

政府采购项目

西安铁路职业技术学院
学院日常运转保障经费-教职工体检项目

服 务 合 同

项目编号: XAZTBZFCG-2025-005

合同编号: HT-20250701-0049

买 方: 西安铁路职业技术学院

卖 方: 陕西省红十字会健康检查中心

2025 年 7 月

政府采购项目

西安铁路职业技术学院
学院日常运转保障经费-教职工体检项目

服 务 合 同

项目编号: XAZTBZFCG-2025-005

合同编号: HT-20250701-0049

买 方: 西安铁路职业技术学院

卖 方: 陕西省红十字会健康检查中心

2025 年 7 月

服务合同

一、合同格式

西安铁路职业技术学院学院日常运转保障经费-教职工体检项目，（项目编号：XA2TBZFCG-2025-005），在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由陕西国铁经营服务有限公司组织依法招标。

西安铁路职业技术学院（以下简称“买方”）授权，确定陕西省红十字会健康检查中心（以下简称“卖方”）为成交供应商，其供应商规模为大型企业、中型企业、小型企业、小微企业，供应商拥有者性别为男。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等，买方通过依法采购接受了卖方以价格（大写）：人民币肆拾壹万零捌佰元整（¥ 410800.00）（以下简称“合同价”）提供的产品及服务，买方经办人张颖怡，联系电话13709288606；卖方经办人张洁，联系电话13002918776。

本合同在此声明如下：

- 1、本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。
- 2、下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：
 - 1) 合同条款
 - 2) 合同条款附件

附件 1—实施方案：具体描述实施方案的内容，包括但不限于实施步骤、时间表、责任人等。

附件 2—质量保证承诺：具体描述质量保证的内容，包括但不限于质量标准、检测方法、保修期限等。

附件 3—售后服务方案：具体描述售后服务的内容，包括但不限于服务响应时间、服务内容、服务人员资质等。

附件 4—服务标准和验收标准详见附件 4（包括人员资质、服务流程、质量控制措施等）

附件 5—服务质量衡量标准和评估机制

- 3) 中标通知书
- 4) 招标文件
- 5) 投标文件

3、考虑到买方将按照本合同向卖方支付服务款，卖方在此保证全部按照合同的规定向买方提供服务，并修补缺陷。

4、考虑到卖方提供的服务及配套内容并修补缺陷，且服务标准和验收标准均已达成，买方在此保证按照合同规定的时间和方式向卖方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。但如果卖方未能按合同规定的时间和方式提供服务，买方有权要求卖方每日支付合同价 1%的违约金，直至卖方纠正违约行为。

5、履约保证金

5-1、卖方在签订合同前须向买方交纳合同价 5%的履约保证金。

5-2、卖方无正当理由不与买方订立合同，在签订合同时向买方提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，取消其成交资格，投标保证金（若有）不予退还。此外，卖方未在规定时间内交纳履约保证金的，买方有权解除合同，并要求卖方支付合同价款 10%的违约金。

5-3、项目验收合格后，且卖方无任何违约行为，卖方持《申请支付履约保证金的函》到买方办理相关手续后，买方向卖方 30 天内无息退还。

注：履约保证金转账信息

名称：西安市财政局预算单位实有资金财政代管账户

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安莲湖路支行

银行账号：61001711100052518874-203033

纳税人识别号：12610100437202545W

地址、电话：西安市灞桥区港务大道 396 号 029-88092201

6、付款方式：

双方签订合同后，乙方在规定时间内完成所有职工的体检过程，并按要求提交体检汇总分析报告等资料后，开具全额发票及体检人数和详细名单。甲方按照实际体检人数及发票金额付款。

7、服务期：合同有效期为合同签订后一年。合同签订后一年内完成职工体检。

服务地点：西安铁路职业技术学院指定地点

8、本合同壹式柒份，其中，买方执伍份，卖方执壹份，代理机构壹份，每份均具有同等法律效力。

9、本合同由买卖双方法定代表人/授权代表共同签字并加盖公章/合同专用章之日起生效。

买方名称：西安铁路职业技术学院
地址：西安市灞桥区港务大道396号



法定代表人/授权代表签字：

任治军

盖章：

2015 年 7 月 7 日

卖方名称：陕西省红十字会健康中心

地址：西安市未央路68号

电话：029-62811500

开户银行：西安银行星火路支行

帐号：708011580000056492

法定代表人/授权代表签字：

盖章：



年 月 日

二、合同条款

第一条 本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，就买方针对本项目的
事宜，经买卖双方友好协商，共同签署本合同，以资共同遵守。

第二条 服务定义：根据买方需要，卖方为买方提供该项目的服务等业务。
具体服务标准和要求如下：

服务内容：体检服务内容

50岁（含）以上体检项目 约170人					
序号	体检项目	备注	序号	体检项目	备注
1	身高、体重、血压		16	同型半胱氨酸	
2	内科		17	腹部彩超(肝、胆、脾、双肾)	
3	眼科		18	十二导联心电图	
4	眼底检查		19	DR 颈椎正侧位检查	
5	裂隙灯检查		20	胸部螺旋 CT	三项 中 任选 二项
6	血常规(五分类)		21	头颅螺旋 CT	
7	尿常规		22	腹部螺旋 CT	
8	肝功十项		23	超声骨密度检测	
9	肾功检测(含血尿酸)		24	经颅多普勒检测	
10	血脂四项		25	甲状腺彩超	
11	癌胚抗原(CEA)定量	肿瘤一 组 (一、二 组 任选一 组)	26	颈动脉彩超	
	糖链抗原(CA153)定量		27	心脏彩超	
	糖链抗原(CA125)定量		28	前列腺彩超(男)	
12	糖链抗原 CA72—4	肿瘤二 组 (一、二 组 任选一 组)	29	子宫附件彩超(女)	
	胃蛋白酶原-I(PG-I)		30	乳腺彩超(女)	
	胃蛋白酶原-II(PG-II)		31	妇科检查(已婚女)	
13	碳13幽门螺杆菌检测		32	人乳头瘤病毒(HPV)基因分型 检测23种(已婚女)	
14	空腹血糖		33	超薄液基细胞学检查(已婚女)	
16	甲功三项				

