

4.5 服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)



4.5.1 服务承诺

4.5.1.1 履职尽责与服务保障承诺

履职尽责承诺

我公司郑重承诺完全满足以下要求：

(1) 服务范围全面覆盖：严格按照招标文件要求，提供被褥租赁（供应及洗涤）、普通手术包供应及洗涤、介入科手术包供应及洗涤、日间手术室手术包供应及洗涤、妇科门诊手术包供应及洗涤、值班室被褥拆洗、工作衣洗涤等所有服务内容，确保无遗漏；

(2) 服务质量达标：严格遵守国家及行业医疗卫生标准，保证所有布草洗涤清洁度、消毒效果、平整度、完好性等均符合医院及相关规范要求，确保交付的布草安全、卫生、合格，洗涤质量检验合格率 99.5%以上；

(3) 服务团队专业配置：配备经验丰富的洗涤工、分拣员、打包员、配送员、仓库管理员、质量检验员等专业人员，所有人员均经过严格培训上岗，岗位培训覆盖率 100%，健康证持有率 100%；

(4) 设备设施保障：投入性能优良、数量充足的工业洗衣机、烘干机、消毒设备（紫外线/臭氧消毒机）、蒸汽熨烫机、分拣台、打包台及配送车辆（小型货车/面包车）等设备设施，确保满足项目洗涤、消毒、配送等各环节需求，并定期维护保养，保证设备正常运

行；

（5）管理制度严格执行：建立并严格执行涵盖布草回收、分拣、洗涤、消毒、烘干、熨烫、打包、配送、交接、质量检验等全过程的管理制度和操作规程，确保服务流程规范有序，洗涤流程执行率 100%；

（6）信息保密：对在服务过程中接触到的医院相关信息严格保密，不向任何第三方泄露，确保医院信息安全；

（7）积极配合医院管理：积极配合禹州市人民医院的各项管理要求，服从医院相关部门的监督、检查和指导，对医院提出的合理意见和建议及时响应并整改落实。

运维服务负责人及联系方式

运维服务负责人	雷海洋
联系方式	19034186888

服务保障措施

3.1 被褥与手术布类分类管理措施

（1）分类建账与专人负责制度

1）所有被褥与手术布类物品均需建立独立的电子和纸质台账，包括褥芯（3.5 斤/200×90cm）、被筒（170×250cm）、被芯（5.5 斤/160×230cm）、床单（180×250cm）、枕芯（1.3 斤/40×60cm）等被褥类物品以及大配布（1.5×1.5m/双层）、中配布（1.2×1.2m

/双层)、小包布(0.9×0.9m/双层)等手术包布类物品。

2) 每类物品指定专门的仓库管理员负责, 确保账目清晰无误, 并定期对账, 保证账物一致。

(2) 入库出库流程规范

1) 入库时, 由质量检验员检查每批物品的质量, 包括清洁度、消毒效果、规格尺寸是否符合要求(如枕罩 65×45cm、橡胶单 85×65cm、中单 170×85cm/双层等), 并记录入库数量。

2) 出库时严格执行‘以旧换新’原则, 配送员根据医院各科室需求开具领用单, 仓库管理员核对无误后发放对应物品。

3) 为防止错误发生, 每次出入库操作均需填写《物资出入库登记表》并由双方签字确认。

(3) 报废处理机制

1) 布草出现严重破损或无法修复时, 进入报废程序。例如, 手术包中的盘单(1.5×2.5m/双层)或治疗巾(70×80cm)若出现明显污渍或物理损坏, 则立即停止使用。

2) 报废物品需提交至总务科进行审批, 经批准后销毁, 并在台账中注明报废原因及时间。

3) 确保所有报废流程均有据可查, 避免浪费和重复采购风险。

序号	物品名称	规格	报废原因	审批人	备注
1	大布包	1.5×1.5m/双层	严重磨损	张工	已销毁
2	眼单	1.2×1.8m/双层	不可修复破损	李工	已销毁

