

威海市医疗保障局

关于开展样本企业跟踪服务的通知

局属各科室、市医疗保障服务中心：

为进一步做好样本企业跟踪服务工作，及时了解管理服务对象所需所想，优化提升医疗保障营商环境，根据《全市医疗保障领域营商环境优化提升工作方案》要求和局领导指示精神，现结合我局实际，提出如下工作要求，请认真抓好贯彻落实。

一、建立定期回访机制。各科室应于每月15日前对负责的样本企业进行电话回访（具体分工详见附件1），回访事项主要包括企业办理事项名称、办理地点及方式、办理时限及所需材料、医保政策知晓度、经办服务满意度等，工作人员要详细做好文字记录或电话录音，及时填写《威海市医疗保障局样本企业电话回访记录单》（详见附件2），局机关及医保中心各科室每月月底前分别报综合法规和医药价格科、业务受理科汇总归档。

二、拓宽跟踪服务渠道。各科室应丰富跟踪服务方式，不定期对企业开展跟踪调研，具体可采取问卷调查、实地调研、联合调研、微信小程序（详见附件4）等多种方式，加强与样本企业的沟通了解。跟踪调研期间，工作人员应着重了解企业参保登记办理时限、阶段性降费政策落地、高频民生经办事项流程及办理时限、高层次人才转移接续等营商环境评价涉及重点工作开展情况，做好跟踪调

研期间的音像图文记录。针对样本企业以及其他管理服务对象，广泛发放并回收《样本企业跟踪服务问卷调查表》（详见附件3）。局机关及医保中心各科室每月月底前将上述资料分别报送综合法规和医药价格科、业务受理科汇总归档。

三、提高跟踪服务质量。各科室应指定专人负责涉企跟踪服务，主动开展政策知识学习，加强科室工作联动，确保及时答疑解惑。要注意沟通方式方法，耐心倾听服务对象的意见建议，对跟踪服务过程中发现的医保政策、经办流程等方面存在的问题和不足，要及时反馈综合法规和医药价格科，经局领导审阅后由相关科室研究整改措施，实现闭环管理。跟踪回访期间，各科室应加大政策宣传力度，提高服务对象的政策知晓度，为营商环境优化提升工作营造良好氛围。

