**2025-2027年番禺妇幼保健院四院区被服洗涤和外送运输服务项目用户需求书**

1. **服务内容**
2. 广州市番禺区妇幼保健院及分院医用织物及工作人员工作服的衣物的收送、洗涤、消毒、保管、缝补、折叠、熨烫、床隔帘的拆洗、分包装、手术布类包打包、清点等所有服务。
3. 外派驻点服务的医务工作人员医用织物的收送、洗涤、消毒、保管、缝补、折叠、熨烫、打包、清点等所有服务。
4. **服务基本要求**
5. 中标供应商必须保证所使用的洗涤原料无毒、环保、不损伤医用织物，所用的洗涤剂、消毒产品及设备质量符合相应的质量标准。医院医用织物等物品的洗涤、手术布类包打包和运送、洗涤后被服检测、完税、RFID芯片及综合管理软件信息化服务、硬件设备、人工、仓储、数据统计、应急服务等综合管理服务，洗涤效果要求达到市级以上卫生防疫部门规定的行业洗涤相关最新标准，满足本医疗集团对洗涤服务的具体要求，除病人服外所有被服必须熨烫（无法熨烫除外）；每天（含所有节假日）到医院收污衣2次、送洁衣2次。
6. 植入通用的芯片：乙方在合同签订后三个月内，将甲方院内所有工作服、病房五件套(床 单、被套、枕套、病衣、病裤)、值班被服、其他部分被服(不包括：供应室布类、手术布类、胶单、毛巾类、地垫、拖鞋、由甲方确认的低价值或不适宜植入 RFID 芯片的被 服布类)植入RFID 芯片及条形码标签，实现采用无线射频技术的设备仪器扫描清点污衣被服数据，减少传统手工清点可能导致的二次污染及满足“院感”管理相关要求。
7. 中标人提供的RFID 智能管理设备系统应具备如下要求
8. 中标人提供一套智能化医用布类管理软件系统，包含但不限于：智能化管理软件系统一套、RFID水洗芯片、手持扫描机、智能扫描柜、便携式图文输出设备、被服注册平台等一系列工具。
9. 软件系统要求 ①系统架构包含但不限于：云端浏览器访问Web系统；手机APP或微信小程序或微信公众号消息推送管理软件系统；RFID固定端设备系统。 ②权限管理：合同期内采购人拥有相关设备、系统使用权限，可设置用户操作收发和查询数据等权限，采购人可随时向中标人要求提供被服注册信息，中标人需保证被服信息可批量导入。 ③业务流程：具有收发、入厂、洗涤、仓库、分拣、配货、出厂等全流程管理功能，全流程可追溯功能。 ④APP手工录入要求：手机APP具有手工录入收货功能，打印交接单据。 ⑤信息管理：系统具有完备的日志记录，每天收送信息后台均有记录。可实现网络远程管理，实现实时数据查询、统计等功能；可实现被服的可追溯管理，实时了解被服的洗涤或使用状态。对采购人所有信息保密，未经书面允许，不得泄露给第三方。
10. RFID水洗芯片要求

▲①MRI要求：不能对医院核磁检查设备（MRI）的影像产生干扰，投标时需提供第三方检测机构出具的对MRI影像输出无影响的证明文件。

②耐腐蚀性：耐高温，阻燃，耐化学（洗涤剂、柔软剂、漂白、碱等）腐蚀，耐磨，耐压。

③耐高温：最低耐温度大于160℃以上，最高耐温200℃ 10秒。

④RFID芯片袋:包括芯片缝制袋。

⑤RFID芯片安装：采购人新投入被服，由中标人提供RFID芯片至采购人被服制衣厂家，制衣厂家负责缝制；采购人仓库尚未投放到科室的被服，由中标人负责缝制RFID芯片；采购人在用的被服，要求中标人负责缝制RFID芯片（90天内完成）。

1. 中标人提供的智能管理系统应符合国家相关法律法规，保证信息安全，中标人使用信息化管理系统，用于采购人被服的日常管理、数据统计、分析、核算等用途，为保障使用期间信息化管理系统能够保持稳定运营所需的空间储存，投标人投标时需提供与第三方公司签署的以支持项目信息化系统程序运营所需的云服务器的有效证明资料(如合同、协议等)。
2. 合同期满中标人须与下一期中标人完成项目整体交接，包括设备、系统运行、布类洗涤数据等，符合采购人项目运行要求。
3. 中标人提供的RFID 智能管理设备、芯片应具备如下要求
4. ★合同期内，中标人免费提供本项目所需的全部RFID 芯片；合同期满，已经缝制的RFID芯片全部归采购人所有，中标人不得收取任何费用。（投标时提供承诺函）
5. ▲RFID 芯片应为通用版，可对接市面现有的RFID 智能管理设备系统，能实现全医疗集团的流通使用，RFID 芯片使用寿命要求达到200次或以上，更换芯片费用包含在投标报价中。（投标时提供承诺函）
6. 手持设备清点速度达到每分钟500件或以上，总识别错误率低于千分之一。
7. ★对于每一件安装RFID 芯片的纺织品进行生命周期内行踪追踪。包括但不限于：纺织品的洗涤次数、配送路径、出洗科室。（投标时提供承诺函）

▲6.RFID 智能管理设备系统运维由中标人完成（相应费用已包含在报价中）；中标人日常工作通过电脑端、移动设备（如手机端）均可以操作；按采购人要求定期提供工作报表，可按医院提出的实际需求调整内容。（投标时提供承诺函）

1. RFID芯片运作服务范围：RFID芯片运作服务范围包括但不限于医护工作服、值班床上3件套(值班床单、被套、枕套)、病人被服类5件套(病人衣、裤、床单、被套、枕套)的智能化芯片运作服务。
2. 智能管理成果：通过医用布类洗涤智能管理，全流程可追溯，通过智能化布类管理实现各个环节点的精准数据管理，通过分类管理实现大流通和实时供需调配，有效降低医用布类库存积压和采购量，提高医用布类周转率降低洗涤量，成为同类项目标杆，在本专业中具有区域性引领作用。
3. 中标人在投标文件报价的单价已包含上述相应费用，合同期内采购人不再另行支付任何费用。甲方目前正在使用中及院内仓库的库存被服，由乙方负责完成RFID 芯片及条形码标签的植入，在本项目合同履行过程中新购置的被服由甲方负责植入RFID 芯片及条形码标签(RFID 芯片由乙方提供),条形码标签由乙方完成植入。被服洗涤过程中如有RFID 芯片损坏的由 乙方免费更换补充(注：招标文件中的RFID 芯片是指无线射频识别电子标签)。乙方须提供手持、固定无线射频技术扫描设备，通过扫描方式读取RFID 芯片、条形码标签信息 进行被服收、发及管理工作，并配套相对应的“被服洗涤计算机管理软件系统”,实现 甲方被服洗涤的互联网数据化管理。植入被服的RFID 芯片、条形码标签要求在工业化洗 涤环境(高温、高碱性)下至少水洗200 次不影响芯片信息读取，不掉色、不脱落；“被服洗涤计算机管理软件系统”的客户管理权限开放给甲方相关科室、管理部门，对甲方相关人员使用操作“被服洗涤计算机管理软件系统”进行必要的培训和技术支持。

