淄博市统一医疗保障

经办服务办事指南

(2025 版)

目　录

1.基本医疗保险参保和变更登记·····1

1.1 单位参保登记·····1

1.2 职工参保登记·····6

1.3 城乡居民参保登记·····11

1.4 单位参保信息变更登记·····16

1.5 职工参保信息变更登记·····20

1.6 城乡居民参保信息变更登记·····24

2.基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取·····28

2.1 参保单位参保信息查询·····28

2.2 参保人员参保信息查询·····32

2.3 参保人员个人账户一次性支取·····36

3.基本医疗保险关系转移接续·····40

3.1 医保关系转出·····40

3.2 医保关系转入·····45

4.基本医疗保险参保人员异地就医备案·····50

4.1 异地长期居住人员备案·····50

4.2 临时外出就医人员备案·····55

5.基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定 ·····59
6.基本医疗保险参保人员医疗费用手工(零星)报销 ·····70
6.1 门诊费用报销 ·····70
6.2 住院费用报销 ·····75
7.生育保险待遇核准支付 ·····80
7.1 产前检查费支付 ·····80
7.2 生育医疗费支付 ·····84
7.3 计划生育医疗费支付 ·····88
7.4 生育津贴支付 ·····92
8.医疗救助对象待遇核准支付 ·····96
8.1 符合资助条件的救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴 ·····96
8.2 医疗救助对象手工(零星)报销 ·····98
9.医药机构申请定点协议管理 ·····103
9.1 医疗机构申请定点协议管理 ·····103
9.2 零售药店申请定点协议管理 ·····109

10.定点医药机构费用结算 ·····115

10.1 基本医疗保险定点医疗机构费用结算

·····115

10.2 基本医疗保险定点零售药店费用结算

·····120

11.长期护理保险待遇申请 ·····124

基本医疗保险参保和变更登记

单位参保登记

一、事项名称

单位参保登记

二、服务对象

各类机关事业单位、企业、社会团体、民办非企业单位等用人单位。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼

39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：山东政务服务网（http://zwfw.sd.gov.cn/）“企业开办全程网办”专栏。

四、办理流程

1.单位向医疗保障经办机构（以下简称“医保经办机构”）申报；

2.医保经办机构受理审核，并反馈办理结果。

可通过山东省一体化在线政务服务平台“企业开办全程网办”专栏共享获取企业注册信息完成单位参保登记（参保登记含新参保、注销登记、单位拆分、合并等相关内容）。

五、申办材料

1.《基本医疗保险单位参保信息登记表》1份

（加盖单位公章）；

2.统一社会信用代码证书或单位批准成立注销的文件。

通过山东政务服务网“企业开办全程网办”系统注册的企业，可通过信息共享获取注册或注销信息，无需提交申报材料。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

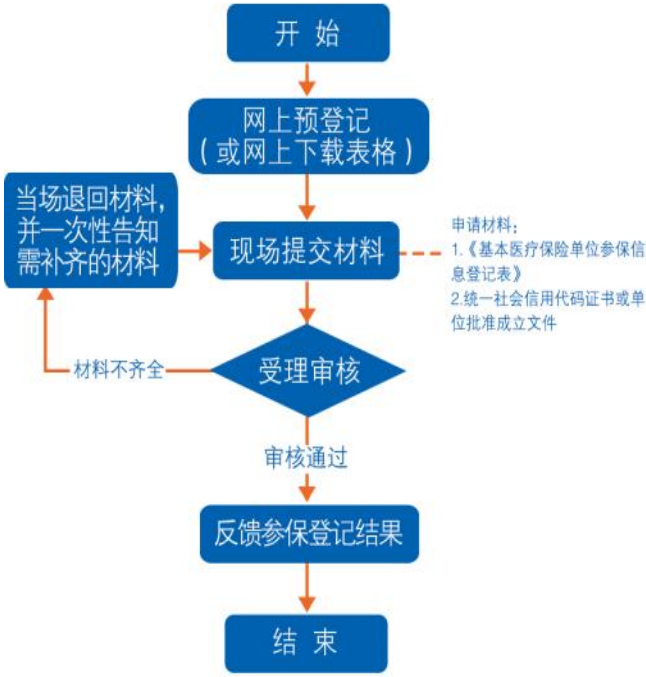
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

单位参保登记办事流程图



职工参保登记

一、事项名称

职工参保登记

二、服务对象

各类机关事业单位、企业、社会团体、民办非企业单位等用人单位。或自愿参加职工基本医疗保险的无雇工的个体工商户、未在用人单位参加基本医疗保险的非全日制以及其他灵活就业人员。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：淄博市医疗保障局网上办事大厅（https://zbsylbzfwzx.cn/SmPsc/#/orgLogin）；“淄博医保”微信、支付宝小程序。

四、办理流程

1.申请：单位或个人向医保经办机构申报；

2.受理：医保经办机构受理审核；

3.办结：反馈办理结果。

五、申办材料

1.职工：《职工基本医疗保险参保登记表》（含增加、中断、终止、恢复、在职转退休、离退休人员减少）（加盖单位公章）；

2.灵活就业人员：①有效身份证件；②《职工基本医疗保险参保登记表》。

特殊人群还需提供：1.①港澳台人员参加单位职工医保的,需提供港澳居民来往内地通行证或港澳台居民居住证、建立劳动关系的证明。②外国人参加单位职工医保的,可提供外国人永久居留证即可办理。③出国定居的,需提供护照或永久居留证。④在职转退休的，需提供退休审批材料。2.有效身份证件包括身份证、居住证、户口簿、护照、港澳居民来往内地通行证、港澳台居民居住证、外国人永久居留证等。3.委托办理的，应提供委托人及代理人身份证件原件及委托人授权委托书。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

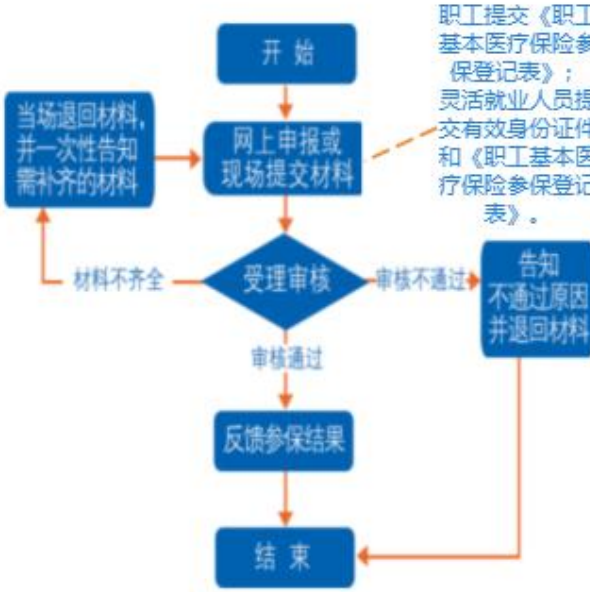
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价

