广州医科大学附属番禺中心医院医疗集团医用布类洗涤服务用户需求书

**一、项目概况**

**（一）基本情况**

本项目是为广州医科大学附属番禺中心医院医疗集团成员采购医用布类洗涤服务项目。广州医科大学附属番禺中心医院医疗集团由广州市广州医科大学附属番禺中心医院（包含院本部、区府门诊、药物维持治疗点，共1479张床位）、广州市番禺区第七人民医院（共157张床位）等组成。中标供应商须与集团成员签订三方合同。

**（二）采购项目**

1.服务项目：广州医科大学附属番禺中心医院医疗集团医用布类洗涤服务项目

2.服务内容：广州医科大学附属番禺中心医院医疗集团及其管理的其他项目的工作人员、住院病人服装以及医疗活动过程中所需被服、布类等洗涤、收送服务。

3.服务期限：2年。

4.如在合同期限内，广州医科大学附属番禺中心医院医疗集团增加洗涤范围，中标人需根据采购人要求，到指定地点进行服务，不得拒绝提供服务，不得增加其他费用，否则采购人有权终止中标人服务资格。

**（三）服务地点：**广州市广州医科大学附属番禺中心医院院本部、区府门诊、药物维持治疗点、广州市番禺区第七人民医院以及番禺中心医院医疗集团成员所在地点和增加洗涤范围。

**（四）医用布类预计年洗涤量：**

医用布类预计年洗涤量约为440万件，投标人以预计总洗涤量计算投标总价，投标单价用于投标报价得分。采购人不承诺及无法保证投标人在服务期限内可以获得的工作量，投标人应充分考虑经营风险。

**二、 投标报价说明**
1.本项目医用布类洗涤的总量约440万件/年，其中医院本部410万件/年、东院区30万件/年

2.医用布类洗涤的投标单价报价以“元/件”进行报价，中标金额以医用布类洗涤的投标单价报价为准。

3.投标报价包括：每件医用布类的清点、洗涤、烘干、消毒、缝补、熨烫、折叠、包装、保管、院外配送、院内收发、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（全包干形式）。

**三、供应商资格要求**

1.投标人出具的《公平竞争承诺书》；

 2.投标人具有行政主管部门颁发的《排放污染物许可证》（有效期内）或在全国排污许可证管理信息平台网上申报并获得登记编号和《固定污染源排污登记回执》（有效期内）。（提供相关证明文件）；

3.本项目不接受联合体投标。

1. **智能技术要求**

（一）中标供应商需根据目前采购人情况制定RFID 芯片植入及过渡运作方案。中标供应商芯片植入自本项目合同生效即日起，120天内完成广州医科大学附属番禺中心医院范围内指定的织物被服芯片植入并实施运营，180天内完成广州市番禺区第七人民医院范围内指定的织物被服芯片植入并实施运营。

（二）中标供应商提供的RFID 智能管理设备系统应具备如下要求：

1. 成交供应商提供一套智能化被服管理系统，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、便携式打印机、被服注册平台等一系列工具。
2. 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：系统管理权限归属采购人，可设置用户操作收发和查询数据等权限，采购人可随时向成交供应商要求提供被服注册信息，成交供应商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。
3. 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，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，由成交供应商提供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，由成交供应商负责缝制RFID芯片；科室在使用的被服，根据新旧程度，6成新以上被服要求成交供应商负责缝制RFID芯片，并保证在进场后120天内缝制完毕。
4. 成交供应商使用的管理系统应符合国家相关法律法规，保证信息安全。

（二）中标供应商提供的RFID 智能管理设备芯片应具备如下要求：

1. RFID 芯片的使用寿命要求达到200次或以上，更换芯片费用包含在投标报价中。
2. 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。
3. ★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。