40岁(含)-49岁体检项目 约230人					
序号	体检项目	备注	序号	体检项目	备注
1	身高、体重、血压		15	甲功三项	
2	内科		16	腹部彩超(肝、胆、脾、双肾)	
3	眼科		17	十二导联心电图	
4	眼底检查		18	DR颈椎正侧位检查	
5	裂隙灯检查		19	胸部螺旋CT	三项 中 任选 二项
6	血常规(五分类)		20	头颅螺旋CT	
7	尿常规		21	腹部螺旋CT	
8	肝功十项		22	超声骨密度检测	
9	肾功检测(含血尿酸)		23	经颅多普勒检测	
10	血脂四项		24	甲状腺彩超	
11	癌胚抗原(CEA)定量	肿瘤一 组 (一、 二组 任选一 组)	25	心脏彩超	
	糖链抗原(CA153)定量		26	前列腺彩超(男)	
	糖链抗原(CA125)定量		27	子宫附件彩超(女)	
12	糖链抗原CA72-4	肿瘤二 组 (一、 二组 任选一 组)	28	乳腺彩超(女)	
	胃蛋白酶原-I(PG-I)		29	妇科检查(已婚女)	
	胃蛋白酶原-II(PG-II)		30	人乳头瘤病毒(HPV)基因分型检测23种(已婚女)	
13	碳13幽门螺杆菌检测		31	超薄液基细胞学检查(已婚女)	
14	空腹血糖				

40 岁以下体检项目 约 300 人					
序号	体检项目	备注	序号	体检项目	备注
1	身高、体重、血压		14	十二导联心电图	
2	内科		15	DR 颈椎正侧位检查	
3	眼科		16	胸部螺旋 CT	
4	眼底检查		17	头颅螺旋 CT	
5	裂隙灯检查		18	超声骨密度检测	
6	血常规(五分类)		19	经颅多普勒检测	
7	尿常规		20	甲状腺彩超	
8	肝功十项		21	前列腺彩超(男)	
9	肾功检测(含血尿酸)		22	子宫附件彩超(女)	
10	血脂四项		23	乳腺彩超(女)	
11	碳 13 幽门螺杆菌检测		24	妇科检查(已婚女)	
12	空腹血糖		25	人乳头瘤病毒(HPV)基因分型检测 23 种(已婚女)	
13	腹部彩超(肝、胆、脾、双肾)		26	超薄液基细胞学检查(已婚女)	

2. 服务质量:

服务时间: 合同签订后一年。合同签订后一年内完成职工体检。

3. 服务人员资质: 主检医师需具备副主任医师及以上职称, 各科室医师需持有执业医师资格证书及执业证书。护士需持有效执业证书, 且具备 2 年以上体检岗位经验。

4. 服务标准和验收标准详见附件 4

第三条 卖方服务人员: 是指卖方派出的符合本合同资格条件的、在买方从事本合同规定的施工服务项目范围以内工作的人员(与买方不存在劳动关系、雇佣关系等任何法律关系)。卖方有义务在本合同有效期内维持其与服务人员合法的劳动合同关系, 不得因与服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议

或瑕疵影响其履行在本合同项下的义务。 卖方提供的服务人员应具备以下资格条件：1) 持有相关专业证书；2) 具备至少两年的相关工作经验；3) 通过买方的面试和考核。

第四条 买方的权利

1、买方有权享有卖方按照上述约定提供的服务；

2、买方有权要求卖方提供符合本项目服务要求的人员，且提供的服务质量达到前述约定标准：【具体量化指标和考核标准】。如卖方违反协议约定，未达到服务质量要求的，买方有权要求卖方在接到通知后10日内改正，逾期未改正的，买方有权按每日合同价的 1%扣减服务费用，并要求卖方支付合同价款 30%的违约金。若卖方改正后仍给买方造成损失的，卖方应承担相应的法律责任，包括但不限于赔偿买方因此遭受的全部损失；

3、买方有权根据服务要求和标准考评卖方服务质量，具体考核指标和标准为：【具体量化指标和考核标准】。具体的考评标准和流程如下：【明确的考评标准和流程】。如卖方提供的服务考评不合格或不符合约定的，买方有权按照一定比例减少支付服务费用，具体减付比例结合卖方提供服务未达到约定的范围，严重程度、给买方造成的损失情况等确定。如：

(1) 考评不合格的，买方有权减少支付服务费用的比例为未达到约定标准部分的 10%-30%，具体比例由买方根据服务未达到约定的范围、严重程度及给买方造成的损失情况确定。

(2) 考评不合格且经整改后仍不合格的，买方有权减少支付服务费用的比例为未达到约定标准部分的 30%-50%，具体比例由买方根据服务未达到约定的范围、严重程度及给买方造成的损失情况确定。

(3) 考评不合格且严重影响买方正常运营的，买方有权减少支付服务费用的比例结合卖为未达到约定标准部分的 50%-100%，具体比例由买方提供根据服务未达到约定的范围、严重程度、及给买方造成的损失情况等确定。

(4) 考评不合格且给买方造成重大损失的，买方有权解除合同并要求卖方赔偿损失。

4、除本合同约定的服务费用外，卖方不得向买方及其买方人员收取其他任何费用，如买方发现卖方有此类行为，买方有权要求卖方清退所收费用，退还利

息并支付违约金；

5、对卖方规划成果的所有权、使用权和著作权归属的约定：归买方所有。卖方不得以任何借口留存，否则承担由此产生的一切法律和经济责任，并向买方支付合同价款 30%的违约金。未经买方书面允许，任何单位和个人不得转让和使用本项目的规划成果。如卖方擅自转让和使用规划成果，买方有权要求卖方支付合同价款 30%的违约金，并承担相应的法律责任。

第五条 买方的义务

1、在服务实施过程中，买方应为卖方提供必要的工作便利与指导，配合卖方履行职责。

2、买方不得将本合同的内容向买卖双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露卖方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

第六条 任何一方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

第七条 买方违约责任

1、由于买方的原因或因不可抗力的自然因素影响，则服务周期顺延。但卖方应在不可抗力事件发生后 5 个工作日内书面通知买方，并提供相关证明材料。遭受不可抗力的一方应在不可抗力事件发生后 10 日内书面通知对方，并采取合理措施减少损失。顺延时间不得超过不可抗力事件持续时间的两倍。

2、卖方应对买方提供所有资料保密，包括但不限于图纸、商业计划、客户信息、财务数据、规划成果以及其他明确标注为保密的信息等，买方有义务保密，不得向第三方提供或用于本合同以外的项目。卖方应采取合理的安全措施保护这些资料，防止未经授权的访问、使用或披露。如卖方违反此保密义务，应向买方支付合同价款 30%的违约金，并赔偿买方因此遭受的全部损失。如有违约，买方应承担相应的法律责任，并向卖方支付违约金，违约金金额为合同价款的 30%，且买方应赔偿卖方因此遭受的实际损失。

