

合同协议书

合同编号：2026-138

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：吴铮

电话：010-82807598

乙方：北京天创科林科技有限公司

地址：北京市顺义区林河工业开发区林河大街 21 号 1 幢 301 室

法定代表人：张银海

联系人：王宏宇

电话：18301187881

甲方采血点自助登记设备购置（项目名称）经北京中兴恒达招标有限公司（招标代理机构）以 ZXHD26167 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项目中标人，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) 本合同书及附件

附件 1：投标分项报价表

附件 2：采购技术要求

附件 3：售后服务承诺

2) 中标通知书

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：台式献血自助登记终端 20 台，立式献血自助登记终端 10 台

（货物明细详见附件 1：投标分项报价表）

单位：台 数量：30

合同总价：¥747,600 元（大写人民币柒拾肆万柒仟陆佰元整）

资金性质：自筹资金（财政拨款/自筹资金）

4. 考虑到甲方将按照本合同向乙方支付款项，乙方在此保证全部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 5 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%，即人民币叁拾柒万叁仟捌佰元整（¥373,800.00）。全部设备到场并验收合格后，甲方向乙方支付剩余 50% 的合同尾款，即人民币叁拾柒万叁仟捌佰元整（¥373,800.00）。乙方在每次收款前应向甲方开具合法有效的增值税发票，否则甲方有权拒绝付款并由乙方承担违约责任。

2) 乙方的账户信息如下：

户 名：北京天创科林科技有限公司

开户行：中国民生银行股份有限公司北京双清路支行

账 号：0143014170003463

3) 甲方纳税人识别号：1211000040068662XP。

7. 交货及质量要求：

合同签订后 60 日内，乙方完成全部货物的交付、安装及调试。产品在双方验收之前的保管、运输及装卸过程中发生的安全问题由乙方负责。

乙方保证提供给甲方的设备符合招标文件技术要求和所签合同规定的各项要求，保证提供的是全新的、符合国家质量标准和国家有关部门要求的、手续完备的具有生产厂家质量保证书（或合格证明）的设备。

设备在使用过程中如因乙方产品缺陷给甲方或第三方造成人身安全或财产损失，由乙方承担责任并负责赔偿因此造成的损失。

乙方随货向甲方提供能够正确进行操作、检查、维护和运行的所有内容的技术文件（包括但不限于操作手册、电路图、软件说明等）。甲方完全按照乙方提供的技术文件指导进行的任何操作，造成甲方或第三方人身伤害或财产损失，应由乙方承担责任。如果甲方确认乙方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失，乙方将在收到甲方通知后 5 天内免费将资料交给甲方。

8. 交货方式

现场交货：乙方根据合同设备的交货期及交货顺序，满足甲方工作要求和设备安装进度的要求，保证交货的及时性和完整性。如甲方因统筹原因或者其他特殊情况要求比合同约定或预期交货时间提前或者延期进场的，乙方应无条件配合，为此产生的仓储、保险、货物风险及运

费的增加等相关费用已包含在合同价中。

合同设备运抵甲方指定的交货地点后，甲方根据运单和装箱单对货物的包装、外观及件数进行清点检验。到货验收中如发现合同设备由于乙方原因（包括运输、包装）有任何外观、包装破损或包装箱数量短缺，应做好记录。乙方应根据记录及时做好修理、更换工作，修理、更换费用全部由乙方承担。乙方应避免耽误工期，若影响工期的，按照乙方延迟交货处理。

卸货：乙方负责卸货及吊装，合同设备到达甲方指定的项目现场后，乙方负责卸货至甲方指定地点，卸货费用已经包含在合同价中。

货物包装必须与运输方式相适应，包装方式的确定及包装费、运输费均由乙方负责。由于不适当的包装而造成货物在运输过程中有任何损坏，由乙方负责。乙方应提前 3 个工作日书面通知甲方到货时间，以便甲方安排开箱验收工作。

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。货物运抵甲方指定地点前的毁损灭失风险由乙方承担。乙方保证产品的包装符合《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123 号）的规定。

10. 乙方应向甲方提供必要的培训，使甲方人员可正确操作设备和使用产品。安装调试工作结束后，在甲方现场进行免费培训，培训的具体内容包括：实机操作、故障排除、日常维护保养等，直到甲方人员能够完全独立操作为止。

