浙江医院医用织物洗涤服务要求

**一、业务范围和时间**

1.浙江医院两院区（灵隐院区、三墩院区）医用织物洗涤服务（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、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2024年1月16日开始计算。一年合同期满且经采购人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，采购人有权不再续签。

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：浙江医院两院区（灵隐院区、三墩院区）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、服务内容及要求**

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≤200cfu/100c㎡，不得检出大肠、金黄色葡萄球菌菌群。
2. 供应商应配备满足医院织物换洗的日常+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，供应商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，由供应商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. 浙江医院灵隐院区供应商派驻现场至少1名有工作经验的工作人员，同时配置1名有工作经验的主管人员；三墩院区供应商派驻现场至少2名有工作经验的工作人员以及1名有工作经验的主管人员，同时三墩院区驻场人员有至少1名人员能熟练进行服装的熨烫及简易修改缝补工作。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织物换洗的日常、应急需求。供应商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。主管人员应每月定期到医院各科室征求意见，改进洗涤工作。如驻医院工作人员发生不良现象，采购人有权对中标人采取罚款措施并要求更换工作人员。
4. 供应商驻现场人员需听从采购人现场工作人员安排，从事收集织物、清点登记、外运洗涤、 烘干烫平等工作。供应商来医院洗衣房收送织物，特殊情况按需随叫随到，且应服从医院管理制度和要求。
5. 工作人员上岗前应接受供应商单位的岗前培训，熟悉消毒隔离基础知识。
6. 工作人员在进行使用后医用织物分类收集、清点、包装过程中，应遵循“标准预防”原则，穿戴工作服(包括衣裤)、帽、口罩、手套等，有特殊规定时穿隔离衣，并按WS/T 313 要求加强洗手消毒。污染区和清洁区穿戴的个人防护用品不应交叉使用。
7. 工作人员在进行洗涤(消毒)后清洁织物折叠、运送等过程中，应穿工作服、工作鞋，并保持手清洁卫生。
8. 要求供应商提供驻院新员工在上岗前提供健康证，驻点员工每年体检，体检项目符合院方要求，体检费用涵盖在中标价格内。患有痢疾、伤寒等各类肠道传染病以及活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病等的从业人员在患病期间不应参与直接与医用织物接触的工作。
9. 运送和配送人员，在使用采购人方电梯时，要严格按照电梯使用要求及规范执行，对电梯使用不当或违规操作而引起的事故或电梯损坏，供应商负全部责任。
10. 在采购人医院区域内运送织物时，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，运送过程中造成采购人损失的，供应商要予以维修或等价赔偿。
11. 供应商需保证浙江医院两院区（灵隐院区、三墩院区）原织物智能化管理系统的正常使用，并免费提供相关应用设备（原供应商提供设备包含织物（芯片）通道式清点柜3台（其中灵隐院区1台、三墩院区2台）、手持式芯片扫描设备12台，读写板2台，中标单位提供的各设备数量不得少于以上数量），以上产生的费用供应商综合考虑，不再另行报价。供应商每年度免费提供2500个RFID柔性洗涤芯片的更换服务，如果年度芯片更换超过2500个，超过数量按投标芯片单价进行结算。供应商需免费提供灵隐院区1800套工作服RFID柔性洗涤芯片安装服务，此安装芯片数量不计入年度芯片更换服务内。
12. 供应商必须保证织物洗涤的质量，降低布类洗涤损耗。加强洗涤用品、洗涤方式的管理，保证织物洗涤卫生、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。
13. 洗涤及消毒用品（含洗涤剂）由供应商自行提供，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。
14. 供应商对所承包的织物洗涤，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；所有采购人工作人员使用的织物（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。
15. 供应商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织物按相关规定进行特殊处理，防止交叉感染。
16. 供应商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），监测结果交采购人备案；同时采购人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供应商承担。
17. 供应商应对洗涤服务机构车间清洁区、污染区分区明确，医用织物洗涤运行由污染区到清洁区不污染、不交叉；根据医用织物的污染性质、程度和使用对象进行分类洗涤消毒。
18. 对采购人委托洗涤物的轻度破损织物，将由供应商协助进行免费缝补；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。所有织物缝补所需材料由供应商提供，并与其缝补织物颜色相符。如出现严重破损的，由供应商进行统计后，经采购人同意后进行报废，报废数据必须每周报采购人确认，并将破损的织物归还采购人。如确因供应商原因引起的损坏，经双方协商后，根据报废新旧程度进行折价赔偿，报废织物需归还采购人。如供应商遗失织物（包括送洗织物一周内未送回），按原价赔偿采购人。
19. 因供应商洗涤程序不当、洗涤剂不达标及人为因素等造成织物出现严重破损或褪色，采购人有权要求供应商予以更换、照价赔偿。因供应商原因造成织物丢失的，供应商根据织物的实际使用期限应予以赔偿同等、同质量的织物或予以照价赔偿。
20. 若因供应商不能按质、按量、按时交付洗涤织物，影响采购人临床使用，特别是手术室、供应室等重要部门的织物使用，则采购人将按每次赔偿500元人民币进行处罚。如果严重影响医院周转，造成严重后果的，每次扣除当月洗涤费的10%。
21. 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的损坏、遗失，供应商不承担赔偿责任。
22. 如洗涤或熨烫质量不佳，采购人有权退回，要求供应商重洗。重洗费用由供应商自负。
23. 供应商自身或所在产业园区需具备环保部门颁发的业内认可的排污证书。
24. 供应商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。医用织物洗涤运行由污染区到清洁区不污染、不交叉；根据医用织物的污染性质、程度和使用对象进行分类洗涤消毒。采购人有权对供应商的工作场地进行检查。

