定点医疗机构、定点药店
云南省区域服务简介

四川久远银海软件股份有限公司

2020 年 2 月

目录

☆ 1. 前言 1

☆ 2. 服务理念 1

☆ 2.1. 服务宗旨 1

☆ 2.2. 久远银海服务理念 2

☆ 2.3. 服务方针 2

☆ 3. 服务能力体系 2

☆ 3.1. 服务序列岗位 3

☆ 3.1.1. 技术支持—服务受理 3

☆ 3.1.2. 技术支持—服务执行 3

☆ 3.1.3. 技术支持—服务培训 3

☆ 3.1.4. 技术支持—软件维护 3

☆ 3.1.5. 服务监督 4

☆ 3.2. 服务支撑队伍建设 4

☆ 3.2.1. 服务人员资质 4

☆ 3.3. 技术服务规范与监督 4

☆ 3.4. 服务工作流程 4

☆ 4. 服务介绍 5

☆ 4.1. 服务对象 5

☆ 4.2. 服务内容 5

☆ 4.2.1. A 医保结算支付系统维护 5
☆ 4.2.2. B 医保结算支付系统数据维护 6
☆ 4.2.3. C 电话回访 7
☆ 4.2.4. D 用户培训 7
☆ 4.3. 服务受理方式 7
☆ 4.4. 服务执行方式 8
☆ 4.5. 服务响应 8
☆ 4.5.1. 响应速度 8
☆ 4.5.2. 到场速度 8
☆ 4.5.3. 排解速度 9
☆ 4.6. 服务责任 9
☆ 4.7. 服务资源配备 10
☆ 4.7.1. 服务人员 10
☆ 4.7.2. 服务时段 10
☆ 4.7.3. 服务热线 10
☆ 4.7.4. 投诉受理电话 11

☆ 1. 前言

久远银海公司长期服务于云南省医疗保障行业，在全国拥有较大市场。同时为全国近 10 万家定点医药机构提供专业水平，专门人员的专业化服务。保障定点医药机构系统正常稳定运行，为医疗保障改革提供技术动力。

久远银海公司按照标准化、专业化、多元化、产品化的方式向用户提供服务。标准化代表服务规范，专业化代表服务质量，多元化代表服务内容，产品化代表不同的服务级别，都是以客户满意，为客户创造价值为衡量标准。在提供服务过程中，通过有偿服务方式创造自我造血机制，保证队伍稳定，提高服务质量，同时寻求服务内容和服务方式的改进，使双方从中获得最佳效益。

服务内容来自用户的需求和业务发展需要。久远银海公司通过每年通过总结服务问题，用户反馈，应用提升中的内容。及时更新服务内容，更贴近使用方需要，更好的保障定点医药机构系统的稳定运行。

久远银海公司的服务体系遵循 ISO9001 质量体系标准相关要求，通过我们的全力实施，为用户提供及时、专业、真诚的服务，分别为定点医疗机构的提供医健付技术服务和定点药店提供医药通技术服务，为客户带来增值，为客户创造价值。

久远银海公司的服务体系主要内容如下：

☆ 2.服务理念

☆ 2.1. 服务宗旨

- 全程优质服务，帮助客户成功；
- 用心关注客户需求，靠技术实现客户价值；

☆ 2.2. 久远银海服务理念

- 致力行业应用，专注 IT 服务；
- 客户满意；
- 持续的合作与改进；

☆ 2.3. 服务方针

- 及时：开通专线热线服务电话，专人接听，为用户提供就近、及时、高效的服务；
- 专业：配备专业的支持服务工程师和先进的服务设施，为用户提供专业水准的支持服务；
- 真诚：以用户为本，建立健全用户档案，采取首访和定期回访等主动服务措施，树立员工正确的用户服务意识，以良好的服务态度为用户提供真诚服务。

☆ 3.服务能力体系

为使公司的客户服务工作有条不紊地进行,为用户提供及时、专业、真诚的服务，以确保客户的利益和满足客户的需要，在 ISO9001 质量体系的指导下，我公司建立了专业的服务体系。在服务体系的保障下，通过我们的全力实施和运行，有效地提高服务质量和效率，为客户带来增值，为客户创造价值，有效达成客户满意度。

我公司不仅向两定服务机构的用户提供技术咨询、承担公司与用户签定的服务合同的实施及技术服务，同时服务面向于各地的医保局关键应用、根据不同用户签定的技术服务合同的要求提供专业技术服务。

我公司面向定点医疗机构的医保结算支付系统提供医健付技术服务，包括：系统运行维护、系统版本升级、系统安装配置、故障处理、用户电话回访、用户培训、咨询服务;面向定点药店的医保结算支付系统提供医药通技术服务,包括系统运行维护、系统版本升级、系统安装配置、故障处理、用户电话回访、用户培训、咨询服务。

