

采购需求

一、项目概况

一、项目基本情况

序号	采购内容	服务期	采购预算 (人民币)	单件最高限价 (人民币)	预计洗涤量
1	广州医科大学附属第三医院被服洗涤、收送服务 (荔湾院区)	三年		1.35 元/件	316.8 万件/年
2	广州医科大学附属第三医院被服洗涤、收送服务 (黄埔院区)	三年			36.8 万件/年

1、投标人须对本项目为单位的服务进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。

二、服务范围

1、本项目招标的范围包括采购人广州医科大学附属第三医院（以下简称医院）位于广州市荔湾区多宝路 63 号的荔湾院区和广州市黄埔区长贤路 55 号的黄埔院区，荔湾院区床位共约 1500 张，黄埔院区一期床位约 500 张，所有工作人员工作服、工作人员值班被服、病人被服（包括传染病人被服）、手术室布类用品、供应室布类用品、被褥、毛毯、窗帘等物品的洗涤和配送。洗涤污垢包括人体污渍、血渍、食物油渍、尿垢、粪便、药渍、墨渍、呕吐物、引流物等各种污渍，洗涤效果达到市级以上卫生防疫部门规定的行业洗涤相关标准。包含中标人负责每天两次（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、办公楼、洗衣部等医院所有部门）收污衣，送洁衣的整个过程服务。

2、服务地点：（1）荔湾院区：广州市荔湾区多宝路 63 号
（2）黄埔院区：广州市黄埔区长贤路 55 号

三、服务要求

1、常驻人员要求：

- （1）荔湾院区要求中标人需派 6 名或以上专职工作人员常驻；
- （2）黄埔院区要求中标人需派 2 人或以上,中标人视新院区的业务发展作出合理增加调整。

并安排一名具有 2 年以上相关工作经验管理人员，负责院区的所有布服的供应、调度、人员指挥及工作协调等，所派工作人员的工资，社会保险等由中标人负责。采购人不负责提供给中标人工作人员休息场所，仅提供污衣和洁衣中转场地。中转场地的清洁和消毒（含清洁剂、消毒剂、工具）由中标人负责。

2、中标人必须保证所使用的洗涤原料无害、无毒、环保，各项指标符合相关行业标准要求，具有有关检验部门出具的测试报告。

3、中标人必须每季度进行操作场地及洗涤衣物的卫生检验，具有有关卫生检疫部门出具的检验报告（中标人须于投标时提供卫生检疫部门出具的对生产车间空气及洗涤后物品的卫生学检测报告）。

4、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。

5、中标人污衣袋将有色和无色、病人和工作人员的污衣物分开打包，对黄色胶袋包装的衣物，按外包装上标明品种和数量给予确认登记，并按行业规定作特殊强化洗涤与消毒处理。对衣物上因洗涤导致医院名称印字不清的，由中标人负责补印字。对采购人的衣物要有专用洗衣机，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。

6、中标人负责每天两次（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、办公楼、洗衣部等医院所有部门）指定的交接处收污衣，送洁衣。荔湾院区实行逢周一至周五两收两送（每天 05:30-09:00；13:30-16:00）、周六日一收一送（每天 05:30-09:00）制度，具体以采购人确定为准。黄埔院区具体收送时间由采购人确定。

7、中标人负责和医院各科室（包括住院部各病区、门急诊部、辅助科室、办公楼、洗衣部等医院所有部门）的工作人员共同完成出洗、回收衣物布草的清点工作，并以双方签名为确认；每次送洁衣的数量及品种依照前一天的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。

8、中标人负责将洗涤后的病人、工作人员、手术衣物等用清洁布类分开打包上车；中标人必须按采购人前一天所收污衣数量在中标人单位内分派、打包（盛装清洁布类的洁衣袋保证洁净，不可有破损霉烂），并负责将洁衣送到采购人医院后入柜（各科室被服柜，洗衣部洁衣柜）等工作。

9、洗衣单、回洗单、衣物报废单、洗涤服务投诉单等一切单据均由中标人提供，洗衣单（内容包含出洗时间、出洗污衣、发回洁衣的数量和品种、双方签名确认）、回洗单（内容包含回洗时间，回洗数量和品种、双方签名确认）、衣物报废单（内容包含报废时间、数量和品种、报废原因、双方签名确认）、洗涤服务投诉单（内容包含投诉时间、科室、投诉问题、服务态度、收送时间、数量不够等、双方签名确认、处理结果）等所有单据均一式三联，三联存放：采购人各科室第一联、中标人第二联、采购人医院被服房负责人第三联，每天上午由中标人将当天上午和前一天下午的各科室各种单据第三联（洗衣单、回洗单、洗涤服务投诉单等）集中交采购人的被服室负责人，便于月底汇总核对。