**四、被服洗涤技术要求：**

1. 所有织物应分检、分类清洗，去除织物内的异物；对明显污染的布类、工作服、值班被等应分批、分机浸泡、消毒、清洗；特需病房织物专机洗涤，手术室的专用织物应做区别处理。
2. 一般无明显污染及无传染性的织物用洗涤剂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。
3. 供应商应严格按照《医院感染管理规范》要求，执行医用织物布类洗涤流程，防止交叉感染，保质、保量完成洗涤服务项目。若因供应商未按要求对医用织物布类进行洗涤的，由此发生的事故，供应商除赔偿采购人经济损失外，还需负法律责任。
4. 有明显血、脓、便污染的织物，或用红色垃圾袋包装的织物视为感染性织物，应先用浓度为1:25的含氯消毒剂浸泡消毒30分钟，再放入洗涤剂于90℃以上专机洗涤30分钟，然后清水漂洗，专机烘干。
5. 传染病房或有传染病的织物，有明显血、脓、便污染的织物，视为感染性织物，必须单独处理与洗涤，洗涤后的织物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。
6. 运送织物应做到污、洁分开，不得混用、混装。运送污物的车辆到厂后立即按照要求消毒，并做好记录。
7. 病人衣物、床单应与工作服、值班床上用品分开清洗。新生儿病房织物专机洗烘。
8. 院领导及保健科工作人员的工作服需单独洗涤并熨烫。
9. 供应商应有明确的员工岗位职责、操作规程，严格按照洗涤流程，对所有脏污织物按分检-分类-消毒-浸泡-清洗-烘干-熨烫-缝补-折叠-包装等程序进行严格把关，保证洗涤质量。要求供应商必须保证织物洗涤的质量，降低织物洗涤损耗。加强洗涤用品、洗涤方式的管理。保证织物洗涤卫生、整洁、整齐、完整，严格执行技术标准和规范。
10. 供应商应在每日质检过程中挑选不合格织物报损，或按照院方要求进行专项报损，报损的织物及清洗过程中产生的医疗垃圾，应清点数量后统一交由院方处理，不得私自带出或变卖，一旦查处，将从严处理，受国家相关法律法规制裁。如在分拣过程中发现的被夹带的个人物品及医院资产物品需清点后交还院方。
11. 对停水、停电、停气等外部条件因素的影响，造成供应商无法完成洗涤任务的，供应商应负责联系外洗单位进行洗涤，并确保洗涤质量及清洁织物及时送到采购人。
12. 如遇不可抗拒的外部因素影响，造成供应商无法完成洗涤任务的，双方另行商议解决办法，但供应商要确保采购人医疗抢救所必须之织物。
13. 若供应商未按约定的时间送交织物，或未达到洗涤的质量要求，采购人有权责令供应商限期整改，逾期不整改超过2次的，采购人有权单方终止合同，供应商须承担因此引起的法律责任和经济损失。
14. 合同期限内产生纠纷，双方应本着友好的态度磋商解决，如解决不了可提交杭州市仲裁委员会根据该会现行仲裁规则裁定。
15. 本项目不允许中标人以任何名义和理由进行转包，如有发现，采购人有权单方终止合同，且中标人必须赔偿由此给采购人带来的一切损失。
16. 供应商的织物洗涤消毒管理工作须符合《国家卫生计生委办公室关于加强医疗机构医用织物洗涤消毒管理工作的通知》国卫办医函【2015】708号。

**五、洗涤质量标准及规范**

包含但不限于以下标准及规范：

GB 15982 医院消毒卫生标准

WS/T 311 医院隔离技术规范

WS/T 313 医务人员手卫生规范

WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

SB/T 10989 衣物洗涤质量要求

医疗废物管理条例 国务院令第380号

医疗卫生机构医疗废物管理办法 卫生部

可重复使用医用织物洗涤消毒技术规范 卫生部

**六、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。

**七、损耗及赔偿计算**

供应商对合理破损的织物进行修补，无法修补使用的按流程报采购人后勤保障中心库房审核报损，个人工作服报损由使用人负责，供应商在洗涤过程中造成被服有不合理的破损及遗失，由供应商负责按新旧程序照价赔偿。