☆ 3.1. 服务序列岗位

☆ 3.1.1. 技术支持—服务受理

完成热线电话或者客户诉求问题的准确记录;及时将问题传递至相关责任人进行处理；对所受理的问题的处理过程的阶段情况，根据需要及时回馈给用户；用户的定时抽样回访。

☆ 3.1.2. 技术支持—服务执行

完成医保结算支付系统正常运行的保障与故障及时排解的技术服务，提供一线技术支持和服务，以便尽可能提高响应效率；及时或定期向服务经理反映客户需求、意见、建议等。

☆ 3.1.3. 技术支持—服务培训

根据服务合同要求，对用户进行培训，采用电话培训、联机帮助相结合的培训方式。

☆ 3.1.4. 技术支持—软件维护

提供后台支持，全力提高医保结算支付系统的数据安全性、运行稳定性、功能完善性；为服务执行人员提供相关技术支持，汇总并发布技术问题；并在必要或紧急的情况下配合服务执行工程师对用

户提供直接服务。

☆ 3.1.5. 服务监督

对服务体系工作的各个环节进行监督、考核；对服务质量进行监督与考评；服务体系所有人员都必须严格遵守并执行《客户服务规范》，向所辖地区的用户提供相关服务。

☆ 3.2. 服务支撑队伍建设

☆ 3.2.1. 服务人员资质

对应服务系列岗位，经过培训上岗，获得服务资格。

☆ 3.3. 技术服务规范与监督

久远银海服务工程师的执行规范、技术要求等必须符合《久远银海客户技术服务体系》要求；运用技术、规范、软件，全程保障并全面提高技术服务质量与效率：

- 技术服务工作规范 :每一次服务请求都将成为一个独立的服务项目，按照技术服务体系规范的要求被执行与跟踪；
- 技术服务过程监督 :紧扣服务的三个环节 ,实施服务全过程监督；
- 技术服务结果分析 :对于服务实施结果进行完整的技术服务信息统计分析；
- 客户投诉内部考核：根据客户投诉情况，内部进行分级考核，并将处理结果反馈投诉客户。

☆ 3.4. 服务工作流程

- 服务受理：用户在使用医院/药店医保结算支付系统过程中遇到

问题，通过上述“技术服务受理途径”告知我公司服务受理员（热线电话接听员、医保值班员、服务执行员、服务经理等），服务受理员将问题记录下来，并在分析问题类别后转交相关技术工程师，以便解决问题；

- 服务执行：服务执行工程师在接到问题后，将马上通过电话或远程登录等其他执行方式解决；如需现场服务，服务执行工程师将及时到用户现场解决；
- 服务跟踪统计：服务跟踪统计员将对服务受理与服务执行情况进行跟踪和统计，并进行抽样回访，以便及时征询用户对服务受理员与服务执行员的工作质量与用户满意度；
- 服务监督：服务监督员对服务工作的全过程进行抽查，以监督服务工作的质量与规范性，对服务工作中的问题，及时向服务经理及相关领导汇报并提出改进意见与建议。

☆ 4.服务介绍

☆ 4.1. 服务对象

已购买医健付技术服务的定点医疗机构或已购买医药通技术服务的定点药店。

☆ 4.2. 服务内容

☆ 4.2.1. A 医保结算支付系统维护

- **A1.新安装医保结算支付系统**：医保结算支付系统首次安装调试、增加客户端等；

- **A2.重装医保结算支付系统：**对用户已运行医保结算支付系统重新安装；
- **A3.咨询与指导：**对用户提供政策、业务流程、操作的咨询或临时的操作指导；
- **A4.程序升级及部署：**医保结算支付系统补丁升级和程序优化，因相关医疗保险政策调整、系统环境变化等的系统升级；
- **A5.医保局需求：**根据当时的业务政策及医保局要求，对医保结算支付系统进行整改或是部分功能新增；
- **A6.测试整改：**专门指在用户系统维护过程中对医保结算支付系统需求的提出、发现、测试、整改工作，以及医保结算支付系统升级定版所涉及到的集中测试与整改工作；

☆ 4.2.2. B 医保结算支付系统数据维护

- **B1.用户维护错误：**因为用户对自己的基础信息等进行了错误的维护，引起医保结算支付系统运行结果数据错误等；
- **B2.用户变更引起：**因用户名称、行业等级或是其他业务参数需要调整、业务非正常方式回退等非应用系统本身原因必须进行非常规处理的；
- **B3.业务数据异常：**因网络异常等引起业务数据异常（经常通过系统提供的各种报表体现出来）；
- **B4.对账**：两定服务机构在与医保局月结算数据核对过程中发生的双方清算数据不完全一致所进行的原因查找与数据更正工作；

