

合同协议书

合同编号：2023-035

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：刘江

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：桂沁 电话：0755-26928083

甲方无偿献血宣传经费献血纪念品（项目名称）经北京中兴恒达招标有限公司（招标代理机构）以 ZXHD23031 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—供货范围及分项价格表

附件 2—售后服务方案

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) 廉政承诺书

3. 本合同货物：无偿献血宣传纪念品储值卡

单位：张

数量：500000

合同总价：¥25,000,000.00 元（大写人民币贰仟伍佰万元整）

资金性质：财政资金

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) 付款方式：合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提交合同总价 10% 的履约保证金。

合同签订后 60 日内，甲方收到履约保证金后，向乙方支付合同总额的 50%，货物全部运抵现场甲方验收合格后 60 日内，甲方支付合同总额的 50%。

2) 合同期结束，甲方对乙方提供的储值卡所兑换的产品质量及服务无异议，甲方向乙方无息退还履约保证金余额。

3) 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

4) 甲方支付款项时，乙方开具与合同一致的符合国家相关规定的正式发票。甲方纳税人识别号：1211000040068662XP。

7. 合同执行周期：自合同签订之日起 1 年。

8. 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。

9. 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。

10. 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，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。

11. 货物的验收：50 万张储值卡全部兑换完成后，乙方提供发放产品的明细表，双方确认并签字后，双方各留存一份原件。

12. 储值卡样式应在甲方确认之后方可进行制作，储值卡及储值卡对应可兑换的产品及服务符合国家三包标准，储值卡使用期自献血者领取储值卡之日起算，到储值卡全部兑换完成为止。在卡有效期内，乙方按合同规定执行，无偿提供服务，不收取任何额外费用。有效期外，如有献血者尚未兑换的情况，乙方根据甲方的要求，可对有效期进行延长，继续对甲方提供原有的产品、质保及服务。

13. 货物的保质期按国家标准及相关政策执行或产品规定执行，自货物验收合格之日起计算，保质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，由此产生的费用由乙方承担。

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

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。

16. 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，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

17. 其他

本合同一式六份，甲方执三份，乙方执二份，招标代理公司备案一份，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 刘江

乙方法定代表人 李初

或授权代表 _____

或授权代表 杨心

2023 年 3 月 22 日

2023 年 3 月 22 日

以下为合同附件

附件 1—投标分项报价表

项目编号/包号: ZXHD23031/01 项目名称: 无偿献血宣传经费献血纪念品 报价单位: 人民币元

序号	分项名称	制造商/生产厂家	产地	品牌、规格、型号	单价(元)	数量	合价(元)
1	储值卡	制造商: 深圳市血之缘医疗科技有限公司 /生产厂家: 深圳市血之缘医疗科技有限公司	广东省深圳市	品牌: 血之缘、 规格: 85.5mm*54.0mm*0.76mm、 型号: XZY-01	50.00	500000 张	25,000,000.00
总价(元)							25,000,000.00



北京市红十字血液中心

附件 2 售后服务方案

售后服务承诺

- 1、储值卡使用有效期至少一年，可根据甲方要求延长三年。
- 2、乙方保障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，乙方提供完善的售后服务保障方案，做好售后、咨询等服务。
- 3、献血者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。
- 4、乙方承诺为储值卡提供线上兑换服务，并且保证为储值卡使用提供安全可靠的兑换服务平台，同时确保献血者信息安全。
- 5、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。
5. 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。

售后服务目标

乙方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。联合甲方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。

1. 纪念品售后响应时间

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

8:33

爱心兑换_个人中心

留言板

公告 在线客服工作时间为每日的9:00至18:00，请亲们留意哦

请输入您的姓名

请输入您的电话

请输入您的问题

0/100

提交

8:34

爱心兑换_个人中心

客服04



北京市红十字救援中心

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

2. 储值卡正常兑换服务承诺

乙方所交付的纪念品兑换平台如在正常使用条件下，出现无法激活储值卡导致无法进行纪念品兑换的情况，乙方承诺提供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）导致储值卡不能正常激活，乙方承诺协助献血者完成激活服务；

3. 纪念品价格监管承诺

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，电商自营等平台及线下渠道比价，兑换价格不高于三方平台最低价（双 11、6.18 等重大电商节日及限时秒杀活动除外），方可通过上架定价审核；

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 100 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，乙方安排的快递人员上门取件且有揽收纪录后的 12 小时内，会将爱心点退回给献血者（工作时间内）

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：

每日执行 2 次机器人巡检（巡检区间时段为 0-12 点，12-24 点），检测全线纪念品价格区间，确保符合指导价；执行 1 次人工巡检，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，机器人通过监控数据源，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，乙方对渠道定价秩序有着严格管控，对于渠道合作纪念品，若出现一款价格异常，且超过 5 次，下架同品类全部纪念品，若出现价格异常超过 10 次，全面终止与此供应渠道的所有产品合作。



北京市红十字血液中心

4. 储值卡兑换服务平台技术支持方案

1. 平台技术服务目标

乙方承诺免费提供储值卡正常使用所必须的技术支持。包括技术服务团队支持（详见 11. 招标文件要求提供或乙方认为应附的其他材料/（2）项目服务团队），平台技术支持，宣传物流支持，备件支持。

