

第二章 用户需求书

一、项目名称

被服洗涤服务项目

二、项目内容及要求

(一) 服务期

本项目服务期为3年。合同一年一签。

(二) 交付时间

按采购人要求的进度交付，包含但不限于正常工作日、休息日及节假日到我院收污衣，并进行洗涤、消毒、熨烫、缝补、质检，直至按照指定时间送达我院的所有服务。

(三) 服务项目清单、规格、数量

序号	洗涤品种	数量	单价控制价	序号	洗涤品种	数量	单价控制价
1	病人服	268625	1.38	38	手术单层中单	30021	1.68
2	病人裤	259998	1.38	39	手术布双层大肚布	10012	10.18
3	床单	173942	2.59	40	手术布单层大肚布	1	4.98
4	被套	161621	3.09	41	双层产垫	1	2.78
5	枕套	127898	0.78	42	婴垫	1	1.28
6	蚊帐	873	3.20	43	婴蚊帐	1	1.37
7	胶单	438	0.48	44	产被套	1	2.30
8	草席	1	1.08	45	婴床单	1	1.00
9	毛毯	1	4.09	46	大小腿布	1	1.28
10	窗帘	236	3.38	47	小床单	1	0.68
11	洗手衣	166289	1.39	48	大尿布	1648	1.73
12	洗手裤	133154	1.39	49	三层巾	1	1.08
13	手术衣	76952	2.68	50	纱布垫	1	2.18
14	治疗巾	107714	0.68	51	护士衣	42333	3.08
15	孔巾	1	1.08	52	工长裤	55098	2.08
16	包布（大包布）	18796	1.79	53	工短裤	1	1.48
17	中包布	20890	1.14	54	外包布	1	2.08
18	腹带（小包布）	12684	0.68	55	婴儿被套	4587	1.68

19	供应室包布	1	0.68	56	大浴巾	1	1.08
20	医生衣	31255	3.59	57	氧气袋	1	0.73
21	婴儿衣	5470	0.68	58	污物袋	44455	1.78
22	毛巾衣	1	2.78	59	骨裤	1	2.00
23	小方巾	36241	0.42	60	婴包	3619	1.00
24	床扫袋	1	0.43	61	接生布 (衣)	83	0.97
25	手术双层中 单	1	3.89	62	约束带	6704	0.48
26	手术大包布	10070	2.18	63	中单	40790	1.49
27	裤腿	1	2.08	64	袋子	1	2.00
28	拖鞋	36498	1.28	65	消毒袋	998	1.93
29	手足带	1	0.68	66	中衣	1	2.93
30	床垫	1	2.79	67	毛巾被	460	4.49
31	手术布	12854	4.49	68	胃镜布	1	1.78
32	垫手袋	1	0.85	69	地拖	86939	2.93
33	大窗帘布	2523	4.39	70	缝补	45528	1.94
34	脐带	1	0.43	71	去污	10042	1.94
35	小纱布	1	0.37	72	椅套	6	2.50
36	小枕套	500	0.68	73	抹布	87560	0.28
37	小毛毯	1	1.68	74	帽子	5984	0.88

备注：

1、此需求量为预估需求量，具体需求量以实际发生结算为准。

2、本项目预算为 6720000 元/年，不作为报价依据，投标人报价应根据招标文件织物洗涤品种目录内的各个种类分别报出自己的单价(每个种类单价不得超出其“单价控制价”，每个种类单价不得低于市场成本价，否则作废标处理)，以个单价的和作为投标人报价，招标人不接受其他方式报价。

3、单价为单件物品单次洗涤的服务费用。

(四) 项目服务内容

1、本项目招标的范围包括采购人的全院所有布草类洗涤服务：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。

2、洗涤污垢包括人体污渍、血渍、食物油渍、尿垢、粪便、药渍等各种污渍，洗涤效果达到卫生部《消毒技术规范（2002 年版）》相关规定、国家卫生标

准、医院布草洗涤行业标准、医院的实际情况及具体要求。

（五）项目服务

一）质量保证

按国家行业标准或本身卫生部门洗涤标准。

二）洗涤质量要求

1、衣被的分类和洗涤消毒要求

（1）病人衣被和医务人员衣物（值班被服、工作服等）必须分类和专机洗涤，不得混洗。婴儿衣被应单独洗涤，不可与其它衣被混洗。传染病人（肝炎、结核等）、烧伤病人的衣服应专机洗涤。手术室的医用织物单独洗涤。地拖、抹布、方巾类单独洗涤。本院衣物不能和其他医院的衣物混洗。洗涤后按照工序，对于整烫摺叠等应独立区域，不能与其它被服混合操作。