11. 乙方提供的货物的设计、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。

12. 货物的验收：

本项目验收由甲方组织，乙方配合，双方按照甲方设备验收的相关规定执行，并出具双方验收人员签字确认的验收报告单，双方各自留存。

开箱验货：安装前，甲乙双方共同开箱验货，确认货物型号、数量、外观等无误后方可安装。

调试与检验：安装后，以设备说明书和甲乙双方认定的标准为依据，对设备的各项技术指标进行检验调试。乙方提供加盖公章的质量合格文件及验收报告。采购技术要求中所有带▲标记的技术要求（亮度、对比度、响应时间、屏幕硬度、防泄密、系统稳定等），任一项不达标即视为验收不合格，乙方须 10 日内免费更换。

正式验收：经甲方验收合格后，甲乙双方在验收报告单上签字，签署《项目正式验收报告单》之日即为验收合格之日。

13. 货物质保期为 12 个月，自货物验收合格之日起计算，保修期内乙方保证货物可正常使用，更换的零配件、人工等相关费用由乙方承担，如需要应提供备机供甲方使用。乙方收到甲方通

知立即给予答复, 30 分钟内响应, 2 小时内到达现场, 故障平均修复时间为 2 小时。保修期内乙方保证库存设备配件为原厂配件, 且型号规格齐全, 供应及时、准确, 更换后的配件质保期为自更换之日起 12 个月。

14. 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。

15. 保密

甲乙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, 合同到期后仍然要履行保密义务。

16. 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。

17. 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, 可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

18. 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: 北京大创科林科技有限公司 (盖章)

甲方法定代表人

或授权代表

乙方法定代表人

或授权代表

2026 年 7 月 22 日

2026 年 7 月 22 日

以下为合同附件:

附件 1：投标分项报价表

4 投标分项报价表（实质性格式）

项目编号：ZXHD26167 项目名称：采血点自助登记终端采购项目 报价币种：人民币元

序号	标的名称	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	台式自助献血登记终端	台式献血自助登记终端（全套整机，含软硬件、外设）	北京天创科林科技有限公司	中国北京	91110108553133284C	小型	男	内资	天创科林	TK-MVS101C	¥23,580.00	20	¥471,600.00
2	立式自助献血登记终端	立式献血自助登记终端（全套整机，含软硬件、外设）	北京天创科林科技有限公司	中国北京	91110108553133284C	小型	男	内资	天创科林	TK-MVS320C	¥27,600.00	10	¥276,000.00
3	台式、立式设备运输、送货上门	全批次设备运输、装卸、现场搬运	北京天创科林科技有限公司	中国北京	91110108553133284C	小型	男	内资	天创科林	配套运输服务	¥0.00	1	¥0.00

4	设备安装调试、血站系统接口开发对接	整机安装、软件部署、数据联调。	北京天创科林科技有限公司	中国北京	91110108553133284C	小型	男	内资	天创科林	配套技术服务	¥0.00	1	¥0.00
5	免费培训 + 1 年 7×24 小时原厂质保服务	现场实操培训、故障半小时内响应、2 小时上门、备用机更换、终身耗材优惠	北京天创科林科技有限公司	中国北京	91110108553133284C	小型	男	内资	天创科林	配套售后服务	¥0.00	1	¥0.00
总价（元）¥747,600.00													

注：1. 如项目划分采购包，则本表应按包分别填写。
2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。
4. 制造商规模应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《分包情况说明》中内容矛盾。制造商所属性别请填写“男”或“女”，持股比例 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”、“外商合资投资”。