乙方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。联合甲方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：与甲方完成合同签订后，以甲方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：以甲方和献血者的服务体验为第一考量因素，零安全责任事故。

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. 平台技术服务应急响应时间

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 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、老甲方活动。
其他服务	产品问题解答、投诉、咨询和规划等，通过热线、即时通讯、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，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：对故障情况作诊断，记录，分析；

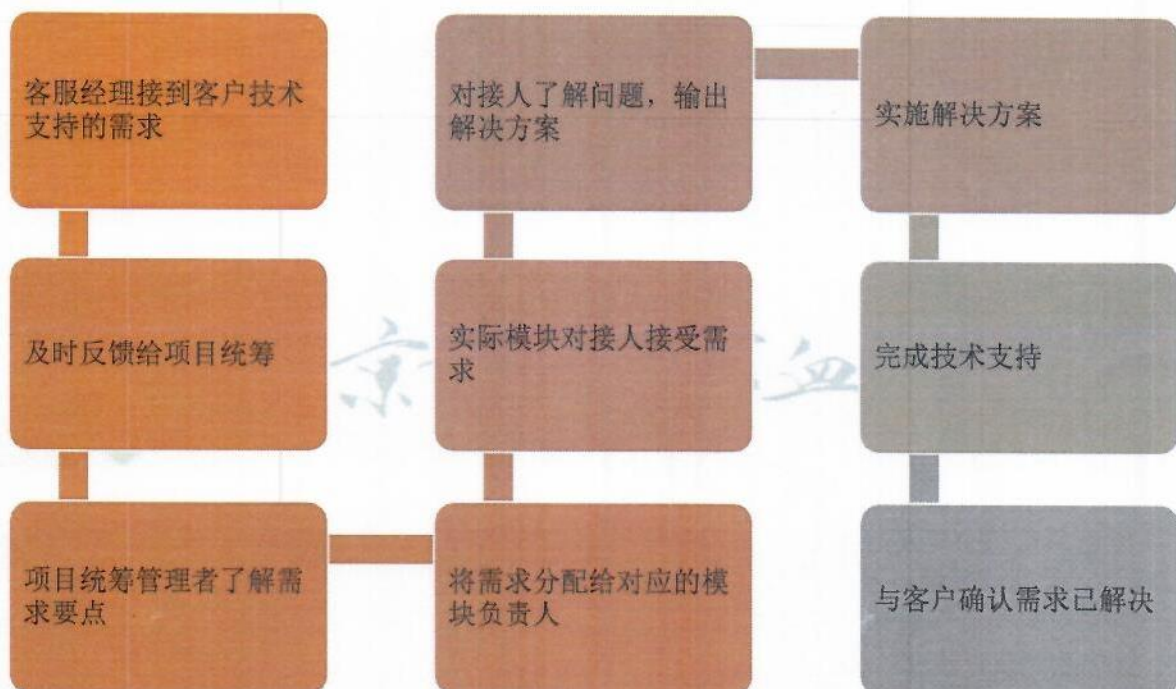
故障修复主要工作：尽可能减少用户故障造成的损失，并修复系统；

系统清理主要工作：对故障发生的系统作系统完整性审计、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,如果硬件故障则即派遣技术人员携带相应备品备件出发赶往甲方现场;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甲方现场;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排除故障工作。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。乙方所提供的巡检服务和系统优化服务可以提供一定的故障预案保障,除此之外,乙方还建议甲方应当特别注意在系统正常运转时的维护和异常检测。常用的预防措施有: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。很好的使用这些预防措施可以有效预防发生故障,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,同甲方一起确定解决办法,尽快提出解决方案。通过各级备品/备件库、各厂商支援中心,以最快的速度帮助甲方恢复系统运转。在系统恢复后,双方本着友好协商的原则解其他尽事宜。

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,减少甲方损失”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件或遗失，我单位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：对于本项目我单位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。

6. 平台纪念品退换货服务

乙方承诺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，提供无条件退换货服务。承诺函详见11. 招标文件要求提供或乙方认为应附的其他材料/（5）售后服务方案/（6）技术要求承诺函

储值卡兑换服务的售后保障如下：

➤ 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，新疆等偏远地区由系统自动选择可达快递。甲方如有批量发货需求，将根据甲方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、双十一等会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 换货政策

乙方承诺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，提供无条

件退换货服务。

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 7 天（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。具体操作如下：

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。

乙方安排的快递人员上门取件且有揽收纪录后的 12 小时内，会将爱心点退回给献血者（工作时间内）。

第四步，客服收到后，重新安排寄出

平台客服收到回寄的纪念品并检查无误后，乙方将在 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，在明确非献血者责任的前提下，献血者可以申请换货。非献血者责任一般是指非因献血者原因导致的诸如：物流环节造成的破损溢漏、纪念品本身质量问题、仓库错发缺发、与前台页面信息描述完全不符等情形。

借鉴京东自营退换货服务模式，即快递员送达换货纪念品的同时，取回需要退回的纪念品。客服人员服务态度做到热情、耐心、高效，确保献血者满意。

客服联系方式和服务时间：乙方已建立客服中心，由专业客服团队提供服务。

a) 人工客服电话：400-1880-614

b) 服务时间：周一至周日 9：00-20：00

c) 24 小时紧急服务电话：173-2231-0827