第八条 卖方违约责任

1、合同签订后，如卖方擅自中途停止或解除合同，卖方应向买方双倍返还定金（定金金额为合同价的 10 %，支付方式为银行转账），并向买方支付合

同价 30%的违约金。此外，如卖方因故意或重大过失造成买方财产损失，卖方应承担全部赔偿责任。逾期违约金的计算方法为：每天的逾期违约金按合同价的 0.1%/计算，计算公式为：逾期违约金 = 合同价 × 0.1% × 逾期天数。卖方应在逾期开始后的 10 个工作日内将逾期违约金支付至买方指定账户。

2、在买方提供了必要的工作、生活条件，并且保证了项目款按时到位，卖方未能按合同规定的日期提交规划成果时，应向买方支付逾期违约金，每天的逾期违约金按合同约定合同价的 1%/天给付买方。

3、因买方提供的资料不准确等客观原因造成的规划周期拖期，卖方不承担赔偿责任。

4、规划服务实施过程中，卖方未按投标书约定配备技术人员或卖方派驻技术力量无法胜任项目实施要求的，买方有权提出增加人员和充实技术力量，卖方应立即安排实施，其费用被认为已含在合同价格之中。如卖方拒绝增加人员或充实技术力量，买方有权利解除合同，卖方应承担由此给买方造成的经济损失。

5、在合同期内和合同终止后 1 年内，卖方应负责所有成果、资料的保密，非经买方书面认可，不得向任何人以任何方式提供任何资料，包括但不限于设计图纸、数据文件、研究报告等。严格按买方要求程序传递各种资料，否则买方有权单方解除合同，并追回所付项目款。卖方提交成果后十日内，退回全部原始资料。否则，买方有权要求卖方按本合同价的 20%赔偿损失，并追究其法律责任。

6、卖方不得将本项目的任何部分转包或分包给其他任何单位和个人。若擅自转包或分包本合同标的，买方有权解除合同，并可要求卖方偿付合同约定价 30%的违约金，同时追究其法律责任。

7、卖方出现上述及其他违约行为应承担合同约定价 30%的违约责任。

第九条 买卖任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后七个工作日内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

第十条 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，应向买方所在地人民法院提起诉讼。因诉讼产生的诉讼费、律师费、保全费、保全担保费、鉴定费、评估费等费用均由卖方承担。在诉讼期间，除必

须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第十一条 买卖双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合同。

第十二条 本合同期满双方不再续约或者因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第十三条 未经对方同意，买卖任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第十四条 本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为履行合同的依据。

第十五条 本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署书面补充协议，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

三、服务内容

1.1、体检流程

1.1.1、标准化体检流程设计

1.1.1.1、检前准备工作安排

针对西安铁路职业技术学院约 700 名教职工的体检需求，我体检中心已制定完善的检前准备方案。依据各年龄段人数分布（50 岁及以上 170 人、40-49 岁 230 人、40 岁以下 300 人），合理划分体检批次，每日接待量适中，避免人员过度集中。提前借助信息化平台向教职工发送体检须知，明确空腹要求、体检时间及注意事项，并提供在线预约功能，有效减少现场等待时间。

为确保每位受检者资料准确无误，配备专业引导人员在体检开始前进行流程讲解，协助完成信息登记与条码打印。以下是检前准备工作的相关安排：

工作内容	具体措施
批次划分	根据年龄段人数分布，合理安排每日接待量
信息通知	通过信息化平台发送体检须知，提供在线预约
现场引导	配备专业引导人员，协助完成信息登记与条码打印

1.1.1.2、检中流程优化方案

体检过程中实行标准化操作流程，涵盖登记签到、项目检查、结果记录等环节。所有医护人员均持证上岗，主检医师具备副主任医师及以上职称，保障体检质量。设置独立男女体检区域，遵循医检分离原则，避免交叉干扰，提升体检效率与隐私保护水平。

为保障体检秩序，采用分时段错峰体检机制，每批次间隔时间预留应急处理窗口，防止突发情况影响整体进度。具体优化措施如下：

- ①标准化操作：严格执行登记签到、项目检查、结果记录等环节，确保流程规范。
- ②区域设置：设立独立男女体检区域，实现医检分离，保护受检者隐私。
- ③错峰体检：采用分时段错峰体检机制，预留应急处理窗口，保障体检进度。

1.1.1.3、检后报告解读机制

体检结束后，由具备副主任医师及以上职称的专业人员对体检报告进行审核，确保数据准确性与结论严谨性。提供多渠道体检结果查询服务，包括线上平台实时查看与纸质报告按周送达至西安铁路职业技术学院工会。

针对异常指标或潜在健康问题，安排一对一专家解读服务，并可根据学院要求组织现场答疑会，逐项解释体检发现与健康建议。

工作内容	具体措施
报告审核	由副主任医师及以上职称人员审核，确保数据准确、结论严谨
结果查询	提供线上平台实时查看与纸质报告按周送达服务
报告解读	安排一对一专家解读，可组织现场答疑会

1.1.1.4、异常指标处理流程

对于体检中发现的重大阳性结果（如肿瘤标志物异常等），建立快速响应机制，确保在 48 小时内电话通知本人并启动进一步检查流程。设立专项跟踪服务团队，提供后续诊疗建议与转诊绿色通道，协助教职工对接专科医院资源。

所有异常指标均纳入健康管理档案，结合个体健康状况提出个性化干预措施，降低疾病发展风险。具体处理流程如下：

①快速响应：发现重大阳性结果，48 小时内电话通知本人并启动进一步检查。

②跟踪服务：设立专项团队，提供诊疗建议与转诊绿色通道。

③健康管理：将异常指标纳入档案，提出个性化干预措施。

体检方案



1.1.2、体检环节时间节点控制

1.1.2.1、各科室检查时间规划

1、内科检查时段安排

依据体检人员数量及分布特征，内科检查每日设置上午 8:00 至 11:30 时段。合理控制每个时段的接待量，如此能确保每位受检者都能有充裕的检查时间，保证检查的准确性和全面性，让受检者的身体状况得到细致的评估。

2、影像学检查时间分配

CT、DR 等影像学检查设备采用分段预约机制。每日设定多个检查时间段，每时段间隔不少于 30 分钟。一方面，这样能保障设备的高效使用，提高检查效率；另一方面，可有效避免人员聚集，减少交叉感染的风险。以下是具体说明：