投标人名称（加盖公章）：北京天创科林科技有限公司

日期：2026 年 07 月 08 日

附件 2：采购技术要求

一、标的名称 1：台式献血自助登记终端

1. 台式献血自助登记终端可实现线上核查、登记，线下打印体检单。

2. 控制主机

2.1 操作系统：正版操作系统（通过国家信创认证）。

2.2 主板：国产化工业主板；

2.2.1 处理器（CPU）：RAM 架构；

2.2.2 内存（RAM）：≥16GB；

2.2.3 存储（SSD）：≥256GB。

2.3 无线通信模块：集成 4G 全网通模块（支持移动/联通/电信，含 SIM 卡槽）集成 Wi-Fi 模块 + Bluetooth 5.2 模块。

2.4 有线网络：千兆以太网口 × 1。

2.5 显示接口：HDMI + VGA 双显输出，支持 1920×1080@60Hz。

2.6 扩展接口：USB 3.0 ×4、RS232 ×2（可选）、音频输入/输出。

3. 触摸显示屏

3.1 尺寸：≥10 英寸触摸屏。

3.2 分辨率：≥1920×1080。

3.3 亮度：≥350cd/m²

3.4 对比度：≥1400:1

3.5 触摸类型：电容屏，支持多点触控。

3.6 触摸屏：响应时间≤20ms；

3.7 屏幕硬度：表面硬度≥7H

3.8 特殊功能：自带防偷窥功能。

3.9 使用寿命：触摸次数≥500 万次。

4. 身份识别模块

4.1 二代身份证阅读器：采用公安部认证模块，符合公安部 GA450-2013（2013-01-09 发布并实施）的非接触卡。

4.2 读卡距离：≥50mm，感应面积为 100×120mm，读卡时间≤1s。

5. 二维码扫描仪

嵌入式二维码扫描模组，支持一维码、二维码识别。

6. 打印模块

6.1 A4 黑白激光打印机，支持自动双面打印。

6.2 打印参数：分辨率 $\geq 600 \times 600 \text{dpi}$ ，黑白打印速度：单面 A4/A5 $\geq 30 \text{ppm}$ 。

6.3 纸张规格：最大打印幅面 A4，标配纸盒容量 ≥ 250 张。

6.4 耗材寿命：硒鼓寿命 ≥ 25000 页，墨粉盒容量 ≥ 3000 页。

6.5 核心功能：支持献血登记表、体检单、排队号打印，打印内容清晰可辨，适配甲方标准单据格式。

7. 工业设计

外观定制：根据采购人使用要求适配整体设计风格；提供 ≥ 3 款 3D 设计模型供用户外观选型；尺寸： $\leq 380 \text{mm} \times 310 \text{mm} \times 500 \text{mm}$ 。

8. 整机防护

8.1 外壳材质：冷轧钢板，表面喷塑处理，耐腐蚀、抗刮擦、防水、防尘，适应户外高温、淋雨部署环境。

▲8.2 散热：智能温控散热系统。（提供承诺书并加盖乙方公章）

9. 保护箱

移动金属保护箱，内附医疗级环保内衬，需与自助献血终端适配。

10. 支持献血者信息自助登记，含当日献血、预约献血、预约报到、信息查询等功能。

11. 信息处理：读取身份证信息后自动填入表单，减少手动输入；须含健康征询问卷填写、献血者知情同意书填写等功能，支持手机网上填表二维码读取，实现信息同步与单据打印。

▲12. 防泄密功能：含防手机拍照屏幕泄密软件功能。（提供承诺书并加盖乙方公章）

13. 核查预警：对接血液中心系统后，自动核查献血者间隔期、既往检测结果等，不合格者及时弹窗提示，无法进入后续流程。

14. 界面设计：中文简体界面，图标清晰、操作引导明确，适配不同年龄段献血者。

▲15. 系统兼容：软件运行稳定，无卡顿。（提供承诺书并加盖乙方公章）

16. 系统要求：乙方应具备独立软件开发能力，能独立自主开发、部署多个高可用标准接口，实现与业务系统的无缝对接和数据实时交互；相关设计、开发、接口、联调、测试及后续迭代更新等全部费用均由供应商承担，甲方不再另行支付费用。

