9.供应商服务承诺

（格式自拟）

（1）服务内容（包括服务要求、洗涤服务标准、破损及修补）

（一）服务要求

我公司承担贵院院区全部医用织物的洗涤服务，覆盖床单元（床单、被套、枕套）、病员服、医护工作服、手术用布料（手术衣、洗手衣、包布、单、巾）、敷料、窗帘、隔帘、被芯、枕芯、小毛巾、隔离衣、床罩、椅套、蚊帐、毛毯、拖鞋、毛巾、地巾等品类，服务环节包含清点、收污、分类、洗涤、消毒、烘干、熨烫、整理、缝补、钉扣、钉带、送净、登记全流程。

我公司派驻项目主管 1 名及下收下送人员，人员数量随贵院床位数变化同步调整，所有人员上岗前完成院感知识、操作规范、服务礼仪培训，考核合格后上岗。收送人员着装整齐、佩戴胸卡，工作期间佩戴口罩、帽子、手套。收送时间为周一至周六每日各一次，按贵院规定的时间、路线、指定地点完成交接，脏污织物收集时减少抖动，清点数量由双方签字确认。收集的洗涤物品自接收起 24 小时内完成洗涤并送回贵院。

我公司配备收送使用后医用织物和清洁织物的专用车辆及容器，洁污分开、标识清晰，不交叉使用、不与非医用织物混装混运。感染性织物使用橘红色带感染性标识的包装袋或专用水溶性包装袋封存，装载量不超过包装袋容积的三分之二，洗涤消毒前保持密封状态，运送后一用一清洗消毒。运输工具定期清洗消毒并记录。

院内周转库房保持清洁整齐、干燥，使用后织物与清洁织物分类分开放置，清洁织物存放架距地面 20cm 至 25cm、离墙 5cm 至 10cm、距天花板不少于 50cm，存放过程中防烟雾、防尘、防潮、防寄生虫。使用后织物暂存不超过 48 小时，每次移交后对接收区环境表面、地面清洁消毒。专用容

器至少每周清洗一次，遇污染随时消毒。一次性包装袋和报废织物按医疗废物规定处置。

（二）洗涤服务标准

我公司严格执行《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》（WS/T 508-2025）及《医院感染管理办法》，洗涤用液符合国家相关标准。洗涤工艺流程按分拣、洗涤、烘干、熨烫、修补、折叠六道程序执行，医护人员工作衣在单独医护车间洗涤、人工熨烫。

洗涤后清洁织物表面 PH 值控制在 6.5 至 7.5 之间；医疗类织物细菌菌落总数不超过 50cfu/100cm²，非医疗类织物细菌菌落总数不超过 200cfu/100cm²；所有织物不得检出大肠菌群及金黄色葡萄球菌。

我公司每三个月向贵院提交一份由市疾病预防控制中心出具的检测报告，检测依据 GB/T 18204.1、GB/T 18204.5 等现行国家标准，标准更新时按最新版本执行。接受当地卫生监督部门对布草消毒的检验，接受贵院对洗涤消毒全过程的随时抽检，抽检不合格的物品退回重洗或更换，重洗费用由我公司承担。当天未洗净需返洗的物品不另行收费。

（三）破损及修补

我公司在洗涤交付前逐件检查织物完好情况，对轻度破损（缺钮扣、少带子、脱线缝、撕裂）免费缝补，缝补完好后方可发出。床单、被套、枕套中心部位有破损或破洞，面积未达到 2cm²的进行修补，超过 2cm²的予以更换。在洗涤过程中多次出现同一类物品破洞的，我公司主动查找原因，从分拣、洗涤设备、操作环节排查并整改，杜绝同类问题重复发生。

织物在洗涤过程中因我公司原因造成损坏或丢失的，我公司按贵院确认的金额予以赔偿。贵院布草存在严重磨损、污垢，经贵院要求洗涤的，我公司尽力洗净、缝补，不承担赔付责任。

