**湛江中心人民医院拟购被服洗涤外包服务**

**项目需求**

一、项目名称：湛江中心人民医院被服洗涤外包服务项目

二、项目基本需求

（一）服务需求：

1、本项目实行总承包，不允许转包和分包。

2、投标人应具备能够保障3000张开放床位正常营运洗涤服务的能力。

（二）被服洗涤、缝补和收送质量要求

1、投标人必须承诺洗涤工作场所符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》(WS/T508-2016)要求，并严格按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范》标准要求实施全过程质量监控。

2、投标人为采购人提供的被服洗涤、缝补和收送等服务工作质量必须符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》(WS/T508-2016)要求，且不得低于以下标准：

（1）被服收送要求。投标人向采购人送达干净被服和收取脏污被服的车次：不得少于2班（次）/天（突发事件发生时按采购人要求实施）；投标人派驻采购人单位的下收下送工人向科室运送洁净被服和回收污染被服的次数：不得少于2班（次）/天（突发事件发生时按采购人要求实施）；投标人必须按《医院医用织物洗涤消毒技术规范》(WS/T508-2016)要求配备被服收送车辆，洁净被服运送车辆和脏污被服运送车辆不得混用、不得存放在同一场所，车辆回场后必须按规范要求彻底清洗消毒，并及时向采购人提交消毒记录（每月至少1次，遇监管部门检查按采购人要求执行）。

（2）在洗涤过程中，严格执行消毒隔离制度，按工衣和值班被服、儿科、产科、手术室、一般被服和感染内科被服等至少7大类分机洗涤，并做到专机专用，确保洗涤质量和效果均满足采购人使用要求。

（3）凡有血迹、分泌物、粪便等异物的被服，首先要进行去污浸泡消毒处理达到规范要求后，然后再进行洗涤。

（4）预洗和主洗水温要求：符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》(WS/T508-2016)要求。

（5）被服经烘干、熨烫平整后再折叠，下送的被服不得出现烘干、熨烫未达到标准要求现象。

（6）工衣要定期进行浆熨，存放的工衣不得出现折皱现象。

（7）被服必须平整、美观，缝补和折叠符合使用科室的质量要求。工衣缝补的补丁≤2个，单个补丁的面积≤3×3cm，其他被服缝补的补丁≤3个，单个补丁的面积≤5×5cm。如被服的缝补补丁虽然符合上述要求，但影响美观、且造成病人不舒适的，经采购人同意可以不缝补。

（8）手术室所有布类要求每天收、送数量相符，所有破损布类都要缝补，包布为双层缝制，且四边走线缝制，中间不得出现交叉走线缝制，不得有破洞或缝补。

（9)收送及运输过程中，所有的脏污被服应用有防水和防渗透功能的袋装好(应按有血迹粪便被服、病人普通被服、医护人员被服、传染病人被服等四大类分别包装)并扎好袋口，做好标识，防止丢失和交叉污染。送回的洁净被服也要按不同类别用有防水和防渗透功能的袋分别装好，确保干净被服转运过程中不受污染。

（10）回收的脏污被服经洗涤后送回医院数量允许误差率为≤0.3%（有芯片被服也可按系统数据查询为准），误差超过0.3%的，误差产生责任属于中标人的，按以下标准赔偿：

新被服按医院采购中标价赔偿，旧被服按该被服品种采购价的60%赔偿。

（11）投标人向采购人提供定制芯片的时间要求：从采购人确定需求之日起，不得超过14个日历日。

（12）科室要求分类折叠时，投标人须按科室要求分类折叠，并坚持认真执行。

（13）返洗及缝补衣物在投标人厂区的停留时间不得超过 3个日历日。

（14）投标人每天按时按要求配合使用科室做好交收手续，并按采购人监管部门的要求做好数据汇总（每天提交电子版报表，每月提交一次纸质报表）。

（15）双方以采购人被服中心为中转站，投标人每日必须按双方约定的时间从采购人科室收集包装好污脏布料到交接地点（被服污物间），清洁布料则由投标人工作人员每天按双方约定的时间送采购人被服中心，并由采购人的监管人员与投标人送货人员当面清点核对，填写一式三联的布料交接单（填写的交接单要字迹清楚，如有涂改需在修改处签字），双方签名认可后，投标人人员方可送至各科室，并与科室交接人员当面清点核对签名确认。

（16）采购人所有送洗被服（纱布类除外）及包装袋应有明显的采购人标识，如有遗失由投标人负责赔偿。

（17）费用结算：被服洗涤服务费用每月结算一次。

（18）被服清点要求：采购人只提供被服中转工作场所（使用芯片管理设备），不提供人工清点场所。投标人使用采购人被服中转场地发生的水电费，由投标人自行承担。

（19）采购人现有被服实行芯片管理，被服芯片缝制到被服上及从被服上摘除芯片的费用由投标人承担。投标人无偿提供被服芯片系统的硬件和配套软件供甲方使用，系统的硬件和软件做到及时更新，务必做到收污和发洁准确无误。