职工参保登记办事流程图



城乡居民参保登记

一、事项名称

城乡居民参保登记。

二、服务对象

自然人（在淄博市行政区划内不属于职工基本医疗保险参保范围的城乡居民，包括农村居民、城镇非从业居民）可申请参加城乡居民基本医疗保险。

三、办理方式

1. 现场办理(市域通办)：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼

39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2. 网上办理："淄博医保"微信、支付宝小程序。

四、办理流程

1. 向居住地所属镇街便民服务中心或医保经办机构申报；

2. 医保经办机构受理并反馈审核结果。

五、申办材料

1. 有效身份证件。

2. 《城乡居民基本医疗保险参保登记表》

特殊人群还需提供：①港澳台人员参加居民医保的,需提供港澳居民来往内地通行证或港澳台居民居住证。②外国人参加居民医保的,可提供外

国人永久居留证。有效身份证件包括身份证、居住证、户口簿、护照、港澳居民来往内地通行证、港澳台居民居住证、外国人永久居留证等。

六、办理时限

即时办结。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县现场办理地址；

2.电话查询：0533-3120000；

3.网上查询：“淄博医保”微信、支付宝小程序。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

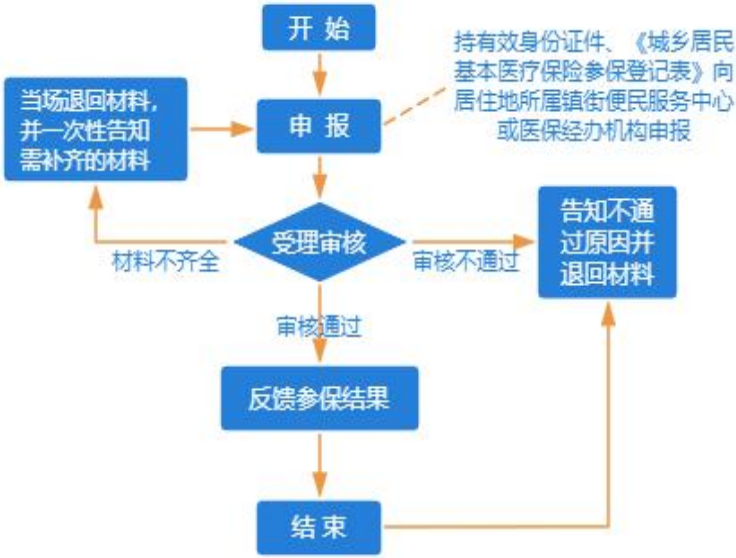
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

城乡居民参保登记流程图



单位参保信息变更登记

一、事项名称

单位参保信息变更登记

二、服务对象

因单位名称、住所（地址）、单位类型、隶属关系等信息事项发生变更的参保单位。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一

楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：淄博市医疗保障局网上办事大厅（https://zbsylbzfwzx.cn/SmPsc/#/orgLogin）。

四、办理流程

1.申请：单位向医保经办机构申报；

2.受理：医保经办机构受理审核；

3.办结：反馈办理结果。

五、申办材料

《基本医疗保险参保单位信息变更登记表》（加盖单位公章）。

变更法定代表人等关键信息的提供必要的对应辅助材料。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

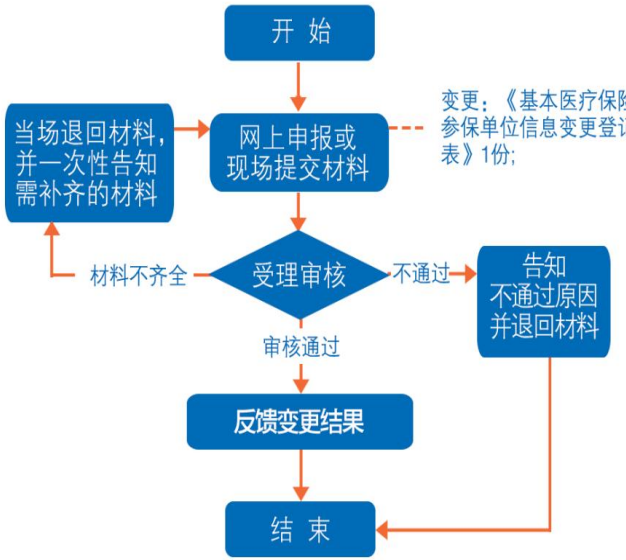
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

单位参保信息变更登记流程图



职工参保信息变更登记

一、事项名称

职工参保信息变更登记

二、服务对象

姓名、性别、出生日期、身份证号、家庭住址、联系方式等登记信息需变更的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一

楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：淄博市医疗保障局网上办事大厅（https://zbsylbzfwzx.cn/SmPsc/#/perLogin）；“淄博医保”微信、支付宝小程序。

四、办理流程

1.申请：单位或个人向医保经办机构申报；

2.受理：医保经办机构受理审核；

3.办结：反馈办理结果。

五、申办材料

1.医保电子凭证或有效身份证件或社会保障卡；

2.《基本医疗保险职工参保信息变更登记表》（关键信息变更加盖单位公章）。

变更姓名、性别、身份证号、出生日期等关键信息的可要求提供必要的对应辅助材料。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

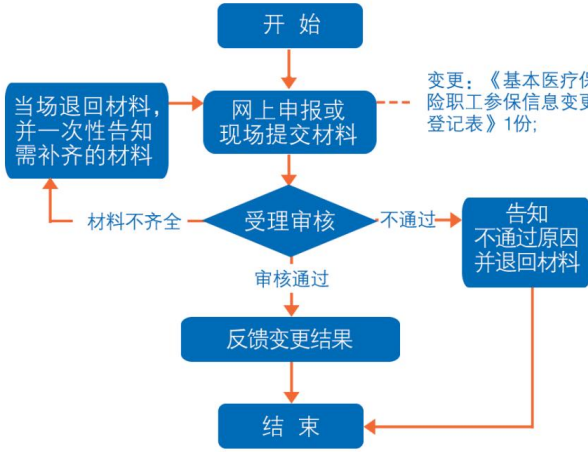
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

职工参保信息变更登记流程图



城乡居民参保信息变更登记

一、事项名称

城乡居民参保信息变更登记

二、服务对象

姓名、性别、出生日期、身份证号、家庭住址、联系方式等登记信息需变更的参保居民。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一

楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：淄博市医疗保障局网上办事大厅（https://zbsylbzfwzx.cn/SmPsc/#/perLogin）；“淄博医保”微信、支付宝小程序。

四、办理流程

1.居民向医保经办机构申报变更；

2.医保经办机构受理审核，反馈办理结果。

五、申办材料

1.医保电子凭证或有效身份证件或社会保障卡；

2.《基本医疗保险城乡居民参保信息变更登记表》。

变更姓名、性别、身份证号、出生日期等关键信息的提供必要的对应辅助材料。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

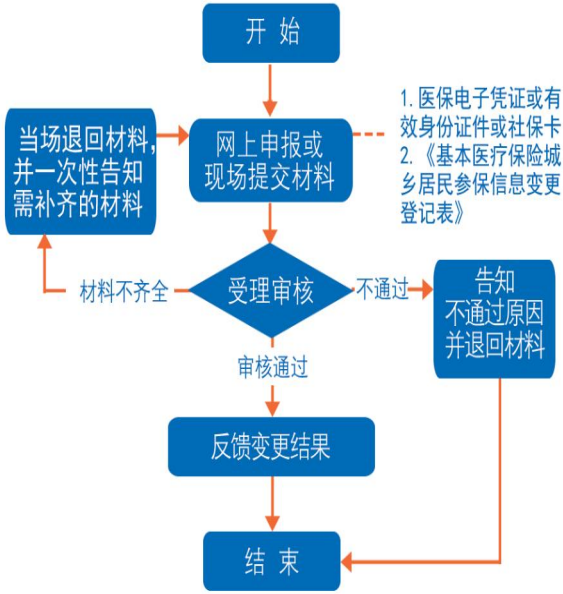
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

城乡居民参保信息变更登记流程图



基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取

参保单位参保信息查询

一、事项名称

参保单位参保信息查询

二、服务对象

各类机关事业单位、企业、社会团体、民办非企业单位等用人单位。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.自助办理：经办大厅自助查询终端；

3.网上办理：淄博市医疗保障局网上办事大厅（https://zbsylbzfwzx.cn/SmPsc/#/orgLogin）。

4.电话查询：0533-3120000

四、办理流程

参保单位根据查询内容现场、网上办理或电话查询。

五、申办材料

单位有效证明文件。

单位有效证明文件可包括：统一社会信用代码证书或介绍信。电话办理需先进行身份认定。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