3、中标人员工在采购人单位工作期间，必须遵守国家法律和采购人的规章制度，应尽到与采购人单位内部员工同等的义务，切实履行相关的工作制度和职责。违反相关制度，采购人可视情节轻重对中标人处以100元至1000元的经济处罚或按采购人的相关制度执行处罚，情节严重的交由公安司法机关处理。

（二）中标供应商必须提供专用运输车辆，不能交叉使用，运送车及运送工具运送污衣织物后应一用一清洗消毒，每天运送两次必须每天清洗消毒两次，消毒方法参照WS/T 367执行。运送车不可作为它用，并按指定地点放置。

（三）采购人提供给中标供应商污衣织物和清洁织物中转场地。清洁织物存放架或柜由采购人提供，放置要求距地面高度20cm—25cm，离墙5cm—10cm，距天花板≥50cm。污衣织物和清洁衣物暂存间的清洁和消毒（含清洁剂和消毒剂工具）工作由中标供应商负责。每天收的污衣必须两收，当天全部运走到中标供应商的洗涤中心（7时以及14时前），如违反扣1000元/次。

（四）中标供应商提供新订做的污衣和清洁衣物收集袋，收集布袋需印刷何贤医院、沙湾分院、计生中心分院名称，中标供应商收集污衣用污衣收集袋需分颜色，病人和工作人员、新生儿的污衣物分开打包，严格按院区布袋分类收集运送。病人污衣织物用黄色布袋、工作人员污衣织物用蓝色布袋、婴幼儿污衣织物用黄色布袋、感染性用橘红色布袋，重污衣物（血、便）污染以及手术室分别用深蓝色防水布袋。对橘色布袋包装的衣物，在包装袋上标明“感染性织物、并注明品种和数量给予登记，按行业规定作特殊强化洗涤与消毒处理。洁衣统一用绿色布袋，并印制各院区名称及布类清晰分类标识。发现洁污衣袋混放每袋扣罚每次100元。医疗织物收集工具，运输及收集工具在使用后进行清洁消毒，消毒方法参照WS/T367执行。

（五）采购人的衣物要求使用专机专洗。病人和工作人员衣物分开洗涤，分开烘干，同时不得和其他医院混洗，混烘干，混放；新生儿、婴儿的医用织物应专机洗涤、消毒，不应与其他医用织物混洗；手术室的医用织物（如手术衣、手术铺单等）宜单独洗涤；供应室包布、治疗巾宜单独洗涤、消毒；医务人员使用的医用织物应单独洗涤。污衣收集袋不得与医院污衣织物混洗。若选择化学消毒，消毒方法应按消毒剂使用说明书和WS/T367执行。以每80件洗涤衣物计一个污衣收集袋，按中标单价计算洗涤费。

（六）中标供应商允许向采购人借一定数量的被服及工作服（仅限病人五件套和隔离衣）供周转使用，并和采购人办理好借出手续。每月盘点一次，借出数多于与盘点数，中标供应商须及时补充数量与原始借出数量一致，如未补回的衣物需作实物赔赏(订做新的织物赔赏给采购人，织物均需符合医用织物使用的相关标准为实)，中标供应商每月度盘点借用的周转被服数量并做好登记和盘点，借出与盘点以双方签名为准，并复印一份给采购人存档。丢失织物与上述赔赏方式一致，赔赏织物织物均需符合医用织物使用的相关标准为实，并相关科室验收合格为准。

★（七）清洁衣物必须在中标供应商洗涤中心按科室分拣好，按要求捆扎，所有清洁衣物（病人衣物20件/捆；床单10件/捆；被套5件/捆）；如有变动捆扎数量须经医院主管部门同意。禁止欠缺科室衣物及所有布类，在采购人中转站分拣须征得采购人同意，如未按规定时间送洁衣每次扣罚300元，欠缺科室衣物及布类扣罚每次100元。中标供应商对于沙湾院区需设专人驻点提供手术布类包打包工作。

（八）中标供应商负责在收污衣织物时，没有污衣间病区的病人污衣织物须到医院污衣中转站与医院工作人员同时清点，不可以在科室范围清点，非病房的污衣织物在科室清点必须与院方工作人员同时清点，并以双方签名为确认；每次清点必须按品种和数量记录、要求准确无误，中标供应商不得自行清点或虚报或擅自修改送衣单数量，发现虚报洗涤量、擅自修改送衣单数量、没按品种及数量清点、临床科室范围清点、不按时间收污衣每次扣200元，如发现第二次则双倍扣费。超过五次的，采购人有权终止合同。造成损失的，中标供应须给予相应赔偿。

（九）丢失衣物处理，中标供应商对丢失的衣物需作实物赔赏，如未补回的衣物需作实物赔赏(订做新的织物赔赏给采购人，织物均需符合医用织物使用的相关标准为实)给采购人，并相关科室验收合格为准。

（十）中标供应商每月7号（如遇节假日顺延）之前向采购人统计并提交上个月的洗涤服务量、科室满意度(含分析报告)等纸质原始资料和电子版资料，内容包括不限于当月全院各科洗涤污衣织物明细种类及数量，送回洁衣物明细种类及数量，返洗数量，缝补数、报废数量，各科室投诉次数、内容及处理结果，当月结算金额等。采购人收到月洗涤统计资料后进行核实确认，并根据合同进行结算。

（十一）如采购人因用量特殊及临时性紧急需求，如大量病人或流行性疾病发生时，中标供应商无条件于收到通知后在二小时内补充足够用量至需求科室。

（十二）收送的所有工具和收送人员所有成本均由中标供应商负责，中标供应商为采购人提供服务所需的工具、材料、消毒用物（含中标人工作场所的工具、清洁等，由中标供应商自备并自负保管及维修的责任。如发生毁损、遗失、失窃等事情，采购人不负赔偿的责任。

（十三）洗衣单、返洗单、缝补单、衣物报废单、洗涤服务投诉单、满意度调查表等一切单据均由中标供应商提供。所有单据均按采购人要求印制，一式四联，必须有双方签名确认的单据为有效。四联存放：科室第一联、中标供应商第二联、送净衣第三联、医院责任部门第四联，服务满意度调查表格，每月由招、中标供应商管理人员到各科室，进行服务满意度的调查并汇总分析，反馈以及进行持续质量改进，归档资料送采购人存档。

★（十四）被服配送：中标供应商须为本项目配置一台专车负责每天的收送工作，其中院本部和沙湾院区每天两收一送、康复院区每天一收一送、计生中心每周两次收送），包含所有节假日，每周日的下午停收送半天，但须在周日中午把前一天两收的衣物全部送回各院区。当天晚上和中午两收的污衣织物、清洁衣物必须在次日早上一次性送回。收送具体时间按列表时间收送，如中标供应商提出两收两送，经采购人同意后执行，但必须是所有出洗织物必须在24小时内送回医院。

