

附录二：配送要求

本招标货品配送，包括货品的装卸、运输、整理等项目。
本招标所写的货品包括药品及其他经营产品。

第一条 服务及合作

一、配送方为邀标方提供下列服务：

1、按邀标方及邀标方客户要求，配送实现门到门的服务，包括配送工作中邀标方或客户其他合理要求。

2、提供相关单据整理、递送、签收及原件返回服务。

3、提供配送服务的逆向物流及物流信息追溯服务。

4、物流条码信息的跟踪、采集。

5、配送方必须是合法经营的配送企业，具有满足邀标方物流服务需求的能力，并有符合 GSP 要求的配送设施、设备。且需提供给委托方以下资料：营业执照、法定代表人身份证件、承运车辆的年检、保险资料、配送人员的体检报告、社保资料或合作协议等与配送相关的资料。

二、委托给方如因业务方面有所调整，双方可根据运输业务需求进行协商。

第二条 责任与义务

一、配送方必须是合法经营的配送企业，具有满足委托方物流服务需求的能力，并有符合 GSP 要求的配送设施、设备。且需提供以下资料：营业执照、法定代表人身份证件、承运车辆的年检、保险资料、配送人员的体检报告、社保资料或合作协议等与配送相关的资料。

二、配送方应严格按照国家《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》、《医疗器械监督管理条例》、《医疗器械经营质量管理规范》等规定以及本协议的相关要求进行配送，并制定规范的操作流程及管理制度。

三、配送方不得拒绝为委托方提供协议内的服务，包括节假日和急救配送的情况下，否则委托方有权解除协议。



不得以任何方式将本协议的经营权限转包或分包，否则视同为配送方根本违约。委托方有权解除或终止合同，由此造成的损失由配送方承担。

四、委托方向配送方委派 3 名工作人员，由配送方对委派人员进行日常工作管理，配送方不得无故将委派人员遣返至委托方，若确需遣返的，由此产生的人工成本等相关费用全部由配送方承担。

