

广州医科大学附属第三医院白云分院(广州市白云区妇幼保健院)

被服洗涤服务项目采购需求

一、项目基本概况

(一) 项目名称：被服洗涤服务项目

(二) 服务范围：

1. 为广州医科大学附属第三医院白云分院的被服布类物品提供洗涤，消毒，保管，收送，缝补，折叠，熨烫，值班室及门诊各科室的铺床、洗手衣打包、数据统计等服务，服务范围包括广州医科大学附属第三医院白云分院机场路院区：机场路 1128 号、广园路院区：广园西路 344 号、三元里院区：三元里大道 1148 号、药物维持治疗点：黄园一街 4 号、婚育服务中心：白云大道 888 号，服务期限是 1 年。

(三) 服务要求

1. 服务质量要求：

1.1. 包括衣物被服、环境、空气、设备、车辆、工具消毒卫生检测的感观指标、物理指标和微生物指标，以及工作人员的健康卫生指标等质量要求。

1.2. 执行标准：《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》 WS/T 508-2025

1.2.1. 污垢的分类：

1.2.1.1. 大气污垢：灰土、粉尘、烟尘、植物花粉、杂菌微生物等；

1.2.1.2. 人体污垢：人体分泌物，如血液、皮脂、汗液皮屑、尿垢、粪便、呕吐物、引流物等；

1.2.1.3. 工作环境污垢：手术后的血渍、药渍、病人卧床留下的油渍、药渍、墨渍等。

1.3. 洗涤质量要求：

1.3.1. 针对不同的污垢成分应设固定专机分类、分脏污织物和感染性织物进行洗涤处理，根据污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、前胸等部位）根据沾污程度应适当增加刷洗、浸泡、清洗的强度；

1.3.2. 彩色衣物应单独分色洗涤，以防脱色、搭色；

1.3.3. 投标人应在将洁净衣物送达前进行洁净度自检，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。

1.3.4. 已清洗好的洗涤物烘干后应按采购人要求熨平折叠，有破损的部位应及时缝补。

1.3.5. 工作人员的工服须和病人衣物分开洗，工作人员的工服、床单、被套必须熨平无皱折。

1.4. 洁净度要求

1.4.1. 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；

1.4.2. 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。

1.4.3. 洗净的衣服被服应外观整洁、干燥，无异味、无臭味、无污渍、无血渍、无破损。

★1.5. 分类洗涤消毒的检测指标和技术要求

1.5.1. 洗涤消毒后的清洁衣物被服微生物检测指标应符合下表的要求。

微生物指标

项目	指标
细菌菌落总数，cfu/100 cm ²	≤200
大肠菌群	不得检出
化脓性致病菌	不得检出
注：化脓性致病菌包括乙型溶血性链球菌、金黄色葡萄球菌及铜绿假单胞菌；婴儿用医用织物还应进行沙门菌检测。	

1.5.2. 分类洗涤消毒的主要技术要求

1.5.2.1. 脏污织物

1.5.2.1.1. 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；我院衣物不得和其他医院的衣物混合洗。

1.5.2.1.2. 儿科、新生儿科、妇产科、感染科、发热门诊等医用织物、被服必须分别专机洗涤、消毒，不能与其他医用织物混洗。

1.5.2.1.3. 手术室医用织物（如手术衣、手术铺单等）须单独洗涤、消毒。

1.5.2.1.4. 布巾、地巾须单独洗涤、消毒。

1.5.2.1.5. 应遵循先洗涤后消毒原则。

1.5.2.1.6. 宜选择热洗涤方法。选择热洗涤方法时可不作化学消毒处理，热洗涤方法按《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》WS/T 508-2025 附录 A 执行。

1.5.2.1.7. 所有脏污织物的洗涤方法应按洗涤设备操作说明书和《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》WS/T 508-2025 附录 A 执行。

1.5.2.1.8. 若选择化学消毒，消毒方法应按消毒剂使用说明书和《医疗机构消毒技术规范》WS/T 367-2012 执行。

1.5.2.2. 感染性织物

1.5.2.2.1. 洗涤消毒的原则应符合《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》WS/T 508-2025 中 6.1.1.1-6.1.1.5 的要求。

