

针对本项目的服务承诺

一、服务承诺核心准则

1. **合规准则：**所有服务严格遵循国家医用织物洗涤消毒标准、医院院感防控规定及招标文件各项要求，做到流程合规、操作规范、质量达标。
2. **诚信准则：**承诺内容真实可追溯，服务资源配置足额到位，无虚假承诺、无隐瞒条款，主动接受医院及第三方监督。
3. **高效准则：**建立快速响应机制，常规需求按时办结，应急需求即时处置，确保服务不影响医院临床诊疗秩序。
4. **责任准则：**对服务过程中因我方原因造成的质量问题、财产损失、院感风险等，自愿承担全部责任及经济赔偿。

二、售前服务承诺：精准对接，量身定制

（一）需求调研承诺

1. 组建专项调研小组，在服务启动前 7 个工作日内完成对博山院区、张店院区、赵庄分院各科室的实地踏勘，全面了解被服使用量、洗涤频次、折叠要求、配送时间、特殊需求等细节，形成《科室服务需求清单》。
2. 针对手术室、新生儿科、感染病科等特殊科室，单独开展需求访谈，明确感染性织物处理流程、手术敷料打包标准、新生儿被服专用要求等个性化需求，制定定制化服务方案。

（二）方案优化承诺

1. 结合医院现行需求及未来发展规划，优化洗涤消毒工艺、物流配送路线、人员配置方案，确保方案兼具实用性与前瞻性，可根据医院需求变化灵活调整。
2. 服务启动前 5 个工作日内，向医院提交完整的实施方案、应急预案、质量管控手册等文件，组织院方相关部门进行方案评审，根据反馈意见 3 个工作日内完成修订完善。

（三）前期筹备承诺

1. 提前完成驻院人员、运输车队、洗涤设备、洗化料等资源配置，所有人员均通过岗前培训及考核，设备完成调试校准，洗化料备足库存，确保服务启动即可满负荷运行。
2. 免费提供三类专用污衣袋、密封收纳箱、RFID 芯片等前期物资，在各院区集中收集配送点完成货架、消毒设施、扫码设备等配套安装，确保服务启动前硬件全部就位。

（四）样品试洗承诺

1. 服务正式启动前，提供各品类被服样品（含医护工装、病员服、手术敷料、租赁床品等）进行 5-10 次试洗，测试洗涤洁净度、织物缩率、消毒效果等指标，留足缩率余量，确保正式服务时被服使用质量达标。
2. 试洗完成后，向医院提交试洗报告及样品，邀请院方检验确认，根据反馈优化洗涤工艺参数，直至满足医院要求。

三、售中服务承诺：规范履约，品质保障

（一）洗涤消毒质量承诺