

自助式医保便民服务点服务要求

地方标准信息服务平台

2023 - 06 - 05 发布

2023 - 09 - 05 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务设施设备	1
5 服务环境	2
5.1 标识	2
5.2 环境设施	2
6 服务内容	2
6.1 服务流程	2
6.2 服务功能	2
6.3 安全管理	2
6.4 维护管理	3
7 服务质量评价与改进	3
附录A（规范性）自助设备的配置	4
附录B（规范性）自助设备的功能	6
参考文献	8

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由吕梁市医疗保障局提出并监督实施。

本文件由吕梁市医疗保障标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：吕梁市医疗保障局。

本文件主要起草人：崔云生、段凤萍、李振荣、赵利宝、贾凌英、朱岩峰、刘心洁、刘少勇、吴瑞鹏、王刚、张志龙、张艳、李柏晨、赵志鹏。

地方标准信息服务平台

自助式医保便民服务点服务要求

1 范围

本文件规定了自助式医保便民服务点的设施、设备、环境、服务内容、服务质量评价与改进等方面的相关要求。

本文件适用于新建、改建、扩建的自助式医保便民服务点的建设和服务提供。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 23647 自助服务终端通用规范

GB 50054 低压配电设计规范

GB 50343 建筑物电子信息系统防雷技术规范

GB 50348 安全防范工程技术标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自助服务 self-service

通过人机交互自主选择获得所需服务的方式。

[GB/T 23647-2009, 定义3.1]

3.2

自助服务终端 self-service terminal

提供自助式医保服务的专用设备或装置。

注：本文件指医保自助服务一体机。

3.3

自助服务点 self-service point

设置在定点医药机构内，通过自助服务终端提供医保自助服务的站点。

4 服务设施设备

自助服务点应配备至少1台满足要求的自助服务终端，应配置对接山西医保公共服务业务系统的专网或互联网系统，自助服务终端的安装要求如下：

- a) 自助服务终端设备、部件应采用固定式安装，确保安装牢固，无伤害性；
- b) 供配电系统应符合 GB 50054 的要求；
- c) 防雷设计应符合 GB 50343、GB 50348 的要求。

自助服务终端的配置按附录A中的有关要求，电磁兼容性、环境适应性、可靠性等应分别满足GB/T 23647中“4.10”、“4.11”、“4.12”的有关要求。

5 服务环境

5.1 标识

自助服务点应在内外部设置显著的标识使公众易于识别，要求如下：

- a) 自助服务点外部应设置医疗保障品牌标识；
- b) 自助服务点应在自助服务终端安装位置的背景墙面及自助服务终端，设置医疗保障官方标志、标识；
- c) 标识应符合《中国医疗保障官方标识使用管理办法（暂行）》的规定；
- d) 自助服务点应在显著位置标识自助服务终端的名称、编号等，并在醒目位置展示社保卡（医保电子凭证）应用指南的标识。

5.2 环境设施

自助服务点应创造安全、整洁、明亮的服务环境，方便用户办理业务，要求如下：

- a) 自助服务终端设置区域应保持环境整洁、无卫生死角、无杂物摆放、无非法张贴物；
- b) 设置的海报等宣传物品，应保持整洁，宣传内容准确严谨、更新及时；
- c) 自助服务终端应摆放合理、光线适宜、无破损；
- d) 应设置相对独立的操作区，可采用一米线等方式；
- e) 自助服务点应安置监控设施，用户进入自助服务点、使用自助服务终端均应在监控范围内，监控录像按自助服务点所处机构的要求保存管理。
- f) 应在醒目位置公布服务电话号码。

6 服务内容

6.1 服务流程

当有人员需要协助时，服务基本流程为：询问所需服务事项、指引具体操作、协助解决用户遇到的操作问题、确认所需服务事项是否完成、征询服务意见或建议。

6.2 服务功能

自助服务终端应能为参保人员提供便捷自助医保信息待遇查询服务（如基本医疗保险、大病保险、医疗救助等）和医保有关业务办理服务，并通过自助服务一体机的打印功能，提供医保信息（如个人权益单、个人缴费信息、参保证明）的打印输出。自助服务终端的具体功能设置按附录B中的有关要求。

6.3 安全管理

自助服务点的安全管理，要求如下：

- a) 自助服务点所处机构，应配有消火栓、灭火器等消防设施，并确保设施设备安全可靠、状态完好；
- b) 自助服务点所处机构，应安排专（兼）职安保人员，执行治安、守护、巡逻、紧急疏散和突发事件处理等任务，建立突发事件应急管理机制；
- c) 自助服务点所处机构，应落实防疫管理要求。

6.4 维护管理

自助服务点所处机构应保障自助服务终端的日常维护管理，要求如下：

- a) 管理人员负责日常巡检，每天至少巡检一次并做好记录，发现问题及时处理，若出现设备无法使用等重大问题应及时上报，并设置维修标识；
- b) 应了解自助服务终端操作流程，当用户遇到操作问题时，应及时协助解决；
- c) 自助服务点所处机构发生装修、撤并等无法对外提供服务的情况时，应及时公示。

7 服务质量评价与改进

7.1.1 服务点应通过设置意见箱，公布电话号码、电子邮箱、信函邮寄地址等方式提供意见反馈渠道。

7.1.2 应建立服务评价机制，可采用自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价等方式开展服务质量评价。