**八、驻点工作人员工作职责及相关设施要求**

# 驻点工作人员：

1. 要求供应商驻点工作人员的岗位职责、行为规范和奖罚制度，与医院院感要求和消毒管理标准一致。严格执行浙江医院洗衣房管理制度。
2. 工作人员必须穿工作服、戴工作牌。
3. 每个工作人员每次工作完后，及时洗手，洗手按洗手七步法。
4. 供应商方工作人员必须服从采购人方管理和调度，特别是服务态度、收发物品的时间等各个方面必须无条件达到院方要求。
5. 若遇特殊事件比如：疫情、应急事件发生等，严格按照国家制度及医院疫情防控要求，并认真执行到位。
6. 对于工作中产生的报损织物、医疗垃圾供应商应统一交由院方处理，不得私自带出或变卖，一旦查处，将从严处理。受到法律法规制裁。
7. 供应商驻点工作人员要求：灵隐院区1人（含）以上，三墩院区2人（含）以上，供应商可根据医院实际需要在两院区间调配人员（但每院区不得少于1人），确保医院正常收发。原则上男性不超过65周岁，女性不超过60周岁，身体健康，能够胜任收发工作（工作人员由供应商自行招聘，工作人员的工资、福利待遇、服装费等所有费用均由供应商承担）。供应商全权负责自己所有员工的劳动纠纷以及因员工原因造成的所有事故及纠纷。院方不承担任何责任。若对医院造成名誉或财产损失，将由所在公司与院方协商进行赔偿。
8. 供应商针对本项目设主管2人（灵隐院区、三墩院区各1人），有一定的管理能力和组织协调能力。主要负责洗涤管理工作、定期前往院方协调工作和后续服务工作，一周不得少于二次（主管由供应商自行招聘，工资、福利待遇等所有费用均由供应商承担）。

**现场设施要求：**

1. 运输车辆由供应商提供，包括进出城的通行证和早晚高峰通行证均由供应商自行解决，按采购人要求将清洗布类送到指定地点。运输车辆按照医院要求到指定区域装卸，不得影响医院工作人员的出入。
2. 供应商工作人员的所所需工具自行配置，穿好工作服，做好个人防护措施。
3. 供应商工作人员和车辆、洗涤设备等须满足全院日常+应急需求，采购人将定期和不定期进行检查。
4. 清洁车与污物车必须严格区分，使用时加盖。用好后，污物车消毒完毕后放到指定的地点，清洁车放到指定的地点，并盖上洁净布，保持通道的通畅。及时清理通道、污物区等地的垃圾，并搞好卫生。
5. 各类办公用品及耗材供应商自理，由采购人提供的相关设备若损坏供应商需赔偿。
6. 爱护并合理使用由采购人提供的相关设备，防止浪费、遗失或损坏。如有遗失或者认为损坏导致无法使用的，供应商需赔偿。

**九、医用织物智能管理方案**

供应商需免费提供与采购人现用医用织物智能管理系统同等功能的系统（含相关配套设备设施）或继续采用原系统（所产生费用由供应商自理），并保证采购人已安装的识别芯片能继续正常使用。系统需求如下：

1.提供满足每日全院各楼宇被服收送、洗涤工作的智能化管理系统，系统采用RFID标签/芯片识别技术，配置的软硬件设施包括智能化被服管理系统、被服清点柜、RFID/芯片识别移动终端、耐水洗RFID标签/芯片、数据库服务器、配套的运送工具、洗衣污衣袋等设备设施，满足采购人现场使用要求。

2.耐水洗RFID标签/芯片与被服同步使用，供应商应提供芯片的数据写入、缝制、拆除、替换等服务。

3.被服洗涤智能化系统提供硬件的性能应优于市场上同类型产品，如性能达不到采购人使用要求，采购人有权要求供应商免费更换。

4.被服洗涤智能化管理系统功能要求

（1）被服库房业务

（2）科室业务

（3）织物进出统计分析

（4）织物流转

（5）织物使用

（6）织物盘点分析管理

（7）工人工作量分析

（8）织物结算管理

（9）远程管理

（10）系统的连通性

5.实现全院织物的织物资产、基础数据、配送、洗涤追溯、统计分析等智能化管理需求与二次开发能力。

6.现场软件、硬件服务：为医院提供智能化管理服务，并负责实施、培训和系统的维护保养。

7.智能化管理实施时间期限：该项服务内容须在中标后经由双方协商具体事项尽快上线使用。

**十、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：供应商服务期间，采购人定期对供应商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。使用部门评价由供应商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. 每月采购人综合所有评分科室的附表二考核评分，每项取平均值（其中6、10两项评分采用附表一的2、9的月度平均分），如最后总分未达到80分（包括80分）以上，采购人有权扣除供应商履约保证金3%-10%每次，超过4次以上采购人有权单方面解除与供应商的合同关系。

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。 | 10 |  |  |
| 2 | 按时送收织物，无延迟 | 10 |  |  |
| 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 | 所有织物若有轻微破损、脱线、掉扣等情况，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 | 工作服洗涤干净，特别是衣领、袖口、口袋边缘及裤脚边缘等。 | 10 |  |  |
| 8 | 工作服、值班织物要平烫整齐。 | 10 |  |  |
| 9 | 病房织物、值班织物、工作服都按不同类别分类打包清楚。 | 10 |  |  |
| 10 | 织物送回数量正确率高于95%。 | 10 |  |  |
| 11 | 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，每一项若发现4件以上不合格扣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： | | | | |