

四、服务承诺

（一）体检环境承诺

（1）体检环境优雅、实行男女分区体检，充分考虑客户的感受，满足客户对体检享受的心理需求。对体检分区、房间大小、私密性、座椅、灯光、环境色系、植物、点缀等等都要充分考虑。

（2）体检中心设有候诊区、休息区、餐厅等，打造品质的体检享受。

（3）有专业护士进行随时导检，方便客户快速体检。健康体检管理一体化信息平台的使用有助于体检流程的进一步优化，实现合理规划智能引导，避免人员拥堵，打造更为舒适的体检环境。

（4）因我院大型医疗设备与医院门急诊共享，对客户要求的高精医疗设备检查，可开辟体检绿色通道，加快体检速度。

（二）现场接待承诺

承诺高要求接待人员：

（1）做到行为仪表端庄大方、语言态度和蔼可亲、业务问询娴熟准确、服务主动和周到、工作作风认真严谨。

（2）高度重视体检工作。认真按照体检的工作要求，成立以主要领导带头的体检领导小组，精心组织，确保体检工作正常有序进行。

（3）按照体检项目，确保设备完好、优质；选派责任心强，医技水平好的医生负责体检工作；设有专人值班，能热情耐心细致地做好现场接待工作。

（4）每天检查保证前台区域灯光, 空调及杂志摆放情况。

（6）每天检查并定时打扫，保证前台和等候区域的卫生。

（7）工作时间内不与院内员工大吵，说笑，议论。

（8）定时给体检完的客户以及等候客户的家属配送茶水。

（三）咨询帮助承诺

（1）坚持以体检客户为中心，以质量为核心，坚持全心全意为人民健康服务的方针。

（2）加强医德医风建设，弘扬救死扶伤的人道主义精神，医务人员恪守医德，做到廉洁自律，遵纪守法，不吃请、不受礼，不收受病人“红包”，不以医谋私，加强与体检客户的

联系沟通，建立诚信和谐的新型医患关系。

(3) 建立和实施以责任制为核心的医疗质量管理制度，严格执行各项卫生法规、各项医疗规章制度和各项技术操作常规，加强医疗质量和安全管理，确保医疗安全。

(4) 严格执行“首诊医师负责制”和“三级医师负责制”，无冷、硬、生、顶、推、拖现象，做到热情服务、礼貌接诊、细心问诊、合理施治，合理检查，合理用药，合理收费。为体检客户提供安全、有效、便捷、价廉的医疗服务。

(5) 严格执行医疗信息公示制度：保障体检客户知情权。执行各项检查、医疗服务等公示制度，接受群众监督。

(6) 医务人员及工作人员着装整洁，挂牌上岗，文明行医，礼貌服务，确保体检质量。

(四) 服务态度承诺

不断改善服务态度，提高服务质量，把“三好一满意”作为我院的服务标准，用“优质护理服务”的要求为每一位体检客户提供满意的服务。

(1) 树立“一切以体检客户为中心”的服务理念，全心全意为体检客户服务。

(2) 一切医疗服务行为严格遵章守纪，严守操作规程，按医疗科学对体检客户进行检查。

(3) 为体检客户提供符合三级甲等医院的优质医疗服务，确保各项检查准确、无误。

(4) 严格执行医疗服务价格，在保证质量的前提下，控制医疗费用增长，合理检查。

(5) 严格执行新农合、职工医保、居民医保政策，保障资金安全，服务质量让体检客户满意。

(6) 全院干部职工抵制一切商业贿赂行为，不接受红包、回扣，不以权、以医谋私，把“九不准”内容贯穿在体检工作的始终。

(7) 不断改善服务态度，提高服务质量，把“三好一满意”作为我院的服务标准，用“优质护理服务”的要求为每一位体检客户提供满意的服务。

(8) 认真负责地落实处理每一位体检客户、家属及社会的投诉或举报。

(五) 免费早餐承诺

(1) 专项体检结束后提供免费营养早餐，提供多种丰富搭配供选择。包括但不限于有牛奶、鸡蛋、面包、水果。

(2) 保障食品安全，营造良好的用餐环境，确保不发生食品安全事故。

(3) 做到严格依照《食品安全法》等法律法规从事食品加工活动，对公众负责，保证食品安全，接受社会监督，承担社会责任。

(4) 做到严把食品原料采购关：不采购有毒、有害、腐烂变质、污秽不洁、混有异物和其他感官性状异常的食品；不采购无检疫合格证明的肉类和无检疫合格证明的肉类食品；不采购食品标签内容不全，或超过保质期的预包装食品；保留完整的食品购进票据。

(5) 做到就餐现场符合下列规定：保持内外环境整洁；配备足够照明、通风装置和有效防蝇、防尘、排污及存放废弃物的设施；配备食品及原料冷冻、冷藏设施；配备食品加工工具、用具、餐具清洗消毒及保洁设施等。