1.5.2.2.2. 不宜手工洗涤。宜采用专机洗涤、消毒，首选热洗涤方法；有条件的宜使用卫生隔离式洗涤设备。

1.5.2.2.3. 机械洗涤消毒时可采用洗涤与消毒同时进行的程序。

1.5.2.2.4. 采用水溶性包装袋盛装感染性织物的，应在密闭状态下直接投入洗涤设备内。

1.5.2.2.5. 对不耐热的感染性织物宜在预洗环节同时进行消毒处理，消毒方法按《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》WS/T 508-2025 附录 A 执行。

1.5.2.2.6. 被朊病毒、气性坏疽、突发不明原因传染病的病原体或其他有明确规定的传染病病原体污染的感染性织物，以及多重耐药菌感染或定植患者使用后的感染性织物，若需重复使用应先消毒后洗涤。消毒方法按《医院医用织物洗涤消毒技术规范》WS/T 508-2016 附录 A 执行。

1.6. 缝补要求

1.6.1. 医护人员工作服及病人衣服如出现缺失钮或有破损的，应及时规范缝钉，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，纽扣由中标人提供。

1.6.2. 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，实在无法继续缝补的，须以书面方式向采购人办理报废手续。

1.6.3. 手术室医用布类破损直接作报废处理。

1.7. 被服晾（烘）干、熨烫、摺叠、储存要求：对工作人员被服、病人被服洗涤消毒后，要分开烘干、熨烫、摺叠和储存，不得混杂。

1.8. 包装要求：折叠完后按型号分类按固定数量分别捆扎。洗涤干净的被服、布类应按照采购人的要求进行分类包装，包装物由投标人提供。

1.9. 异常的被服处理要求：如采购人发现被服有破损、脏污、血渍、异味、绑带脱落、量不足等异常情形，中标人应于收到通知后立即予以更换合格的被服。

1.10. 中标人的洗衣房环境要求

1.10.1. 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，各区间有完全物理屏障相隔，由污到洁不逆流不交叉。

1.10.2. 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。

★1.11. 洗涤设备、环境、工作人员的清洁消毒要求，工作人员被服及新生儿被服必须专机专用。（投标文件中提供对本项要求的书面承诺文件）

1.11.1. 工作区域内清洁工作人员手、物体表面、空气质量，以及经消毒处理后污染区内工作人员手、物体表面、空气质量的菌落总数指标应符合下表的要求

菌落总数指标

项目	指标
物体表面，cfu/cm ²	≤10
工作人员手，cfu/cm ²	≤10
空气，cfu/皿. 5min	≤4

1.11.2. 主要清洁消毒技术要求

1.11.2.1. 半污染区、污染区的清洁消毒：上班时打开窗户、保持良好通风，上、下午工作后用含 500mg/L 有效氯溶液拖地一次后，用紫外线灯照射 1 小时，并做好相关登记记录。

1.11.2.2. 清洁区的保洁：上班时开窗通风，用清水擦拭桌、椅、工作台面、拖地一次，保持清洁。下班时关闭门窗，减少灰尘和风沙，地面再用清水拖擦一次。

1.11.2.3. 专用运输工具应根据污染情况定期进行清洗消毒；运输工具运送感染性织物后应一用一清洗消毒，消毒方法参照 WS/T 367 执行。

1.11.2.4. 洗衣池（机）洗衣后应消毒。洗衣房洗后处理区及清洁区应配备空气消毒设施并定期消毒。

1.11.2.5. 对洗后衣物、工作区空气、洗衣机把手、熨烫台、工作人员的手等每月进行监测。医院将随时对监测结果进行检查，并在每年年底，将所有月度监测结果复印件交医院存档。

1.11.2.6. 清洁卫生用具分区标识，分区使用，不准跨区，用后清洁消毒、洗净挂起晾干。

1.12. 洗衣房各区域工作流程及技术要求

1.12.1. “污、洁”车间完全分隔；洗涤车间内污水流向不能进入洁衣区。后整理折叠车间要宽敞，内净高要大于 3.5 米，并且实际作业面积不得小 1000 平方米。