（2）一般污染被服：包括医务人员值班被服、办公楼出洗衣物。其洗涤消毒方法：棉质衣被用 1%消毒洗涤剂 70℃以上温度（化纤衣被只宜 40℃~45℃）在洗衣机内洗 25min，再用清水漂洗。

（3）有明显血、脓、便污染的衣被：在用热水洗涤前，先用冷洗涤液或 1%~2%冷碱水将血、脓、便等有机物洗净，将该洗液煮沸消毒弃去，经清水漂洗后，再行处置。

（4）传染性被服：包括医务人员工作服，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。其洗涤消毒方法分别为：

1>无明显污染的传染性被服：用含有效氯 500mg/L 的消毒洗衣粉溶液洗涤 30~60 分钟，然后用清水漂净。

2>有明显血、脓、便污染的传染性被服：在用热水洗涤前，先用冷洗涤液或 1%~2%冷碱水将血、脓、便等有机物洗净，将该洗液煮沸消毒弃去，经清水漂洗后，再按第 1>条洗涤消毒。

3>特殊传染性被服：指受特殊病原体污染的被服，用特殊专用的污衣袋或感染性废物黄色塑料袋包装，有明显标识的被服。先用 1000mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒一小时，再按第 1>条洗涤消毒，并指定专人、专机清洗。

2、洗净被服质量要求

（1）洗涤效果达到卫生部《消毒技术规范（2002 年版）》相关规定、国家

卫生标准、医院布草洗涤行业标准、医院的实际情况及具体要求。医院将不定期对洗涤后的被服进行检查，如洗涤质量不合格，将予以经济惩罚。

(2) 每年至少提供给采购人两次的由第三方检测机构对洗净被服消毒效果的检测报告（报告需加盖中标人红印公章），应达到相关标准。检测费用由中标人负责支付。中标人若每年提供给采购人的检测报告少于两次的，采购人有权终止合同。中标人若相关检测报告检测的结果不符合行业洗涤卫生标准的，采购人可提出人民币 5000 元/次的罚款，从洗涤费用中扣除；且中标人应立即整改，提供整改后的监测报告，整改后仍不合格，采购人有权终止合同。

(3) 洗净被服要做到无异味、臭味、污渍、无血渍、无破损。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。

(4) 中标人要严格规范洗衣流程，避免因单纯追求洁净度而造成采购人被服的使用周期缩短。

(5) 中标人须每年提供所用洗涤用品的检验资料及其供应商资料给采购人。

3、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。

(2) 一般污染性的衣被洗涤消毒后要分区晾（烘）干、熨烫、摺叠和储存，不得混杂。

(3) 产妇及儿科衣被应有专用烘干、熨烫、摺叠、储存衣被处，不可与其他衣被混淆。

(4) 应按采购人供应室和手术室布类分包的要求进行折叠分包，分包后再送回采购人指定地点。

4、缝补要求

(1) 应及时免费对有破损、掉纽扣、裤带断等的衣物进行缝补。实在有碍形象或不能修补的，填写衣物报废登记表，以书面方式提请采购人办理衣物报废。

(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；

(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。

5、交接验收要求

(1) 按国家行业标准进行验收并做好交接记录。

(2) 污衣洁衣交接表（洗衣单）内容包含出洗时间、出洗污衣、送回洁衣的数量和品种、双方签名确认等；

(3) 洗涤不合格被服交接表（回洗单）内容包含回洗时间，回洗数量和品种、双方签名确认等；

(4) 补衣单包含补衣时间、数量和品种、补衣原因、双方签名确认等；

(5) 洁衣缺损登记表内容包含缺损时间、数量和品种、缺损原因、双方签名确认等；

(6) 衣物报废登记表内容包含报废时间、数量和品种、报废原因、双方签名确认等；

(7) 月洗涤数量汇总报表包含每月汇总计算的洗涤被服的的数量和品种、总回洗数量、总缺损数量、总报废数量、双方签名确认等。

(8) 所有单据均一式三联，以双方签名确认的单据为有效。三联存放：采购人保存 2 联、中标人保存 1 联。每月 5 号之前，由中标人将上述单据集中整理后，提交给采购人。采购人收到月报表后进行核实确认，根据合同各项约定结算。

（六）其他要求

1、报价不得超出采购预算，服务报价中必须包含被服洗涤消毒服务中的所有成本,包括洗涤、摺叠、缝补、熨烫等整个过程服务中的人工、税费等费用。运输费按每月 5000 元另行计算。