（四）RFID芯片运作服务范围：

RFID芯片运作服务范围包括所有医护工作服类、值班床上3件套、病人被服类5件套(衣裤、床单被套、枕套)的智能化芯片运作服务。

**五、项目服务要求**

**（一）、基本要求**

1、采购人仅提供污衣和洁衣中转场地，不负责提供给中标人工作人员休息场所。清洁布类存放柜由采购人提供，放置要求距地面高度20cm-25cm，离墙≥10cm，距天花板≥50cm。污衣清点间的清洁和消毒（含清洁剂和消毒剂工具）工作由中标人负责。

2、采购人可不定期到中标人的洗涤现场对工作质量进行监督和指导；中标人应每半年一次（或按照市级以上行业标准规定时间）向采购人提供有资质的第三方出具的采购人洁医用布类检测报告复印件加盖印章（原件备查）。如采购人对洁衣物的洗涤质量有疑问，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布类进行抽样检测。额外抽样检测每年不多于五次，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，检测费用由中标人负责支付。若由于中标人工作质量问题或失误给采购人造成利益损害的，中标人应当赔偿由此给采购人造成的损失，采购人有权随时解除合同。

3、洁、污医用布类包装袋配置要求：由中标人负责免费提供污、洁医用布类包装袋，要求用于采购人的包装袋须印有“广州医科大学附属番禺中心医院”标志，预防采购人衣物与其他单位混淆。包装袋必须按以下颜色要求配置：感染性布类的收集袋为黄色，洁衣袋为绿色，污衣袋为蓝色。

4、医用布类打包要求：病人和工作人员的洁污衣物分开打包。对有色胶袋包装的衣物，按外包装上标明品种和数量给予登记，并按行业规定作特殊强化洗涤与消毒处理。

5、洗涤要求：采购人的衣物要求使用专用洗衣机，专机专洗，病人和工作人员衣物分开洗，分开烘干，同时不得和其他医院混洗，混烘干，混放，混送；新生儿、婴儿的医用布类应专机单独洗涤、消毒，手术室的医用布类（如手术衣、手术铺单等）应单独洗涤。所有脏污布类的洗涤应按洗涤设备操作说明书和WS/T508-2016的附录A执行；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。

6、清点要求：中标人负责和医院工衣、值班被服清点人员共同完成收送清点工作任务，并以双方签名为确认；每次送病人五件套洁衣的数量及品种依照前一天科室的申请单配送；工衣、值班被按收污衣的数量及品种（以前一天的洗衣单、返洗单数量和品种为准）作验收，不接受欠条，100%保证按污衣数量和品种送齐(返洗及缝补的除外)，每次清点的品种数量要求准确无误，中标人不得自行清点或虚报，发现虚报洗涤量则双倍扣费。 若虚报洗涤量超过三次的，采购人有权终止合同。

7、运输要求：中标人负责将已洗涤消毒完毕的病人、工作人员、婴儿衣物、手术衣物等洁衣用清洁布袋分类打包上车不得外露，洁衣袋保证洁净，不可有破损霉烂，不得用污衣袋替代盛装清洁布类，严禁污、洁衣袋混用、混放。如运输车辆途中发生故障，需启动应急车辆及时送回洁衣。一经发现中标人员违反，在当月服务费中扣1000元/次。

8、洗衣单、返洗单、衣物报废单、洗涤服务投诉单等一切单据均由中标人提供。

9、按时、按量、按质完成医院交给的洗涤和配送任务，若因中标人的缘故导致医用布类洗涤质量达不到正常卫生标准，而影响采购人被服使用和供应，应在双方交接时提出并立即退回中标人免费回洗，填写返洗单，双方确认签名，次日送洁衣时一并送回。若不按时按量送回洁衣物而影响采购人日常工作或正常运转，采购人视情况每次扣当月服务费的10%-20%，严重影响采购人正常工作的视为中标人违约，采购人有权单方中止合同，所造成的后果由中标人负责。

