

第九章 服务承诺

一、服务质量承诺明确可落地

本项目坚守“合规为先、质量为核心、安全为本、医院满意”的服务理念，针对配送、供应室打包与下收下送、洗衣房三大核心业务，制定全流程闭环质量承诺，确保每项服务均严格契合医院规范及国家医疗辅助服务标准。

在配送服务中，严格把控标本、药品、气体运输的全链条质量。标本配送时，选用密封性能优良的专用容器，全程避免泄漏、破损或丢失，交接环节严格执行“双人核对、逐项确认、签字留痕”制度，精准核对标本类型、数量、科室信息及患者关键标识，确保标本完整性与信息准确性，绝不因运输环节影响检验结果。药品配送前，细致检查药品包装、有效期及规格，杜绝变质、过期或破损药品流入临床，严格遵循温湿度控制要求，对冷藏、避光等特殊药品采取专项防护措施，按科室需求精准配送，无错发、漏发情况。气体配送时，逐一核查钢瓶密封性、压力值，确保气体纯度达标且无泄漏，配送至科室后协助完成安装调试，详细记录交接信息，保障临床用气安全稳定。

供应室打包与下收下送服务严格遵循无菌操作与院感防控要求。敷料打包前，确保布类敷料洁净、无破损、无污渍，按医院规定规格精准配包，打包过程规范有序，包装严密无松动，标识清晰标注名称、灭菌日期、有效期及责任人，便于追溯管理。器械包协同打包时，配合护士完成器械清点、清洁与功能检查，确保器械无锈蚀、无残留、功能完好，打包后按规范进行灭菌处理，符合院感防控标准。下收下

送服务中，污染器械回收使用密封专用容器，运输路线避开清洁区域，防止污染扩散；无菌器械下送前，对运输工具进行清洁消毒，确保器械包无破损、无受潮，精准配送至指定科室并完成交接。每日按要求对回收箱、运输车辆进行两次清洁消毒，定期清理污车存放间、洗衣间及供应室生活区域，保持环境整洁卫生，每周一对敷料打包区域进行彻底清洁整理。

洗衣房服务严格执行医用织物洗涤消毒技术规范，保障织物安全洁净。织物回收按指定路线与时间开展，感染性织物使用专用黄色密封袋封装，标识清晰明确，清点分拣全程在污染区固定位置进行，轻拿轻放避免扬尘或气溶胶扩散，严禁在病区走廊或清洁区操作。严格区分感染性、普通患者及工作人员织物，发现锐器、杂物或血渍、体液等特殊污渍时，及时采取隔离处理或标记。洗涤过程中，根据织物材质与污染程度精准设置水温、洗涤时间及消毒程序，感染性织物（尤其是传染病区织物）单独执行“先消毒后洗涤”流程，定量投放洗涤剂与消毒剂，全程监控设备运行状态，确保温度、时间达到院感要求，洗涤后织物无污渍、无异味、无破损，不合格织物一律返回重洗。清洁区操作前，员工必须洗手并更换专用工作服，对洗涤烘干后的织物进行熨平、折叠，仔细检查洁净度与完整性，对脱线、破洞等破损织物及时缝补修复。洁净织物分类存放在清洁货架上并加盖防尘布，存放间严禁堆放杂物，定期进行空气消毒，发放时按科室计划精准配送，做好出库登记，严格遵循“先进先出”原则。

同时，建立完善的质量追溯体系，所有服务环节均留存详细记录，包括交接记录、操作记录、消毒记录、设备运行记录等，每月向医院相关督导部门提交质量报告及员工考核、考勤结果。主动接受医院质量监督与考核，考核结果与服务付款直接挂钩，对发现的质量问题立即启动整改程序，明确整改责任与期限，第一时间反馈整改结果，确保服务质量持续提升。

二、进度履约承诺到位

本项目严格恪守合同约定，以“365天不间断服务、按时保质履约”为核心目标，建立全方位进度保障机制，确保服务不中断、进度不延误，全力配合医院正常运营。

在服务期限方面，严格履行3年“1+1+1”续签模式约定，每个服务年度内持续保持服务质量稳定，不间断提供医辅服务。积极配合医院开展年度服务质量考核，针对考核反馈的问题制定专项整改方案，限期整改到位，确保考核通过，保障合同顺利续签。若因我方原因导致考核未通过，自愿接受医院按合同约定采取的包括终止合同在内的相关处理措施。

日常服务严格遵循医院规定的时间节点与流程推进。配送服务中，根据各科室标本采集时间合理规划路线，确保标本采集完成后30分钟内上门收取，1小时内送达检验科、临床微生物科、病理科等指定科室；接到药房药品配送通知后，30分钟内完成药品领取与配送；气体配送提前对接科室需求，合理调度资源，确保供应及时，无断供情况发生。供应室打包服务根据医院手术安排与临床需求灵活调

配人力，保障敷料包、器械包及时打包完成，不影响手术及临床诊疗工作；下收下送服务按固定时段开展，确保污染器械回收与无菌器械下送高效衔接，每周一、周四按时将供应室人员工作服送至洗衣房，次日准时取回，无拖延、遗漏情况。洗衣房服务优化织物周转流程，确保回收、洗涤、烘干、发放各环节按时完成，满足医院日常织物使用需求，针对紧急需求提供加急处理服务，保障临床工作不受影响。

针对节假日、突发公共卫生事件等特殊情况，提前制定专项保障方案，合理调配人力、物资与设备。节假日期间安排充足人员值班，明确值班职责与工作流程，确保服务标准不降低、进度不延误；遇到突发情况时，快速启动应急响应机制，调整服务计划，优先保障临床紧急需求。建立人员弹性排班制度，根据工作强度动态调整岗位人员配置，确保值夜班等特殊需求得到满足。主动与医院保持常态化沟通，及时掌握医院业务调整与进度要求变化，提前调整服务方案，积极配合医院临时任务与专项工作，按要求时间节点完成各项工作，不推诿、不拖延，确保履约义务全面及时落实。