3.2 洗涤消毒流程保障措施

(1) 设备操作规范

1) 工业洗衣机操作必须遵循以下规范：确保每批次布草按照类别进行分类洗涤，设定适宜的水温，严格控制洗涤剂用量以达到最佳清洁效果。

2) 烘干机操作必须符合以下标准：调整烘干温度至 60℃，持续时间不得低于 30 分钟，确保布草干燥度达到 95%以上。

3) 消毒设备（紫外线/臭氧消毒机）使用须知：每次消毒时间不少于 30 分钟，疫情期间增加至 45 分钟；设备启动前需检查臭氧浓度是否达到规定值 10mg/m³。

4) 蒸汽熨烫机操作细则：温度调节范围在 180-200℃之间，保证布草平整无皱并杀灭残留细菌。

(2) 物料节约与按件配料

1) 为避免浪费，洗涤过程中必须严格按件配料，具体要求如下：

布草类型	单次用量	总用量
褥芯	洗衣液 2ml	暂估 1000 套
手术衣	消毒粉 3g	暂估 500 套

2) 所有岗位人员必须执行节约原则，对水、电及蒸汽资源实行定额管理，每月核算使用量，并出具分析报告。

(3) 防止交叉感染措施

1) 分类洗涤程序严格执行：不同科室的布草分开处理，例如妇

产科和儿科单独设立洗涤通道，杜绝混洗现象。

2) 感染性布草优先处置：回收物品中发现明显污染源时，立即送入专用隔离区域，采用高温杀菌（至少 90℃，持续 10 分钟）后方可进入常规洗涤流程。

3) 操作人员卫生防护：每次接触污物前后必须洗手消毒，穿戴一次性手套和防护服，减少人为传播风险。

(4) 应急保障机制

1) 停水停电预案：现场储备满足 1 天洗涤用的水量，停电情况下确保发电机在 30 分钟内启动运行。

2) 设备故障应急响应：工业洗衣机和烘干机各配备 1 台备用设备，一旦主设备出现故障，备用设备立即启用；同时维修人员需在接到报修后不超过 2 小时内抵达现场，完成简单故障修复不超过 4 小时。

3) 洗涤质量承诺：无论何种紧急情况发生，均确保洗涤流程执行率达到 100%，所有布草清洗消毒合格后再发放给医院。

3.3 质量检验与分拣打包措施

(1) 质量检验员工作标准

1) 洗涤后布草的清洁度检查：质量检验员必须确保每一批次的布草达到 99.5% 以上的洗涤质量检验合格率。

2) 消毒效果评估：通过紫外线/臭氧消毒机和蒸汽熨烫机等设备，确保布草消毒效果符合医疗卫生标准，并在 2 小时内对任何反馈的质量问题作出响应。

3) 完好性检测：针对布草是否存在破损、污渍残留等情况进行

逐一核查，所有质量问题需在 24 小时内核实完毕。

4) 质量反馈处理：对出现的问题布草，必须在 48 小时内完成返工处理，并在 12 小时内将返工结果反馈给相关科室。同时，同类质量问题重复发生率必须低于 5% 以保证服务稳定性。

(2) 分拣员操作规范

1) 分类拣选规则：分拣员须按照被褥（如褥芯、被筒等）、普通手术包（如大包布、中包布等）、介入科手术包（如器械单、大包布等）及其他类别对手回收的脏污布草进行分类拣选。

2) 去除杂物：分拣过程中严格去除布草内的异物，例如金属碎片、针头或其他非布草物品。

3) 标识管理：对不同类别布草做好标识记录，包括批次编号、类型、数量，防止混淆并便于后续跟踪。

(3) 打包员整理流程

1) 分类打包标准：打包员应根据医院需求规格，将清洗干净的布草按类别（被褥、手术包布等）分别打包，确保每一包布草数量准确且整齐。

2) 包装防护：采用防水防尘材料进行外包装，防止运输过程中的二次污染。

3) 标签标注：在外包装上明确标注布草类型、数量、日期及对应科室，便于配送时快速识别和交付。

序号	岗位职责	具体操作内容	时间节点
----	------	--------	------

1	质量检验员	检查清洁度、消毒效果、完好性	2 小时内响应
2	分拣员	分类拣选和去除杂物	无时间限制
3	打包员	分类打包和标签标注	无时间限制

3.4 科室需求对接与配送保障措施

(1) 配送流程标准化管理

1) 我方将为禹州市人民医院各科室提供标准化配送服务，确保值班室被褥拆洗、工作衣洗涤及其他布草配送服务能够按时送达指定地点。具体执行过程中，运输配送员必须严格遵循配送流程表单核对机制，确保物资准确无误。