10、采购人交洗涤的医用布类，中标人除洗干净、干燥、叠好无皱褶 、熨平外，还要对有破损或无钮扣无裤带的医用布类给予缝补、补钉钮扣及穿裤带等工作。

11、报废控制要求：每年被服的自然损耗率不得超过年洗涤总量的 1%,自然损耗率超过1%的，由中标人承担超出部分的费用，报废后的医用布类应交回采购人，经采购人核对数量并同意后交由中标人作缝补的补料用。

12、中标人每月15号（如遇节假日顺延）之前向采购人提交上个月的洗涤服务统计书面资料和电子版，内容包括不限于当月全院各科洗涤污衣物种类及数量、送回洁衣物种类及数量、返洗数量、报废数量、采购人各科室投诉内容、次数及处理结果、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，根据合同各种约定结算。

13、本项目所有的罚款在当月洗涤服务费中一并扣除。

14、提前解除合同，应提前2个月书面知会对方。

**（二）中标人洗涤场所及设施要求：**

1.★医用布类洗涤符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范（WS/T508-2016）》等规范文件及卫健委、环保部门的相关要求。

2.洗涤场所环境要求
 2.1 内部布局合理，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。
 2.2 污染区是洗衣房内用于使用后未经洗涤消毒处理医用布类的接收、分拣、洗涤、消毒的区域，以及布类周转库房内用于脏污或感染性布类的接收、暂存的区域；清洁区为洗衣房内用于经洗涤消毒后医用布类的暂存、整理、烘干、熨烫、折叠、储存、发放的区域，以及布类周转库房内用于清洁布类的储存、发放的区域。洗衣房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。
 2.3 洗涤场所需设立独立隔离式消毒浸泡池和独立的“感染性织物”浸泡洗涤车间。

3. 洗涤设备要求

3.1 中标人需配备数量充足的专业洗衣机，可供病人、医务人员、新生儿、手术室等各类衣物洗涤，专机专洗。按洗涤要求建议采用隧道式连续洗涤机组，配套自动化烘干设备设施。配备数量充足的后整理设备，有能力提供床上用品及工作服熨烫服务。严禁因设备不足，出现混洗混烘情况。

3.2 应设置卫生隔离式洗涤烘干设备：即利用隔离技术，将双让卧式洗衣机或烘干机安装在污染区与清洁区之间，使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。

4. 洗涤场所各区域流程的使用及工作要求

4.1 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。

4.2 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应交叉使用。

4.3 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，并保持手卫生。可根据实际工作需要戴帽和手套。患有化脓性皮肤病工作人员不得参与熨烫、折叠衣物。

5. 医用布类晾（烘）干、熨烫、折叠、储存要求

5.1 对工作人员和病人医用布类：一般污染和传染性的医用布类洗涤消毒后要分区晾（烘）干、熨烫、折叠和储存，不得混杂。熨烫时要特别注意曾受或易受污染之处。

5.2 新生儿、婴儿、手术室等医用布类应有专用烘干、熨烫、折叠、储存医用布类处，不可与其他医用布类混淆。

5.3 晾（烘）干、熨烫、折叠和储存的具体操作由采购人规定。

6. 洗涤场所环境卫生、运送工具的清洁消毒要求

6.1 半污染区的清洁消毒：污染区室内做好机械通风；必要时进行空气消毒，消毒方法参照WS/T368执行，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。工作区域的物体表面和地面有明显血液、体液或分泌物等污染时，应及时用吸湿材料去除可见的污染物，再清洁和消毒，消毒方法参照WS/T367执行。
 6.2 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。
 6.3 投标人应分别配置运送使用后医用布类和洁净医用布类的专用车辆和容器，不应交叉使用，采取封闭方式运送，不应与非医用布类混运；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布类后应一用一清洗消毒，消毒方法参照WS/T367执行。
 6.4 洗涤场所的污医用布类装卸手推车每日用1000mg/L含氯消毒剂擦拭消毒，洁净医用布类手推车每日用清水进行擦拭。
 6.5 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。
 6.6 洗涤场所的洗衣池（机）洗衣后应消毒。洗涤场所洗后处理区及清洁区应每日进行消毒处理。
 6.7 对洗后衣物、工作区空气、洗衣机把手、熨烫台、工作人员的手等每月进行监测。
 6.8 投标人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。