(6) 做到食品加工过程符合下列规定：认真检查待加工食品及原料，发现腐败变质、感官性状异常的，坚决不加工和使用；食品原料在使用前必须洗净，蔬菜、肉类、水产品分类清洗后使用流动水进行冲洗；需加热加工的食品应当烧熟煮透；烹饪后不能立刻食用的食品按规定进行热藏或冷藏；尽量不用凉拌菜；烹饪后至食用前需较长时间（超过两小时）存放的食品应当在高于 60℃或低于 10℃条件下存放；凡隔餐或隔夜的熟制品必须再次充分加热后方可食用；对食品每种（包括主食）留样 100 克以上，并密封分装冷藏保存 48 小时。

(7) 厨师符合如下条件：必须具有有效的健康证明，有良好的个人卫生习惯。

（六）体检报告承诺

郑重承诺：尊重每一个体检者的隐私、不做虚假检测、不出虚假体检报告。保证体检结果的真实有效，确保健康体检的每一个环节合理检查。体检者至上、热情服务、严禁争吵。树立崇高医德医风、尊重体检者。绝不使用过期变质或没有生产批号的药品和试剂。优化流程、简化环节、缩短体检候诊时间。保持环境卫生、营造良好就医氛围。

(1) 确保服务优质。保证提供最优质的服务，凡在我院体检的人员，我院将严格按照程序执行，保证体检人员信息 100%准确完整，保证体检结果 100%正确。尊重个人隐私，不透露体检结果给别人。

(2) 确保不搭车收费。严格按照体检标准体检，不额外收取任何费用，不诱导就诊。

(3) 确保体检结果送达时间。确保将体检结果在体检结束后规定时间内送达本人。

(4) 按时按质完成体检任务。确保在规定的时间内完成体检工作。

（七）后续服务承诺

（1）体检报告讲解

面对一大堆难懂的检查数据如何判断疾病风险的高低。面对医生简单明了的诊断结果，如何采取积极、有效地预防手段控制、改善自身的健康状况。作为检后服务中最重要的一个

环节。我院体检中心的副主任医师或主任医师亲自作为特诊专家讲解检查结果，展开良好的互动，对体检异常的反馈，就医提醒，复查提醒，给予详细的说明和指导。提供饮食、运动等方面的改善意见，有效帮助提高被检者身体免疫力，预防疾病的发生。

（2）健康服务

开通健康服务热线、微信公众号等多种形式，为个人或团队提供检后的健康咨询服务。包括体检结果解释、就医建议、健康相关知识（饮食营养、生活方式、疾病常识等）。

（3）开展健康教育

定期提供健康讲座，提升客户的健康意识，介绍慢性病相关知识与管理途径等。针对团体客户，可依据团体客户的团体体检报告，有针对性地进行慢性病防治、健康维护等方面的知识讲座。

在整合所有受检者的健康状况后，由经验丰富的主任医师从健康知识、生活方式、合理膳食、保健养生等几个方面进行讲授。根据特诊专家整体健康分析报告，选择针对他们在健康、亚健康、主要疾病风险规避等话题，本着未病先防、即病防病的原则，帮助正确了解疾病的成因，养成健康的生活习惯、生活方式和科学合理的营养搭配，改变传统的保健理念，提高对健康的认识。

来宾各取所需，听完讲座后，如有不明白的，还可在现场与体检专家展开良好的互动。并向受检者推荐就诊专家及预约专家，安排住院治疗等方便快捷的就医服务，为受检者打开方便就医之门。

（4）就医绿色通道

根据客户检后就诊需求，向客户推荐就诊专家及预约专家，并提供方便、快捷的门诊预约、住院治疗等方便快捷的就医服务，真正为客户打开就医方便之门。

（5）重要异常结果体检客户电话回访

1) 对重要异常结果体检客户由科主任、护士长督促，主检医生、主管护士实行定时电话回访。

2) 回访人必须持有执业资格证，做到热情、礼貌、不与体检客户发生争执。

3) 回访时应逐项填写《重要异常结果体检客户回访调查表》，不得遗漏。

4) 回访前应了解体检客户的既往健康状况及重要异常结果，回访的内容包括体检客户目前情况、诊疗情况、锻炼情况、生活情况及健康指导等。

5) 回访时对体检客户的提问应耐心听取，按照语言规范慎重回答，对治疗原则问题不清楚的不得随意敷衍；对当时不能马上解决或电话解释不清的问题应采取另行答复、预约专家、回院复查等方法；对电话投诉应及时调查核实情况，在 3 天内给予回复。

6) 对电话回访的情况要记录在案，不能回访的要注明原因；遇到可疑病情、特殊病情要立即向科主任汇报，做到科内每月小结一次。