2) 配送准时率必须达到 99%以上，且运输交接准确率必须达到 100%，以杜绝错误发生。每次配送前，配送员需提前检查布草数量及质量，并与科室接收人员当面核对配送清单，签字确认后完成交接手续。

3) 为保障配送效率，我方安排 2 名专职运输配送员负责每日配送任务，同时配备 1 辆备用配送车辆作为应急响应支持，确保在主车辆发生故障时，能在 45 分钟内启动备用车辆进行替代。

4) 对于突发性的紧急需求，我方承诺应急供应响应时间不超过 4 小时，配送员接到通知后必须立即调配资源并启动快速配送流程，确保物资及时到位。

(2) 库存管理与应急保障

1) 建立完善的库存管理系统，确保各类布草的存量充足，满足

医院日常需求。仓库管理员每日需盘点库存量，并根据消耗规律合理补充库存，确保值班室被褥、工作衣及其他布草类物品的储备比例保持在 5%的应急备货量。

2) 库存管理采用信息化系统，实时更新布草出入库记录，确保账目清晰可查。对于特殊需求（如新增科室或临时扩展床位），仓库管理员必须提前预测需求增长，并及时向上级汇报调整采购计划。

3) 每月定期开展库存盘点，由专人负责检查布草的完好性及清洁度，发现问题立即处理，确保库存物资始终符合卫生标准和使用要求。

序号	布草类别	正常库存量	应急备货量	检查周期
1	值班室被褥	1000 套	50 套	每月
2	工作衣	800 件	40 件	每两周

(3) 科室需求对接机制

1) 设立专门的科室需求对接专员，负责与各科室保持紧密联系，收集并汇总布草需求信息，确保需求反馈及时准确。对接专员每日需巡查各科室布草使用情况，主动了解潜在需求并提前规划配送计划。

2) 制定需求对接管理制度，明确对接专员的工作职责和考核标准。对接专员必须每日更新需求列表，并与仓储部门协调补货计划，确保库存与需求匹配。

3) 针对不同科室的需求特点，制定个性化配送方案。例如，值班室被褥拆洗服务需提前预约并安排固定时间配送；手术包类布草则

需根据手术排期灵活调整配送时间，确保物资供应与实际使用无缝衔接。



科室需求对接流程图

3.5 设备维护与人员培训保障措施

(1) 设备维护管理措施

1) 我方明确专人负责制度，确保每台工业洗衣机、烘干机、消毒设备（紫外线/臭氧消毒机）以及蒸汽熨烫机等均配备一名专业操作员和一名备用操作员，以应对突发情况。

2) 备用设备配置：我方保证提供 1 台备用工业洗衣机和 1 台备用烘干机，所有设备均经过定期检测并符合国家相关标准，确保在主设备发生故障时能迅速切换到备用设备。

3) 设备故障响应机制：一旦设备出现故障，操作员必须在不超过 2 小时内上报维修部门，维修人员需在不超过 4 小时内到达现场进行处理，确保设备运行的连续性。

4) 预防性维护计划：为每台设备制定详细的预防性维护计划，包括每日检查、每周保养、每月深度检修，并记录具体执行时间和结果。

(2) 人员技能培训措施

1) 岗位覆盖：我方承诺对洗涤工、分拣员、打包员及配送员等岗位进行全方位培训，覆盖率须达到 100%，并确保每位员工持有健康证且持有率达到 100%。

2) 技能提升培训：针对各岗位特点，制定专项技能提升课程，例如洗涤工需熟练掌握工业洗衣机的操作规范，分拣员需学会快速分类布草并去除杂物，打包员需了解各类布草的规格要求。

3) 操作规范教育：通过标准化手册和实操演练相结合的方式，使员工熟悉设备操作流程，强调节水节电节蒸汽的环保理念，同时避免因误操作导致交叉感染风险。

4) 定期考核：建立周期性考核机制，对员工技能水平进行评估，成绩低于 90 分者将参加强化培训班，直至达标为止。

4 违约责任

4.1 被褥租赁服务违约责任明确

(1) 清洁、消毒标准未达标责任

1) 若被褥（包括褥芯、被筒、被芯、床单、枕芯、枕罩、橡胶单、中单等）洗涤后清洁度、消毒效果未能达到合同约定的标准（即洗涤质量检验合格率低于 99.5%），我方必须按照每批次不合格数量乘以限价单价的 20%支付违约金。