**（三）洗涤服务要求**

1.污衣物收运要求

1.1 中标人负责每天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、行政楼等医院所有部门）收污衣，收衣时间是（7时 、13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。

1.2 中标人每天按时到医院指定地点收污衣，要求当天投放的污衣物当天运走，不得过夜存放，并按采购人感控要求负责污衣暂放区域的清洁和消毒，不能丢失布类。

1.3 污衣物收集要求用污衣袋将有色和无色、病人和工作人员、婴儿衣物、手术衣物、感染性衣物（使用橘黄色收集袋）等污衣物分开收集并分袋独立密封包装，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，如穿戴防护服、手套、口罩、帽子等，不可戴污手套触碰公用设施（如按电梯、开关门等）。

1.4要求运输医用布类车辆应污、洁分开，运送车每日清洗擦拭消毒两次，每周彻底清洗、消毒一次，用500mg/L-1000mg/L的含氯消毒液擦拭，运送车不可作为它用，并按指定地点放置。

1.5 中标人每次回收采购人的被服时，必须有责任清点规定清点的布品、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，及时将已损坏的布类告知采购人。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，中标人将承担全部责任。

1.6 运输过程保持污衣密封不外露，污水、血水不得外渗漏。

1.7 采购人将根据以上操作规范要求进行不定期检查，一经发现中标人员工违反操作规范，每次在当月服务费中扣100-500元，多次违规可按加倍处罚。

2.洗涤质量要求

2.1 中标人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，中标人安全合理使用洗涤用品，合理提高采购人医用布类使用寿命，为采购人节省开支。

2.2 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。
 2.3 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。

2.4 采购人的衣物要求使用专用洗衣机，专机专洗，病人和工作人员衣物分开洗，分开烘干，同时不得和其他医院混洗，混烘干，混放等。

2.5 按时、按量、保证质量完成采购人交给的洗涤和配送任务，若因中标人的缘故导致医用布类洗涤质量达不到正常卫生标准，而影响采购人被服使用和供应，应在双方交接时提出并立即退回，由中标人免费回洗，填写返洗单，双方确认签名，次日送洁衣时一并送回。

3.污衣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。

4.洗涤洁净度和检测要求：参照《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。

4.1 每月由采购人检查清洁织物卫生质量要求，其感官指标（包括外观整洁、干燥、无异味、无污渍、无异物、无破损）合格率≥95%，合格率如≤95%（备注：采购人抽检样本数≥1000件/月），每下降1%需扣服务费500元；由于大批量返洗影响采购人正常工作的视事件严重程度扣罚中标人1000-5000元/次。

4.2 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；

4.3 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。

4.4 采购人每三个月随机抽查，对医用布类进行细菌培养及PH值检测，PH应达6.5-7.5；检查医用布类洗涤后细菌数量，清洁布类微生物指标：细菌菌落总数≤200CFU/1002，不得检出大肠杆菌和化脓性致病菌。注：化脓性致病菌包括乙型溶血性链球菌、金黄色葡萄球菌及铜绿假单胞菌；婴儿用医用织物还应进行沙门菌检测。

4.5 中标人应每半年一次（或按照市级以上行业标准规定时间）向采购人提供有资质的第三方出具当年的医用布类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布类进行抽样检测。额外抽样检测每年不多于五次，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，检测费用由中标人负责支付。中标人每半年对其工作区域的工作人员手、物体表面进行了1次卫生学抽检，符合GB15982Ⅲ类环境规定。

4.6 采购人将不定期到中标人的洗涤现场对工作质量进行监督和指导；若由于中标人工作质量问题或失误给采购人造成利益损害的，中标人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。