10、按时、按量、保证质量完成医院交给的洗涤和配送任务，若因中标人的缘故导致衣物布草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，填写回洗单，双方确认签名，次日送洁衣时一并送回。若每月全院回洗总量超过 20 件（不含 20 件），超出部分向采购人支付违约金，以 100 元/件计算，以上所有项目的罚款累计在当月服务费中核减。若由于中标人洗涤质量未能达到相关标准造成交叉感染等事件，需追究中标人相关责任。

11、科室书面投诉：不按合同时间收送、没做到收送制度、送洁衣数量不够（依据前一天污衣出洗数量、污衣袋/洁衣袋不够用、中标人服务态度差（和采购人人员发生争吵）等，以上各种投诉情况每发生一次，中标人均需向采购人支付违约金，以 100 元/次投诉计算，以上所有项目的罚款累计在当月服务费中一并扣除。

12、采购人交洗涤的衣物布草，中标人除洗干净、干燥、叠好、熨平外，还要对有破损或无钮扣、缺绑绳的衣物布草给予及时免费缝补及补钉钮扣。

13、对于磨损率大于 60%以上的衣物或无法缝补的衣物布草，填写衣物报废单随实物交采购人被服室负责人核实作报废处理，每月采购人报废率应不超当月洁衣数量的 3%。（含并包括手术室报废）超出部分按报废数量、品种，应向医院支付以采购原始进价 100%赔偿。报废后的衣物布草由中标人用于作为采购人衣物补料用。

14、中标人在服务期内，每月对丢失采购人的衣物，按原始价格（分品种、数量）的 50%向采购人赔偿，赔偿费用在当月洗涤费中扣除，若服务费不够支付扣除数额，超出部分在次月服务费中扣除。

15、中标人每月 3 号之前向采购人提交上个月的洗涤服务书面月报表，内容包括各科室当月洗涤污衣、送回洁衣、回洗、报废、丢失等衣物的数量和品种。采购人各科室投诉内容、次数及处理结果，当月结算金额等。采购人收到月报表后进行核实确认，并收集各科室的投诉信息，根据合同约定结算，当月所有的罚款在当月洗涤费中扣除。

16、中标人洗涤收送服务的负责人每月到采购人各科室和管理部门充分听取服务质量及洗涤工作意见，进行满意度调查，对出现的问题限五个工作日内处理，请相关科室负责人签名确认并把反馈单交总务科负责人签名，不断改进收送服务和洗涤工作质量等。如未按要求处理好每发生一次，中标人均需向采购人支付违约金，以 100 元（一百元）/次计算。以上所有项目的罚款累计在当月服务费中核减。

17、中标人不得以任何理由影响采购人衣物的供应，应考虑到停水停电、停气及设备因素影响，提供应急预案，以确保采购人被服布类的供给，并在投标文件中列明。发生应急事件时，必须立即通知业主，报告应急处理方案，采购人有权决定处理方案。如因中标人的原因，影响采购人的衣物供应，应赔偿损失并承担相应的违约责任

18、收污衣送洁净衣基本流程要求：

收污衣时：双方指定人员当面清点无误后，在洗衣单上双方签名，洗衣单留一份给出洗科室。送洁衣时，双方核对数量和品种，清点无误后，在洗衣单收货处签名，公司收回洗衣单并交采购人被服室负责人。

19、中标人负责向采购人提供各科室每天收取、发送和返洗等数量统计表并交采购人被服室负责人。

20、采购人检查或发现返回的洁净被服有不符合采购人服务及质量要求的（包括但不限于洁净度、污迹、油迹、完好度、干燥度、异味等感观指标，或送回的工衣未缝补，或者纽扣漏补，需灭菌的布类有胶布等），不计入被服洗涤数量清单，并处以每件 100 元的处罚。

21、在月度由采购人与中标人联合进行一次满意度调查，调查范围为各临床部门，将调查结果分析汇总上报采购人主管部门与领导，并不断改进工作。每月结算服务费要与服务综合满意度进行挂钩支付，每个月服务费是根据上一个月调查的综合满意度进行按分值额扣减后结算，满意度扣罚服务费与单次投诉处罚不冲突。连续两次满意度调查 80 分以下，即满意度不合格。

具体的分值如下：

满意度	分数	分值系数	备注
非常满意	90 分（含）--以上	-----	不扣月服务费
较满意	85 分（含）--90 分以下	200 元/分	每分值乘以被扣分
一般	80 分（含）--85 以下	500 元/分	每分值乘以被扣分
不满意	80 分以下	1000 元/分	每分值乘以被扣分，满意度不合格并追究违约责任处理