1.12.2. 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。

1.12.3. 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，必须洗手、换入室清洁拖鞋。

1.13. 洗涤设备要求：中标人使用的洗涤设备，必须符合中华人民共和国卫生行业标准 2025 年 7 月 30 日发布的《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》WS/T 508-2025 中 3.11 的规定和定义。拥有数量充足的、前进后出的双门卫生隔离式洗涤生产设备或视实际生产情况装备隧道式洗涤机组。

1.14. 洗涤、消毒剂及消毒器械要求：中标人使用的洗涤剂（粉）、消毒剂和各种有机溶剂，应符合国家有关要求，在有效期内使用并每批次进行有效浓度检测；使用的消毒器械应获得国家部门批准。消毒剂须使用医用消毒剂，其证照和使用方法须符合国家相关要求。

1.15. 被服清点要求

1.15.1. 工作服、值班被服，中标人须严格按感染控制的要求，在指定地点区分清点各科室的被服，严禁在医院科室现场进行清点，并准确记录清点数量上报给采购人。

1.15.2. 中标人提供收送所有被服的外包装均须标明被服的品种和数量。

1.15.3. 如采购人投入使用被服布类芯片管理系统，中标人应配合采购人被服布类的清点工作，不再收取附加费用。

1.16. 被服收集运送要求

★1.16.1. （提供承诺函）全院所有布草，中标人须每天（含所有节假日）按照各科室/部门的要求按需求数量、品种配送，按照医院各科室指定的交接处送洁衣、收污衣（其中脏污织物和感染性织物分类收集）。保证科室有足够被服使用和保证科室污衣按要求收回。具体收送时间和次数由双方协商确定。收送的所有工具，其中收、送车应分洁衣车和污衣车（含收送机动车辆和收送手推车），运送箱或运送袋应洁污分开标识清晰。打包污衣的污衣袋、手术污衣袋和打包洁衣的洁衣袋及 60 台脚踏式污衣分类收集车由中标人免费提供使用。

1.16.1.1. 传染性（感染性）的被服，用黄色塑料袋或一次性水溶袋（采购人提供）独立打包，分类收集并注明病因及日期后，密封包装不得再次分拣，收回中标人处按要求处理。

1.16.1.2. 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。

1.16.1.3. 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。

1.16.1.4. 产科、爱婴区、新生儿科、妇科、康复病房：设专人收送，具体时间按科室要求执行。

1.16.2. 运送通道：必须按规定洁污专用通道装卸被服，不得交叉通行。

1.16.3. 收送被服：被服收集袋分4种（分别收放：①传染性污染被服；②有明显污染的病人被服；③一般病人被服；④医护工作人员的工作衣服、帽子和口罩），以袋的颜色区分，由中标人制造、免费提供使用。被服收集袋应保持密闭直至清洗。所有洗净被服应按工作人员与病人、一般污染与传染性污染分类，并用不同的塑料箱运送。

1.16.4. 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）。数量不足时，中标人必须及时补充。

2. 其他要求：

2.1. 中标人应根据采购人的服务要求，制定并不断完善各项管理规章制度、人力资源管理方案、具体的日常岗位工作安排和应急管理方案以及员工管理制度和奖惩条例并提交给采购人管理小组备案，采购人管理小组有权要求其修订相关制度并监督其执行。须在投标文件中列明各项管理规章制度、人力资源管理方案、具体的日常岗位工作安排和应急管理方案以及员工管理制度和奖惩条例。

2.2. 采购人有权查看中标人污衣清点工作区域监控视频，通过网络远程加强监管污衣清点情况。

2.3. 中标人严禁将中标项目转包、分包，否则，采购人有权立即终止合同。

2.4. 合同履行期间，如中标人洗涤质量达不到采购人要求的，采购人有权要求中标人按规定当天收回该批被服污衣进行返洗(不计洗涤费)，并做相应的扣罚。若影响医疗运作，须赔偿相应损失。

