南京市第二医院

项目名称：互联网医院健康商城零售商店

一、项目概况

1.1 建设目标

为方便患者，满足多样化需求，建设互联网医院健康商城的零售商店。

1.2 项目背景

 建设互联网医院健康商城的零售商店。

1.3 项目建设遵循标准

符合国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

二、项目条件

1.资格要求

（1）运营方具有独立法人资格，无不良经营行为，具有履行合同的能力、良好的财务状况和商业信誉及独立承担民事责任能力，（提供营业执照副本复印件加盖公章）；

（2）运营方未处于被责令停业、投标资格被取消或者财产被接管、冻结和破产状态（承诺书需加盖投标单位公章）；

（3）运营方须提供参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺（承诺书需加盖投标单位公章）；

（4）运营方被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网"(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的将被拒绝参与本次招标；

（5）本项目不接受联合体投标。

（6）提供与国内医院的合作案例。

2. 商品管理体系

（1）商品选品规范。健康商城上架产品目录皆为满足健康需求，具体上架的产品品类、型号、规格等，需要运营方进行初步把关筛选 ，并报备医院方批准。

在产品的质量把关上，需严格按照国家有关法律法规要求，确保产品厂家取得相应资质。

（2）价格管理机制。为保障用户权益，运营方需建立健康商城所售产品定价规则，原则上需保障上架商品价格不高于该产品（同款/同型号）其他官方渠道之定价。

（3）产品上架规范。为确保产品品质，运营方需设立标准的产品上架规范，包括产品相关资质审核、产品抽检、价格对比等，符合上架规范的产品才可上架销售。

（4）产品下架规范。运营方需制定标准的产品下架规范，以便及时停止异常产品销售，包括产品不满足患者需求、产品质量不良事件、售后质量问题等。

（5）仓储配送管理机制。运营方需指定完善的仓储管理方案、院内送货方案、物流到家方案，以确保产品仓储安全、送货及时。

3. 提供优质服务

（1）为保障用户的服务体验，运营方在实际服务患者过程中需设定标准的服务规范，包括服务时间、服务礼貌用语、服务保障范围等 ，做到标准化体验，持续提升服务质量。

（2）保障用户问题得到妥善解决，运营方需设置标准的服务流程，明确制定各类不同问题的服务路径，如售前咨询、退款申请、换货申请、投诉等。客服根据标准的服务流程进行服务，从而确保服务时效。

（3）面对商品使用周期、效期问题、突发异常事件等场景，设置患者回访机制，确保能够及时将提醒类信息、收集型信息同步至患者端。

（4）运营方应有能力策划商城活动，有面向商城用户的权益方法、兑换等方案，切实方便用户，提高满意度。

4. 人员要求

 运营方应有专人负责商店运营管理，并保证至少有线上客服人员1名、线下运营人员2名。

5. 其他要求

（1）服从医院方在法规政策、意识形态、廉政廉洁方面的管理。

（2）开放运营后台，便于管理方掌握经营数据。

（3）提交与管理方的合作方案。