

青医保办发〔2020〕88号

**青海省医疗保障局办公室  
关于印发《青海省医保电子凭证全面推广  
实施方案》的通知**

各市、州医疗保障局，机关各处室、局属各单位：

根据国家医疗保障局办公室《关于全面推广应用医保电子凭证的通知》（医保办发〔2020〕10号）要求，在总结医保电子凭证试点推广使用经验基础上，我局编制了《青海省医保电子凭证全面推广实施方案》，并经8月24日第七次局务会研究通过。现印发给你们，请认真遵照执行。

青海省医疗保障局办公室

2020年8月26日

# 青海省医疗保障局

## 医保电子凭证全面推广实施方案

青海省医疗保障信息中心  
(异地就医结算服务中心)

2020年8月

# 目 录

引言.....	- 4 -
<b>第一章 青海省医保电子凭证全面推广实施方案.....</b>	<b>- 5 -</b>
1.1 青海省医疗保障局结算银行分配方案.....	- 5 -
1.2 2020 年青海省医保电子凭证推广目标.....	- 10 -
1.3 结算银行医保电子凭证推广方案：.....	- 10 -
1.3.1 中国工商银行青海省分行推广方案.....	- 10 -
1.3.2 中国银行青海省分行推广方案.....	- 15 -
1.3.3 兴业银行西宁分行推广方案.....	- 29 -
1.3.4 医保电子凭证全面推广应用计划.....	- 36 -
1.3.5 医保电子凭证问题处理渠道.....	- 37 -
1.3.6 医保电子凭证系统后续服务.....	- 37 -
1.4 医保电子凭证展码银行.....	- 38 -
1.5 青海省医保二代身份证刷卡支付.....	- 38 -
<b>第二章 两定机构培训方案.....</b>	<b>- 40 -</b>
2.1 培训目标.....	- 40 -
2.2 培训材料和规范.....	- 40 -
2.3 培训内容.....	- 40 -
2.4 培训进度要求.....	- 41 -
2.5 培训教材.....	- 41 -
2.6 培训流程.....	- 42 -
<b>第三章 两定机构物料配送方案.....</b>	<b>- 43 -</b>
3.1 配送目标.....	- 43 -
3.2 适用范围.....	- 43 -
3.3 物料下发范围.....	- 43 -
3.4 物料定义.....	- 44 -
3.5 宣传物料设计原则.....	- 44 -
3.6 物料采购内容和制作.....	- 44 -
3.7 人员配备.....	- 45 -
3.8 物料领用及配送.....	- 45 -
3.9 物料退库或不合格物料处置.....	- 46 -
3.10 物料配送流程图.....	- 47 -
<b>第四章 两定机构推广应急方案.....</b>	<b>- 49 -</b>
4.1 应急目标.....	- 49 -
4.2 应急小组组织架构.....	- 49 -
4.3 风险事件等级定义.....	- 50 -
<b>第五章 推广应用信息安全要求.....</b>	<b>- 54 -</b>

# 引言

随着人口异地流动日益频繁，“互联网+医保”发展日新月异，传统的实体卡已经不能满足群众大量异地和线上服务需求。医保电子凭证的推广应用，不仅可以提升公共服务能力，还可助力提升医保治理现代化、科学化、精细化能力和水平。

根据国家医保局统一部署，我省按照“先试点再推广”的原则，于4月28日召开了“全省医保电子凭证试点推进会议”，5月31日实现全省试点两定机构系统上线运行。在结合试点成功上线经验的基础上，青海省医疗保障局于7月23日，组织相关专家开展了青海省医保电子凭证全面推广合作单位公开评选工作，中国工商银行股份有限公司青海省分行、中国银行股份有限公司青海省分行、兴业银行股份有限公司西宁分行三家银行确定为本项目合作银行。

为加快推进我省医保治理体系和治理能力现代化，实现医疗保障信息化、电子化，切实结合互联网+金融，助力我省医保电子凭证推广应用工作顺利开展，全面推进我省医保电子凭证推广应用工作，我局通过对省内两定机构上线各环节进行充分研讨、安排，制定以下具体实施推进方案。

# 第一章 青海省医保电子凭证全面推广实施方案

## 1.1 青海省医疗保障局结算银行分配方案

### 1.1.1 分配原则

我局严格遵循国家医疗保障局制定的“6:3:1”分配原则，对省内两定机构进行了3家结算行的归属分配。以此分配原则为基础，三级医疗机构以2019年度累计医保结算资金和医院数量“6:3:1”进行了分配，二级及以下两定机构以区域“6:3:1”和“优质区域+普通区域”搭配进行了分配；兴业银行西宁分行在试点期间已经完成推广的860家两定机构，仍由兴业银行西宁分行负责跟进维护以及资金结算，不进行重新分配。

### 1.1.2 分配方案

(1) 三级医疗机构分配方案：

银行名称	医院名称
中国工商银行青海省分行	青海省人民医院
	青海省红十字医院
	青海省心脑血管病专科医院
	青海省第五人民医院
	西宁市第一人民医院
	海西州人民医院
	西宁市第三人民医院
	西宁市第二人民医院
	中国人民解放军陆军第九五二医院
	互助县人民医院
	玉树州人民医院
	中国人民解放军联勤保障部队第九四一医院
	果洛州人民医院

	中国人民武装警察部队青海省总队医院
	海南藏族自治州藏医院
	解放军第二十二医院
中国银行青海省分行	青海大学附属医院
	青海省中医院
	青海省妇女儿童医院
	黄南州人民医院
	青海省藏医院
	格尔木市人民医院
	青海省海南藏族自治州人民医院
	青海省第三人民医院
兴业银行西宁分行	青海省妇幼保健院
	青海省第四人民医院
	青海省交通医院
	青海省康乐医院有限公司

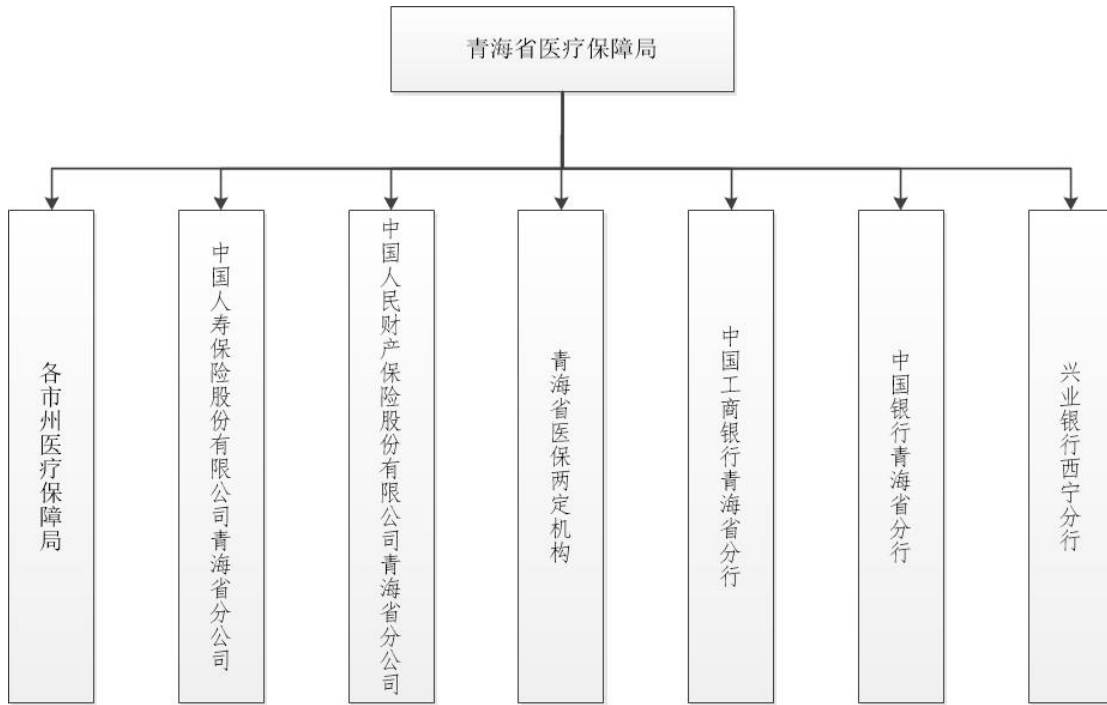
(2) 二级及以下两定机构分配方案：

银行	市州	县区
中国工商银行青海省分行	海东市	互助县
		民和县
		循化县
		化隆县
	海西州	除格尔木外其他区域
	果洛州	
	玉树州	
	西宁市	城西区
		城中区（含城南）
		湟中区
大通县		
中国银行青海省分行	海东	平安区
		乐都区
	海西州	格尔木市
	海南州	
	黄南州	
西宁市	城北区	
	湟源县	
兴业银行西宁分行	海北州	

	西宁市	城东区
--	-----	-----

### 1.1.3 各机构职责划分

(1) 全面推广组织架构：



(2) 各机构职责说明：

#### ➤ 青海省医疗保障局

(一) 统筹推进全省医保电子凭证全面推广工作，协调解决工作中的重大问题，配合国家局建立日常工作报送沟通机制，加强省级与统筹区之间和第三方渠道之间的内外沟通协调，严格制定项目进度计划，抓紧医保电子凭证和移动支付应用落实，保质保量按照国家局要求完成各项工作和各种功能，强化宣传引导，确保全省医保电子凭证和移动支付工作顺利有序开展。

