

附件 1

采购项目技术和商务要求

一、采购需求一览表

序号	服务名称	服务要求	计量	数量	备
1	互联网医院药品快递服务供应商	详见“项目要求”	项	1	/
说明	本项目拟确定两家供应商。				

（一）为确保我院互联网医院的建设和正常运营，满足患者在线看病就医需求，拟对互联网医院药品快递服务供应商（以下简称供应商）进行公开遴选，采用社会化托管形式为患者提供药品快递服务。

（二）特定资格条件

1. 供应商需具有有效快递业务经营许可证，且快递业务经营许可证业务范围应包含国内快递（邮政企业专营业务除外）、经营地域须涵盖重庆。（提供有效的快递业务经营许可证复印件并加盖公章。）

2. 供应商若为分支机构、未单独办理快递业务经营许可证的，则应具有有效的分支机构名录（备案材料），上级公司须具有有效的快递业务经营许可证，快递业务经营许可证的业务范围应包含国内快递（邮政企业专营业务除外），经营地域须涵盖重庆市。

提供有效的分支机构名录（备案材料）和上级公司有效的快递业务经营许可证复印件并加盖公章。

二、技术要求

关键技术指标参数以★标记（有1项不满足即按无效投标处理），重要技术指标参数以“▲”标记，一般技术指标参数不作标记。

1.快递服务范围

包含西药、中成药、中药饮片（含中药代煎汤剂），其中不纳入服务范围药品种类如下：

- （1）疫苗、血液制品、麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品、药品类易制毒化学品；医疗机构制剂、中药配方颗粒；
- （2）注射剂；
- （3）含麻黄碱类复方制剂（不包括含麻黄的中成药）、含麻醉药品口服复方制剂、含曲马多口服复方制剂、右美沙芬口服单方制剂；
- （4）《兴奋剂目录》所列的蛋白同化制剂和肽类激素（胰岛素除外）；
- （5）《药品网络销售禁止清单（第一版）》禁止销售的药品；
- （6）其他法律法规明确要求不允许网络销售或寄递的药品。

2.封装、取件和验收

快件由快递员按照国家标准、行业标准的相关规定进行封装；供应商应对快递服务全流程实施监控，投递时须要求取件人清点签收后

签字确认。

（投标时需提供承诺函(格式自拟)及实施方案。）

★3.快递服务时限

快递服务时限指快递服务主体从收寄快件到首次投递的时间间隔，具体要求如下：

（1）同城快递

目的地为重庆市主城九区（指江北区、渝中区、渝北区、北碚区、南岸区、巴南区、九龙坡区、大渡口区、沙坪坝区），2 天内投递；

（2）省内异地

目的地为重庆市主城区以外的其他区县，3 天之内投递；

（3）省际快递

目的地为重庆市市外的，应在新版《快递服务》规定的时限内投递；

（4）快递服务时间不受节假日影响，如患方有特殊要求的，经协商一致后，须按要求投递；

（5）因药品的特殊性，快件应上门投递。如经患方同意，可采用箱递、站递等方式，但应保留与患方沟通的资料备查。

（投标时需提供承诺函。）

★4.信息要求

供应商应保证快递服务相关数据（包含但不限于医生、患者和处

方信息等）安全，保护患者隐私，不得将医院信息、病患隐私等信息以任何形式泄露给第三方，不得利用相关数据进行统方或协助第三方统方。如违反，应承担相应的法律责任并赔偿损失。

（投标时需提供承诺函及相关材料。）

5.符合行业法律法规相关要求

供应商严格按照《中华人民共和国邮政法》、《快递暂行条例》、《快递市场管理办法》、《快递业务经营许可管理办法》、《国家邮政业突发事件应急预案》等相关法律法规提供快递服务。

6.人员要求

（1）由供应商指派与业务量相匹配的人员在医院指定地点进行收寄，确保及时响应。应为患方药品快递提供必需的用品用具,必要时协助用户完成下单操作。应明确、完整告知患方快递服务合同条款、遵守禁止寄递和限制寄递物品等有关规定,并落实实名收寄、收寄验视规定。（提供承诺函及实施方案）；

