附件3 一、人员及服务要求、考核办法

1、人员要求：定岗人员3名，要求在医院按时上班，要求初中及以上学历，年龄30-55岁范围内，具有较好的读听写语言能力，身体健康，无传染病史，为保证服务质量，需经中标单位部门经理培训考核后才能上岗。上岗员工要有上岗工作证及健康证明，必须按医院的规定配合工作，如造成科室投诉等情况所有责任均有中标人承担，并根据考核处理办法进行处罚。

2、采购人派人定期或不定期对中标人的洗涤服务工作进行监督、管理，监管过程中发现中标人有不符服务要求行为时，有权责令立即改正。

3、对洗涤物品感染问题，除上级有关部门组织检验外，甲、乙双方言行达不成一致意见时，任何一方可委托市疾控中心进行测试，结论以测试报告为准，委托测试费用与测试结论意见相应者承担。

4、采购人对洗涤服务过程定期考核，考核不符合要求的按招标文件中考核处理办法执行。

5、中标人在服务期内，对丢失采购的医用织物，按原样补充或采购人进价赔偿，并按规定条款处理。

6、一旦发现被服布类上局部有污迹等，要在送达科室前进行返洗，经采购人检查被服布类洗涤合格率（清洁度）不符合院方要求，当月按考核处理办法执行。

7、中标人原因导致洗涤物件明显污渍残留、破损、衣物提前老化、使用寿命缩短等情况，原样补足或按采购人进价赔偿。

8、采购人不定期对洗涤消毒后的被服布类进行检测，按洗涤、消毒后医用织物微生物指标为标准，检测不符合要求的（如出现致病菌）立即按规定罚款处理，如屡教不改的，采购人可以终止合同。

9、中标人使用的消毒剂必须符合院感要求。

**二、考核办法**

1. 采购人定期每个月进行的考核，根据考核结果按规定给予扣款处罚，累计处罚达到履约保证金的金额或受到上级主管部门通报时，采购人有权终止合同。

考核表具体如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **摘 要** | **处罚金额** | **考核情况** |
| 被服布类检测 | 不符合标准（次） | 2000元 |  |
| 个人手卫生检测 | 不符合标准（次） | 50元 |  |
| 科室反馈问题 | 未及时处理（次） | 50元 |  |
| 工作区域卫生 | 不符合标准（次） | 50元 |  |
| 丢失 | 补充或进价赔偿后再罚款（次） | 20元 |  |
| 不烫平 | 每件次扣款 | 10元 |  |
| 掉扣、掉带 | 经查后补钉，每件次扣款 | 10元 |  |
| 经查后未补钉，每件次扣款 | 50元 |  |
| 破洞不补 | 经查后补丁，每件次扣款 | 10元 |  |
| 经查后不补丁，每件次扣款 | 50元 |  |
| 不清洁 | 每件次扣款 | 50元 |  |
| 发送、收集误时 | 每小时次 | 100元 |  |
| 拉链破损 | 查后每件次扣款 | 10元 |  |
| 经查后仍未修补 | 50元 |  |
| 错发、误发 | 每件次扣款 | 20元 |  |
| 用户意见测评  （满意度） | 90分以上（含90分） | 0元 |  |
| 85-90（含85分）每分扣款 | 100元 |  |
| 85分以下 | 2000元 |  |
| 中标人工作人员院感防护等 | 收、发时的服装及个人防护不符合院感要求的，每次扣款 | 50元 |  |
| 经查工作车不符合院感要求，每次扣款 | 50元 |  |
| 工作区域（清洁去、污染区、休息室）不符院感要求的，每次扣款 | 50元 |  |
| 工作台账登记 | 所有需做好的台账资料未做好，查到每次扣款 | 50元 |  |
| 人员固定情况 | 每月更换员工一次扣款50元，每月更换二次扣100元，每月更换三次200元，以此类推 | 50元 |  |
| 岗前培训、考核 | 未做好员工岗前生产安全培训及考核工作，每次扣款 | 200元 |  |
| 洗涤的所有衣物 | 发现有锐器物品包裹现象，每次扣款 | 200元 |  |
| 服务态度 | 用户反映差查实每次扣款 | 50元 |  |
| 跟交接人员或者采购人工作人员吵架每次扣款 | 50元 |  |
| 投诉 | 根据投诉查实，酌情扣款/次 | 100-500元 |  |