(二) 搭建基础环境，联通本地区与国家医保核心业务区网

络，按照医保信息平台技术框架要求完成系统运行环境建设，按统一标准采集人员基础数据和参保信息集中清洗后上报。

（三）制定统一的宣传物料，督导合作银行、两家商保公司、医保两定机构开展有效的医保电子凭证推广工作，并定期通报工作进展情况。

### ➤ 各市州医疗保障局

（一）狠抓工作落实。要按照工作要求，坚持目标导向和问题导向，加强对医保电子凭证推广应用的组织领导，统筹谋划，精心组织。制定实施方案，明确市、县各级工作目标和任务，加强业务指导和信息沟通，确保工作落实到位。

（二）加强推广力度。各级医保部门要充分利用医保自有渠道及由国家医保局、省医保局统一授权的第三方渠道引导群众方便、安全、快捷地激活使用医保电子凭证。

（三）开展业务培训。各级医保部门要采取多种培训方式加强对医保业务人员和定点医药机构工作人员的培训，明确工作要求，指导开展医保电子凭证激活和应用推广工作。

**中国人寿保险股份有限公司青海省分公司、中国人民财产保险股份有限公司青海省分公司及各级机构，青海省医保两定机构**

（一）理清概念、熟悉流程。当好医保电子凭证应用的操作员、申领的指导员、推广的服务员。配合宣传医保电子凭证的应用，加强现场指导，帮助申领的群众现场使用电子医保凭证。安排专人做好电话释疑、线上解答、问题反馈等服务支持，及时解



决应用、申领过程中遇到的各种问题和困难。

(二)加强推广力度。指导各级经办部门要充分利用医保自有渠道及由国家医保局、省医保局统一授权的第三方渠道引导群众方便、安全、快捷地激活使用医保电子凭证。

(三)开展业务培训。各级经办部门要采取多种培训方式加强对医保业务人员和定点医药机构工作人员的培训,明确工作要求,指导开展医保电子凭证激活和应用推广工作,“安全、简洁、高效、方便”的使用体验保障群众办理医保业务“优先用、习惯用、放心用、全面用”。

(四)强化运营管理。严格按照《中华人民共和国网络安全法》及国家网络安全相关要求,加强医保电子凭证运行网络和信息安全。按照“谁主管、谁负责,谁运维、谁负责”的原则,落实安全责任,确保系统、网络安全稳定运行和个人隐私、业务数据等关键信息的安全。

### ➤ 三家医保资金结算银行

(一)在遵循医保电子凭证和移动支付的政策和标准规范前提下,在青海省医保局的指导和要求下,完成与医保局相关业务系统的技术对接,持续为参保人提供医保电子凭证激活、在线上线下各类应用场景的医保移动支付等服务。

(二)在推广期间,配合完成青海省范围内所分配医保定点医疗机构、定点药店医保电子凭证的上线工作。

(三)按照省医保局要求定时完成所分配两定机构的资金结

算、清算工作。

(四) 为医保电子凭证业务提供安全性、稳定性和可靠性的人脸识别和实人认证服务。

(五) 确保服务过程中的数据安全。确保服务过程中的资金安全，包括但不限于医保基金和用户个人资金安全等。

(六) 保证良好的客户服务。

### ➤ 医保信息系统开发商

(一) 按照省医保局标准接口改造医保结算系统。

(二) 改造医保业务系统，支持扫码认证，支持在移动端查询个人账户余额和接收动账通知。

(三) 配合医保局进行联调测试。

## 1.2 2020 年青海省医保电子凭证推广目标

1、今年 11 月底前实现全省两定机构医保电子凭证的推广、设备部署、使用、配合系统改造；

2、年底前实现全省 180 万参保人通过各类渠道注册、激活、使用医保电子凭证。

## 1.3 结算银行医保电子凭证推广方案：

### 1.3.1 中国工商银行青海省分行推广方案

#### 1.3.1.1 两定机构推广

##### 1.3.1.1.1 医保电子凭证推广领导小组组织架构

组别	人员	职务
组长	张卫东	行长
副组长	李香玲	副行长

组员	李洪李	机构金融业务部
	周业民	银行卡中心
	陈兆兵	金融科技部
	李黎明	结算与现金管理部
	韩海峰	网络金融部
	甄继伟	个人金融业务部
	李成	公司金融业务部
	赵丽	财务会计部
	宋延军	渠道管理部
	王琦	办公室

### 1.3.1.1.2 定点医疗机构

#### 1. 三级医院

根据省医保局分配方案，青海工行负责省内 16 家三级医院的医保电子凭证项目推广工作。一是针对八家已在青海工行开户的三级医疗机构，各开户行要立即展开推广，在 8 月 21 日前完成营销对接工作，确保 10 月 14 日完成上线运行；二是针对未在青海工行开户的三级医疗机构营销难度大，营销对接时间有所延长，要求各支行务必按照分配计划进行工作并及时反馈进度，确保在 11 月 30 日前完成上线运行。

#### 2. 二级（含）及以下医院

青海工行将立即同步开展针对二级（含）及以下医院的推广工作，确保在 10 月 14 日前完成大部分医院上线运行；部分支行承担了海西、玉树、果洛等偏远地区的医院营销，由于路程远、沟通难等问题导致营销难度增大，这部分医院可适当增加营销对接时间，但务必确保 11 月 30 日上线成功。

### 3. 社区服务站、乡镇卫生院

该部分两定机构数量众多，我行将逐街道、乡镇展开网格化营销，力争按要求完成推广工作。

### 4. 村卫生室

根据安排，年底将展开全省村卫生室的系统对接建设工作，届时青海工行将按要求承担 1400 余家卫生所的医保电子凭证推广工作。行内将提前按分配进行对接，做好全面推广准备工作。

#### 1.3.1.1.3 定点医药机构

按全省 4000 余家活跃两定药店计算，青海工行约承担 2400 余家药店的医保电子凭证推广工作，行内要严格按照下表中的区域划分进行营销。其中，城中支行、城东支行、城北支行、城西支行、中心广场支行、海西支行及格尔木支行保证每周新增 10 家成功对接药店，大通支行、湟中支行、海东分行、乐都支行、互助支行及民和支行保证每周新增 8 家成功对接药店。

序号	支行	负责区域
1	城东支行	玉树州
2	城中支行	西宁市城中区（不含城南）
3	城北支行	果洛州、西宁市城南区域
4	城西支行	西宁市城西区
5	广场支行	西宁市海湖新区
6	海西支行	海西州德令哈市、海西州都兰县
7	格尔木支行	海西州（不含德令哈市、格尔木市、都兰县）
8	湟中支行	西宁市湟中区
9	大通支行	西宁市大通县
10	互助支行	海东市互助县
11	民和支行	海东市民和县

12	乐都支行	海东市化隆县
13	海东分行	海东市循化县

### 1.3.1.2 医保电子凭证推广

青海工行承担 108 万张医保电子凭证的发行工作，即 108 万省内医保参保人需要下载“青海医保 app”并激活。

#### （一）全员营销机制

青海工行员工在今年年底前，每人负责推广激活 500 张医保电子凭证。

#### （二）合伙人营销机制

在合作的两定机构店内开展工作人员推荐参保人安装并激活使用“青海医保 APP”，奖励直接发放至工作人员活动。引导工作人员主动介绍参保人下载安装“青海医保 APP”并激活使用医保电子凭证。

### 1.3.1.3 宣传方案

媒体分类		媒体/载体/版面/频道	播出总时长
新型信息平台		今日头条	4 期/7 天
		抖音	4 期/7 天
		搅沫沫网	半年
网络媒体		新华网青海频道	半年
		中新网青海频道	半年
		人民网青海频道	半年
		凤凰网青海频道	半年
电视、广播	西宁广播电视台	新媒体	半年
		广播	3 个月
		电视	10 条
	青海广播电视台	新媒体	半年
		广播	3 个月
		电视	每月 2 期

报纸	青海日报	报纸	2期
			每季1期
	西宁晚报	融媒体（微博）	半年
			半年
		报纸	每季1期
			每季1期
	西海都市报	融媒体（微信公众号）	半年
		报纸	每季1期
每季1期			
户外	户外广告位	出租车	3个月
		西宁公交车体	3个月
		LED屏	7天/季
			7天/季
			3个月
			1个月
	广告牌	3个月	
		半年	
		半年	
		半年	
路演	西宁、海东及海西地区	半年	
宣传物料	海报、折页、易拉宝	各宣传点	半年

### 1.3.1.4 售后服务方案

#### 1.3.1.4.1 组建专业服务团队

在行内由相关部门经办人员组成项目专属服务团队，客户经理可根据问题类型及时联系对应部门经办人员，确保解决实际问题。同时，项目专属服务团队负责梳理并撰写问题答疑手册并进行定期更新。

省分行项目专属服务团队			
部门	负责事项	联系人	联系电话
机构金融业务部	统筹协调 与省医保局对接 无贷户营销	周亚天	6169501
		康之畅	6124077

银行卡中心	商户建档 扫码墩安装使用	尚桂英	6146927
结算与现金管理部	结算户开立	祁晓燕	6169513
金融科技部	系统联通相关问题	雷振刚	8018318
个人金融业务部	服务热线	王军	6169610
公司金融业务部	有贷户营销	郑志科	6149706

#### 1.3.1.4.2 “谁营销、谁负责”制度

各两定机构的专属客户经理需及时解决各类使用问题，针对自己无法解决的问题，及时反馈至相关部门确保最终落实解决。

#### 1.3.1.4.3 沟通反馈机制

各营销团队建立药店微信群，微信中反映的问题必须有人解答并负责落实。

#### 1.3.1.4.4 服务热线

由行内个人金融业务部设置行内专用客服热线，并将问题答疑手册下发至服务热线及辖内各网点，确保客户使用疑问得到解决。

### 1.3.2 中国银行青海省分行推广方案

#### 1.3.2.1 宣传推广组织架构

中国银行青海省分行成立了由胡文勇行长任组长，许存生副行长、白文皓副行长为副组长，省分行办公室、财务管理部、公司金融部、行政事业与机构业务部、交易银行部、个人数字金融部、数字化平台中心、银行卡部、渠道与运营管理部、信息科技部组成的青海省医保局电子凭证项目领导小组，负责项目全流程管理、协调工作。依托中国银行青海省分行内部协调机制，在项