2、采购人负责提供给中标人污衣和洁衣中转场地（特指采购人指定污衣收集清点处、洁衣收集清点处）。在采购人指定的收集清点处，中标人负责和采购人共同完成收送的清点工作，填写污衣洁衣交接表（洗衣单）及双方签名确认；送洁衣的数量及品种以前一天的双方洗衣单、回洗单中确认的数量和品种为准，不能丢失衣物，不接受欠条。洗涤物品每天收送两次。

3、中标人应负责其收污衣物人员的个人防护措施，如穿戴防护服、手套、口罩、帽子等。应保证洁衣袋洁净，不可有破损霉烂，潮湿等，杜绝运送途中造成的二次污染。

4、中标人中标后，签订合同时，需在合同上明确约定，新布草报废前最少

洗涤次数，可重复使用次数和列出具体的使用频次。

5、报废的布草清点后必须与科室负责人当面核对确认签名，如有疑问，需到指定地点去双方核对。

6、布草质量要求：公共部分，如普通病床单（床笠）、普通衣裤、被套、枕套等由护理部确认，特殊部分如手术衣、手术铺巾、重症床单（床笠）由专科确认。

7、采用水溶性包装袋盛装感染性织物，应在密闭状态下直接投入感染性机器设备内清洗。

8、除当天送洗的布草有缝补、未干等情况需要留厂时，其它布草第二天必须送回，未送回的布草，按照未回的物品进行赔偿。

9、有需要缝补的布草须及时缝补，如医护工作服扣子、袖子、口袋、拉链、窗帘头等。在缝补时超出缝补标准仍缝补时产生的费用由中标人负责。

10、如有布草洗涤不干净、未干、有血迹、斑点、破洞多、出现染色和褪色等情况时，由中标人全权负责产生的费用。

11、运送机动车辆在每次收污衣后，必须对车辆车厢进行整体完全消毒，必须保证在洁衣的运送过程中卫生环境达标。

12、按时、按量、保证质量完成采购人交给的洗涤和配送任务。

13、采购人有权定期或不定期对中标人洗涤消毒物品进行随机抽样送第三方机构检验，中标人洗涤质量或接送时间出现问题，采购人应事先通知中标人进行改进，如中标人接到通知后，未能改进达三次以上，采购人有权解除合同。

14、采购人对中标人送回的洗涤成品进行验收，验收检查中确认洗涤质量不合格的由中标人无条件收回返洗，第二天归还，返洗布草不再收取洗涤费用，返洗未回的，按物品的原价赔偿。

15、感染性织物每次投放洗涤设备后，应立即选用有效消毒剂对其设备舱门及附近区域进行擦拭消毒。

三、其他

1、投标人必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其投标文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。