（2）供应商须安排专人对本项目进行全流程管理，每日核对跟踪完成情况，对日投递单进行日清，未能及时投递的要及时反馈给医院和寄件人。

★7.信息反馈和跟踪

（1）快递消息查询：供应商须提供完整准确的全程跟踪即时查

询服务,包括快件服务环节、寄递轨迹等信息, 应提供电话、网站、App 等免费查询渠道, 提供 7×24h 查询服务;

(2) 系统对接: 按医院要求, 供应商与医院系统对接物流全程跟踪查询系统, 快递处理全环节跟踪信息通过接口实时反馈到医院系统;

(3) 供应商需提供完善的方案, 以杜绝除不可抗力之外因素引起的快件延误、丢失、损毁、内件不符等情况; 当出现快件无法投递情况时, 应有相应处置措施, 以避免出现因快件无法投递导致的药品质量变化, 或延误患者用药等情况;

(4) 供应商应定期总结药品快递过程出现的问题并及时整改。

(投标时需提供承诺书及实施方案)

三、商务要求

★ (一) 服务期限、地点与考核方式

1.服务期限: 合同签订之日起 30 日内进场提供服务, 服务期 3 年, 期间如上级政策调整, 以政策明确的时间为准。(每年服务结束进行考核, 合格后, 签订次年服务合同)

2.服务地点: 重庆市沙坪坝区陆军军医大学第二附属医院

3.考核方式

医院每年对供应商的服务质量进行考核(考核结果 ≥ 85 分为合格), 考核不合格者院方有权终止合同。考核表详见附件 1。

（二）履约保证金

在合同签订前，中标供应商应向招标人缴纳 50000 元（大写：伍万元整）的服务承诺保证金，主要用于违约和监督处罚，处罚后中标供应商应及时向招标人补齐规定金额的服务履约保证金，合同期满且经全面考核合格后，凭招标人职能管理部门开具相关证明，一次性、无息、原渠道退还服务履约保证金。

（三）付款及结算方式

由患方自主选择互联网医院接入的供应商为其寄送药品，费用由收件人支付。如需供应商额外提供包装物料的，供应商可收取相应费用，但不得以任何理由私自加收手续费等任何费用及条件。

★（五）争议处理及赔偿

1. 供应商必须做到快件准确、及时、无损的投递到位，在寄递过程中如有损坏包括但不限于漏包、碎裂、鼓包等，供应商应按药品原价进行赔偿并退还快递服务费用并承担因此造成的延误患者用药情况的赔偿责任。

2. 寄递过程中产生的包括但不限于快件延误、丢失、损毁、内件不符等纠纷及争议，均由供应商进行处理并承担因此而产生的法律责任和经济责任。

附件 1

考核表

分值 指标	100	90	80	70	60
服务时限 (权重 30%)	无超时件	0<超时 件占比≤ 5%	5%<超时 件占比≤ 10%	10%<超 时件占比	超时件≥10%, 每超时 1 天,实 际得分扣 5 分
互联网配送相 关医患投诉率 (权重 35%)	0	0<投诉 率≤0.5‰	0.5‰<投 诉率≤ 0.8‰	0.8‰<投 诉率≤ 1‰	投诉率≥1‰, 当投诉率> 1‰, 每上升 0.1‰, 实际得 分扣 5 分。
信息反馈及时 率(权重 35%)	信息反馈 率=100%	98%≤信 息反馈率 <100%	95%≤信息 反馈率< 98%	90%≤信 息反馈率 <95%	信息反馈率在 90%以下时, 每下降 5%, 实 际得分扣 5 分
合计扣分:					
实际得分:					
评分科室:		签名:		日期:	
由医院相关科室科主任/负责人进行考核。					

备注：每年考核一次,考核结果 ≥ 80 分为合格。

附件 2

公示意向反馈函

陆军军医大学第二附属医院（重庆新桥医院）：

本公司自愿报名参与贵院互联网医院药品快递服务供应商的采购需求调研，自愿按要求提供调研材料，并保证其真实性。

单位名称（全称）			
单位地址			
注册时间		企业类型	☐ 经营快递业务的企业 ☐ 经营快递业务的企业分支机构 ☐ 其他
联系人		联系电话	
邮箱			
参与意愿		☐ 仅参与需求调研 ☐ 有意向参与采购	

单位名称（盖章）：

日期：