目推进、信息技术、服务支持上提供全方位、多角度的服务保障。按照省医保局的要求做好各项具体服务工作，保证双方合作项目顺利落地。

组别		人员	职务
领导小组	组长	胡文勇	行长
	副组长	许存生	副行长
	副组长	白文皓	副行长
	组员	马龙	办公室主任
		许国德	财务管理部总经理
		陈兵	公司金融部总经理
		王玉忠	行政事业与机构业务部总经理
		刘斌	交易银行部总经理
		胡颖琦	个人数字金融部总经理
		杨宏伟	数字化平台中心总经理
		杨峰伟	银行卡部总经理
		赵青红	渠道与运营管理部副总经理
		韩文俊	信息科技部总经理
工作小组	组长	汪成瀚	行政事业与机构业务部团队主管
	组员	张璐凡	办公室品牌管理团队主管
		孟欣	公司金融部团队主管
		杨伟	交易银行部团队主管
		李亚楠	个人数字金融部团队主管
		崔轶群	数字化平台中心团队主管
		李启明	银行卡部团队主管
		康欣华	渠道与运营管理部团队主管
		王志新	信息科技部团队主管

中国银行青海省分行将安排全辖各级机构成立对应的医保电子凭证宣传推广工作组，分别对接已分配三级医院、地区二级医院、卫生院/卫生所、药店，各小组分别配备包括技术人员在内的8-10名工作人员，第一时间联系当地医疗保障局开展医保电子凭证推广应用工作。

青海省医疗保障局医保结算专户分配计划	
分配三级以上医院	对应负责机构



中 行	青海大学附属医院		西宁市分行
	青海省中医院		城中支行
	青海省妇女儿童医院		城中支行
	黄南州人民医院		西宁市分行
	青海省藏医院		省分行营业部
	格尔木市人民医院		格尔木分行
	青海省海南藏族自治州人民医院		城中支行
	青海省第三人民医院		城东支行
	青海省妇幼保健院		城东支行
	分配地区（二级及以下医院、卫生院/卫生室、药店）		对应负责机构
	黄南州（7个镇、28个乡、251个行政村）	同仁	城中支行
		尖扎	城东支行
		泽库	城西支行
		河南	省分行营业部
	海南州（73个乡镇、423个行政村）	共和	海南州支行
		同德	
		兴海	
		贵南	
		贵德	湟中县支行
	格尔木市（5个街道、2个镇、2个乡、32个行政村）		格尔木分行
平安区（3个镇、5个乡、110个行政村）		海东分行	
乐都区（7个镇、9个乡、354个行政村）			
湟源县（2个镇、7个乡、147个行政村）			
湟源县（2个镇、7个乡、147个行政村）		西宁市分行	
城北区（38个行政村）		城北支行	

➤ 三级医院推广计划：

根据省医保局分配方案，青海中行承接了9家三级医院医保电子凭证的推广应用。计划于2020年10月14日前完成三级医院的营销、账户开立、设备部署、系统对接改造、医保电子凭证推广应用。

➤ 二级（含）及以下医院推广计划：

根据省医保局分配方案，青海中行承接了海南州、黄南州、格尔木市、平安区、乐都区、湟源县、西宁市城北区的二级（含）

及以下医院医保电子凭证的推广应用。计划于 2020 年 11 月 30 日前完成二级（含）及以下医院的营销、账户开立、设备部署、系统对接改造、医保电子凭证推广应用。

➤ 定点药店推广计划：

根据省医保局分配方案，青海中行承接了海南州、黄南州、格尔木市、平安区、乐都区、湟源县、西宁市城北区的定点药店医保电子凭证的推广应用。计划于 2020 年 11 月 30 日前完成定点药店的营销、账户开立、设备部署、系统对接改造、医保电子凭证推广应用。

➤ 参保人医保电子凭证激活推广计划：

根据省医保局分配方案，青海中行承接了 54 万人的医保电子凭证推广激活工作，计划于 2020 年 12 月 31 日前完成省内 54 万人的医保电子凭证激活推广工作。

### **1.3.2.2 自有渠道宣传方面**

根据省医保局医保电子凭证宣传内容，按照由外到内、层次递进的客流模式，在厅堂入口处、客户等候区、客户洽谈区以立体化、直观模式布设医保元素场景宣传，搭配网点荧光屏、易拉宝开展特色场景宣传。

#### **1.3.2.2.1 利用厅堂现有资源全面宣传**

利用各营业网点玻璃窗双面灯箱、宣传展架、台卡、折页架、厅堂内外 LCD 显示屏及 LED 彩屏等网点现有宣传资源全面开展视觉宣传，以文字、图片、动画、视频等多种画面变化效果，全方

位为内部客户及外部过往人群传递医保电子凭证信息，生动、立体多样化宣传，直观博取客户眼球，形成较强烈的视觉冲击力。同时，在网点内部，包括墙面、柜面客户密切接触区、客户频繁使用设备、设施周边放置、张贴宣传海报，加强宣传氛围。



(网点宣传效果图)



(网点宣传效果图)

### **1.3.2.2.2 开展医保电子凭证专项活动**

制定专项线下推广活动，定制融入医保元素相关礼品（购物袋、水杯等），通过“激活、办理好礼相赠”等活动，吸引客户前来办理开通，开通中通过宣导及操作指引，不断提升电子医保凭证客户激活使用率，将推广落在实处。

### **1.3.2.2.3 利用线上渠道开展裂变营销**

一是利用中国银行青海省分行自有直播平台及抖音视频资源，联合医保局及各医疗机构开展线上直播，发布相关短视频，通过流量高、关注度高的宣传途径实现“医保电子凭证”服务的快速推广。二是利用中国银行手机银行本地化专区及微信公众号，提升客户吸引力。目前，中国银行手机银行存量客户达60余万户，微信公众号粉丝11万人，中国银行青海省分行将结合为青海地区特色打造的“青嗨购”积分商城及青海分行微信公众号，针对使用中国银行青海省分行渠道办理医保电子凭证的用户开展推荐有礼、激活有礼等专项营销活动，进一步提升客户办理积极性。

### **1.3.2.3 外部媒体宣传推广方面**

中国银行青海省分行将以丰富、创新为原则，主动加强与省医保局的沟通，共同在省内媒体、新媒体多渠道、多角度开展医保电子凭证上线宣传，确保宣传覆盖广，内容角度新，凸显青海特色，让参保人第一时间掌握省医保局的新举措，推动医保电子凭证快速应用于民。

### 1.3.2.3.1 与医保局联合举办上线仪式

双方以共同举办电子凭证业务合作启动仪式的方式，邀约前期已进行对接、达成合作意向的省级重点单位参加仪式，其余各地区机构与当地医保局及重点单位以分会场形式同时进行签约，同时辐射至各州市相关媒体，在全省范围内形成宣传声势，不断扩大医保电子凭证上线新闻的覆盖面和影响力，循序渐进，逐步与各省级重点单位完成合作签约。

### 1.3.2.3.2 多渠道持续开展宣传

制作静态及动态医保电子凭证宣传广告及短视频，持续通过省内具有影响力的纸媒（青海日报、西宁晚报、西海都市报等）、微博平台（大青海网、搅沫沫社区）、今日头条、抖音段视频及公交车体进行全面推广，迅速形成宣传氛围，营造宣传声势，让参保人从不同渠道第一时间知晓医保电子凭证服务，全面推进医保电子凭证的推广。



（多渠道宣传效果图）

### 1.3.2.3.3 线下场景全面开展宣传

在唐道、力盟、新千、香格里拉等商圈及医疗卫生、体育运动、交通出行、百货零售、文化旅游等场景与相关机构、企业开展业务合作及优惠活动的同时融入医保电子凭证的宣传元素，结合短信、微信公众号、现场宣传等多媒体宣传方式，扩大医疗保障业务的宣传覆盖面，提升业务影响力。



#### 1.3.2.4 覆盖村镇深入开展宣传

为更加积极、高效的推动“医保电子凭证”在村镇的快速落地推广，全面实施村镇宣传计划，中国银行青海省分行因地制宜开展适宜村镇的宣传推广策略。引入外部专业推广机构资源，通过联动乡镇政府、村委会、卫生院、卫生所（室）联合推广，保证村村覆盖，人人知晓，实现在村镇级的快速普及使用。



(村镇宣传效果图)

### 1.3.2.5 行内客户宣传推广方面

#### 1.3.2.5.1 个人客户宣传措施

中国银行青海省分行现有存量个人客户超 100 万户，其中代发薪个人客户超 40 万户，小微企业商户近 3 万户，将依托百万存量客户开展推广计划，迅速利用“行内客户+行外客户”交叉推广模式，协助省医保局快速实现推广目标。

#### 1.3.2.5.2 依托现有银医项目，实现快速获客

目前中国银行青海省分行已与省内多家医院合作开展智慧医疗项目，包含青海省人民医院、青海大学附属医院、青海省中医院、青海省妇女儿童医院、青海省中医院、青海省妇幼保健院、海东市人民医院、海东市平安区中医院、格尔木市人民医院、海南州人民医院等多家省内知名医院，可通过现有自助机具，配合贵单位快速实现电子医保凭证签发功能的接入改造工作，实现医保电子凭证线下扫码、人脸生物特征识别等功能，实时汇聚处理并上传电子凭证数据；同时可利用中国银行青海省分行在医院配