（2）针对本项目过程中服从对采购人的工作安排，与招标人做好沟通

交流工作，积极听取招标人意见建议，及时解决服务中出现的问题，持续优化服务的承诺及措施，并能按时按质完成采购人安排的任务的承诺等

（一）服从采购人工作安排

我公司在本项目服务期内，服从贵院对洗涤服务的各项工作安排，包括收送时间调整、临时加洗任务、突发应急保障、科室专项需求等。贵院因临床工作需要临时调整收送频次或时间的，我公司在接到通知后及时响应，安排人员和车辆完成任务。遇到重大活动、疫情防控、突发公共卫生事件等特殊情况，我公司按贵院要求启动应急预案，增配人员、车辆，保障医用织物供应不间断。

我公司派驻人员接受贵院的监管及定期核查，遵守贵院各项规章制度，进入院区按规定路线行进，维护贵院公共财物及设施，损坏门、门帘、应急指示灯等设施的及时维修并赔偿。

（二）与招标人做好沟通交流工作

我公司指定项目主管作为与贵院对接的固定联络人，负责日常沟通协调。项目主管每日与贵院后勤管理部门及各病区护士长对接，了解当日收送情况和科室需求；每周参加贵院组织的后勤服务协调会，汇报本周洗涤服务运行情况，提交问题清单及整改措施。

我公司建立双向沟通渠道，公布项目主管及公司负责人联系电话，贵院各科室可随时反映问题。对贵院通过电话、微信、书面等方式提出的意见，我公司记录在案，明确责任人及处理时限，处理结果反馈给提出科室。

（三）积极听取招标人意见建议，及时解决服务中出现的问题

我公司积极听取贵院对洗涤质量、收送时效、服务态度、人员管理等方面的意见和建议，每月向贵院发放服务满意度调查表，收集病区、职工及医院质量管理部门的反馈，对反映集中的问题制定专项整改方案。

服务中出现的问题按以下时限处理：一般问题（如个别物品返洗、纽扣缺失补缝）当日解决；较大问题（如批量洗涤质量不达标、收送延误）2小时内响应、24小时内提出整改方案并落实；重大问题（如感染性织物处置不当、织物丢失引发临床使用紧张）立即启动应急预案，项目主管及公司负责人到场处理，4小时内提交书面情况说明及整改报告。所有问题处理完毕后向贵院反馈结果，形成闭环管理。

（四）持续优化服务的承诺及措施

我公司每季度对本项目服务数据进行汇总分析，包括洗涤总量、返洗率、破损率、丢失率、满意度调查结果、问题投诉及处理情况等，形成季度服务分析报告提交贵院。针对报告中暴露的薄弱环节，制定下一季度改进措施，从工艺流程、人员培训、设备维护、管理机制等方面持续优化。

我公司关注医用织物洗涤行业新技术、新标准、新规范，及时将先进的洗涤工艺、消毒技术、信息化管理手段引入本项目。如国家或行业发布新的洗涤消毒标准、院感防控要求，我公司在新标准实施前完成人员培训和工艺调整，确保服务始终符合最新规范。

服务期内，我公司根据贵院床位数变化、科室调整、业务扩展等情况，动态调整人员配置、收送频次、车辆安排，保障服务能力与贵院需求匹配。

（五）按时按质完成采购人安排的任务的承诺

我公司承诺在合同约定的三年服务期内，严格按照招标文件、合同及贵院要求，按时按质完成各项洗涤服务任务。每日收送按约定时间执行，洗涤交付不超过24小时，缝补物品随下一批次送回。洗涤质量符合WS/T 508-2025标准及贵院考核要求，接受贵院月度巡查、季度及年度考核。

如因我公司原因造成收送延误，贵院可按合同约定扣除洗涤服务费30元/次；洗涤质量达不到约定标准的，我公司立即重洗或更换，由此产生的费用由我公司承担。我公司将上述考核指标纳入项目主管及操作人员绩效考核，以制度保障服务质量稳定。

我公司对以上承诺内容的真实性负责，如中标，将严格履行各项承诺，接受贵院监督考核。



