

合同协议书

合同编号：2025-378

合同签订地：北京

甲方：北京市红十字血液中心

地址：北京市海淀区北三环中路 37 号

法定代表人：王勇

联系人：

电话：

乙方：深圳市血之缘医疗科技有限公司

地址：深圳市宝安区石岩街道塘头社区塘头一号路 8 号创维创新谷 7#楼 7#-0601

法定代表人：王秋君

联系人：谢少银

电话：0755-26928083

甲方无偿献血宣传纪念品（第二批）（项目名称）经北京中兴恒达招标有限公司（招标代理机构）以 ZXHD25287 号招标文件在国内进行公开招标。经评标委员会评定乙方为中标人，甲、乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1. 本合同中的词语和术语的含义与合同一般条款中定义的相同。
2. 下列文件构成本合同的组成部分，认为是一个整体，彼此相互补充、相互解释，按以下顺序优先进行解释，双方对下列文件中所述内容认可并遵守，如有违反应承担法律责任。

1) 中标通知书

2) 本合同书及附件

附件 1：投标分项报价表

附件 2：售后服务承诺

附件 3：储值卡卡面样式

3) 合同条款

4) 投标文件（含澄清文件）

5) 招标文件（含招标文件补充通知）

6) 廉洁承诺书

3. 本合同货物：无偿献血宣传纪念品（储值卡）

单位： 张

数量： 50 万

合同总价： ¥ 50,000,000 元（大写：人民币伍仟万元整）（含税）

资金性质： 财政拨款

4. 考虑到甲方将按照本合同向乙方支付款项，乙方在此保证完全按照合同的规定向甲方提供货物和服务，并修补缺陷。

5. 考虑到乙方提供的货物和服务并修补缺陷，甲方在此保证按照合同规定的时间和方式向乙方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。

6. 付款方式和条件：

1) 合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提交合同总价的 10%，即 ¥ 5,000,000 元（大写：人民币伍佰万元整）的履约保证金（履约保证金按照甲方要求，乙方以非现金形式提供）。合同签订后乙方依据甲方提供的采购订单按需供货，验收合格，在甲方财政资金拨付到位后，甲方向乙方支付相应货款。甲方支付款项前乙方开具与合同内容一致的符合国家规定的合法、合规的正式发票（开票内容：*预付卡销售*无偿献血宣传纪念品储值卡），并查验发票真伪，否则甲方有权拒付货款并由乙方承担责任。自合同签订两年后，合同履行完成，双方确认无异议，甲方向乙方无息退还履约保证金余额。

2) 乙方的账户信息如下：

户 名： 深圳市血之缘医疗科技有限公司

开户行： 中国农业银行深圳前海支行

账 号： 41015900040025482

3) 甲方纳税人识别号：1211000040068662XP。

7. 合同履行期限为自合同签订之日起一年。

8. 交货要求：现场交货，乙方应在 2025 年 12 月底之前交付 20 万张储值卡，剩余部分按照甲方指定的日期和数量交货。乙方负责将产品送到甲方指定地点，货物运抵甲方指定现场前的风险由乙方承担。乙方按照每小盒 100 张，一箱 20 盒的包装规格交货。

9. 货物送达地址：北京市红十字血液中心，地址：北京市海淀区北三环中路 37 号。

10. 乙方应向甲方提供必要的培训，使甲方人员可以正确操作使用产品。

11. 乙方提供货物的设计、制作、工艺等，应不侵犯任何第三方的知识产权，代理销售的货物应具有合法有效的销售权，乙方不得擅自使用甲方的标志、技术、信息及其他资料，如因知识产权、代理销售权等纠纷引发的任何责任由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。因本合同项下储值卡的发行、管理违反国家及地方预付卡相关规定所引发的一切法律责任、经济赔偿及费用支出，均由乙方独立承担，甲方不承担任何责任且有权向乙方全额追偿。

12. 货物的验收：甲方收到货物后，进行常规验收，即依据送货单检查包装是否完整、清点数量、核对型号等信息并组织验收。乙方提供加盖公章的《储值卡验收确认单》，由甲方指定的相关人员签字验收确认。合同执行期满后 15 日内，由乙方提交年度储值卡兑换报告，并加盖乙方公章。经甲方验收合格后，双方验收人员签字确认验收报告单并各自留存。

13. 储值卡使用有效期自献血者献血之日起一年，到期未兑现的储值卡由乙方和甲方协商，根据实际情况，适当延长使用期限，保证献血者自献血之日起，储值卡有效期不低于一年。

