

附件 2：服务承诺

服务内容	服务要求
标本接收	<ol style="list-style-type: none">1. 必须配置专用保温箱，保温箱必须有相应的温度记录表，每周至少一次的清洁消毒，保证标本的质量。2. 每周六天的上门接收标本的服务，时间为 8：30 至 17：30。遇特殊标本可机动收取。3. 规范标本接收、登记和包装流程，保证标本质量和安全，确保标本顺利交接，方便查核。4. 标本接收人员负责标本质量的初检、标识的核对，标本的接收登记及包装储存。
结果及时	为保证检验结果实时网络传送，实现实验室数据的汇总、储存、传输功能，可以与医院 LIS 系统对接，使医务人员可以随时调阅，保证病人的资料的准确性和检验结果的及时性，并提供系统使用的必要培训与技术支持。
科室辅助	<ol style="list-style-type: none">1. 协助设计、制作各种类型健康宣传资料。2. 提供科研方面的帮助，包括提供科研项目的实验平台（只适当收取试剂、耗材的成本费）。
结果查询	<ol style="list-style-type: none">1. 提供网上查询账号以供随时查询进度和结果。2. 提供 400 电话随时服务，危急值专人电话跟进，确保患者检测信息与临床医生的畅通。

检测服务承诺

1. 收到标本后及时进行检测；
2. 我单位的检验人员具有国家法定部门认定的从业资质；
3. 实验检测使用仪器设备在合格计量检有效期内；
4. 开展检验的试剂、检验的方法、流程符合检测技术要求；
5. 所有医学检验操作流程均按照质量控制 ISO15189 体系细则要求。

样本保存承诺

本公司承诺所有的检验标本均由专业技术人员处理，分析并出具报告，并按

国家要求保存标本，以方便贵单位在项目后期进行借用、抽查、复查。我方按照相关要求对所有标本进行规范保存，并按照招标方的需求定期提供进行相关质控材料。

出具报告承诺

1. 出具的报告均根据送检的标本按国家规定的标准进行诊断；
2. 标本在规定时间内出具电子和纸质描述性报告；
3. 检测结果提供列表综合报告，具有患者基本信息和唯一识别码，对结果进行简单描述。阳性或可疑病例及时报备医院；
4. 所有标本的检测电子报告报送给贵单位。

保密承诺

我方在未经采购方同意或授权前提下，不向采购方及其辖区医疗单位检验科室、医务科、临床科室工作人员以外的任何单位或个人，泄露采购方委托检验的项目、检验的内容、检验的结果和筛查人员个人相关信息。

其它承诺

2.6.1 纠纷处理

我公司在样本交接、运送、检测、报告等环节中，凡因工作不到位或工作有误或提供器材不合格等原因造成医疗机构与受检对象发生纠纷引起的经济、法律等后果，均由我方承担。

2.6.2 数据分析

我公司在项目结束后提供相应数据分析(大数据汇总，阳性率统计)。

2.6.3 共建服务

根据医院科室发展需求，我公司为院方提供科室共建运营服务。

2.6.4 优惠服务承诺

1. 我公司为院方提供检验人员培训进修渠道(在质谱检测平台、分子遗传检测平台、血液肿瘤 MICM 平台、专科病理平台等)，提升本院科室检测服务能力。
2. 每年可以提供 3 次以上院内专业学术讲座，邀请医院认可的专家教授过来授课。
3. 我公司指导和协助医院科室、临床文章撰写发表，协助申请科研课题。
4. 对于医院科室及院内员工送检的低于 500 元的检验项目提供免费检测服务，每月 1 个名额。

5. 医师节及儿童节等节日面向医护人员及家属推出低于合作折扣的体检套餐，接收批量送检，名额不限。

6. 疑难肾脏病理邀请军总，省人民医院等专家会诊不加收会诊费。