（十五）采购人在项目实施过程中根据实际工作需要提出的合理性需求，中标供应商应无条件执行。

（十六）中标供应商在接管前三天安排驻点人员及主管到院区学习布类的折叠及收送规范。

（十七）履约期间需每季度召开管理协调会议（中标开始三个月需每月召开管理协调会议）。

（十八）中标供应商定期提供包括皮肤疾病在内的驻点人员健康监测记录，清洁消毒（每天进行监测登记）、环境微生物记录。

（十九）医疗织物收集需符合医院感染防控的相关要求，接受医院督导检查，并提供整改记录 。

1. **各科室收送频次及时间**
2. 不限于以下科室，采购人部份科室按需增加收送次数时应无条件满足。
3. 中标供应商负责每天2次（含所有节假日）到医院各科室（包括住院部各病区、门急诊、辅助科室 、行政等医院所有部门）收污衣，收衣时间是（6时、12时），采购人根据工作需要，有权合理调整收污衣时间和次数，不另追加费用。严格按院区布袋分类收集运送。病人污衣织物用黄色布袋、工作人员污衣织物用蓝色布袋、婴幼儿污衣织物用黄色布袋、感染性用橘红色布袋，重污衣物（血、便）污染以及手术室分别用深蓝色防水布袋，不得混放。外包装上标明品种和数量给予登记， 并与科室做好交接签名确认。收污衣物人员须做好个人防护措施，如穿手套、 口罩、帽子等、必要时戴防护服，不可戴污手套触碰公用设施（如按电梯、开关门等）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **回收区域** | **车辆及到科室频次** | **收污衣时间** | **送洁衣时间** |
| 院本部医疗综合大楼（包括妇科手术室、手术室、导管室）、急诊科 | 两收一送/天（突发情况根据院感要求增加收送次数） | 12：30前 19：00前 | 10：00前 |
| 院本部门诊楼、医技楼、保健楼、口腔楼（包括内科门诊、发热门诊、儿科门诊、外科门诊、骨科门诊、妇科门诊、产科门诊、B超、中医门诊、针灸康复、放射科、介入室、口腔门诊、五官科门诊、妇保、儿保儿康、体检等相关的门诊及技诊科室） | 一收一送/天 突发情况根据院感要求增加收送次数） | 19：00前 | 10:00前 |
| 沙湾院区门诊楼以及医技诊科室等所有辅助科室 | 一收一送/天突发情况根据院感要求增加收送次数） | 12：30前 | 10:00前 |
| 沙湾院区住院部 | 两收一送/天突发情况根据院感要求增加收送次数） | 12：30前 19：00前 | 10：00前 |
| 康复院区 | 一收一送/天（周一至周六）突发情况根据院感要求增加收送次数） | 19：00前 | 10：00前 |
| 工作服换洗（实际日期按医院院感要求执行） | 两收一送/天 | 12：30前 19：00前 | 10:00前 |
| 值班被服工衣所有院区、病区、急诊及技诊值班室等 | 随时换洗 | 19:00前 | 按各科需求增加下收下送 |
| 手术布类（包括手术室、导管室、分娩中心、眼科、生殖中心、日间手术室、内镜中心等手术送回供应室） | 两收一送/天 在科室收、打包间打包后送回供应室。 | 12：30前 19:00前 | 10：00前 |