（三）对投标人生产设备、场所和生产能力应满足以下要求

1、投标人要有停电、停水、停汽和机器设备故障等突发事件（含不可抗力因素引发的突发事件）应急预案和处置能力，确保被服供应不因突发事件发生而出现影响现象。

2、投标人必须按国家相关规定组织卫生检测，并及时向采购人提交检测报告。

3、拟投入本项目设备要求：

中标人的常规设备应达到以下要求：

（1）供水系统有自来水和备用水源，且备用水源每天的供水量不少于200吨；

（2）供电系统有备用发电机（功率350KW或以上）；

（3）蒸汽供应系统配备锅炉不少于2台（每小时产蒸汽量：4吨或以上）；

（4）用于非感染性织物洗涤设备要求：

①如投标人未配备洗衣笼，配备的全自动洗衣脱水机应不少于10台（设备铭牌标注的每机每次洗涤重量：50kg或以上）；

②如投标人配备洗衣笼，洗衣笼设备铭牌标注的每次洗涤量应不少于500kg，且配备的全自动洗衣脱水机应不少于5台（设备铭牌标注的每机每次洗涤重量：50kg或以上；

（5）用于感染性织物洗涤专用设备要求：全自动洗衣脱水机不少于2台（设备铭牌标注的每机每次洗涤重量：50kg或以上）；

（6）干衣机（设备铭牌标注的每机每次干衣量：50kg或以上）不少于15台；

（7）床单被套烫平机（设备铭牌标注的每分钟烫平能力：床单40m或以上，烫被套25m或以上）3台以上；

（8）布草自动折叠机不少于3台（设备铭牌标注的折叠能力：每小时400张或以上床单）；

（9）有工衣自动烘干夹烫设备（设备铭牌标注的生产能力：每小时400件或以上）；

（10）有污水处理设施。

4、投标人具有环境保护机关发放的有效《排放污染物许可证》（提供有效期内的证书复印件）。

5、密封厢式货车不少于4台。

**二、其他要求**

1、质量保证

投标人需按以下要求落实服务工作质量控制工作：

（1）具有第三方有资质的检测机构出具的符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》(WS/T508-2016)要求的检测报告；

（2）具有疾病控制中心检测报告；

（3）有卫生专业人员进行医院感染管理和质量管理；

（4）有突发事件应急预案。

2、投标人的责任和义务

（1）接受采购人全程监控，根据采购人的要求及时改进服务质量和提高服务时效。

（2）负责完成被服下收下送工作，并提供与使用科室交接的三联单据。负责在院区完成被服下收下送的工作人员不得少于15名，其中1名为投标人现场管理人员，具有一定的相关工作经验，主要负责工人培训及排班、接听科室电话并做好记录、去现场和科室沟通协调解决问题、代表公司签收各种文件、日常处理问题和应急一切紧急突发问题等；投标人派驻采购人被服中心的工人，向使用科室运送洁净被服的次数：不得少于2班（次）/天（突发事件发生时按采购人要求实施，且不得要求采购人支付洗涤费用以外的其他任何费用）；到使用科室回收脏污被服的次数：不得少于2班（次）/天（突发事件发生时按采购人要求实施，且不得要求采购人支付被服洗涤费用以外的其他任何费用）。遇到突发事件，采购人开展大型抢救活动急需被服的，投标人须在采购人要求的2小时内，将所需的被服送到使用科室。

（3）投标人配置射频扫描仪，衣物统计管理系统，负责将电子芯片植入所有布草，务必做到收污和发洁准确无误。（提供射频扫描仪的购买发票或租赁合同和衣物统计管理系统的软件界面截图；提供的射频扫描仪具有目前运行的至少3家2千张床位及以上医院合作证明。）。

（4）在洗涤过程中，要严格落实《医院医用织物洗涤消毒技术规范》（WS/T508－2016）和采购人感染管理规定，保证质量。如果在洗涤和收送工艺流程中违反《医院医用织物洗涤消毒技术规范》（WS/T508－2016）和采购人感染管理规定，造成采购人院内感染发生的，采购人可终止合同，投标人赔偿采购人损失并承担由此造成的一切后果。

（5）要保证洗涤机械、收送车辆、锅炉、水、电、蒸气供应的正常运转，并有备用设施、设备，以保证全天候不停顿地提供洗涤服务；保证在采购人被服中心储备足够基数的布草，以使临床使用布草不受台风等不可抗力因素影响。

（6）破损衣物、脱落的纽扣、布带等，应及时缝补或更换。缝补要美观，不影响正常使用。(采购人不另外支付费用)