4.7 中标人每次返送洁医用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。

5.缝补要求

5.1 中标人负责对有破损、掉纽扣的衣物进行修补，实在不能修补的,以书面方式提请医院办理衣物报废。

5.2 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。

5.3 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。

6. 洁衣物配送服务要求

6.1 中标人负责每天2次将洁衣物送到医院各科室，时间分别为：（ 8时、 14时 ），重症医学科、神经内科、神经外科、产科/产房、急诊科、感染科以及项目适应期间适当增加多一次洁衣物配送。

6.2 配送洁衣物均用封闭推车，衣物不能暴露，如发现衣物暴露，每次扣罚200元。送洁净衣前用清水擦拭推车一次。

6.3 中标人必须在采购人服务地点设一名专职督导巡视员，全面负责本项目质量监管工作。主要职责是协助采购人做好对各科室医用布类供应质量的监控、收送人员收送布类情况的监督等管理工作，及时做好科室与中标人的沟通工作。

6.4 采购人各科室一旦发生医用布类供应方面的（投诉）问题或中标人在服务过程中出现差错，中标人在20分钟内必须有一名的管理人员到相关的科室或现场了解情况并进行相应的处理工作，如不及时处理引起科室投诉属实每次扣罚100元；如因此影响采购人医疗正常运作，所有后果由中标人负责，并扣罚500元。多次违反规定可加倍处罚并解除合同。

6.5 中标人在岗员工数量应满足采购人需求，随时接听医用布类需求的电话，及时做好布类的收送工作。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无人受理（采购人被服组查证属实），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人的相应责任。

6.6 每次送洁衣的数量及品种依照前一天科室申请数量、收污衣的数量及品种（以前一天的洗衣单、返洗单数量和品种为准）作验收，科室或部门不接受欠条，100%保证按污衣数量和品种送齐(返洗及缝补的除外)。并负责将洁衣入柜（各科室被服柜，洗衣部洁衣柜）。

6.7 盛装清洁布类的洁衣袋保证洁净，不可有破损霉烂。

★7.中标人必须严格按行业及政府有关部门要求做好洗涤质量管理工作，若因布类、衣物洗涤等质量导致采购人出现感控事件，中标人负全责，采购人有权解除合同并追讨赔偿。

**（四）项目管理要求**

 1.中标人的员工待遇指标基本要求：

中标人必须按国家规定与员工签订合法的劳动合同，并为其所有员工提供政府及《劳动合同法》规定的“五险”、养老、工伤、失业、生育、医疗等各种社会保障，并列明员工的节假日加班费、高温费等标准，待遇不能低于广州市规定的最低工资标准，按时发放。中标人员工的所有费用由中标人负责承担，本项目的员工因工资产生纠纷与采购人无关。

 2.中标人员工要求：所有工作人员每年进行体检，持有健康证和相关的上岗证，杜绝患有皮肤病及传染病者上岗。

3.驻场人员管理要求：

3.1 中标人委派至少1名具有两年以上管理经验的驻场管理员。根据采购人业务量及临床需求配置不少于9名驻场人员到各科室收集污布类和配送洁布类，满足科室需要。中标人负责所有服务于本项目的人员费用。

3.2 中标人在招驻场人员时，同等满足招聘条件前提下优先录用采购人原洗衣房员工为本项目工作人员。

3.3 驻场员工的条件：初中或以上学历，具有较好的读听写语言能力，身体健康，肝功能正常，无传染病。男性年龄60岁以下，女性年龄55岁以下。遵纪守法、品行良好、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）。

3.4 所有员工必须经过专业培训，培训的内容包括礼仪、仪容仪表、沟通技巧、主动服务意识及责任意识，各种不同布类如传染布类洗涤、去污、消毒流程、工序及质量要求，布类的折叠、缝补、熨烫、打包的工序及质量要求，收送被服布类的路线、程序以及要求等。由公司考核及格后才能上岗工作。