此扣除费用也可于下月洗衣费中扣除。并按以下表格进行对洗衣质量及服务的综合整体标准作出评核：

1、被服务的院内受访工作人群：参与评核人员及分值分布标准等：

原医院的月度内部评价平均分；

2、被服务的院内受访病人群体：当月随机调查（须由院方及洗衣公司代表在场共同完成），随机抽样不少于 10 份，并计算平均分。

3、合计上述两项分值总和为当月乙方的服务有效满意度评核，并留底交总务科存档。

四、质量要求

1、洗涤及洗净衣被质量要求：

（1）针对不同的污垢成分应设固定专机分类、分档进行洗涤处理，根据污垢肮脏程度采用不同的水温、洗涤剂、消毒液适量进行洗涤，确保洗衣质量。对于容易沾污的布类及部位（如：医护人员工作服的领口、袖口、前胸、口袋等部位）根据沾污程度应适当增加刷洗、浸泡、清洗的强度；

（2）彩色衣物应单独分色洗涤，以防脱色、搭色；

(3) 中标人在将洁净衣物送达前应进行洁净度自检，局部未洗掉的黄迹、药迹、陈旧血渍、锈迹等，一旦发现要在送达医院前进行返洗。

(4) 洗净被服要做到无异味、臭味、污渍、无血渍、无破损、病人服裤头绳、被服绳完整。

(5) 工作人员的工作服必须熨平无皱折、纽扣齐全。

(6) 每季度一次向采购人提交期内所有送洗衣物布草的市疾病预防控制中心相关检测报告，达到相关标准。

2、洁净度要求：

(1) 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。

(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。

3、缝补要求：

(1) 医护人员工作服及病人衣服如出现缺失钮扣、少带或有破损等情况，应及时规范缝钉；

(2) 手术室布类如有破损，及时缝补，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，纽扣由中标商提供；

(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。

4、衣被的分类和洗涤消毒要求：

(1) 病人被服和医务人员衣物（口罩、值班被服、工作服）必须分类和专机洗涤，不得混洗；采购人衣物不能和其他医院的衣物混合洗。

(2) 一般污染被服：包括医务人员值班被服、办公楼出洗衣物。

(3) 传染性被服：包括医务人员衣物（口罩、工作服），病人被服、手术室所有衣物和被服收集袋。根据受污染的程度分为：无明显污染的传染性被服、有明显血、脓、便污染的传染性被服、特殊传染性被服三类。

(4) 衣物洗涤消毒要求：投标人需提供专门的洗涤消毒程序。

5、衣被晾（烘）干、熨烫、摺叠、储存要求：

(1) 对工作人员和病人被服：一般污染和传染性的被服洗涤消毒后要分区晾（烘）干、熨烫、摺叠和储存，不得混杂。熨烫时要特别注意曾受或易受污染之处。

(2) 儿科被服应有专用烘干、熨烫、摺叠、储存被服处，不可与其他被服混淆。

6、被服清点要求：

(1) 清点种类、数量准确，不遗失。

(2) 各科室的被服分别登记和记录。

7、衣被收集运送要求：

(1) 医务人员污被服（工作服、值班被服、口罩）与病人污被服必须分开、分类，清点、收集并分袋独立密封包装，不得混放。

(2) 每天按时到采购人各科室收、送出洗的衣物，按数量送回，不能丢失衣物。

(3) 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。

五、生产服务场地的硬件设施以及环保要求

1、洗衣房环境要求：

(1) 内部布局合理，分污染区、半污染区、清洁区，区域划分清楚并有明显的标志，各区间有屏障相隔。

(2) 污染区为病人污衣物分检、清点、处理、清洗间；半污染区为医务人员污衣物（口罩、工作服、值班被服）分检、清点、处理及清洗间；清洁区为洗净衣物晾（烘）干、缝补、熨烫、摺叠、储存、发送间。

2、洗涤设备要求：

(1) 洗涤设备数量充足, 具备卫生隔离式洗衣笼和洗衣机, 可供医务人员及病人各类衣物专机专洗。

(2) 洗涤设备卫生洁净, 洗涤功能、程序合理安全, 对衣物损伤小。

3、洗衣房各区域流程的使用及工作要求:

(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。

(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。

(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, 工作人员进入洗净衣物储存区, 必须洗手、换入室清洁拖鞋。患有化脓性皮肤病工作人员不得参与熨烫、摺叠衣物。

4、投标人企业出具有效的当地水务部门相关资质证明材料:

▲(1) 每天排水量核准: 根据本项目生产需求, 投标人每天应具备不少于 300 吨/天排水量核准相关证明, 以投标人出具的【城镇污水排入排水管网许可证】副证显示为准。

★(2) 投标人具备【城镇污水排入排水管网许可证】。

★(3) 投标人具有环保部门颁发的有效期内的《污染物排放许可证》或已在全国排污许可证管理信息平台申请填报排污登记, 已取得《固定污染源排污登记》或《固定污染源排污登记回执》。

