

3.2 售后服务及优惠承诺,,

## 十一、服务及优惠承诺(自拟)

### 服务及优惠承诺

#### 一、服务要求

1. 提供良好的售后服务, 对因服务质量造成的问题要进行如下服务承诺。

└(1) 服务期内, 自接到用户通知后, 2小时内响应, 24小时内到达用户现场并解决问题, 对所有洗涤物品实行上门收取和送货。

└(2) 我公司为用户提供免费的电话咨询及技术服务。

└(3) 合同履行期限: 二年。

└(4) 我公司所提供的服务若不能提供必要的服务或未能按响应时间进行服务, 将视为我公司违约。

2. 我公司生产布局符合《医院医用织物洗涤消毒规范》(WS/T508-2016)要求, 洁净区、污染区有完全隔离屏障, 工作流程由污到洁, 不交叉、不逆行; 工作人员与医用织物通道分开设置。我公司应配备足够数量的洗涤烘干设备, 医护人员织物、婴幼儿织物, 手术辅料、感染类织物及普通脏污织物均应专机专用, 不与其他织物混用设备。

3. 具备足够的接送货物车辆, 收集污物车辆一用一消毒, 并有消毒记录, 洁净布草使用带盖的可密闭整理箱装运。

4. 洗涤流程符合《医院医用织物洗涤消毒规范》及医院感染管理有关要求, 洗涤用液符合相关规定; 定期对布草进行检测。

5. 洗涤设备每次投放医用织物后立即用有效消毒剂对门舱及周边环境进行消毒。

6. 洗涤场所的布局流程须符合医院感染管理的要求, 工作结束后对、工作台面、地面进行消毒, 消毒标准执行 WS/T367, 污水排放符合规定。

7. 保证洗衣质量, 确保临床及时供应并接受医院相关职能科室的督查指导。

8. 负责洗涤物品的签收与签发工作，医院只负责洗涤质量的验收、监督。
9. 我公司在以往洗涤服务中无任何卫生、安全等方面的不良记录。
10. 我公司应有可靠的应急措施，在停水停电停气时能够保障医院的正常供给。

## 二、洗涤工作内容

1. 洗涤范围及内容：①全院包括病房、门急诊、医疗辅助科室、行政、后勤及其他部门的床上用品；②全院所有的病员服和工作人员的工作服、隔离服等；③全院所有的医疗辅料；④手术室所有的手术被服用品及其辅料；⑤其他需洗涤的物品，如毛巾、窗帘等。
2. 工作步骤及内容：①每日要做好洗涤物品的认真清点、浸泡、清洗、整烫、整理、修补（包括缝纫纽扣等）、折叠、登记、收发；②每天规定时间前必须交出干净整洁的洗涤物品，并办好交接手续；③必须做好临时性的应急洗涤工作。

## 三、洗涤工作细则

1. 所有工人必须进行岗前培训，工作人员要文明服务，着装（着装由成交供应商自理）统一，佩戴胸卡，维护医院的良好形象。
2. 根据布料不同使用不同规格的洗涤剂，严格按照医用织物洗涤规范操作，减少织物消耗，纯棉布料洗涤次数不小于 60 次。含涤量 30% 布料洗涤次数不小于 110 次，含涤量 50% 布料洗涤次数不小于 140 次。
3. 洗涤单位要根据医院的具体情况设置工作流程和工作时间。
4. 工作人员收发物品时，要文明服务。
5. 工作人员在医院收取物品时，必须按照不同类型的物品进行分拣、去血、去污，对感染类物品，严格按照特殊的要求，单独清洗、消毒。
6. 在清点被服时要求准确无误，与护士长或指定交接人员当面签单，做好移交手续。
7. 强化动态中的管理工作和专用工具使用，做到不同被服使用不同的专用设备和工具，设备、车辆、工具使用一次消毒一次，并由专人负责，防止交叉感染。
8. 一般被服的洗涤程序为：预洗、主动加温、氯漂杀菌、过洗三次、加温消毒；特殊被服洗涤程序为“84”浸泡、预洗、主动加温、氯漂杀菌、过洗三次、加温消毒。
9. 对所有洗涤完毕的物品要求洗涤后进行整烫，无破损、无残缺、无毛边，对破损、

残缺和毛边的要进行缝补、修剪。

10. 洗涤的被套、床单、枕套如有破损由洗涤单位缝补，标准为缝补三处以上（不三处）的调换新品，对报损的洗涤物品要办理手续，进行清点、检查、验收、签字。新的被套、床单、枕套由医院提供。