2.5. 若中标人达到终止合同的条件，采购人有权提出立即终止合同，双方在七日内办理完终止合同手续，在采购人保卫部门的监督下清理各方的物品离场，并做好交接。

2.6. 合同履行期间如中标人因任何原因无法全部履行《招标文件》的需求，采购人有权立即终止合同。

3. 罚则：

3.1. 中标人未按规定的收送时间提供服务，每次处以罚款 200 元。

3.2. 所有报废被服必须每周一送回医院被服房统一处理，并附数量清单。私自扣留报废被服或数量不相符，每次处以 200 元罚款。

3.3. 中标人每次收送被服到采购人的使用科室时，必须与科室人员当面交接点清被服的数量，数物要相符，相互在送货单上签名确认。出现中标人弄虚作假，送货单上写的被服数量与实际数量不符的，每次处以 200 元罚款。

3.4. 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、平整度、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 50 元的处罚。

3.5. 合同期间，如违反医院感染防控要求，每项扣罚 500 元；如出现有检测项目不达标，每项扣罚 1000 元。累计 3 次检测报告有不合格项，采购人有权立即终止合同。

3.6. 采购人负责被服的更新、补充、新增投入以及自然损耗被服的报废补充。中标人必须控制好被服的自然损耗率，每年被服的报废率不得超过年洗涤总量的 5%。否则中标人支付超出标准部分被服更新成本的 50%。如中标人在服务过程中，出现批量遗失，所有损失由中标人承担。

3.7. 运输机动车辆严禁将洁、污被服与其他医院同车混放，如发现，每次处5000 元罚款，所有后果由中标人负责。合同期内，累计出现 3 次以上情况，采购人有权终止合同。

3.8. 采购人各科室一旦发生被服供应方面的（投诉）问题或中标人在服务过程中出现差错，中标人必须有一名管理人员在 20 分钟内了解情况并进行相应的处理工作，如不及时处理引起科室投诉每次扣罚 100 元；如因此影响采购人医疗正常运作，所有后果由中标人负责，并扣罚 500 元。

3.9. 中标人工作人员不得在医院院区通道上堆放杂物，不得擅自收集纸皮、报纸和杂物等物品，如检查发现，每次处以 200 元罚款。

3.10. 中标人收送人员到采购人的使用科室收送被服路途中，如撞坏医院建筑物，照价赔偿。

3.11. 中标人未按服务项目要求完成或完成不彻底，经采购人书面要求，中标人在约定时间内仍未能整改好，超过两次，采购人有权终止本合同，由此造成的一切后果由中标人承担。

3.12. 每个季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，本季度的每个月服务费是根据上一个季度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。合同期内累计 3 次或连续两次满意度调查 80 分以下，即满意度不合格，采购人有权终止合同。

具体的分值如下：

满意度级别	满意度分段 (分)	分值系数	备注
一级	90 分(含)~以上	——	不扣月服务费
二级	85 分(含)~90 分以下	1000 元/分	每分值乘以被扣分

满意度级别	满意度分段 (分)	分值系数	备注
三级	80 分(含)~85 以下	2000 元/分	每分值乘以被扣分
四级	80 分以下	3000 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

3. 13. 中标人违反采购人的服务要求条款而产生的赔偿费或罚款, 在当月的服务费中扣除, 若当月的服务费金额不足以扣除赔偿费金额的, 超出的部分在次月的服务费中继续扣除。

4. 人员管理要求:

4. 1. 中标人须提供医院院区配备的工作人员说明函。

★4. 2. 要求中标人聘请收送人员 ≥ 3 人, 中标人必须按规定与员工签订合法的劳动合同, 并为其所有员工提供政府及《劳动合同法》规定的保险费用, 并列明员工的节假日加班费、高温费等标准, 待遇不能低于政府规定的标准, 按时发放。中标人员工的所有费用由中标人负责承担(投标文件中提供对本项要求的书面承诺文件)。

4. 3. 工作人员应具有初中或以上学历, 无传染病, 无违法犯罪记录, 必须经过专业岗前培训和安全培训, 经培训考核合格后方可上岗。中标人对各类岗位的员工不得随意更换, 如需要更换必须首先征得采购人管理小组的同意, 在新的员工未到岗之前, 原来的员工不得离开其岗位, 新员工的素质不得低于原有的员工。

4. 4. 新上岗的工作人员必须到市级以上卫生防疫部门作健康体检, 取得健康体检合格证明后方可上岗, 上岗后应定期(至少每年一次)进行健康体检。中标人须在与采购人签订合同后的 1 个月内将工作人员的体检情况报备采购人。

4. 5. 中标人的工作人员必须穿着统一的工作服(收污衣工服和送洁衣工服须有所区别, 服装制作及费用由中标人负责)、配带工作证, 应遵守采购人出入门禁管制规定。

★4.6. 中标人须委派一名管理人员在医院本部驻点及时巡查整改、协调处理服务工作中出现的问题，该管理人员须具有两年以上相关工作经验，并每月向采购人书面汇报工作情况。如管理人员不按要求在甲方驻场，扣罚 200 元/日（投标文件中提供对本项要求的书面承诺文件）。

4.7. 中标人工作人员须遵守医院的有关规章制度。进入采购人各科室、办公室、会议室时，不得随意翻阅桌面材料、文件。进入重要敏感部门如财务办公室、收费处、档案室等更换被服时，应与工作人员打招呼。

★4.8. 中标人对聘用员工必须严格管理，对他们的行为负全责，如发生劳资纠纷、意外（生病、伤亡事故）或违反采购人规定、触犯国家法律等，由中标人承担全部责任。

5. 院感防控要求：

5.1. 对于特殊感染或新发传染病病人的医用被服物品和其他卫生防疫部门要求的特殊医用被服物品，在医院按相关规定完成初步消毒后，（或按卫生防疫要求用水溶性包装袋密闭打包运送，）中标人应负责按卫生监督部门的卫生防疫要求及医院院感防控要求进行相关处理，确保无交叉感染。

5.2. 中标人必须定期接受卫生防疫部门的卫生学检测，并至少每半年 1 次向采购人提供市级以上卫生防疫部门出具的对生产车间环境及洗涤物的卫生学检测报告复印件，同时提交检测报告原件给采购人核查。

5.3. 中标人必须配合采购人对其工作人员手、物体表面、洗涤物等消毒卫生情况作不定期的随机抽样采样检测，由双方共同认可的有资质的第三方检测机构，在双方工作人员在场监督下进行抽样检测（每年不多于五次），检测费用由中标人承担。

6. 应急管理：

6.1. 如遇火警、水管爆裂、台风袭击、迎接参观检查、紧急公共卫生事件等特殊及应急情况，中标人要组织突击小组配合采购人处理好特殊情况下的污衣回收、洁衣发放工作，费用不另外追加。

6.2. 中标人必须制订安全、有效的应急预案（需在投标文件中列明）。遇特殊情况如交通受阻、停电、停水、停气、机器设备故障等或不可抗力情况，必须立即通知采购人，报告应急处理方案，确保采购人被服布类的供给。

7. 考核

《满意度调查》

考评项目		受访科室数	科室调查平均满意度（分）
科室考评	1、对医用织物洗涤总体外观的总体评价		10
	2、对服务质量评价		10
	3、对服务人员卫生的评价		10
	4、对服务人员服务态度的评价		10
	5、对服务应急机制的评价		10
	6、对医用织物收送时间的评价		10
	7、对医用织物服务是否及时改正不足的评价		10
	8、被套、床单、病人服洗涤洁净度		10
	9、纽扣、破洞修补的及时性		10
	10、衣服、被单等折叠、折缝、整烫平整度		10
平均满意度			100

注：1. 科室调查平均满意度得分=调查评分累计/受访科室数。

2. 满意度调查考核内容可根据实际工作情况进行调整。

医院被服洗涤服务量化考核表

考核部门/科室：_____

被考核方（洗涤服务商）：_____

考核人：_____

考核日期：_____年_____月_____日

序号	考核项目	分值	评分标准与细则	评分	扣分说明/实	其他建议
----	------	----	---------	----	--------	------