7.1.3 应根据服务评价结果对存在的问题及时进行整改，不断提高服务质量。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性)
自助设备的配置

A.1 自助设备的配置应不低于表 A.1 所示。

表 A.1 自助设备配置

序号	项目	配置要求
1	液晶显示器	32寸高清液晶显示屏，分辨率1920×1080，IPS硬屏
2	触摸屏	32寸电容式触摸屏，防水，防油，10点触控
3	工控主板	Intel 82H81, Support Intel Pentium/Celeron/4th Core Processor LGA1150
4	CPU	Intel CPU双核I5 3.6G
5	CPU风扇	独立散热风扇
6	操作系统	WIN7/WIN10
7	内存	4G, DDR3
8	存储	128G固态
9	主机电源	220V/300W独立电源
10	喇叭	2个, 8Ω×5W
11	功放	集成式功放模块
12	微信摄像头	3D人脸支付摄像头
13	支付宝摄像头	3D人脸支付摄像头
14	键盘	金属加密密码键盘，按键寿命不低于2百万次，标准RS232接口，银联合国密认证，具有防水、防尘、防暴防泄漏，支持单倍、双倍、三倍DES算法，拆封自毁程序
15	扫码器	自动感应触发、640×480像素，视场角水平45度、垂直28度，扫描角度左右±70度，前后±72度，转动360度，USB接口
16	身份读卡器	公安部认证模块（支持港澳台身份证），USB接口，支持符合ISO/IEC 14443 TYPE B标准的非接触卡，工作频率13.56MHz，通讯速率≥106Kbps，循环冗余校验（CRC），感应面积100×120mm，感应距离≥50mm，USB接口传输速率≥12Mbps，RS232接口传输速率9.6~115.2Kbps，软件接口支持VC、VB、DELPHI、PB，计算机供电（USB接口），工作电流220mA/DC，平均无故障工作时间≥3万小时
17	高拍仪	1600W像素，USB接口，有效拍照尺寸A4（1600万像素），USB供电，自然光源、LED补光，24位彩色
18	社保卡读卡器	支持二代社保卡读卡功能
19	A4激光打印机 (彩打)	彩色打印，支持A4/A5纸张，彩色输出≥24.7页/分钟，600×600dpi、4800彩色质量，首页打印时间<11.9s
20	80mm凭条打印机	热敏打印，打印分辨率203×203DPI，打印速度Max. 150mm/s，具有切纸/防卡纸功能，切刀寿命150万次，打印头寿命≥100km，胶辊与打印头滑离设计，易于清洗打印头和故障清除
21	电源系统	各功能模块独立供电、走线
22	机柜外壳	优质全钢机柜，坚硬厚实，不易变形，新颖美观、尊贵，塑粉喷涂，防水、防锈、防腐、耐磨、防磁、防静电，不易沾污损坏
23	内部结构	采用轨道拖拉式模块定位，布线规范整齐，多级分层结构，可放置多种设备

表 A.2 自助设备配置（续）

序号	项目	配置要求
24	外部结构	各部件模块与机柜结合紧密，整机符合人体工程学设计，布局合理，工艺精细
25	整机外壳	包含机柜、前门、后门、挖手、出纸口、插卡口、地脚、门锁相关的接插件
26	机柜灯效系统	LED灯带、柔和灯效、可调节灯光设计
27	尺寸规格	710mm×547mm×2000mm

地方标准信息服务平台

附 录 B
(规范性)
自助设备的功能

B.1 自助设备应能对接山西医保公共服务系统，为参保人员提供便捷自助医保信息待遇查询服务（如基本医疗保险、大病保险、医疗救助等）和医保有关业务办理服务，并通过自助服务一体机的打印功能，提供医保信息（如个人权益单、个人缴费信息、参保证明）的打印输出。

B.2 自助设备的功能按表 A.1。

表 B.1 自助设备功能（可选）

序号	一级功能	二级功能
1	医疗个人信息	个人基本信息
2		个人参保信息
3		居民缴费信息
4		职工缴费信息
5		个人账户明细查询
6		个人医疗消费查询
7		个人就医记录查询
8	个人业务查询	转移信息查询
9		账户共济授权查询
10		网上申报事项查询
11	个人业务办理	城乡居民参保登记
12		灵活就业人员参保登记
13		灵活就业人员暂停缴费
14		灵活就业人员缴费申报
15		个人基本信息维护
16		跨省转移接续转入申请
17		跨省转移接续转出申请
18		重复参保
19		账户共济授权登记
20		居民暂停参保登记
21		转诊转院登记
22	跨省异地业务	统筹区开通查询
23		经办机构查询
24		定点医疗机构查询
25		备案信息查询
26		结算信息查询
27		异地急诊住院登记
28		异地就医快速备案
29		异地就医自助备案

表 B.2 自助设备功能（可选）（续）

序号	一级功能	二级功能
30	个人证明打印	权益单打印
31		缴费证明打印
32		参保凭证打印
33	公共信息查询	零售药店查询
34		医疗机构查询
35		经办机构查询
36		药品目录查询
37		医保政策
38		医疗救助政策
39	自助终端适配	界面
40		硬件驱动
41		组件适配
42	自助终端软件	安装
43		对接联调
44	电子凭证登录	调用电子凭证中台适配
45	人脸登录	人脸算法适配

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 中国医疗保障官方标识使用管理办法（暂行）
-

地方标准信息服务平台