医保经办购买服务考核办法

为顺利开展我市医保经办购买服务，保证服务品质及服务效率，满足参保人的需求，制定本办法。

一、考核对象

医保经办购买服务

二、考核方式

采用量化评分考核方式，中心在合同年度第六个月完成考核工作，考核结果作为年度考核款支付及协议续签的依据。

三、考核内容

考核内容包括队伍建设、服务质量、后勤保障等三方面，其中队伍建设占比20%、服务质量占比60%、后勤保障占比20%。

四、考核流程

中心医保经办科负责牵头组织，相关科室指派人员组成7人的考核组，中心监督小组派人全程监督，每名组员对照考核评分表进行考核评分，去除一个最高分及一个最低分后，计算平均分数，形成考核总得分，报中心会议审议通过后，确定考核结果，并将结果告知承接服务方。

承接服务方对考核结果有异议的，可自收到考核结果之日起7日内向中心考核组提出，中心考核组应及时组织复核。

五、费用结算及协议续签

（一）中心根据考核结果支付考核款：

1.考核分数90分（含）-100分（含）的，支付考核款的100%；

2.考核分数在80分（含）-90分（不含）之间的，支付考核款的80%；

3.考核分数在70分（含）-80分（不含）之间的，支付考核款的60%；

4.考核分数在60分（含）-70分（不含）之间的，支付考核款的40%，

5.考核分数在50分（含）-60分（不含）之间的，支付考核款的20%；

6.考核分数低于50分的，当年考核款不予支付。

（二）考核分数不低于90分(含）的，协议可按规定续签1年；考核分数低于90分的，协议终止，不再续签。

附件：厦门市医保经办购买服务考核评分表

厦门市医保经办购买服务考核评分表

考核部门

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核类别 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 评分标准 |
| 一、队伍建设（20分） | 人员流失率管控 | 通过各种健全的管理办法有效地控制好团队成员的流失，使人员流失率不高于15%。  流失率计算方式：试用期后离职人数/总人数 | 5 | 服务期限内人员流失率高于15%的，每增加5个百分点，扣0.5分。扣至本考核项目不得分 |
| 协同配合 | 服从中心相关工作的安排 | 5 | 不服从工作安排1次扣1分，扣至本考核项目不得分 |
| 工作纪律 | 遵守医保中心的各项工作制度 | 5 | 每违规1例次扣1分，扣至本考核项目不得分 |
| 规章制度 | 建立并实行专门的招聘制度、纪律管理制度、系统管理制度、培训制度、考核制度。 | 5 | 每少一项制度扣1分。扣至本考核项目不得分。 |
| 二、服务质量（60分） | 经办质量 | 按规定做好以下工作：1.前台收件、政策和业务咨询解释等综合服务业务；2.在规定时限内完成医保业务经办工作；3.其他工作，如业务档案整理、现场应急处置以及后勤保障工作等。 | 30 | 不按政务经办服务事项操作规范办理，出现差错，尚未造成基金流失，一例次扣1分；出现重大差错，导致基金流失的，一例次扣2分。发生差评投诉经查实为非恶意差评的，扣1分，被效能、行风等部门检查通报并经查实属工作人员主观原因造成的，一例次扣2分。未在规定时限内完成医保业务经办工作的，一例次扣2分（因系统原因导致的超时服务不在该统计范围）。  扣至本考核项目不得分。 |
| 信息保密 | 信息安全 | 20 | 每查实一次信息外泄，扣2分。信息外泄造成重大不良影响的，扣10分。扣至本考核项目不得分 |
|  | 服务满意率 | 参保人员对医保服务的满意度 | 10 | 评价满意率90%（含）以上的不扣分，90%以下的，每降低1%扣1分，扣至本考核项目不得分。 |
| 三、后勤保障（20分） | 工作制服 | 根据工作需求提供正常开展业务所需的工作制服 | 5 | 未在一个月内提供工作制服，一例次扣1分。扣至本考核项目不得分 |
| 办公设备 | 中标人应根据采购人的实际需求，在20天内提供正常开展业务所需的办公设备 | 5 | 未在规定时间内配备办公设备和耗材，一例次扣1分。扣至本考核项目不得分 |
| 维护保障 | 提供工作人员正常开展业务所需的经费、设备维护保障 | 10 | 出现一例次不配合，扣1分。扣至本考核项目不得分 |

考核组成员：

监督人员：