1. **其他服务要求**
2. 布类污垢的分类
3. 大气污垢：灰土、粉尘、烟尘、植物花粉、杂菌微生物等；
4. 人体污垢：人体分泌物，如血液、皮脂、汗液皮屑、尿垢、粪便、呕吐物、引流物等；
5. 工作环境污垢：手术后的血渍、药渍、病人卧床留下的油渍、药渍、墨渍等。
6. 中标供应商洗涤场所及设施要求
7. ★中标供应商洗涤场所及设施要求须按《医院医用织物洗涤消毒技术规（WS/T508-2016）》的相关指引和技术指标执行。
8. 洗涤场所环境要求设专用的工作区域，且达到以下要求：
9. 周围环境卫生、整洁；洗涤场所内部应布局合理，应设有工作人员、医用织物接收与发放的专用通道；工作流程应由污到洁，不交叉、不逆行；分别设有污染区和清洁区，区域划分清楚并有明显的标志，两区之间应有完全隔离屏障。清洁区内可设置部分隔离屏障。污染区及各更衣（缓冲）间应配备洗手设施；各区域通风、采光良好；污染区应安装空气消毒设施；清洁区应清洁干燥；室内地面、墙面和工作台应平整、不起尘、便于清洁，装饰材料防水、耐腐蚀；有防蝇、防虫、鼠等有害生物防制设施。
10. 污染区是洗衣房内用于使用后未经洗涤消毒处理医用织物的接收、分拣、洗涤、消毒的区域，以及织物周转库房内用于脏污或感染性织物的接收、暂存的区域，应设有医用织物接收与分检间、洗涤消毒间、污车存放处和更衣（缓冲）间。清洁区为洗衣房内用于经洗涤消毒后医用织物的暂存、整理、烘干、熨烫、折叠、储存、发放的区域，以及织物周转库房内用于清洁织物的储存、发放的区域，应设有烘干间、熨烫、折叠、储存、发放间、洁车存放处及更衣（缓冲）间。污染区与清洁区之间设置全封闭式、实质性隔断，除分别开设通道门供人员进出和物品由污到洁运送外，两区之间空气不能对流。
11. 洗涤场所需设立独立隔离式消毒浸泡池或独立隔离式重污洗涤车间。
12. 中标供应商有多个洗涤厂房的，须安排具有最新最先进设备的厂区为采购人进行洗涤全程服务。
13. 洗涤设备要求
14. 中标供应商需配备数量充足的专业洗衣机，可供病人、医务人员、新生儿、手术室、传染隔离区等各类衣物洗涤，专机专洗。严禁因设备不足，出现混洗混烘情况。
15. 洗衣机洗涤物由位于污染区侧的舱门装入，洗涤完毕后从位于清洁区一侧的舱门取出的专用洗涤设备。
16. 洗涤用水的卫生质量应符合GB5749要求。
17. 洗涤场所各区域流程的使用及工作要求
18. 设洁污人流、物流通道。人流由洁到污，物流由污到洁，顺行通过，不得交叉或逆行。
19. 工作人员严格按工作流程指引，做好防护措施出入各区域，防护用品包括：工作服、口罩、手套、帽子、隔离衣、水鞋或塑胶密封胶鞋等。在污染区和清洁区穿戴的个人防护用品不得交叉使用。
20. 各区域工人分工合作，不得在各区域随意走动，严禁由污染区未经更衣换鞋到清洁区，在污染区根据实际工作需要可选穿隔离衣。在清洁区应穿工作服、工作鞋，并保持卫生。可根据实际工作需要戴帽和手套。患有皮肤病工作人员不得洗涤任何工作。
21. 医用织物晾（烘）干、储存要求
22. 对工作人员和病人医用织物：一般污染和传染性的医用织物洗涤消毒后要分区晾（烘）干、熨烫、折叠和储存，不得混杂。熨烫时应注意曾受或易受污染之处。
23. 新生儿、婴儿、手术室等医用织物应有专用烘干、熨烫、折叠、储存医用织物处，不可与其他医用织物混淆。
24. （3）晾（烘）干、熨烫、折叠和储存的具体操作由采购人规定。
25. 洗涤场所环境卫生、运送工具的清洁消毒要求
26. 半污染区、污染区的清洁消毒：上班时打开窗户、保持良好通风，上、下午工作后用含1000mg/L有效氯溶液拖地一次，用紫外线灯照射1小时，并做好相关登记记录。
27. 清洁区的保洁：上班时开窗通风，用清水擦拭桌、椅、工作台面、拖地一次，保持清洁。下班时关闭门窗，减少灰尘和风沙，地面再用清水拖擦一次。
28. 洁衣房放置洁衣需用不锈刚架离地面20CM存放，放地面每次扣罚200元。
29. 洗衣房的污衣被装卸手推车每日用1000mg/L含氯消毒剂擦拭消毒，洁净衣被手推车每日用清水进行擦拭。
30. 清洁卫生用具分区标识，分区使用，不准跨区，用后清洁消毒、洗净挂起晾干。
31. 洗衣房的洗衣池（机）洗衣后应消毒。洗衣房洗后处理区及清洁区应配备空气消毒设施并定期消毒。
32. 对工作区空气、洗衣机把手、熨烫台、工作人员的手进行监测，每半年进行一次次委托有资质第三方对上述项目以及驻场项目场所进行监测，监测结果及时报告采购人，发现问题的及时整改。医院将随时对监测结果进行检查，月度监测结果不合格每次扣罚300-500元。
33. 中标供应商应分别配置运送污衣织物和清洁织物的专用车辆和容器，不应交叉使用，采取封闭方式运送，不应与非医用织物混运；专用运输工具应根据污染情况定期清洗消毒；运输工具运送感染性织物后应一用一清洗消毒，消毒方法参照WS/T367执行。
34. 中标供应商的衣物被服消毒及生产环境场所卫生有通过市级或以上疾控中心的检测且检测合格。投标时提供检测合格证明资料。
35. 污衣物收运要求
36. 中标供应商根据采购人工作时间安排收送，采购人有权合理调整收污衣物和送洁衣时间和次数，不再另追加费用。
37. 中标供应商负责病区每月一次病床床隔帘（根据特殊感染相关要求增加拆洗频次）人工拆装，送出及洗涤工作。
38. 运送车辆：中标供应商提供本项目专用车辆（特指院外运送车辆），还应有备用车以备随时调配，收送停放按照院方指定区域停放，不得违反道路交通安全规则。运送车辆应是封闭式车厢，车辆在每次运送洁净医用织物前必须按照相关标准进行严格的清洗和消毒，并要求经1小时以上的紫外线灭菌后方能装车运送，禁止洁污医用织物混合一起运送，违者每次罚违约金1000元，如发现两次（含）以上采购人有权终止合同。
39. 运送通道：必须按采购人规定的洁污专用通道装卸衣被，不得交叉通行。
40. 收送衣被：衣被收集袋分5种（分别收放：病人污衣织物用黄色布袋、工作人员污衣织物用蓝色布袋、婴幼儿污衣织物用黄色布袋、感染性用橘红色布袋，重污衣物（血（手术室）、便）污染分别用深蓝色防水胶袋。）。衣被收集袋应保持密闭直至清洗。
41. 收集污衣物时要求带手消毒液到病区，在接触不同种类污衣后要进行手消毒；收集要求用污衣袋将病人和工作人员、婴儿衣物、手术衣物、感染性衣物等污衣物分开清点、收集并分袋独立密封包装，不得混放、扎紧袋口。（打包污衣收集袋由中标供应商提供）。外包装上标明品种和数量给予登记，并与院方工作人员做好清点和签名确认。收污衣物人员须做好个人防护措施，如穿戴手套、口罩、帽子。必要时穿隔离衣、防护服等，不可戴污手套触碰公用设施（如按电梯、门把手、扶手等），每次接触污衣物后要进行手消毒，针对接触了污染或具有传染性的织物后，必须用流水洗手。
42. 院内污衣运送车每次使用后擦拭消毒，每天按收运次数清洁，每周彻底清洗、消毒一次，用1000mg/L的含氯消毒液擦拭，并做好消毒记录，运送车不可作为其他用途，并按指定地点放置。如未做到每次使用后擦试消毒，每次扣100元。
43. 中标供应商每次回收采购人的污衣织物时，必须有责任清点、检查、核实被服物资的数量、是否有损坏（污渍或破损）等。同时鉴别被服布类的可洗涤程度，及时将已损坏的织物告知采购人。否则，视作无损坏的被服，如发现洗涤后被服的损坏或丢失情况，中标供应商将承担全部责任。
44. 运输过程保持污衣织物密封不外露，污水、血水不得外渗漏。
45. 运送清洁衣物须有布密封盖好运送，送至科室交接清晰，不得未经交接随处放置，如因此被科室投诉，调查属实，每次扣罚100元。。
46. 项目管理人员（专职督导巡视员）需根据以上操作规范要求进行不定期自查并形成汇总资料档案（备查），采购人作不定期抽查；，如项目管理人员（专职督导巡视员）没有进行监督以及自查，一经发现该项目员工违反操作规范，每次扣100-500元；该项目管理人员（专职督导巡视员）没有体现进行监督管理，累加进行扣罚每次100-500元，在当月服务费中扣除，多次违规可按次数加倍处罚。
47. 污衣收集袋禁止未经洗涤重复使用，发现扣500元/次。
48. 洗涤质量要求
49. 中标供应商洗涤用水选择软水洗涤，每次洗涤用品进货后提交使用洗涤化料成分及其质量检测合格报告，中标供应商安全合理使用洗涤用品，合理提高采购人医用织物使用寿命，为采购人节省开支。
50. 洗涤主要原料（洗衣粉或剂）应采用经产品质量监督检测部门测试的，各项数据均符合要求的产品。
51. 根据布料质地及受污程度、污物性质的不同选择合适的洗涤程序、温度、洗涤剂、消毒液适量进行洗涤，以保证洗涤质量。对于容易沾染污垢或被染色的部位（如：医护人员工作服的领口、袖口、前胸等部位）根据沾污程度应适当增加刷洗、浸泡、清洗的强度；
52. 有色与无色衣物应单独分色洗涤，以防脱色、串色；
53. 中标供应商应在洗涤中心将洁净衣物进行洁净度及是否需缝补自检，局部未洗掉的黄渍、药渍、陈旧血渍、锈迹、笔迹等及需缝补的衣物，一旦发现要在送达医院前进行返洗和缝补，如送到医院交接时或后发现视为不洁净衣数量及处理。
54. 采购人检查或发现返回的洁净被服有不符合采购人服务及质量要求的（包括但不限于洁净度、平整度、完好度、干燥度等感观指标），不计入被服洗涤数量清单，应无条件填写返洗单，并处以每件50元的处罚。每月经采购人检查的被服布料洗涤不合格率大于5%（月抽检不合格数/月抽检总数），需向采购人支付500元违约金（在当月服务费中扣除）。如中标供应商所提供的服务及被服布类洗涤质量达不到约定标准，造成采购人经济损失的，中标供应商应给予采购人经济赔偿，并承担相应的法律责任。
55. 按时、按量、保证质量完成采购人交给的洗涤和配送任务，返洗衣物经双方确认签名，次日24小时内送洁衣时一并送回。
56. 因中标供应商原因，导致发生院感事件的，由中标供应商负全部责任。
57. ★报废控制要求：每周或每月采购人送洗涤的衣物布类自然损耗率报废总量限0.3%以内。报废量超过0.3%的，由采购人与中标供应商各承担超出部分的50%的原价费用，赔偿费在报废月洗涤费中扣除。按照报废多少补充多少为原则补回衣物给中标供应商，补齐周转。报废后的衣物织布经采购人核对数量并同意后交由中标供应商作缝补补料用。
58. 报废标准以采购人制定的标准执行，中标供应商没按标准报废或达到报废标准拖延报废，经核查扣50元/件。
59. 中标供应商认真对各工序自检、抽检，确保洗涤质量达标。
60. 污衣织物的分类和洗涤消毒要求：

