浙江医院被服洗涤服务要求

**一、业务范围和时间**

1.浙江医院灵隐院区被服洗涤服务（工作衣、护士 衣、病人服、床单、被套、垫被、手术室包布、手术衣、窗帘、毛毯等）洗涤服务（包括清洗、消毒、保管、收送、缝补、折叠熨烫和运输等服务），暂存点及轮转库房的辅助服务管理，以及院内零星被服修改、整烫等。

2.服务期二年，一年一签，日期从2023年1月1日开始计算。一年合同期满且经甲方考核合格后在原合同报价不变的情况下可考虑续签一年，若考核不合格，甲方有权不再续签。

3.本合同费用按实结算。在合同约定的年度内，综合单价不调整。合同年度内市场材料及人工价格涨跌等各种不利因素均包含在综合单价中，不再因此调整合同价款。

**二、服务内容及合同价格**

**1.投标报价明细表（详见预估数量清单）**

**注：以上数量为一年的预估数量，最终结算以实际发生量为准。**

1. 交货方式为综合单价承包方式，综合单价应包括：人工费、材料费、水费、电费、设备使用费、管理费、利润、规费、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险责任等完成本项目的所有费用。
2. 服务内容包括：浙江医院灵隐院区医用织物（含（工作衣、护士 衣、病人服、床单、被套、垫被、手术室包布、手术衣、窗帘、毛毯等）洗涤服务（清洗、消毒、保管、收送、缝补、折叠熨烫和收发等），暂存点及轮转库房的服务管理，以及院内零星被服修改、整烫。

**三、服务要求和服务承诺**

1. 医用织物洗涤符合国家卫生行业WS/T508-2016标准，严格执行技术标准和规范，保证被服洗涤的质量，降低布类洗涤损耗，保证医用织物洗涤后外观整洁、干燥、无破损，PH值6.5-7.5，微生物检测细菌菌落数≤200/100c㎡，不得检出大肠、金黄色葡萄球菌菌群。
2. 乙方应配备满足医院被服换洗的日常+应急需求的专用大型箱式运输车辆和容器，采用密闭运输，不应与非医用织物混装混运，对车辆及容器清洗消毒参照WS/T367执行，应每日提供运送服务。感染性织物与非感染性织物在运输车内需物理隔离放置。所有布类物品，乙方应根据医院院感要求包装保护后进行运输，运输过程中所需的包装品，由乙方负责包装的清洁消毒处理，且清洗前、清洗后物品包装容器不能共用。运送车辆和人员要固定。
3. 乙方要有工作经验的工作人员至少1名派驻现场，若有1名以上的派驻人员需确立主管人员。派驻人员需明确医院医用织物洗涤规范要求，熟悉医院服务需求，服务意识强、业务扎实。制订驻现场工作人员的工作制度和标准，提高从业人员素质，人员配备应满足医院被服换洗的日常、应急需求。乙方工作人员应熟悉医院情况，文明敬业，训练有素，言语规范，认真负责。驻现场工作人员应每月定期到医院各科室征求意见，改进洗涤工作。
4. 乙方驻现场人员需按照甲方要求，从事到各科室收集被服、清点登记、外运洗涤、 烘干烫平、发送至使用科室等工作。乙方来医院洗衣房收送被服，特殊情况按需随叫随到，且应服从医院管理制度和要求。
5. 乙方提供织物智能化管理系统及相关应用设备（包含但不限于RFID柔性洗涤芯片、织物（芯片）清点设备、手持式芯片扫描设备等），并对甲方服务内容包含的织物进行RFID柔性洗涤芯片安装。
6. 乙方必须保证被服洗涤的质量，降低布类洗涤损耗。加强洗涤用品、洗涤方式的管理，保证被服洗涤卫生、整洁、整齐、完整，严格执行技术标准和规范。被服类烘干要彻底，整烫要按规范烫平，洗涤后的被服要求熨平，其平整度应延续至使用科室领用人为止。确保钮扣、拉链完整及袖口的松紧，衣服钮扣、拉链缺少或小破损要及时钉好、补好。
7. 洗涤及消毒用品（含洗涤剂）由乙方自行提供，要求必须符合国家有关标准，准予在医院使用；洗涤及消毒用品（含洗涤剂）的厂家资质、产品质量检测报告提交医院备案。
8. 乙方对所承包的布类物品洗涤，不得与其他单位混合洗涤，应保证洗涤的质量（包括洗涤、消毒、熨烫、缝补、折叠），确保医疗护理工作需要；所有甲方工作人员使用的布类物品（工作服、值班室被服等）、儿童专用被服、新生儿使用的织物、手术布类、病员服、窗帘床帘等织物应按洗涤流程分开且单独专机洗涤。
9. 乙方应严格执行操作规程，分类洗涤，并按照院感控制相关规定对需特殊处理的布类物品按相关规定进行特殊处理，防止交叉感染。
10. 乙方需提供有资质的第三方监测机构的合格监测材料（一年不低于两次），监测结果交甲方备案，新冠疫情期间需提供区、市级或以上的疾控部门的检测报告；同时甲方将不定期进行抽样检测，如因洗涤服务造成传染病污染或洗涤不符合国家标准，造成责任和经济损失由乙方承担。
11. 乙方应对洗涤服务机构车间清洁区、污染区分区明确，医用布类洗涤运行由污染区到清洁区不污染、不交叉；根据医用布类的污染性质、程度和使用对象进行分类洗涤消毒。
12. 对甲方委托洗涤物的轻度破损被服，将由乙方协助进行免费缝补；保证物品无破损、无开线、无纽扣缺失、无橡筋松脱、无拉链损坏等现象。所有布类物品缝补所需材料由乙方提供，并与其缝补类衣服颜色相符。如出现严重破损的，由乙方进行统计后，经甲方同意后进行报废，报废数据必须每周报甲方确认，并将破损的衣物归还甲方。如确因乙方原因引起的损坏，经双方协商后，根据报废新旧程度进行折价赔偿。如乙方遗失衣物（包括送洗衣物一周内未送回），按原价赔偿甲方。
13. 在洗涤过程中，如遇棉织物发生缩水、褪色或被服中夹带遗留物品遗失，乙方不承担赔偿责任。
14. 如洗涤或熨烫质量不佳，甲方有权退回，要求乙方重洗。重洗费用由乙方自负。
15. 乙方具有一定规模固定的洗涤场地。车间清洁区、污染区分区明确，标识清晰。医用布类洗涤运行由污染区到清洁区不污染、不交叉；根据医用布类的污染性质、程度和使用对象进行分类洗涤消毒。甲方有权对乙方的工作场地进行检查。
16. 在甲方医院区域内运送被服时，被服堆放高度不得超过运送员的视线水平高度，注意运送安全，运送过程中造成甲方损失的，乙方要予以维修或等价赔偿。