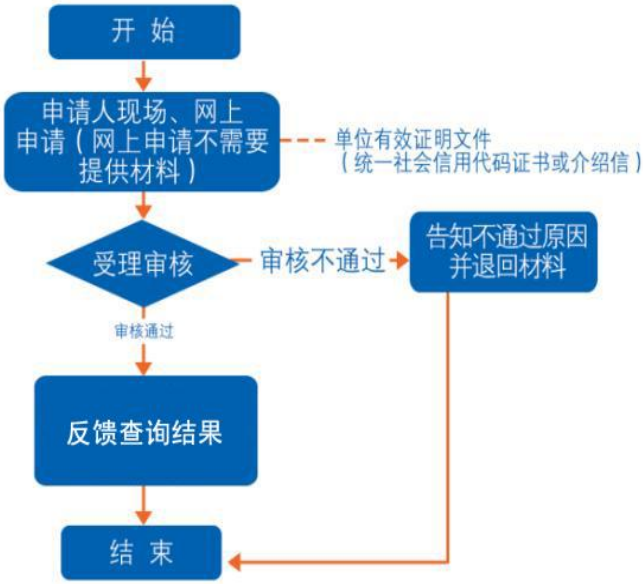
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

参保单位参保信息查询办事流程图



参保人员参保信息查询

一、事项名称

参保人员参保信息查询

二、服务对象

参保职工、居民、灵活就业人员。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.自助办理：经办大厅自助查询终端

3.网上办理：淄博市医疗保障局网上办事大厅（https://zbsylbzfwzx.cn/SmPsc/#/perLogin）；“淄博医保”微信、支付宝小程序

4.电话查询：0533-3120000

四、办理流程

1.个人持身份证或社会保障卡通过政务中心自助机、窗口查询打印参保缴费证明（个人权益记录）；

2.个人注册登录网上服务系统、移动终端查询个人权益记录。

五、申办材料

医保电子凭证或有效身份证件或社会保障卡。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

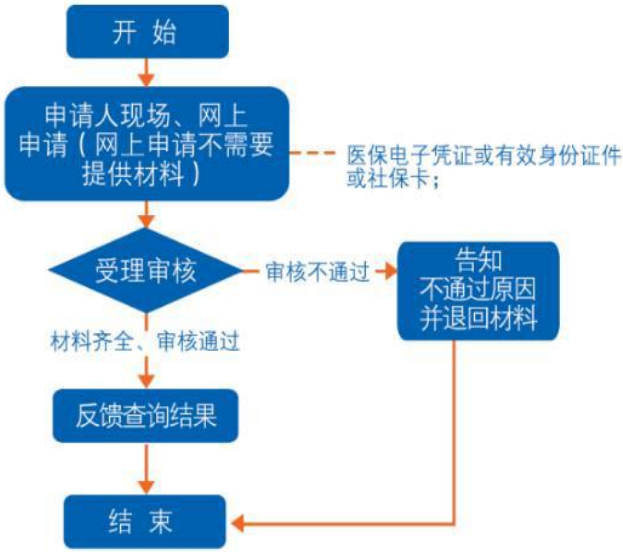
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

参保人员参保信息查询办事流程图



参保人员个人账户一次性支取

一、事项名称

医疗保险参保人员个人账户一次性支取

二、服务对象

参加职工基本医疗保险，且医保个人账户余额不为零，因出国定居、医疗保险关系转移至统筹范围外或死亡情形的参保人。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：淄博市医疗保障局网上办事大厅（https://zbsylbzfwzx.cn/SmPsc/#/perLogin）；“淄博医保”微信、支付宝小程序。

四、办理流程

1.参保人或继承人持身份证、社会保障卡、医保电子凭证、银行卡等向医保经办机构提交申请；

2.医保经办机构审核；

3.符合规定的，办理个人账户资金支付手续。

五、申办材料

1.医保电子凭证或有效身份证件或社会保障卡；

2.参保人银行账户信息；

3.参保人死亡的，通过数据共享无法查询死亡

信息的应提供死亡医学证明。非本人支取需提供代办人身份证件，银行账户信息及亲属关系证明（可提交承诺书）或公证等材料。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

基本医疗保险关系转移接续

医保关系转出

一、事项名称

医疗保险关系转出

二、服务对象

因医疗保险关系跨统筹地区变动，申请医疗保险关系转出的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼

39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：淄博市医疗保障局网上办事大厅（https://zbsylbzfwzx.cn/SmPsc/#/perLogin）；“淄博医保”微信、支付宝小程序

3.电话办理：0533-3120000。

四、办理流程

参保人在原参保地医保经办机构办理基本医疗保险停保手续后，可申请医疗保险关系转出。

参保人或用人单位可持参保人有效身份证件前往转入地或转出地医保经办机构，或参保人通过网上申请方式，录入转移申请信息。由医保中心进行资格校验后，受理转出申请，生成《参保人员基本医疗保险信息表》。参保职工在转入地

或转出地任意一方提出转移申请均可办理。

五、申办材料

医保电子凭证或有效身份证件或社会保障卡。

六、办理时限

跨省转移接续15个工作日，省内转移接续9个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县经办服务大厅办理地址；

2.电话查询：0533-3120000

3.网上查询："淄博医保"微信、支付宝小程序。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公

开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

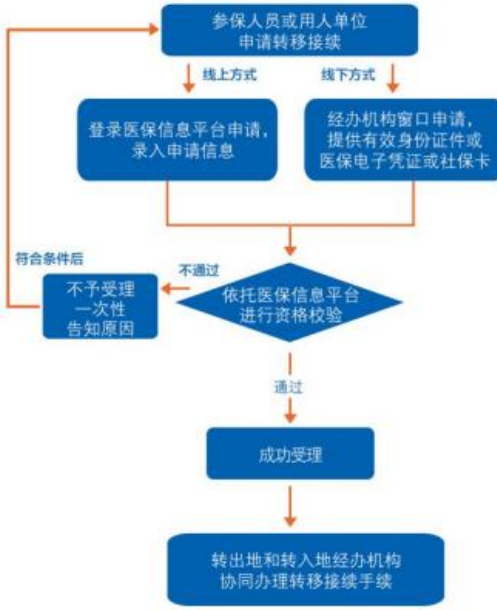
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

参保人员或用人单位
申请基本医疗保险转移接续流程图



医保关系转入

一、事项名称

医疗保险关系转入

二、服务对象

因医疗保险关系跨统筹地区变动，申请办理医疗保险关系转入的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一

楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：淄博市医疗保障局网上办事大厅（https://zbsylbzfwzx.cn/SmPsc/#/perLogin）；“淄博医保”微信、支付宝小程序

3.电话办理：0533-3120000。

4.具备条件的省内医保关系转入可“即申即享”。

四、办理流程

参保人在新参保地办理参保缴费手续后，可申请办理医疗保险关系转入手续。

参保人或用人单位可持参保人有效身份证件前往转入地或转出地医保经办机构，或参保人通过网上申请方式，录入转移申请信息。申请信息由转出地医保经办机构进行资格校验后，受理并生成《参保人员基本医疗保险信息表》。《参保

人员基本医疗保险信息表》将于5个工作日内同步至省本级医保信息平台。若个人账户有余额的，办理个人账户余额划转手续。参保职工在转入地或转出地任意一方提出转移申请均可办理。

五、申办材料

医保电子凭证或有效身份证件或社会保障卡。

六、办理时限

跨省转移接续15个工作日，省内转移接续9个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县经办服务大厅办理地址；