14. 货物的质保期按国家标准及相关政策或产品规定执行，自货物验收合格之日起计算。质保期内产品若出现质量问题，如撕裂、破损等严重影响甲方正常使用情况，乙方应在 5 个工作日内予以更换。使用储值卡换购的物品未使用的，自收到物品之日起 14 个工作日内，乙方提供无条件退换货服务。以上所产生的费用均由乙方承担。

15. 如确属货物的质量问题，造成甲方的财产及人员人身安全受到损害，或发生采供血医疗事故、纠纷，应由乙方承担赔偿责任，甲方有权向乙方追偿相关损失。

16. 保密

双方因签署或履行本合同而了解或接触到对方的商业秘密及其他保密资料或信息均应保守秘密，非经对方书面同意，任何一方不得向任何第三方泄露、给予或转让该保密信息。保密期限不以本合同期限为限，合同到期仍然要履行保密义务。

17. 不可抗力

因不可抗力因素（如自然灾害或国家政策调整等）造成无法履行合同时，双方均不承担违约责任，遭受不可抗力事件一方应尽快通知对方，同时采取有效措施防止损失进一步扩大，并向另一方提供相关部门出具的不可抗力事件的证明。

待不可抗力消除后，双方协商继续履行合同。

18. 争议的解决

本合同遵守《中华人民共和国民法典》及国家法律法规的相关规定。在合同履行过程中发生争议时，双方协商解决，协商不成时，应当向甲方所在地人民法院提起诉讼。

19. 其他

本合同一式五份，甲方执三份，乙方执二份，具有同等法律效力。本合同自双方法定代表人或授权代表签字/盖章并加盖公章或合同专用章后生效。如乙方由授权代表签订合同，应向甲方项目负责科室提供法人授权书。合同附件是合同的一部分，与本合同具有同等效力，如有未尽事宜，经双方协商可签订补充协议。

甲方名称：北京市红十字血液中心（盖章）



乙方名称：深圳市血之缘医疗科技有限公司（盖章）



甲方法定代表人：

乙方法定代表人：

或授权代表：

或授权代表：

2025 年 12 月 9 日

2025 年 12 月 9 日

以下为合同附件：

附件 1：投标分项报价表

投标分项报价表

项目编号：ZXHD25287 项目名称：无偿献血宣传纪念品（第二批）报价单位：人民币元

序号	分项名称	制造商	产地/国别	制造商统一社会信用代码	制造商规模	制造商所属性别	外商投资类型	品牌	规格、型号	单价（元）	数量	合价（元）
1	无偿献血宣传纪念品（储值卡）	深圳市血之缘医疗科技有限公司	产地：广东省深圳市/国别：中国	91440300MA5ELBGN3R	小型	男	内资	血之缘	规格：85.5mm*54.0mm*0.76mm、 型号：XZY-01	100.00	500000 张	50,000,000.00
2	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无
3	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无
4	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无
...	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无	无
总价（元）												50,000,000.00

说明：制造商规模请填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，中小企业的定义见第二章《投标人须知》。

制造商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

投标人名称（加盖公章）：深圳市血之缘医疗科技有限公司

日期：2025年12月 1 日



附件 2：售后服务承诺

售后服务承诺

一、乙方售后服务承诺如下：

1. 乙方负责所有的售后服务事项，提供完善的售后服务保障方案，包括产品质量保障、售后支持、投诉处理等，提供售后咨询等优质服务，及时响应并妥善解决各类问题。
2. 乙方提供储值卡发放管理系统（含软硬件），对每个采血点位储值卡的发放及兑换数据进行实时采集、统计和分析，乙方按照甲方采血点位数量配置相应的软硬件供甲方使用，维护、维修、更换由乙方负责，使用期限与合同期限一致。
3. 乙方承诺献血者用储值卡兑换的物品质量优良，均为正品行货，符合国家及行业标准规定，无假冒伪劣产品；献血者兑换的物品价格不高于其他线上线下平台。同时，乙方将提供完善的售后服务保障方案，做好配送、售后、咨询等优质服务。
4. 乙方承诺所交付的纪念品兑换平台在正常使用条件下，若出现无法激活储值卡导致无法进行纪念品兑换的情况，将提供技术支持协助献血者完成激活。
5. 乙方承诺如在项目进行过程中，因乙方技术升级（包括但不限于系统升级、产品技术升级等）导致储值卡不能正常激活，乙方承诺协助献血者完成激活服务。
6. 乙方承诺储值卡卡面价值为人民币 100 元/张。
7. 乙方承诺储值卡适用范围为北京市及国内大部分城市。
8. 乙方承诺储值卡方便实用，功能多，实用性强，可用于线上及线下购物等消费。
9. 乙方承诺免费提供储值卡正常使用所必须的技术支持。
10. 乙方承诺免费提供储值卡使用数据统计与分析服务。
11. 乙方承诺储值卡使用有效期为自献血者献血之日起一年，根据实际情况，适当延长使用期限，保证献血者自献血之日起，储值卡有效期不低于一年。
12. 乙方承诺卡片可以实现对公的预充值并给甲方开具对公的增值税普通发票。
13. 乙方承诺免费在卡面印制无偿献血公益宣传内容。

