**药品快递服务项目需求**

**一、项目要求**

**1、时效性**

1.1发往全国各地的快件：广东省内件24小时内到达，其中广州市区当天上午12:00前寄当天22:00前到达，上午12:00后寄次日12:00前到达；省外件48小时内到达（偏远地区在以上派送时间基础上加半天或一天）；港澳周一至周五次日到，台湾地区最迟五天内到达。

1.2每天至少寄出2次，上午和下午分别1次，当天所有快件全部寄出。

1.3特殊紧急件可以走快速通道，具体要求如下：

（1）广州市内地区：当天上午寄出下午6点前到；

（2）广东省内地区：当天下午寄出明天中午12点前到。

1.4为保证快件不受运力、运输等主观因素影响，**必须配有自营货运汽车等完善运输线路及具有与航空、铁路部门签订物流运输合作协议**。（需提供飞机清单及飞机编号证明文件或其他合法证明文件复印件，提供冷藏车辆清单及车辆行驶证复印件）

如所提供材料为其控股母公司或控股子公司的，应出具两者间的控股关系证明材料，并加盖双方公章。

1.5承诺一年365天，不分节假日提供服务。

**2、安全性**

成交供应商应建立完备的安全保障机制，确保寄递安全和用户信息安全。

3、**方便性**

成交供应商在设置服务场所、安排营业时间等方面，以及在收寄、投递、查询、投诉处理等环节，应根据委托方需求，以便为用户服务。

**4、操作规范性**

4.1保护性包装纸质文件、资料，使其到达收件人手中无破损无明显折痕；

4.2快件称重准确到小数点后一位。

**5、人员管理**

5.1根据实际工作需要每天派出收、派点人员应保持不少于1人，不使用试工、实习工和兼职工，当件数较多时要增加相应人员。

5.2负责核对寄件快件上寄送信息。

5.3服装要求：负责收寄的快件服务人员应统一穿着具有组织标识的服装，并佩戴工号牌或胸卡。

5.4本项目建立专业的项目管理团队，不少于2名有医药相关专业的管理人员（中级以上含中级或执业药师）。

6、**冷链管理**

6.1提供一定数量的符合规定且经过验证的冷链设备（需提供冷链设备购置证明复印），并提供相应设备预处理及货物包装服务，协助运输有温度要求的货品。

6.2在运输途中应定时监控温度，发现异常情况须及时通知甲方并采取措施防止损失发生，保证运输货物的安全，并可提供全过程温度数据。

6.3必须配有自营冷藏车和相应的温控箱设备。（需提供冷藏车辆清单及车辆行驶证复印件，温控箱购置证明复印件）

**7、信息上传及查询**

7.1快件收寄后，成交供应商应及时录入收寄信息并按规定上传网络。

7.2成交供应商应根据业务种类向顾客提供电话或互联网等免费查询渠道或其他可进行电脑、手机等终端操作的系统对接设备，用户可凭借快件运单号码进行全程跟踪查询，可查询到快件当前所处服务环节及所在位置。

7.3快件的互联网查询时间应为一周7天，每天24h；快件电话人工查询受理时间应为一周7天，每天应不少于8h。对于用户电话查询的快件，成交供应商应在30min内告知用户。

7.4国内快件查询有效期应不少于1年。

7.5提供快递服务信息的API接口，以便医院相关程序关联查询和调用。

**8、无法投递快件**

成交供应商应在投递前联系收件人，当出现快件无法投递情况时，应采取以下措施：

* 1. 首次无法投递时，应主动联系收件人，通知复投的时间及联系方法，若未联系到收件人，可在收件地点留下派送通知单，将复投的时间及联系方法等相关信息告知收件人；
	2. 复投仍无法投递，可通知收件人采用自取的方式，并告知收件人自取的地点和工作时间。收件人仍需要投递的，成交供应商可提供相关服务，但应事先告知收件人收费标准和服务费用；
	3. 若联系不到收件人，或收件人拒收快件，成交供应商应在彻底延误时限到达之前电话通知寄件人，协商处理办法。
1. **档案的保存期限**