- 1) 通过预约系统，将受检者合理分配到各个时段。
- 2) 每个时段安排适量的受检者，确保设备持续运转。
- 3) 严格把控时段间隔，让设备有足够的时间进行调整和维护。

3、实验室检测窗口期设置

血样采集与检验环节设置错峰窗口期。每日上午 7:30 开始采血，最晚至 10:00 结束。这样设置能确保样本及时送检，满足当日报告出具需求。具体如下：

- 1) 7:30-8:30 为第一批采血时间，优先安排空腹受检者。
- 2) 8:30-9:30 为第二批采血时间，接待陆续到达的受检者。
- 3) 9:30-10:00 为最后一批采血时间，处理剩余受检者。

1.1.2.2、高峰期分流措施

1、多批次分时段预约机制

借助信息化系统实现分批次预约，将每日体检人数划分为若干批次，每批次限定人数。此机制可有效引导教职工按预约时间到场，大幅减少现场等待时间。以下是详细的批次安排：

批次	人数	预约时间范围
第一批	30 人	上午 8:00-9:30
第二批	30 人	上午 9:30-11:00
第三批	30 人	上午 11:00-12:00

2、引导员现场调度策略

在高峰时段增派专业引导人员。引导人员实时监测各检查区域的人流情况，根据实际情况动态调整入场节奏。他们会协助受检者快速完成指定项目检查，确保体检流程的顺畅。具体措施如下：

- 1) 引导员在各检查区域入口处，指引受检者有序排队。
- 2) 根据各科室的繁忙程度，灵活引导受检者前往相对空闲的科室。
- 3) 及时解答受检者的疑问，提供必要的帮助和支持。

3、线上查询与线下联动管理

提供体检进度线上查询功能，结合现场电子显示屏提示，使受检者能够清晰掌握当前流程节点。这样可减少受检者的盲目流动和集中拥堵现象，提高体检效率。具体做法如下：

- 1) 受检者通过手机或其他终端设备，登录查询系统，了解自己的体检进度。
- 2) 现场电子显示屏实时更新各科室的检查情况和排队人数。

3) 引导人员根据线上和线下的信息，为受检者提供准确的引导和建议。

1.1.2.3、应急时间预留方案

1、突发状况响应机制

每日预留 2 小时作为弹性时间，用于应对晕血、低血糖等突发健康状况或临时增加的检查需求。预留这段时间能确保整体流程不受影响，保障受检者的健康和安全。在这 2 小时内，安排专业的医护人员随时待命，配备必要的急救设备和药品，以便及时处理突发情况。

2、设备故障应对预案

关键设备配置备用机，并设立设备巡检制度。在巡检过程中，一旦发现设备异常，立即启用替代设备。同时，将受影响的受检者安排至下一可用时段，保障体检工作的连续性。定期对备用设备进行维护和检查，确保其处于良好的运行状态。

3、极端天气应对安排

针对暴雨、大雪等极端天气情况，提前制定应急预案。具体措施包括延长服务时间，让受检者有更充裕的时间完成体检；开放室内等候区，为受检者提供温暖、舒适的等候环境；安排交通接驳，解决受检者因天气原因导致的出行困难。

以下是详细说明：

- 1) 若遇暴雨，开放更多室内通道，避免受检者被淋湿。
- 2) 大雪天气时，及时清扫道路积雪，确保受检者行走安全。
- 3) 延长服务时间，让受检者不用匆忙完成体检。

1.2、具体场次安排

1.2.1、分年龄段场次规划

1.2.1.1、50 岁（含）以上人员专场安排

1、体检时间规划

针对 50 岁（含）以上约 170 名教职工，将优先选择上午时段开展体检工作。如此安排能确保空腹项目与餐后项目实现合理间隔，保障体检结果的准确性。同时，每日接待人数会控制在合理范围内，避免医护人员与受检人员疲劳，进而影响体检质量。

2、体检动线设计

为 50 岁（含）以上年龄段人员设置独立通道，可减少与其他年龄组的交叉流动，有效降低感染风险。各检查科室分布紧凑，能让行动不便者快速完成各项检查，提高体检效率。

3、引导服务配置

配备专业引导人员全程陪同该年龄段教职工体检，协助完成登记、排队、指引等流程，确保体检过程顺畅无误。引导人员还会及时解答受检人员的相关问题，提供贴心服务。

1.2.1.2、40（含）-49 岁人员专场安排

1、体检时间分配

针对 40 岁（含）-49 岁约 230 名教职工，体检场次安排在工作日的中段时段。这样的安排兼顾了教职工的工作节奏与体检便利性，有助于高效完成体检工作。

2、体检区域布局

为 40-49 岁人员设置专用体检区域，并优化检查流程顺序。合理的区域布局与流程安排可缩短教职工的等待时间，提高整体体检效率。

3、辅助服务保障

为该年龄段教职工提供专人咨询服务，以便协助处理突发状况，如低血糖、身体不适等情况。专业人员的及时帮助能确保体检安全顺利进行。

1.2.1.3、40 岁以下人员专场安排

1、体检批次设定

鉴于 40 岁以下约 300 名教职工健康状态相对稳定，会适当增加单日接待量，但不超过设备与人员服务能力上限。合理的批次设定能在保证体检质量的前提下，提高体检效率。

2、流程优化措施

采用电子化预约系统，为 40 岁以下教职工分时段错峰安排体检。这种方式可减少现场等待时间，提升教职工的体检体验。

3、配套服务支持

安排志愿者协助现场秩序维护，并提供自助查询终端。教职工可通过自助查询终端快速获取体检进度及注意事项，提升体检的便捷性。

1.2.1.4、特殊需求人员专场服务

1、个性化体检安排

针对孕妇、残障人士等特殊人群，会单独设置体检时间段。同时配备无障碍设施与专业陪护人员，以保障其体检安全与隐私。

2、专属体检区域

设立专用体检区，该区域环境安静、私密性强，还配备轮椅、扶手等辅助设施，能满足不同特殊人群的需求。

3、绿色通道机制

为特殊人群开通体检绿色通道，简化流程环节，优先安排检查项目。这一机制可确保特殊人群的体检工作高效完成。

1.2.1.5、应急备用场次预案

1、应急预案制定

预留每日不少于 10%的弹性场次容量，用于应对突发情况，如教职工临时请假、身体不适需改期、仪器故障等。充足的弹性场次能保障体检工作的顺利进行。

2、备用场地准备

提前准备备用体检场所，当原场地因故无法使用时，能迅速切换至备用场地，继续开展体检服务，确保体检工作不受太大影响。

3、人员调度机制

建立灵活的人力调配机制，在高峰期或突发事件中，可快速增派医护人员与引导人员。通过合理的人员调度，维持正常体检秩序。

1.2.2、每日接待量控制方案

1.2.2.1、分时段预约管理机制

1、预约时间段划分

鉴于西安铁路职业技术学院约 700 名教职工的体检规模，为保障体检工作高效有序进行，结合场地承载能力与服务效率要求，已制定科学合理的每日接待计划。体检时间段按上午与下午进行明确划分，每半小时设定为一个预约单元。通过精准控制每个单元内的受检人数，确保在合理范围内，避免出现人员过度集中的情况。