- 附件：1.样本企业跟踪服务分工情况表
2.威海市医疗保障局样本企业电话回访记录单
3.样本企业跟踪服务问卷调查表
4.样本企业跟踪服务问卷调查微信小程序



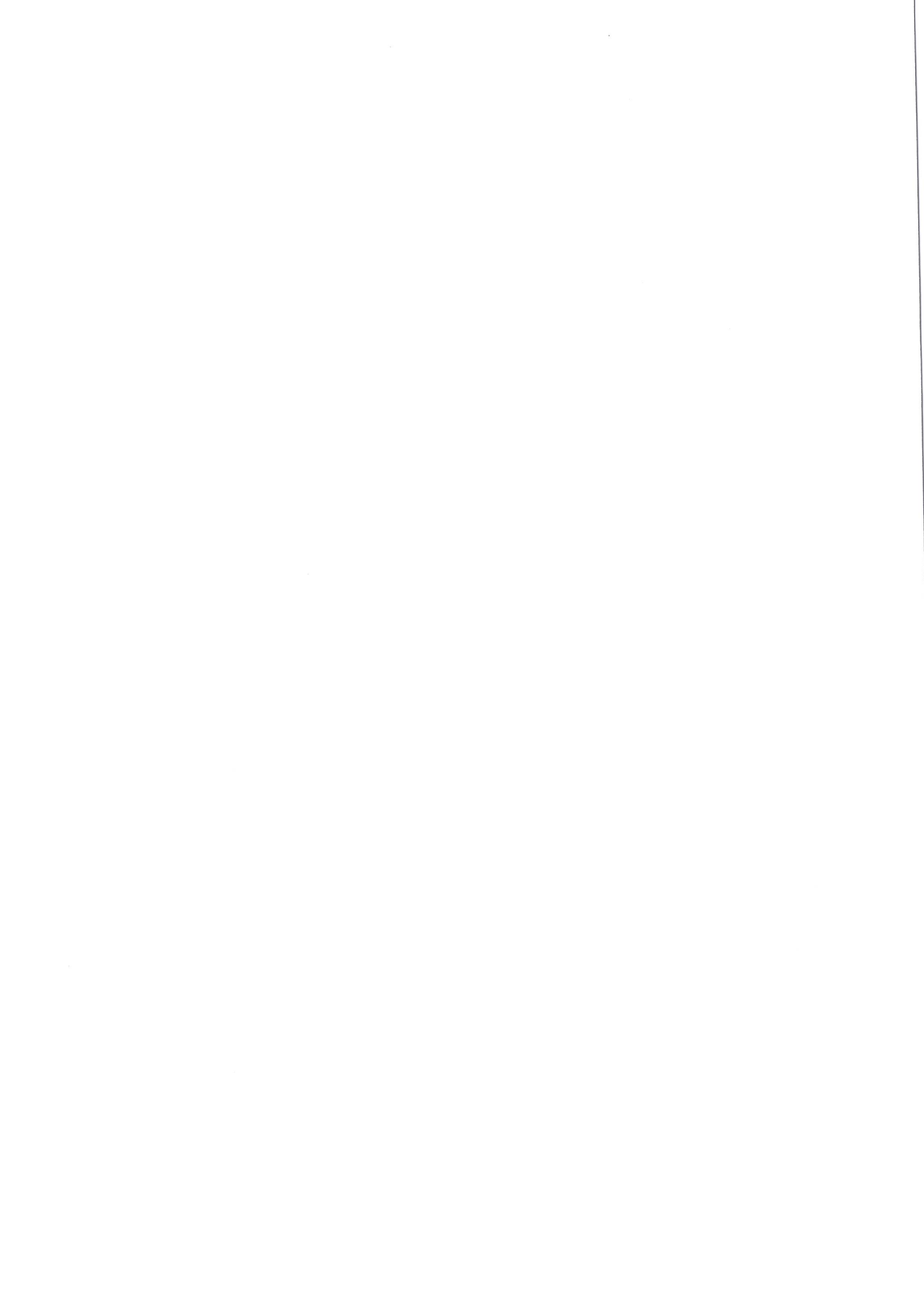
附件 1

样本企业跟踪服务分工情况表

序号	企业名称	联系电话	地址	负责科室
1	威海威高百货有限公司	5718190/13 666310275	威海市新威路 17-4 号	办公室
2	家家悦集团股份有限公司	5222880	昆明路 45 号	政工科
3	三角轮胎股份有限公司	5584347	威海市青岛中路 56 号	规划财务科
4	威海市大威石油有限公司	5200437	山东省威海市环翠区 鲸园办事处海滨北路 -53-19 号	医药服务科
5	交通运输集团有限公司	5905515	青岛中路 136 号	
6	威海市水务集团有限公司	5978599	经区上海路 58 号	待遇保障科
7	山东新华书店集团有限公 司威海分公司	5288279	和平路 1 号	
8	威海热电集团有限公司	5196016	古寨西路 158 号	综合法规和 医药价格科
9	泰康人寿保险有限责任公 司山东威海中心支公司	5868899/13 153407171	海滨中路-28 号外运大 厦附楼	基金监监督 管理科
10	威海方正国际合作有限公 司	5221151	威海市海滨北路 59 号	
11	威海城市投资集团有限公 司	5319356	威海市环翠区竹岛街 道青岛北路 158 号	医保中心综 合科
12	威海银箔服装有限责任公 司	5330028	青岛中路 80-2 号	
13	富田人力资源（山东）有限 公司（威邮）	5965865	威海经区龙海国际 A704	医保中心业 务受理科
14	威海燃气有限公司	5809099	威海市世昌大道古山 四巷 10 号	