**四、被服洗涤消毒要求：**

1.一般无明显污染及无传染性的衣被用洗涤剂70℃以上温度（化纤被服宜40℃-45℃）在洗衣机内洗涤25分钟，再用清水漂洗。

2.感染性织物，应先用消毒剂消毒30分钟，再放入洗涤剂于90℃以上洗涤30分钟，然后清水漂洗。

3.传染病房或有传染病的被服，有明显血、脓、便污染的被服，视为感染性织物，必须单独处理与洗涤，洗涤后的被服细菌检测必须符合国家标准；在用热水洗涤前，先用冷洗涤液或1-2%冷碱水将血、脓、便等有机物洗涤。

4.运送被服应做到污、洁分开。

5.病人衣物、床单应与工作服分开清洗。

6.院领导及保健科工作人员的工作服需单独洗涤并熨烫。

**五、业务量统计**

清洗数量逐日统计登记，月底由双方有关人员签字，以此作为支付洗涤费的依据。

**六、损耗及赔偿计算**

乙方对合理破损的被服进行修补，无法修补使用的按流程报甲方后勤管理中心库房审核报损，个人工作服报损由使用人负责，乙方在洗涤过程中造成被服有不合理的破损及遗失，由乙方负责按新旧程序照价赔偿。

**七、服务考核标准**

1. 服务评价目的：提升服务品质，提高服务能力。
2. 评价时间及方法：乙方服务期间，甲方定期对乙方按照以下标准进行考核：洗衣房每周抽查1次（附表一），使用部门每月考核1次（附表二），方法以现场查看、抽样、资料查看结合，次月10日前将抽查情况汇总反馈。使用部门评价由乙方现场工作人员每月上门征求，制作满意度调查表，并按意见进行整改。
3. 每月甲方综合所有评分科室的评分，每项取平均值，如最后总分未达到80分（包括80分）以上，甲方有权扣除乙方履约保证金3%-10%每次，超过4次以上甲方有权单方面解除与乙方的合同关系。

附表一

**洗衣质量督查表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查项目和内容 | 分值 | 评分 | 备注 |
| 1 | 运送车辆应每日消毒，感染性织物有单独放置措施。 | 6 |  |  |
| 2 | 按时送收织物，无延迟 | 6 |  |  |
| 3 | 洗涤后的所有织物都要做到清洁、干净，无血渍、污渍、毛絮残留。 | 10 |  |  |
| 4 | 布类要烘干到位，特别是被套类。按规范折叠，确保使用质量。 | 10 |  |  |
| 5 | 有破损的所有织物应及时缝补，确保发放质量。 | 10 |  |  |
| 6 | 做好所有布类的平烫工作，特别是条纹衣、裤，手术衣、裤，隔离衣等的平烫工作。 | 10 |  |  |
| 7 | 工作服轻微破损、脱线及纽扣掉了要及时缝补。 | 10 |  |  |
| 8 | 工作服洗涤干净，特别是衣领、袖口、口袋边缘及裤脚边缘等。 | 10 |  |  |
| 9 | 工作服、值班织物要平烫整齐。 | 10 |  |  |
| 10 | 病房织物、值班织物、工作服都按不同类别分类打包清楚。 | 10 |  |  |
| 11 | 织物送回数量正确率高于95%。（8分） | 8 |  |  |
| 12 | 总 分 |  |
| 其他意见反馈： |
| 注：洗衣房对洗涤质量检查：每次抽检50件考核，发现4件以上不合格每项扣2分。 |

 检查人 日期

附表二

**洗衣质量考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查项目和内容 | 分值 | 评分 | 备注 |
| 1 | 医护人员工作服外观平整度 | 10 |  |  |
| 2 | 医护人员工作服外观洁净度 | 10 |  |  |
| 3 | 床单、被套的外观平整度 | 10 |  |  |
| 4 | 床单、被套的洁净度 | 10 |  |  |
| 5 | 衣服纽扣缺少或小破损的修补情况（修补情况越好分数越高） | 10 |  |  |
| 6 | 洗涤后被服及时回归科室（病区） | 10 |  |  |
| 7 | 洗涤后被服织物的遗失现象（遗失现象越少分数越高） | 10 |  |  |
| 8 | 其他织物的洗涤质量 | 10 |  |  |
| 9 | 被服织物遗失后及时处理赔偿 | 10 |  |  |
| 10 | 送回科室的被服织物分类清楚 | 10 |  |  |
|  | 总 分 |  |
| 其他意见反馈： |