同时，预约系统支持线上自主选择时段功能，教职工可通过信息化平台便捷地选择适合自己的体检时间。这种错峰安排的方式，能够有效减少现场等待时间，提升教职工整体的体检体验，使体检过程更加顺畅、高效。

2、预约信息通知方式

为确保每位预约体检的教职工能按时到场，系统将提前 3 日通过短信或电子邮件的形式发送详细的体检提醒。提醒内容包含具体体检日期、精确的时间段、体检前的注意事项以及需要携带的证件清单等重要信息。

此外，还设置了人工客服专线，专门为教职工提供预约咨询与变更服务。对于因特殊情况需要调整体检时间的教职工，能够灵活处理，保障其体检需求。

以下是具体的通知和服务内容：

1) 体检提醒：提前 3 日通过短信或电子邮件发送，包含体检日期、时间段、注意事项、携带证件清单。

2) 人工客服：提供预约咨询与变更服务，处理特殊情况的时间调整。

1.2.2.2、高峰期人员分流措施

1、现场引导人员配置

在每日体检高峰期，通常为上午 8:00-9:30，为确保现场秩序井然，避免人流拥堵现象发生，将在入口、各检查区域及等候区增设专职引导人员。这些引导人员的主要职责是协助教职工快速完成流程指引、项目确认与路线优化。

所有引导人员均接受过严格的岗前培训，熟悉体检动线与突发情况应对流程。他们能够及时、准确地为教职工提供帮助，保障体检工作的顺利进行。

区域入口各检查区域等候区

2、弹性场次动态调整

为应对每日实际到场人数与预约分布情况的变化，建立了弹性场次调整机制。若某一时间段内出现集中到场趋势，将及时采取措施，临时增开备用体检窗口或延长该时段服务时间，以平衡当日工作负荷。

同时，在信息系统中实时更新各时段剩余名额，引导后续预约人员选择非高峰时段，形成自然分流效果。

调整情况集中到场信息更新

1.3、检前、检中、检后服务承诺

体检前

1、专人专案：为贵单位全程配备一名专业的健康管理师，配合贵单位在体检期间内的所有工作调配。

2、体检排期：根据贵单位需求，提前协调并预约体检排期，视需求可安排专场接待，保证体检服务质量。

3、事务工作：检前现场的检查和布置，检前提供详细体检须知及注意事项。

4、体检套餐：根据贵单位员工的性别组成、年龄结构、职业特点等为贵单位选择合适并且合理的体检项目，提供专业细致的体检套餐。

5、校领导VIP服务：专业的检前专业一对一咨询，针对领导层的健康状况安排专家设计更加科学合理的体检套餐，报告一对一解读，私人医生后续服务。

体检中

1、前台登记核对身份：登记及体检人员须在检查前根据有效证件核对被检查者身份。

2、集中体检：统一专场体检。

3、分散体检：学校也可以选择在规定时间内来体检。

4、导检指引：在体检过程中，专设导检人员提供温馨周到的前台领表、候检指引、流程疏导等服务。

5、VIP快速通道：为中层、高管提供一对一的VIP贵宾通道服务，让领导在私密温馨的环境中享受体检。

6、专家答疑：在体检过程中，若您有任何问题，请随时至客服部咨询医学教授，将为您悉心解答。

7、营养早餐：免费提供参检客户当日的营养早餐，牛奶、面包、鸡蛋、时令水果。

8、体检状态：及时统计提供体检进程表，汇报已检或未检等情况。

9、疾病反馈：重大疾病第一时间反馈与跟踪。

10、重大阳性复查：若发现重大阳性结果者，第一时间联系参检客户免费安排复查，并指导建议下一步的相关诊治。

11、家属优惠：员工家属或朋友可享受学院团体折扣套餐。

体检后

1、出具体检结论：完成体检项目后，48 小时出具体检结果（除特殊项目），出具体检报告书，每项体检检查完后，检查医师会签字确认，在体检报告上做出体检结论，标明体检日期，并由总检医师签字。

2、网上报告查询：体检结束后的 72 小时出具体检结果，可在线查询本次体检结果，登录我中心微信公众号也可查询体检结果，方便快捷。

3、纸质报告送达：批量体检结束后的 7 个工作日内，体检报告密封、精装，有专人负责将纸质报告送达贵学院负责人。贵学院也可选择体检结束后统一送达。

4、报告解读与咨询：致电客服医生，进行一对一电话咨询与答疑；

持体检报告至中心客服部，当面向医生咨询；

体检结束后，在健康讲座现场向医生咨询。

5、团队汇总分析：体检结束后，指定专人负责整理、汇总已完成的体检报告，并将已完成的体检报告交于对接人，不得将体检报告递交给除负责交接人员以外的其它人员，如发生此类情况，我们将承担相应的责任。贵单位所有参检人员的体检结果汇总，并按发病率高低排序，出具一份数据汇总的团队体检结果分析报告，以便贵单位及时了解本单位员工整体健康状况。

6、体检结果真实性和准确性：我们保证被体检者体检结果的真实性和准确性，如提供虚假报告，有权要求中心承担相应的各种损失和法律后果。

7、体检咨询：可拨打服务热线 029-62811500/029-62811520，了解检前注意事项，体检项目咨询，体检疑问咨询，体检报告解读等。

8、健康讲座：根据贵单位要求，或者依据企业工作性质等具体情况，内容涵盖医学常识、营养保健、运动健身、心理调节、亚健康、环境健康等各方面主题。

9、绿色就医通道：提供就诊前的咨询，推荐合适的医院和医生、就诊科室，建议就诊前应做的常规准备工作，并提醒就诊前的准备事项。

10、质量投诉与处理：若对体检质量不符合质量要求，将有权单方面终止合作，并视对造成经济损失大小，追究经济赔偿责任，如发现医护人员故意协助被体检者隐瞒病史情况，欺骗招标方，将追究其法律责任。贵单位客户对我单位服务有任何不满或质疑，可通过致电 029-62811500 或向本中心负责人投诉，我单位将依照投诉管理流程，第一时间协调与处理。

