

房山区良乡医院被服洗涤服务项目

服务合同书

甲方：北京市房山区良乡医院

乙方：北京兴泉昊达洗衣有限公司

签订时间：2025年1月31日

委托单位：北京市房山区良乡医院 （以下简称甲方）

受托单位：北京兴泉昊达洗衣有限公司 （以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》和国家有关法律法规的规定，甲、乙双方经协商就乙方作为甲方被服洗涤服务项目的中标人，向甲方提供被服物品的洗涤、缝补、配送等服务事宜达成一致，签订本合同。

第一条 定义、标准及技术要求

1、本合同所称“被服”，指乙方为甲方所需可洗涤的物资，包括但不限于床单、被套、枕套、白衣白裤、绒衣绒裤、卫生棉大衣、毛巾大衣、手术室敷料、手术衣裤、手术外出衣裤、工作服、工作裤、被子、褥子、枕芯、窗帘、地巾、拖鞋等。

2、乙方保证所提供的服务必须符合包括但不限于：《医院布草洗涤卫生规范》（GB11/662-2009）、WS/T 508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》、WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》、《医院消毒卫生标准》（GB15982-2012）等现行有关规定、行业标准及甲方相关制度规范要求，上述标准不一的以最严格、最新标准为准。如果乙方提供的服务质量与本合同约定及甲方要求不符，或证实是有缺陷的，乙方应立即整改并承担违约责任。

第二条 服务期限

服务期限为一年，自 2025 年 5 月 1 日起至 2026 年 1 月 3 日止。

第三条 洗涤服务费及支付方式

3.1 本合同洗涤服务费用单价为人民币 2.25 元/件，服务费用计算方法为：实际洗涤总量（以交接时双方确认洗涤量为准）乘单价等于结算价。

本合同洗涤服务费为固定单价合同，合同价款已包含乙方为合同履行本合同项下义务所产生的全部费用。甲方不再另行向乙方支付费用。

3.2 支付方式：

甲、乙双方按月结算洗涤服务费用。每月 5 日前，乙方向甲方提交付款申请和双方签字的工作量确认单，经甲方核实确认后，乙方向甲方开具等额增值税发票，甲方收到乙方发票后 15 日内以支票或银行转账方式向乙方支付上一个月的洗涤服务费用。

乙方未按约定提供发票，甲方有权迟延付款且不承担逾期付款责任。

3.3 乙方转账信息如下

账户名称：北京兴泉昊达洗衣有限公司

开户银行：中国工商银行北京市大兴支行

银行账号：02000 11409 00655 9225

第四条 甲、乙双方的权利与义务

4.1 甲方的权利与义务

4.1.1 乙方应在甲方指定的时间、地点进行被服交接工作。如遇特殊情况，需要临时变更时间或地点的，甲方应提前一天通过书面或电话等方式通知乙方。

4.1.2 在被服交接过程中，甲方应配合乙方工作人员完成被服的清点、交接工作，双方工作人员签字确认。甲方应为乙方提供物流车辆所需停车位，为乙方取送被服的工作人员提供便利，及时协助乙方解决工作现场遇到的特殊问题。

4.1.3 甲方应针对被服的种类和使用处所进行区分和标记，区分不同使用处所的被服，并做显著标记，便于乙方分类洗涤。甲方须将脏污布草内的手术器具、医疗垃圾以及带有传染源的被服进行预处理，对带有传染源的被服单独打包并做明显标识，并向乙方进行重点说明，双方工作人员应做好交接记录。对于价值超过人民币 200 元的待洗被服，甲方应在交接时向乙方说明，双方检查被服是否存在破损、特殊污渍等情况，做好交接记录。

4.1.4 甲方有权对乙方服务人员的工作态度、技术服务水平等服务工作完成情况进行全过程监督并提出建议，乙方应及时听取并改进。但甲方是否行使本项权利与否，均不降低乙方自己的注意义务，也不代表甲方应对乙方所提供的服务承担任何法律责任，也不构成乙方义务的减免事由。

4.1.5 乙方提供的服务达不到甲方及本合同约定的标准或要求的，甲方有权拒绝在记录上签字。并有权要求乙方按照甲方及本合同约定进行整改，直至达到标准为止。如经限期整改后仍不符合前述验收标准或要求的，甲方有权解除本合同并要求乙方承担违约责任。

4.2 乙方的权利与义务

4.2.1 乙方指派（姓名：李强 电话：17710267724）作为本合同执行的主管负责人，协调与甲方内部有关部门的工作衔接，负责本项服务的质量检查和紧

急情况的处理,乙方作业人员需经过专业培训,服务所用设备必须符合清洗消毒要求。

4.2.2 乙方应结合甲方的实际情况及本合同约定的要求,于本合同生效之日起【3】个工作日内向甲方提供符合甲方要求的具体的服务实施方案,甲方可对乙方的具体方案提出合理、可行性建议,乙方应积极、及时采纳甲方的合理、可行性建议,并将最终经甲方确认的具体方案作为本合同的附件。乙方应严格按照甲方认可的计划完成服务,如乙方调整内容及实施方案,需经甲方书面同意。

4.2.3 乙方应保证其具备履行本合同的资质条件及国家规定的资质。

4.2.4 乙方应于每日 7:30 前将洁净被服运送至甲方指定地点(净品库房,如有变动以甲方实际通知为准),并于每日 17:00 前将待洗被服装车运输返回洗衣厂。乙方应当保证洗涤数量的准确、及时,保证运输车辆的及时到达。

4.2.5 乙方应当按照国家及北京市有关规定、标准对送洗被服进行洗涤,保证送洗被服的洗涤质量,做到洗涤完成后被服表面无残留物,无污渍、油渍、血渍、药渍、锈渍等。乙方应针对被服的不同种类,采取分类、分别洗涤方式,包括但不限于:对甲方值班室、白大衣与病房等不同使用处所的被服以及甲方与其他医院的被服均应分开洗涤、避免混淆。乙方应根据被服的材质和类型,采取适当的洗涤方式,保证送洗被服的正常使用寿命。

4.2.6 乙方应当按照医疗卫生行业的相关规定,对送洗被服进行包括但不限于双重消毒(药物消毒、高温消毒)等方法,确保满足甲方医疗工作需要。对于甲方重点说明的带传染源的被服,乙方应单独洗涤并进行严格的消毒处理。

4.2.7 乙方应认真检查送洗被服情况,并采取适当措施进行修补,恢复破损被服使用功能,保证洗净被服无破损、短扣、少带等现象。凡属自然损耗并达到甲方报废标准的被服,经甲方书面确认后,乙方不再予以修补,并将被服分类打包后返还甲方。

4.2.8 乙方洗涤完毕后,应对被服的质量及数目进行检查并核对无误后,按照甲方要求将被服熨烫平整、折叠整齐后,按照科室编号将被服分类打包送至甲方,并按照甲方要求将被服收、送到甲方指定区域及科室。乙方与甲方进行被服交接时,双方应当核查被服洗涤质量、清点被服数目,核查、清点无误后,由双方工作人员签字确认。

4.2.9 乙方人员必须遵守甲方所有规定，热情礼貌的为甲方服务，态度随和，服从甲方对洗涤消毒等要求，乙方应确保其提供服务的人员无犯罪史、无精神病史、无吸毒史、无传染病性疾病，并在为甲方提供服务期间，遵守国家法律、法规、甲方的管理，不得侵害甲方及第三方人身财产权益，否则乙方对甲方及第三方的全部损失承担赔偿责任，且甲方有权立即单方解除本合同并要求乙方承担违约责任。

4.2.10 乙方在提供服务前，应加强对其工作人员的安全教育指导培训和管理，并为提供服务的乙方工作人员购买人身意外保险，避免发生任何意外、工伤等安全事故，否则造成工作人员伤亡等任何事故，或者造成甲方或者第三方人身财产损害的，均由乙方承担全部法律责任，与甲方无关。

4.2.11 乙方应对所有负责甲方服务人员进行统一、全面的管理，要求技术人员统一着装、佩带胸卡、衣着整洁，并保证其与所有为甲方提供服务的工作人员具有合法的用工关系、足额缴纳各种社会保险、足额发放各种工资加班费、完善各种劳动安全保护措施、进行安全教育等，乙方指派的工作人员与甲方之间不存在任何劳动、劳务、雇佣、委托等任何关系，如服务过程中发生任何安全事故或劳动、劳务等其他任何争议，由乙方自行负责处理，与甲方无关。

4.2.12 未经甲方书面同意，乙方不得擅自将本合同项下内容及权利义务以任何形式转让给第三方。

第五条 违约责任

5.1 乙方如未在本合同约定或者甲方要求的期限内完成服务的，每迟延【4】小时，应按照人民币【2000】元向甲方支付迟延违约金，迟延【3】日以上的，甲方有权解除本合同并要求乙方按照已发生洗涤服务费金额的20%向甲方支付违约金，当甲方的经济损失超过违约金时，乙方应当赔偿甲方的经济损失。

5.2 因乙方清洗消毒行为过错或者失误导致甲方医院发生医疗事故、医疗损害责任纠纷、院内感染事件、重大事故（损失达【10】万元以上的）的，乙方除应承担全部赔偿责任外，甲方有权解除本合同并要求乙方按照已发生洗涤服务费金额的20%向甲方支付违约金。

5.3 乙方负责提供符合甲方要求的正规全额的发票，如果因发票问题发生税务、审计等问题的，乙方应承担一切法律责任，并赔偿给甲方因此遭受的一切损

失。

5.4 被服交接时, 出现被服数目短缺时, 乙方应负责补齐, 无法补齐的, 乙方应当按照被服原价赔偿甲方。

5.5 被服交接时, 乙方交付被服未达甲方及本合同约定洗涤质量, 乙方应负责免费重新洗涤。乙方承担因返工造成工期延误的所有责任。

5.6 乙方违反合同约定, 经甲方书面催告后 5 日内, 乙方拒绝整改或整改后仍不符合合同约定标准的, 甲方有权解除本合同并要求乙方按照服务期内已发生洗涤服务费金额的 30% 向甲方支付违约金, 当甲方的经济损失超过违约金时, 乙方应当赔偿甲方的全部经济损失。

第六条 合同变更与解除

乙方有包括但不限于下列情形之一的, 甲方有权随时解除本合同:

(1) 乙方服务质量不符合国家、北京市甲方及本合同约定标准的。

(2) 乙方消毒措施不符合医疗卫生行业规范标准, 造成使用人感染或区域性感染等的。

(3) 被服交接时出现被服缺失或严重损耗等情形, 影响甲方正常工作的。

(4) 乙方工作人员违反甲方规章制度、扰乱甲方医疗工作秩序或者给甲方造成严重不良影响的。

(5) 服务质量满意度调查连续二个月平均满意度低于 80 分的情况。

(6) 本合同约定的其他情形。

第七条 保密

7.1 对于在本合同项下甲、乙双方获取的关于对方的一切商业文件、数据和资料等信息, 双方负有保密义务, 除法律强制性规定外, 不得向任何第三方透露。

7.2 该保密条款长期有效, 不因本合同的变更、解除、终止而终止。

第八条 不可抗力

8.1 不可抗力指任何一方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况, 包括但不限于: 直接妨碍、影响本合同履行的战争、骚乱、火灾、水灾、台风、飓风、海啸、滑坡、地震、爆炸、罢工、瘟疫或流行病以及其它类似事件。

8.2 如因不可抗力导致本合同履行不能, 任何一方均不承担违约责任。但遭

受不可抗力的一方应当在不可抗力事件发生后立即通知对方，并在十五天内提供证明文件说明有关事件的细节和不能履行或部分不能履行或需延迟履行本合同的原因，由双方协商是否延期履行本合同或解除本合同。

第九条 争议解决

本合同履行过程中，甲、乙双方发生争议，由双方协商解决，协商不成的，任何一方均可依法向北京市房山区人民法院提起诉讼。

第十条 其他

10.1 本合同未尽事宜由双方另行协商，协商一致后签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力，补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议为准。

10.2 甲方招标文件与乙方投标文件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同的附件与本合同具有同等法律效力；本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