2.电话查询：0533-3210000；

3.网上查询："淄博医保"微信、支付宝小程序。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与

结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

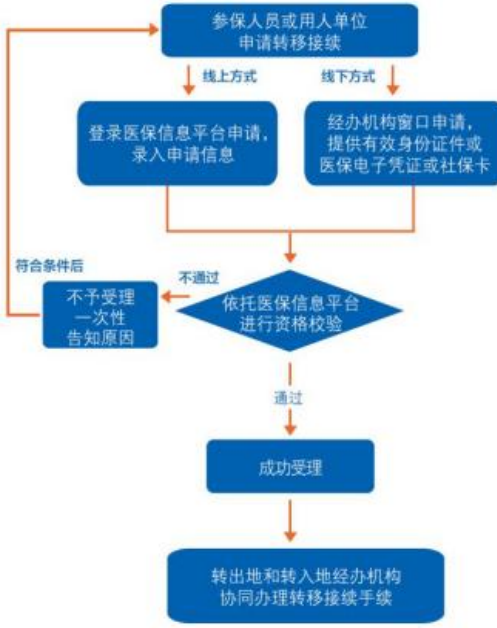
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

参保人员或用人单位
申请基本医疗保险转移接续流程图



基本医疗保险人员异地就医备案

异地长期居住人员备案

一、事项名称

异地长期居住人员备案

二、服务对象

异地长期居住人员(原则上不低于6个月）。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：“淄博医保”微信小程序；“爱山东”APP、“国家医保服务平台”APP异地就医功能（限备案地为省外地区），“国家异地就医备案”微信小程序快速备案功能（限备案地为省外地区）。

四、办理流程

1.通过现场或网上申请办理；

2.办理后等待审核通过后生效。

五、申办材料

1.医保电子凭证或有效身份证件或社会保障卡；

2.居住证，居民户口簿(户口簿首页和本人常住人口登记卡)，参保地工作单位派出凭证或异地工作劳动合同，以上三项材料选其一。

参保人在居住地公安派出所或者受公安机关委托的社区服务机构办理申领居住证手续且尚未领取的，可提交有关部门出具的受理凭证。

六、办理时限

2个工作日。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予

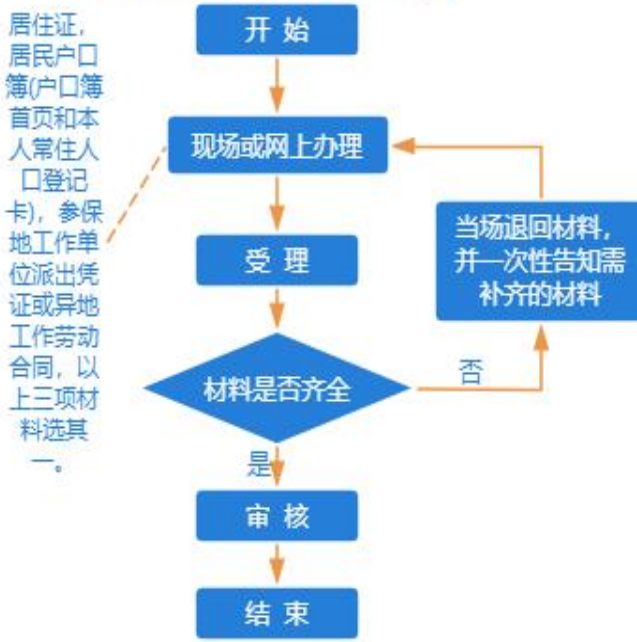
受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

异地长期居住人员备案流程图



临时外出就医备案

一、事项名称

临时外出就医备案

二、服务对象

（转诊转院人员，自行外出就医人员，因出差、探亲、旅游等）临时在外就医人员。山东省内可直接就医，无需备案。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

3.网上办理："淄博医保"微信小程序；"爱山东"APP、"国家医保服务平台"APP异地就医功能，"国家异地就医备案"微信小程序快速备案功能。（限跨省临时外出就医）

4.电话端办理：通过拨打淄博医保热线电话0533-3120000进行备案。

四、办理流程

1.通过现场、网上或电话申请办理；

2.办理后及时生效，无审核环节。

五、申办材料

医保电子凭证或有效身份证件或社会保障

卡。

省内临时外出就医人员无需办理备案，跨省临时外出就医人员自助备案。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0533-3173168

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

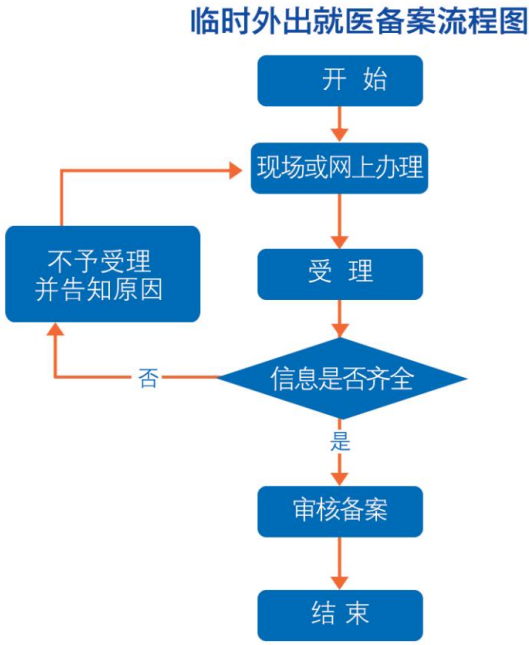
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、

大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。



基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定

一、事项名称

基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定

二、服务对象

参保职工、居民、灵活就业人员。

三、办理方式

1.协议定点医疗机构“一站式”办理：

医院	地址	联系电话	备注
淄博广电医院	张店区柳泉路西二巷 10 号	6211900	
淄博淄建集团医院	张店区东一路 36 号	2281116 2281101 2281107	
北大医疗淄博医院	张店区山铝西山五街二号	2340081 2340099	
淄博市职业病防治院	张店区南京路 121 号	2796703	
张店区医院	张店区金晶大道 63 号	2165097	

张店区中医院	张店区新村西路 28 号	2170771	
淄博世博高新医院	高新区中润大道东首 388 号	2326506	
淄川区医院	淄川区淄城路 591 号	5150526	出院即时申请
淄川区中医院	淄川区松龄东路 37 号	5133153	
淄博市第一医院	博山区峨眉山东路四号	4250278	出院即时申请
淄博岜山万杰医院	博山经济开发区健康大道 1 号	4660901	
博山区医院	博山区白虎山路 32 号甲	4264240	
博山区中医院	博山凤凰山西路西首北侧	7013315	

临淄区妇幼保健院（齐都医院）	临淄区大顺路 123 号	7328101	
北大医疗鲁中医院	临淄区太公路 65 号	7698049	出院即时申请
淄博市中医医院	周村区新建东路 1166 号	6699158	
周村区人民医院	周村区恒星路 999 号	6400708	
桓台县人民医院	桓台大道 2198 号	8228205	出院即时申请
桓台县中医院	桓台县兴桓路北首 1919 号	8263005	
桓台县妇幼保健院	桓台县渔洋街 5066 号	8210412	

		8526113	
高青县人民医院	高青县青城路 11 号	6972502	
高青县中医医院	高青县城北环路 39 号	6961541	
高青县妇幼保健院	高青县黄河路 26 号	6953013	
高青县第二人民医院 （高青县精神卫生中心）	高青县青城镇驻地	6737980	只鉴定精神类病种
沂源县人民医院	沂源县胜利路 21 号	3224479	
沂源县中医医院	沂源县益民路 1 号	3259386	
淄博市中心医院（东院、西院）	张店区共青团路 54 号 张店区上海路 10 号	3570631	出院即时申请

淄博市第四人民医院	张店区山泉路 119 号	2987515	
淄博市妇幼保健院	张店区北天津路 66 号	2951233	
淄博市第五人民医院	淄川区淄矿路 102 号	5269932	只鉴定精神类病种
淄博一四八医院	周村区站北路 20 号	6552030	

