**海南医科大学第二附属医院**

**病案、药品等相关物品邮寄服务**

**项目需求书**

**1项目概述**

目前我院微信小程序尚未与快递服务企业对接，病案、药品等医疗相关物品邮寄服务无法正常开展。

为提升患者就医体验，故开展本项目，招标快递服务企业与我院微信小程序对接，确保我院病案、药品等医疗相关物品邮寄服务正常开展。

**2建设目标**

保障我院病案、药品等医疗相关物品邮寄服务正常开展。

**3服务商资质要求**

1.本项目服务范围为全国（含乡镇），投标人须在全国一二三线城市均拥有自营配送网点。

2.投标人须拥有快递业务经营许可证、封闭车辆资质、人员资质、营业执照、道路运输许可证等。

3.投标人须具有完备的冷链运输系统，可实行现代化的标准冷链药品物流管理。

4.投标人须具有类似的项目经验，并提供相关证明。

**4服务期限及地点**

1.服务期限：自合作协议签订之日起三年。合作期每满一年，甲方对乙方服务内容进行评价，评价结果达标后可续签下一年合作协议，评价结果不达标，甲方有权单方解除合作。

2.服务地点：采购人指定地点。

3.服务内容：中国境内病案、药品等医疗相关物品的邮寄服务；如后续业务有需求可扩展国际业务。

**5服务内容及要求**

1.订单管理：投标人提供订单管理服务。

2.托寄物揽收：投标人须根据托寄物大小提供对应的包装及打包服务，易碎药品有防震保护措施。当日订单当日收取，投标人须在下单后40分钟内完成收件，特殊情况与医院沟通后进行处理。

3.运输服务：投标人须具有完备的冷链运输系统，提供普通运输和冷链运输供用户选择。

4.派件及核实服务：投标人提供上门派件服务，核实客户是否为本人签收，不能将托寄物随意置于快递柜、门岗、收发室等（客户要求除外）。

5.时效承诺：投标人须提供时效承诺表(加盖公章或业务章)，按承诺时效送达托寄物：海南省内2天内送达；华南地区3天内送达；华中，西南，华北地区3-4天内送达；其他偏远地区4-7天内送达。

6.服务商收费标准：投标人定价公开透明，投标人须提供本公司全国各地区的收费价目表和针对本项目的收费价目表，且针对本项目的收费标准不得高于【全国统一收费标准】。

7.查件服务：可实现全程物流信息跟踪，提供7\*24小时查件服务，日常查件1小时内响应与回复。

8.特殊情况应对：特殊情况提供人工客服服务；由于投标人原因造成托寄物损毁、丢失等，投标人应积极配合医院调查托寄物丢失、损毁的原因，积极与收件人协商托寄物补寄或赔偿事宜，并承担由此造成的全部损失，包括但不限于丢失、损毁托寄物的原价金额（按采购人价格目录计算）及收取的托寄物补发邮寄费用等。对于托寄物丢失事件，若投标人在2个日历日内无法通过合法途径追回托寄物，或追回的托寄物已被拆封、调换、包装破损、托寄物沾染污垢等特殊情况，若收件人同意托寄物补寄，投标人须向采购人原价购买相同托寄物并提供加急邮寄服务，丢失托寄物费用及加急邮寄服务费用由投标人承担；对于托寄物损毁事件，投标人须在发现问题后第一时间与收件人沟通，若收件人同意托寄物补寄，投标人须在发现问题后1个日历日内向采购人原价购买相同的托寄物并提供加急邮寄服务，托寄物费用及加急邮寄服务费用由投标人承担。若收件人不同意托寄物补寄，或补发托寄物已停售或采购人无可销售的库存，投标人应积极与收件人协商赔偿事宜，赔偿标准不低于托寄物原价（按采购人价格目录计算）及所收取快递服务费的总和。

9.安全保障：投标人须在采购人指定的可全程视频监控的地点完成收件，采购人药品出库时须扫描药品追溯码（若有），唯一确定出库药品。若收件人收到的托寄物与采购人寄出的托寄物不是同一物品，投标人承担全部责任及损失。

10.安全及隐私：投标人收件时须对托寄物尺寸、重量、外观等进行检查，并对托寄物进行拍照留底，打印专属快递单，并将快递单粘贴在包装封口处，关键流程节点扫码、拍照等，确保托寄物流转可追溯。投标人不得出现私自拆封、调换、损毁托寄物等不良行为，投标人不得出现私自复印、转发患者信息等不良行为。一旦发现投标人出现私自拆封、调换、损毁托寄物，或私自复印、转发患者信息等不良行为，采购人有权立即终止合作并追究投标人法律责任，投标人承担由此给采购人及采购人患者造成的全部损失 。

11.售后服务：投标人软件管理系统须实现与我院相关系统的免费对接，并配合我院做好系统支持和维护相关工作。当发生故障时，自报障时起算，1小时内予以实质性响应，一般故障应于2小时内解决，严重故障应于24小时内解决。

**6其他要求**

投标人应提供详细的技术支持方案（包括但不限于物流服务及保障、快件查询、服务响应、异常件跟踪、服务人员配备、响应时效及程度、运维质量保障、应急处理预案、操作培训、技术指导等方面）。

**7声明**

若快递服务企业提供的服务无法满足本需求书第四节“服务内容及要求”，或拒绝按照本需求书第四节“服务内容及要求”提供服务，采购人有权终止合作并将投标人列入医院采购禁入名单。

**8项目实施**

本项目工期为30个日历天，即合同签订之日起30个日历天内，投标人须完成与我院微信小程序的接口对接和调试工作，并将服务人员安排到位。

项目实施期间，投标人应根据项目建设内容和进度需要，安排具有一定资质能力水平的成员组成项目团队对项目进行实施及服务。项目团队应配置合理且具有较为合理明确的分工。

在合作履行期间，快递服务企业对其派出人员的安全负全部责任。如快递服务企业人员在服务履行中发生事故的，快递服务企业应负责处理并承担全部责任。在服务履行期间，快递服务企业应始终具有合格的用工主体资格，应与派出的项目人员建立合法的劳动关系并履行相关职责。招标人与快递服务企业及快递服务企业服务人员不构成劳务派遣关系。

**说明**

投标人可对本项目相关条款提出异议，采购人酌情考虑投标人所提意见。