					际得分 依据	或意 见
1	被服整体 质量	10	10分：被服无破损、老化、变形、严重褪色，整体观感良好。 8分：个别被服有轻微磨损或褪色，不影响使用($\leq 3\%$)。 5分：多处被服有明显磨损、老化或变形($\geq 4\%-10\%$)。 0分：存在大量破损、严重变形或被服已无法正常使用($>10\%$)。			
2	被服洁净 度、消毒 质量	10	10分：被服洁净，无任何污渍、血渍、药渍残留，无异味，消毒彻底达标。 8分：个别被服有轻微、不易察觉的污渍或残留气味($\leq 3\%$)。 5分：部分被服有明显污渍残留或消毒不彻底（如潮湿感、异味）($\geq 4\%-10\%$)。 0分：普遍存在污渍残留、严重异味或消毒明显不合格($>10\%$)。			
3	被服折 叠、整烫 平整度	10	10分：被服折叠规范、整齐划一，熨烫平整无褶皱，符合医院要求。 8分：大部分被服折叠整齐，熨烫基本平整，个别有轻微褶皱($\leq 3\%$)。 5分：折叠较混乱，熨烫不平整，存在较多明显褶皱($\geq 4\%-10\%$)。 0分：未按要求折叠，熨烫极差，大量严重褶皱($>10\%$)。			
4	被服纽	10	10分： 纽扣齐全、牢固无松动，缝补处			

	扣、缝补质量		针脚细密、平整牢固。 8分：纽扣基本齐全牢固，缝补处基本平整，个别针脚稍疏（1-2件）。 5分：存在纽扣缺失或松动，缝补处粗糙、不平整或易开线（3-5件）。 0分：纽扣缺失严重，缝补质量差导致二次破损（>5件）。			
5	被服收送时间	10	10分：严格按约定时间收送，无延误，满足临床需求。 8分：偶有轻微延迟（<30分钟），能及时沟通说明。 5分：经常出现延迟（30分钟以上），影响临床使用。 0分：严重延误或多次未按时收送，导致临床工作受阻。			
6	被服收送数量的准确性	10	10分：每次收送数量记录清晰准确，交接无误。 8分：偶有微小数量误差（±1-2件），能及时发现并核对确认。 5分：多次出现数量不符（误差≥3件），需反复核对。 0分：经常出现严重数量差错，导致账物混乱。			
7	被服服务人员服务态度	10	10分：服务人员着装整洁、态度热情、礼貌周到、沟通顺畅，积极配合科室工作。 8分：态度良好，基本能按要求工作。			

			5分：态度冷淡、不耐烦，沟通不畅。 0分：态度恶劣，与科室人员发生争执或冲突。			
8	被服服务问题整改及时性	10	10分：对反馈问题响应迅速(≤24小时)，整改方案明确，在规定时限内有效解决。 8分：响应较及时(≤48小时)，基本能按时整改。 5分：响应迟缓(>48小时)，整改行动拖延。 0分：对问题置之不理或多次催促仍无实质性整改行动。			
9	被服质量问题整改效果	10	10分：质量问题整改后效果显著，同类问题不再发生。 8分：整改后问题基本解决，效果良好。 5分：整改后问题有改善但未根除，效果一般(1-2次)。 0分：整改无效，问题依然存在或反复出现(≥3次)。			
10	被服服务应急机制	10	10分：具备完善的应急预案(如突发污染、加急需求)，按合同要求60分钟内安排车辆到，达响应迅速，处理高效，保障有力。 8分：有基本应急预案，能处理一般应急需求。 5分：应急响应慢，处理能力不足(1-2次)。 0分：无有效应急机制，无法应对突发情			