备的引导人员，指导患者及患者家属在自助机具实现电子医保凭证的签约，快速实现非中国银行青海省分行客户的签约。

#### **1.3.2.5.3 携手合作单位，实现签约客户快速增长**

中国银行青海省分行已与中国移动、中国联通、中国电信、中国邮政、中石油、中石化青海分公司等非金融企业签订全面战略合作协议，将发动辖属各分支机构梳理本机构合作单位，利用合作基础，在对合作单位做好宣导的同时，致力于将合作单位等外部客户快速转化为电子医保凭证签约客户。

#### **1.3.2.5.4 利用代发薪单位资源，快速提升签约率**

中国银行青海省分行存量代发薪企事业单位近 1600 户，将指导辖属分支机构在对代发薪单位进行业务宣讲时，加入个人客户电子医保凭证内容，集中对代发薪企事业单位职工传达电子医保凭证建设的意义，配套相关宣传资料、物料等介质深化印象，快速实现代发薪客群的签约目标。

#### **1.3.2.5.5 借助社保卡客群优势，实现快速转化**

中国银行青海省分行已成功实现手机银行线上签发电子社保卡功能，并取得第三代社保卡签发资格，中国银行青海省分行可利用现有资源，精准地将社保卡客户同时拓展为电子医保凭证签约客户。

#### **1.3.2.5.6 融入商户客群推广，扩大推广覆盖面**

中国银行青海省分行有近 3 万户小微企业商户、8000 户大中型商户，涉及百货、零售、餐饮、中小型超市、娱乐、酒店等



高频交易场景，可通过中国银行青海省分行小微商户手机 APP、POS 小票背面广告栏、各分支机构小微商户维护微信群等渠道进行电子医保凭证业务宣传。同时可借助小微商户客流资源，引导商户在店铺内布放营销宣传海报等，进一步提高电子医保凭证的影响力和知名度，形成规模宣传效应。快速扩大推广覆盖面。

#### **1.3.2.6 中国银行全员推广使用医保电子凭证**

中国银行青海省分行已于 7 月初要求全行 1284 名员工全员注册使用医保电子凭。

##### **1.3.2.6.1 对公客户宣传措施**

中国银行青海省分行拥有近 2 万户公司存款客户，分布至全省各个地区、各个行业，拥有广泛的对公客户基础。鉴于企事业员工的医保整体参保率较高、单位统一管理等因素，相对于个人社会参保人员等易于在短时间内大批量推广，中国银行青海省分行将此类单位作为医保电子凭证推广初期的重点推广群体，联动各级医保局，通过联名公文函件形式告知各级客户单位省内着手开展电子医保凭证推广活动，进行市场预热，再由中国银行青海省分行推广小组按区域逐个对接客户，集中开展上门宣传，充分利用客户群优势，加强对行政事业、企业单位中的参保人员的医保电子凭证推广。

##### **1.3.2.6.2 重点单位批量获客，实现 100%签约**

全面梳理全行重点客户清单（包括存量客户和目标客户），成立由省分行行政事业与机构业务部、公司金融部牵头、全辖各

分支机构组成的医保电子凭证业务推广小组，按照属地化管理原则，分别逐级对接省、市、州、区、县级重点行业单位（包括财政、社保、公积金、教育、卫生、税务、政府机构、金融机构及各大央企在青成员单位、省属 18 家国有企业单位等）主动对接依托总对总合作关系，联动各级医保局，主动为上述客户提供上门宣讲等服务，充分获得企业认可与支持，确保企业在保人员电子医保凭证 100%注册，实现批量获客。

中国银行青海省分行 辖内机构	负责对接行政事业单位
行政事业与机构业务部	青海省政府、青海省各省级厅局等。
省分行营业部	城东区政府、城东区各局等。
西宁市分行	西宁市政府、西宁市各市级局、青海师范大学等。
海东市分行	海东市政府（辖属各县政府）、海东市内各局等。
格尔木分行	格尔木市政府（辖属各县政府）、格尔木市内各局等。
城中支行	城中区政府、城中区内各局、南川工业园区管理委员会等。
城东支行	城东区内各局、西宁海关、青海民族大学等。
城北支行	城北区政府、城北区内各局、西宁大学等。
城西支行	城西区政府、城西区内各局、青海大学等。
海西支行	海西州政府（辖属各县政府）、海西州内各局等。 （格尔木地区除外）。
海南支行	海南州政府（辖属各县政府）、海南州内各局等。
海北支行	海北州政府（辖属各县政府）、海北州内各局等。
大通县支行	大通县政府、大通县内各局等。
湟中县支行	湟中县政府、湟中县内各局等。

金融机构单位	具体对接单位（青海省内分支机构）
监管单位	人民银行、青海省银保监局、青海省金融办。
政策性银行	国家开发银行、中国农业发展银行。
地方性银行	青海银行、西宁农商行、各地区农村信用社。
村镇银行	中银富登村镇银行、三江村镇银行。

其他金融机构	各证券保险、信托投资等机构。
--------	----------------

青海省省属 18 家国有企业清单	
序号	客户名称
1	西宁特殊钢集团有限责任公司
2	西部矿业集团有限公司
3	深圳青鹏集团有限公司
4	青海银行股份有限公司
5	青海盐湖工业股份有限公司
6	青海省信用担保集团有限责任公司
7	青海省物资产业集团总公司
8	青海省投资集团有限公司
9	青海省水利水电（集团）有限责任公司
10	青海省三江集团有限责任公司
11	青海省汽车运输集团有限公司
12	青海省能源发展（集团）有限责任公司
13	青海省国有资产投资管理有限公司
14	青海煤业集团有限责任公司
15	青海路桥建设股份有限公司
16	青海机电国有控股有限公司
17	青海创安有限公司
18	金诃藏药股份有限公司

央企单位在青成员清单		
序号	集团名称	在青成员单位
1	国家电网有限公司	鲁能青海分公司
2		国家电网青海分公司
3	国家电力投资集团有限公司	黄河鑫业有限公司
4		青海黄河上游水电开发有限责任公司
5	中国长江三峡集团有限公司	青海省水利水电（集团）有限责任公司
6		中国三峡新能源格尔木发电有限公司
7	中国铁路总公司	中国铁路青藏集团有限公司
8	中国烟草总公司	中国烟草总公司青海省公司
9	中国移动通信集团有限公司	中国移动通信集团青海有限公司

10	中国联合网络通信集团有限公司	中国联合网络通信集团有限公司青海分公司
11	中国电信集团有限公司	中国电信股份有限公司青海分公司
12	中国石油天然气集团有限公司	中国石油天然气股份有限公司青海销售分公司
13	中国石油化工集团公司	中国石化销售股份有限公司青海石油分公司
14		中国石化销售股份有限公司青海西宁石油分公司
15	中国电力建设集团有限公司	中国电建集团青海工程有限公司
16		中国水利水电第四工程局有限公司
17		中国电建集团青海省电力设计院有限公司
18	中国华能集团有限公司	华能西宁热电有限责任公司
19	国家开发投资集团有限公司	国投格尔木光伏发电有限公司
20	中国广核集团有限公司	中广核太阳能科技有限公司
21		中广核太阳能(德令哈)光伏有限公司
22	中国核工业集团有限公司	格尔木汇科新能源有限公司
23	中国核工业建设集团有限公司	中核聚能热力有限公司
24	中国大唐集团有限公司	大唐青海能源开发有限公司
25	中国五矿集团公司	青海申基置业有限公司
26	中国盐业有限公司	中盐青海昆仑碱业有限公司
27	中国医药集团有限公司	国药控股青海有限公司
28	中国旅游集团有限公司	港中旅青海分公司
29	中国中信集团有限公司	青海合一商贸有限公司

### 1.3.2.6.3 全量客户逐级分配，实现100%推广

全面梳理全行公司客户，根据企业实际情况，确定目标客户清单，按照属地化管理原则，逐级分配至全辖各机构网点，对清单内客户实现100%上门宣传推广，同时充分运用企业网银、手机银行、微信公众号等电子渠道，拓宽宣传覆盖面，提升影响力。

青海省分行辖内机构	负责对接企业客户
省分行营业部	中油燃气、公交公司等所有开户企业。
西宁市分行	绿地集团、万达集团、新华联集团等所有开户企业。
海东市分行	河湟园区管委会、宁夏中房集团等所有开户企业。
格尔木分行	盐湖集团、青海华兴投资集团有限公司等所有开户企业。
城中支行	宁夏中房银川、西宁万科等所有开户企业。
城东支行	西宁市排水公司、西部机场等所有开户企业。
城北支行	青海泉汪投资管理有限公司、申基置业等所有开户企业。
城西支行	九洲富强房地产开发、西宁市地产公司等所有开户企业。
海西支行	富康集团、青海柴达木开发有限公司等所有开户企业。
海南支行	共和荣和商业公司、海南州城市建设公司等所有开户企业。
海北支行	北润国有融资担保公司、青海金祁连乳业等所有开户企业。
大通县支行	西宁综合保税区、加西公路有限公司等所有开户企业。
湟中县支行	青海鲁丰新型材料、青海平盛工程公司等所有开户企业。

#### 1.3.2.6.4 小微客群全面推广，实现 100%对接

小微企业普遍存在人员流动性较大、社保缴费不规范等问题，中国银行青海省分行将联动相关管理部门，获取企业缴纳社保人数统计，逐户跟进落实，进一步扩大医保电子凭证在小微企业的推广力度，实现 100%对接。

#### 1.3.3 兴业银行西宁分行推广方案

为切实做好医保电子凭证业务上线工作，兴业银行西宁分行党委高度重视、尽早部署，协调分行相关部门、举全行之力，各条线配合、多措并举、联动出击。为确保按照要求开展上线工作，分行对中标辖内两定机构上线各环节进行充分研讨、安排，现提