2) 对于因清洁或消毒不达标导致医院无法正常使用的情况，我方需在收到反馈后的 2 小时内派专人前往现场核实，并在 24 小时内提出整改方案，确保在 48 小时内完成返工处理。如未能按时完成，将按每次延误一天增加支付合同总金额的 0.5%作为违约金，上限为

合同总金额的 10%。

3) 若因洗涤质量问题直接导致医院患者感染或其他医疗事故，我方须承担所有相关法律责任并赔偿医院因此产生的经济损失及声誉损失。

(2) 未按时交付的责任

1) 我方承诺严格按照合同约定的时间表完成被褥的供应和洗涤任务，若出现延迟交付情况，每延迟一天，我方需向医院支付合同总金额的 1%作为违约金，累计上限不超过合同总金额的 15%。

2) 如因配送延误致使医院正常运营受到影响（例如影响住院患者床位安排或手术排期），我方除支付上述违约金外，还需额外补偿医院因此遭受的直接经济损失。具体赔偿金额由双方协商确定，但不得低于延误当天对应合同金额的 3 倍。

3) 配送延误超过 7 天的，医院有权终止合同并要求全额退还已支付款项，同时我方需额外支付合同总金额的 20%作为惩罚性赔偿。

(3) 赔偿计算方式与机制

1) 违约金的计算基础为合同约定的限价单价及各类型布草的实际供应数量，具体公式为：违约金=不合格/延迟数量×限价单价×违约比例。

2) 在发生违约事件时，医院应在第一时间通过书面形式通知我方，我方需在接到通知后的 2 个工作日内确认事实并将相应违约金支付至医院指定账户。

3) 赔偿机制分为三级：第一级为按日支付违约金；第二级为因

延误导致医院业务中断时的特殊赔偿；第三级为重大违约情形下的合同终止与全额退款及惩罚性赔偿。

序号	违约情形	赔偿比例	计算方式
1	清洁/消毒未达标	20%	不合格数量×限价单价× 20%
2	未按时交付	1%/天（上限 15%）	延迟天数×合同总金额×1%
3	严重影响医院运营	协商确定	延误当天合同金额×3 倍

4.2 手术包供应及洗涤违约处理流程

（1）质量不达标补救措施

1) 当普通手术包、介入科手术包、日间手术室手术包及妇科门诊手术包的洗涤质量未达到合同约定标准时（如清洁度、消毒效果不合格），我方将立即启动质量问题反馈响应机制，确保在 2 小时内对医院提出的任何质量问题进行初步核实，并在 24 小时内提供详细的调查报告。

2) 针对确认的质量问题，我方将在 48 小时内完成重新清洗或更换操作，并在返工完成后 12 小时内向医院提交整改结果的书面反馈，确保同类质量问题重复发生率低于 5%。

3) 若因质量问题导致医院手术无法正常进行，我方将根据实际影响程度赔偿医院相应的经济损失，具体赔偿金额按受影响手术数量

乘以每台手术的平均成本计算，同时承担由此带来的额外运营成本。

（2）数量短缺应急方案

1) 如出现手术包数量短缺情况，我方承诺在接到医院通知后 2 小时内紧急调配库存资源，确保医院手术不受影响。

2) 对于未能按时补充的数量，我方将按照短缺数量占总需求量的比例计算违约金，具体计算方式为：短缺套数×限价单价×5%。

3) 若因数量短缺导致手术延迟或取消，我方将承担因此产生的所有直接经济损失，包括但不限于患者安抚费用、医生加班费用等，并采取有效措施杜绝类似事件再次发生。

（3）未能及时响应处罚规定

1) 若我方未能按照合同约定的时间响应医院的需求（如未能在规定时间内送达手术包或处理质量问题），将视延误时间长短进行相应处罚。

序号	延误时间范围	处罚比例	备注
1	0-2 小时	无处罚	暂不影响
2	2-6 小时	总订单金额的 1%	需书面解释
3	6-12 小时	总订单金额的 3%	需整改措施
4	12 小时以上	总订单金额的 5%	严重违约

