

优化营商环境 新区在行动

服务“微改革”，便民“加速度”

区医保局精准破解群众和企业办事痛点难点，全方位提升医保服务质效

□本报记者 张静

医疗保障是减轻群众就医负担、增进民生福祉的重要举措，事关人民群众切身利益，事关社会和谐稳定。

近年来，西海岸新区医保局紧扣群众和企业办事的痛点、难点，深入推进“微改革”，从细微之处精准破题，在关键节点持续发力。通过打造“微平台”、推动“微提速”、优化“微服务”，全方位提升医保服务效能，构建起便民利企的医保服务新格局，为“品质西海岸”建设贡献医保力量。



群众在医保服务大厅办理业务。

▶▶▶ 打造“微平台”>>让医保服务“触手可及”

区医保局紧扣群众在医保业务办理过程中的所需、所求、所盼，全方位延展服务触角，深度落实“就近能办、多点可办、少跑快办、温馨通办”，切实将便民理念融入医保服务的每一处细节。

在拓展医保多元服务体系方面，区医保局积极拓展“1+23+N”医保多元服务体系，在做强医保服务大厅基础上，建成23家镇街、31家定点机构医保工作站，设立1271家村居、2家企业、2家高校及22家银行网点医保工作站，构建起“小事不出村、大事不出镇、难事区级兜底”的经办服务格局，方便企业和群众在家门口办医保；深入推进站点标准化建设，推动

异地备案等高频事项下沉，年办件量超20万件；创新推出胶南街道“24小时便民自助服务柜”等特色服务，打造黄岛街道“爱心大姐”等医保服务团队，实现医保服务“触手可及”。

同时，按照“让信息多跑路，让群众少跑腿”的服务理念，区医保局积极优化“互联网+医保服务”，打造“线上医保超市”，自主开发“西海岸医保”小程序，将业务办理、服务预约、投诉办、云客服、医保服务机构导航、医保电子凭证使用等六大功能整合于一体，群众无需在多个模块间来回切换、重复操作，即可在“线上医保超市”里选择并办理各类医保服务，有效解决了以往办事流

程繁琐的难题，极大提升了办事效率与服务体验。

此外，该局还搭建智能高效咨询回复平台，创新建立“智能AI解答高频事项+人工座席答疑个性问题+回拨化解未接通问题”应答机制。智能AI依托医保政策知识库，对生育待遇、医保个人账户等高频问题实现自动“秒回复”，11个人工座席提供话务咨询、业务办理、帮办代办等集成服务，回拨机制确保每一个咨询都能得到妥善回应，保障电话接通率、解答率均达99%以上。同时利用大数据分析梳理群众咨询热点，针对性优化智能AI与人工座席服务，不断提升群众的医保服务体验感与满意度。

▶▶▶ 推动“微提速”>>实现医保服务“快办”“简办”

一直以来，区医保局致力于在流程上做“减法”，在服务上做“加法”，积极打造办事流程优、服务效率高、群众满意度高的医保经办服务体系，让群众享受到更加优质的医保服务。

在打造“极简经办”方面，深入推进“高效办成一件事”改革，对生育津贴等8项服务实施“免申即享”，让符合条件的群众无需申请即可直接享受医保待遇；对生育津贴审核支付等2项服务进行“压缩办”，大幅缩短办理时限，提升资金到账速度；推行异地临时就医备案等业务“电话即办”，减少繁琐手续；居民参保登记等6项服务开通“视频办”，通过线上视频核实信息，实现不见面办理。同时，持续开展“减证便民”行动，推行告知承

诺、容缺受理等，减少不必要的证明材料和办事环节，实现医保服务“快办”“简办”。

在流程简化的基础上，区医保局还将目光聚焦到服务大厅。在服务大厅设置导服咨询台，并将其升级为“简事快办”窗口，选派业务精湛、经验丰富的导服人员值守，为前来办事的企业和群众提供政策咨询、资料预审、帮办代办等服务。针对医保信息查询、参保证明打印、个人信息修改等高频且办理流程相对简单的事项，实行“即来即办、即办即走”，确保企业和群众办事省时省力。开设“高效办成一件事”“异地通办”“老年人优先”等特色窗口，为特殊群体和企业开辟绿色通道，提供专号优先办理服