出以下具体实施推进方案。

### 1.3.3.1 各级两定机构宣传推广计划

兴业银行西宁分行将在结合试点成功上线经验的基础上，分层次、分批次，开展医保电子凭证在中标辖内所有医院、药店和村卫生室的推广工作。

医保电子凭证推广领导小组组织架构：

序号	分工	姓名	职务
1	组长	高海明	西宁分行党委书记、行长
2	副组长	魏明华	西宁分行副行长
3	副组长	吴大炜	西宁分行行长助理
4	组员	郭宇	西宁分行企业金融部总经理
5	组员	吴兴华	西宁分行零售金融部总经理
6	组员	张伟	西宁分行办公室总经理
7	组员	徐来	西宁分行运营管理部总经理
8	组员	张秉文	西宁分行营业部总经理
9	组员	苏红霞	城中支行行长
10	组员	封懿伦	城北支行行长
11	组员	王畅	城东支行行长（筹备）
12	组员	王若宇	业务二部总监
13	组员	童文峰	业务三部总监
14	组员	陈世斌	业务四部总监
15	组员	杜倩	企业金融部产品经理
16	组员	魏学江	企业金融部产品经理
17	组员	杨树磊	信息科技部产品经理
18	组员	赵艳	作业中心主管

#### （一）分层推广

##### 1、三级综合医院医疗机构

根据医保局制定的“6：3：1”分配原则，兴业银行西宁分行分派三家综合医院电子凭证项目推广工作。分行针对剩余两家

三级医院，制定营销推广方案，指定城中支行、分行营业部对两家三级综合医院营销对接，完成医院开户、商户入网、His系统改造，确保医保电子凭证上线。真正实现“一码在手，医保无忧”。

2、基层医疗机构（乡、镇、村（社区）医院、卫生院、带医疗服务的养老中心）

兴业银行西宁分行承担了海北州、西宁市城东区地区的基层医疗机构医保电子凭证推广工作。由城东支行牵头组织西宁市城东区所有基层医疗机构营销推广工作，全行员工全员参与配合营销；由城北支行牵头组织海北州所有基层医疗机构营销推广工作，全行员工全员参与配合营销。通过医保局抓取的辖内基层医疗机构名单，分配营销名单，制定倒推时间表营销推进基层医疗机构，从基层医疗源头达到应用推广的效果，确保实现中标辖内100%医保电子凭证上线。

3、定点药店

组织专业宣讲小分队，将中标辖内各级药店进行分类、分组，区分连锁、直营、加盟、单体等不同药店的特点，开展一对一、上门服务，对药店系统安装、医保电子凭证扫码墩安装、APP下载、激活、展码及使用进行现场解答，尤其针对药店结算工作人员进行逐个讲解，亲身体会、方便宣导。同时针对店内客户，进行医保电子凭证便捷、高效的营销宣导，引导下载并指导使用。根据药店与兴业银行西宁分行合作情况，可为各药店、无人自助售药柜以及互联网药店提供包含智能POS机、APP支付等线上线

下多种支付手段，帮助客户打造一站式购售药体验。

## （二）推广措施

兴业银行西宁分行成立由高海明行长任组长，魏明华副行长、吴大炜行长助理为副组长，企业金融部、分行办公室、计划财会部、风险管理部、零售金融部、运营管理部、信息科技部为成员的青海省医保局电子凭证项目推广实施小组，负责提供全方位金融服务的管理和协调工作。

### 1、加强人员配置

为积极配合各级医保局全面开展电子医保凭证宣传推广工作，安排全辖各机构成立对应的电子医保凭证宣传推广小组，负责当地电子医保凭证业务具体的推广及宣传工作，人员配备不低于200人。

### 2、加大培训力度

兴业银行西宁分行将继续加大中标辖内各级两定机构培训力度，开展两定机构医保电子凭证上线宣传培训工作。同时，安排本行宣讲团队，前往中标辖内所有两定机构和村卫生室进行目标培训，使医保电子凭证业务层层知晓、凭证使用层层会用。

### 3、物料派发组织

积极开展医保电子凭证宣传推广工作，协助医保局大力宣传医保电子凭证的实用性、高效性和便捷性，订制各类台卡、水牌、印制宣传材料、宣传折页，配发至中标辖内两定机构，确保物料派发及时充足。



### 1.3.3.2 媒介及客户宣传推广计划

#### （一）工作任务

兴业银行西宁分行将积极配合各级医疗保障局全面开展电子医保凭证宣传推广工作，充分利用外部媒体及网点场景，广覆盖、多渠道，以直观、丰富、新颖为原则，在省内有影响力的媒体上多时段、多角度的开展电子医保凭证上线宣传工作，创新采用自媒体、公众号、多元金融等多种形式，确保宣传覆盖面广、内容角度新、地方特色浓，尽量使市民在第一时间掌握省医保相关新举措、新动态，推动电子医保凭证快速为民所知、为民所用。

#### （二）工作措施

##### 1、外部媒体宣传推广

网络平台方面，充分利用兴业银行官网、自媒体等线上有影响力的渠道，制作宣传短片，大范围开展宣传，迅速营造宣传氛围、形成宣传声势，让市民从不同渠道知晓全省电子医保凭证推广应用的好消息。

纸质及媒介方面，充分发挥报纸、电台、出租车顶箱、LED屏等与百姓息息相关的媒体，制作电子医保凭证宣传短片、宣传语，播放省电子医保凭证推广应用相关信息。

推广期间，在青海日报、西宁晚报、西海都市报等报纸进行专版宣传；在花儿调频、交广台等电台循环播放广告，多渠道为宣传造势。

##### 2、网点内外宣传

门外：利用网点电子显示屏、网点玻璃窗双面灯箱、LED 彩屏等载体，做好网点外部吸引工作，以彩色文字、图片、动画、视频等多种画面变化效果，生动、立体的吸引客户眼球。

推广期间内，兴业银行西宁分行所有网点门楣 LED 显示屏，同步循环不间断播放电子医保凭证宣传主打语，将电子医保凭证推广并使用的消息迅速传入人群。

厅堂：开展厅堂内链条式宣传引导工作，在厅堂入口、客户等候区、客户洽谈区、贵宾区等重点区域，配置专业人员进行业务宣导。

推广期间内，兴业银行西宁分行所有网点，在重点区域，灵活采用电子显示、宣传折页、宣传画、台卡、易拉宝等多种形式的开展宣传引导工作。

### 3、客户宣传推广

对公客户：锁定重点、有的放矢，精准开展机构类客群营销，在全面梳理政府机构客户名单（含存量 and 目标）的基础上，将政府机构类客户作为营销重点；全面梳理辖属公司类客户，在与各级医保局充分对接的基础上，锁定省内重点企业，确定目标客户清单，制定专属营销宣传策略，采取上门宣传、召开沙龙、业务宣介会等多种形式，拓宽宣传覆盖面，提升业务覆盖度和影响力。

零售客户：锁定分行零售存量客户，以代发工资单位为重点客群，借助小微商户客户流量资源，增加推广覆盖面，提高签约率；同时依托现有零售客户，通过短信群发、线上渠道等形式实

现高效、宽度推广，增强业务知名度。

### 1.3.3.2 开展青海省医保电子凭证推广应用实现的目标和时间计划

#### （一）目标及计划

下一步，兴业银行西宁分行将在结合试点成功上线经验的基础上，用4个月的时间，分层次、分批次，开展医保电子凭证在中标区域辖内所有两定机构和村卫生室的推广工作。力争在2020年底实现西宁市城东区、海北州两定机构医保电子凭证全量上线，确保年内18万医保参保人口医保电子凭证展码并激活。

#### （二）保障措施

##### 1、人员保障

兴业银行西宁分行总动员，在项目推动期间分行抽调中、后台部分人员，全程参与两定机构营销。企业金融部、零售事业部、信用卡中心、各分支机构等营销部门配置专职客户经理组成营销团队负责医院、药店上门营销宣传工作，确保每个单位至少一人跟进。同时，各个部门相互协调，简化银行流程，并于每日通报工作进程，确保医保电子凭证推进工作尽快完成。

##### 2、财力保障

分行配置专项奖励机制，用于推动医保电子凭证推广工作，企业金融部、零售事业部作为营销牵头部门出台行内营销激励措施，充分激发员工营销积极性。运营管理部、计划财务部根据总分行相关制度，为客户提供服务，涉及相关业务费用减免的事项，

统一报分行审批进行减免。

### （三）后续系统维护管理

下一步医保电子凭证移动支付项目系统维护过程中，系统维护小组各相关人员随时更新各自系统的使用文档，并及时发送至医保两定机构，通过视频、电话、亲访等方式积极排查处理在系统安装、使用过程中遇到的问题。同时，兴业银行科技部，将协助配合进行下一步维护和客户反馈问题的解决工作。

#### 1.3.4 医保电子凭证全面推广应用计划

1. 计划于8月28日前召开“青海省医保电子凭证全面推广工作部署会”。

2. 三家结算银行于9月1日前完成与省医保局移动支付中台的系统对接工作。

3. 两定医疗机构推广时间计划：

医保电子凭证项目-两定医疗机构推广时间计划					
机构等级	营销对接	接口对接	系统测试	设备部署	上线运行
三级医疗机构	9月1日	10月1日	10月10日	10月13日	10月14日
三级医疗机构 (偏远地区)	10月1日	11月1日	11月20日	11月29日	11月30日
二级(含)及以下 医疗机构	10月1日	年11月1日	11月20日	11月29日	11月30日

4. 两定医药机构推广时间计划：

医保电子凭证项目-两定医药机构推广时间计划				
地区	营销对接	开户准备	设备部署及 测试	上线运行
西宁市、海东市	10月1日	10月10日	10月15日	10月15日
海西州、海南州、海北州	10月15日	10月25日	10月31日	10月31日
黄南、果洛、玉树	11月1日	11月15日	11月30日	11月30日