4.3 值班室被褥拆洗服务质量违约细则

（1）违约情形定义

1) 若我方提供的值班室被褥拆洗服务未能达到合同约定的清洁、

消毒标准（如洗涤质量检验合格率低于 99.5%），或未按时交付（如超过约定时间 2 小时仍未完成交付），即视为违约情形。

2) 质量问题包括但不限于：洗涤后的布草存在明显污渍、异味或其他不符合卫生标准的情况；健康证持有率不足 100%，导致员工操作过程中可能引发交叉感染风险；返工处理结果反馈时间超过 12 小时，影响医院及时纠正质量问题。

3) 延迟交付包括但不限于：未按照约定周期完成值班室单子（1200 条）、被罩（900 条）、枕罩（800 个）、被套（1200 个）及枕头（599 个）的拆洗任务，且延迟时间超过合同规定时限。

（2）赔偿细则

1) 对于洗涤质量不达标的情形，每批次不合格品按数量比例进行赔偿，具体计算方式为：不合格品数量占总批次数量的比例×该批次限价金额。

2) 对于延迟交付的情形，每延误一天，需支付合同总金额的 0.5%作为违约金，上限为合同总金额的 5%。

3) 若因质量问题或延迟交付导致医院值班室环境受到严重影响，例如医疗人员无法正常使用值班室设施，我方将承担因此产生的额外成本，包括但不限于重新租赁替代布草的费用或临时安置医护人员的费用。

（3）纠正措施

1) 发生质量问题时，我方承诺在 2 小时内响应医院反馈，并在 24 小时内核实问题原因。针对同类质量问题，采取专项培训措施以

降低重复发生率至 5%以下。

2) 若出现延迟交付情况,我方将立即调配备用资源进行补救,确保在 48 小时内完成返工并重新交付符合标准的布草。

3) 为避免类似事件再次发生,我方将每月对洗涤流程执行率、岗位培训覆盖率等关键指标进行自查,并形成书面报告提交给医院备案。

序号	问题类型(质量问题/延迟交付)	发生时间	整改措施	整改结果	责任人
1	质量问题		加强质检	已整改	质检员 A
2	延迟交付		优化配送流程	已整改	配送员 B
3	质量问题		更换洗涤设备	已整改	设备管理员 C
4	延迟交付		调整排班计划	已整改	调度员 D
5	质量问题		增加抽检频次	已整改	质检员 E

4.4 工作衣洗涤服务不合规的责任追究

(1) 违约情形定义

1) 工作衣洗涤服务中,若未能达到合同约定的清洁、消毒标准

或未按时交付，均视为违约。具体包括：

- A. 洗涤后的工作衣细菌菌落总数超过国家卫生标准限值。
- B. 洗涤完成时间超出合同约定时限。
- C. 洗涤后的布草出现明显污渍或其他物理性损伤。

2) 供应商必须在每次洗涤完成后向医院提供质量检测报告，确保洗涤合格率达到 99.5% 以上。若未达标，则需启动质量问题返工处理流程，并在 48 小时内完成整改并反馈结果。

(2) 赔偿条款

1) 对医疗人员健康造成风险时的赔偿条款：

A. 若因洗涤不合格导致医疗人员感染疾病，则供应商需承担全部医疗费用及误工补偿。

B. 针对每起医疗人员感染事件，供应商应支付不低于人民币 1 万元/人的赔偿金。

2) 因未按时交付影响医院正常运营时的赔偿条款：

A. 延迟交付一天，供应商需按合同金额的 0.5% 支付违约金，累计不超过合同总金额的 10%。

B. 若延误超过三天且无合理解释，则医院有权终止合同并要求全额退款。

(3) 法律责任

1) 供应商需对以下情形承担法律责任：

A. 因操作不当或流程违规而导致的严重医疗事故。

B. 将洗涤业务外包给第三方机构，违反合同规定的行为。

2) 若上述行为被新闻媒体曝光或受到行业协会、政府部门的行政调查,则供应商需主动承担所有由此带来的负面后果,包括但不限于法律诉讼、品牌形象损失及商业信誉损害等。

序号	考核项目	标准值	检测周期
1	洗涤质量检验合格率	99.5%以上	每月一次
2	洗涤流程执行率	100%	每日巡查
3	岗位培训覆盖率	100%	每年一次
4	健康证持有率	100%	每半年一次