个人隐私保密：我中心将最大限度的保护您的个人隐私，不向第三方提供或泄露涉及参检客人的信息资料与体检结果。

附件 1—体检服务实施方案

1. 1、主检医师团队配置方案

1、人员资质与结构安排

主检医师团队由经验丰富、具备副主任医师及以上职称的资深医师组成，他们在医学领域深耕多年，有着深厚的专业知识和临床经验，能够在体检过程中对复杂病例进行准确判断和综合分析。各科室医师均持有执业医师资格证书及执业证书，具备扎实的专业技能和丰富的临床经验。护士持有效执业证书并具有 2 年以上体检岗位工作经验，熟悉体检流程和操作规范，能够保障体检现场操作规范、服务高效。



2、团队分工与协作机制

团队成员根据体检项目设置分组，涵盖内科、外科、妇科、眼科、耳鼻喉科等多个专业方向，形成高效的多学科协同工作机制。每日设立轮值负责人，负责当日体检流程协调、质量控制及突发情况处理。各小组之间明确分工，相互协作，确保体检工作顺利进行。内科医师负责对人体内部器官进行检查和诊断；外科医师专注于外部身体结构和功能的评估；妇科医师为女性教职工提供专业的妇科检

查和咨询；眼科和耳鼻喉科医师则分别对视觉和听觉系统进行细致检查。通过这种分工协作，提高体检效率和质量。

1.2、体检设备投入计划

1、核心检测设备配置

所有体检设备均严格符合国家医疗器械检定标准，具备合格检定证书。配备CT机、DR系统、彩超仪、心电图机、全自动生化分析仪等关键设备，能够满足各类基础与专项体检项目的检测需求。CT机可以提供人体内部详细的断层图像，帮助医生发现潜在的病变；DR系统能够快速、清晰地拍摄XXX光片，用于骨骼和肺部等方面的检查；彩超仪可对人体多个器官进行实时动态观察；心电图机能够记录心脏的电活动，检测心脏疾病；全自动生化分析仪可以对血液、尿液等样本进行多项生化指标的检测。这些设备的投入使用，为准确的体检结果提供了有力保障。

2、设备维护与运行保障

建立完善的设备巡检与保养制度，定期由专业技术人员对所有仪器进行校准和维护，确保设备运行稳定可靠。关键设备设有备用机组，防止因设备故障影响体检进度。以下是设备维护与运行保障的具体措施：

维护内容	执行频率	责任人
日常巡检	每天	设备管理员
定期校准	每月	专业技术人员
全面保养	每季度	专业技术人员

1.3、信息化查询系统建设

1、系统功能与平台架构

部署基于Web端与移动端兼容的体检信息管理系统，支持职工通过唯一身份识别码实时查询个人体检结果，查看异常指标解读及健康建议。系统采用B/S架构，便于远程访问与数据管理。系统功能强大，操作简便。职工只需在任何有网络连接的设备上登录系统，输入身份识别码，即可随时随地查询自己的体检信息。系统会对体检结果进行详细分析，提供异常指标的解读和针对性的健康建议。

同时，系统还支持数据的统计和分析，方便学院和体检机构对体检情况进行整体了解。

2、信息安全与数据加密

系统内置数据加密模块，所有电子体检数据采用 SSL 传输加密技术，确保数据在存储与传输过程中的安全性。权限分级管理机制，限制非授权人员访问敏感信息。系统对不同用户设置了不同的访问权限，只有经过授权的人员才能查看和操作相关数据。同时，系统还采用了先进的加密算法，对数据进行加密处理，防止数据泄露和被篡改。即使数据在传输过程中被截取，攻击者也无法获取其中的敏感信息。

1.4、健康管理建议输出机制

1、报告解析与个性化建议

每份体检报告附有专业医生撰写的健康指导意见，结合个体体检结果提出针对性的饮食、运动、生活方式调整建议。对于存在异常指标的受检者，提供进一步检查或就诊建议。专业医生会根据体检者的年龄、性别、身体状况等因素，制定个性化的健康管理方案。例如，对于患有高血压的体检者，医生会建议其减少钠盐摄入、增加运动、定期测量血压等；对于血脂异常的体检者，会建议其调整饮食结构、控制体重等。这些建议具有很强的针对性和可操作性，能够帮助体检者改善健康状况。

2、专家答疑与后续跟踪

根据学院要求，在指定地点组织专家开展现场体检报告解读会，逐一解答教职工疑问，并建立健康档案，为后续持续健康管理提供依据。专家们会详细解读体检报告，帮助教职工了解自己的身体状况，解答他们关于体检结果和健康管理的疑问。同时，建立健康档案，记录教职工的体检信息和健康管理情况，以便进行后续跟踪和管理。对于需要进一步检查或治疗的教职工，专家会提供详细的建议和指导。

附件 2—质量保证承诺：

1、体检工作人员服务引导分检工作人员主动性

1.1、分检工作人员配置

1.1.1、主动性强的分检人员安排

1、分检人员选拔标准

已建立严格的分检人员选拔机制，优先选用具备医学相关背景或 2 年以上体检服务经验的工作人员。所有上岗人员均通过院内服务流程及沟通技巧培训考核，确保能够胜任高强度、高效率的引导服务。以下是相关标准：

选拔标准	具体要求
专业背景	医学相关背景
工作经验	2 年以上体检服务经验
培训考核	通过院内服务流程及沟通技巧培训考核

2、分检人员现场调度方案

根据每日体检人数动态调整分检人员配置，在高峰时段增加至不少于 1 名/每 50 人体检量的配置比例。现场设置轮岗制度，确保各关键节点均有充足人力应对突发情况。例如，当每日体检人数达到 300 人时，分检人员不少于 6 名。在关键节点如抽血处、超声检查处等，确保有足够人员引导，避免拥堵。