二、标的名称 2：立式献血自助登记终端

1. 立式献血自助登记终端可实现线上核查、登记，线下打印体检单。

2. 控制主机

- 2.1 操作系统：正版操作系统（通过国家信创认证）。
- 2.2 主板：国产化工业主板；
 - 2.2.1 处理器（CPU）：RAM 架构；
 - 2.2.2 内存（RAM）：≥16GB；
 - 2.2.3 存储（SSD）：≥256GB。
- 2.3 无线通信模块：集成 4G 全网通模块（支持移动/联通/电信，含 SIM 卡槽）集成 Wi-Fi 模块 + Bluetooth 5.2 模块。
- 2.4 有线网络：千兆以太网口 × 1。
- 2.5 显示接口：HDMI + VGA 双显输出，支持 1920×1080@60Hz。
- 2.6 扩展接口：USB 3.0 ×4、RS232 × 1（可选）、音频输入/输出。
- 3. 触摸显示屏
 - 3.1 尺寸：≥32 英寸触摸屏；
 - 3.2 分辨率：≥1920×1080；
 - ▲3.3 亮度：≥350cd/m²（提供第三方检测机构出具的检测报告并加盖乙方公章）
 - ▲3.4 对比度：≥1400:1（提供第三方检测机构出具的检测报告并加盖乙方公章）
 - 3.5 触摸类型：电容屏，支持多点触控；
 - ▲3.6 触摸屏：响应时间≤15ms（提供第三方检测机构出具的检测报告并加盖乙方公章）。
 - ▲3.7 屏幕硬度：表面硬度≥7H（提供第三方检测机构出具的检测报告并加盖乙方公章）。
 - 3.8 特殊功能：自带防偷窥功能；
 - 3.9 使用寿命：触摸次数≥500 万次。
- 4. 身份识别模块
 - 4.1 二代身份证阅读器：采用公安部认证模块，符合公安部 GA450-2013（2013-01-09 发布并实施）的非接触卡；
 - 4.2 读卡距离：≥50mm，感应面积为 100×120mm，读卡时间≤1s。
- 5. 摄像头：≥200W 像素摄像头，支持 1:N 人脸识别算法。
- 6. 二维码扫描仪：嵌入式二维码扫描模组，支持一维码、二维码识别。
- 7. 打印模块：
 - 7.1 A4 黑白激光打印机，支持自动双面打印；
 - 7.2 打印参数：分辨率≥600×600dpi，黑白打印速度：单面 A4/A5≥30ppm；
 - 7.3 纸张规格：最大打印幅面 A4，标配纸盒容量≥750 张；

- 7.4 耗材寿命：硒鼓寿命 ≥ 25000 页，墨粉盒容量 ≥ 3000 页；
- 7.5 核心功能：支持献血登记表、体检单、排队号打印，打印内容清晰可辨，适配血液中心标准单据格式。
8. 工业设计：外观定制：根据甲方使用要求适配献血方舱整体设计风格；提供 ≥ 3 款 3D 设计模型供用户外观选型；尺寸： $\leq 1870\text{mm} \times 540\text{mm} \times 400\text{mm}$ 。
9. 整机防护
- 9.1 外壳材质：冷轧钢板，表面喷塑处理，耐腐蚀、抗刮擦、防水、防尘，适应户外高温、淋雨部署环境。
- 9.2 散热：智能温控散热系统。
10. 支持献血者信息自助登记，含当日献血、预约献血、预约报到、信息查询等功能。
11. 信息处理：读取身份证信息后自动填入表单，减少手动输入；须含健康征询问卷填写、献血者知情同意书填写等功能，支持手机网上填表二维码读取，实现信息同步与单据打印。
- ▲12. 防泄密功能：含屏幕防拍照软件功能。（提供承诺书并加盖乙方公章）
13. 核查预警：对接甲方系统后，自动核查献血者间隔期、既往检测结果等，不合格者及时弹窗提示，无法进入后续流程。
14. 界面设计：中文简体界面，图标清晰、操作引导明确，适配不同年龄段献血者。
- ▲15. 系统兼容：软件运行稳定，无卡顿。（提供承诺书并加盖乙方公章）
16. 系统要求：供应商应具备独立软件开发能力，能独立开发、部署多个高可用标准接口，实现与业务系统的无缝对接和数据实时交互；相关设计、开发、接口、联调、测试及后续迭代更新等全部费用均由乙方承担，甲方不再另行支付费用。
17. 立式献血自助登记终端可实现线上核查、登记，线下打印体检单，支持献血者信息自助登记，含当日献血、预约献血、预约报到、信息查询等功能。

三、其他要求

1. 售后服务：乙方承诺 ≥ 1 年免费质保，质保期内为甲方提供每周 7 天、每天 24 小时的响应服务，乙方接到甲方报修电话后 30 分钟内响应，2 个小时内上门处理，并提供备用换机服务。乙方售后服务费方案详见乙方投标文件 P158-181 页。
2. 培训：安装调试工作结束后，在甲方现场进行免费培训，培训的具体内容包括：实机操作、故障排除、日常维护保养等，直到甲方人员能够完全独立操作为止。