(4) 反馈与纠正机制

1) 医院提出质量反馈后,供应商必须在 2 小时内响应并在 24 小时内核实问题。如确属供应商责任,应在 48 小时内完成返工处理并将结果反馈给医院。

2) 针对同类质量问题重复发生的概率必须控制在 5%以下,否则供应商需接受额外的质量审查并改进流程。



工作衣洗涤服务质量管理流程

4.5 布草配送服务延误的违约赔偿规定

(1) 配送延误定义及标准

1) 配送延误是指未能按照合同约定时间将各类布草(包括被褥、手术包、值班室被褥、工作衣等)送达医院指定地点的行为。对于配

送准时率，我方承诺达到 99%以上；运输交接准确率为 100%。

2) 配送延误分为轻度延误（不超过 2 小时）、中度延误（2 至 4 小时）和重度延误（超过 4 小时） 每种延误等级的具体判定标准如下：

-轻度延误：实际送达时间较约定时间延迟 1-2 小时（含），但不影响医院正常运营需求；

-中度延误：实际送达时间较约定时间延迟 2-4 小时（含），可能对医院部分业务产生一定影响；

-重度延误：实际送达时间较约定时间延迟超过 4 小时，严重影响医院整体业务运作。

序号	延误等级	延迟时间范围（小时）	影响程度
1	轻度延误	1-2	不影响医院正常运营需求
2	中度延误	2-4	对医院部分业务产生一定影响
3	重度延误	>4	严重影响医院整体业务运作

（2）不同类型布草的赔偿计算方式

1) 根据布草类型的不同，延误赔偿金额或比例有所差异，具体如下：

-被褥类物品：每延误一天按该批次总费用的 5%进行赔偿，最高不超过该批次总费用的 30%；

-手术包类物品：每延误一天按该批次总费用的 8%进行赔偿，最高不超过该批次总费用的 50%；

-值班室被褥类物品：每延误一天按该批次总费用的 3%进行赔偿，最高不超过该批次总费用的 20%；

-工作衣类物品：每延误一天按该批次总费用的 6%进行赔偿，最高不超过该批次总费用的 60%。

2) 若因配送延误导致医院业务中断（如手术无法如期进行或值班室无清洁布草更换），除上述赔偿外，还需额外支付特殊赔偿金，金额为延误期间受影响业务直接经济损失的 120%。特殊赔偿条款的具体触发条件如下：

-手术包供应延误超过 4 小时，且医院因此取消手术安排；

-值班室被褥拆洗服务延误超过 6 小时，导致值班人员无清洁床品使用。



布草配送延误赔偿逻辑

(3) 应急响应与补救措施

1) 我方为应对配送延误制定了完善的应急响应机制，包括但不限于：

-应急备货量比例为 5%，确保在发生突发情况时能迅速调用备用布草；

-备用配送车辆数量为 1 辆，车辆状态良好，随时待命；

-车辆故障应急响应时间控制在 45 分钟内，确保及时修复或替换

配送工具。

2) 发生配送延误后的具体补救措施如下:

-在轻度延误情况下,立即启动应急备用布草,并保证在 2 小时内完成补充配送;

-在中度延误情况下,除启动应急备用布草外,将派遣额外配送员协助快速完成任务;

-在重度延误情况下,不仅启动所有应急资源,还将主动与医院协商调整后续配送计划,尽量减少对医院业务的影响。

3) 对于因配送延误造成的损失,我方承诺积极配合医院调查并提供必要证明材料,同时依据本章条款承担相应赔偿责任。

4.5.1.2 洗涤质量反馈处理措施

反馈渠道

1.1 质量反馈渠道的建立与管理

(1) 质量反馈渠道建立方式

1) 医院内部各科室需设置固定的质量反馈路径,包括但不限于科室负责人指定专员作为反馈联络人,确保每个科室至少配备 1 名专职或兼职人员负责反馈信息的初步收集和上报。

2) 供应商设立专门的接收流程,具体由质管部统一负责接收来自医院的所有反馈信息。供应商需在工作日 8 小时内响应所有反馈请求,并安排质量检验员对反馈问题进行核实处理。

3) 反馈路径采用线上与线下结合的方式,线上通过专属反馈系