1.1.2、体检流程全程引导服务

1、标准化引导流程设计

制定覆盖签到登记-项目检查-结果回收的全流程引导手册，明确各环节交接责任人。在关键检查区域设置双人复核机制，确保受检者正确完成每一项体检步骤。以下是相关流程：

流程环节	责任人	复核机制
签到登记	引导员 A	无
项目检查	引导员 B	双人复核
结果回收	引导员 C	无

2、个性化服务保障措施

针对老年教职工及特殊需求群体，配备一对一专属引导员。建立绿色通道标识系统，对行动不便者提供轮椅借用及陪同检查服务。具体措施如下：

- 1) 为老年教职工及特殊需求群体配备一对一专属引导员，全程陪同体检。
- 2) 建立绿色通道标识系统，方便受检者快速找到体检项目。
- 3) 为行动不便者提供轮椅借用及陪同检查服务，确保体检过程顺利。

1.1.3、体检区域位置指引方案

1、空间布局规划原则

体检区域实行分区管理，采用单向动线设计避免人流交叉。各功能区之间设置明显导向标识系统，包含中英文对照及无障碍指引符号。例如，将体检区域分为内科、外科、检验科等不同区域，设置单向通道，避免人员逆流。在各功能区入口处设置明显的导向标识，方便受检者找到相应区域。

2、智能导航辅助系统

部署电子导览屏及二维码扫码查询系统，实现体检路径实时导航。在主要交叉路口设置声光提示装置，辅助视觉障碍者顺利完成体检流程。具体措施如下：

- 1) 在体检区域部署电子导览屏，显示体检项目位置及路径。
- 2) 设置二维码扫码查询系统，受检者可通过手机扫码获取体检路径导航。
- 3) 在主要交叉路口设置声光提示装置，为视觉障碍者提供导航提示。

1.1.4、教职工疑问解答机制

1、多渠道咨询响应体系

设立现场咨询台、服务热线及在线问答平台三位一体的服务网络。现场配置至少 2 名专职答疑人员，电话及线上平台确保 24 小时内响应。以下是相关信息：

咨询渠道	人员配置	响应时间
现场咨询台	至少 2 名专职答疑人员	实时响应
服务热线	无	24 小时内响应
在线问答平台	无	24 小时内响应

2、常见问题知识库建设

建立涵盖体检注意事项、报告解读、健康建议等 300+条目的 FAQ 数据库。定期更新维护内容，确保信息准确性与时效性。以下是部分常见问题分类：

问题分类	条目数量
体检注意事项	若干
报告解读	若干
健康建议	若干

1.2 体检流程优化措施

1.2.1、个性化体检动线设计

1、体检区域布局规划

体检机构严格依据《健康体检管理暂行规定》，对体检区域进行了科学合理的划分。设置了独立的接待区，让受检者一进入就能感受到专业与贴心的服务；检查区配备了先进齐全的设备，为准确的体检结果提供保障；休息区温馨舒适，让受检者在体检间隙能够放松身心；报告领取区方便快捷，使受检者能及时获取自己的体检报告。各功能区域之间采用单向流动设计，从接待区到检查区，再到休息区和报告领取区，形成一个有序的流程，避免了受检者之间的交叉干扰，确保每位受检者都能按照既定流程顺利完成全部体检项目。

体检中心内部还设有清晰完善的标识系统。地面引导线就像一条条无形的指引，让受检者能轻松找到各个检查项目的位置；电子显示屏实时显示着体检的进度和注意事项，为受检者提供最新的信息；人工引导人员热情专业，随时为受检者解答疑问，提供帮助。这些标识系统的设置，有效提升了体检效率，大大减少了受检者的等候时间。

2、定制化体检路径安排

考虑到不同年龄段教职工的体检项目存在差异，专门制定了分龄体检路径方案。对于 50 岁（含）以上的教职工，重点安排了一些针对老年疾病的检查项目；40 岁（含）-49 岁的教职工，则侧重于中年常见疾病的筛查；40 岁以下的教职工，主要进行基础健康状况的检查。每位受检者在预约阶段即会获得一份专属的

体检流程图，上面清晰地标注了各项检查的顺序和位置，就像一份专属的地图，让受检者对整个体检过程一目了然，大大提高了整体体检的流畅性。

对于行动不便或有特殊需求的教职工，我们提供一对一的陪同服务。专业的陪同人员会全程陪伴受检者，帮助他们解决各种问题。同时，还会根据受检者的实际情况灵活调整体检路径，比如优先安排一些不需要过多走动的检查项目，或者为他们提供专门的设备和场地，保障他们能够顺利完成体检。

1.2.2、高峰期分流疏导预案

1、时段预约调控机制

为了有效应对集中体检高峰，采取了分时段预约机制。将每日的体检时间划分为多个时间段，每个时间段都有合理的人数限制。通过短信、电话等方式提前通知教工具体的体检时间，让他们能够提前做好安排，避免人群聚集。这样既提高了体检的效率，又保障了受检者的健康和安全。

同时，结合西安铁路职业技术学院的实际安排，预留了专场体检时间。在这些专属时段内，教职工可以享受高效、安静的体检环境，不受外界干扰，更加专注地完成体检项目。具体措施如下：

1) 根据学院的课程安排和教职工的工作时间，合理安排分时段预约，确保不影响正常教学和工作。

2) 在短信和电话通知中，详细说明体检的注意事项和流程，让教职工做好充分准备。

3) 安排专人负责专场体检时间的协调和管理，确保各项工作顺利进行。

2、现场应急调度措施

在体检高峰期，会配备充足的现场调度人员。这些调度人员时刻监控着各体检环节的排队情况，就像敏锐的观察者，一旦发现某个环节排队人数过多，就会立即采取措施进行调整。通过广播系统进行动态引导，及时告知受检者各个检查项目的排队情况和等待时间，引导他们合理选择体检项目和顺序。

如遇突发人流激增的情况，会立即启动备用通道和临时候检区。备用通道就

如遇突发人流激增的情况，会立即启动备用通道和临时候检区。备用通道就

者提供了一个临时等待的场所。通过这些措施，确保体检秩序稳定，维持良好的服务体验。具体措施如下：

- 1) 调度人员要随时保持警惕，密切关注现场情况，及时发现问题并解决。
- 2) 广播系统要准确清晰地传达信息，避免造成受检者的误解和混乱。
- 3) 备用通道和临时候检区要提前做好准备，确保设施设备齐全，能够随时投入使用。

附件3—售后服务方案：

1、体检后续服务

1.1.1、重大阳性结果处理

1.1.1.1、48 小时紧急通知机制

1、阳性结果识别与记录

在体检过程中，若出现重大阳性结果，例如肿瘤标志物异常等情况，会由具备副主任医师及以上职称的主检医生进行复核确认。主检医生凭借专业的医学知识和丰富的临床经验，对结果进行严谨判断。确认无误后，会在系统中对该阳性结果进行准确标注和详细记录，以保证信息的准确与完整，为后续的通知和处理工作提供可靠依据。