## 5. 青海省医保电子凭证激活推广计划：

青海省电子医保凭证激活量分配计划（单位：万张）				
银行	9月30日	10月31日	11月30日	12月31日
中国工商银行青海省分行	27	27	27	27
中国银行青海省分行	13.5	13.5	13.5	13.5
兴业银行西宁分行	3	3	2.5	2.3

### 1.3.5 医保电子凭证问题处理渠道

全省参保人遇到医保电子凭证问题时，可通过以下渠道进行反馈、咨询：

➤ 青海省医疗保障局门户网站

（网址：<https://ybj.qinghai.gov.cn/>）；

➤ 青海医保 app 留言板块留言；

➤ 青海省医疗保障局服务电话：

服务电话	电话号码	服务电话所属单位
服务电话 1:	0971-8204924	青海省医疗保障局
服务电话 2:	0971-8250154	青海省医疗保障局
服务电话 3:	0971-8170560	青海省医疗保障局
服务电话 4:	0971-6266379	兴业银行西宁分行
服务电话 5:	95588	工商银行青海分行
服务电话 6:	95566	中国银行青海分行

以上渠道收到问题咨询、反馈后，将会第一时间对问题进行点对点答复。

### 1.3.6 医保电子凭证系统后续服务

后续医保电子凭证项目推广过程中，结算银行将成立系统维护小组，小组成员将随时更新各自系统的使用文档，并及时发送至青海人寿、青海人财、医保两定机构，积极通过微信视频，电

话,随机排查等方式积极处理系统安装、使用过程中遇到的问题。

#### 1.4 医保电子凭证展码银行

中国农业银行、中国建设银行、民生银行,作为国家医疗保障局合作银行,中国农业银行青海省分行、中国建设银行青海省分行、民生银行西宁分行,可在青海省医疗保障局提交合作协议,由国家医疗保障局、青海省医疗保障局复核。合作协议签署后,可成为青海省医疗保障局医保电子凭证展码合作银行,在青海省医疗保障局的统一安排下进行青海省医保电子凭证推广、应用。

#### 1.5 青海省医保二代身份证刷卡支付

为响应全国医保便捷可及“大服务”、规范高效“大经办”、智能精准“大治理”、融合共享“大协作”、在线可用“大数据”、安全可靠“大支撑”信息化应用体系建设的原则。以人民为中心,增强用户的体验和获得感。通过电子缴费凭证卡实现一号申请,通过综合服务窗口实现业务一窗受理,通过居民二代身份证实现一证支付,各级服务机构实现部门之间的业务协同,省、市、县、乡、村的五级上下联动。构建“只跑一趟路、只进一张门”的“一站式”服务模式和“不见面”的网办服务模式、随时随地的手机移动服务模式和居民二代身份证刷卡支付模式,组成线上线下O2O立体服务网,像“网购”一样方便。让数据多跑路,让群众少跑腿,增强群众满意度和幸福感。

当参保人激活青海省医保电子凭证后,系统可为其开通居民二代身份证刷卡支付功能。具体流程为:

- 参保人激活青海省医保电子凭证；
- 参保人在青海省医保两定机构进行居民二代身份证刷卡支付；
- 输入医保电子凭证支付密码；
- 医保相关系统进行结算支付；
- 支付完成。

## 第二章 两定机构培训方案

### 2.1 培训目标

通过系统性培训，使各银行负责承接的各市州医疗保障局、中国人寿保险股份有限公司青海省分公司、中国人民财产保险股份有限公司青海省分公司、三级医院、地区内二级医院、卫生院/卫生所、药店全面掌握医保电子凭证推广使用知识，便于在银行系统对接、设备布放完成后，具备日常推广、应用的能力、售后问题解答、参保人电子凭证使用引导。

### 2.2 培训材料和规范

为了高效、规范的推广青海省医保电子凭证，青海省医疗保障局会统一制定培训材料、推广宣传口号。

### 2.3 培训内容

#### 2.3.1 技术培训

系统产品功能介绍、系统实际操作培训、日常维护培训以及系统故障排查。通过培训使业务人员熟悉该系统功能模块、使用方法和流程步骤，使技术人员熟练使用和简单配置该项目相关功能，熟悉系统架构、实现机制，有效参与并协同配合推动项目建设，同时向客户提供辅助的文档资料。

#### 2.3.2 业务规则培训

根据客户的业务咨询结果，汇总成相关业务资料，针对医保



两定机构系统使用者、青海人寿、青海人财进行业务培训，包括业务理念、规范、标准等。

### **2.3.3 业务功能培训**

项目实施完成设计评审后，根据评审的结果维护系统相关功能文档进行归档，并进行相关业务功能培训，进行知识的转移，帮助开发人员进行系统开发。

### **2.3.4 系统测试培训**

根据测试的管理要求，对技术人员进行系统测试相关的培训，包括环境、测试工具、测试流程、测试方法、测试要求等。

### **2.3.5 使用者培训**

在项目投产阶段针对系统的使用者进行培训，包括系统理念、系统功能与操作、系统规范与流程、运维交接内容、运维操作手册等。

## **2.4 培训进度要求**

推广工作小组应在每家三级医院、每个地区项目实施完成后1个星期内完成各项培训。

## **2.5 培训教材**

培训所用教材应包括软件安装、维护、使用等几个方面，应和提供的软件版本相一致，保证每个学员一套。推广小组除提供纸质培训教材外，还应提供相应的电子版资料。

## 2.6 培训流程

### 2.6.1 制订培训计划

- 在培训实施前，项目负责人指定培训负责人。
- 培训负责人应在培训实施前与用户沟通，根据用户需求和培训意向组织编写《培训时间表》。

### 2.6.2 培训准备

培训负责人组织相关人员准备培训材料、准备培训环境等。

### 2.6.3 培训实施

- 培训负责人或其指定推广工作小组成员进行培训的实施工作。
- 培训实施前应向参加培训的人发放培训教材，使其对培训的内容事先有所了解，加强培训的效果。
- 培训时向参加培训的人发放《培训调查表》，收集培训的反馈意见。

### 2.6.4 培训总结

- 培训结束后，培训负责人根据培训师的反馈意见和《培训调查表》的反馈信息，对此次培训的效果进行总结。
- 培训负责人对于用户提出的意见（包括对培训师的意见和对项目产品的意见）进行整理，制定出相应的改进措施。
- 培训负责人完成《用户培训总结报告》。
- 建立回访机制，掌握推广使用效果。

## 第三章 两定机构物料配送方案

### 3.1 配送目标

协调各银行全辖各机构、支行、网点工作统一、有序，确保物料配送的及时性、高效性，在满足青海省医疗保障局、各市州医疗保障局、中国人寿保险股份有限公司青海省分公司、中国人民财产保险股份有限公司青海省分公司、两定机构顺利、及时的完成医保电子凭证实施的情况下，最大化保障现场实施的高效、流畅。

### 3.2 适用范围

青海省医疗保障局、各市州医疗保障局、中国人寿保险股份有限公司青海省分公司、中国人民财产保险股份有限公司青海省分公司、中国银行青海省分行、中国工商银行青海省分行、兴业银行西宁分行管辖各机构、支行、网点。

### 3.3 物料下发范围

- 各级医疗保障局；
- 各结算银行：物料库管员；
- 各结算银行对应区域的支行；
- 各结算银行网点：中国银行青海省分行、中国工商银行青海省分行、兴业银行西宁分行管辖下各网点；
- 中国人寿保险股份有限公司青海省分公司（以下简称：青海人寿）、中国人民财产保险股份有限公司青海省分公司

（以下简称：青海人财）及各级经办机构。

### 3.4 物料定义

- 扫码墩：医保电子凭证支付所用的扫码设备，与药店结算平台、医院医生工作站等系统相连接；
- 加密机：用于银行医保安全前置系统的通讯报文的签名验签、加解密；
- 宣传物料：宣传折页、易拉宝、横幅等宣传物料。

### 3.5 宣传物料设计原则

宣传物料（宣传折页、宣传口号等）由青海省医疗保障局统一设计，由3家结算银行自行按照统一标准制作。

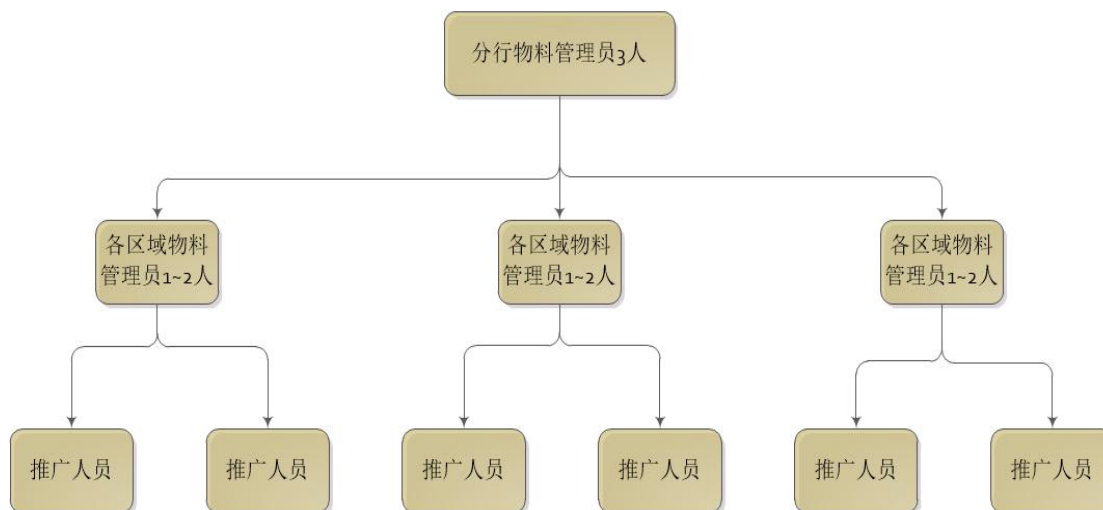
### 3.6 物料采购内容和制作

计划根据各银行所分区域的的两定机构数量，进行设备采购。采购的设备有扫码墩、加密机、宣传物料（宣传折页、易拉宝、横幅等）。

物料和应用场所如下：

序号	物料名称	物料应用场所	物料配送方式
1	扫码墩	分行所负责区域内的两定机构	1、网点集中地区，以市州支行为单位进行快递派送； 2、较偏远地区，以各网点为单位进行快递派发；
2	加密机	分行信息科技部	由厂商派送至分行信息科技部
3	宣传物料	宣传折页、易拉宝、横幅等宣传物料	1、由青海省医疗保障局统一设计； 2、网点集中地区，以市州为单位进行物料制作； 3、较偏远地区，以网点为单位进行物料制作；