			况（≥3次）。			
合计	100		总评分			

考核说明

- 1. 评分：考核人根据现场检查、日常记录、科室反馈及问题整改情况，对照“评分标准与细则”逐项打分，填写在“评分”栏。
- 2. 扣分说明/实际得分依据：简要记录扣分原因（如发现的问题、延误时间、差错数量、科室投诉内容等）或得分的依据（如整改报告、无问题记录等）。
- 3. 其他建议或意见：填写对被考核方服务的具体改进建议或本次考核中发现的其他值得说明的情况。
- 4. 考核周期：每季度进行一次考核。
- 5. 结果应用：考核总分可作为支付服务费用、续签合同、改进服务的重要依据。总评分数低于 90 分（不含）需扣除当月洗涤费，低于总评 90 分每下降 1 分即为扣除当月洗涤费的比例（例如总评分为 89 分，则需扣除当月洗涤费的 1%）并出具书面整改报告。总评分低于 70 分（不含）的次数达到 3 次时，采购人有权终止合同。
- 6. 医院被服洗涤服务量化考核内容可根据实际工作情况进行调整。

（四）商务要求

- 1. 标的提供的时间：合同签订之日起一年，合同期内每季度满意度调查一次，累计 3 次或连续两次满意度不合格（平均 80 分以下），采购人有权终止合同。
- 2. 标的提供的地点：广州医科大学附属第三医院白云分院
 - 2.1. 机场路院区：机场路 1128 号
 - 2.2. 广园路院区：广园西路 344 号
 - 2.3. 三元里院区：三元里大道 1148 号
 - 2.4. 药物维持治疗点：黄园一街 4 号
 - 2.5. 婚育服务中心：白云大道 888 号
- 3. 付款方式：按季度结算。
 - 3.1. 结算依据：每季度按实际发生洗涤量结算

3.2. 结算方式：中标人向采购人列出上月的服务费用清单，由采购人审定后，中标人开具有效合法的“增值税普通发票”，采购人向中标人支付审定后的费用。

广州医科大学附属第三医院白云分院
(广州市白云区妇幼保健院)

附件 1

调研诚信保证函

广州医科大学附属第三医院白云分院：

我公司自愿参与贵单位的调研活动，并向贵单位保证如下：

1. 我公司保证完全服从贵单位的调研流程与规定，我公司将积极配合贵单位的资质审查工作，且承诺毫无保留地向贵方提供资质审查一切所需的证明材料。

2. 我公司承诺在本次调研活动中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实、合法、有效，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份。如上述承诺与事实不符，我公司愿承担由此而产生的一切责任，并同意贵单位有权将我公司列入“供应商黑名单”及一年内禁止参加贵单位调研、遴选和相关采购项目，如造成贵单位损失的或涉及相关法律后果和法律责任的，我公司自愿承担相应的法律后果和法律责任，并赔偿贵单位的全部损失。

3. 我公司保证所报名产品质量符合国家的相关规定要求，来源合法合规。

报名单位名称（公章）：

日期： 年 月 日

附件 2

采购需求调查反馈意见报告

项目名称：被服洗涤服务项目

公司名称（盖章）：_____

采购人：广州医科大学附属第三医院白云分院

调查组织单位：广东信诚招标代理咨询有限公司

2025 年 11 月

表 1

企业基本情况（必填）

致：广州医科大学附属第三医院白云分院/广东信诚招标代理咨询有限公司

根据 2025-被服洗涤服务项目采购需求调查内容，我公司现按要求提交反馈意见。

供应商名称			
信用机构代码			
供应商所属行业		供应商是否中小企业	☐ 大型企业 ☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业
供应商联系人		联系人电话	
企业资质			
服务过的客户名单			