10.3 本合同自甲、乙双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章之日起生效。

10.4 本合同一式【陆】份，甲方执【肆】份、乙方【贰】份，具有相同法律效力。

10.5 本合同附件：

附件一：《服务考核及奖惩措施》

附件二：《服务满意度评价表》

附件三：《安全生产管理协议》

附件四：《廉洁合作协议》

附件五：《成交通知书》

附件六：《服务实施方案》

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市房山区良乡医院

法定代表人（或授权委托人）：

地址：房山区良乡拱辰大街 45 号

电话：81356210



乙方（盖章）：北京兴泉昊达洗衣有限公司

法定代表人（或授权委托人）：刘岩

地址：北京市大兴区京福路（青云店段）128号院1号楼1-5层

电话：17710267724

附件一：服务考核及奖惩措施

服务考核及奖惩措施

1. 乙方配送人员应按院感消毒隔离规范穿工作服、戴口罩、帽子、手套等，仪表仪容干净整洁。每违规一次，乙方交纳违约金 100 元；
2. 乙方送交甲方棉织品中出现大批量未洗净、非正常污染、串色等与医院无关的，每发生一次，乙方交纳违约金 1000 元；
3. 乙方配送人员如未按科室配送时间进行配送或错送少送的，每发生一次，乙方交纳违约金 200 元；
4. 乙方发生丢失和未达到洗涤寿命造成损失的，乙方应按棉织品的原价进行赔偿并支付违约金 500 元；
5. 乙方要对棉织品进行检查，发现破损、开线、缺扣的要及时缝补。每违规一次，乙方交纳违约金：200 元/件；
6. 乙方每月应完成洗涤满意度调查与洗涤物品检测报告，如未按要求提供或未按时完成整改时，乙方应交纳违约金：200 元；
7. 乙方对感染病人用过的棉制品未单独进行打包和处理的，每发生一次，乙方交纳违约金 200 元。

附件二：服务满意度评价表

洗衣房工作质量评价表

服务科室		日期		
请您对我们的服务评分				
项目	不合格 (0-4分)	一般 (5-6分)	满意 (7-9分)	非常满意 (10分)
工作人员服务主动热情				
洗衣房能够保证病区被服、病号服及时供应				
洗涤后的物品清洁、干燥、烫平				
洗涤后的病号服能按大、中、小号发放				
工作人员按规定时间及时收取脏被服,并准确记录				
对于破损的被服、病号服及时修				
对于无法修补的被服、病号服及时更换				
洗涤后的职工工作服清洁,熨平,叠放整齐				
对于破损的职工工作服及时修补				
得分情况	满分	实际得分	得分百分比	
	100			
请您对我们今后的服务留下宝贵的意见或建议:				
科室负责人:				

附件三：安全生产管理补充协议

甲方：北京市房山区良乡医院

乙方：北京兴泉昊达洗衣有限公司

根据《中华人民共和国安全生产法》第一章第六条，生产经营单位的从业人员有依法获得安全生产保障的权利，并应当依法履行安全生产方面的义务。为明确各自的安全生产管理职责和应当采取的安全措施，双方本着避免、杜绝因作业所带来的安全隐患、事故共同遵守本协议。

第一条、双方应共同遵守《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国建筑法》、《中华人民共和国消防法》等一系列有关安全生产的法律法规，严格执行相关标准。

第二条、双方应共同遵守，本协议所规定的但不限于一系列为强化安全生产而制定的安全管理规章制度。

第三条、为统一协调、管理三方单位的安全生产和消防工作，乙方在进入甲方工作区域前，必须履行安全生产法律法规所涉及的相关要求。

1、严格贯彻执行“一岗双责、齐抓共管、失职追责”。压紧压实责任，认真落实中央、市、区、公司及医院的管理规定，进一步强化安全生产主体责任。

2、三方人员在公安机关的协助下严格背景调查，确保政治坚定、作风过硬，背景调查无犯罪前科等情况方可入职。

3、特种作业人员必须经过专业培训，并且持有相应的证书，禁止酒后作业、疲劳作业以及盲目追求效率，严格执行岗位操作规程。

4、牢固树立“人人都是安全员，人人都是消防员”的责任意识。熟知管辖区域消防器材、安全出口所在位置，熟练掌握消防四个能力。勤检查，早发现、早整改，提高火灾防控意识，筑牢安全生产的“防火墙”。

5、良乡医院与乙方应每季度开展安全培训、演练；乙方每月进行宣教、常态化检查等工作，并做好记录。进一步提高从业人员的安全意识和应急自救能力，筑牢辖区安全防线。

第四条、甲方的安全责任、权利和义务

1、甲方对乙方安全负有协调管理责任。

2、甲方有权制止乙方的违章作业，乙方在作业过程中有重大违章行为时，甲方有权责令其停工整顿，对乙方拒不整改的行为，甲方有权对其进行处罚。

3、乙方因在施工作业过程中，对施工现场的设备、设施造成损坏、破坏时，甲方有权要求乙方限时对损坏、破坏的设备、设施及时修复，对未及时修复时有权进行索赔。

4、甲方有权对乙方未能及时履行协议的承诺进行处罚，如在施工作业过程中乙方未能履行协议或不能保证安全生产时，甲方多次提出整改拒不整改的，甲方有权从乙方相关费用中扣除相应资金作为改善其安全生产条件的费用。

5、甲方有义务对乙方在安全生产中遇到的困难和问题进行协调和解释。

第五条、乙方的安全责任、权利和义务

1、乙方在进入甲方施工作业场地或需使用甲方机、电等设备、设施时，须提前向甲方提出申请，甲方同意后方可进入、使用，乙方有责任维护甲方的设备、设施。

2、乙方须将自身作业地点、特点、人员安排等相关情况对甲方进行说明，现场须配备相关管理人员和专业人员进行管理。

3、乙方不得违章指挥，不得强令工作人员冒险作业，不得强迫工作人员每日连续作业超过八小时，并且应按照规定做好工作人员的劳动保护工作，同时做好季节性的安全防护工作。

4、甲方所搭设的安全设施不能保证安全施工时，乙方应及时提出，并协商、处理，不得强行施工。

5、对甲方人员违章指挥或者可能危及人身安全、财产损失的指挥，乙方有权拒绝。乙方涉及重大危险施工的，必须向甲方提供经相关部门审核通过的专项方案和措施说明。

6、如发生事故，由甲乙双方共同参加，组成事故调查组，查清事故原因，分清事故责任，提出对事故责任者的处理意见。

7、对违章作业、未经甲方允许进入施工场所及损坏设备设施、乙方必须及时修复，对造成事故的，由乙方自行承担一切经济损失及相关责任。

第六条、本补充协议为主合同的附件，与主合同具有同等法律效力。本补充协议一式四份，甲方三份，乙方一份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方(盖章)

乙方(盖章)

甲方法定代表人

或(委托代理人):

乙方法定代表人

或(委托代理人):

2022年7月31日

2022年7月31日

附件四： 廉洁合作协议

廉洁合作协议

甲方：北京市房山区良乡医院（以下简称甲方）

乙方：北京兴泉昊达洗衣有限公司（以下简称乙方）

为进一步加强行风建设，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的合作环境，经甲、乙双方协商，同意签订本廉洁协议，并共同遵守：

一、甲、乙双方严格遵守国家法律、行政法规规定和主合同约定。

二、甲方应当向乙方介绍本单位有关廉洁合作管理的各项制度和规定，乙方保证乙方工作人员知晓并充分了解甲方单位有关廉洁合作管理的各项制度及本协议的规定，并遵照执行。

三、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应予退还，无法退还的，有责任如实向有关纪检监察部门反映情况。

四、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员采购或使用产品、服务的选择权，不得在学术活动中提供旅游、超标准支付食宿费用。

五、乙方如违反本协议，一经发现，甲方有权单方解除本协议及主合同，同时按照主合同约定的违约责任向乙方主张违约金，并向有关政府主管部门报告，政府主管部门依法追究乙方的法律责任。

六、本协议作为主合同的附件，与主合同一并执行，具有同等的法律效力。

七、本协议自甲、乙双方签字并盖章之日起生效。

八、本协议一式肆份，甲方和乙方各执贰份，具有同等的法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人或

委托代理人（签名）：

2025年7月31日

乙方（盖章）：

法定代表人或

委托代理人（签名）：李强

2025年7月31日

附件五：《成交通知书》

北京市精屋工程管理有限公司 中标通知书

SZYGGCG11011125210200023674-XM001-124854

北京兴泉吴达洗衣有限公司：

房山区良乡医院2025-2027年度被服洗涤服务采购项目(标段编号

：11011125210200023674-XM001-1)评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员会的评审结果，经北京市房山区良乡医院确认，贵公司为该项目中标人

中标金额：人民币6210000.00元。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

特此通知。



授权委托书（实质性格式）

本人方浩然（姓名）系北京兴泉昊达洗衣有限公司（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托李强（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改房山区良乡医院 2025-2027 年度被服洗涤服务采购项目（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至被服洗涤服务期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：北京兴泉昊达洗衣有限公司

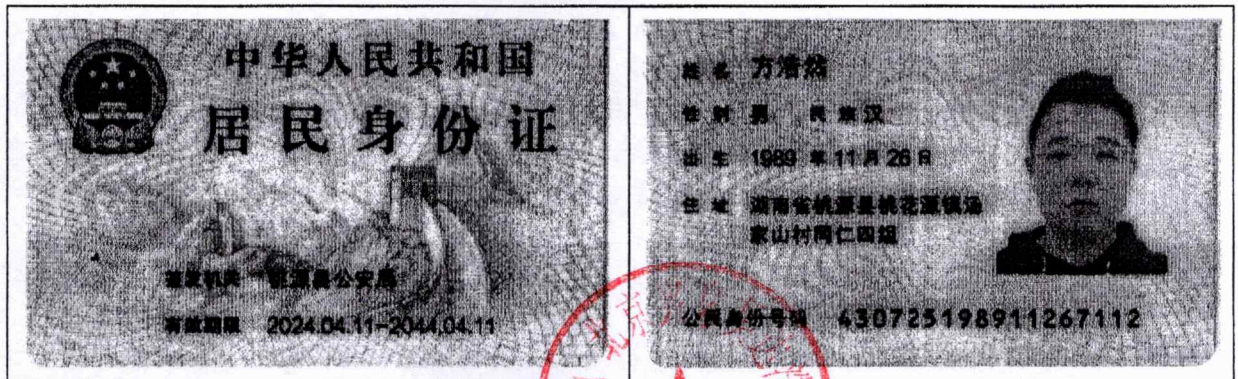
法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：方浩然

委托代理人（签字或签章）：李强

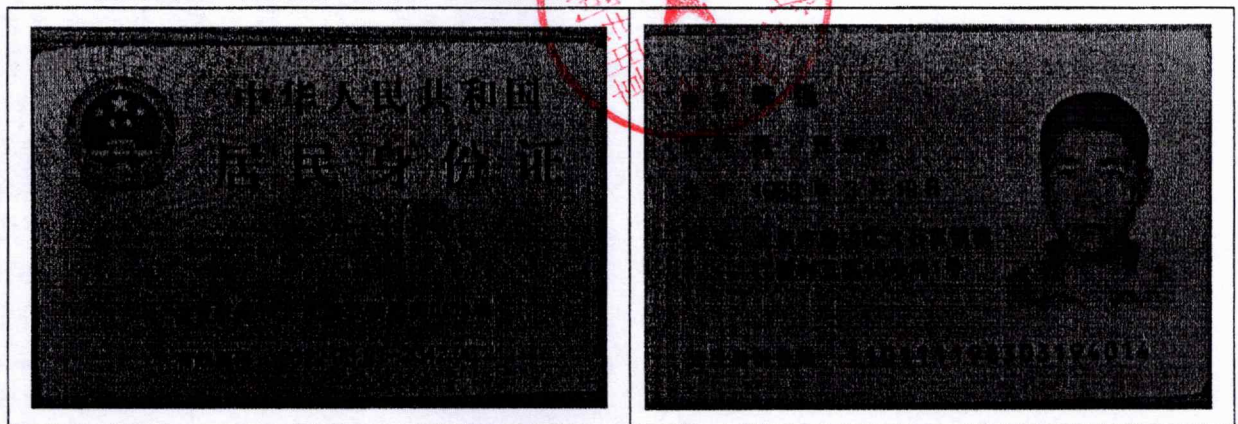
日期：2025 年 7 月 7 日

附：法定代表人及委托代理人身份证明文件电子件：

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子件：



委托代理人有效期内的身份证正反面电子件：



说明：

1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。

2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。

3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。

附件六：《服务实施方案》

服务实施方案

项目整体服务目标

房山区良乡医院 2025-2027 年度被服洗涤服务采购项目旨在为医院提供全方位、高质量的被服洗涤及相关配套服务。良乡医院开放床位 900 张，年预估洗涤量约 92 万件（以实际发生为准），如此庞大的洗涤需求，对服务的高效性、专业性提出了极高要求。