### 3.7 人员配备



- 分行物料管理员：负责物料采购、设计、派发、出入库管理、物料版本更换通知等；
- 各区域物料管理员：负责物料制作、派发、出入库管理；
- 推广人员：负责青海省医疗保障局、各市州医疗保障局、青海人财、青海人寿、两定机构宣传物料配送、宣传；两定机构的设备安装调试；

### 3.8 物料领用及配送

- 扫码墩：在前期两定机构、设备安装调试过程中，去药店需携带 N+1 台设备，去医院实施推广需携带 N+3 台设备，以避免设备故障情况（N 为两定机构规划安装设备的数量）。
- 加密机：由信息科技部相关负责人进行领取、安装、调试；

- 宣传物料：有推广小组组长进行领取。在推广两定机构时需携带至两定机构，并带足够数量的宣传折页等宣传物料。青海省医疗保障局、各市州医疗保障局、青海人寿、青海人财，将由所负责区域银行的支行或网点，携带宣传物料送至各机构。

### 3.9 物料退库或不合格物料处置

#### 1. 扫码墩：

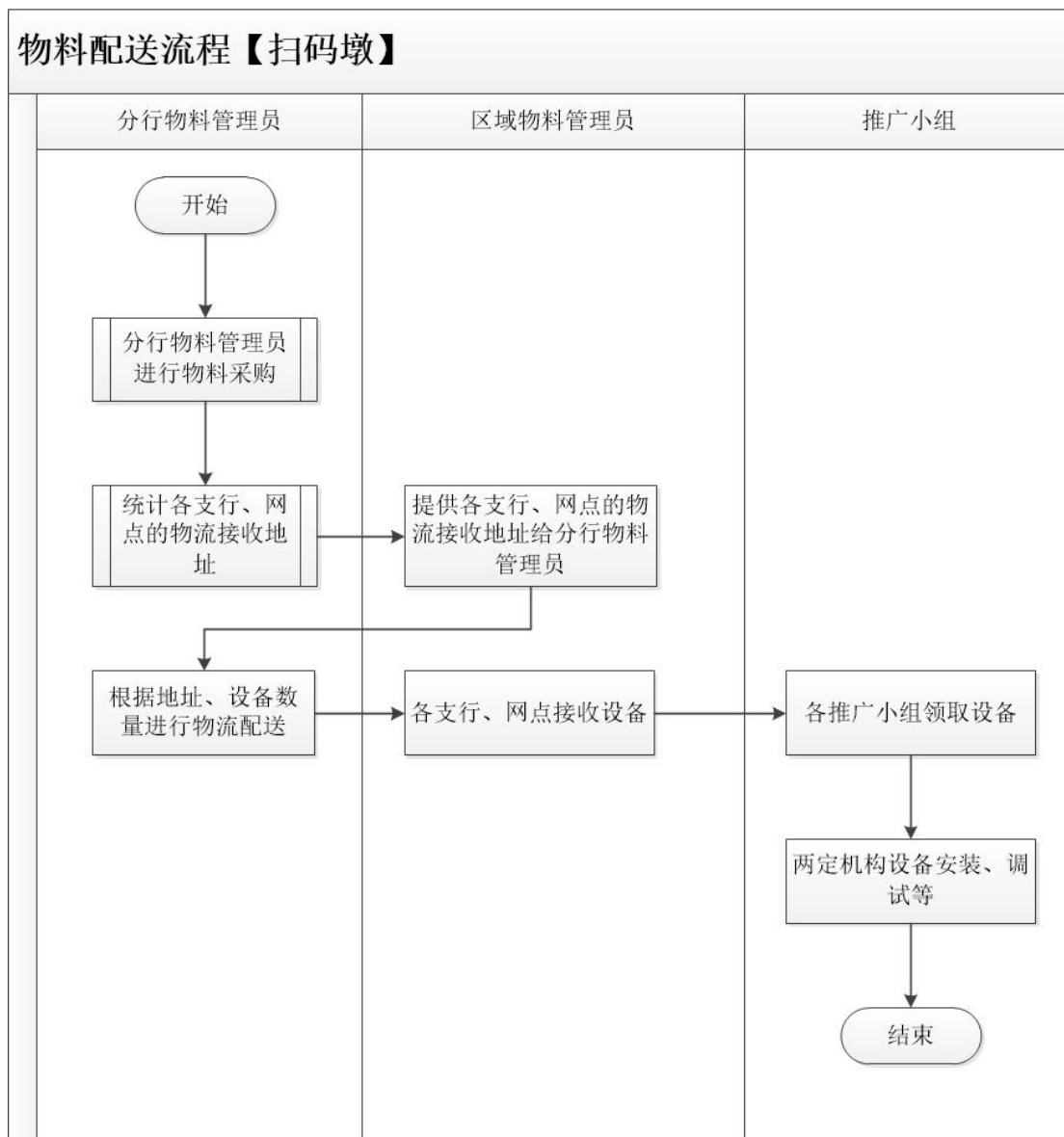
- 对于故障设备由各推广小组组长退回至区域物料管理员；
- 由区域物料管理员返还给分行物料管理员，并每天反馈故障设备情况和数量；
- 由分行物料管理员与设备厂商沟通，及时进行调整。
- 加密机：
  - 有信息科技部相关负责人协调厂商进行故障修复或设备更换。