14. 乙方承诺储值卡可换购物品种类达到 575 种。

15. 乙方承诺含有献血宣传元素的特色献血纪念品种类达到 15 种。

16. 乙方承诺提供的物品具备行业特色且满足各类献血者需求，根据项目要求设置北京专区，乙方提供多种服务。乙方提供的行业特色纪念品具备正版版权，符合献血宣传文化使用要求，乙方提供过往行业特色纪念品的设计理念、设计图及作品登记证书作为佐证，且著作权归乙方所有。乙方提供详细资源清单和相关的资源合作协议或合同，以及同类实施案例，以上资料提交给甲方项目负责科室。

17. 乙方承诺，献血者使用储值卡换购但未使用的物品，自收到物品之日起 14 个工作日内，乙方提供无条件退货或换货服务。

18. 乙方承诺为储值卡提供线上兑换服务，为储值卡使用提供安全可靠的兑换服务平台，确保献血者信息安全。乙方有成熟的行业客户实施案例，乙方应将以上资料提交给甲方项目负责科室。

19. 乙方承诺对献血者的个人信息保密，乙方提供保密承诺。

20. 因乙方的原因引起献血者投诉，并给甲方造成损失的，甲方有权拒绝乙方参与甲方的其他招标采购项目。

21. 乙方承诺根据采购需求提供具体的体现献血者关爱的服务方案。献血者关爱服务方案详见乙方投标文件 P576-579。同时乙方参与无偿献血纪念品发放相关事宜的策划与服务。

22. 乙方承诺根据采购需求和合同履行需要配置 11 人的专业项目服务团队，并安排专人与甲方对接项目实施相关具体事宜。乙方保证服务团队人员的稳定与高效，本项目专属对接人姓名：邓凌涛，联系电话：17607672543。乙方项目对接人员变动应提前 3 个工作日书面告知甲方，因人员交接失误导致甲方损失的，由乙方承担赔偿责任。

23. 按照甲方要求，如在产品上印甲方所要求的标志、字样及 LOGO 图案，乙方负责设计，待甲方确认后方可投入使用生产。所要求标志、字样及 LOGO 图案不经甲方同意乙方不能擅自使用。

24. 如甲方在储值卡使用过程中发现卡面受损等问题，需补充的储值卡在 500 张以内的，乙方负责在 3 个工作日内更换。乙方按以下周期为甲方实施快速补充储值卡，使甲方发卡用卡顺畅。

- 2 万张以下储值卡制卡周期为 7 个工作日内完成更换；

- 2 万至 5 万张储值卡制卡周期为 10 个工作日内完成更换；
- 5 万张以上储值卡制卡周期为 15 个工作日内完成更换。

25. 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权要求乙方支付违约金。违约金应按每延迟一周，按合同总价的 0.5% 计收。但违约金的最高限额为合同总价的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，甲方有权解除合同，并要求乙方退还甲方已支付的全部货款。

26. 如乙方因自身原因造成产品断货或供货不足，未按合同及售后服务的约定供货及提供服务，经双方多次协商，仍未恢复产品供货及提供服务超过 10 日，甲方可单方解除合同，乙方向甲方退还甲方已支付但未兑换产品的剩余金额，并向甲方支付本合同金额 100% 的赔偿金，给甲方造成的损失，由乙方承担全部责任。

27. 乙方保证献血者用储值卡所兑换产品的质保期符合国家三包标准，按厂家对产品的质保服务期执行。因产品的质量及服务问题，造成甲方或第三方的财产及人员人身安全受到损害，或发生舆情及采供血医疗事故、纠纷，由此给甲方或第三方造成的影响和损失，应由乙方承担赔偿责任，甲方有权向乙方追偿相关损失。

二、安全条款：

1. 乙方平台具备完善的信息安全保障能力，获得 2021 年度、2022 年度、2023 年度、2024 年度和 2025 年度信息安全等级保护测评结果通知书（三级及以上），全方位对献血者的个人信息进行保密。

2. 乙方为确保用卡安全，根据实施情况设置激活兑换数量，一个自然月内献血者单人只可激活 2 张 100 元的储值卡，杜绝非献血者多次激活兑换使用。

3. 乙方实施献血者完成献血后领取储值卡，这张卡既是献血者线上纪念品兑换凭证，也是提供个性化服务的开端，这类物理与电子相结合的兑换方式既方便献血者，又增加兑换安全性。

4. 乙方平台为储值卡提供配套的防伪识别技术。

5. 乙方平台支持作废指定储值卡卡号的废卡管理功能，以保障甲方在发卡、用卡环节的安全。

6. 乙方设定专人负责兑换平台内部网络和服务器配置、管理和维护工作。

7. 乙方设定专人负责严格数据保密工作，对重要的业务数据进行妥善保存，

防止外泄。

8. 乙方确保所有用户数据和交易信息都通过加密技术保护，防止数据泄露。

9. 乙方实施定期备份数据，确保在数据丢失或损坏时可以快速恢复。

10. 乙方设定专人负责维持网络和服务器的稳定、正常运转，及时解决网络和服务器系统故障，确保平台办公网络及业务系统的安全运行。

11. 乙方设定专人负责兑换平台计算机网络运行日常维护及常规故障处理。

12. 乙方设定专人定期对兑换平台安全进行巡检。

13. 乙方将定期更新系统，修复已知漏洞，提升系统稳定性和安全性。

14. 乙方不定期进行兼容性测试，确保平台在不同设备和浏览器上都能良好运行，提升用户体验。

15. 乙方客服中心设置在线客服和电话客服（400-1880-614），解决用户在兑换过程中可能遇到的问题。

16. 乙方严格管理该平台，乙方所提供产品设计图案必须符合国家相关规定，如出现违反国家和甲方关于安全方面的管理制度，出现违反规定的图片或文字等造成不良影响的或者造成舆情的，乙方负全部责任，给甲方造成的损失由乙方负责赔偿。

17. 乙方在履行本合同过程中，负责合同履行范围内的全部安全管理工作，包括但不限于组织活动的安全管理工作。乙方应严格遵守国家、北京市及甲方的安全管理规定，确保人员、场地及设施设备的安全。若因乙方原因导致安全事故，乙方应承担全部责任，并负责赔偿由此产生的一切损失，甲方不承担任何连带责任。

三、售后服务保障方案

乙方提供储值卡发放管理系统（含软硬件），对各采血点位储值卡的发放及兑换数据进行实时采集、统计和分析，乙方按照甲方采血点位数量配置相应的软硬件供甲方使用，维护、维修、更换由乙方负责，使用期限与合同期限一致。血之缘献血者服务平台结合用户实际情况，提升无偿献血行业纪念品的传统发放方式，为用户提供全方位的储值卡兑换平台化服务。联合血站共同建立献血者服务平台，以“最快捷的速度、最周到的服务、最可靠的服务质量”服务于无偿献血

事业，助力无偿献血事业发展，下述为具体完善的售后服务保障方案（其中包含售后、咨询等优质服务）、客服热线、接到献血者诉求响应时效等方案内容。

服务响应时间：乙方提供专门的客服热线（400-1880-614）、在线咨询工具。乙方接到献血者诉求后10秒内响应，12小时内解决献血者诉求。

（一）平台技术支持

1. 平台技术服务目标

血之缘献血者服务平台结合用户实际情况，提升无偿献血行业纪念品的传统发放方式，为用户提供全方位的储值卡兑换平台服务。联合血站共同建立献血者服务平台，以“最快捷的速度、最周到的服务、最可靠的服务质量”服务于无偿献血事业，助力无偿献血事业发展。

质量目标：纪念品储值卡及可兑换的服务及产品均满足国家标准规范，并一次性验收合格；

进度目标：与血液中心完成合同签订后，以血液中心交货需求设定严格的进度管理方案，按时按质量完成；

安全目标：以血液中心和献血者的服务体验为第一考量因素。

三大目标是一个相互关联的整体，是本次项目管理的重点与核心，并贯穿于项目的整个生命周期。

2. 平台技术服务应急反应时间

服务类型	服务内容
维护和应急服务	提供7*24热线服务，对用户提出的问题，如果电话无法解决，做到10秒内响应、一般故障4小时内修复，严重故障12小时内给予修复。服务电话：400-1880-614
培训服务	可随时提供培训服务，包括产品的使用操作、管理培训、技术应用培训等。
回访和跟踪服务	定期电话回访、质量调查、评价调查、产品、老客户活动。
其他服务	产品问题解答、投诉、咨询和规划等，通过热线、即时通信、EMAIL等方式与用户进行在线服务。
后续服务内容	1. 网络咨询服务：长期为甲方提供免费的咨询服务。 2. 扩展服务：帮助甲方规划后续的服务，提出全面的解决方案。

3. 平台技术故障解决流程

故障诊断主要工作：对故障情况做诊断，记录，分析；

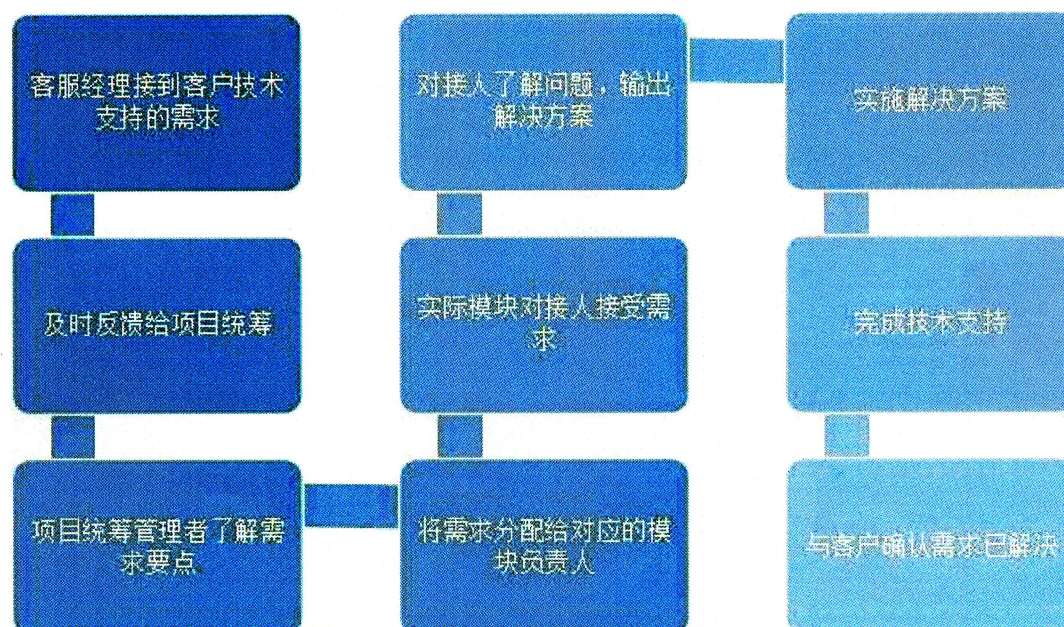
故障修复主要工作：尽可能减少用户故障造成的损失，并修复系统；

系统清理主要工作：对故障发生的系统做系统完整性审计、系统检查、清理；

系统防护主要工作：对故障发生过的系统增加、加强保护措施；

证据收集主要工作：对由于故障造成的记录、破坏情况、直接损失情况收集证据。

技术解决流程图



4. 平台售后服务内容

主要售后服务问题

乙方所交付的储值卡兑换平台如在正常使用条件下,出现无法激活储值卡进行纪念品兑换的情况,乙方技术支持协助献血者完成激活。

如在项目进行过程中,因乙方技术升级(包括但不限于系统升级、产品技术升级等)导致储值卡兑换不能正常激活,乙方协助献血者完成激活服务;

服务受理

乙方提供7*24小时的服务热线电话受理甲方及用户的服务请求,项目售后服务中心在接到信息后,立即记录设备名称、基本信息及故障现象等信息,根据故障现象初步确定故障类型并移交技术人员进行处理,同时在服务管理系统中增加相应服务信息。

故障类型及处理

在项目售后服务中心收到故障信息后,立即确定故障类型为硬件故障、软件故障,如果硬件故障立即派遣技术人员携带相应备品备件出发赶往用户现场;如是软件故障,还需判断是否需要现场调试,如需要则立刻派遣技术人员出发赶往用户现场;如可远程调试解决,则由技术人员在项目售后服务中心通过远程指导和远程调试的方式提供服务。

故障升级

当乙方技术人员进行软件调试等正常手段无法解决问题时,则进行故障升级,提交技术专家处理,由技术专家根据各种信息与现场技术人员共同进行故障排除工作。必要时上报相关领导,协调组织资源以提供服务。

平台巡检服务

维护一个系统的关键在于系统的维护和故障预案,而不是在故障发生后去挽救。乙方负责提供巡检服务和系统优化服务,提供一定的故障预案保障,除此之外,乙方应当特别注意在系统正常运转时的维护和异常检测。乙方负责开展以下常用的预防措施:建立系统基线、线路备份、主机备份、电源备份、异常事件诊断、日志审阅等,乙方确保有效采取这些预防措施,有效预防发生故障,降低故障损失。

其他突发事件应急

发生自然灾害、战争、火灾等不可抗力，导致整个系统瘫痪，乙方会立即派遣技术支持小组到甲方现场，尽快提出解决方案。通过各级备品/备件库、各厂商支援中心，以最快的速度确保恢复系统运转。在系统恢复后，双方本着友好协商的原则解决其他事宜。

总之，无论发生任何的系统故障，乙方都会从“及时恢复系统运转，减少用户损失”角度出发，及时寻求完善的解决方案。

5. 平台储值卡备品备件支持

备件先行替换：如甲方在运输/使用过程中出现故障或遗失，乙方将在方案规定时间内提供备件，供甲方替换故障件/补充遗失数量，优先保障现场工作的稳定运行。

故障件处理：为保障储值卡的安全性，故障件及遗失件的第一处理原则为数据报废。报废的批次将同步甲方，方便甲方做库存管理。

备件库管理：对于本项目乙方将委派专门的项目管理人员跟进，对于备件库的数量规划、备件周转、备件补充等统一规划处理。乙方应提供充足的货物供给，能够提供备份产品可供甲方一个月的使用量，以作应急。

6. 乙方提供纪念品价格监管安排

上架机制

1) 定价原则

平台比价：每款纪念品上架前，均进行京东、苏宁、天猫的官方旗舰店及线下渠道比价，兑换价格不高于第三方平台最低价（双11、6.18等重大电商节日、补贴活动及限时秒杀活动除外），方可通过上架前定价审核；

定价策略：所提供的纪念品市场价值高于所需兑换的储值卡面值。

2) 供货渠道管控

乙方遵循严格的供货渠道管控机制，确保所合作的厂家/品牌资质齐全，质量保障，承诺所提供的纪念品均来源于正规厂家，保证正品。同时乙方还与多个知名品牌签订战略合作协议，确保提供的纪念品优质低价。

3) 售后服务

客服服务：提供24小时在线客服，具备专业的客服能力，提供专门的客服热线

(400-1880-614)、在线咨询工具。

响应时效：接到献血者诉求后10秒内响应，12小时内解决献血者诉求。

退换货处理原则：献血者申请纪念品退货处理，在乙方安排的快递人员上门取件且有揽收记录后的12小时内，会将爱心点退回给献血者（工作时间内）。

7. 价格监控

在价格管控上，乙方采用人工排查+智能监管双渠道价格监控模式，确保所提供纪念品的兑换价格实现线上线下的全局监控。

1) 日常监管

检测全线纪念品价格区间，确保符合指导价，检测线下渠道价格波动情况，严格进行渠道定价秩序监控。

响应时效：乙方承诺日常监督中对于纪念品价格异常预警处理，人工处理响应时长不超过3天。

2) 节假日监管

在日常监管的基础上增加实时预警机制，通过监控数据源，将纪念品价格异常、超过提醒区间等实时启动系统预警，第一时间将乱价纪念品的信息发至相关负责人

响应时效：乙方承诺节假日期间对于纪念品价格异常预警处理，人工处理响应时长不超过0.5天。

3) 下架机制

纪念品溢价：对标各电商平台的指导价，若提供的纪念品品牌方属于非常规溢价，进行下架处理；

纪念品价格波动：对于价格波动大（1个月内价格波动超过3次）的纪念品，进行下架处理

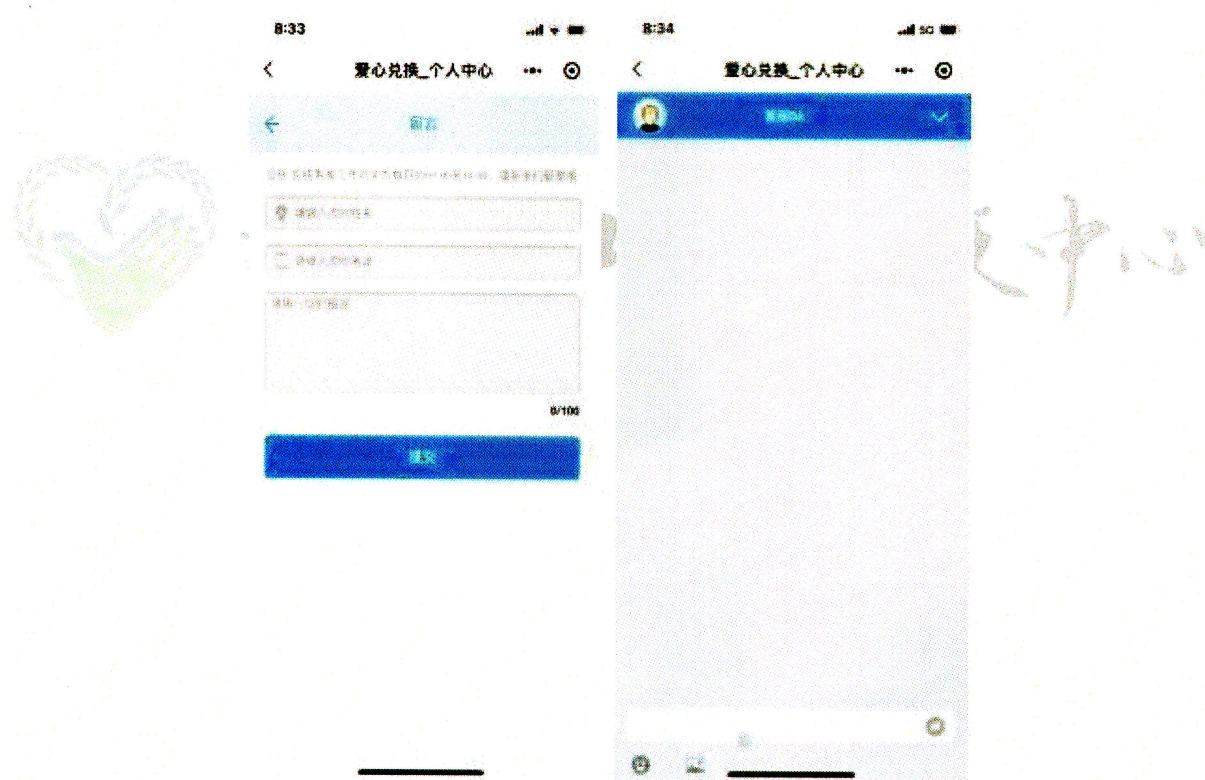
库存不稳定：若所提供的纪念品对应的供货商库存不稳定，为保证兑换体验，进行下架处理

同时，若出现一款价格异常，且超过5次，则永久下架该纪念品，并提供同品类纪念品补充上架。

（二）保障时效

乙方售后服务方案详细、可行性强，有专门的客服热线，乙方提供24小时在线客服，具备专业的客服能力，提供专门的**客服热线（400-1880-614）、在线咨询工具**。乙方接到献血者诉求后**10秒内响应**，**12小时内解决献血者诉求**。客服中心已引入云客服系统，客服人员能快速响应献血者；智能机器人7*24小时解决献血者常见问题，能对通话量、高/低峰时段、响应时长、顾客满意度等状态实时监控，服务水平有保障。

在线咨询工具



问题		响应时间	处理
修改订单信息		10秒响应	订单未发货：可自主修改或联系在线客服协助修改； 订单已发货：待收货后退换货处理
配送	发货时效	T+1天	北京市区域：T+1发货； 北京市以外区域：根据地区不同，T+1或T+2发货； IP类或定制化纪念品等特殊情况除外。
	物流损坏	10秒响应	拒签收，并联系在线客服退换货处理

（三）保障形式

乙方承诺使用储值卡换购的物品，自收到物品之日起，提供无条件退换货服务期限14个工作日。

1. 储值卡兑换服务的售后保障形式如下：

➤ 服务类（滴滴出行、视频会员等）如出现兑换到账后无法正常使用问题，乙方负责协商沟通，保障账号的正常使用。服务使用问题，献血者可以直接对接所使用服务的平台客服协助解决。

➤ 选择兑换甄选优品和自由畅选等其他实物专区纪念品兑换的献血者，保障如下：

① 订单信息修改

如未发货，可自主修改订单地址/电话或直接取消订单；如已发货则可待收货后联系客服进行换货处理。

② 配送

使用京东、顺丰、圆通、韵达、申通、EMS等国内一级物流服务商进行配送，在新疆等偏远地区由系统自动选择可达快递。招标人如有批量发货需求，将根据招标人的要求配送至指定地点。

发货时效：正常发货时效为T+1，如遇大型电商购物节618、“双十一”等节日，或遇恶劣天气等不可抗力情况将根据物流商的安排进行调整，IP类或定制化服务等特殊情况的发货会明确标示在所兑换的纪念品、服务的详情页。

当面验收，如出现破损请拒绝签收，并联系客服反馈处理。

③ 退换货政策

乙方承诺使用储值卡换购的物品，自收到物品之日起，提供无条件退换货服务期限14个工作日。

乙方承诺使用储值卡换购的物品已使用的，物流显示已签收14个工作日（含）内，可电话或在线联系客服申请退换货。具体操作如下：

换货政策

换货期限：物流显示已签收14个工作日（含）内，如有质量问题、溢漏/损失/缺发等情况，可电话或在线联系客服申请换货。

平台客服收到回寄的宣传品（纪念品）并检查无误后，我们将在7个工作日内完成纪念品置换。

换货类型	情况分类	补充说明
质量问题	出具检测报告或经品牌方确认属于质量问题的证明文件原件	换货邮费，由平台承担
溢漏损失缺发	在物流过程中形成损坏、溢漏、破损等包括但不限于上述情况，经售后核实属实	须提供实物图片信息以便售后保证处理时效，换货邮费由平台承担。

注：献血者确认收货后14个工作日内，献血者可以申请换货。

换货流程：联系客服—客服沟通确认—献血者寄出—客服签收—客服重新寄出

第一步，联系客服

请在换货期限内，联系客服，提交申请。

第二步，等待客服确认

客服在收到您的申请后，将根据实际情况完成确认，并及时与您沟通。

第三步，寄出宣传品（纪念品）

换货申请通过后，按客服要求和提供的地址，选择普通快递寄回。

第四步，客服收到后，重新安排寄出

退货政策

退货期限：物流显示已签收14个工作日（含）内，非献血者责任，可无理由退货，可电话或在线联系客服申请退货。

平台客服收到回寄的宣传品（纪念品）并检查无误后，我们将在1个工作日内完成爱心点返回操作并与客户确认。

退货类型	情况分类	补充说明
质量问题	出具检测报告或经品牌方确认属于质量问题的证明文件原件	退货邮费，由平台承担
溢漏损失、缺发	在物流过程中形成损坏、溢漏、破损等包括但不限于上述情况，经售后核实属实	须提供实物图片信息以便售后保证处理时效，退货邮费由平台承担。

注：献血者确认收货后14个工作日内，献血者可以申请退货。

退货流程：联系客服—客服沟通确认—献血者寄出—客服签收—客服操作返

回爱心点

第一步，联系客服

请在退货期限内，联系客服，提交申请。

第二步，等待客服确认

客服在收到您的申请后，将根据实际情况完成确认，并及时返回爱心点与您沟通。

第三步，寄出宣传品（纪念品）

退货申请通过后，按客服要求和提供的地址，选择普通快递寄回。

第四步，客服收到后，返回爱心点。

（四）乙方提供平台投诉处理服务安排

1. 迅速处理

接到投诉后，冷静分析事情发生的原因，快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户。对于一时无法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

2. 认真倾听

投诉处理完毕后，对客户进行跟踪回复调查，跟进投诉者的满意程度，二次回复是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与献血者沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到满意服务。

3. 总结完善

总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取经验教训及不足，反馈项目运营维护人员等。以此类推在今后的服务中怎样才能避免类似情况和问题发生，找出问题点，进行完善处理。

附件3：储值卡卡面样式

以下储值卡卡面样式为乙方招标文件中提供的设计方案，供货时根据甲方需求进行调整。卡面最终样式需经甲方书面确认后再行生产，未经确认乙方不得擅自印制。

血之缘储值卡设计方案

本次投标设计方案

设计理念：依照采购人CIS视觉体系标准及采购要求，设计特点如下：



血之缘储值卡设计方案

本次投标设计方案

设计理念：依照采购人CIS视觉体系标准及采购要求，设计特点如下：



血之缘储值卡设计方案

本次投标设计方案

设计理念：依照采购人CIS视觉体系标准及采购要求，设计特点如下：



OVE CARD DESIGN

12.廉洁承诺书

廉洁承诺书

(2019年5月29日修订)

北京市红十字血液中心:

为规范采购活动及合同履行,确保采购活动的公开、公正、公平,根据国家有关法律法规和血液中心党风廉政建设及反腐败工作有关规定,我方自愿签订本承诺书,特保证如下:

第一条 在与血液中心建立医疗器械、耗材、试剂、基建项目等物资采购合作关系后,我方将严格遵守有关法律、法规、政策以及上级关于廉政建设的各项规定。

第二条 与血液中心有关人员保持正常的业务交往,不向血液中心相关机构和人员提供不正当利益。主要有:

(一)不向有关人员赠送礼品、礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

(二)不为有关人员和相关机构报销应由对方支付的费用。

(三)不为有关人员或相关机构安排可能影响采购活动的宴请、娱乐等活动。

(四)不为有关人员的住房装修、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国(境)、旅游等提供方便。

第三条 遵循公开、公平、公正、诚信原则,严格按合同内容履行职责,独立客观公正审核项目内容,特别是对项目价值的审核要依据充分,价格合理,内容完整。

第四条 发现采购活动各方当事人有违规、违纪、违法行为的,及时提醒对方;情节严重的,主动向其主管部门或纪检监察部门反映。

第五条 在物资采购活动中,保证支付现金、票据真实合规。

第六条 如有捐赠,严格按照卫生部《接受社会捐赠财产管理暂行办法》和《北京市献血管理办法》的相关规定执行。

特此承诺。

单位(盖章):深圳市血之缘医疗科技有限公司

法定代表人: 

2025年12月1日