在功能实现方面，我公司严格按照招标文件所提要求，全面覆盖医院所有辖区内具体到科室的被服洗涤收送工作。服务范围囊括白大衣、病号服、被罩、床单、手术衣等各类常见医院用被服，以及诸如窗帘、隔离衣等特殊物品。要确保被服洗涤严格遵循 WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》和医疗机构《消毒技术规范》2012 年版，从洗涤流程到消毒环节，都必须达到专业标准，保障被服的卫生安全，杜绝交叉感染风险。

从质量把控角度，需建立完善的质检体系。对于洗涤后的被服类织物，按清洁织物洗涤质量的感官指标要求，对每批次进行细致检查。被服外观应保持整洁、干燥，无异味、异物、破损，杜绝可见血迹、油脂、汗渍、锈斑等污渍残留，同时无丢失纽扣、腰带等附属物件。经过熨烫流程后，织物表面需达到清洁平整状态，双层织物做到上下对齐，无偏斜、错缝现象。洗涤原料的使用也要符合严格标准，洗涤剂产品必须满足国家卫生、安全、环保要求，避免使用可能对人体有害或引发皮肤反应的产品，且洗涤剂投量需有规范登记，防止对布料及人体造成损伤。此外，每月需通过具有公用纺织品洗涤检测服务资质的第三方检测机构，对洗涤织物进行微生物检测，检测项目包含菌落总数、pH 值等，检测依据遵循 GB15982-2012《医院消毒卫生标准》、GB/T7573-2009《纺织品水萃取液 H 值的测定》以及 WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》等标准，检测频次为每月一次，检测样本点位不少于 4 处，种类不少于 4 种，以此确保洗涤织物的微生物指标合格。

在服务的及时性与稳定性上，需满足全年节假日无休息，每日安排两次被服收送服务，上午 6:30-11:30、下午 13:30-16:30 各进行一次收送工作，同时具备应对临床科室临时性应急收送服务的能力。收送流程需严格规范，收送人员每日 6:30 前到达医院，规范着装上岗，检查并消毒送货车辆，将洁净被服按科室分布整理分装后进行收送。收送车辆要做到污洁分开，使用后及时擦拭消毒并做好消毒登记。每日 12:00，收送员将收取的需要洗涤的被服织物汇总核对、装载运输返回公司，进行分拣洗涤、检查修补等一系列流程，质检员检验合格后按科室打包装车，次日清晨 6:20 前将洁净被服运至医院准备下送至科室。并且，每日下午留驻医院的收送人员还需完成科室污染被服二次收取、医院被服日常修补缝纫及其他临时性被服洗涤工作，下班前做好所在工作区域及运输车辆的物表清洁消毒工作。

在人员管理方面，所有参与洗涤、配送的人员均须经过相关专业技术及消毒隔离制度培训，考核合格后方可上岗。项目需配备不少于 6 人的服务团队，其中项目负责人要配合医院进行各项安全检查，对人员进行有效管理，带领员工遵守医院各项规章制度，监督被服织物从洗涤、修补到存贮运输等整个工作流程，制定合理的洗涤计划，安排质量检测工作，妥善处理事故、故障及异常情况并及时上报，每月至少一次到医院洗涤项目现场巡检。配送人员上岗前需进行体检，直

接从事织物洗涤的工作人员还需到卫生防疫机构进行健康体检以及消毒卫生知识和有关卫生标准的培训，取得健康体检合格证明后方可上岗，且要配合重点地区排查，不得瞒报漏报。患有特定传染病如活动性肺结核、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该工作。配送人员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度，节约用水电，爱护医院公共财物，损坏物品照价赔偿，严禁在室内吸烟、使用明火，严禁用汽油、煤油等危险品擦洗设备。工作前后，特别是处理污染或具有传染性衣被后，必须进行规范的手卫生消毒，污染区工作人员工作时应规范佩戴帽子、口罩、工作服、鞋，并及时更换，不得留长指甲。配送人员下班后不得延长在医院的逗留时间。同时，我公司按照北京市劳动用工相关标准为工作人员提供合理待遇，交纳养老保险、失业保险、工伤、生育、医疗等保险，并且购买员工意外保险，若工作人员发生意外伤害及伤病、伤亡等事件，由我公司自行处理善后事宜且承担费用，采购人不承担任何相关责任，因服务职责范围内引发的各种纠纷，也由我公司负责。

在设施设备方面，我公司自备收送运输车辆，车辆必须做到污洁分开使用，且洗涤后被服要带有外包装，防止在运输过程中产生二次污染。对于医院被服洗涤数量，按实际洗涤量计数，我公司收送凭条上需注明公司名称、联系人及服务电话，并盖公司印章，一式三份，存根保留六个月以备追溯。我公司应接受总务处、院感办及护理部等相关部门的联合管理，若违反相关规定，需承担违约金及所有不良后果，同一问题出现3次或产生严重后果时，医院有权对公司解除合同并收取违约金。结款方式为每月由使用科室负责人（或护士长）确认签字后，按实际洗涤数量进行结算。此外，我公司还需负责院区内所有窗帘杆、患者床单位及各类检查床围帘轨道的免费维修，以及按照相关规定满足被服洗涤后破损修补服务，修补后被服敷料按医院规定方式折叠打包后及时送还科室。

项目管理模式

服务总体设想

立足医疗后勤服务保障的战略高度，我可以“专业护航、高效赋能、安全筑基、创新领航”为核心服务理念，深度聚焦房山区良乡医院被服洗涤服务需求，致力于构建全流程、全周期、全要素的高品质服务体系，为医院临床工作有序开展与患者健康安全构筑坚实屏障，助力医院后勤服务向专业化、现代化方向迈进。

一、精准锚定服务理念与定位

秉持“需求导向、质量为先、安全为本”的服务宗旨，将自身定位为医院后勤服务生态的关键参与者与价值创造者。深刻洞悉医院被服洗涤服务作为医疗安全重要防线的特殊属性，在服务实践中严格对标 WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》等行业金标准，从源头上杜绝交叉感染风险，以标准化、规范化服务流程，为医院打造安全、可靠、放心的医疗物资保障环境，成为医院信赖的后勤服务战略伙伴。

二、创新驱动服务模式变革

（一）智能化服务生态构建

引入前沿信息化管理系统，搭建覆盖被服收送、智能分拣、洗涤处理、质量检测、仓储配送全生命周期的数字化管理平台。借助物联网技术，为每件被服植入电子标签，实现被服从科室收取、运输流转、洗涤加工到回配送达的全流程实时定位与状态追踪，让服务全程可视化、透明化。同时，运用大数据分析技术，深度挖掘洗涤频次、质量波动、耗材消耗等数据背后的规律，精准优化资源配置与服务流程，推动服务效率与管理水平实现质的飞跃。

（二）个性化服务精准供给

开展“科室深度调研-需求精准分析-方案定制设计”三位一体的个性化服务模式。组建专项调研小组，深入医院各科室，结合科室诊疗特点、患者类型、季节变化等因素，精准把握不同科室的被服使用规律与特殊需求。针对手术室、ICU等高风险科室，量身定制“4小时加急洗涤”“无菌独立包装”等专属服务；依据普通科室、门诊部门的日常需求特点，动态调整收送时间与频次，以差异化、精细化服务满足医院多样化需求，提升服务适配度与满意度。

三、强化资源整合与保障能力

（一）专业化人才梯队建设

实施“精英汇聚、系统培养、梯队发展”的人才战略，组建涵盖项目管理、质量管控、物流运营、洗涤技术等领域的专业服务团队。建立“入职基础培训-在岗技能提升-进阶管理培养”的全链条培训体系，邀请医疗后勤领域专家、行业技术骨干开展定期授课与实操指导，持续提升团队成员的专业素养、服务意识与应急处置能力。通过完善的绩效考核与激励机制，激发团队活力，打造一支技术精湛、服务优质、响应迅速的高素质服务队伍。

（二）现代化设施设备升级

配置国际领先的洗涤、消毒、烘干、熨烫等专业设备，构建智能化、自动化洗涤生产线。建立设备全生命周期管理体系，制定严格的定期维护、性能检测与升级改造计划，确保设备始终处于最佳运行状态。按照医院感染防控最高标准，科学规划洗涤场地功能分区，设置独立的污染接收区、洗涤处理区、清洁存放区与无菌发放区，配备高效空气净化、污水净化处理系统，实现污洁完全分离，从硬件设施层面筑牢服务质量与安全防线。

四、构建严密质量管控体系

打造“预防为主、过程严控、持续改进”的全流程质量管控体系。在洗涤前，严格执行被服分拣双检制度与洗涤原料准入审核机制，确保分类科学、原料安全；洗涤过程中，运用智能控制系统精准监控温度、时间、转速、药剂投放等关键工艺参数，实现标准化、精细化生产；洗涤后，实施“员工自检-质检员专检-管理层抽检”的三级质检制度，并引入权威第三方检测机构开展月度飞行检查，对被服外观质量、微生物指标等进行全方位检测评估。建立质量问题溯源与快速响应机制，通过数据分析精准定位问题根源，制定针对性改进措施，推动服务质量持续优化升级。

五、完善应急与风险防范机制

制定“预案完备、响应迅速、处置高效”的应急管理体系，针对设备故障、自然灾害、公共卫生事件等潜在风险，建立分级分类应急预案库。储备足量的应急洗涤设备、周转被服、防护物资等应急资源，与周边专业洗涤机构建立战略应急协作关系。定期组织多场景、全要素应急演练，强化团队应急处置能力与协同作战水平，确保在突发情况下能够快速启动应急响应程序，实现服务无缝切换，最大程度降低对医院正常运营的影响，保障医疗工作平稳有序开展。

六、践行可持续发展战略

积极践行“绿色发展、低碳运营”理念，将环保理念贯穿服务全过程。优先选用可生物降解、低磷无磷的环保型洗涤耗材，引入高效节水节能型洗涤设备，采用余热回收、中水回用等先进技术，降低能源资源消耗与环境污染。密切关注行业前沿技术动态，持续加大技术研发与创新投入，积极探索新型洗涤工艺、智能管理模式，不断优化服务流程、提升服务效能。通过建立长期沟通机制与合作反馈渠道，与房山区良乡医院携手构建互利共赢、协同发展的合作生态，实现企业发展与医院需求的同频共振，推动服务可持续高质量发展。

组织机构设置

一、总体架构

本项目采用三级垂直管理架构，由项目管理部统筹全局，下设质量监督组、物流配送组、洗涤生产组三个职能部门，各部门明确分工、协同合作，确保被服洗涤服务全流程高效运转。同时，各层级均需与房山区良乡医院总务处、院感办及护理部等相关部门保持密切沟通，保障服务符合医院要求。

二、部门设置及职责

（一）项目管理部

核心职能：作为项目的指挥中枢，负责项目整体运营规划、资源协调与战略决策，确保项目目标与医院需求高度契合。

具体职责：

与房山区良乡医院相关部门建立常态化沟通机制，接收医院指令、反馈及服务需求，及时调整项目运营策略。

制定项目年度、季度及月度工作计划，明确各阶段工作目标与重点任务，监督计划执行情况并适时优化。

统筹项目人力资源、物资资源及财务资源，合理调配人员岗位，保障洗涤耗材、运输车辆等物资供应，管控项目成本与预算。

组织召开项目例会，总结工作进展，分析存在问题，协调各部门协同解决跨部门难题，推动项目顺利实施。

处理项目重大突发事件与风险，启动应急预案，及时向医院汇报处理进展与结果。

（二）质量监督组

核心职能：严格把控被服洗涤服务质量，建立并完善质量监督体系，确保服务全流程符合国家及行业标准。

具体职责：

依据 WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》等标准，制定详细的质量检测方案与操作细则。

对洗涤生产组产出的每批次被服进行外观质量、微生物指标等全面检测，建立质检档案，详细记录检测数据与结果。

每周对洗涤流程、消毒环节、质检过程等进行随机抽检，排查质量隐患，提出整改建议并跟踪整改落实情况。

收集医院科室对被服洗涤质量的反馈意见，分析质量问题根源，协同洗涤生产组制定质量改进措施。

定期组织质量分析会议，总结质量管控工作成效与不足，提出质量提升计划与目标。

（三）物流配送组

核心职能：负责医院各科室被服的收取、运输及配送工作，确保被服收送及时、准确、安全，实现污洁分离运输。

具体职责：

严格按照规定时间（每日 6:30-11:30、13:30-16:30）完成医院各科室脏污被服的收取与洁净被服的配送任务，满足临床科室临时性应急收送需求。对收送车辆进行日常维护、清洁与消毒管理，确保车辆性能良好，严格执行污洁车辆分开使用制度，防止交叉污染。