2、现场踏勘：本项目招标采购单位不组织现场踏勘，供应商认为有必要，可以自行前去踏勘了解现场概况，现场踏勘所发生的一切费用由投标人自己承担。

3、工期：合同签订后 15 天内可全面提供相关服务。

4、在考核中发现的问题，中标人应立即整改，并提供书面整改报告。如果整改不到位，下个月考核中翻倍扣分。

5、采购资金的支付方式、时间、条件：按月计量，付款周期为三个月，在甲方收到乙方提交的等额正规发票后转账支付给乙方。

附表 1：被服洗涤质量考核表

类别	考核内容	扣分标准
客户服务 (5分)	被服务对象(全院各科室)投诉	经查属实扣5分
收送工作人员考核 (4分)	着装统一,佩戴胸卡;做好安全防护,戴上口罩和橡胶手套。	不符合一项扣0.5分
	配送人员业务熟练,服务规范,服务态度端正,爱护医院设施。	不符合一项扣0.5分
	配送人员要做好脏被服清点的监督工作。	不符合一项扣1分
收送被服车辆管理 (6分)	净品存放环境保持清洁,无污染。配送车辆保证整洁、安全。	不符合一项扣1分
	运输过程中应使用密闭车辆;污被服与洁被服不应混装;收送车辆每日要对车厢进行整体消毒。	不符合一项扣1分
洗净被服质量要求 (15分)	洗净被服要做到无异味、臭味、污渍、无血渍、无破损。洗涤的过水漂洗要透彻,避免因洗涤剂残留而出现泛黄色或触摸布类表面有黏涩感。	不符合一项扣1分
	在清洗时,因追求洁净度造成被服使用周期缩短的。	不符合一项扣1分
	公共部分,如普通床单(床笠)、普通衣裤、被套、枕套等由护理部确认,特殊部分如手术衣、手术铺巾、重症床单(床笠)由专科确认。	不符合一项扣1分
被服烘干、熨烫、折叠要求 (15分)	对工作人员和病人服、一般污染和传染性的被服洗涤消毒后要分区晾(烘)干、熨烫、折叠;	不符合一项扣1分
	一般污染性衣被洗涤消毒后要分区晾(烘)干、熨烫、折叠。	不符合一项扣1分
	产科及儿科衣被应有专用烘干、折叠。	不符合一项扣1分
	供应室和手术布类进行分包折叠。	不符合一项扣1分
被服缝补要求 (15分)	发现洗涤物品有破损,要及时进行缝补;对破损严重、不能继续使用的洗涤物品,要如数送回。	不符合一项扣1分
	需要缝补的纽扣、袖子、口袋、拉链、窗帘头等要及时缝补,缝补针迹要均匀、整齐。	不符合一项扣1分
	补丁的纽扣、袖子、口袋、拉链和窗帘头等大小、颜色应与原来基本一致,不可过大、过小或色差过大。	不符合一项扣1分
	除需要缝补、未干的被服外,其余送洗被服第二天必须送回,缝补时间不得超过2天。	不符合一项扣1分
被服报废要求 (10分)	报废布草要及时送回,清点后要与科室负责人核对签名确认,如有疑问,需到指定地点双方	不符合一项扣1分

类别	考核内容	扣分标准
	核对。	
	公共部分，如普通床单（床笠）、普通衣裤、被套、枕套等由护理部确认，特殊部分如手术衣、手术铺巾、重症床单（床笠）由专科确认。	不符合一项扣1分
	在缝补时已超出缝补标准仍缝补的。（缝补标准附后）	不符合一项扣1分
收送和交接验收要求（10分）	每日在规定时间内到医院指定地方收送洗涤物品，一天收送两次。	不符合一项扣1分
	被服收洗登记单要注明出洗时间，洗涤污衣，送回洁衣的数量和品种，双方签字确认。	不符合一项扣1分
	洗涤不合格被服登记单要注明回洗时间，回洗数量和品种，双方签字确认。	不符合一项扣1分
	洁衣登记单要注明破损数量和品种、破损原因，双方签字确认。	不符合一项扣1分
	被服报废单要注明报废数量和品种、报废原因，双方签字确认。	不符合一项扣1分
	运送环节中保持清洁，不被污染。	不符合一项扣1分
其他要求（20分）	服从医院具体工作要求安排收送，应急处理及时。	不符合一项扣1分
	严格管理、定期盘点、确保收取、运输、洗涤、送交等环节安全，避免布草损坏、丢失。	不符合一项扣1分
	及时满足临床服务需要，对反馈的问题及时、持续性改进各项工作。	不符合一项扣1分
	每月提供所用洗涤用品检验资料及其供应商资料。	不符合一项扣1分
	洗涤机器要有专人负责，定期清洁消毒整台设备，并向医院提供清洁消毒记录。	不符合一项扣2分
	清洁布草使用的包装袋应清洁、完好无损；污布草的包装袋使用后要及时清洁消毒。	不符合一项扣2分
	洗涤公司应每月对洗涤环境、洗涤过程、人员资质进行自检，并向医院提供自检报告。	不符合一项扣2分
	每年至少提供给采购人两次的由第三方检测机构对洗净被服消毒效果的检测报告（报告需加盖中标人红印公章），应达到相关标准。	不符合一项扣2分
扣分合计	考核得分	
备注	当月检查发现问题，采购方有权要求中标方进行限期整改，限期内未整改完成的，采购方有权在下月考核中对未整改的问题翻倍进行扣分。	

附表 2：被服洗涤服务满意度调查表

评分内容	评分标准（满分）	真实得分
洗涤服务人员的服务态度	10	
收送被服人员到场的及时性；是否每	10	

评分内容	评分标准（满分）	真实得分
日收送两次		
收送被服车辆是否整体消毒	10	
被服洗涤后是否分类、折叠、打包	10	
被服上的污渍清洁净度（包括血渍、汗渍）	10	
破损被服是否及时缝补，缝补的颜色、大小是否与原来基本一致	10	
被服洗涤后是否无异味	10	
被服是否有因清洁剂导致使用周期缩短	10	
每日送洗被服是否如数送回	10	
报废被服是否如数送回	10	
合计	100	
您对洗涤服务的意见或建议		
您的科室		填表人：