三、响应时效承诺达标

本项目以“快速响应、高效处置”为原则，建立多层次响应机制，确保医院及临床科室的各类需求得到及时回应与妥善解决。

日常服务响应方面，与医院各科室建立固定联络渠道，明确专属联络人及 24 小时联系方式，确保需求信息传递畅通无阻。对于标本配送、药品配送、织物回收与发放等常规需求，接到通知后 10 分钟内作出响应，30 分钟内启动服务，按规定时间完成任务；针对配送

时间变更、织物发放数量调整等服务调整需求，2 小时内给予明确答复并落实调整方案；对于技术咨询、流程疑问等需求，1 小时内提供专业解答，复杂问题 24 小时内完成调研并反馈解决方案。

应急响应严格遵守合同约定的“半小时到场”要求，针对标本泄漏、设备故障、物资短缺、人员突发疾病、感染事件等各类突发事件，接到报告后半小时内相关应急人员必须抵达现场处置。标本泄漏、感染事件等紧急情况发生时，现场人员第一时间采取隔离、防护等控制措施，专项应急小组快速介入，按预案规范处置；设备故障时立即启用备用设备，确保服务不中断，同时联系专业维修人员尽快修复；物资短缺时紧急调配备用资源，优先保障临床需求；人员突发情况时，快速调配机动人员顶岗，保障服务连续性。重大紧急情况及时向医院报告，2 小时内反馈处置进展，24 小时内提交初步处置报告，后续持续更新处置情况。

投诉与反馈响应方面，设立 24 小时投诉受理渠道，包括专用电话、邮箱等，确保医院及临床科室的意见建议得到及时接收。接到投诉或反馈后，1 小时内完成登记核实，2 小时内给出初步回应；一般问题 24 小时内解决并反馈结果，复杂问题 48 小时内制定详细解决方案并告知进展，72 小时内彻底解决。建立投诉跟踪回访机制，解决完成后及时回访确认满意度，确保问题不重复发生。每月至少组织一次与医院相关部门的沟通会议，主动倾听意见建议，及时响应改进需求，持续优化服务流程与质量。

四、售后服务承诺完善

本项目秉持“持续改进、全程保障”的售后服务理念，建立覆盖服务全周期的保障体系，为医院提供长久稳定的支持与服务。

服务跟踪与维护方面，建立常态化自查自纠机制，每月开展一次全面服务评估，形成详细评估报告，针对服务质量、进度履约、响应时效等方面的问题，制定针对性改进措施并严格落实。每季度开展一次客户满意度调查，广泛收集医院及临床科室的意见建议，深入了解服务实际体验与需求变化，根据反馈结果动态优化服务方案，提升服务针对性与满意度。

人员保障售后服务方面，组建稳定的服务团队，项目服务期间核心管理人员与骨干员工保持相对稳定。若因特殊情况确需更换人员，提前 15 天向医院提交书面申请，说明更换原因及接替人员资质，经医院同意后，安排具备同等专业能力与资质的人员接替，并进行充分的岗前培训与工作交接，确保服务质量不受影响。严格遵守医辅人员资格要求，所有员工均具备初中及以上文化程度，年龄在 60 周岁以下（特殊岗位按劳动强度适当放宽），身体健康并持有近期体检合格表，洗衣房员工能够适应高温、潮湿工作环境。持续为员工提供系统性培训，每年不少于 4 次，涵盖岗位技能、院感防控、安全知识、保密要求等内容，确保员工熟悉工作流程、严格执行岗位职责。

问题整改与追责方面，对服务过程中出现的各类问题实行“零容忍”政策，发现问题立即启动整改程序，明确整改责任主体、具体措施与完成期限，确保整改到位。因我方原因导致服务质量不达标、进度延误或响应不及时，主动承担相应责任，按医院规定进行赔偿或

采取补救措施。对相关责任人进行严肃处理，包括专项培训、考核问责、奖惩兑现等，情节严重的按要求辞退更换（服务过程中临床不满意或遭受投诉 2 次及以上的员工，立即予以辞退更换）。建立问题整改跟踪复查机制，整改完成后及时向医院反馈，接受医院监督复查，确保问题彻底解决。

持续改进与创新方面，密切关注医疗辅助服务行业发展动态与最新标准规范，积极引入先进管理方法与技术手段，优化服务流程、提升服务效率与质量。定期组织员工学习行业先进经验，开展技术与研讨活动，不断提升服务专业性与创新性。主动结合医院实际需求，提出合理化改进建议，协助医院优化医辅服务模式，实现互利共赢。

此外，严格遵守保密原则，妥善保护患者隐私及医院运营相关信息，绝不泄露任何涉密内容。所有医辅人员按规定统一着装、佩戴胸卡，仪容仪表整齐大方，严格遵守劳动纪律，按时上岗，提供主动、及时、热情、周到的服务，服从医院现场管理与人员调配。人员的待遇、福利、安全责任及劳资纠纷均由我方全权负责，派驻人员在服务期间发生工伤、疾病、人身伤害、医患冲突伤害及其他人身财产不良事件的，均由我方按照法律规定承担用人单位责任，不增加医院额外负担。合同终止后，全力配合医院做好服务交接工作，提供完整的服务记录、数据资料、设备维护记录等相关文件，确保交接顺畅。合同终止后 3 个月内，若医院需要相关技术支持或咨询，我方将提供无偿协助，保障售后服务的连续性与完整性。