采用信息化管理系统，对被服收送全过程进行扫码记录与跟踪，实时更新收送进度信息，确保被服流向可追溯。

与洗涤生产组做好被服交接工作，核对收送被服数量、种类，确保账物相符，发现问题及时沟通解决。

定期对收送路线进行优化，提高收送效率，降低运输成本。

（四）洗涤生产组

核心职能：承担被服的分拣、洗涤、消毒、烘干、熨烫、修补等生产作业，确保被服洗涤质量达标，满足医院使用需求。

具体职责：

按照标准化操作手册，对收取的脏污被服进行科学分拣，依据被服类型、污染程度等分类洗涤。

严格执行洗涤工艺参数，合理使用符合标准的洗涤剂、消毒剂等耗材，确保被服洗涤、消毒效果达到国家及行业规范要求。

对洗涤后的被服进行烘干、熨烫处理，保证被服平整、干燥，符合外观质量标准；对破损被服及时进行修补，确保修补质量。

定期对洗涤设备进行维护保养，建立设备维护档案，及时排查设备故障隐患，保障设备正常运行。

做好生产现场管理，保持工作环境整洁，严格执行安全生产与环保制度，防止安全事故与环境污染事件发生。

三、组织协作机制

定期沟通会议：项目管理部每周组织召开部门协调会，各部门汇报工作进展、存在问题及协作需求，共同商讨解决方案，明确下一阶段工作重点。

信息共享平台：搭建内部信息共享平台，实时更新被服收送进度、质量检测结果、设备运行状态等信息，确保各部门及时获取关键数据，协同开展工作。

联合应急响应：针对重大质量问题、设备突发故障等紧急情况，各部门按照应急预案要求，迅速响应、协同处置，降低对医院服务的影响。

明确的职责分工

1、项目负责人

整体统筹与规划：全面负责项目整体运营，制定年度、季度及月度工作计划，明确项目目标与执行策略，确保服务满足房山区良乡医院需求与招标文件要求。

资源协调与管理：统筹调配项目人力、物力、财力资源，保障洗涤耗材、运输车辆等物资充足供应，合理安排人员岗位，优化资源配置。

沟通与协作：与医院总务处、院感办、护理部等部门建立常态化沟通机制，定期汇报项目进展，及时接收并落实医院指令与反馈；协调公司内部各部门工作，解决跨部门协作问题。

监督与决策：监督项目全流程执行，对重大事项进行决策；组织项目例会，分析服务质量、运营效率等方面问题，制定改进措施；处理项目重大突发事件，启动应急预案并及时向医院汇报。

团队建设与管理：负责项目团队建设，组织人员招聘、培训、考核工作；培养员工专业能力与服务意识，提升团队整体素质与凝聚力。

2、水洗岗位责任制：

(1) 严格按洗衣机的操作程序洗涤，不得私自更改洗涤程序。

(2) 了解各种洗涤原材料的性能，最佳时间、温度下的发挥效果。

(3) 织物装机后立即加料，加料是按顺序加入化料槽内，按洗涤程序时间及时检查化料是否冲洗干净。

(4) 称料时要先将化料杯冲洗干净，严格按工艺配方重量取料，避免浪费，液体化料不能滴在地上，避免污染织物。

(5) 严格控制装机量，根据织物的多少选择不同型号的设备，严禁蛮装蛮卸。

(6) 洗衣分拣要求按织物的不同类别，污渍的轻重分别选择洗涤工艺；不同客户分开洗涤，不允许拼机共洗，造成下道工序难以区分。

(7) 对于特殊物品如：窗帘、门帘椅套要根据面料性能选择降低洗涤及后序降温工艺，避免褶皱出现。窗帘类要严格检查不能有窗帘钩进入机器。

(8) 洗涤布草要求洁净度、有白度、亮度、无异味。

(9) 病号服、工作服、手术辅料分机洗涤，不允许和床单被罩混装洗涤。

(10) 每日及时到下道工序检查洗涤质量，分析返洗原因，及时返洗。并做好记录，上报班组长及车间主任，以便调整工艺配方。

(11) 做洗涤原材料的控制、节约管理工作，降低成本人人有责。

(12) 工作结束后擦拭机器设备，切断电源做好保养工作。

(13) 打扫工作区域卫生，摆放物品要求整齐划一。

3、烘干工岗位责任制

(1) 严格按照烘干机操作规程工作。

(2) 了解待烘织物的亲水含量，按不同织物后道工序的要求分类。

(3) 分拣各织物时严禁掉在地上造成二次污染，掉在地上的物品及时捡起来不能脚踩，避免车轧。

(4) 烘干前严格分类，床单被罩混杂时将床单捡出来。

(5) 被罩、枕袋、病服、手术敷料要分别进行烘干，烘干温度、时间要以下道

工序为标准,防止压平后出现返工现象,太干会造成褶皱,太湿会造成下道工序延长工时。

(6) 烘干过程要密切观察物品干湿变化,待物品烘至八成干后一定要打冷风做降温处理,确保烘干后物品柔软、蓬松、不干、不燥、不发黄。

(7) 了解待烘干机织物的亲水含量,对待特殊物品随时观察烘干的温度和时间,椅套,窗帘不能装太多。并做好降温处理,防止出现高温起皱现象,出机后立即送往下道工序整理,或平放在桌子上,不能压车里以免造成返工。

(8) 医院白大衣烘干 80%后降温冷风烘干,烘干大衣不能有褶皱。

(9) 烘干手术衣要分拣,不能乱绕,过量装机。

(10) 认清各客户物品类别,做各户分检分烘,熟知客户要求的质量标准,避免蛮干乱装机行为,造成下道工序麻烦。

(11) 负责维护设备完好,设备故障及时报修,通知班组长。

4、烫平组岗位责任制

(1) 每日上班开机前擦拭机器,检查机器是否正常运转。

(2) 质量要求,严格把好质量关。

(3) 每位员工都会开机、关机,清楚机器安全操作知识。

(4) 医院产品按单核对清数,分别摆放和打包。

(5) 每个员工都确保产品质量,防止出现褶皱造成的返洗。

(6) 按客户要求有不干净的挑出来返洗。

(7) 运输和折叠相互配合,提高工作效率,每个员工都能达到轧和叠的技术要求。

(8) 床单、被罩有小褶皱的需用熨斗烫平。

(9) 床单、被罩、枕袋运输和折叠严格检查是否有污渍,有污渍的分类摆放,以便返洗。

(10) 每日下班前清洁卫生,关闭电闸,蒸汽阀门。通知车间主任锁门。

5、折叠组工作职责

(1) 每天上班前 10 分钟到岗,并检查设备设施运转是否完好,以便提前采取相应措施;保持责任区环境和设备卫生,确保工作区域内无毛絮及杂物。

(2) 掌握医院的被服要求,依次折叠

(3) 熟悉公司的工作流程,掌握各家医院的被服要求依次折叠。对折叠的工作数量和质量负责,并监督执行,严禁虚报工作量;有污渍、破损、潮湿、混乱、折叠不整齐、折叠方法不对都为不合格产品,禁止出厂。

(4) 折叠完成后的布草必须按位摆放,各家客户物品不得混淆。

6、工作服组岗位责任制

(1) 每日工作前将熨斗排气,清洁烫台。

(2) 严把熨烫质量关、衣领、袖口、口袋口、腰带、前后襟,熨烫平整,不能有褶皱,折叠整齐。

(3) 严把洗涤质量检查关,检查白大衣洗涤洁净度、白度、无污渍,不合格的衣物要返洗,对于有特殊污渍如油笔、签字笔等印要单独交给水洗组。

(4) 严把缝补钉扣关,凡是口袋口,袖口等易开线的部位重点检查,及时缝补好,凡是掉扣、松扣、洗黄的扣子一定要更换重新钉好。

(5) 烘干出来的衣物必须及时展开放好备烫,避免压布草车内造成褶皱返洗现象发生。

(6) 严把整理对数关,对各单位的白大衣、裤子,要认真记住表示特征,能准

确分清各单位的品种，每日对清单，核对交接数量，将衣物整装打包，摆放整齐，绝对禁止混杂、发错，对有数量不符的当日查找，并上报车间主任。

(7) 按交活时间顺序合理安排工作，不能影响外勤送活时间。

(8) 每日工作完毕清洁熨斗，排出余气和水，将旁通打开。

(9) 清洁工作间的卫生。

7、收发人员岗位职责

配送人员实行岗位责任主机负责制，换洗站人员应按照记录准确及时收取和送回被服，不能因为自己的失误而耽误医院的正常工作，要让医院放心的将被服交给洗衣公司洗涤，具体职责如下：

(1) 上班前搞好环境卫生，将货架上的衣物分科室码放整齐。

(2) 着装整齐，牢固树立为一线服务的思想。态度和蔼，遇到问题耐心解答。

(3) 严把质量关，要如实、准确登记所洗件数，防止丢、漏数。

(4) 发放大衣时，发放人员应为领取人取发大衣，当面点清，禁止非领取人进入库房。

(5) 对外来大衣逐件进行检查，防止异物在口袋内污染衣物。

(6) 配送人员必须按所规定的时间上、下班。

(7) 因违反操作规程造成事故的视情节轻重，按规定处罚并直至调离工作岗位。

人员管理

一、服务规范管理体系构建

(一) 标准化服务形象塑造

实施全员统一着装管理制度，工作服饰严格遵循医院卫生标准，制定周期性清洗更换计划，确保始终保持洁净状态。针对收送员、洗涤生产人员等高风险作业岗位，在污染区作业时强制要求规范佩戴帽子、口罩、手套、工作服、鞋套等防护装备，并建立及时更换机制，防止交叉污染。

强化个人卫生管理规范，明确要求服务人员保持仪容仪表整洁，严禁留长指甲。严格划定工作区域内禁烟、禁食范围，通过定期巡查与监督，维护专业、卫生的职业形象。

(二) 规范化服务行为准则

制定涵盖全服务场景的标准化服务用语手册与行为规范细则，重点规范收送员与医院科室人员交接被服的服务流程。要求服务人员以热情、耐心的态度，运用礼貌规范用语，细致核对被服数量与状态，及时、准确解答科室人员疑问，塑造良好服务形象。

建立医院规章制度学习与考核机制，确保服务人员全面熟悉并严格遵守医院各项规章制度。在医院公共区域活动时，严格约束行为举止，做到文明行走、轻声慢步，切实维护医院正常诊疗秩序。

二、服务质量持续提升策略

(一) 进阶式服务培训体系

在现有培训框架基础上，深度嵌入服务意识与沟通技巧专项培训模块。通过聘请医院资深管理人员与专业服务培训师联合授课，采用典型案例深度剖析、沉浸式情景模拟演练等多元化教学方式，系统性提升员工服务意识与沟通能力，精准匹配医院科室多样化服务需求。

建立服务质量案例库，定期组织员工针对被服洗涤服务中高频出现的质量问题与客户投诉案例开展专题研讨。通过集体分析、经验共享，提炼问题解决方案与服务优化策略，形成持续改进的良性循环。

（二）全方位服务质量监督机制

推行服务质量网格化巡查制度，项目负责人牵头组建巡查小组，每周至少开展一次全院科室走访调研。通过面对面沟通、现场服务观察等方式，全面收集科室对被服洗涤服务的反馈意见，建立问题台账并及时督导相关部门限期整改。

优化绩效考核体系，将服务质量指标作为核心考核内容，设置客户满意度、投诉处理及时率、问题整改完成率等量化考核指标。建立科学的奖惩机制，对服务质量优秀的员工给予物质奖励与荣誉表彰，对未达标的员工实施针对性帮扶与绩效惩戒。

三、高效服务响应与沟通机制

（一）极速响应服务体系

搭建7×24小时全天候服务热线平台，配备专业客服团队，确保在接到医院科室服务需求或投诉的30分钟内启动响应流程。针对紧急被服收送需求，启动“1小时应急响应绿色通道”，优先调配资源保障服务时效性。

制定临床科室应急收送服务专项应急预案，明确应急响应分级标准、各岗位责任分工及处置流程。定期开展应急演练，确保在突发情况下能够快速、有序响应，高效满足医院科室特殊服务需求。

（二）立体化沟通协调网络

建立常态化高层沟通会议机制，每月由项目负责人组织各部门核心管理人员与医院科室代表召开服务沟通协调会。通过面对面深度交流，共同分析服务现状，研讨改进方向，制定服务优化升级方案。

构建线上即时沟通平台矩阵，整合微信群、QQ群、专用服务管理APP等数字化工具，搭建服务人员与医院科室人员实时沟通桥梁。实现被服收送进度查询、洗涤质量反馈等业务的在线即时交互，显著提升服务协同效率。

四、全场景服务应急管理预案

（一）弹性化人员调配应急方案

建立动态化备用人员储备库，通过专业人力资源机构合作、招募兼职人员等方式，储备充足的应急服务力量。制定人员短缺预警机制，当出现员工突发缺勤等情况时，立即启动备用人员调配程序，确保服务无缝衔接。

开发备用人员快速培训课程包，涵盖基础服务技能、医院服务规范、应急操作流程等核心内容。采用线上线下相结合的培训模式，确保备用人员在短时间内具备上岗服务能力。

（二）多维度服务中断应急处置

编制全场景服务中断应急预案，针对设备故障、自然灾害、公共卫生事件等可能导致服务中断的风险因素，制定分级分类处置措施。建立外部应急协作网络，与周边具备资质的洗涤机构签订应急合作协议，确保在服务中断时能够迅速启动替代服务。

组建应急沟通专项小组，在服务中断期间，通过多渠道向医院科室实时通报服务恢复进展。建立一对一沟通机制，主动解答科室疑问，做好解释安抚工作，最大限度降低服务中断对医院运营的影响。

五、闭环式服务反馈与改进体系

（一）多元化服务反馈收集渠道

设计科学化服务满意度调查问卷，每季度定向投放至医院各科室。问卷内容全面覆盖收送及时性、洗涤质量、服务态度、应急响应等核心服务维度，通过量化评分与开放性建议相结合的方式，精准收集服务反馈数据。

建立多渠道服务问题反馈激励机制,鼓励医院科室通过线上沟通平台、服务热线、意见箱等渠道随时反馈服务问题与改进建议。对提出有效改进意见的科室给予物质奖励与荣誉表彰,激发反馈积极性。

(二) 系统化服务改进实施流程

成立跨部门服务改进专项工作组,由项目负责人担任组长,整合各部门专业力量。定期召开服务反馈分析会议,运用数据分析、根因分析等工具,深度挖掘服务问题根源,制定系统性改进措施与实施计划。

建立改进措施全生命周期管理机制,明确每项改进措施的责任主体、时间节点与验收标准。通过定期跟踪评估、阶段性总结复盘,确保改进措施有效落地,持续推动服务质量迭代升级。

服务管理流程

为保障房山区良乡医院被服洗涤服务的规范化、高效性与高品质,本方案紧密围绕服务总体设想,构建起涵盖收送管理、洗涤生产、质量检测、交付反馈等全业务链条的精细化服务管理体系,明确各环节操作标准、责任归属及协同衔接机制,确保服务全流程闭环可控。

一、收送管理流程

(一) 收前准备

人员与车辆管理:每日清晨6:00前,收送作业人员完成岗前准备工作,统一规范着装并穿戴齐全防护用具。同步对收送专用车辆实施深度清洁与严格消毒,依据车辆用途明确划分污车、洁车,确保车辆标识醒目清晰,从源头上杜绝交叉污染风险。同时,对车辆的运行状态进行全面检查,包括动力系统、制动装置、车厢密封性等关键部件,确保车辆性能稳定可靠。

信息核对与工具筹备:借助先进的信息化管理系统,精准获取当日各科室待收送被服的详细信息,涵盖数量统计、类型分类、特殊处理要求等关键内容。依据信息清单,提前准备好标准化收送凭条、智能扫码设备等作业工具,为高效开展收送服务奠定基础。

(二) 收取流程

科室交接作业:在规定的两个作业时段(6:30-11:30、13:30-16:30)内,收送员严格按照既定路线规划,依次前往各科室执行脏污被服收取任务。在与科室工作人员交接过程中,双方当面逐项核对被服数量、仔细甄别种类,同步检查被服破损及污染状况。通过智能扫码设备扫描被服电子标签,实时完成信息采集录入,确保数据准确无误。确认无误后,双方在收送凭条上签字确认,完成交接手续。

特殊织物处理:针对感染性织物等特殊类型被服,严格遵循《医院医用织物洗涤消毒技术规范》要求,采用专用密封包装材料进行独立封装,实施单独存放与运输,并在包装显著位置做好特殊标识,严禁与普通被服混装,确保特殊织物处理全程安全合规。

(三) 运输与分拣流程

运输过程管控:完成收取作业后,收送员依据被服类型进行科学分类装载,确保不同类别被服有序存放于对应运输车辆。要求在12:00前将脏污被服安全运送至洗涤工厂,运输途中全程保持车辆封闭状态,采取必要的固定措施,防止被服散落、移位或遭受二次污染。

工厂分拣作业:被服送达洗涤工厂后,专业洗涤工依据被服的类型、污染程度、材质特性等要素进行二次精细化分拣,将其分类存放于工厂内指定区域,为后续精准开展洗涤作业做好充分准备。

（四）配送流程

洁净被服预处理：经质检员严格检验合格后的洁净被服，按照科室类别进行分类打包。在打包过程中，为每件包裹贴上标准化标签，详细注明所属科室、被服数量、洗涤完成日期等关键信息。收送员接收包裹时，再次对信息进行核对，确认无误后装载至洁净运输车辆。

科室配送交付：次日于规定时段（6:30-11:30、13:30-16:30），收送员将洁净被服精准配送至各科室。在交付环节，与科室人员共同对被服数量、质量进行复核，确认符合要求后，双方在收送凭条上签字确认，正式完成交付流程。

二、洗涤生产流程

（一）洗涤前预处理

污渍专项处理：针对带有顽固污渍的被服，由经验丰富的洗涤工采用专业去污剂及科学处理工艺进行预处理。根据污渍类型、被服材质等因素，精准控制处理时间与力度，最大限度提升后续洗涤效果。

原料精准筹备：依据被服类型、数量及洗涤工艺要求，严格按照标准配比进行洗涤剂、消毒剂等耗材的准备工作。对每批次原料进行质量查验，确保其符合国家卫生标准、安全标准及环保要求，并准确记录原料用量，为规范生产提供数据支撑。

（二）洗涤与消毒流程

洗涤工艺执行：将分拣预处理后的被服精准投入洗涤设备，严格遵循预先设定的洗涤工艺参数，对洗涤温度、时间、转速等关键指标进行精确控制。针对不同材质、污染程度的被服，采用差异化洗涤程序，确保洗涤效果达到最佳状态。

消毒作业规范：采用物理消毒（如高温灭菌）与化学消毒相结合的复合消毒方式，严格按照《医疗机构消毒技术规范》要求，对被服进行全面、彻底消毒。在消毒过程中，详细记录消毒时间、温度、消毒剂浓度等关键数据，确保消毒流程可追溯、可核查。

（三）后处理工序

脱水烘干作业：洗涤完成后，对被服进行高效脱水处理，随后送入专业烘干机。依据被服材质特性，精准设定适宜的烘干温度与时间参数，确保被服干燥均匀，避免因温度、时间不当导致被服损坏或残留水分。

熨烫整形处理：由专业熨烫工对烘干后的被服进行熨烫作业，根据被服材质、款式特点，精细调整熨烫温度、压力与时间，使被服表面平整顺滑、无褶皱，达到高标准外观质量要求。

破损修复质检：修补工对在生产过程中发现破损的被服进行专业修复，修复完成后再次进行质量检查，确保修复部位牢固、平整，符合医院使用标准。

三、质量检测流程

（一）自检环节

生产人员自检：洗涤工、熨烫工、修补工在完成各自工序后，严格按照质量标准对经手被服进行全面外观质量检查，重点排查污渍残留、破损修复效果等关键指标。一旦发现问题，立即进行现场处理；若无法当场解决，则及时上报至质检部门。

（二）专检环节

质检员专业检验：质检员对每批次被服实施全方位质量检验，涵盖外观质量（包括整洁度、干燥度、异味、异物附着等）、尺寸规格精度、纽扣等附件完整性等多项指标。运用专业检测设备，对被服微生物指标（菌落总数、pH值）进行科

学检测，并详细填写质检记录，确保检测数据真实、准确、可追溯。

（三）抽检环节

管理层质量抽检：质量监督组每周按照既定抽检比例，随机抽取一定数量批次进行复检。抽检过程中，重点核查质检记录完整性、关键质量指标执行情况，对质检工作的规范性、准确性进行监督，确保质量管控体系有效运行。

（四）第三方检测

月度权威检测：每月定期委托具备专业资质的第三方检测机构，依据相关标准对被服进行抽样检测。检测样本严格遵循点位不少于4处、种类不少于4种的要求，确保检测结果客观、权威、具有代表性。检测报告及时同步提交至医院相关管理部门与公司管理层，作为质量改进的重要依据。

四、交付与反馈管理流程

（一）交付确认流程

收送员将洁净被服配送至科室后，与科室工作人员共同对被服数量、质量进行细致核对，确认无误后，双方在收送凭条上签字确认，正式完成交付流程，确保服务责任清晰明确。

（二）反馈处理机制

日常反馈收集：通过设立24小时服务热线、搭建线上沟通平台等多元化渠道，实时接收科室对被服洗涤服务的意见与建议。同时，要求收送员在与科室交接过程中，主动询问服务满意度，全方位收集反馈信息。

问题响应处理：针对科室反馈的质量问题，建立快速响应机制，确保30分钟内启动响应程序，24小时内安排专业人员跟进处理。通过深入分析问题根源，制定针对性整改措施，并在整改完成后及时向科室反馈处理结果，形成问题处理闭环。

（三）数据分析与改进

定期对服务反馈信息、质量检测数据进行系统性汇总与深度分析，运用专业数据分析工具，精准识别服务流程中的薄弱环节与潜在风险点。针对分析发现的问题，制定科学合理的改进计划，明确责任部门、责任人和时间节点，持续推动服务管理流程优化升级，实现服务质量的稳步提升。

质量管理

一、质量目标体系构建

（一）核心质量指标

洗涤质量达标率：确保洗涤后的被服类织物100%符合清洁织物洗涤质量感官指标要求，即外观整洁、干燥，无异味、异物、破损，无可见血迹、油脂、汗渍等各类污痕，无丢失纽扣、腰带等附属物件；微生物检测合格率不低于99.5%，菌落总数、pH值等指标严格遵循WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》等标准。

收送服务准确率：被服收送数量与类别准确率不低于99%，收送准时率达100%，确保每日两次（6:30-11:30、13:30-16:30）的常规收送服务及临床科室临时性应急收送服务按时完成。

客户满意度：通过季度满意度调查，确保医院科室对被服洗涤服务的综合满意度不低于95%，重点关注洗涤质量、收送及时性、服务态度等维度。

（二）阶段性质量目标

将年度质量目标分解至季度、月度，制定阶段性提升计划。如首季度重点优化洗涤工艺，提升洗涤质量达标率；次季度加强收送流程管理，提高收送服务准确率

等。

二、全流程质量管控

（一）洗涤前质量把控

被服分拣管理：洗涤工依据被服类型、污染程度、颜色等进行科学分拣，设置双人复核机制，避免不同类型被服混洗导致交叉污染或染色。建立特殊被服（如感染性织物）单独处理流程，严格按照规范进行标识、隔离与洗涤。

洗涤原料管理：采购符合国家卫生标准、安全标准、环保要求的洗涤剂、消毒剂等耗材，留存供应商资质证明、产品检测报告等资料。建立洗涤原料使用台账，精确记录投量，确保符合 QB/T1224-2007 等相关标准。

（二）洗涤过程质量控制

工艺参数执行：严格按照 WS/T508-2016 等标准设定洗涤温度、时间、转速等工艺参数，针对不同材质被服（如棉质、化纤）制定差异化洗涤方案。安装设备参数监控系统，实时记录并保存数据，便于后续追溯与分析。

消毒环节管理：采用物理消毒（如高温灭菌）与化学消毒相结合的方式，确保消毒流程符合《医疗机构消毒技术规范》2012 年版要求。定期对消毒设备进行维护与校准，留存消毒记录，包括消毒时间、温度、消毒剂浓度等信息。

（三）洗涤后质量保障

质检流程：实行“三级质检”制度，即洗涤工自检、质检员专检、质量监督组抽检。质检员对每批次被服进行外观质量检查，使用专业检测设备对微生物指标进行检测；质量监督组每周随机抽取不少于 5% 的批次进行复检，重点检查质检记录与关键质量指标。

熨烫与修补管理：熨烫工按照不同被服材质调整熨烫温度、压力与时间，确保被服平整、无褶皱；修补工对破损被服进行精细修复，修复后的被服需再次通过外观质检方可入库。

（四）收送服务质量管控

收送流程规范：收送员严格按照规定时间与路线执行收送任务，使用信息化管理系统对被服进行扫码登记，实现全程可追溯。收送车辆保持清洁，严格执行污洁分开制度，每次使用后进行全面消毒并记录。

服务沟通与反馈：收送员在与医院科室交接被服时，主动核对数量与状态，解答疑问；设立 24 小时服务热线，及时响应科室反馈的质量问题，确保 30 分钟内做出响应，24 小时内给出解决方案。

三、质量监督与改进机制

（一）内部监督体系

质量巡查制度：质量监督组每日对洗涤生产、收送服务现场进行巡查，重点检查操作规范执行情况、设备运行状态、质量记录完整性等。建立巡查问题台账，明确责任人和整改期限，跟踪整改效果。

绩效考核关联：将质量指标纳入员工绩效考核体系，设置质量专项奖金与处罚措施。如洗涤质量达标率每降低 1%，扣除对应岗位员工当月绩效奖金 5%；客户满意度每提升 1%，给予相应奖励。

（二）外部监督与反馈

医院协作监督：主动配合医院总务处、院感办、护理部等部门的联合检查，每月提交第三方被服洗涤检测报告。针对医院提出的质量问题，24 小时内制定整改方案，72 小时内完成整改并反馈结果。

客户满意度调查：每季度向医院各科室发放满意度调查问卷，收集对洗涤服务的

意见与建议。对满意度较低的科室进行专项回访，深入分析原因，制定针对性改进措施。

（三）质量持续改进

数据分析与根因分析：定期对质量检测数据、客户反馈信息进行统计分析，运用鱼骨图、5Why 分析法等工具，深入挖掘质量问题根源。如针对某类污渍残留问题，从洗涤原料、工艺参数、分拣流程等方面进行全面排查。

改进措施实施与跟踪：根据分析结果制定质量改进计划，明确责任部门、责任人与时间节点。建立改进措施跟踪台账，定期评估实施效果，确保质量问题得到有效解决，推动服务质量持续提升。

服务需求分析

项目目标

本项目以响应房山区良乡医院招标文件要求为核心,致力于凭借卓越服务品质、合理优惠价格,全方位展现竞争实力,达成以下多维度项目目标:

一、服务质量目标

严格遵循行业标准:被服洗涤全流程严格对标 WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》、《医疗机构消毒技术规范》2012 年版等权威标准及医院相关制度执行,确保每一件被服的洗涤、消毒、熨烫等环节均符合医疗环境安全要求,杜绝交叉感染风险,为医院构建坚实的被服卫生安全防线。

达成高标准质检指标:洗涤后的被服在外观上,100%实现整洁、干燥,无异味、异物、破损,无可见血迹、油脂等各类污痕,无丢失纽扣、腰带等附属物件;微生物检测合格率不低于 99.5%,菌落总数、pH 值等指标精准达标,通过“员工自检-质检员专检-管理层抽检-第三方月度检测”的四级质检体系,确保质量稳定可靠。

确保收送服务高效精准:全年 365 天无间断提供每日两次(6:30-11:30、13:30-16:30)的准时收送服务,收送准时率达 100%;被服收送数量与类别准确率不低于 99%,并能够快速响应临床科室临时性应急收送需求,保障医院被服供应及时、有序。

二、客户满意度目标

提升服务响应速度:设立 24 小时服务热线与线上沟通平台,确保在接到医院科室服务需求或反馈后 30 分钟内做出响应,针对质量问题 24 小时内安排专人跟进处理,72 小时内反馈处理结果,以高效的服务响应提升医院科室的服务体验。

达成高满意度指标:通过每季度开展客户满意度调查,收集医院科室对被服洗涤服务在质量、收送及时性、服务态度等方面的反馈,确保综合满意度不低于 95%。针对满意度较低的项目,深入分析原因并制定改进措施,持续优化服务,增强医院对服务的认可度与信任度。

三、团队与管理目标

打造专业服务团队:组建涵盖项目管理、质量监督、物流配送、洗涤生产等领域的专业服务团队,通过系统化培训提升团队成员专业技能与服务意识,确保所有人员均经过相关专业技术及消毒隔离制度培训并考核合格上岗,为项目实施提供坚实的人力保障。

构建高效管理体系:建立完善的项目管理模式,明确各岗位人员职责,优化服务管理流程,实现从收送、洗涤到质检、交付的全流程闭环可控。通过信息化管理系统与数据分析,提升管理效率与决策科学性,保障项目高效、稳定运行。

服务标准及规范

本项目严格遵循国家、行业相关标准及医院制度,确保被服洗涤服务全流程的规范性、安全性与高质量,具体执行标准与规范如下:

一、被服洗涤项目核心标准

严格参照 WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》、《医疗机构消毒技术规范》2012 年版以及医院内部相关管理制度执行。这些标准明确了医院医用织物从分类收集、运输、储存,到洗涤、消毒、整理与发放的全流程操作要求,涵盖感染性织物、脏污织物的特殊处理规范,以及洗涤设备、环境的卫生管理标准,为被服洗涤服务筑牢安全防线。

二、被服洗涤质检标准

（一）感官质量要求

对每批次洗涤后的被服类织物，依据清洁织物洗涤质量感官指标进行严格检查。具体要求如下：

外观整洁度：织物表面应洁净无污，无可见血迹、油脂、汗渍、锈斑、呈暗黄黑色污渍、非油性污渍、非碳素墨痕、非陈旧性污痕、非顽固性黄斑等各类污痕残留；无异物附着，无破损情况。

完整性：确保无丢失纽扣、腰带等附属物件，保证被服使用功能完整。

熨烫效果：经熨烫流程后，织物表面需达到清洁平整状态，双层织物上下边缘对齐，无偏斜、错缝现象，提升被服使用舒适度与美观度。

三、洗涤原料标准

（一）通用要求

洗涤剂产品必须全面符合国家卫生标准、安全标准及环保要求，严禁使用可能对人体健康有害、导致皮肤不良反应的洗涤产品。建立洗涤剂投量登记制度，严格规范洗涤剂使用量，避免因过量或不当使用对布料造成损伤，同时保障人体接触安全。

（二）具体标准细则

产品质量标准

行业标准《衣料用液体洗涤剂》QB/T1224-2007，规定了衣料用液体洗涤剂的产品分类、技术要求、试验方法、检验规则和标志、包装、运输、贮存等内容，确保洗涤剂产品质量稳定可靠。

国家标准《衣料用洗涤剂去污力及循环洗涤性能的测定》GB/T13174-2021，用于测定衣料用洗涤剂的去污能力以及在循环洗涤过程中的性能表现，为洗涤剂的去污效果提供量化评估依据。

安全技术标准

国家标准《洗涤用品安全技术规范》GB/T26396-2011，涵盖了洗涤用品的原料要求、技术要求、试验方法、检验规则以及标志、包装、运输、贮存和使用说明等安全技术内容，保障洗涤用品从生产到使用全过程的安全性。

国家标准《表面活性剂洗涤剂试验方法》GB/T13173-2021，提供了表面活性剂和洗涤剂相关性能的试验方法，用于准确检测洗涤剂的各项技术指标，确保产品质量符合标准。

成分测定标准

行业标准《洗涤剂中碳酸盐含量的测定》QB/T2115-2020，规定了洗涤剂中碳酸盐含量的测定方法，有助于控制洗涤剂成分比例，保证产品性能稳定和使用效果。

四、洗涤织物微生物检测验收标准

（一）检测项目

主要检测菌落总数、pH值两项关键指标，通过对这两项指标的检测，评估洗涤织物的微生物污染程度和酸碱度，判断其是否符合卫生安全标准。

（二）检测机构要求

委托具有公用纺织品洗涤检测服务资质的第三方检测机构开展检测工作，确保检测结果的专业性、公正性和权威性。

（三）检测依据与判定标准

依据GB15982-2012《医院消毒卫生标准》、GB/T7573-2009《纺织品水取液H值的测定》、WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》进行检测操作和结

果判定。这些标准明确了微生物检测的采样方法、检测流程、合格指标等内容，为检测工作提供科学依据。

（四）检测频次、点位与种类

检测频次：每月开展一次微生物检测，及时监控洗涤织物的卫生质量变化情况。
检测样本点位：每次检测选取不少于4处样本点位，确保检测样本具有广泛的代表性，能全面反映织物整体卫生状况。

检测样本种类：检测样本涵盖不少于4种不同类型的被服织物，如白大衣、病号服、床单、手术衣等，满足医院不同科室、不同用途被服的质量检测需求。

服务内容及要求

为保障房山区良乡医院被服洗涤服务的高效、规范开展，现明确具体服务内容及要求如下：

一、服务范围

全面负责医院所有辖区内具体到科室的被服洗涤收送服务，服务对象涵盖多种类型被服，包括但不限于：

医护人员用物：白大衣、裤子、毛衣、马甲、棉大衣、隔离衣等。

患者用物：病号服、被罩、床罩、床单、枕套、棉被、棉褥、枕头、浴巾等。

手术专用物品：手术衣、刷手衣、器械单、大开口、大包皮、中包皮、小包皮、治疗巾、孔巾等。

其他织物：裤腿、袖口、沙发套、窗帘、中单、小布袋等。

二、洗涤标准与规范

被服洗涤项目严格遵循 WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》、医疗机构《消毒技术规范》2012年版执行，确保洗涤消毒流程符合医疗行业卫生安全标准，有效预防交叉感染，保障医院环境及人员安全。

三、人员资质要求

所有参与洗涤、配送的人员均须接受相关专业技术及消毒隔离制度培训，通过考核后持证上岗，确保具备相应的专业知识和操作技能，能够规范、安全地完成工作任务。

四、收送服务要求

服务时间：全年无休，每日提供两次固定时段的被服收送服务，第一批次为早6:30-11:30，第二批次为下午13:30-16:30；同时，随时响应临床科室临时性应急收送需求，确保被服供应及时。

收送准确性：每日运送净衣的数量及类别严格依照前一天的收脏衣数量及类别（以前一天的洗衣明细单、回洗单为准）进行验收，各科室及部门不接收欠条，保证收送准确率达到99%以上。