3.5 中标人对项目人员不得随意更换，如需要更换必须首先征得采购人同意，同时更换的比例不超过各类工作人员的20%，在新的员工未熟悉岗位工作职责之前，原来的员工不得离开其岗位。

3.6 中标人员上岗工作期间应配带标有员工姓名和编号的胸卡，上岗期间应讲究文明礼貌，注意仪表仪容。

3.7 中标人要针对项目实际制定相关工作流程、制度、应急预案、员工服务守则等，并定期检查、培训、考核、满意度调查等，发现问题及时整改。

4.设施设备、工具、用品等配置要求

4.1 中标人负责配置收送运输及洗消等所需的所有设施设备、场地、工用具、劳保用品、消毒用品等，费用由中标人负责。

4.2 中标人应自建专用运输车队，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布类前必须按照相关标准进行严格的消毒处理，每次先运送洁净医用布类后再接运污衣。禁止洁污医用布类混合一起运送，违者每次罚违约金1000元。运送通道：必须按我院规定的洁污专用通道装卸医用布类，不得交叉通行。

4.3 到科室收污衣物及送洁衣物的不锈钢运送车、污洁衣包装袋、标识等由中标人负责购置和保养维修，费用中标人负责。

4.4 污衣投放槽由采购人配置，中标人要制定安全操作规程，并对所有污衣投放人员进行操作培训，防止安全事件发生。中标人员工在采购人场地工作所发生一切工伤事件由中标人负责。由于中标人工作人员操作问题导致采购人污衣投放槽损坏，由中标人负责维修，费用中标人负责支付。

5.其他管理要求

5.1 中标人每月15号之前向采购人提交上个月的洗涤服务纸质及电子版月报表，内容包括各科室当月洗涤污衣数量、品种，送回洁衣数量、品种、报废品种和数量等；

5.2 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，中标人及其员工应积极配合、服从调动，加班费用不另追加。

5.3 采购人不向中标人提供员工宿舍用房。仅提供污衣和洁衣中转场地（特指原洗衣部污衣清点间、洁衣贮存间两间。污衣清点间的卫生和消毒（含清洁剂和消毒剂工具）工作由中标人负责。

5.4 中标人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。

5.5 中标人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。

5.6 因中标人经营管理问题导致的任何不良后果，中标人须承担全部责任（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。如中标人的行为造成采购人单位任何的经济损失及不良社会影响，中标人须予以赔偿。

5.7驻场人员必须服从采购人代表的管理工作，工作地点、工作时间由采购人确定，驻场人员必须做好安全生产工作，工作期间出现安全事故的，与采购人无关，造成影响的，采购人有权追究中标人责任。

5.8中标人至少每年提交一次洗涤服务汇总及分析报告。采购人制定整改的措施并监督落实。

**六、服务质量考评**

1. **月服务质量考评及扣费条款**

1.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。

2.因中标员工的失职、渎职、违反医院或公司规章制度导致病人伤害及由此引起的医疗纠纷，由中标人承担全部责任。中标人员工发生一切伤害事件（含工伤、职业暴露等），由中标人承担所有责任及经济赔偿。

3.采购人不定期对中标人的运送车辆进行检查，车内应配置消毒工具，运送工作人员在操作中有自我保护措施，运送车辆消毒记录应健全，车辆严格执行洁净分开，污染医用布类在4小时内运走，否则处于每次罚金1000元扣罚。

4.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，中标人负责补回或照原价赔偿。

5.禁止洁污医用布类混合一起运送，违者每次罚违约金1000元。

6.不按时送回洁净布类，影响临床工作的按第五、（一）9条款执行。

7.每月由采购人检查清洁织物卫生质量要求，其感官指标（包括外观整洁、干燥、无异味、无污渍、无异物、无破损）合格率≥95%，合格率如≤95%（备注：采购人抽检样本数≥1000件/月），每下降1%扣罚500元；由于大批量返洗影响采购人正常工作的，视事件严重程度扣罚中标人1000-5000元/次。