2.网上办理：“淄博医保”微信、支付宝小程序。

3.现场受理：（市域通办，线下邮寄至参保地）

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬

广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

四、办理流程

1.协议定点医疗机构审核参保人员提供的申办材料，符合政策规定的进行病种备案；

2.参保人通过“淄博医保”微信、支付宝小程序查询审核结果。

五、申办材料

1.《淄博市基本医疗保险门诊慢特病资格申请表》一份（可通过淄博市医疗保障局官网下载或现场填写）；

2.近期住院病历复印件（A4纸），无住院病历的需提供：近期医院诊断证明书；近期连续治疗的门诊病历复印件；近期化验单或检查报告复印件。

六、办理时限

恶性肿瘤的门诊治疗、尿毒症透析治疗、器官移植排异治疗、重症精神类疾病等诊断明确、易于认定的病种，随时受理、即时办结；

其它病种随时申报相关材料、20个工作日内办结。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：协议定点医疗机构医保窗口或医保经办机构窗口查询认定情况；

2.电话查询：0533-3120000；

3.网上查询：“淄博医保”微信、支付宝小程序。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予

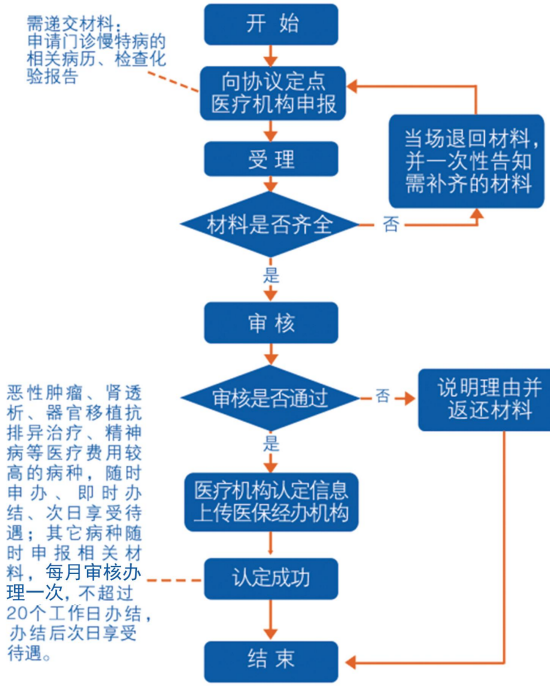
受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

门诊慢特病病种待遇认定办事流程图
（协议定点医疗机构办理）



基本医疗保险参保人员医疗费用手工（零星）报销

门诊费用报销

一、事项名称

门诊费用报销

二、服务对象

参保职工、居民、灵活就业人员。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理："淄博医保"微信、支付宝小程序—异地就医手工报销申报（限电子发票）。。

四、办理流程

1.参保人或代办人持报销材料向医保经办机构申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单，处方底方。

属于意外伤害情形的，须提供病历复印件、第三方赔付材料，并提供交警事故认定书或法

院判决书或调解协议书等公检法部门出具的相关证明材料复印件，无法提供的应填写个人书面承诺书；特殊情况可要求提供病历中的佐证材料。急诊需提供急诊诊断材料。

六、办理时限

15个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县经办服务大厅办理地址；

2.电话查询：0533-3120000。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及

时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

门诊费用报销流程图
开 始
参保人提供报销材料
现场或网上办理
受 理
材料是否齐全
否
当场退回材料，并一次性告知需补齐的材料
医院收费有效票据，费用清单，处方底方。
是
审核、结算
拨 付
结 束

住院费用报销

一、事项名称

住院费用报销

二、服务对象

参保职工、居民、灵活就业人员。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理："淄博医保"微信、支付宝小程序—异地就医手工报销申报(限电子发票)。。

四、办理流程

1.参保人或代办人持报销材料向医保经办机构申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单，出院记录（诊断材料）。

属于意外伤害情形的，须提供病历复印件、第三方赔付材料，并提供交警事故认定书或法院判决书或调解协议书等公检法部门出具的相

关证明材料复印件，无法提供的应填写个人书面承诺书。

六、办理时限

15个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县经办服务大厅办理地址；

2.电话查询：0533-3120000。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予

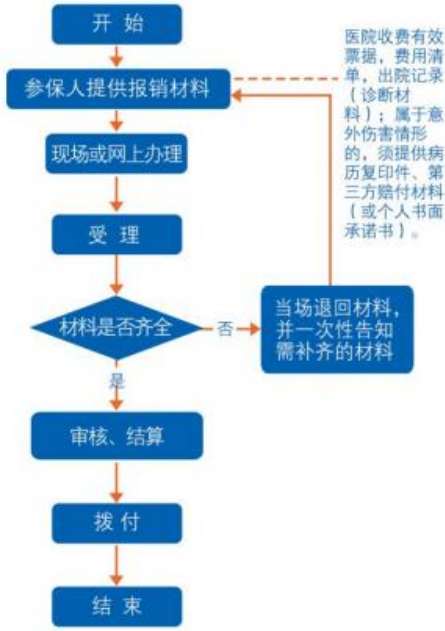
受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

住院费用报销流程图


开 始
参保人提供报销材料
现场或网上办理
受 理
材料是否齐全
否
当场退回材料，并一次性告知需补齐的材料
医院收费有效票据，费用清单，出院记录（诊断材料）；属于意外伤害情形的，须提供病历复印件、第三方赔付材料（或个人书面承诺书）。
是
审核、结算
拨 付
结 束

生育保险待遇核准支付

产前检查费支付

一、事项名称

产前检查费手工报销

二、服务对象

符合条件的参保女职工。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心

一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理："淄博医保"微信、支付宝小程序。

四、办理流程

无需单独申请，与生育医疗费合并支付。

五、申办材料

医院收费票据、诊断材料。

六、办理时限

10个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县经办服务大厅

办理地址；

2.电话查询：0533-3120000；

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

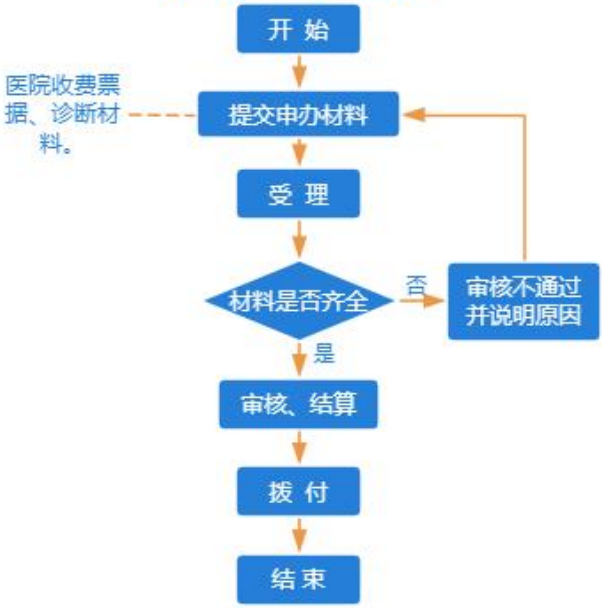
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

产前检查费手工报销流程图



生育医疗费支付

一、事项名称

生育医疗费手工报销

二、服务对象

符合条件的参保人员。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理："淄博医保"微信、支付宝小程序—异地就医手工报销申报（限电子发票）。

四、办理流程

1.参保人员向医保经办机构提交申办材料;