严格按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范（WS/T508-2016）》中的第6点：洗涤、消毒的原则与方法执行。

1. 洗涤质量检测要求
2. 符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范（WS/T508-2016）》中的第7点：清洁织物卫生质量要求执行。
3. 采购人每天每批次对洁净的医用织物进行抽查，感官指标洗涤后的清洁织物外观应整洁、干燥，无污渍，无异味、异物、破损，无串色。
4. 洗涤物的过水漂洗要透彻，避免因洗涤剂残留而出现泛黄变色或触摸布类表面有黏涩感。
5. 对于沾染污垢或被染色的部位，应做到清洗还原后与布料原色基本保持一致。
6. 采购人每三个月随机抽查，对医用织物进行细菌培养及PH值检测，PH应达到6.5-7.5；检查医用织物洗涤后微生物指标：细菌菌落总数≤200CFU/100cm2，不得检出大肠菌群和金黄色葡萄球菌等致病菌；婴儿用医用织物还应进行沙门氏菌属检测，若未按要求检测或检测不符合要求，在当月服务费中扣罚1000-2000元/次，累计次数超过三次的，采购人有权终止合同。
7. 中标供应商应每季一次（或按照市级以上行业标准规定时间）向采购人提供市级疾病预防控制中心出具当年的医用织物检测报告复印件加盖印章（原件备查）。如采购人有疑问，则由双方共同认可的机构，在双方工作人员在场监督下对医用织物进行抽样检测。额外抽样检测每年不多于三次，检测费用由中标供应商承担，多于三次的额外抽样结果若达到行业洗涤卫生标准，检测费用由采购人负责；若相关检测报告或者额外抽样检测的结果不符合行业洗涤卫生标准，检测费用由中标供应商负责支付。中标供应商每半年对其工作区域的工作人员手、物体表面进行1次卫生学抽检，符合GB15982Ⅲ类环境规定，并提交抽检报告给供应商，若未按要求检测，在当月服务费中扣罚200元/次，累计次数超过五次的，采购人有权终止合同。
8. 采购人将不定期到中标供应商的洗涤现场对工作质量进行监督和指导；若由于中标供应商工作质量问题或失误给采购人造成利益损害的，中标供应商应当赔偿由此给采购人造成的损失，采购人并有权解除合同。
9. 中标供应商每次返送洁医用织物布类前必须认真检查，一旦发现被服布类不洁净或局部未洗掉的污渍等，要在送达科室前进行返洗，并及时送回，不得因此而影响采购人正常工作。
10. 折叠、熨烫、缝补要求
11. 按采购人要求对各种布类的折叠方法进行折叠。折叠后的所有布类平整、无皱褶、无穿孔、无缺损、无粘附物。
12. 按采购人要求对特殊衣物进行熨烫。经熨烫的被服平整，无双重痕迹和不规则熨痕。
13. 中标供应商须在中标供应商洗涤中心进行缝补自检及负责对有破损、掉纽扣、裤带过松的衣物进行修补，不能修补的,以书面方式提请医院办理衣物报废。应在洗涤中心完成自检及缝补工作，如到医院或洁衣发放后才发现未缝补，每月在医院发现返缝补量不能超过60件，超出的按每件扣罚50元。
14. 免费对有破损或无钮扣的衣物布品给予缝补及补钉钮扣等工作，缝补部位采用合适的缝布、缝针、缝线、纽扣及缝补方式。缝补针迹要求均匀、整齐；补钉的纽扣大小、颜色应与原来的纽扣基本一致，不可过大、过小或色差过大。免费更换松脱裤带，使用宽形裤带。缝补后的衣物实用、美观、并保持原用途。
15. 破损衣物需缝补的，应在交接时向采购人提供补衣单，标明名称及数量，缝补时间不得超过2天。超过48小时送回，按不规定时间收送扣罚。
16. 破损衣物两次以上的缝补是否有缝补价值或报废应以采购人确认标准执行。
17. 科室要求缝补的衣物经通知两次后仍未缝补的每次扣100元。
18. ★采购人送洗的医用织物，中标供应商除消毒、清洗、干燥、叠好外， 熨平包括（不限于）工作人员工作服、病人床单、被套、枕套、病人衣物，新生儿衣物、爱婴区、产二区、产三区衣物必须熨平处理，如没按规定熨平每件扣罚10元。

**6、清洁衣物配送服务要求**

（1）中标供应商根据采购人工作时间安排收送，采购人有权合理调整收污衣物和送清洁衣物时间和次数，不另追加费用。

（2）洗涤中心和驻点接送洁衣物推车专车专用，不可与污衣车混用，每次送洁衣物前用清水擦拭推车一次，并做好推车擦拭记录。 不按要求每次扣200元。

（3）中标供应商必须在采购人服务地点驻场一名须具有两年以上相关工作经验管理人员，每天巡视收送工作质量，处理采购人投诉，并做好登记，全面负责本项目质量监管工作。及时做好科室与中标供应商的沟通工作。

（4）根据医院的突发事件、应急抢救等工作需要，设立24小时驻场值班的收送人员，提供按照医院要求，准备好应急的物资，随时做好医院医用织物的应急收送工作。

（5）中标供应商在岗员工数量应满足采购人需求，随时接听医用织物需求的电话，及时做好织物的收送工作。采购人将不定期检查值班人员在岗情况，一旦发现值班人员无故脱岗或病区反映24小时内无响应反馈问题（采购人查证属实），每次扣罚100元。如因此影响医院的突发应急医疗的将追究中标供应商的相应责任。

（6）各病区每次发送洁衣物的时间、数量及品种按照前一天回收污衣物的时间、数量及品种进行发送，每批发送的衣物必须有科室人员签名确认。科室或部门不接受欠条，100%保证按所收污衣物数量和品种送齐(返洗及缝补做好交接记录)，不符合视情况扣200至500元/次。并负责将洁衣物入柜（各科室被服柜，洗衣部洁衣柜）。

（7）盛装清洁布类的洁衣袋全部由中标供应商提供，并保证洁净，不可有破损霉烂，所有洁衣袋不可放置地面，如违反每次扣100元。

（8）送洁衣人员不能同时边送洁衣边收污衣，必须单独进行，送洁衣工作人员前须沐浴并更换洁净工作服，递送洁衣时手必须是清洁的，如接触病人或病区非清洁用物，必须先洗手或手消毒才进行洁衣传递，违反每次扣100元。

（9）中标供应商负责将已洗涤消毒完毕的病人、工作人员、婴儿衣物、手术衣物等清洁衣物用清洁布袋分类打包上车，盛装清洁布类的洁衣袋全部由中标供应商提供，并保证洁衣袋每天洗涤消毒，洁衣袋洗涤费由中标供应商负责，不可有破损霉烂。

（10）消毒、灭菌包在运送过程中，要确保物品安全，要保证灭菌包干燥、清洁、无污染、无丢失。运送车要专用防水、防尘，易清洗、消毒。待消毒灭菌包与已消毒灭菌包不得混运。

**7、术科布类下送分类要求：**

（1）全院其它科室使用的孔巾、双层包布、手术衣全部送消毒供应中心。

（2）在消毒供应中心回收的不同类形工衣、垫布全部送消毒供应中心。

（3）手术室使用的95\*95cm双层绿色布送消毒供应中心。

（4）手术室使用的所有布类、洗手衣、手术衣，全部送敷料打包间。

（5）两院区的洗手衣分开袋装，送敷料打包间。

（7）导管室所用的布类、洗手衣、手术衣全部送敷料打包间。

（8）眼科所用的布类按眼科要求送部分手术衣到眼科，其余的全部送敷料打包间。

**8、设施设备、工具、用品等配置要求**

（1）中标供应商负责配置收送运输及洗涤消毒等所需的所有设施设备、场地、工作用具、劳保用品、消毒用品等，费用由中标供应商负责。要求工人收污衣需有专门工作服，戴手套，帽子，发洁衣时更换工作服，消毒液冼手、换洁净帽子才送洁衣到各科室。

（2）运送车辆：中标供应商提供本项目专用车辆一台，还应有备用车以备随时调配。运送车辆应是封闭式车厢，车辆在每次运送洁净医用织物前必须按照相关标准进行严格的清洗和消毒，并要求经1小时以上的紫外线灭菌后方能装车运送，禁止洁污医用织物混合一起运送，违者每次罚违约金1000元。

（3）中标供应商所使用的货车，前往采购人院区载（收）布服时，须遵守采购人院区停车场管理规定及卸货注意事项。

（4）到科室收污衣织物及送洁衣物的不锈钢运输车、污洁衣包装袋、标识等由中标供应商负责购置和保养维修，费用中标供应商负责。

（5）中标供应商应分别配置运送使用后医用织物和洁净医用织物的运送车，不应交叉使用，要求运送车整体有防水布包围及有盖布运送，运送车不可作为其他用途，并按指定地点放置。

★（6）供应商承诺污衣物带盖脚踏式污衣桶或带盖脚踏式投放车由中标供应商配置、管理和维修，不可有破损现象，投放桶及投放车要求设置有分类标识；没设污衣间的病区走廊放置污衣收集桶、每个病区必须放置不锈钢车，必要时分隔有标识投放，其他门诊、技诊等科室用带盖脚踏式污衣桶（车）放置污衣。由中标供应商实施工作前一天应配置好以上用物，使用过程中出现破损现象及时维修或更换，如未按要求配置或发现损坏后如果一周内未维修或更换，采购人有权从扣压的履约保证金中支付更换放置车（桶）费用，并要求中标供应商收到关于补缴履约保证金通知的5个工作日内足额补齐履约保证金。

（7）中标供应商要对收取污衣物人员每月要进行操作培训，防止安全事件发生。中标供应商员工在采购人场地工作所发生一切工伤事件或其他纠纷由中标供应商负责。

（8）洗衣单、返洗单、衣物报废单、洗涤服务投诉单、服务满意度调查表等一切单据均由中标供应商提供。

（9）中标供应商在采购人场所作业时，应符合采购人相关院感控制制度，并不得影响采购人形象或业务运作。中标供应商在院区内执行污衣物回收作业时，回收车需加盖覆盖或用污衣袋装置污布服，且不得任意将装载污衣的污衣车污衣袋随意放置于采购人走道、电梯口或任何空间。

（10）中标供应商负责维护驻场作业场所环境的清洁卫生，作业场所应每日进行清洁消毒工作。上、下午工作后对地面与台面采用含500mg/L有效氯溶液拖洗/擦拭一次后，用紫外线灯照射1小时，并做好相关登记记录。设备、工具用毕后应保持清洁，置放整齐；不得随意放置。

（11）采购人的环境及周边卫生，中标供应商应常保持清洁及宁静状态，并不得在采购人的范围内，从事任何违背政府法令的行为。

**（四）中标供应商服务于本项目的人员管理规定**

（1）中标供应商必须在医院设一名专职督导巡视员，大专以上学历，每周在我院工作的时间不少于0.5天，主要职责是协助采购人做好对医院各科室被服供应质量的监控、收送人员收送被服情况的监督、到总务科调查反馈等管理工作，及时做好科室与中标供应商的沟通工作。未按要求每少一次到院巡查扣300元。

(2)中标供应商须提供驻场的管理人员一名，要求女性，年龄55岁以下，须具有一年以上相关工作经验，每天巡视收送工作质量，处理采购人投诉，并做好登记，每天工作时间不少于6.5小时，每周不少于5.5天。并每周向采购人书面汇报工作情况。不符合上述规定的扣罚200元/日.

(3)根据采购人业务量及临床需求配置不少于10名驻场收送人员（含拆装床隔帘）负责24小时值班制度，收送人员不限于院本部派驻6名、沙湾院区派驻4名（其中一名为手术打包人员）。如收送人员未按规定时间收送完毕，中标供应商必须无条件增加人手在规定时间内完成收送工作任务以满足科室需要。载货驾驶不得列为现场工作人员，中标供应商负责所有服务于本项目的人员费用。每减少一人，扣4000元/月/人。

（4）驻场员工的条件：男性和女性年龄55岁以下，初中或以上学历，具有较好的读听写语言能力，遵纪守法、工作负责、品行态度良好、无违法犯罪记录。经培训并考核后方可上岗（考核结果须提交采购人备查）。

（5）所有工作人员每年进行体检，持有健康证和相关的上岗证，身体健康，肝功能正常，无皮肤病及传染病。中标供应商须在与采购人签订合同后的1个月内将工作人员的体检情况报备采购人。

（6）中标供应商应在签合同一个月内缴交派驻人员名册（包含照片、姓名、出生日期、身份证号码、地址、电话、体检结果等基本资料）。

（7）中标供应商员工与中标供应商有劳动合同关系，发生所有纠纷及意外等均由中标供应商负全责，与采购人无关。

（8）在岗员工必须具有责任心强，服务态度良好，着装统一、佩戴工牌，应遵守采购人出入门禁管制规定。做到文明礼貌、面带微笑、态度和蔼可亲，关心和尊重病人。如采购人发现中标供应商上岗员工没有统一穿着工作服、没有佩戴工牌、抽烟，每次扣罚100元。