☆ 4.2.3. C 电话回访

- **C1.**为保障日常用户服务工作规范与质量，不定期对用户进行电话回访，并获取用户对服务工作本身的评价、建议意见，对服务工作进行监督调查与回访确认，改进服务质量；

☆ 4.2.4. D 用户培训

- **D1.软件操作培训：**医保结算支付系统安装后的使用培训；
- **D2.软件更改培训：**医保结算支付系统升级后对操作变化的使用培训;
- **D3.常见故障排除培训：**对单个或多个用户的，针对两定服务机构医保结算支付系统相关的业务知识，进行的集中的、临时的培训；

☆ 4.3. 服务受理方式

- 服务热线电话
- 非热线电话
- 网上邮件
- 传真的工作单据或来信
- 用户需求与建议意见
- 口头转告
- 客户服务中心抽查与回访
- 公司调查
- 用户投诉

- 银海云客服-微信小程序（微信小程序-搜索银海云客服）

☆ 4.4. 服务执行方式

- 服务热线/电话

服务工程师通过服务热线/维护人员电话，对一些简单问题的服务请求（如：咨询指导），通过电话及时实施指导服务，最快捷地解决用户的服务请求；

- 上门/现场服务

对必须通过现场服务才能解决的问题，将按本服务体系的规范流程在规定的时间内安排工程师到现场实施服务；

- 远程

建立远程维护平台，通过远程维护方式解决问题；包括信函、传真、电子邮件或者根据用户提出的故障问题，通过技术手段远程访问用户系统解决问题的过程等。

☆ 4.5. 服务响应

☆ 4.5.1. 响应速度

服务受理员在受理用户请求后，将在不超过 10 分钟内告知用户到现场解决问题的方案或通过远程方式开始处理问题。

☆ 4.5.2. 到场速度

当无法通过电话或远程处理用户申报的故障时，必要时派遣工程师到用户现场处解决故障。若需要现场服务，久远银海工程师必须

与用户协调并告之到场时间，在 5*8 时间范围内，工程师将在 4 小时内（市区二环路以内）或 8 小时内（市区二环路以外）到场；

☆ 4.5.3. 排解速度

- 服务工程师到现场：

  属于久远银海公司服务内容范围内的问题，60%的问题不超过2小时，80%的问题不超过4小时；需要超过4小时的事先需与用户进行沟通；

- 现时处理：

  充分利用远程登陆方式进行处理，以提高问题排解速度；

☆ 4.6. 服务责任

- 久远银海公司对本文中所承诺的服务响应及服务内容负责；久远银海公司负责医保结算支付软件系统维护、医保数据维护，及时排解医保结算支付系统医保数据方面的问题，保障用户能正常的开展医保结算支付业务。
- 前端用户做好日常的系统安全环境保障等工作，网络运营商对网络畅通负责，其它软硬件系统提供商对自己产品的正常运行负责；
- 因用户考虑到用户自己的工作作息安排、业务等原因而由用户确定到场时间的，本文承诺的到场时间做相应调整；
- 久远银海公司技术服务工程师到用户现场后，如果是用户环境条件（系统管理员、业务安排、需医保局批复等）不具备，造成不能及时开始或继续排解问题，本文承诺的排解时间顺延。

- 用户必须具备如下常规条件：
  - → 用户必须配备医保结算支付系统管理员及联系电话；
  - → 用户常备操作系统（正版）、杀毒软件（正版）；
  - → 做好系统运行状况监控，对异常情况及时记录，并与久远银海公司沟通；
  - → 保障数据按照医保局要求及时上传下载；
  - → 按照医保局、医保结算支付系统的运行要求，对两定机构基础信息情况进行正确维护；
  - → 保证操作员都持证上岗或是操作员都能正确的办理相应的医保刷卡业务；
  - → 保证用户内部局域网畅通；
  - → 负责对硬件与外设的正确使用、日常维护与观察；

☆ 4.7. 服务资源配备

☆ 4.7.1. 服务人员

初级服务工程师、中级服务工程师、高级服务工程师。经过培训上岗，获得服务资格。

☆ 4.7.2. 服务时段

- 5*8 服务时间范围：

周一至周五，每天9点至17:30，法定节假日休息。

☆ 4.7.3. 服务热线

- 非法定节假日提供两个热线电话：

公司热线　4006702777

省医保值班热线　0871-67195511

☆ 4.7.4.　投诉受理电话

- 久远银海服务投诉受理电话：

  4006702777-0