8.在合同履行期间，采购人对中标人履行合同的情况每年做一次年度考评，考评时间由采购人根据实际情况另行通知，考核不通过，采购人有权单方面终止合同。

9.中标人每月结算洗涤费用时，由采购人每月根据中标人的服务情况进行考核和评定，中标人在该月因服务质量或服务态度等引起投诉（投诉中标人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均能生效），采购人有权做相应扣罚。考核标准明细如下：

**表1：院级考核表**

**广州医科大学附属番禺中心医院医疗集团医用布类洗涤服务项目月度服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分值** | **考核内容** | **扣分标准** | **发现问题****及扣分** | **得分** |
| 1 | 10 | 污、洁包装袋、运送车等工具配置符合招标文件要求，工具、用物清洁消毒符合《消毒技术规范》及院感要求。 | 一项不符合要求扣2分/次 |  |  |
| 2 | 5 | 按规定时间、地点、线路接收和运走污衣物，暂存场所按感控要求进行清洁消毒。 | 一项不符合要求扣1分/次 |  |  |
| 3 | 10 | 工衣、病人污衣物分开清点、分类打包、运输，不得混放。运输过程保持污衣物密封不外露，污水、血水不得外渗漏。 | 一项不符合要求扣2分/次 |  |   |
| 4 | 10 | 公司与科室做好部分布类洗涤物品清点，数量准确无误。 | 发现虚报每件扣2分/次 |  |   |
| 5 | 5 | 运输洁衣物过程保持衣物封闭不外露。 | 不符合要求扣1分/次 |  |   |
| 6 | 20 | 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5分/次 |  |  |
| 7 | 5 | 洁衣物运送工具、分发到科室时间、数量等符合服务要求。 | 一项不符合要求扣1分/次 |  |  |
| 8 | 5 | 工作服、病服、被服、洗手衣及手术布类等熨烫平整，无双重痕迹和不规则熨痕。 | 不符合要求扣1分/次 |  |  |
| 9 | 5 | 收污衣物人员须做好个人防护措施，如穿戴防护服、手套、口罩、帽子等，不可戴污手套触碰公用设施（如按电梯、开关、门等） | 一项不符合要求扣1分/次 |  |  |
| 10 | 5 | 科室对洗涤服务满意度总平均达85%或以上 | 每下降1%扣1分 |  |  |
| 11 | 5 | 驻场人员遵守法规及医院相关管理制度。熟悉岗位职责、工作流程、并按职责落实各项工作，岗前培训、统一着装，服务态度良好。 | 一项不符合要求扣1分/次/人 |  |  |
| 12 | 5 | 公司驻场人员内部发生矛盾、纠纷等应及时、妥善处理好。 | 凡因内部员工矛盾、纠纷等影响医院正常工作或声誉扣5分/次 |  |  |
| 13 | 5 | 由于公司管理不善导致发生安全事件 | 扣5分/次或扣罚直接产生损失（赔偿）费用 |  |  |
| 14 | 5 | 合同其他服务需求 | 不符合要求扣1分/项 |  |  |
| **合计得分：** |  |
| **医院主管部门签名确认：** |
| **公司业务主管签名确认：**  |

**表2：满意度调查表**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **分值** |
| **优 （95-100分）** | **良 （85-94分）** | **中****（70-84分）** | **差 （0-69分）** |
| 1、对被服布类洗涤服务的总体评价 |  |  |  |  |
| 2、对污衣物、布类收洗服务评价 |  |  |  |  |
| 3、对洁衣物配送服务评价 |  |  |  |  |
| 4、对收送品种、数量点数准确性评价 |  |  |  |  |
| 5、对被服、衣物、布类洗涤洁净度评价 |  |  |  |  |
| 6、对纽扣、破洞修补的及时性 |  |  |  |  |
| 7、衣服、被单等折叠、熨烫平整度 |  |  |  |  |
| 8、对洗涤服务问题整改及时性评价 |  |  |  |  |
| 9、对洗涤服务应急响应的评价 |  |  |  |  |
| 10、对洗涤服务驻场人员的服务态度评价 |  |  |  |  |
| 平均分： |  |  |  |  |
| 对被服最满意和最不满意的地方在哪里？您对改进服务有何建议？ |