15	威海港华燃气有限公司	5322821	青岛中路 69 号	医保中心医疗保险与救助科
16	中国银行环翠支行	5227121	新威路 38 号	
17	山东宝岩电气有限公司	5676797	火炬路 159 号	医保中心综合业务科
18	威海城建集团有限公司	5222179	世昌大道 99 号 803 室	
19	中国工商银行股份有限公司威海环翠支行	5231366	海滨北路 14 号	医保中心基金财务科
20	威海万方人才合作股份有限公司	5195378	威海市统一路 16 号	
21	塔山宾馆有限公司	5317777	环山路 20 号	医保中心内审和统计科
22	山东海顺商务管理有限公司(中远)	5985793	山东省威海市环翠区青岛北路-238 号 7 号	
23	山东新北洋信息技术股份有限公司	5656079	火炬路 169 号	医保中心信息系统科
24	山东威建岩土科技有限公司	5929949	山东省威海市经技区凤林街道办事处青岛南路 79 号	
25	威海城投置业有限公司	15666300728	山东省威海市环翠区光明路-149 号	医保中心投诉举报科
26	威海凯华进出口有限公司	5204412	威海海滨北路 59 号 4 层	
27	上海浦东发展银行股份有限公司威海分行	5335277	环翠区青岛北路 69 号	医保中心稽核检查科
28	威海奥华钢结构有限公司	13356818586	经区徐家疃村南	
29	中国太平洋人寿保险股份有限公司威海中心支公司	5273056	苏州街 57 号	医保中心医疗费用结算审核科
30	威海市万通置业有限公司	5228736、13721929089	山东省威海市环翠区环翠楼街道新威路 17-6 号	
31	中粮可口可乐饮料(山东)有限公司威海分公司	13906318200	威海市世昌大道 99 号 3 楼	医保中心定点机构事务科
32	威海开元公路工程有限公司	5251177	世昌大道 295 号	
33	新海丰物流有限公司	5287737	海滨南路 30 号	医保中心智

34	威海建兴建筑设计院有限公司	1396318755 6	威海市昆明路 13 号	能监控科
35	威海威港置业有限公司	5225858	威海市和平路 1 号	医保中心医 保信用科
36	中国人寿保险股份有限公司威海分公司	5318948	海滨中路 19A	