（9）所有员工必须经过专业培训，培训的内容包括合同内的要求、岗位职责、消毒规范与技术、消防安全、垃圾分类、医疗废物分类、仪容仪表、文明礼貌，各种不同织物如传染织物、严重污染衣物、普通污衣物、工作人员污衣物的分类、收集及打包要求，收送被服布类的路线、程序以及要求等。由中标供应商进行岗前培训并考核及格后才能上岗工作。要求每月有培训及工作小结，如果发现上岗的员工由于培训不到位而在服务意识及服务技能方面不胜任所在的工作岗位，采购人有权要求中标供应商对其进行培训合格后才可安排工作。未培训扣200元/人。

（10）中标供应商应根据采购人的服务要求，制定并不断完善各项管理规章制度、标准操作规程、人力资源管理方案、岗位职责及员工服务守则和应急管理方案以及员工管理制度和奖惩条例并提交给采购人管理小组备案，采购人管理小组有权要求其修订相关制度并监督其执行。须在投标文件中列明各项管理规章制度、人力资源管理方案、具体的日常岗位工作安排和应急管理方案以及员工管理制度和奖惩条例。并定期检查、培训、考核，发现问题及时整改。

（11）中标供应商对驻场员工如需要更换必须首先征得采购人管理小组的同意。中标供应商指派的工作人员经采购人业务管理单位认为不胜任或不称职时，采购人有权更换且在获书面通知10天内调换，不得拖延。如延迟更换扣200元/人，一个月（含）以上未更换扣500元/人，反复未整改采购人视情况有权终止合同。

（12）服务员工严禁向病人、家属索取、收取红包；严禁向病人、家属推销药品、保健品、器材；不准在病人面前谈论病人病情及其他人员情况。

（13）进入采购人各科室、办公室、会议室的收送人员不得随意翻阅桌面材料、文件。进入重要敏感部门如财务办公室、收费处、档案室等更换被服时，应告知工作人员。

（14）指定路线运送被服布类物品，在运输过程中，不漏、不丢、不碰撞他人。

（15）绝对保证不擅自拿取、窃用医院物品、倒卖医疗废物等（否则一切后果由中标供应商负全责）。 违反每次扣500元。如有拾获财物、器械应缴交采购人管理单位依规定处理，不得侵占。

（16）中标供应商的工作人员严禁在作业时仪表不整、高声喧哗、吸烟、饮酒或有违反采购人规定行为的举止影响医院等事情。每违反一次扣100元。在值班室用电器煮食或者和其他人员吵架等，采购人有权处理，以100元/次计算。如同样问题每月出现三次，则按每次1000元计算。

（17）中标供应商派工作人员驻场执行24小时值班，每班不少于1人，全年无假日。值班室内由中标供应商自行存放一定数量布类及工作服，为临时急用配备。负责24小时接听采购人病区被服需求的电话，为有急需回收污衣或将急需被服和工作服等物品运送到病区。值班室安全及消防管理和责任由中标供应商负责。（晚上值班按采购人需求日期实施）

（18）采购人各科室一旦发生被服供应方面的（投诉）问题或中标供应商在服务过程中出现差错，中标供应商管理人员须在院本部和沙湾院区在20分钟内、康复院区在60分钟内到相关的科室或现场了解情况并进行相应的处理工作，如未到现场或不及时处理引起科室再次投诉，每次扣罚100元；遇突发情况，要求项目经理到场处理的，2小时内必须到达本项目的现场。如因此影响采购人医疗正常运作，所有后果由中标供应商负责，并扣罚1000元。多次违反规定可加倍处罚并解除合同。

**（五）其他管理要求**

（1）中标供应商应遵守采购人一切管理规定，并接受指导监督。允许中标供应商根据布服管理要求改造现有照明、空调、电源等（改造方案应经采购人确认后方可执行，费用由中标供应商支付）。

（2）采购人发生突发、紧急、特殊的应急时或有特殊任务需要紧急临时增加人员投入时，中标供应商及其员工应积极配合、服从调动，加班费用不另追加。

（3）采购人不向中标供应商提供员工宿舍用房。仅提供污衣物和洁衣物中转场地（污衣物清点间、洁衣物贮存间两间。污衣物清点间的卫生和消毒（含清洁剂和消毒剂工具，须提供试剂的合法购买途径、供应公司资质材料、）工作由中标供应商负责。

（4）中标供应商及其员工不得在服务区使用采购人设备、设施、物品和水电作个人私事。

（5）中标供应商在履约期间不得以任何形式发包或转包给其他单位经营，不得以采购人单位的名义对外进行一切的业务往来，否则按违约处理。

（6）因中标供应商经营管理问题导致的任何不良后果，中标供应商须承担全部责任（行政责任、经济责任及法律责任等），采购人单位不负任何责任。如中标供应商的行为造成采购人单位任何的经济损失及不良社会影响，中标供应商须予以赔偿。

1. **服务质量考核**
2. **扣费条款**

（1）含以上各扣罚条款，未列明扣款的条例项目不符合要求每条扣100元/次，所有的罚款在当月洗涤服务费中一并扣除。

（2）中标人员工在采购人单位工作期间，必须遵守国家法律和采购人的规章制度，应尽到与采购人单位内部员工同等的义务，切实履行相关的工作制度和职责。违反相关制度，采购人可视情节轻重对中标人处以100元至1000元的经济处罚或按采购人的相关制度执行处罚，情节严重的交由公安司法机关处理。

（3）禁止洁污医用布类混合一起运送，违者每次罚违约金1000元。

(4)采购人每月对中标供应商进行本项目月度服务质量考核（详见下表），根据考核结果按时支付服务费给中标供应商。

(5)因中标员工的失职、渎职、违反医院或中标供应商规章制度导致病人伤害及由此引起的医疗纠纷，由中标供应商承担全部责任。中标供应商员工发生一切伤害事件（含工伤、职业暴露等），由中标供应商承担所有责任及经济赔偿。

(6)在物资运送过程中，不严格执行操作规程和相关制度导致物品损坏、丢失，造成院方经济损失的，中标供应商负责补回或照原价赔偿。

(7)本项目服务期为2年，合同签订后3个月内为本项目试用期，试用期考核通过后，采购人通知中标供应商通过本项目试用期；若3个月的试用期的月度考核均不合格的，采购人有权单方中止双方已签署的服务合同。

(8)采购人根据中标供应商履约情况及每月服务质量考核情况进行年度考核，月度服务质量考核的合格分数线为90分，月度服务质量满意度考核有三个月不合格的，采购人有权单方解除合同。

**（二）月服务质量考核**

1、中标供应商每月结算洗涤费用时，由采购人每月根据中标供应商的服务情况进行考核和评定，中标供应商在该月因服务质量或服务态度等引起投诉（投诉中标供应商的对象包含采购人各部门及人员，病人和病人家属，服务范围内所有投诉），经查证属实的，采购人有权做相应扣罚（注：普通投诉100元/次；影响科室供应200元/次；中标供应商所提供的服务及被服布类洗涤质量达不到约定标准，导致采购人发生医疗事故并经专业机构鉴定确认，全部责任由中标供应商负责，采购人除追究中标供应商责任外，还按违反合同处理）。中标供应商被投诉查证属实的，采购人无需其同意，可以对中标供应商按规定进行相应的扣罚。