售后服务承诺

致：北京市红十字血液中心

针对采血点自助登记设备购置（项目编号：ZXHD26167）项目，由乙方制造和提供的台式献血自助登记终端、立式献血自助登记终端产品（简称“产品”），乙方承诺如下：

第一条 服务范围与质保期限

1.1 服务设备范围：全面覆盖本项目交付的所有台式献血自助登记终端、立式献血自助登记终端、配套移动金属保护箱、原厂打印外设、身份证识别模组、扫码模块、人脸识别模块、通信组件、触控显示系统、内置业务软件、防泄密程序、智能温控系统及全套配套软硬件。

1.2 质保期限：自甲乙双方共同完成设备安装调试、48 小时不间断试运行、现场验收合格并签署《项目正式验收报告单》当日起，计算 12 个月整机免费质保周期。

1.3 服务覆盖人员：甲方一线采血操作人员、献血服务工作人员、信息技术运维人员、设备资产管理人员、项目对接负责人。

1.4 免费服务内容：质保期内，设备整机硬件维修、原厂备件更换、上门人工服务费、远程技术支持、软件漏洞修复、系统版本迭代、业务接口免费升级、现场分层培训、新员工免费复训、月度主动巡检、故障设备置换、大型活动驻场保障全部免费，无任何隐性收费，无上门差价，无服务增量费用。

1.5 免责范围：因人为暴力撞击、私自拆机改装、非乙方人员维修调试、使用非原厂耗材、私自更改系统参数、自然灾害（雷击、洪水、强台风）、外力破损等非设备原厂质量问题导致的设备故障，仅收取原厂备件成本费用，全程免收上门人工费、调试费和服务费。

第二条 服务团队配置

2.1 乙方为本项目单独组建固定、专职、专属、定岗的运维服务小组，团队人员全程专项对接本项目，不与其他项目人员调配，不兼职其他项目工作。

2.2 项目专属运维团队固定配置如下：

项目运维总负责人 1 名：统筹项目全周期售后履约、巡检计划制定、培训组织、应急保障调度、月度履约汇报、甲方需求对接、服务质量管控。

硬件运维工程师 2 名：专职负责设备上门维修、备件更换、整机调试、月度全覆盖巡检、设备清洁保养、现场实操培训及故障指导。

软件运维工程师 1 名：7×24 小时处置软件故障、系统卡顿、接口迭代、数据同步异常、功能优化升级、后台参数调试。

售后客服专员 1 名：负责工单受理、时效管控、分层回访、档案归档、满意度统计。

备件管理员 1 名：负责备用机仓储管理、零部件出入库登记、紧急调拨、备件台账更新、耗材储备管控。

2.3 所有售后人员均通过本项目专项岗前培训与技能考核，考核合格方可上岗服务。团队核心人员均具备医疗血液行业设备运维经验，熟悉采血业务全流程。

第三条 服务响应时效承诺

3.1 乙方 7×24 小时全天候服务：全年 365 天无间断受理设备报修、技术咨询、人员复训、应急保障、需求优化等各类服务需求，无服务空档期。

3.2 30 分钟极速响应：接到甲方报修信息后，乙方专属技术人员 30 分钟内主动回电对接，精准核实故障信息，优先通过远程调试、电话指导、远程操控解决简易故障。

3.3 2 小时现场上门：针对远程无法解决的硬件损坏、系统崩溃、接口中断、功能失效等复杂故障，属地专属工程师 2 小时内抵达项目现场开展维修处置。

3.4 故障闭环、业务零中断：现场可修复故障当场修复调试完毕；无法现场修复的故障立即启动备用机置换机制，无缝替换故障设备，保障采血登记业务不中断。

3.5 终身免费技术支持：设备质保期满后，乙方永久免费提供技术咨询、远程运维指导、系统适配调试、接口优化升级服务，持续保障设备适配甲方业务更新迭代。

3.6 全国统一官方服务热线：400-0890-116，全年 365 天人工轮值，无机器人转接、无长时间排队等待，三声内人工接听。

第四条 备品备件与备用设备保障

4.1 双仓库原厂备件储备体系：乙方采用“北京总部中心库兜底+华北属地本地库速配”的双仓储模式，所有储备备件均为原厂全新正品。

4.2 总部中心备件库：库存总量不低于项目设备总数的 15%，包含 ARM 工业主板、固态硬盘、高清触控显示屏、人脸识别模组、身份证阅读器、二维码扫描模块、4G/Wi-Fi 通信单元、双面激光打印组件、智能温控散热模组等全套核心硬件。

4.3 属地备件库：常备高频易损配件，包含原装打印头、硒鼓、墨粉、散热风扇、触控感应组件、读卡模块、专用数据线、接口电路板等，实现同城当日调拨、当日更换。

4.4 项目专属备用整机：乙方为本项目专项预留台式献血自助登记终端 2 台、立式献血自助登记终端 2 台作为专属备用整机。备用设备软硬件配置与项目交付设备完全一致，出厂前已完成全套调试、系统预装、功能校准、防泄密及温控功能配置，可随时调配至任意采血点位即时替换故障设备。

4.5 免费更换服务：质保期内，凡因设备原厂生产质量问题导致的零部件损坏、功能失效、参数异常，乙方全部免费更换原厂全新备件，免收备件材料费、上门人工费、设备调试费、物流运输费。

4.6 极速调拨机制：属地库存备件实现当日调拨、当日更换；总部储备备件启动加急物流配送，全程由乙方承担所有物流成本，无等待周期、无额外费用。

4.7 原装耗材专项保障：乙方长期储备本项目打印机适配原装硒鼓、墨粉，质保期内原厂质量问题耗材免费换新；日常耗材按需极速供货，供货周期不超过 3 个工作日。

第五条 专项服务保障措施

5.1 备用换机业务不间断保障：乙方为本项目专项储备台式、立式同型号备用整机各 2 台。针对设备核心硬件损坏、现场无法即时修复、维修周期较长的故障场景，乙方免费提供备用机替换使用，免收设备租金、运输费、调试费、人工费，实现故障设备无缝更替、采血业务零中断运行。

5.2 三大核心定制功能专项保障：针对屏幕防拍照泄密、系统稳定无卡顿、智能温控散热三大核心定制功能，乙方建立季度专项运维校准机制，每季度开展一次全设备专项功能校准测试，及时修复系统漏洞、优化运行程序、校准温控阈值、加固防泄密机制，同步向甲方提供加盖公章的功能合规承诺书。

5.3 业务接口永久免费迭代保障：乙方全权负责本项目设备与血液中心业务系统、献血登记平台、数据统计系统的接口对接、联调、部署、迭代升级。伴随甲方业务系统升级、数据字段调整、表单模板更新、功能模块新增，乙方永久免费完成终端软件适配、接口改造、数据同步优化、功能迭代升级，所有开发费用、调试费用、升级费用全部由乙方承担。

5.4 户外复杂环境适配保障：乙方在日常巡检中重点针对户外设备开展专项养护，定期检查设备防水防尘密封胶条、外壳喷塑防腐层、散热风口通畅度、温控模组灵敏度、线路接口紧固状态，及时清理机身粉尘、打印仓杂物、散热风口积灰，提前排查设备老化、进水、散热不良、接触不良等隐性隐患。

5.5 月度主动巡检隐患排查保障：质保期内实行每月全覆盖主动上门巡检制度，无需甲方发起报修。重点排查设备触控灵敏度、屏幕显示效果、身份证识别精度、二维码扫码速度、打印清晰度、网络通信稳定性、数据同步实时性、系统运行流畅度、温控散热工况、耗材余量等核心指标，每次巡检完成后出具标准化《月度巡检记录表》，经甲乙双方签字归档留存。

5.6 分层培训+终身免费复训保障：设备安装调试、48 小时不间断试运行合格后，乙方第一时间开展现场分层专项培训。质保期内针对甲方人员轮岗、新员工入职、业务更新迭代等场

景，提供不限次数的免费上门复训服务，直至所有人员完全熟练掌握设备操作、日常保养、常见故障处理及后台管理技能。

第六条 分层培训服务

6.1 培训实施标准：设备安装调试、联调试运行合格后3个工作日内立即开展现场集中培训。采用理论结合实操的沉浸式培训模式，其中为甲方一线操作人员专项培训不少于4课时，信息科运维人员专项培训不少于2课时，管理人员培训不少于1课时。

6.2 分岗位定制培训内容：

一线采血操作人员：设备开关机规范操作、日常清洁保养、身份证及扫码登记全流程、线上健康问卷填写、电子知情同意确认、献血间隔自动核查、采血单据打印操作、设备卡纸处理、读卡失败排查、网络断连应急处理、简易故障自查复位等；

信息科运维人员：信创操作系统基础设置、后台运行参数查看、网络切换配置、设备运行日志查询、数据备份与导出、防泄密系统后台管理、智能温控系统参数调试、接口状态监测、常见软件故障排查、设备账号权限管理、报修流程与备用机申请流程等；

设备管理人员：设备资产台账管理、巡检对接流程、耗材申领与采购渠道、运维档案查阅与归档、大型采血活动驻场保障申请方式、售后履约对接机制、服务质量监督与评价流程等。

6.3 培训考核与资料交付：培训结束后立即开展现场实操考核，参训人员能独立完成设备全流程操作、自主处理常见故障、熟练掌握基础运维技能即为考核合格。同步向甲方交付纸质版《设备操作手册》《常见故障速查表》及电子版教学视频、运维资料U盘，填写《培训签到及考核记录表》，双方签字确认后归档留存。

第七条 设备故障闭环处置

7.1 工单登记与分派：甲方通过热线、微信、电话等任意渠道报修后，乙方客服人员立即完整记录故障信息，10分钟内生成唯一工单并精准分派对应软硬件工程师，同步报备项目总负责人。

7.2 远程排查处置：接单后30分钟内专属技术人员主动回电对接，通过远程控制、视频指导、语音讲解等方式快速排查故障。针对软件、简易故障，当场完成修复调试。

7.3 现场上门维修：针对远程无法解决的硬件损坏、系统崩溃、模块失效、综合性复杂故障，乙方严格落实2小时上门服务标准，工程师携带匹配备件或备用整机赶赴现场。修复后完整模拟献血登记、信息核查、单据打印全业务流程，确认设备功能完全恢复、运行稳定无误后，双方签署维修服务单。

7.4 回访归档闭环：故障维修完成后，乙方启动多级回访核验机制，24小时内开展一级回

访、7日内开展二级复核回访。所有维修记录、故障现象、处置方案、测试结果、回访信息全部录入设备专属档案，实现一机一档、全程可追溯、永久留存。

第八条 应急保障处置

8.1 多台设备同步故障应急：针对突发批量设备故障、多点位设备同时停机等紧急情况，乙方立即启动批量故障应急处置预案。由项目总负责人统一调度，快速增派多名软硬件工程师，同步调配多台备用整机及足量备件，多点位同步开展故障置换与维修工作，全程驻场值守，直至所有设备全部恢复正常运行。

8.2 大型集中采血活动驻场保障：针对公益献血宣传、集中采血、大型公益活动等高负荷场景，乙方提供免费专属驻场保障服务。甲方提前3个工作日提交保障申请，乙方即刻安排软硬件双工程师现场全天值守，实时监测设备运行状态，提前排查隐患，及时处置突发故障，确保大型采血活动全程零设备故障、零业务中断、零服务纰漏。

8.3 夜间及节假日应急保障：乙方建立夜间、周末、法定节假日专属应急值守制度，400热线全程人工值守，值班主管实时在岗调度。针对夜间突发故障、节假日紧急停机问题，第一时间对接排查，就近调度工程师，加急调配备用设备与备件，优先保障采血业务不间断运行。

第九条 回访与考核

9.1 三级分层回访机制：

一级工单回访（故障闭环回访）：每次设备维修完成后24小时、7日双次回访，核查设备运行状态、故障是否彻底闭环、有无复发问题、服务是否到位；

二级月度综合回访（常态化运维回访）：结合月度巡检工作，全面回访设备整体运行稳定性、售后响应时效、巡检质量、培训落地效果、软件适配情况，形成月度回访报告；

三级季度履约回访（长效优化回访）：每季度全面复盘项目履约情况，汇总故障数据、巡检数据、培训数据、整改数据，排查服务短板，优化售后实施方案。

9.2 档案管理：乙方严格实行一机一档终身归档制度，为每台设备建立独立售后电子档案+纸质档案，全程留存设备维修记录、巡检记录、培训记录、软件升级记录、回访记录、整改记录，档案留存时长不少于5年，全程可追溯、可审计。

9.3 绩效考核：乙方将甲方服务满意度、故障闭环率、响应时效达标率作为售后人员核心考核指标，对服务超时、处置不彻底、满意度不达标的人员进行绩效扣分与专项复训。针对回访收集的意见与问题，3个工作日内制定整改方案、落地优化并反馈甲方。

第十条 履约汇报与资料交付

10.1 月度/季度履约汇报：每月5日前向甲方提交《售后服务月度工作报告》，汇总当月

报修数量、故障处置情况、巡检完成情况、培训开展情况、软件优化内容、问题整改情况及下月运维计划；每季度提交季度履约汇总报告，全面复盘季度履约成果与优化方向。

10.2 配套承诺文件交付：项目验收阶段，乙方同步向甲方交付全套加盖企业公章的合规售后资料与承诺文件，包含：售后服务总承诺书、全国服务网点资质清单、400 服务热线联系卡、项目专属运维团队资质简介、全套巡检/维修/培训空白台账表单、设备运维手册等。

第十一条 质保期满延伸服务

11.1 延保服务：甲方可根据需求签订 1—3 年设备延保协议，提供全额延续质保期内高标准、全流程售后服务。

11.2 过保维修服务：设备质保期满后，乙方上门人工服务、技术指导服务永久免费，仅收取原厂备件成本费用，无任何附加服务费。

11.3 年度全包维保服务：乙方可定制年度专属维保套餐，包含月度常态化巡检、优先上门维修、备用机免费借用、耗材优惠供应、软件免费升级等增值服务。

第十二条 安全保密要求

12.1 软件著作权：乙方为本项目独立开发的软件著作权归甲方所有；乙方使用的第三方软件应保证已取得合法授权，因授权问题引发的纠纷由乙方承担全部责任。

12.2 数据所有权：设备运行过程中产生的全部数据（包括但不限于献血者个人信息、登记记录、检测结果等）所有权归甲方所有。乙方仅可在履行本合同的必要范围内使用，未经甲方书面同意，不得向任何第三方提供、泄露或用于本合同以外的目的。

12.3 数据安全义务：乙方应采取符合《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》要求的技术措施和管理措施，确保数据安全。发生数据泄露事件的，乙方应在 24 小时内通知甲方，并承担全部法律责任及赔偿责任。

第十三条 方案效力与补充约定

13.1 本附件所有服务标准、时效承诺、保障措施、服务内容完全响应并优于本项目采购文件全部要求，所有条款真实有效，具备正式合同法律效力，作为本项目合同附件同步履约。

13.2 本附件由乙方——北京天创科林科技有限公司全权履约。依托全国 25 省服务网点及华北属地服务中心落地实施。

13.3 项目履约期间，甲方如有服务优化、新增保障、功能升级、专项培训等新增需求，乙方 3 个工作日内出具专项优化方案并落地执行。

13.4 本附件自项目正式验收合格之日起生效，全面覆盖设备一年免费质保全周期，质保期满后乙方终身免费技术服务承诺长期有效，持续履约。

廉洁承诺书

2025 年 11 月 20 日修订

北京市红十字血液中心：

为规范双方业务往来，维护良好市场秩序，杜绝商业贿赂行为，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相关规定，我方自愿签订本承诺书，郑重承诺如下：

1.合法合规经营。严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《反不正当竞争法》等法律法规，坚持公开、公平、公正竞争。在投标、签约及合同履行过程中，确保所有材料真实有效，不弄虚作假、不串标围标。

2.遵纪守法。在与血液中心建立采购关系后，我方将严格遵守有关法律、法规、政策要求以及各级关于党风廉政建设和反腐败工作的各项规定，依法依规履行合同。

3.廉洁从业。与血液中心有关人员保持正常的业务交往，不得以任何形式、任何理由向血液中心相关科室（部门）和人员提供不正当利益。包括但不限于：

- （一）赠送礼品、礼金、有价证券、贵重物品及回扣、提成、好处费、感谢费等。
- （二）报销应由血液中心相关科室（部门）或人员承担的购物发票、打车票等费用。
- （三）安排可能影响采购活动的宴请、娱乐、旅游、车辆使用等。
- （四）提供房屋装修、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排以及出国（境）、旅游等便利。

4.业务真实。在采购活动中，保证业务的真实性，供货（服务）、票据真实合规。

5.诚信履约。独立客观公正审核合同内容，特别是对项目价值的审核做到依据充分，价格合理，内容完整。严格按合同内容履约，及时供货、热情服务、保证质量。

6.崇廉拒腐。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，依法依规向其主管部门或纪检监察部门反映。

7.未尽事宜，如涉及捐赠、赞助、资助等，将按照《医药企业防范商业贿赂风险合规指引》等国家和北京市法律法规、制度规定执行。

特此承诺！

单位（盖章）

法定代表人

时间：

2026 年 7 月 22 日