五、委托方委派人员在配送工作中所发生的安全事故、健康、工伤等问题由配送方负全部责任并承担由此产生的所有费用。

第二条 质量条款

1、必须对从事药品配送服务的人员做好岗前及定期药品运输配送相关制度培训，特殊药品、冷链药品培训由邀标方负责培训并考核，配送方应全力配合。

2、配送方必须对从事药品配送服务的人员做好岗前及定期健康体检，体检应合格。

3、配送方必须使用封闭式车辆运输货品，并保证货品不与其他货物混装。

4、配送方根据邀标方配送要求，将货品在双方约定的时间内准确无误的送达甲方指定收货方，并负责向收货方获取送货回单凭证。

5、配送方在搬运、装卸货品时应轻拿轻放，严格按照货品外包装图示标志要求堆放和采取防护措施。

6、配送方应在规定的时间内将运输药品送达，冷链药品在途时限为 4 小时，超出该时限应第一时间通知邀标方。

7、配送方运输特殊管理药品及按特殊药品管理的品种时，按照委托方规定的流程操作，保证运输过程中的药品安全，发生意外事故第一时间通知委托方。

8、冷链药品的运输配送使用的冷藏车或保温箱，由委托方完成装箱或装车后交配送方配送，在运输过程中配送方驾驶员应规范操作。

9、配送方必须严格按照委托方提供的客户地址或特殊备案信息进行交接签收，不得自主变更交货地址、发生异地送货、交接确认与备案信息不符的情况。

10、委托方将发货品种集中储存于待发库，配送方根据不同区域进行装车配



送，货品必须直接配送，乙方不得设中转点，不得转仓分拨配送（除宁波舟山地区以外省内零星件、省外线路货品），运输全程必须保证货品质量安全，同时符合储存条件。

第三条 配送基本要求

1、配送方应保证运输车辆符合药品运输的卫生条件，车厢整洁干净并保持良好的车貌，配送方所有配送车辆（包括省外）不得使用非厢式货车送货。

2、配送方发车前应认真检查货品外包装性状，质检单、随货联等单据，配送中不得遗失随货发票，做到票货相符、回单及时。

3、配送方确保与委托方办理货品交接手续后在规定时效内，将货品及时、安全送达，并交付收货方。

4、配送方应认真履行与甲方客户的交接手续，使用规范化服务用语，满足客户当场清点、验收、堆垛等服务要求，并按照客户要求摆放货品，服务态度热情周到。

5、配送方送货人员必须确认委托方客户单位收货人身份后方可交予签收，配送方在与客户交接过程中，应提醒客户规范填写回单，对有特殊签收要求的回单要做好监督指导工作。

6、配送方在配送过程中，应提供优质的配送服务，发运过程中遇到问题应及时与委托方相关部门沟通解决。如遇客户投诉，经查明是配送方责任的，应立即派人登门道歉，挽回委托方声誉。

7、客户（采购平台）有具体配送时间的，配送方应严格按照客户规定的时间（特别是节假日）配送。医院送货时尽量不要占用客户休息时间（中午严禁送货，下午在对方下班前 1-2 小时内送达）。

8、如遇社区中心站点没货而分站点有货的情况下，配送方应把发票送至中心站点。

9、公立医疗机构的中药配送须配备专职上架人员，按要求摆到指定位置。若医院对配送货品有特殊要求的，配送方应按照医院需求完成协助。



第四条 提退货基本要求

- 1、配送方凭“退货提货单”至客户处提取退货，清点件数，按件交接。如遇客户在车辆到达后却又无退货等情况出现，则要求客户配合在退货单中注明“无退药”、“已退”、“不退”等字样。
- 2、配送方凭“退货提货单”严格履行提退货手续，当场清点确认，客户强行要求提回的应及时通知委托方客服。
- 3、退货及现退品种，配送方应与委托方专职人员严格履行清点交接手续。
- 4、因配送方原因引起的现退（例如：货品遗失、串货、破损、挤压等），配送方须在现退当天电话告知委托方客服。

第五条 回单返回基本要求

- 1、(委托方与配送方的交接单)和(配送方与客户的签收单)同样具法律效力，并作为货品配送结算凭证，委托方负责审查，配送方对回单的真实性及有效性负全责。
- 2、配送方按时收集并整理委托方每单门到门发运货品的有效签收原件，在规定时效内移交委托方。
- 3、配送方应按委托方提供的资料仔细核实收货方的身份，要求收货方签收时填写件数后再签字，由于配送方原因导致货品冒领、发错等情况产生的相关责任由配送方承担。
- 4、配送方应确保回单签收的完整性，配送人员应严格按照随货同行联上的要求填写。含麻黄碱复方制剂、第二类精神药品、毒性药品、冷链药品等特殊品种配送时回单必须签字并盖章，保证与委托方备案一致，如有不符、遗漏等情况，配送人员应及时补签补盖。

第六条 信息反馈及查询

- 1、配送方应配备专业的客服人员，对甲方所要求的查询事项，及时给予答复。包括有关委托方货品物流信息的所有查询工作、签收信息的反馈、回单及退



货情况的跟踪反馈、客户投诉处理等，由此所产生的费用由配送方承担。

2、如遇极端天气，中途车辆故障等原因无法及时送达或交接时遇品种短少、破损、客户拒收等特殊情况配送方应及时反馈给委托方。

第七条 应急服务

1、配送方须制定车辆配送应急预案，常年配备应急车辆至少 1 辆，应急驾驶员至少 1 名。

2、如遇公立医疗机构应急药品配送做到主城区 1 小时完成配送，宁波其他区域 2 小时完成配送，宁波偏远区域 3 小时完成配送。

3、如运输车辆出现故障或交通意外，第一时间与委托方业务部门联系，按照业务需求启动应急预案进行后续配送服务。

第八条 配送方每年应接受委托方对本协议执行情况的审计，对委托方提出的整改意见，在规定时间内整改，如未在规定时间内整改完毕，委托方有权拒付配送费用。

第九条 车辆保险、维修检测、年检保养、燃油材料、违章罚款、用费税额、交通事故理赔及配送方工作人员工资、福利、劳保、体检、配送中引发的各种疾病伤亡等所有费用均由配送方自行承担。

第十条 费用结算

1、配送方应在每月 10 日前，将有效的承运单和其他结算凭证等单据交由配送方审核。

2、委托方审核无误后，配送方必须按 9% 税率开具运输服务增值税专用发票。委托方在收到发票后，于当月 30 日前向配送方支付上月配送费。

第十一条 违约责任

1、货损：委托方货品自清点交付并由配送方签收后，至委托方客户收货签收前的过程中，如发生货品短少、灭失、雨淋、污染、破损、褶皱而影响二次销售的，由配送方承担全部责任。若配送方与客户完成交接，客户拆箱后发现上述货损情况，双方应当查明原因，按照货损金额承担相应的赔偿责任。



2、货差：在配送方与客户交接验收时，配送方或客户发现货品缺失、错发的情况，配送方必须及时补送。

3、现退责任鉴定：因任何原因客户拒收，配送方对拒收的货品负保管责任，如遗失或损坏由配送方负责赔偿。客户在现场验收时发现货品出现包装褶皱、破损、污损等情况，并出现退货，归入现退范畴（原装短少除外）。若在客户验收时发生上述情况，并出现退货，责任由配送方承担。

4、货品报损赔偿

(1) 货品报损赔偿的追溯期为六个月，即货品出库派车时间或提回交接时间至委托方报损并通知乙方之日起。

(2) 配送方接到委托方提供的报损信息后，必须在1个月内完成赔偿流程。

(3) 货品赔偿的损失，按货品实际成本金额赔偿，有残值的应扣除残值部分，残件归委托方。

5、如发生《民法典》中关于不可抗力的原因而造成损失的，配送方不负赔偿责任。但配送方要及时将不可抗力的情况书面通知甲方并采取有效措施防止损失的进一步扩大。

6、委托方按月对配送方配送情况进行考核。6个月之后，委托方根据双方合作情况，可以调整考核标准。配送方应接受委托方按调整后的考核标准对其配送情况进行考核。

7、双方特别明确：配送方的前述所有扣罚、赔偿、违约金等费用委托方有权直接在支付给配送方的运费中予以扣除，不足的部分由配送方另行补足。

第十二条协议终止、解除

如配送方出现下列情形，委托方有权解除本协议，且配送方须赔偿由此给委托方造成的经济损失，包括但不限于直接损失、间接损失、赔偿金、律师费、鉴定费、公证费、诉讼费等费用：

1、配送方当月对收货人未经认可延期送货，累计达5次（含）以上，或拒绝履行运输义务的。



2、因配送方差错造成的（排除不可抗力和货物外包装等造成的自然损耗）
货品赔偿每月累计金额达 30000 元的。

3、审计过程中，有关配送方资质、硬件设施、操作流程等不符合“药械质量管理”要求，必须限期整改到位。逾期未改的。

4、因配送方的配送质量问题造成委托方客户投诉并影响委托方业务的。

5、合同签订日起乙方试用期 6 个月，试用期内配送方配送考核不达标的。

四、配送方凭有效结算凭证要求委托方支付配送费用。委托方在无特殊情况下延期支付配送费达 3 个月以上的，委托方有权解除本协议，双方按实结算配送费用。

五、双方因故需单方面解除本协议的，应提前三个月书面通知对方，双方按实结算配送费用。

第十三条 其他

一、本招标协议签订后 10 日内配送方需向委托方支付保证金壹拾万元。

二、配送方配备专职调度人员 1 名，客服 1 名。

三、本招标在执行过程中，发生争议或未尽事宜的，由双方通过友好协商解决；无法协商解决的，双方均可向宁波市海曙区人民法院起诉。

CS 170