2、每月考核评分以采购人考核结果为准、在实际实施过程中采购人有权对月度服务质量考核表内容作调整。

4、月考核评分达到90%（含）为合格，每下降1%按（下表）扣罚。从当月洗涤费扣除。

| **考核评分分段（分）** | **分值系数** | **备注** |
| --- | --- | --- |
| 90分（含）～以上 | —— | 不扣月服务费 |
| 80分（含）～90分以下 | 500元/分 | 每分值乘以被扣分 |
| 80分以下 | 800元/分 | 每分值乘以被扣分，满意度不合格，并追究违约责任处理，同时采购人有权终止合同 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **月度服务质量考核评分表（每月院内）** | | | | |
| **序号** | **分值** | **考核内容** | **扣分标准** | **扣费标准** |
| 1 | 10 | 收污衣和洁衣分开时间收取、分开包装袋、运送车清洁无尘、手卫生、工具、用物清洁消毒符合《消毒技术规范》及院感要求。 | 不符合要求扣1分/次 | 按合同相关条款扣除当月费用 |
| 2 | 10 | 洁衣物运送工具、放置工具，分发到科室时间、数量、地点及操作规范等符合服务要求，按规定时间、地点、线路接收和运走污衣物，工作场所所按感控要求进行清洁消毒。 | 不符合要求扣1分/次 |
| 3 | 10 | 工衣、病人污衣物分开清点、清点按规范进行、分类打包、运输，不得混放。 | 不符合要求扣2分/次 |
| 4 | 10 | 同时与医院或科室人员做好布类洗涤物品清点，数量准确无误。 | 发现虚报每件扣2分/次 |
| 5 | 5 | 运输过程保持污衣物密封不外露，污水、血水不得外渗漏。 | 不符合要求扣1分/次 |
| 6 | 15 | 被服衣物等布类洗涤质量或洁净度符合行业标准和用户需求。 | 未达标准要求扣2分/次 |
| 7 | 5 | 科室对洗涤服务满意度总平均达85%或以上。 | 不符合扣1分/次 |
| 8 | 5 | RFID芯片的使用寿命要求达到200次或以上，如低于190次视为不符合要求；植入芯片类纺织品实现全程追踪，如出现3次或以上追踪环节缺失，无法佐证视为不符合要求。 | 不符合要求扣1分/次 |
| 9 | 5 | 工作服、婴儿服、被服、手术布类等熨烫平整，无双重痕迹和不规则熨痕。包装完好，无杂物、灰尘污染。 | 不符合要求扣1分/次 |
| 10 | 5 | 配置的驻场员工满足项目服务需要。 | 影响临床工作扣1分/次 |
| 11 | 5 | 驻场人员遵守法规及医院相关管理制度，文明服务。 | 不符合要求扣1分/次/人 |
| 12 | 10 | 科室对洗涤服务投诉情况 | 每投诉一次扣1分 |
| 13 | 5 | 合同其他服务需求 | 不符合要求扣1分/项 |

何贤纪念医院洗涤质量满意度调查表

**姓名： 科室（部门）： 日期**：

7、病衣、病裤的破损修补

🞎 满意

🞎 较满意

🞎 一般

🞎 不满意

8、工作衣裤的破损修补

🞎 满意

🞎 较满意

🞎 一般

🞎 不满意

9、送货服务及时性

🞎 满意

🞎 较满意

🞎 一般

🞎 不满意

10、科室被服使用情况反馈（如有服装质量颜色等问题可以在此项反映）提出建议

1. 病衣、病裤无明显的污渍

🞎 满意

🞎较满意🞎

🞎一般

🞎 不满意

1. 病衣、病裤有无明显的污渍

🞎 满意

🞎 较满意

🞎 一般

🞎 不满意

1. 工作衣裤的洁净度

🞎 满意

🞎 较满意

🞎 一般

🞎 不满意

1. 大单、枕头、被套平整度

🞎 满意

🞎 较满意

🞎 一般

🞎 不满意

1. 工作衣裤的烫熨平整

🞎 满意

🞎 较满意

🞎 一般

🞎 不满意

1. 大单、被套、枕套的破损补休

🞎 满意

🞎 较满意

🞎 一般

🞎 不满意

1. **履约保证金**
2. 中标供应商需在合同签订后10个工作日内，向采购人提交履约保证金（若经采购人确认，履约保证金可以以保函的形式提交），履约保证金金额按合同价的2.5%。若中标供应商没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后30个工作日内由采购人无息退还。
3. 中标供应商在合同服务期间内不妥善处理设备损坏赔偿、员工内部矛盾、纠纷、劳资等问题，影响采购人正常工作的，采购人有权从扣压的履约保证金中支付处理中标供应商在本项目运营产生问题费用，产生费用超出履约保证金金额的，采购人有权向中标供应商追究相应的经济损失。
4. 在解除或终止合同时，中标供应商在办理退场交接手续时必须保证稳定安全交接，如到期后离场产生骚乱的，采购人有权没收履约保证金。造成采购人经济或声誉损失的，除没收履约保证金外，采购人将追究法律责任。
5. 合同期满，若中标供应商没有违约行为，并处理好中标供应商和中标供应商员工在合同期间人为损坏采购人设施设备等物品、有可能会影响到采购人正常工作和声誉或形象的所有员工内部矛盾、纠纷、劳资等问题后，履约保证金在稳定、安全交接后30个工作日内，中标供应商凭履约保证金缴费凭据、采购服务合同到采购人财务科一次性返还。
6. 不予退还履约保证金的情形：合同期内因中标供应商原因造成采购人损失并超出履约保证金总额的，甲方有权不予退还履约保证金，并有权向中标供应商追究相应的经济损失。
7. **采购金额及结算方式**

1、单价包含每件被服的收污衣、送净衣、清点、运输、洗涤、烘干、消毒、保管、缝补、折叠、熨烫、分包装、手术布类打包、床隔帘的拆洗、统计、配送、检验及所产生的各项税费等完成本项目全部服务内容的单价（单价包干形式）

2、按实际洗涤量及医用织物的中标单价结算，具体金额以每天双方签名的各科室洗衣洁净单（报废衣物不计洗涤费）为计数依据。项目结算金额不超过采购预算。

3、付款方式：在医疗洗涤服务合同期内，采购人按月支付洗涤服务费用给中标供应商。中标供应商于每月5日前向采购人提交上月双方确认的洗涤清单和服务发票等合格资料，同时提供服务于本项目所有员工的收入清单（银行支付的提交清单，支付现金提交签收表）、本项目员工购买符合政策规定的社保凭证，采购人根据中标供应商履约情况及月服务质量考核情况，在收到合格的付款凭证后20天内支付洗涤服务费，遇节、假日顺延（具体付款方式以采购人财务制度为准）。