务，全方位提升服务质效。

为进一步提升整体服务体验，区医保局又大力拓展医保码应用，打通医保系统与移动支付平台链路，推动全区15家定点机构实现医保移动支付，参保人在定点医药机构结算时，出示医保码即可快速完成身份识别与信息关联，实现医保报销与个人支付“一码收付、即时结算”。同时，扩大联网结算范围，全面覆盖本地及异地就医场景，异地参保人员备案有效期内可在230余家定点医疗机构享受即时结算服务；推动300余家机构实现“刷脸付”，借助高精度人脸识别设备，患者“刷脸”就能完成身份验证和费用结算，全程“零接触、秒完成”。

▶▶▶ 优化“微服务”>>打通医保服务“最后一公里”

优化营商环境重在服务细节。针对企业医保办事需求，区医保局创新建立企业家和人才管家服务机制，选拔业务骨干组成专属“医保管家”团队，常态化为企业精准专业的医保政策咨询、业务指导、陪办导办等保姆式服务，及时解答医保参保、缴费、待遇享受等方面的疑问。聚焦特殊群众医保办事需求，依托基层医保工作站医保经办队伍，及时上门为办事困难群众提供政策宣传、咨询

答疑、帮办代办等服务，打通医保服务“最后一公里”。

同时，深入调研企业和群众的实际需求，联合镇街、定点医疗机构等常态化走进社区、企业、学校、机关，广泛开展医保政策宣传活动。创新“定制宣+上门办”服务形式，探索建立“企业点单—镇街派单—医保接单”工作机制，定制开展宣讲活动，现场办理退役军人医保关系转移等“批量”“集中”医保业务，联合人社部门

为企业提供一站式退休上门服务。

此外，区医保局深化“好差评”评价机制，在医保服务大厅与镇街医保工作站的30个窗口全面配置评价器，今年以来，医保服务评价率和好评率均达到100%。同时，设立小红花榜，在官微公开表扬受群众赞扬的工作人员，通过正向激励营造积极工作氛围，形成比学赶超的良好风气。今年以来，已收到群众和企业表扬20余次。

新区新增一家国家级生猪产能调控基地

□记者 王雪

通讯员 于彦辉 报道

本报讯 近日，青岛市农业农村局公布2025年生猪产能调控基地名单，西海岸新区共有3家生猪养殖企业入选。其中，青岛六旺牧业有限公司、青岛硕瑞生态农业科技有限公司被认定为“国家级生猪产能调控基地”，青岛阜优生物科技有限公司被认定为“省级生猪产能调控基地”。截至目前，新区共有两家“国家级生猪产能调控基地”，数量占全市三分之一。

据了解，位于张家楼街道的青岛硕瑞生态农业科技有限公司为首次入选国家级生猪产能调控基地，目前存栏生猪2万余头，已成为新区规模最大的生猪养殖企业。

近年来，新区扛牢粮食、生猪等重要农产品稳产保供责任，树立践行大食物观，持续抓牢抓实生猪产业稳产发展，积极应对散养户减少的趋势，通过实施乡村产业振兴鼓励政策，支持建设一批现代化标准化生猪养殖示范场，全区生猪规模化、标准化、智能化养殖水平不断提升。据统计，青岛六旺牧业有限公司、青岛硕瑞生态农业科技有限公司和青岛阜优生物科技有限公司实际存栏生猪4.5万头，年可出栏6万头以上，约占全区生猪出栏量的五分之一，为有效实施生猪产能调控和保障菜篮子供应发挥了积极作用。

(上接第一版)融合发展理念，把“强党建”纳入战略发展的顶层设计，融入企业改革创新和治理能力现代化建设全过程，以高质量党建促进企业高质量发展。希望广大企业家保持强烈的创新意识，激发企业家创新精神，持续提升科技企业品质，为新区高质量发展贡献智慧和力量。

孙永红强调，要优化创新要素供给，强化政策扶持、数据支持、人才支撑，营造创新发展的一流营商环境。各级各部门要想企业所想，急企业所急，用心研究扶持政策和措施，全力支持科技型中小企业加快发展。要加大金融支持力度，用活用好金融创新产品，为科技型中小企业发展提供强有力的金融保障。要加大市场开发支持力度，帮助企业拓展市场，提高市场占有率，赢得发展主动权。

(上接第一版)树立科学技术是第一生产力的观念，始终保持“事争一流、唯旗是夺”的精气神，主动寻标对标，强化工作协同，增强创新意识，强担当、善作为，不断激发干事创业的强大动能，为新区高质量发展作出新的更大贡献。



扫码读报纸 新闻更新鲜
欢迎关注本报微信公众号