2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

五、申办材料

1.医院收费票据，住院、门诊费用清单，门诊病历原件或复印件，住院病历；

2.参保男职工其配偶未享受生育医疗费待遇的，提供未享受生育医疗费待遇个人承诺书一份。

六、办理时限

10个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县经办服务大厅办理地址；

2.电话查询：0533-3120000。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

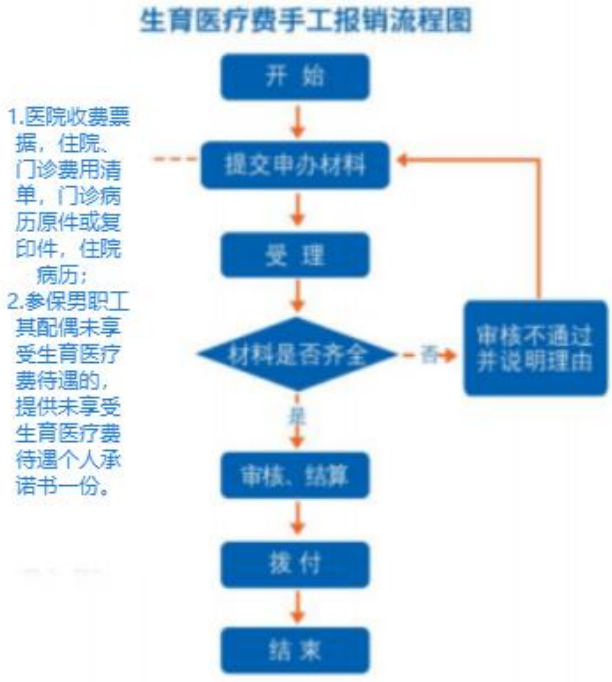
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。



计划生育医疗费支付

一、事项名称

计划生育医疗费手工报销

二、服务对象

符合条件的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理："淄博医保"微信、支付宝小程序—计划生育医疗费支付（限电子发票）。

四、办理流程

1.参保单位或个人向医保经办机构提交申办材料;

2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

五、申办材料

医院收费票据，住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件。

六、办理时限

10个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务

已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县经办服务大厅办理地址；

2.电话查询：0533-3120000。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

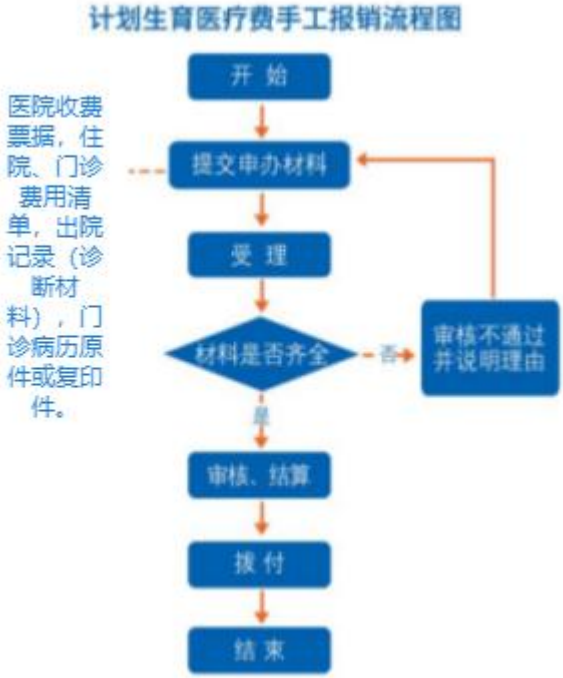
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。



生育津贴支付

一、事项名称

生育津贴手工报销

二、服务对象

符合条件的参保女职工。

三、办理方式

1.现场办理（市域通办）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理“淄博医保”微信、支付宝小程序—计划生育医疗费支付和生育津贴支付（限电子发票）。

四、办理流程

1.参保单位或个人向医保经办机构提交申办材料;

2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

五、申办材料

出院记录（诊断材料）。

六、办理时限

10个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务

已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县经办服务大厅办理地址；

2.电话查询：0533-3120000。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

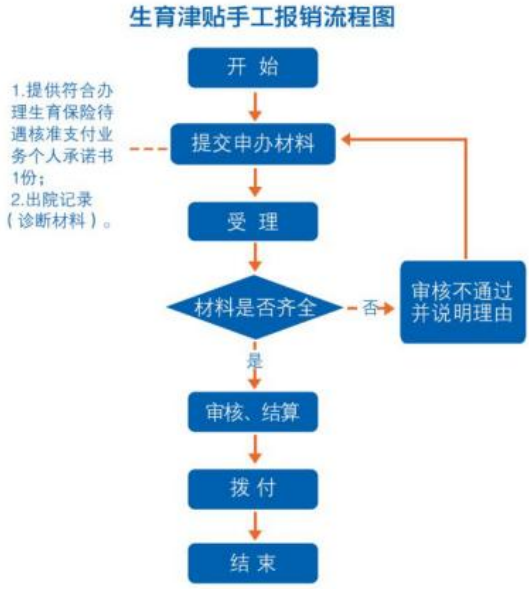
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。



医疗救助对象待遇核准支付

符合资助条件的救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴

一、事项名称

医疗救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴

二、服务对象

符合医疗救助条件的救助对象。

三、办理方式

政府相关部门确认救助对象资格，并财政拨付费用。无需救助对象申报垫付。

四、办理流程

非依申请事项。医保部门与财政部门对接，无需本人申请。

五、申办材料

无

六、办理时限

无。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1. 现场查询：市直及各区县现场办理地址；

2.电话查询：0533-3120000。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

医疗救助对象手工（零星）报销

一、事项名称

医疗救助对象手工（零星）报销

二、服务对象

医疗救助对象。

三、办理方式

1.现场受理（市域通办，线下邮寄至参保地）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.所在地街道办事处等。

四、办理流程

1.参保人或代办人持报销材料向医保经办机构申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

1.医保电子凭证或有效身份证件或社会保障卡；

2.基本医保、大病保险报销后的结算单、就医有效票据；

3.《医疗救助申请表》。

与医疗费手工报销一次性提供材料、一单

制结算。

六、办理时限

10个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：各区县经办服务大厅办理地址；

2.电话查询：0533-3120000。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

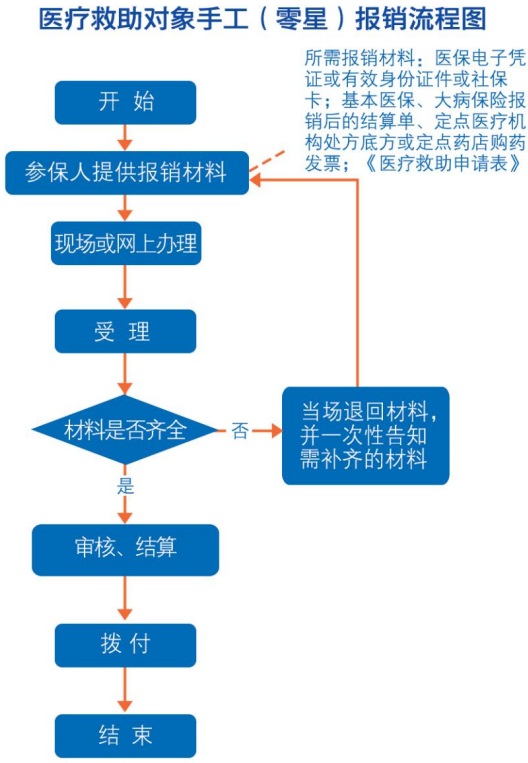
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材

料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。



医药机构申请定点协议管理

医疗机构申请定点协议管理

一、事项名称

医疗机构申请定点协议管理

二、服务对象

医疗机构。

三、办理方式

1.现场办理：医疗机构向所属各级医保经办机构相关科室提出申请；

2.网上办理：通过定点医药机构动态管理系统（http://120.223.240.14:8086/organ-ui/#/login）注册、申请，具体操作办法与各级经办机构联系；