5、衣被收集运送工具配置要求:

(1) 运送车辆: 中标人应拥有专用运输车辆用于送衣和接衣, 按采购人规定的时间地点收送被服。车辆在每次运送洁净衣被前必须按照相关标准进行严格的消毒处理, 每天先运送洁净衣被后再接运污衣。禁止洁污衣被混合一起运送, 违者罚违约金 1000 元。

(2) 运送通道: 必须按采购人规定的洁污专用通道装卸衣被, 不得交叉通行。

(3) 收送衣被: 收集衣被时有传染性污染衣被、有明显污染的病人衣被、一般病人衣被及医护人员的工作衣服、帽子和口罩应分开打包, 衣被收集袋应保持密闭直至清洗。所有洗净衣被应按工作人员与病人、一般污染与传染性污染分类, 并用不同的袋子或塑料箱运送。

(4) 装载采购人的污衣和洁衣所使用的袋(箱)应有采购人的全称或简称的明显标识, 不能使用其它医院的袋(箱)。

6、洗衣房环境卫生、运送工具的清洁消毒要求: 投标人需提供机动车、手推车及各区域的清洁消毒方案。

六、服务人员要求

1、洗衣房人员要求:

(1) 工作人员上岗前体检(要求中标一个月内完成体检, 并将员工体检资料交采购人保管), 直接从事织物洗涤的工作人员上岗前必须到卫生防疫机构进行一次健康体检和消毒卫生知识及有关卫生标准的培训, 取得健康体检合格证明和卫生培训合格证后方可上岗。

(2) 患有活动性肺结核、病毒性肝炎、肠道传染病患者及病原携带者, 化脓性或慢性渗出性皮肤病等传染病患者不得从事洗衣工作。

(3) 工作人员必须严格执行洗衣房工作制度及各种工作流程。

(4) 工作前后, 特别是处理了污染或具有传染性的被服后, 必须用肥皂流水洗手。

(5) 污染区工作人员工作时应戴帽子、口罩、工作服、鞋, 并及时更换, 不得留长指甲。每日下班后淋浴更衣方可离开。

2、派驻工作人员要求:

(1) 中标人必需提供足够的人员负责采购人被服收送工作, 并缴交派驻人员名册(包含照片、姓名、出生日期、身份证号码、地址、电话等基本资料); 中标人指派的工作人员经采购人业务管理单位认为不胜任或不称职时, 有权更换且在获书面通知 10 天内调换, 不得拖

延。

(2) 中标人派驻工作人员须遵守采购人有关规章制度和管理规定，在院区内执行污衣物回收作业时，回收车需加装帆布覆盖或用污衣袋装置污布服，且不得任意将装载污衣的污衣车污衣袋随意放置于走道、电梯口或任何空间；工作后有义务维护作业场所环境的清洁卫生，设备、工具不得随意放置，用毕后应保持清洁，置放整齐；如有拾获财物、器械应缴交采购人管理单位依规定处理，不得侵占。

七、其它

(1) 中标人在履行合同期间，中标人需根据采购人实际情况制定全院衣物被服整体运作及中转的管理方案（方案中包含但不限于详细的衣物保管、运转、人员管理、费用分摊、采购人需配合的内容等的整体管理方案）。

★(2) 报价要求：全年总洗涤件数约 353.6 万件。采购人根据实际情况有权对洗涤数量以洁衣数量为洗涤付费计算量（以每天双方签名的各科室洗衣单为计数依据）。最高单价限价：1.35 元（人民币壹元叁角五分）/件，本报价中必须包含医疗洗涤、洗涤收送服务中所有成本，收发、运输、洗涤、包装、检验、完税、污衣袋供应和洗涤、洁衣袋供应和洗涤整个过程服务中的人工、运输工具等及不可预见的一切费用。

★(3) 服务期限：三年。

★(5) 合同履约保证金：

八、付款方式

在签约期内，不因市场价格变动而调整。中标人并应该于下个月的 5 号前按双方确认的上个月的洗涤清单计算并开具发票，甲方于下个月的 15 号前以转账形式支付上个月洗涤服务费用。甲方每次凭乙方出具的依法纳税的服务费发票、洗涤清单、满意度调查表向乙方支付费用。

报价文件

项目名称：广州医科大学附属第三医院被服洗涤、收送服务（2024 年）

项目编号：

项目 名称	投标单价（元/件）	服务期
		三年
备注		

注：

- 1、投标人须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。
- 2、此表是投标文件的必要文件，是投标文件的组成部分，还应另附一份封装在唱标信封中，作为唱标之用。
- 3、投标人、投标报价等为唱标主要内容。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或其授权代表（签字）：

日期： 年 月 日