五、特殊服务要求

分类洗涤与处理：值班被服与病员被服严格分开洗涤；白衣、内穿衣洗涤后提供人工烫平服务，确保被服整洁、平整，符合使用要求。

破损修补服务：按照相关规定对洗涤后破损的被服进行修补，修补完成后，按医院规定方式折叠打包，及时送还科室，保障被服正常使用。

运输与防护：洗涤公司自备收送运输车辆，严格执行污洁分开使用原则；洗涤后的被服必须带有外包装，防止在运输过程中受到二次污染。

检测报告提供：每月至少提供一次由第三方机构出具的被服洗涤检测报告，检测样本点位不少于4处，检测样本种类不少于4种，确保洗涤质量符合标准且可追溯。

六、附加服务内容

负责院区内所有窗帘杆、患者床单位及各类检查床围帘轨道的免费维修，解决医院相关设施设备的维护需求，为医院提供更全面的后勤保障服务。

七、计数与凭证管理

洗涤数量计数：医院被服洗涤数量以实际洗涤量为依据进行计数。

收送凭证管理：洗涤公司收送凭条需注明公司名称、联系人及服务电话，并加盖公司印章，一式三份。收送凭条存根保留六个月，以备后续追溯核查，确保服务流程清晰、可查。

八、管理与结算要求

监督管理：洗涤公司需接受医院总务处、院感办及护理部等相关部门的联合管理，严格遵守医院各项规章制度及服务要求。若违反相关规定，将承担违约金及所有不良后果；同一问题出现3次或产生严重后果时，医院有权解除合同并追究违约责任。

结算方式：每月由使用科室负责人（或护士长）对实际洗涤数量进行确认签字，以此为依据进行费用结算，确保结算流程规范、透明。

收送流程及质检

为保障被服洗涤服务高效、有序开展，确保被服清洁质量，现对房山区良乡医院2025-2027年度被服洗涤服务采购项目的收送流程及质检标准进行详细说明。

一、收送流程

（一）上岗前准备（每日6:30前）

收送人员严格按照着装规范要求，统一穿戴工作服、口罩、手套等防护用具上岗。上岗后，对用于运输洁净被服的车辆进行全面检查，包括车辆性能、车厢密封性等，确保车辆状态良好；同时，使用符合卫生标准的消毒剂对车辆内部进行彻底擦拭消毒，消毒完成后做好相关记录。检查完毕，将前一日质检合格的洁净被服，按照医院各科室分布情况进行分类整理、精准分装，确保被服数量准确、标识清晰，为后续高效配送做好准备。

（二）被服收取与配送（每日6:30-11:30、13:30-16:30）

在规定的两个作业时段内，收送人员驾驶污、洁专用车辆，按既定路线依次前往医院所有临床科室、门诊及辅助科室。在科室现场，与科室工作人员当面共同核对需收取的脏污被服数量、种类，并检查被服破损及污染状况，确认无误后，使用信息化管理系统扫码登记，完成收取手续。收取的脏污被服放置于专用污车，做到一车一用，防止交叉污染。

完成收取后，收送人员立即将洁净被服按科室配送至各科室指定地点，与科室人员再次核对被服数量、质量，确保无误后双方签字确认，完成配送流程。收送车辆在每次使用后，无论装载脏污或洁净被服，均需及时进行擦拭消毒，并详细记录消毒时间、消毒方式及责任人等信息，确保车辆清洁符合卫生标准。

（三）被服运输与处理（每日12:00）

每日中午12:00，收送员将当日上午收取的所有需要洗涤的被服织物进行汇总，再次仔细核对被服数量、类别与信息化系统记录是否一致，确保准确无误。核对完成后，将脏污被服装载至运输车辆，按规定路线返回公司。

被服送达公司后，进入分拣洗涤环节，专业人员按照被服类型、污染程度等进行科学分拣，分类投入洗涤设备进行清洗、消毒、烘干等处理。洗涤完成后，由质检员对被服进行全面检查，对存在破损的被服进行修补，确保被服质量达标。质检合格的被服按科室进行打包装车，确保次日清晨6:20前将洁净被服准时运至

医院，为下一轮配送做好准备。

（四）驻院服务（每日下午）

每日下午，留驻医院的收送人员需完成多项工作任务。首先，按照规定时间对科室产生的污染被服进行二次收取，确保科室环境整洁，被服及时得到处理。同时，承担医院被服日常修补缝纫工作，对科室反馈或在收送过程中发现的破损被服，及时进行修补，保障被服正常使用。此外，还需处理其他临时性被服洗涤工作，满足医院突发需求。

在下班前，留驻人员对所在工作区域，包括收送点、临时存放点等进行全面清洁，使用消毒剂对地面、台面等进行擦拭消毒；对运输车辆进行最后一次清洁消毒，确保工作环境及运输工具卫生安全，无污染物残留。

二、质检标准

（一）感官指标检查

对每批次洗涤后的被服织物，严格按照清洁织物洗涤质量的感官指标要求进行全方位检查：

外观清洁度：被服表面应达到整洁、干燥状态，无任何异味、异物附着；不得存在可见血迹、油脂、汗渍、锈斑等各类污痕，以及呈暗黄黑色、非油性、非碳素墨痕、非陈旧性污痕、非顽固性黄斑等污渍残留。

完整性检查：仔细检查被服是否存在破损情况，确保织物修补后无破洞、毛边；同时，确认无丢失纽扣、腰带、背带等附属物件，保证被服使用功能完整。

熨烫质量：经过人工熨烫处理的被服，表面需平整顺滑，无褶皱；双层织物上下边缘需对齐，无偏斜、错缝现象；领口、袖口、腰带、背带等部位无卷曲褶皱，整体外观符合医院使用要求。

质检过程中，若发现被服不符合上述任一标准，该批次被服将被退回重新处理，直至质检合格方可投入使用，确保送达医院科室的每一件被服均达到高品质标准。

配送人员要求

配备不少于6人的团队为采购人服务。

1. 项目负责人要求：配合医院进行各项安全检查。负责对人员进行管理，教育带领员工遵守医院各项规章制度，洗衣房纪律和岗位工作规程。负责对项目进行标准化建设。负责监督被服织物日常洗涤修补、存贮运输等工作流程，制定洗涤计划，合理安排分类洗涤计划，负责安排质量检测工作。负责对事故、故障及异常情况的处理、记录及上报工作，如发生突发故障应尽快协调处理，电话逐级通知上级主管部门领导及相关使用部门，妥善解决，要保障应急预案的正常实施。每月至少一次到医院洗涤项目现场巡检。

2. 配送人员上岗前体检，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后方可上岗。合重点地区排查，不瞒报不漏报。

3. 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该工作。

4. 配送人员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。节约用水电，爱护医院一切公共财物，损坏物品照价赔偿。

5. 严禁在室内吸烟，严禁明火，违者违约金。严禁用汽油、煤油等危险品擦洗设备。

6. 配送人员必须严格执行配送工作制度及各种工作流程。

7. 工作前后，特别是处理了污染或具有传染性的衣被后，必须用肥皂流水洗手后进行手卫生消毒。
8. 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。
9. 配送人员下班后不得延长在医院的逗留时间。
10. 所有人员身体健康，具备完成工作的身体条件。人员待遇按北京市劳动用工相关标准执行，投标人应按市劳动部门的相关要求为工作人员交纳养老保险、失业保险、工伤、生育、医疗；同时为工作人员购买员工意外保险。如工作人员发生意外伤害及伤病、伤亡等事件，投标人自行处理善后事宜且费用自理，采购人无需承担任何相关责任。服务职责范围内引起的各种纠纷，由投标人负责。
11. 认真贯彻执行国家颁布的《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国劳动法》等各项劳动保护、安全生产的法律法规，严格遵守医院制定的各项安全规章制度和操作规程，严格服从医院的安全监督管理。对在院人员进行安全教育、检查和督促，定期对设备进行维护和检查。因未按医院要求或未尽自身义务而引起的安全事故由投标人负全部直接责任。

重难点分析及针对重点难点提出关键的解决措施

重点分析及解决措施

在医疗后勤服务专业化、精细化发展趋势下，房山区良乡医院 2025-2027 年度被服洗涤服务采购项目既承载着保障医院医疗环境安全的重要使命，也面临诸多挑战。通过深度剖析项目核心需求与潜在风险，针对性提出系统化解解决策略，旨在实现服务质量、运营效率与成本控制的协同发展，为医院提供可靠的后勤保障服务。

一、项目重点分析

（一）服务质量保障的高标准与复杂性

医院被服洗涤服务作为医疗安全的关键环节，需严格遵循 WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》、《医疗机构消毒技术规范》（2012 年版）等国家级行业标准。服务对象涵盖手术衣、病号服等十余类被服，其材质特性、污染程度差异显著，如手术衣沾染的生物污染物需进行高强度消毒处理，棉质病号服则需兼顾洗涤效果与织物损耗控制。同时，菌落总数、pH 值等微生物检测指标要求严苛，任何环节出现洗涤不彻底、消毒流程疏漏，都可能引发院内交叉感染风险，严重影响医院正常诊疗秩序，对全流程质量管控体系的严密性与精准度提出极高要求。

（二）人员管理的多元性与高要求

项目团队规模需达 6 人及以上，涵盖项目管理、洗涤操作、物流配送等多岗位，各岗位职能与专业要求差异明显。项目负责人需统筹服务全流程，既要协调医院总务处、院感办等多部门关系，落实安全检查与标准化建设任务，又要应对突发故障与异常事件；一线配送与洗涤人员需熟练掌握专业技能，具备良好的服务意识与职业素养。此外，依据医疗行业特殊卫生要求，所有人员须通过健康体检，直接接触织物人员需接受消毒卫生知识培训并持证上岗。同时，对人员健康动态监测、职业道德规范约束及医院规章制度的严格遵守，进一步增加了人员管理的复杂性与难度。

（三）成本控制与服务质量的平衡难题

在激烈的市场竞争环境下，项目需在保障服务质量的同时，以优惠价格参与投标，实现经济效益与服务品质的平衡。服务成本结构复杂，涉及先进洗涤设备的购置与定期维护、符合国家标准的环保型洗涤剂采购、人力成本支出等。过度压缩成本可能导致设备老化、耗材品质下降或人员培训不足，直接影响洗涤质量与服务效率；而单纯追求服务质量则可能推高运营成本，压缩利润空间。如何通过科学管理与技术创新，在不降低服务标准的前提下实现成本的有效控制，成为项目运营的核心挑战。

（四）应急保障的及时性与可靠性要求

医院被服供应应具有连续性、时效性特点，一旦遭遇设备突发故障、自然灾害或公共卫生事件，若无法及时供应洁净被服，将直接干扰医院正常诊疗秩序，甚至危及患者健康安全。这要求服务团队必须建立快速响应、高效处置的应急保障体系，确保在极端情况下仍能维持被服供应的稳定性与可靠性，对预案的完备性、资源储备的充足性及团队应急执行能力提出了严格要求。

二、解决措施

（一）构建全维度质量管控体系

细化标准，精准施策：深入研究不同类型被服特性，制定涵盖分拣、洗涤、消毒、

熨烫等环节的全流程标准化操作手册。针对手术衣、病号服等特殊品类，建立专属工艺参数库，明确温度、时间、洗涤剂配比等关键指标，实现精准化洗涤作业。强化质检，多重把关：严格落实“员工自检-质检员专检-管理层抽检”三级质检制度，在微生物检测环节引入自动化快速检测设备，提升检测效率与数据准确性。每月委托第三方权威机构进行飞行检查，结合医院定期质量评估，形成内外协同的质量监督网络，确保问题及时发现、高效解决。

（二）打造高效能人员管理模式

精准配置，靶向培训：基于岗位需求进行科学人员配置，为项目负责人定制包含医疗后勤管理、危机处理等内容的高级培训课程；为一线员工设计涵盖操作技能、院感防控、服务礼仪的专项培训方案。建立“培训-考核-反馈”闭环机制，确保全员专业能力达标，满足岗位工作要求。

量化考核，动态激励：构建以服务质量、工作效率、客户满意度为核心的绩效考核体系，设置质量达标奖、创新贡献奖等激励项目，对违规操作、服务失误行为制定明确惩戒措施。通过月度考核与年度综合评估相结合的方式，实现人员绩效的动态管理，充分激发团队活力与工作积极性。

（三）实施精细化成本管控策略

数据驱动，科学管理：搭建成本核算信息平台，对设备折旧、耗材消耗、人力成本等进行实时监控与数据分析。与优质供应商签订长期战略合作协议，通过集中采购、联合研发等方式降低耗材采购成本；制定设备全生命周期维护计划，采用预防性维护策略，延长设备使用寿命，减少维修支出。

技术赋能，降本增效：引入智能化洗涤生产线与信息化管理系统，利用物联网技术实现设备智能调控与能耗优化，通过大数据分析优化收送路线与调度方案，降低运输成本。同时，探索环保节能新技术、新工艺，在保障洗涤效果的前提下，减少水、电等资源消耗，实现绿色低碳运营。