后附企业营业执照、资质证书

公司名称：（全称并加盖单位公章）

日期：2025 年__月__日

表 2

相关产业发展情况

致：广州医科大学附属第三医院白云分院/广东信诚招标代理咨询有限公司

注：供应商应针对本项目提供相关产业发展情况说明，附件相关佐证材料（如有）。

1. 现有产品的技术路线、工艺水平、技术水平或行业的发展历程、行业现状等：

2. 可能涉及的企业资质（如生产企业准入资格）、产品资质（如涉及到强制检验）、人员资质（如上岗证、资格证等证件）：

3. 涉及的相关标准（含国家标准）和规范：

公司名称： （全称并加盖单位公章）

日期： 2025 年 ____ 月 ____ 日

表 3

市场供给情况

致：广州医科大学附属第三医院白云分院/广东信诚招标代理咨询有限公司

注：供应商应针对本项目提供市场供给情况说明，附件相关佐证材料（如有）。

1. 市场竞争程度：

2. 价格水平或价格构成：

3. 履约能力、售后服务能力：

公司名称： （全称并加盖单位公章）

日期： 2025 年 月 日

表 4

2022 年以来同类项目成交价格记录（如有）

致：广州医科大学附属第三医院白云分院/广东信诚招标代理咨询有限公司

序号	采购人	项目名称	项目预算	中标/ 成交人	中标/成 交价	中标内 容

注：供应商应针对本项目的工作内容提供同类项目的成交价格信息，如有应列表并附上相关合同等材料（如有）。

公司名称：（全称并加盖单位公章）

日期：2025 年____月____日

表 5

后续采购情况

致：广州医科大学附属第三医院白云分院/广东信诚招标代理咨询有限公司

可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等情况：

序号	项目	内容	费用说明	备注
1	设备的运行维护	设备在质保期内的运行维护时间、周期及相关费用 设备在质保期后的运行维护时间、周期及相关费用 设备在质保期的时间 设备的使用年限		
2	升级更新（如有）	设备在质保期内的升级更新承诺及相关费用； 设备在质保期后的升级更新承诺及相关费用 负责设备升级更新的年限承诺		
3	备品备件（非耗材类，如有）	设备在质保期内的备品备件相关费用； 设备在质保期后的备		

		品备件相关费用； 备品备件の詳細清单 (按标配品备件及 可选备品备件进行区 分列明)		
4	耗材 (如有)	设备在质保期内的耗 材相关费用； 设备在质保期后的耗 材相关费用； 耗材的详细清单 (按标 配耗材及可选耗材进 行区分列明)		

注：供应商应针对本项目提供可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、
耗材等后续采购情况说明，可自行增加行数进行详细说明，附件相关佐证
材料 (如有)。

公司名称： (全称并加盖单位公章)

日期： 2025 年 ____ 月 ____ 日

表 6

需求响应反馈情况（必填）

致：广州医科大学附属第三医院白云分院/广东信诚招标代理咨询有限公司

序号	内容	供应商响应情况	备注/ 说明
1	服务要求：被服洗涤执行标准能否满足？		
2	服务标准：能否穿着统一工作服、佩戴工作证、出入门禁管制规定？		
3	院感防控要求是否合理？被服收送要求是否合理？有哪些建议？		
4	报价总价应包含内容是否有漏项？		
5	用工管理要求有哪		

	些建议？		
6	人员待遇要求有哪些建议？		
7	履行项目必须的资质？供应商具备的资质？人员所持证书是否有强制要求？供应商人员具备的资质？需求要求的人员数量是否合理？投入项目人员数量及要求有那些建议？		
8	需求应急处理响应的的时间？		
9	供应商的业绩有那些？可填写表 4		
10	考核表内容是否合理？有没有更好建议。		

11	考核结果与支付金额对应的建议？		
12	其它的建议		
13			

【备注】供应商可自行增加表格行数进行完整说明，宣传彩页或实体照片、第三方检测报告（如有）等佐证资料附表后。

公司名称： （全称并加盖单位公章）

日期： 2025 年 ____ 月 ____ 日

表 7

报价单（必填）

致：广州医科大学附属第三医院白云分院/广东信诚招标代理咨询有限公司

序号	类型	能否响应，或 是否有更优的 服务条款	费用明细	费用
1	被服洗 涤服务	☐ 完全响应 ☐ 有更优的服 务条款 ☐ 不能响应		单件费用： 元/件
合计				

- 1、投标人如有不同的响应条款，请列出响应的具体情况和对应的响应条款。
- 2、按“费用”报出价格，具体要求和频次以采购需求为准。
- 3、“费用明细”报价的依据具体要求以采购需求或供应商的响应为准。
- 4、本项目暂定预计 70 万件被服需中标供应商洗涤。

公司名称：（全称并加盖单位公章）

日期：2025 年__月__日