

七、服务承诺及优惠承诺

服务要求：符合现行国家、行业标准和技术规范的要求。

一、服务要求

1. 我公司承诺，提供良好的售后服务，对因服务质量造成的问题要进行如下服务承诺：

(1) 服务期内，自接到用户通知后，2 小时内响应，24 小时内到达用户现场并解决问题，对所有洗涤物品实行上门收取和送货。

(2) 我公司为用户提供免费的电话咨询及技术服务。

(3) 合同履行期限：二年。

(4) 我公司所提供的服务若不能提供必要的服务或不能按响应时间进行服务，将视为我公司违约。

2. 我公司生产布局符合《医院医用织物洗涤消毒规范》(WS/T508-2016) 要求，洁净区、污染区有完全隔离屏障，工作流程由污到洁，不交叉、不逆行；工作人员与医用织物通道分开设置，我公司应配备足够数量的洗涤烘干设备，医护人员织物、婴幼儿织物，手术辅料、感染类织物及普通脏污织物均应专机专用，不与其他织物混用设备。

3. 具备足够的接送货物车辆，收集污物车辆一用一消毒，并有消毒记录，洁净布草使用带盖的可密闭整理箱装运。

4. 洗涤流程符合《医院医用织物洗涤消毒规范》及医院感染管理有关要求，洗涤用液符合相关规定；定期对布草进行检测。

5. 洗涤设备每次投放医用织物后立即用有效消毒剂对门舱及周边环境进行消毒。

6. 洗涤场所的布局流程须符合医院感染管理的要求，工作结束后对、工作台面、地面进行消毒，消毒标准执行 WS/T367，污水排放符合规定。

7. 保证洗衣质量，确保临床及时供应并接受医院相关职能科室的督查指导。

8. 负责洗涤物品的签收与签发工作，医院只负责洗涤质量的验收、监督。

9. 我公司在以往洗涤服务中无任何卫生、安全等方面的不良记录。

10. 我公司应有可靠的应急措施，在停水停电停气时能够保障医院的正常供给。

二、洗涤工作内容

1. 洗涤范围及内容：(1) 全院包括病房、门急诊、医疗辅助科室、行政、后勤及其他部门的床上用品；(2) 全院所有的病员服和工作人员的工作服、隔离服等；(3) 全院所有的医疗

辅料；(4)手术室所有的手术被服用品及其辅料；(5)其他需洗涤的物品，如：毛巾、窗帘等。

2. 工作步骤及内容：(1)每日要做好洗涤物品的认真清点、浸泡、清洗、整理、整理、修补（包括缝补纽扣等）、折叠、登记、收发；(2)每天规定时间前必须交出干净整洁的洗涤物品，并办好交接手续；(3)必须做好临时性的应急洗涤工作。

三、洗涤工作细则

1. 所有工人必须进行岗前培训，工作人员要文明服务，着装（着装由成交供应商自理）统一，佩戴胸卡，维护医院的良好形象。

2. 根据布料不同使用不同规格的洗涤剂，严格按照医用织物洗涤规范操作，减少织物消耗，纯棉布料洗涤次数不小于60次，含涤量30%布料洗涤次数不小于110次，含涤量50%布料洗涤次数不小于140次。

3. 洗涤单位要根据医院的具体情况设置工作流程和工作时间。

4. 工作人员收发物品时，要文明服务。

5. 工作人员在医院收取物品时，必须按照不同类型的物品进行分拣、去血、去污，对感染类物品，严格按照特殊的要求，单独清洗、消毒。

6. 在清点被服时要求准确无误，与护士长或指定交接人员当面签单，做好移交手续。

7. 强化动态中的管理工作和专用工具使用，做到不同被服使用不同的专用设备和工具，设备、车辆、工具使用一次消毒一次，并由专人负责，防止交叉感染。

8. 一般被服的洗涤程序为：预洗、主动加温、氯漂杀菌、过洗三次、加温消毒；特殊被服洗涤程序为“84”浸泡、预洗、主动加温、氯漂杀菌、过洗三次、加温消毒。

9. 对所有洗涤完毕的物品要求洗涤后进行整理，无破损、无残缺、无毛边，对破损、残缺和毛边的要进行缝补、修剪。

10. 洗涤的被套、床单、枕套如有破损由洗涤单位缝补，标准为缝补三处以上（不三处）的调换新品，对报损的洗涤物品要办理手续，进行清点、检查、验收、签字。新的被套、床单、枕套由医院提供。

11. 每月洗涤物品的自然损耗率应≤3%，对自然损耗的物品由医院核实后进行报损处理，并作好登记。超限损耗的物品由成交供应商照价赔偿。

12. 在洗涤工作中对因清点错误、遗失、遗漏的洗涤物品由成交供应商负责赔偿。

13. 洗涤被服供应要及时，临时性的工作要随叫随到，不得影响医院的正常医疗工作。

14. 对一些特殊的科室，如手术室等，应根据具体情况进行特殊操作。

15. 对工作中出现的特殊情况，要及时与医院沟通汇报，以防发生意外而影响医疗工作。

四、洗涤参考约数

根据采购人提供洗涤工作量进行洗涤。

五、优惠承诺

- 1、在招标人资金紧张时，我方同意付款期限适当延长。
- 2、我公司承诺无条件接收采购人被服站收送及管理人员并负担所有费用（包括但不限于工资、社保、保险、工装等）。
- 3、我方免费为招标方被服站提供电脑等办公用具，协助院方搞好布草数据统计和信息化管理。
- 4、我方免费为招标方洗涤毛巾等其他织物。
- 5、为招标方免费缝补，免费配备纽扣、缝补线、被装绳等配件。
- 6、为招标方免费配备收送车，方便布草的收送。
- 7、配备专职收送人员进科室收送，减少科室人员负担。
- 8、公司为用户提供免费的电话咨询及技术服务。

赵新河

投标人：焦作佳艺卫生洗涤有限公司（盖章）

日期：2024年05月21日