# 服务承诺书需企业自行拟定

**企业可参照医院要求中选企业提供的最低服务承诺自行拟定：**

**一、中药饮片配送服务承诺：**

1.中药饮片配送率和及时性：中选企业所配送货物必须100%地满足医院计划要求。企业在半年内出现单品种超过3次或累计超过10个常用品种未按时中选、未足量中选或者未中选（如存在不可抗力因素时需提交书面情况说明），经核实其他企业能正常中选，则视为中选企业主动放弃所有品种的中选资格，医院有权单方面终止采购合同，由此产生的一切损失由中选企业自行承担。

2.中药饮片的质量保证期不得低于国家规定的质保期，若中选企业承诺质量保证期优于国家规定的质保期，则以中选企业的有效承诺为准。医院有权对中选企业配送的药品进行抽样送检，送检费由中选企业承担；中选企业有责任和义务接受群众对其配送药品的监督质疑，医院有责任和义务将群众质疑的药品送交主管部门查验。如查实中选企业配送的药品存在不合格品，医院将立即终止与中选企业的采购合同，同时将该企业列入黑名单，该企业三年内不得参与医院任何招采工作。对违法犯罪的移送司法机关处理。

3.中选企业配送药品时所产生的一切费用均自行承担。

4.中选企业应对所售药品在质保期内出现问题的，需立即进行免费更换。

5.在购销合同有效期内，中选企业必须指派专职业务人员负责与医院联系，如联系人或联系方式发生变更，必须提前一周提交书面通知。

6.如中选企业提供了更优质的服务承诺与服务措施，以中选企业提供的具体服务细则为准。

7.中选企业与医院签订采购合同时应附上品种清单，清单内应标明企业所供中药饮片的产地，中选企业应向医院提供合同中约定产地的货源，如遇特殊情况时需要变更为其他产地的货源时，须向医院提交书面说明材料，征得医院同意。

**二、中药饮片代煎服务承诺：**

1.中选企业有提供饮片代煎服务的场所、设备、人员等，能按要求接收医院传递的中药代煎订单，能提供处方审核、调配、煎煮、包装、配送、售后等标准化服务。

2.中选企业药品的储存、调配、配送等操作所使用的场地、设备、卫生条件及操作人员资质等应符合国家行业标准要求。

3.中选企业有完整的中药饮片方审核、调配、煎煮、包装的制度和操作规范流程，并保证符合相关操作管理规范。

4.在江浙沪地区代煎配的中药饮片，中选企业应承诺代煎方送达医院或医院指定地点时间（以下表为例）。

|  |  |
| --- | --- |
| **代煎项目** | **代煎方配送时间** |
| 代煎处方 | 1、每天上午的处方，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_前送至医院2、每天下午的处方，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_前送至医院3、特殊要求的处方协商解决。 |
| 代熬膏方 | 1、非医院膏方节时段，膏方送达时间≦\_\_\_天2、医院膏方节时段，膏方送达时间≦\_\_\_天 |

5.医院会不定期对中选企业进行现场考察，中选企业有能力配合医院进行饮片代煎、膏方代熬的全流程检查，包括但不仅限于加工过程及其质量、辅料、计量、制备等流程。

6.中选企业配送代煎方时所产生的一切费用均可自行承担。

7.如中选企业提供了更优质的服务承诺与服务措施，以中选企业提供的具体服务细则为准。