11. 每月洗涤物品的自然损益率应 $\leq 3\%$ ，对自然损益的物品由医院核实后进行报损处理，并作好登记。超限损益的物品由成交供应商照价赔偿。

12. 在洗涤工作中对因清点错误、遗失、遗漏的洗涤物品由成交供应商负责赔偿。

13. 洗涤被服供应要及时，临时性的工作要随叫随到，不得影响医院的正常医疗工作。

14. 对一些特殊的科室，如手术室等，应根据具体情况进行特殊操作。

15. 对工作中出现的特殊情况，要及时与医院沟通汇报，以防发生意外而影响医疗工作。

#### 四、洗涤参考约数

根据采购人提供洗涤工作量进行洗涤。

#### 五、优惠承诺

1、在招标人资金紧张时，我方同意付款期限适当延长。

2、我方免费为招标方洗涤窗帘、沙发罩、毛巾等其他织物。

3、为招标方免费缝补。免费配备纽扣、缝补线、被套绳等配件。

4、公司为用户提供免费的电话咨询及技术服务。

5、每日到科室收集织物时，要按照分类收集要求，做好织物收集、登记工作。为医院专印收发票据（具体信息内容，应院方要求），登记信息要详细、可追溯，资料留存一年。

6、清洁棉织品外观应整洁、干燥、无异味、无异物、无破损等。如有开线、破损、缺扣等问题，洗涤方负责修补，无法修补的，做好标记交给院方。

7、洗涤过程要求按照不同颜色、种类、面料等因素分开洗涤。清洗好的织物到院后，经检查确认可正常使用后，随即发放到科室，如有感官标准不合格，及时退回重洗。另要求对医务人员工作服、值班被服应单独洗涤消毒。

8、织物清洗前与清洗后，分别配备专用运输工具闭环运输，不得交叉使用，不得与非医用织物混装，及时对运输工具进行清洗消毒，如因洗涤公司原因造成交叉感染，由洗涤

方负责承担相应的经济及法律责任。

9、织物存储要严格分区，标识明显。每日收发完毕，要将收发区经行清洁消毒。

10、其他未提及内容，严格按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范》执行。

11、其他要求。

(1)因洗涤方原因造成的织物丢失、损坏，应按院方产品价值进行赔偿。

(2)出现应急洗涤任务，不得推诿，如因洗涤公司原因造成医院损失的，由洗涤公司需承担相应责任。

(3)根据医院工作需要，对织物进行检测。PH检测每季度一次，微生物指标检测由医院提出时检测。定期进行洗涤质量测评，根据测评结果及时整改，提高洗涤质量。

(4)院方有权依据本院质控细则，对服务方违规事项进行质控处罚。

(5)院方可不定时对服务方的洗涤厂区、洗涤设施、洗涤用品等进行检查，对不合格事项可作出相应处罚措施。

12、保密要求

对采购单位提供的人员、地址、采购情况等信息要保守秘密，不得向外界透漏。成交通知书发出后，采购单位将与成交供应商签订保密协议。

13、做好洗涤医用织物清点、登记、运转、浸泡、清洗、整烫、整理、修补（包括缝纽扣、绳带等）、折叠等。

14、每天约定时间交接干净整洁的洗涤物品，并办好交接手续。

15、做好临时性的应急洗涤工作。

16、织物清洗干净，无污渍残留，熨烫平整、干燥、不潮湿；外观无变色、串色、脱色、发灰等现象。

17、无异味残留，高温消毒，药剂消毒，无因洗涤原因造成的织物发硬、起毛、划伤、破损等现象。

18、洗涤服务及时可靠，按照双方约定时间收送洗涤物品，保证医院正常工作。

19、紧急临时性的工作随叫随到，不得影响医院的正常医疗工作。

20、定期到各科室收集质量反馈意见，并根据反馈意见及时整改，提高洗涤质量。

## 21、运送布草规范。

（1）在收布草的时候，应仔细核对布草数量，检查有无破损和严重的污迹，与院方人员核实无误后运装车辆，杜绝布草在核实后无人看管的情况下发生丢失。

（2）收回的布草应及时送回洗暂存处，并对布草的数量进行核实登记。

（3）污染布草与清洁布草不能同时运输。运送完污染布草的车辆应及时进行消毒。

（4）污染布草应密闭运输，防止环境的污染。

（5）洁净布草应封闭式包装，密封箱上注明布草的种类、数量。清洁布草包装运输过程必须防止污染。

（6）洁净布草送到医院后应放在医院指定位置，并当场与医院布草管理人员做好交接登记，把接收人员签名的交接清单带回洗涤公司。

（7）在收发过程中对工作的疏忽大意，出现的少收，漏收，数量差错等由收发工作人员承担。

## 六、特别优惠承诺

为进一步降低招标方医用织物相关成本，我方作为潜在供应商充分利用自身优势，愿意提供如下特别优惠承诺。

如我公司中标，我方承诺为招标方提供符合医院要求的床上医用布草三件套（床单、枕皮、被罩）供医院免费使用，原则上按照正常损耗（约实际使用病床数 20%）及时免费补充，不需要医院付费，减少医院支出负担，让医院有更多精力和财力，投入到患者治疗和其他需要投入的地方，更好的为患者提供医疗保障。

供应商名称：（电子签章）焦作佳艺卫生洗涤有限公司

法定代表人：（电子签章）



赵新河  
4108030013297

2026年6月12日