2、电话通知执行流程

对于经确认的重大阳性结果，将在 48 小时内利用专用联系电话通知本人。在电话通知过程中，会全程进行录音，并将录音资料存档保存。这样做既能确保通知及时、有效，让受检者第一时间得知重要信息，又能保证整个通知过程具备可追溯性，以便在需要进行查询和核实。

环节	操作内容
确认结果	主检医生复核确认重大阳性结果
通知时间	48 小时内
通知方式	专用联系电话
记录要求	全程录音并存档

1.1.1.2、进一步检查建议方案

1、个性化检查建议制定

针对每位出现异常指标的教职工，专业医师会根据详细的体检数据，出具个性化的进一步检查建议。医师会综合考虑教职工的年龄、身体状况、异常指标的具体情况等因素，确保建议的科学性和合理性。建议内容会涵盖推荐的检查项目、

合适的检查机构以及检查过程中的注意事项等,为教职工后续的检查提供全面指导。

2、健康档案同步更新

所有为教职工制定的进一步检查建议,都会被纳入其个人电子健康档案。电子健康档案实行加密存储,采用先进的加密技术保障数据安全,防止信息泄露。这样便于后续对教职工的健康状况进行跟踪服务与全面健康管理,在保障受检者隐私安全的同时,也能为教职工的健康保驾护航。

操作内容	具体方式
纳入档案	将进一步检查建议纳入个人电子健康档案
存储方式	加密存储
目的	便于跟踪服务与健康管理,保障隐私安全

1.2 专家会诊安排流程

1、会诊申请与评估

若教职工在体检后出现需进一步诊断的异常情况,可通过指定渠道提交专家会诊申请。主检医师会组织相关科室的专家,对申请进行联合评估。专家们会根据体检结果、异常指标的特点等多方面因素进行综合分析,以确定是否需要召开现场会诊会议,为教职工制定最适宜的诊断方案。

环节	操作内容
申请渠道	指定渠道
评估人员	主检医师组织相关科室专家
评估方式	联合评估
评估结果	确定是否召开现场会诊会议

2、现场答疑与报告解读

经过评估,若确定需要进行现场答疑,中标单位会协调安排专家团队前往西安铁路职业技术学院指定地点。专家团队会开展一对一或集中式的体检报告深度解读与健康咨询活动。专家们会以专业的知识和耐心的态度,为教职工详细解读体检报告,解答疑问,并提供专业的健康建议。

1.3、医疗机构转介服务

1、定点合作医院资源对接

我体检中心已与多家三甲医院建立了长期稳定的合作关系。当在体检中发现教职工有需进一步治疗的情况时，会为其提供便捷的转诊通道。通过与合作医院的紧密沟通与协作，协助教职工预约专科门诊及住院治疗，让教职工能够及时获得更专业的医疗服务。

合作资源	服务内容
合作医院	多家三甲医院
转诊服务	提供便捷转诊通道，协助预约专科门诊及住院治疗

2、家属体检与医疗服务延伸

对于职工家属自愿参加体检的情况，他们将享受与教职工同等的套餐价格折扣。在体检结束后，若家属有进一步的诊疗需求，可根据实际情况选择继续使用本机构或其他合作医院的诊疗服务。这样能为职工家属提供持续、全面的健康服务，形成一个完整的健康服务闭环。

附件 4—服务标准和验收标准

1、服务标准

机构需具备开展健康体检相应的人员资质、设备要求、服务流程规范。

人员资质：主检医师需具备副主任医师及以上职称，各科室医师需持有执业医师资格证书及执业证书。护士需持有效执业证书，且具备 2 年以上体检岗位经验。

设备要求：所有体检设备具备合格检定证书（如 CT、DR 需提供辐射安全许可证），符合国家医疗器械检定标准。

流程规范：严格执行《健康体检管理暂行规定》，制定标准化体检流程。保护受检者隐私，体检报告密封发放，电子数据加密存储。

2、验收标准

现行的国家标准或国家行政部门颁布的法律法规、规章制度等，是项目验收的另一个重要依据。没有国家标准的，可以参考行业标准。

依据《健康体检管理暂行规定》及合同约定内容验收；抽查 10%的体检报告，核查完整性、准确性及隐私保护情况。

甲方对乙方体检工作进行满意度调查，服务质量综合评价等。（考核按百分制，考核满意率达到 85%以上为服务达标，低于 85%，为服务不达标。

附件 5—服务质量衡量标准和评估机制

衡量标准

1、医疗质量：项目全面，包含内科、外科、血常规、尿常规、心电图等基础项目，确保基本健康状况评估无遗漏。结合教职工职业特点（如长期伏案工作者增加颈椎检查），针对慢性病（高血压、糖尿病等）。根据年龄、性别、既往病史提供可选增值项目，如肿瘤标志物检测、骨密度筛查等。

医护资质合规，参与体检的医生、护士需持有效执业证书，并具备 2 年以上相关工作经验，确保操作规范。

2、医疗设备：定期校准（如影像设备、检验仪器），建立误差率控制机制（如检验结果误差率 $\leq 2\%$ ），避免误诊风险。

体检报告：采用统一的医学诊断标准，体检报告经主检医生审核签字，确保结论严谨。

3、个性化健康指导：报告除指标结果外，需附个性化改善方案（如饮食建议、运动计划、复查周期），避免“只检不管”。

4、信息安全合规：严格遵守《个人信息保护法》，采用加密存储、权限管理，杜绝信息泄露。

5、服务体验：分时段安排体检，避免拥堵；单次体检流程耗时 ≤ 3 小时，减少等待时间。体检报告在 7 个工作日内出具，并提供线上查询与纸质版寄送服务。安排专人解读报告，解答疑问，必要时组织健康讲座。医护人员统一着装、用语礼貌。在候检区、报告解读环节提供健康知识，提升教职工健康意识。按检查项目科学分区（如检验区、影像区、内科区等），减少来回奔波。定期消毒，提供一次性耗材，避免交叉感染；设置无障碍通道、轮椅等特殊设施。提供饮水、休息区、储物柜、免费早餐（体检后）。

评估机制

1、依据《健康体检管理暂行规定》及合同约定内容验收；抽查 10%的体检报告，核查完整性、准确性及隐私保护情况。

2、甲方对乙方体检工作进行满意度调查，服务质量综合评价等。（考核按百分制），考核满意率达到 85%以上为服务达标，低于 85%，为服务不达标。