附件 2

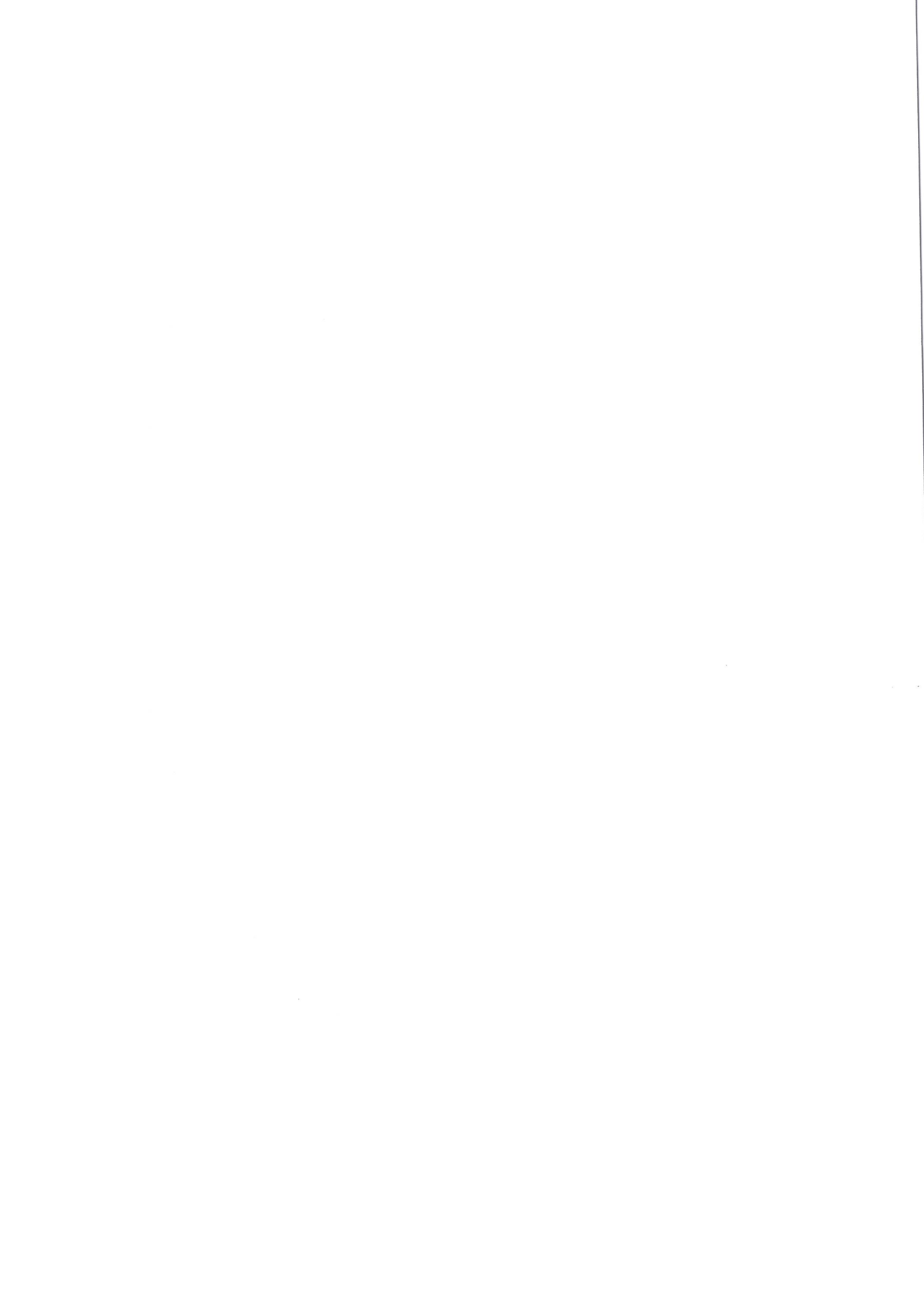
威海市医疗保障局样本企业电话回访记录单

企业名称	联系电话	回访人	回访时间	接听人	回访事项	备注

填报科室:

填报人员:

回访日期:



附件 3

威海市医疗保障局样本企业跟踪服务问卷 调查表

填表日期： 年 月 日

企业名称		填表人	
企业地址		联系电话	
<p>根据全市优化提升营商环境工作总体部署，为进一步做好涉企服务工作，优化完善医保政策及经办业务流程，营造医疗保障领域良好营商环境，现针对部分企业开展问卷调查。</p>			
<p>请您在下列问题的选择前面用“√”标出或填写您的选择</p>			
1、（填空）您上次办理医保业务的时间是什么时候？			

2、（填空）您上次办理医保业务的具体地点在哪？			

3、（填空）您上次办理医保业务事项的具体名称是什么？采取何种方式办理？			

4、（单选）您对医保经办服务的满意度如何：			
a. 非常满意 b. 比较满意 c. 基本满意 d. 不满意			
5、（填空）您认为现行医保政策和经办服务还需要改进的地方有哪些：			

6、（单选）您对职工医保阶段性降费政策的知晓度如何：			
a. 非常了解 b. 基本了解 c. 了解较少 d. 基本不了解			

附件 4

样本企业跟踪服务问卷调查微信小程序



威海市医疗保障局样本企业跟踪服务问卷调查微信小程序二维码