9.1国内快件运单的实物保存期限，应满足快件纠纷及赔偿处理的需要，宜不少于1年，相应的电子档案保存期限不应少于2年。

9.2国际快件、港澳台快件运单的实物保存期限不应少于6个月。其他档案的保存期限应满足相关法律法规要求。

**10、投诉与申诉**

10.1成交供应商收到采购人投诉时，应对投诉信息进行分析，提出处理方案，制定补救措施，按服务承诺及时处理。

10.2投诉处理完毕，成交供应商应在处理时限内及时将处理结果告知采购人。

10.3若采购人对处理结果不满意，成交供应商应告知其他可用的处理方式。

10.4成交供应商应根据投诉信息统计分析结果，采取措施改进服务质量。

10.5采购人向成交供应商投诉后30个日历天未作出答复的，或对成交供应商处理和答复不满意的，可向邮政管理部门提出申诉。

**11、赔偿**

11.1在寄递过程中，发生延误、丢失、毁损、浸泡、内件不符时，成交供应商应按实际价值予以赔偿，并在投标方案中注明赔付方式；

11.2采购人发现成交供应商恶意骗取邮寄费时，有权要求成交供应商赔偿、作出书面说明及承诺，有权要求更换服务人员，有权单方面解除与成交供应商的合作合同。

**12、发票寄送快件服务质量要求**

12.1成交供应商要安排业务素质高、工作责任心强的业务员来从事发票的寄送工作。

12.2收件人员应做好发票签收。

12.3需与客户验收发票，签收单上务必保证由收件人本人签收或者盖章确认。

12.4客户发票签收单必须按月整理扫描，并于每月初将上个月的签收单交回甲方专人留存。如果月初未能交回签收单，承运方必须书面说明原因。

12.5投标方案须包括发票寄送错误、延期、损坏、丢失等的赔付方式。

12.6设立专门对口的服务监督热线，对其寄送发票的情况进行监督，设立一名对口的主管或者经理，以便能就发票寄送过程中出现的问题更方便直接地进行沟通。

**13、质量要求**

13.1配送药品、器械的人员必须经过相关操作培训。

13.2配送药品、器械的车辆必须采用密闭厢式运输车辆运输，并能在实时运输过程中监控温度。

13.3运输冷藏品的保温箱和冷藏车必须经过温度验证合格，用于监控温度的温度计必须经过法定计量单位校准合格后方能使用。

13.5如配送过程中出现异常或偏差的，必须第一时间上报甲方。

13.6每年需接受甲方EHSQ部的质量审计。

13.7如公司出现重大变更的，需书面邮件通过甲方。

14、仓库要求

广州经营场所具有不少于3000平方的仓库有装卸区、中转区、存储区具有防尘、降温隔热、避光、防雨、防虫防鼠等措施。非自有产权需提供租赁合同和相关产权证明、平面图、百度地图定位、场所照片等。

**15、异常处理要求**

投标人具备跨区域异常处理问题的能力与资源，并同时快速响应。能根据异常问题属性建立不同的线上或线下处理机制，处理反应迅捷；货品破损赔付承诺处理方式，应建立全程专人对接，赔付简便快捷。

**16、其他要求**

成交供应商应免费提供快件运单、信封、胶袋、各种规格纸箱、编织袋等用于邮寄信件或物品。

**17、其他未尽事宜**

成交供应商应遵循《快件服务》国家标准，分别是GB/T 27917.1-2011《快件服务 第1部分：基本术语》、GB/T 27917.2-2011《快件服务 第2部分：组织要求》和GB/T 27917.3-2011《快件服务 第3部分：服务环节》。

**报价表**

1. 普通件配送表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 出发地 | 目的地 | 时限要求(h) | 普通件 | 小计 |
| 首重 | 续重 |
| 重量(kg) | 限价(kg/元) | 单价(kg/元) | 重量(kg) | 限价(kg/元) | 单价(kg/元) |
| 广东 | 省内同城 | 24 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 省内非同城 | 24 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 福建 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 广西 | 36 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 海南 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 湖南 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 江西 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 安徽 | 36 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 贵州 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 河南 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 江苏 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 上海 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 四川 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 云南 | 60 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 浙江 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 重庆 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 北京 | 32 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 河北 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 辽宁 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 山东 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 天津 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 湖北 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 山西 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 陕西 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 甘肃 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 内蒙古 | 74 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 宁夏 | 56 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 青海 | 74 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 黑龙江 | 74 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 吉林 | 50 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 西藏 | 148 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广东 | 新疆 | 81 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 合计 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

2、冷链件配送报价表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 出发地 | 目的地 | 时限要求(h) | 冷链件 | 小计 |
| 5L温控箱 | 12L温控箱 |
| 冷链箱数 | 限价(箱/元) | 单价(箱/元) | 冷链箱数 | 限价(箱/元) | 单价(箱/元) |
| 广州 | 广州 | 24 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 广东（除广州市以外） | 24 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 福建 | 36 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 广西 | 36 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 海南 | 36 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 湖南 | 36 |  |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 江西 | 36 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 安徽 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 贵州 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 河南 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 江苏 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 上海 | 36 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 四川 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 云南 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 浙江 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 重庆 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 北京 | 36 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 河北 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 辽宁 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 山东 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 天津 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 湖北 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 山西 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 陕西 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 甘肃 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 内蒙古 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 宁夏 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 青海 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 黑龙江 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 吉林 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 西藏 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 广州 | 新疆 | 48 | - |  |  |  |  | 　 | 　 |
| 合计 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |