**湛江中心人民医院**

**院内物资物流运营管理配套服务社会化项目需求书**

**一、项目名称**

湛江中心人民医院院内物资物流运营管理配套服务社会化项目

**二、项目内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购内容 | 具体服务实施内容 | 服务期限 |
| 医院物资物流运营管理配套服务 | 院内耗材仓储物流服务，院内耗材精细化管理信息系统建设运维。 | 5年 |

**三、项目采购需求**

**(一)项目概述**

医院内部物流管理的业务范围，包括医用耗材等医用物资的日常申领、订货、供给、运送、库存、消耗管理等工作内容。随着药品耗材“零加成”的逐步落实，我院医用物资管理部门成为纯粹的成本中心，传统的医用物资管理模式已显得过于粗放和低效。

为提升我院院内物资的精细化管理水平，降低管理成本，现拟将院内物资供应链物流管理服务社会化，以医院医用物资管理部门为主导、以物流信息技术手段为工具，通过合理使用社会资源，对医院物资在院内的供应、加工、推送等过程进行集中管理。将医院物资的院内物流管理工作，转移到专业的物流管理平台上进行运营，由第三方成交供应商提供院内物流管理的整体解决方案。通过信息系统的标准化建设和院内物流管理流程再造，以及条码识别等技术的应用，使院内物流作业规范化、简洁化，从而有效提高作业效率，降低差错和管理难度。

通过本次采购，确定1名成交供应商，对湛江中心人民医院院内物资物流运营管理提供配套服务。

（一）采购项目名称

湛江中心人民医院院内物资物流运营管理配套服务社会化项目

（二）采购项目内容

1 本项目建设范围在湛江中心人民医院院内。

2 建立覆盖临床使用科室、耗材管理部门及财务等相关部门之间的一体化的耗材供应链管理平台，实现耗材从科室提出需求到采购、入库、配送出库、使用消耗、结算等的全过程管理，实现院内整体耗材供应链的流程优化和效率提升;

3以服务临床一线为出发点对传统业务流程进行优化，保障二级消耗点供给安全，实现三级消耗点管理，降低临床医护人员科室库库存管理负担，解放临床医护人员回归临床;

4实现医用耗材在院内全程追溯管理，进行低值耗材的“一规一码”、高值耗材“一物一码”的管理模式，实现医用耗材从采购计划发出、供应商送货、院方验收、领用使用、收费、结算等各个环节全程管理，监控医用耗材的收费与使用，保障医疗安全;

5 突破医院对高值耗材的管理难点，通过智能柜等设备的应用并与医院 HIS、HRP、财务管理系统等相关系统的集成，优化高值耗材的库存管理，节约临床人员人力，实现植入、介入类耗材的全程唯一性信息追溯，并能够从供应商维度、科室维度、医生维度，提供高值耗材使用情况的相关报表;

6 实现院内医用耗材采购过程的全面电子化管理，对院内物、款、票等实现线上管理，能够实时跟踪订单响应程度，简化工作流程，提高工作效率，协助医院规范供应商评价体系;

7 支持医用耗材的科室领用后结算或消耗后结算模式、单品种按科室及用量控制等管理，医用耗材在消耗前的所有权归耗材供应商，消耗后的所有权归医院，从而减少医院库存资金积压;通过定数补货机制实现医用耗材的合理备货，保障临床使用，协助医院推动医用耗占比降低;

8 针对医院各级仓库进行梳理、改造、优化。使院内仓储物流管理实现精细化，现代化。

**(二)项目总体设计要求**

1.院内物流服务内容

1.1成交供应商负责为医院方提供全流程条码化管理，从而使耗材配送更及时准确，大幅减少沟通成本。

1.2 成交供应商负责为医院方提供全程耗材管理，大幅节约医护人员时间精力，回归医护工作。

1.3成交供应商负责为医院方缩短科室耗材配送时间。

1.4成交供应商负责医用耗材在院内的统一配送，规范化管理，提升库存周转率。

2.零库存

2.1成交供应商负责为医院方的科室库实现零库存管理目标。即领用结算，零资金占用。实现科室耗材消耗真实成本管理。

2.2 成交供应商负责为医院方实现高值耗材使用后结算，实现高值耗材零库存的管理目标。

3.精细化管理服务内容

3.1成交供应商负责实现耗材“定数包”模式，实现医护人员扫码领用，中心库自动补货。

3.2成交供应商负责为医院方实现三级库精细化管理，科室耗材出库，三级库消耗的目标。可按科室内分组追溯耗材，为科室内绩效提供耗材数据。

3.3成交供应商负责医院物资物流运营管理与HIS对接低值耗材收费数据，管理科室计费行为，避免出现“溢库”“亏库”，实现科室耗材消耗真实成本管理。

3.4成交供应商负责为医院方实现高值耗材院内唯一码管理，全流程可追溯的目标。

3.5成交供应商负责为医院方免费提供相应数量的智能耗材柜的使用权(以医院实际重点科室数量为准)，并负责在重点科室内安装部署，真正实现高值耗材终端自动化管理的目标。

3.6成交供应商负责为医院方免费提供各级仓库标准化改造。细化仓库内分区、库位、货架。改善仓储环境，提升运营效率。

4.供应商负责为医院方提供智能预警系统的服务，有效降低耗材质量管理风险，避免不良事件发生，通过安全库存智能生成采购计划，确保仓库不会出现耗材不足现象。包含但不限于如下几方面:

4.1耗材安全库存预警服务

4.2耗材效期预警服务

4.3 耗材证照预警服务

4.4合同预警服务

4.5 供应商证照预警服务

4.6 溢库、亏库预警服务

5.供应商负责为医院方提供优化结算方式的服务，改变以往货票同行，各耗材供应商送一次货就要开一次票的结算方式。各耗材供应商每月只需开一次票，会计每月只需接收一次，办理一次入/出库结算单。

6.供应商负责为医院方提供医院物资物流运营管理系统平台的服务，可连接HIS, HRP 院内数据，实现全院耗材运营实时监控。

7.供应商须根据院方物流配送管理需要，免费向院方提供物资配送软件系统及各种耗材管理智能设备、信息化设备等的使用权，该类设备数量必须满足科室工作需要，与医院现有系统兼容使用。

8.软件实施必须包含本项目供应商提供信息系统所涉及的接口费用。院方帮助协调相关院内系统的接口开发费用，同时帮助协调双方的接口数据格式等，但院方不确保双方协调的结果，供应商不得以此为借口拖延本项目服务质量及进度。

9.合同服务期间，如院方需增加与本项目服务相关的系统功能模块，供应商应按照院方要求进行现场开发或功能增加，但不能额外增加任何费用。

10.供应商应于合同签订后90个工作日内免费向院方提供医院物资物流运营管理系统软件系统，并协助院方进行医院物资物流运营管理系统软件系统的调试和培训。医院物资物流运营管理系统软件系统能实现与招标人的HIS、HRP等信息系统对接及政府集采平台对接，实现动态管理。

11.供应商应使用院方的服务器，相关系统须在本地部署，且必须满足安全等级保护的相关要求。所提供的医院物资物流运营管理系统软件系统需要根据物流配送管理和临床使用的需求进行及时的更新与调整。

12.合同期间院方拥有对物资从采购到验收、请领、发放的绝对控制审核权，供应商须全面配合，并且可随时提供院方所需的耗材数据。

13.解决问题、排除故障的速度:如医院物资物流运营管理系统软件系统有紧急故障，供应商工作人员在24小时内必须排除故障，确保医院的正常业务开展。

14.植入类介入类高风险医疗器械应当建立真实、完整的唯一性追溯管理体系。

15.供应商应针对医院的实际情况编制医用耗材的精细化管理方案，方案所涉及费用均由成交供应商负责。供应商应通过系统建设、提供服务等方式为医院打造符合国家法律法规、且满足医院实际需求的医用耗材精细化管理体系。投标人提供的医院物资物流运营管理服务应以信息化、智能化为基础，为院方免费提供一套满足医院实际需求的医院物资物流运营管理系统软件系统，以满足日常工作需要。

16.供应商协助院方在医院进行场地升级改造，合理划分库区，实现货位管理，将耗材仓库、医技科室及相关部门升级成符合国家法律法规要求的标准和信息化要求的中心库和二级库等，库房大小应能满足日常工作需要，供应商应具备电脑、扫描设备、智能耗材柜、运营管理所需系统终端设备及配套设施等。

17.供应商应根据项目的实际情况配置合理的医用耗材精细化管理项目服务团队，根据院内物流的实际需要配备相适应的服务人员数量，采用先进的供应链管理模式对中心库进行管理，协助医院仓管员完成收货、上架、拣货、赋码、下送至二级库工作，提供由中心仓库至二级库的转运服务。

18.供应商负责提供以下情况的应急方案，包括:发生高低值耗材安全事件的应急预案;信息系统故障的应急信息化预案;高低值耗材出现不良事件及其他突发状况的应对方案。

**(三)院内物资物流运营管理配套服务基本内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 项目 | 具体服务实施内容 | 要求完成时间 |
| 院内物资物流运营管理配套服务 | 院内物资物流运营管理配套服务 | 院内耗材仓储物流服务,院内耗材精细化管理信息系统建设运维。 | 合同签订后90个工作日完成耗材管理信息系统建设 |