10、综合评分标准如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务质量考核 | 科室满意度 | 合计总分 |
| 70% | 30% | 100 |

注：每月综合评分达85分或以上为合格，按洗涤量和中标单价支付洗涤费，低于85分的为不合格，每下降1分扣 800元，从当月洗涤费中扣除。

以上考核标准可由采购人根据项目实际进行增减及细化。

**项目年度服务考评**

1、本项目服务期为2年。每月进行考评，考评方法：根据中标人履约情况及每月服务质量考评情况进行考评，考评分数在85分（含85分）以上为合格，85分以下（不含85分）为不合格。对中标人考评按采购人制定的院、科两级月度考评成绩平均分（院级考评占70%，科级考评占30%）。对中标人的考核按采购人制定的月度服务质量考核细则进行考核。

2、年度总评满意度（每个月考评分数总和的平均数）低于85%，采购人有权单方面解除合同。

 **七、其他要求**

 **（一）基本要求**

1、投标人须按本次采购项目的技术要求实质性响应采购人全部需求，并提供经营资格、生产规模、技术能力等证明文件。

1.1★ 投标人具有有效期内的《城镇污水排入排水管网许可证》，提供近一年年内由环保部门或有资质的第三方出具的环境检测废水排放合格报告。（需提供相关证明文件）

1.2投标人提供拟采取的管理方案。包括：内部管理架构、机构设置、运作机制、工作流程、信息反馈渠道、质量控制方式、应急预案等。

2、提供服务人员配备清单。包括：主要负责人简历、服务人员数及配置等。
 3、提供服务工作必需的物质装备计划情况。
 4、提供管理规章制度。包括单位内部岗位责任制、衣物洗涤运作制度和服务人员考核制度。
 5、档案的建立与管理。

**（二）科研工作**

1、供应商协助采购人进行洗涤科研、论文等的编撰工作，配合采购人对洗涤工作存在问题分析及对策进行研究，创新被服管理的新途径。

2、供应商需根据采购人相关科研工作需求，提供洗涤有关的数据、题材给采购人。

 **（三）履约保证金：**

★1、合同生效后十五个工作日内，中标人应以以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购人提交合同金额的5%作为履约保证金。

 2、在解除或终止合同时，中标人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。

3、合同期满，若中标人没有违约行为，并处理好公司和公司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，履约保证金在双方稳定、安全交接后15个工作日内，中标人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无息返还。如中标人在合同结束前不妥善处理上述等问题，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人在本项目遗留问题费用，并要求中标人收到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。

4、履约保证金不予退还的情形：

（1）若在合同有效期内，凡因中标人责任，使采购人解除本合同的，履约保证金不向中标人退还。

（2）如中标人出现违约行为，则不再返还履约保证金。

（3）出现了招标文件及合同约定的不予退还履约保证金情形的。

5、采购人逾期退还履约保证金的，从逾期之日起每日按履约保证金金额的1‰的数额向中标人支付违约金。

**八、结算及付款方式:**
  本项目采购服务分别用于广州市广州医科大学附属番禺中心医院和广州市番禺区第七人民医院，中标供应商须与采购人签订三方合同。

（一）按实际洗涤量及各类医用布类的投标单项中标价结算，具体金额以每天双方签名的各科室洗衣洁净单为计数依据。项目结算金额不超过合同总价。
 （二）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人。中标人于每月 15 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，采购人根据中标人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5个工作日内办理支付（具体付款方式以采购人财务制度为准）。