（7）配置专职或兼职客服人员加强与采购人协调和沟通，主动与职能科室、护理部和使用科室进行沟通，定期向各科室收集反馈意见，改善服务素质．提高服务质量。

（8）保证全院被服、布类补充、轮换、缝补、窗帘头更换、工作服印制等工作做到美观并适合采购人要求制作。

3、交货地点与要求：采购人指定的地点。

4、采购人每天抽检布草洗涤质量：如有发现布草中混有头发、沙粒、胶布、扣子或有破烂、脱线等情况应通知投标人处理，并按50元/件扣减服务费；如有剪刀、针头等锐器类异物的，按100元/件扣减服务费。

5、投标人的员工应服从采购人的管理，如拉帮结派闹不团结或争吵的扣减服务费50元/次。若采购人接到科室投诉，查实后发现投标人不按合同规定及要求履行被服洗涤义务的，按100元/次扣减服务费。

6、投标人在正常情况下（不可抗力因素除外）下，不能按合同规定及要求收送衣物，影响采购人正常工作，按影响程度轻重，每次扣减服务费100-1000元。

7、投标人承担设在采购人的业务及办公用房的清扫保洁及产生的水电费和通讯费用，每季度到财务科进行结算。

8、特殊感染的被服衣物，投标人必须按采购人感染管理相关规定使用专用容器运送。

9、投标人如确因经营导致企业破产，不得已要停止洗涤服务，须提前6个月书面通知采购人，否则，投标人负责承担采购人重新招标确认中标服务商期间造成的损失。

10、投标人需接受采购人全程监控和每月考核（考核标准按本项目招标文件、《湛江中心人民医院被服洗涤质量考核表》和双方约定的要求执行），并按采购人要求及时改进和提高服务质量，考核结果连续两次或一年内三次考评不合格的，采购人有权单方终止合同。

|  |
| --- |
| **湛江中心人民医院洗涤质量考核表** |

考核时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 考核内容 | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 1 | 劳动纪律 | 遵守甲方的一切规章制度，按时上下班，不离岗、串岗、不迟到、不早退、合理按排人员值班，一项不达标扣2分。 | 10 |  |  |
| 2 | 服务态度 | 工作要有礼貌，对待各科室提出的要求和意见，要认真听取，及时处理。凡是本部门范围内的工作，不得推诿；非本部门责任的，应耐心解释，避免误会。引起投诉一次经查实扣2分。 | 10 |  |  |
| 3 | 监督管理 | 认真接受甲方职能科室的考核与管理，及时响应甲方所需和签收甲方发出的考核结果通报等资料，一次不按要求执行的，扣10分。 | 10 |  |  |
| 4 | 待洗布类 | 每天从各科室收回的脏布类，要分类清点并记录，发现遗留器械物件、棉胎及医务人员的物品，要及时捡出，并通知相关科室取回。发现一次无捡出，无通知相关科室取回的，扣2分。 | 10 |  |  |
| 5 | 洗涤质量 | 甲方工作人员经常抽检洗涤后的布类，如发现未洗净及脱带、无钮扣、破损等不达标的布类，发现一处扣5分。并及时退回洗涤公司，责成洗涤公司重洗或缝补好。 | 10 |  |  |
| 6 | 数量核对 | 每天认真清点布类数量，并分类登记，收、送不得有误差，如有差异，立即查明原因纠正。差错一次扣2分。 | 10 |  |  |
| 7 | 布类运送 | 下收污布类、下送清洁布类要洁污分开运送，专人负责；按要求装袋贴封口条，分类做好标识，经甲方人员签字确认；送工衣到科室，要做好交接签收手续；不能使用货梯送洁净布草；运送布类必须符合院感要求。一处不达标扣2分。 | 10 |  |  |
| 8 | 保证供应 | 各种布类要保证各科室需求，科室要求补充布草时，应及时补充，并做好明细记录，一次做不到扣2分。 | 10 |  |  |
| 9 | 数据统计 | 每天做好下收下送各科室清单的签收及统计工作，并做好记录，一次做不到扣2分。 | 10 |  |  |
| 10 | 缝制布类 | 做好各科室应急特殊布类、以及换护士裤的橡筋、换窗帘头及修改窗帘头等工作。一次达不到要求扣2分。 | 10 |  |  |
| 11 | 合计分数 |  |  |  |  |
| 12 | 考核结果 |  | | | |
| 备注 | 每月使用科室按照此考核表对乙方的洗涤服务质量进行考核，若乙方对上月某项出现的原则性问题，不重视，不整改，考核当月继续发生的，该项目为“0”分。综合服务科根据各使用科室的考核情况，综合考评。考评结果分四个等次：90分以上为良好；80--89分为合格；70--79分为基本合格。69分以下为不合格。考评结果：良好等级不给予扣减服务费用；合格等级扣减服务费2000元以上，5000元以下；基本合格等级扣减服务费5000元以上，10000元以下，不合格等级扣减服务费20000元；连续两次或一年  内叁次考评不合格的，甲方按合同约定，终止合同。 | | | | |