**(三)本项目具体采购需求**

1.对参与综合评选的供应商的要求:

1.1 参与综合评选的供应商要求为专业的IT服务企业，主营业务为信息化或通讯业务。自身不得参与医用药品、耗材配送及销售业务，不接受已在本院进行医用耗材配送及销售业务的供应商参投本次项目，避免“既当裁判员又当运动员”的现象出现。

1.2 参与综合评选的供应商应当有符合要求的信息系统，建立购销单位、经营品种等国家法规要求记录的信息数据库，可实现双向溯源管理。植入类介入类等高风险医疗器械应当建立真实、完整的追溯管理体系。结合院方医院耗材编码管理需求，实现医用耗材一物一码管理。实行库存医用耗材“动态管理”，拥有并使用支持多供应商的医用耗材供应链管理B2B平台，平台系统可以提供相关接口对接医院信息管理系统。

1.3具有对医院物资物流运营管理系统软件系统及配套硬件产品相关的技术培训、维修等售后服务能力。

1.4参与综合评选的供应商获得成交资格后需与医院签订服务框架合同、再签订具体的实施协议，以约定和规范双方的权利与义务。

2.其他要求

成交供应商提供的医院物资物流运营管理系统软件系统应具备可拓展性，可随时与耗材院方供应商线上对接采购，真正实现全流程条码化管理，使耗材配送更及时准确的目标。

3.监督管理:

合同期间我院拥有对成交供应商进驻我院提供服务的人员的全面监管。成交供应商进驻采购人的项目经理,物流人员，工程师需向我院医院物资采购办公室报备身份信息和体检报告人员变化需提前1个月通知报批，以确保人员稳定和服务质量。按月报考勤表给我院医院物资采购办公室，以满足我院有效的监管。

具体监管条款如下:

3.1各科室一旦发生医院物资物流运营管理配套服务方面的(投诉)问题或成交供应商在服务过程中出现差错，成交供应商必须有一名管理人员在20分钟内了解情况并进行相应的处理工作，如不及时处理引起科室投诉每次扣罚100元;如因此影响医疗正常运作，所有后果由成交供应商负责，并扣罚500元。

3.2成交供应商工作人员不得在医院院区内通道上堆放杂物，不得擅自收集纸皮、报纸和杂物等物品，如检查发现，每次处以 200元罚款。

3.3成交供应商收送人员到甲方的使用科室收送耗材路途中，如撞坏医院建筑物，照价赔偿。

3.4成交供应商未按服务项目要求完成或完成不彻底，经我院书面要求，成交供应商在约定时间内仍未能整改好，超过两次，我院有权终止本合同，由此造成的一切后果由成交供应商承担。

3.5每个季度由我院与成交供应商联合进行一次满意度调查，调查范围为各临床部门，将调查结果分析汇总上报我院主管部门与领导，并不断改进工作。每月结算服务费要与服务综合满意度进行挂钩支付，本季度的每个月服务费是根据上一个季度调查的综合满意度进行按分值额扣减后结算，满意度扣罚服务费与单次投诉处罚不冲突。合同期内累计3次或连续两次满意度调查80分以下，即满意度不合格，我院有权终止合同。

具体的分值如下:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 满意度级别 | 满意度分段(分) | 分值系数 | 备注 |
| 一级 | 90分(含)~以上 | —— | 不扣月服务费 |
| 二级 | 85分(含)~90以下 | 200元/分 | 每分值乘以被扣分 |
| 三级 | 80分(含)~85 以下 | 500元/分 | 每分值乘以被扣分 |
| 四级 | 80 分以下 | 1000元/分 | 每分值乘以被扣分，满意度不合格，并追究违约责任处理 |

成交供应商违反我院的服务要求条款而产生的赔偿费或罚款，在当月的服务费中扣除，若当月的服务费金额不足以扣除赔偿费金额的，超出的部分在次月的服务费中继续扣除。

**四、本项目采购的最终解释权归采购人所有**

**五、售后服务要求**

1.在实施期间，保证实施人员的稳定性。在本项目实施期间，要求项目实施组成员必须严格按照投标人投标文件承诺的项目人员组成，项目经理不得变更，项目组其他成员变更必须取得采购人的书面同意。

2.为保证系统的实施顺利进行，项目实施组必须在现场进行实施工作。

3.逾期完成需求，由于系统原因造成的经济损失，均由中标人承担。

4.免费为采购人提供本项目软件安装调试(包括相关系统软件和第三方软件的安装调试)，并保障该系统能与采购人的其它业务系统进行数据交换和数据共享。

5.在项目最终验收前，采购人提出项目软件需求改进时，承诺免费修改和完善;对软件设计方面出现的漏洞，免费进行修改和升级。

医院物资采购办公室

2024年12月27日