3.现场受理（市域通办，线下邮寄至参保地）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口。

四、办理流程

1.医疗机构向医保经办机构提出申请；

2.审核评估：医保经办机构或委托第三方组织专家通过审核书面材料和实地察看等方式，对申报的医疗机构进行评估；

3.将拟新增定点医疗机构评估情况提报市级经办机构复核；

4.复核通过后将拟新增定点医疗机构报市局备案审批；

5.结果公示：将市局批复的结果在淄博市医疗保障局门户网站等公示5个工作日；

6.协商谈判：由医保经办机构与拟新增的协议管理医疗机构进行协商谈判，主要内容包括服务人群、服务范围、服务内容、服务质量、基金支付方式、审核结算办法、违约情形和责任、协议时效及争议处理等；

7.协议签订：医保经办机构与新增医疗机构签订服务协议，并向社会公布新增协议定点医疗机构名单。

五、申办材料

1.定点医疗机构申请表；

2.医疗机构执业许可证、中医诊所备案证或军队医疗机构为民服务许可证照复印件（含正、副本）；

3.单位人员花名册及参保缴费证明，医师、护士、药学及医技等专业技术人员、专（兼）职医保管理人员、专（兼）职信息系统管理人员、专（兼）职财务管理人员需要注明；

4.与医保政策对应的内部管理制度和财务

制度文本；

5.与医保有关的医疗机构信息系统相关材料；

6.纳入医保定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告。

（以上办理材料均需加盖单位公章）

六、办理时限

不超过90个自然日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县公布经办服务大厅地址；

2.通过定点医药机构动态管理系统查看；

3.电话查询：0533-3160851。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事

项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

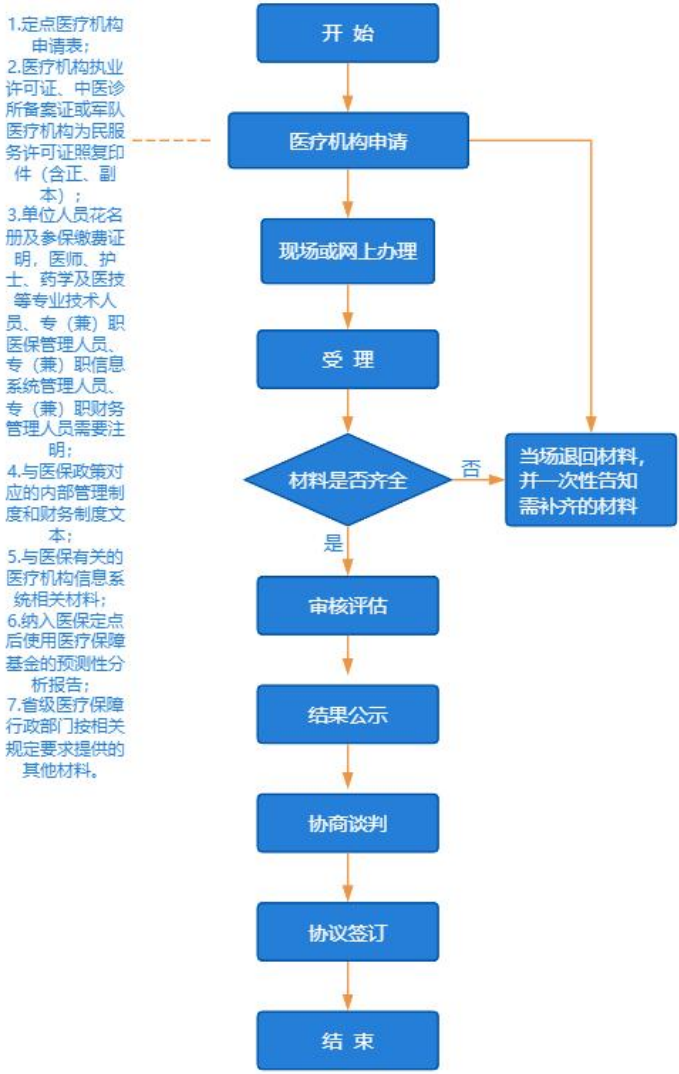
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

医疗机构申请定点协议管理流程图



零售药店申请定点协议管理

一、事项名称

零售药店申请定点协议管理

二、服务对象

零售药店。

三、办理方式

1.现场办理：零售药店向所属各级医保经办机构相关科室提出申请；

2.网上办理：通过定点医药机构动态管理系统（http://120.223.240.14:8086/organ-ui/#/login）注册、申请，具体操作办法与各级经办机构联系；

3.现场受理（市域通办，线下邮寄至参保地）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口。

四、办理流程

1.零售药店向医保经办机构提出申请；

2.审核评估：医保经办机构或委托第三方组织专家通过审核书面材料和实地察看等方式，对申报的零售药店进行评估；

3.将拟新增定点零售药店评估情况提报市级经办机构复核；

4.复核通过后将拟新增定点零售药店报市局备案审批；

5.结果公示：将市局批复的结果在淄博市医疗保障局门户网站等公示5个工作日；

6.协商谈判：由医保经办机构与拟新增的协议管理零售药店进行协商谈判，主要内容包括服务人群、服务范围、服务内容、服务质量、基金支付方式、审核结算办法、违约情形和责任、协议时效及争议处理等；

7.协议签订：医保经办机构与新增零售药店签订服务协议，并向社会公布新增协议定点零售药店名单。

五、申办材料

1.定点零售药店申请表；

2.药品经营许可证、营业执照和法定代表人、主要负责人或实际控制人身份证复印件（含正、副本）；

3.单位人员花名册及参保缴费证明，执业药师或药学技术人员、专（兼）职医保管理人员、专（兼）职信息系统管理人员需要注明；

4.执业药师资格证书或药学技术人员相关证书及其劳动合同复印件；

5.专（兼）职医保管理人员的劳动合同复印件；

6.与医疗保障政策对应的内部管理制度和财务制度文本；

7.与医保有关的信息系统相关材料；

8.纳入医保定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告。

（以上办理材料均需加盖单位公章）

六、办理时限

不超过90个自然日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县公布经办服务大厅地址；

2.通过定点医药机构动态管理系统查看；

3.电话查询：0533-3160851。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事

项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

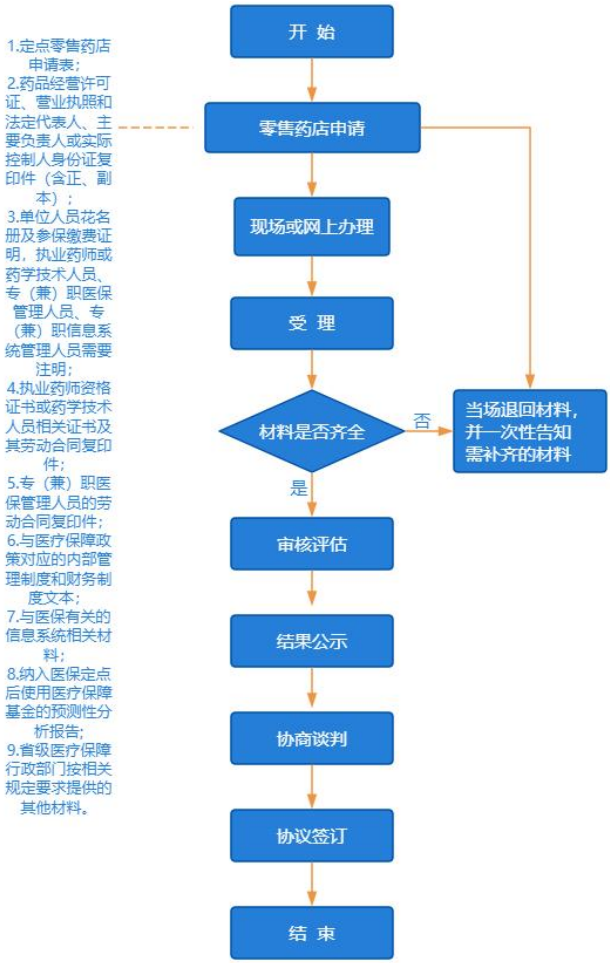
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