#### 2. 宣传物料：

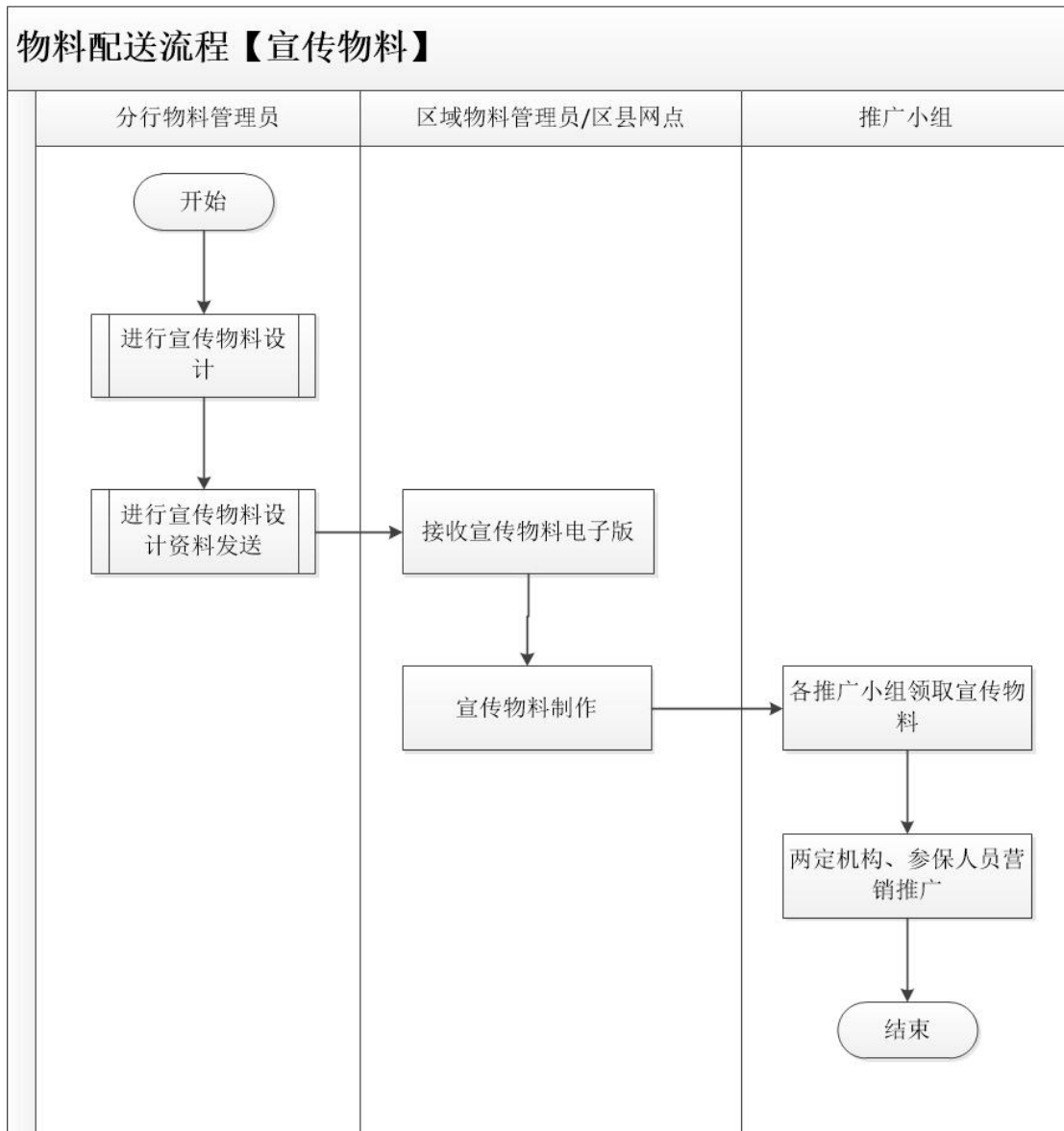
- 由各区域物料管理员进行物料更换。

### 3.10 物料配送流程图

#### 3.10.1 扫码墩设备配送流程图：



### 3.10.2 宣传物料配送流程图：





## 第四章 两定机构推广应急方案

### 4.1 应急目标

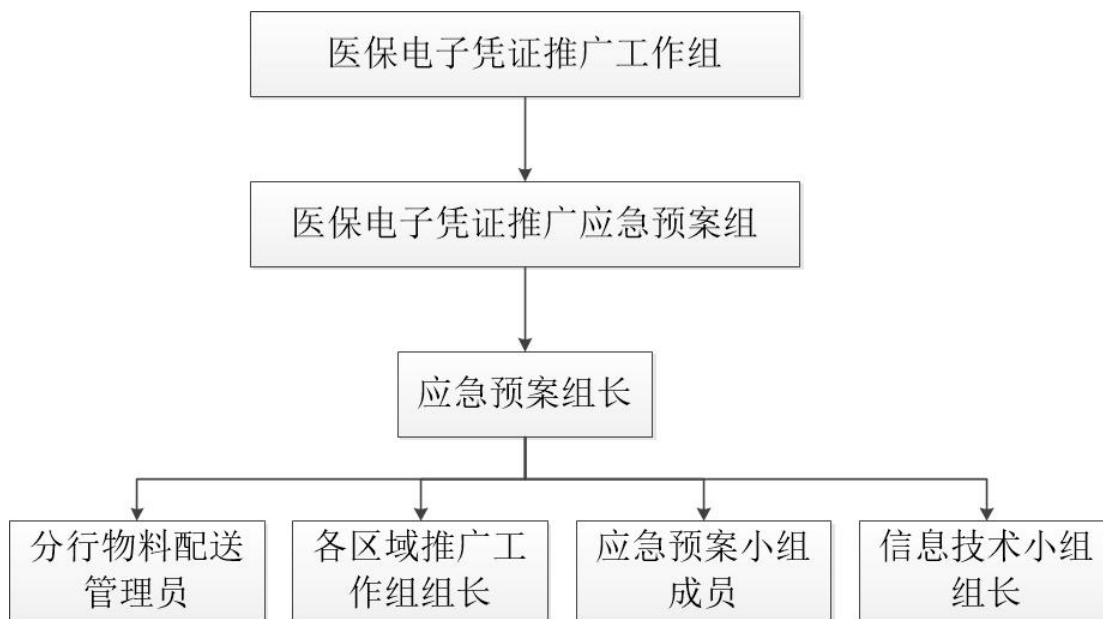
应急预案有助于识别医保电子凭证推广中风险隐患、了解突发事件的发生机理、明确应急时间应对的范围和体系，使突发事件应对处置的各个环节有章可循。

- 有利于对医保电子凭证推广过程中突发事件、推广效率异常事件及时作出响应和处置。
- 有利于避免医保电子凭证推广过程中突发事件、推广效率异常事件扩大或升级，最大限度地减少事件造成的损失。
- 有利于提高推广效率、提高推广质量。

### 4.2 应急小组组织架构

为了更高效的处理医保电子凭证推广过程中遇到的紧急或风险事项，成立医保电子凭证推广应急预案组，此应急预案组由各银行青海省医保局电子凭证项目领导小组兼任。

### 4.2.1 应急小组组织架构图



### 4.2.2 应急小组组织架构岗位职责

应急小组岗位职责	
应急预案组长	判断、识别风险； 对于推广中突发事件、推广效率异常事件进行应急指导； 资源协调和整合。
分行物料配送管理员	识别物料配送风险； 对物料配送风险进行应急处理
各区域推广工作组组长	识别推广中突发事件、推广效率异常事件； 分析事件影响范围、影响程度； 制定风险应对预案，提交应急预案小组； 实施、组织、协调应急应对工作。
应急预案小组成员	实施、组织、协调应急应对工作； 协调各区域推广小组间，风险事件的应对协作；

### 4.3 风险事件等级定义

- 严重 (Critical): 导致推广工作停滞，无法继续推进。区域性出现两定机构医保电子凭证无法正常使用的情况，各推广小组需上报区域推广工作组组长，由区域推广工作在组长上报应急预案组长。

- 主要 (Critical): 经常出现推广工作停止, 推广成果与推广计划延迟 5 天。需由区域推广工作在组长上报应急预案组长。
- 次要 (Minor): 偶尔出现出现推广工作停止, 推广成果与推广计划延迟 3 天。需上报区域推广工作组组长。
- 轻微 (Cosmetic): 不影响推广工作的消极事件或为提高推广效率、推广质量等需改进之处。

#### 4.4 风险事件应对预案

##### 4.4.1 严重风险事件

###### 1. 推广工作停滞, 无法继续推进

(1) 推广小组 1 小时内上报风险事件给区域推广工作组;

(2) 区域推广工作组识别风险事件, 分析风险事件影响程度和范围;

(3) 区域推广工作组于 2 小时内制定应对方案, 上报应急预案组长;

(4) 急预案组长复核风险事件、复核处理方案, 指导事件处理;

(5) 区域推广工作组进行风险事件处理, 应急预案小组成员全程跟进风险事件处理过程;

(6) 应急预案小组成员进行风险事件、事件处理总结、归档。

###### 2. 区域性出现两定机构医保电子凭证无法正常使用

(1) 推广小组 1 小时内上报风险事件给区域推广工作组;

(2) 区域推广工作组识别风险事件，分析风险事件影响程度和范围；

(3) 区域推广工作组反馈风险事件至信息技术小组，并上报应急预案组长；

(4) 信息技术小组协调医保开发团队制定风险事件处理方案；

(5) 应急预案组长复核风险事件、复核处理方案，指导事件处理；

(6) 区域推广工作组和信息技术小组进行风险事件处理，应急预案小组成员全程跟进风险事件处理过程；

(7) 应急预案小组成员进行风险事件、事件处理总结、归档。

#### **4.4.2 主要风险事件**

(1) 区域推广工作组识别风险事件，分析风险事件影响程度和范围；

(2) 区域推广工作组和推广工作组于 2 小时内制定应对方案，上报应急预案组长；

(3) 应急预案组长复核风险事件、复核处理方案，指导事件处理；

(4) 区域推广工作组进行风险事件处理，应急预案小组成员全程跟进风险事件处理过程；

(5) 应急预案小组成员进行风险事件、事件处理总结、归档。

#### **4.4.3 次要风险事件**

(1) 区域推广工作组识别风险事件，分析风险事件影响程度和范围；

(2) 区域推广工作组和推广工作组于 3 小时内制定应对方案；

(3) 区域推广工作组组长复核风险事件、复核处理方案，指导事件处理；

(4) 区域推广工作组进行风险事件处理，应急预案小组成员全程跟进风险事件处理过程；

(5) 应急预案小组成员进行风险事件、事件处理总结、归档。

#### 4.4.4 轻微风险事件

(1) 区域推广工作组识别风险事件，分析风险事件影响程度和范围；

(2) 推广工作组于 5 小时内制定应对方案；

(3) 区域推广工作组组长复核风险事件、复核处理方案，指导事件处理；

(4) 区域推广工作组进行风险事件处理，应急预案小组成员全程跟进风险事件处理过程；

(5) 应急预案小组成员进行风险事件、事件处理总结、归档。

## 第五章 推广应用信息安全要求

### 5.1 安全要求目标

保障医保电子凭证推广过程中，电子凭证运行环境安装包存储安全、安装过程安全。

### 5.2 安全要求标准

#### 5.2.1 定点医药机构医保系统终端电子凭证运行环境安装包

(1) 银行需对每个推广实施小组准备专用U盘。专用U盘中只能保存电子凭证相关的安装包，如电子凭证运行环境安装包、浏览器升级包和sp补丁包等，不允许存储其他不相关的文件或文档；

(2) 每个推广实施小组的专用U盘之间不得混用，严格做到“一盘一小组”；

(3) 在定点医药机构终端上安装电子凭证运行环境软件前，应对专用U盘进行病毒查杀，以防止病毒在不同两定机构终端间传播；

(4) 专用U盘需专人使用，使用人需保管好U盘，防止丢失；

(5) 定点医药机构医保系统终端禁止其他无关U盘等外设接入；

(6) 推广实施小组禁止私自制作专用U盘。

## 5.3 风险事件应急预案

### 5.3.1 医保系统终端感染病毒应急预案

- (1) 对当前感染病毒的医保系统终端立即断网处理；
- (2) 对当前感染病毒的医保系统终端立即进行病毒查杀；

### 5.3.2 专用U盘感染病毒应急预案

- (3) U盘感染病毒后，立即进行病毒查杀；
- (4) 立即对当前医保系统终端和用此U盘安装医保电子凭证环境安装包的所有医保系统终端进行全盘病毒扫描；

### 5.3.3 专用U盘丢失应急预案

- (1) 推广实施小组立即上报各自银行的推广工作组，并登记信息；
- (2) 重新制作专用U盘；
- (3) 安排人员进行寻找。

## 附件：宣传物料设计

青海省医疗保障局、合作单位共同协商，统一进行宣传物料设计、宣传文案编制。保证宣传物料、宣传文件统一、规范。