（四）建立全方位应急保障机制

预案完备，分级响应：针对不同风险场景，制定分级分类应急预案，明确应急响应流程、各岗位责任分工及资源调配机制。建立应急指挥中心，配备24小时值班制度，确保突发事件发生时能够快速启动预案，实现高效有序处置。

实战演练，资源储备：每季度组织多场景应急演练，模拟设备故障、疫情爆发等突发状况，提升团队应急协同能力与问题解决水平。储备足量的备用设备、周转被服及应急耗材，与周边具备资质的洗涤机构建立应急协作联盟，确保在极端情况下能够快速整合资源，保障被服供应不间断。

1.1 难点分析及解决措施

房山区良乡医院2025-2027年度被服洗涤服务采购项目因医疗行业特殊性、服务复杂性及市场竞争等因素，在实施过程中面临诸多挑战。深入剖析这些难点并制定切实可行的解决措施，是保障项目高效运行、满足医院需求的关键所在。

一、项目难点分析

（一）服务质量达标难度大

标准执行复杂：项目需严格遵循WS/T508-2016《医院医用织物洗涤消毒技术规范》等多项标准，不同类型被服对洗涤温度、消毒方式、洗涤剂配比要求差异大。例如，手术衣需进行高强度灭菌处理，而丝绸材质的医护服饰则需避免高温损伤，实际操作中精准执行标准难度高。此外，随着医疗行业的发展，相关标准可能更新，要求服务团队及时调整操作规范，增加了标准持续执行的难度。

质量检测严格：微生物检测指标要求苛刻，菌落总数、pH 值等任何一项不达标都可能导致整批被服不合格。且检测流程繁琐，需委托第三方机构，检测周期长，影响被服供应时效性，也增加了质量管控难度。同时，不同科室对被服质量关注点不同，如 ICU 科室对被服的无菌程度要求极高，普通科室更注重外观整洁，统一满足所有科室质量需求存在困难。

（二）成本控制压力突出

成本构成多元：项目成本涵盖设备采购与维护、环保型洗涤剂采购、人员薪酬福利等。先进洗涤设备价格高昂，维护成本高；符合国家标准的环保洗涤剂成本较普通洗涤剂高出 30%-50%；同时，需按北京市劳动用工标准为员工缴纳五险一金及购买意外保险，人力成本占比大。此外，运输成本也不容小觑，收送车辆的燃油费、保养费，以及因交通拥堵可能产生的额外成本，都进一步加重了成本负担。价格竞争激烈：市场上同类服务供应商众多，医院对价格敏感度高。在保障服务质量的前提下降低成本，以优惠价格中标并实现盈利，是项目面临的巨大挑战，压缩成本空间极易影响服务质量。而且，竞争对手可能采取低价策略抢占市场，导致行业价格战，进一步压缩利润空间。

（三）人员管理与培训困难

专业人才稀缺：既熟悉医疗行业被服洗涤规范，又具备专业操作技能的人员较少。招聘到合适人才后，还需进行消毒卫生知识、医院规章制度等培训，培训周期长、成本高，且人员流动性大，导致团队稳定性差。特别是在项目运营初期，快速组建专业团队并使其高效运转，是一大难题。

管理要求精细：项目团队需满足医院严格的管理要求，包括遵守医院各项规章制度、保持良好职业道德和服务态度等。对污染区工作人员的着装、卫生操作规范管理需细致入微，违规操作可能引发医疗风险，管理难度大。此外，不同岗位人员工作内容和职责差异大，如何实现有效协同管理，提升团队整体效率，也是人员管理中的难点。

（四）应急响应挑战多

突发情况难预测：设备故障、自然灾害、公共卫生事件等突发情况难以准确预测，一旦发生，可能导致被服洗涤服务中断。如设备关键部件损坏，短时间内难以修复，影响被服供应。此外，医院可能会因突发公共卫生事件临时增加被服需求，如传染病疫情爆发时，对隔离服、床单等被服的需求量会急剧上升，服务团队需迅速响应，这对其应急能力是极大考验。

应急资源调配复杂：应急情况下，需快速调配备用设备、周转被服等资源。但备用设备的维护保养、周转被服的存储管理以及与外部协作单位的沟通协调等工作繁琐，若处理不当，将延误应急响应时间，影响医院正常运营。而且，在应急状态下，资源调配可能涉及多个部门和环节，容易出现信息不畅、协调困难等问题。

（五）设备管理与维护难题

设备专业性强：洗涤服务所需的设备，如大型洗涤机、烘干机、消毒设备等，专业性强，操作和维护需要专业知识和技能。一旦设备出现故障，内部维修人员可能无法快速解决，需依赖设备供应商的技术支持，维修周期长，影响服务连续性。设备更新换代快：随着洗涤技术的不断发展，设备更新换代速度加快。为了保持服务质量和效率，需及时对设备进行升级换代，但这无疑会增加设备采购成本，且新设备的引入还需要对员工进行重新培训，增加了运营成本和管理难度。

（六）数据管理与信息化挑战

数据量大且复杂：项目运营过程中会产生大量数据，包括被服收送记录、洗涤工

艺参数、质量检测数据、成本数据等。这些数据量大且复杂，如何对其进行有效收集、整理、分析和存储，以支持决策和优化服务流程，是一大难题。

信息化水平要求高：为了实现精细化管理和高效运营，需要借助信息化系统对项目进行管理。但目前市场上适合医院被服洗涤服务的信息化系统较少，且系统的实施和维护成本高，员工对信息化系统的接受和使用程度也会影响系统的应用效果。

（七）医患需求差异与服务沟通障碍

需求多样化：医院不同科室、不同患者对被服的需求存在差异，如儿科患者可能需要卡通图案的被服，老年患者更注重被服的柔软度和舒适度。满足这些多样化的需求，需要服务团队具备更强的定制化服务能力，但这会增加服务成本和管理难度。

沟通不畅：服务团队与医院科室、患者之间的沟通不畅可能导致服务误解和不满。例如，科室对被服收送时间有特殊要求，但未能及时准确传达给服务团队；患者对被服质量有意见，但反馈渠道不畅通，无法及时解决问题，影响服务满意度。

（八）政策法规变动与合规风险

政策法规更新快：医疗行业相关政策法规不断更新，如环保要求、劳动用工规定、医疗废物处理标准等。服务团队需要及时了解并遵守这些政策法规，否则可能面临合规风险，如因环保不达标被处罚，因劳动用工不合规引发劳资纠纷等。

合规成本增加：为了满足政策法规要求，可能需要投入更多的成本，如更新环保设备、改善员工工作环境、加强合规培训等，这会进一步增加项目运营成本。

（九）市场波动与供应链不稳定

原材料价格波动：洗涤剂、包装材料等原材料价格受市场供求关系、国际形势等因素影响波动较大。原材料价格上涨会直接增加项目成本，若不能及时调整价格策略，将影响项目盈利能力。

供应链中断风险：洗涤服务依赖稳定的供应链，如洗涤剂供应商、设备维修供应商等。一旦供应链出现问题，如供应商破产、运输受阻等，将导致洗涤剂短缺、设备无法及时维修等问题，影响服务正常开展。

二、解决措施

（一）强化质量管控体系

优化操作流程：针对不同类型被服，制定详细操作流程图和工艺参数表，明确各环节操作规范。引入智能洗涤设备，自动调节洗涤参数，减少人为操作误差，确保标准严格执行。同时，建立标准动态更新机制，及时关注行业标准变化，调整操作规范，并对员工进行培训。

完善检测机制：在内部建立快速微生物检测实验室，配置快速检测设备，实现部分指标快速自检。与第三方检测机构建立长期合作，优化检测流程，缩短检测周期。同时，增加抽检频次，确保质量问题及时发现和处理。此外，建立科室质量反馈机制，定期收集不同科室对被服质量的意见和建议，针对性改进服务。

（二）创新成本控制方法

精细化成本管理：建立成本预算管理体系，对各项成本进行精细化核算和控制。与供应商协商建立价格联动机制，根据市场价格波动调整采购价格；优化设备维护计划，采用预防性维护策略，降低设备维修成本。同时，对运输路线进行优化，利用智能调度系统合理安排收送车辆，降低运输成本。

技术降本增效：引入智能化管理系统，实现设备能耗监控和优化、收送路线智能规划。采用节水、节电技术和设备，降低能源消耗成本。探索新型环保洗涤剂，

在保证洗涤效果的前提下降低成本。此外，通过数据分析预测原材料价格走势，提前储备原材料，降低采购成本。

（三）加强人员管理与培训

优化招聘与培训：与职业院校、培训机构合作定向培养专业人才，拓宽招聘渠道。制定分层分类培训计划，新员工入职培训侧重基础技能和规范，老员工定期进行技能提升和新知识培训。建立员工职业发展通道，提高员工稳定性。在项目运营初期，可采用“老带新”模式，加快新员工成长。

严格考核与监督：建立完善的绩效考核制度，将服务质量、工作效率、遵守规章制度等纳入考核指标。设立监督小组，定期检查员工工作表现，对违规行为严肃处理，同时对表现优秀的员工给予奖励，强化管理效果。此外，采用项目制管理方式，明确各岗位在不同项目中的职责和协作方式，提升团队整体效率。

（四）健全应急响应机制

完善应急预案：针对不同突发情况，制定详细应急预案，明确应急响应流程、责任分工和资源调配方式。定期对应急预案进行评估和修订，确保其有效性和实用性。同时，针对医院突发增加被服需求的情况，制定专项应急预案，提前与供应商沟通，确保原材料供应。

加强应急演练与储备：每季度组织一次应急演练，模拟不同场景下的应急响应，提高团队应急处理能力。储备足够的备用设备、周转被服和应急物资，定期检查物资状态，确保可用。与周边具备资质的洗涤机构签订应急合作协议，保障应急情况下被服供应。在应急状态下，建立信息共享平台，确保各部门和环节信息畅通。

（五）提升设备管理与维护水平

加强专业人才培养：定期组织设备操作和维护人员参加专业培训，提高其技术水平。与设备供应商建立长期合作关系，邀请供应商技术人员定期到现场指导，及时解决设备故障问题。

制定设备更新计划：根据设备使用年限和技术发展趋势，制定合理的设备更新计划。在引入新设备前，对员工进行充分培训，确保其能够熟练操作新设备。同时，评估新设备的成本效益，选择性价比高的设备进行更新。

（六）推进数据管理与信息化建设

建立数据管理平台：搭建数据管理平台，对项目运营过程中产生的各类数据进行统一收集、整理、分析和存储。利用数据分析工具，挖掘数据价值，为决策提供支持，如优化洗涤工艺、调整收送路线等。

选择合适的信息化系统：调研市场上适合医院被服洗涤服务的信息化系统，选择功能完善、易于使用、成本合理的系统。在系统实施过程中，加强对员工的培训和指导，提高员工对信息化系统的使用能力，确保系统顺利应用。

（七）加强医患沟通与需求响应

建立需求调研机制：定期对医院不同科室、患者进行需求调研，了解其对被服的多样化需求。根据调研结果，制定个性化服务方案，如为儿科患者提供卡通图案被服，为老年患者提供柔软舒适的被服。

畅通沟通渠道：建立多渠道沟通机制，如设立服务热线、在线反馈平台等，方便医院科室和患者及时反馈意见和建议。安排专人负责沟通协调工作，及时处理问题，提高服务满意度。

（八）应对政策法规变动与合规风险

建立政策跟踪机制：安排专人负责跟踪医疗行业相关政策法规的更新动态，及时

了解政策变化内容。定期组织员工进行政策法规培训，确保员工熟悉并遵守相关规定。

提前规划合规成本：根据政策法规要求，提前规划合规成本投入，如预算环保设备更新费用、员工培训费用等。优化资源配置，在满足合规要求的前提下，尽量降低成本。

（九）稳定供应链与应对市场波动

多元化供应商选择：与多家优质供应商建立合作关系，避免对单一供应商的依赖。定期对供应商进行评估和考核，确保供应商能够稳定供应原材料和提供服务。

建立风险预警机制：关注市场动态，建立原材料价格波动和供应链中断风险预警机制。当市场出现异常波动时，及时调整采购策略，如寻找替代原材料、调整库存水平等，降低市场波动对项目的影响。