零售药店申请定点协议管理流程图



定点医药机构费用结算

基本医疗保险定点医疗机构费用结算

一、事项名称

基本医疗保险定点医疗机构费用结算

二、服务对象

基本医疗保险定点医疗机构。

三、办理方式

1.现场办理：协议定点医疗机构按月申报，到所属医保经办机构相关科室办理；

2.网上办理：待开通网上办理业务后，及时公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式；

3.现场受理（市域通办，线下邮寄至参保地）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博

山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口。

四、办理流程

1.协议定点医疗机构按月向医保经办机构申报上月费用；

2.医保经办机构按规定进行费用审核，次

月完成费用拨付；暂扣的质量保证金不超过应拨付费用的5%或取消扣除，通过协议约定奖惩办法。

五、申办材料

《淄博市医疗保险协议定点医疗机构医保费用申报表》1份。

六、办理时限

不超过15个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：至医保经办机构查询；

2.电话查询：联系所属医保经办机构

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、

公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

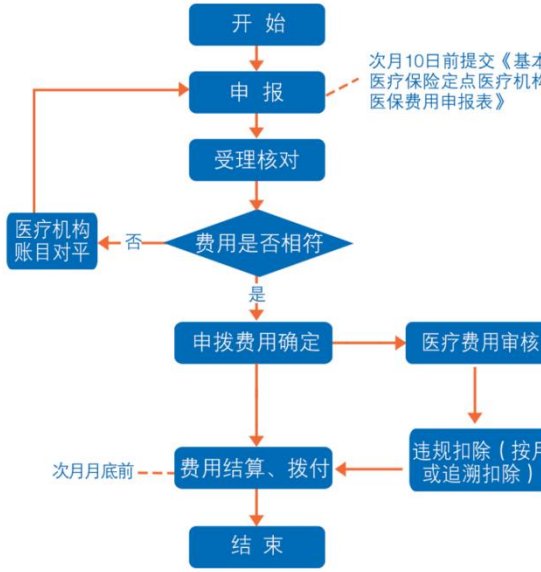
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。

基本医疗保险定点医疗机构费用结算流程图



基本医疗保险定点零售药店费用结算

一、事项名称

基本医疗保险定点零售药店费用结算。

二、服务对象

基本医疗保险定点零售药店。

三、办理方式

1.现场办理：协议定点零售药店按月申报，到所属医保经办机构相关科室办理；

2.网上办理：待开通网上办理业务后，及时公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式；

3.现场受理（市域通办，线下邮寄至参保地）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口。

四、办理流程

1.协议定点零售药店按月向医保经办机构申报上月费用；

2.医保经办机构按规定进行费用审核，次月完成费用拨付。

五、申办材料

《淄博市医疗保险协议定点零售药店医

保费用申报表》1份。

六、办理时限

不超过15个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：至医保经办机构查询；

2.电话查询：联系所属医保经办机构

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

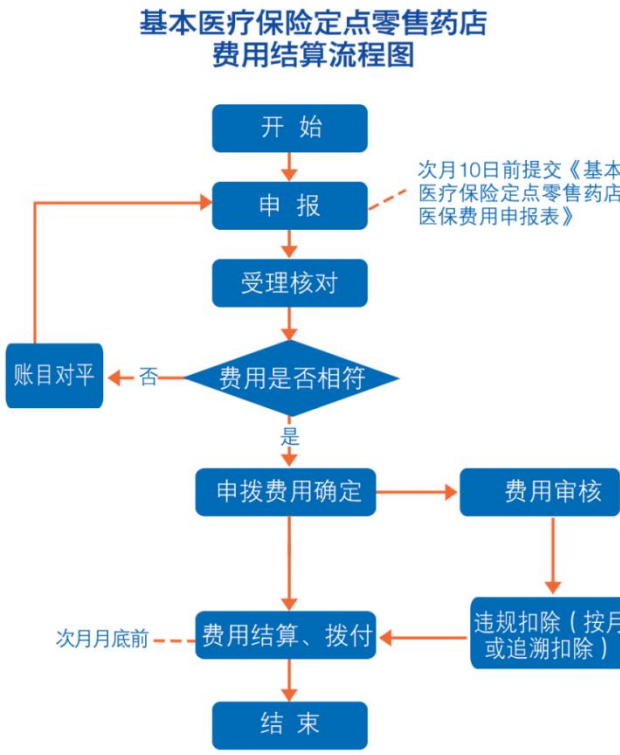
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要

求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。



长期护理保险待遇申请

一、事项名称

长期护理保险待遇申请

二、服务对象

参保职工。

三、办理方式

1.现场受理（市域通办，线下邮寄至参保地）：

市直：淄博市张店区西四路119号市政务服务中心一楼B25-B31窗口

张店区：张店区新村西路220号市民中心一楼东侧B01-B07号窗口

淄川区：淄川区将军东路168号淄川区政务服务中心二楼C区C28-C35号窗口

博山区：博山区山头街道大观园路86号博山区政务服务中心四楼医保专区30-35号窗口

临淄区：临淄区临淄大道971号临淄区政务服务中心一楼A区20-26号窗口

周村区：周村区新建东路228号周村区市民之家二楼东大厅130-133号窗口

桓台县：桓台县张北路1886号便民中心一楼39-45窗口

高青县：高青县高苑东路7号政务服务中

心一楼F区189-193号窗口

沂源县：沂源县鲁山路86号沂源县政务服务中心3楼D区医保服务区综合业务21-24号窗口

高新区：淄博高新区柳泉路111号创业火炬广场F座高新区政务服务中心二楼B27-B33号窗口

文昌湖：周村区萌水镇北池二路文昌湖区政务服务中心一楼24-28号窗口

经开区：淄博经济开发区重庆路与复兴路交叉口东南角院内政务服务中心大厅一楼A区01-04号窗口

2.网上办理：支付宝APP中搜索“山东长护险”小程序。

四、办理流程

1.入住定点护理机构的参保人，由定点护理机构初步审核后向医保经办机构提出申请。

2.居家参保人可由代办人向医保经办机构提出申请。经办机构安排评估审核，符合政策规定的确认享受待遇。评估未通过的，6个月后认为伤病情加重的，可再次申请。

五、申办材料

1.《淄博市职工长期护理保险申请表》

2.参保人相关病历及诊断证明

3.参保人社会保障卡和身份证复印件

4.代办人身份证复印件

六、办理时限

30个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：市直及各区县经办服务大厅

2.电话查询：0533-3120000。

八、监督电话

0533-3173168

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

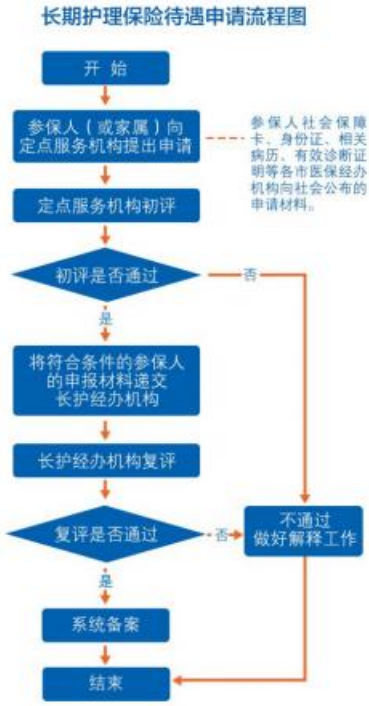
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材

料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1.现场评价：服务窗口评价设备、评价卡、大厅服务台、投诉举报箱等渠道。

2.互联网评价：通过政务服务网、“好差评”系统平台，对经办服务质量进行评价。