

河南省红十字血液中心无偿献血物资服务平台项目
无偿献血物资服务平台（全血）合同

甲方：河南省红十字血液中心

乙方：深圳市血之缘医疗科技有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国产品质量法》及《招标文件》，乙方的《投标文件》《中标通知书》，经甲乙双方同意签订本合同，就甲方向乙方采购的河南省红十字血液中心无偿献血物资服务平台项目（豫财招标采购-2025-484）无偿献血物资服务平台（全血）所需的互联网献血纪念品供应与配送服务事宜达成一致，甲、乙双方同意实施签署本合同。

一、合同内容

产品名称	总价（元）	服务周期
无偿献血物资服务平台（全血）	3,317,300.00	合同签订之日起至总价金额执行完之日。
合计	3,317,300.00（人民币大写：叁佰叁拾壹万柒仟叁佰元整）	
备注	含为献血者提供互联网献血纪念品供应与配送、售后服务等。	

二、服务内容与质量标准

1、乙方负责搭建、维护甲方无偿献血物资服务平台并负责提供平台上的商品，服务平台建设在河南省红十字血液中心认可的互联网平台上，按照甲方规定的兑换规则为献血者提供相应价值的产品和服务，并负责平台的技术服务和管理工作。

2、乙方在签订合同之日起 10 日内完成平台搭建，15 个工作日内完成与河南

省红十字血液中心业务管理信息系统的无缝、无误对接，并通过甲方验收，相关费用由乙方自行承担。若乙方未在上述约定时间完成的，每逾期1日，乙方应按照合同总金额的千分之三向甲方支付违约金；逾期超过5日的，甲方有权解除合同。

3、乙方提供平台完善的纪念品兑换流程，用户通过激活兑换卡，即可在平台上选择并兑换心仪的纪念品。兑换过程需简单明了，便于用户操作。

4、乙方按照设定的献血纪念品兑换规则为献血者提供相应价值的产品和服务，应支持甲方自主上架、下架各种纪念品等管理和使用；应支持纪念品的分类管理，支持多种统计查询和分析，每月为甲方提供纪念品使用情况报告和献血者对兑换纪念品满意度调查情况报告。

5、乙方线上平台提供多样化的纪念品供用户选择，涵盖衣食住行等多个领域。

6、乙方应根据甲方需求，及时更新纪念品种类，上架固定单价的购物（餐饮）券（卡）等，以满足献血者的个性化需求。

7、非甲方指定的纪念品免费配送至甲方指定地点或献血者在线上指定的收货地点，甲方均不再支付除货款以外的任何费用。因商品质量及运输过程中发生的任何问题，以及由此发生的退换货等费用，由乙方承担。

8、在平台运行中，甲方经授权可进入平台后台，了解兑换情况，并根据实际需求对物品进行调配。

9、乙方提供平台需具备高度的安全性和隐私保护能力，确保用户个人信息和交易数据的安全。平台应采用先进的加密技术，防止数据泄露和非法访问。乙方对用户个人信息和交易数据的使用范围仅限于本合同约定的平台服务，设置严

格的访问权限控制措施。禁止乙方将数据用于合同外用途，若乙方违反数据保护义务，应承担甲方因此遭受的全部损失，同时按照合同总金额的 20% 向甲方支付违约金。

10、质量保证：

(1) 乙方提供的物品全部按照国家对货物的三包规定以及电商平台的售后服务规定执行。乙方负责所有物品的质量保证和售后服务工作。如出现产品质量、安全问题，乙方应及时解决。如因乙方所提供的产品的问题给任何第三方造成伤害、损失的，由乙方承担全部责任，与甲方无关；造成甲方损失的，乙方承担所有赔偿责任。

(2) 乙方提供线上纪念品兑换流程图的设计、制作等，应不侵犯任何第三方的知识产权，如因知识产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、无偿献血物资服务平台投入使用前，乙方应向甲方提供必要的免费培训，直至甲方人员能够正确理解及操作纪念品兑换相关的所有服务操作。

12、乙方按照甲方要求，结算依据服务人次、数量和具体供货种类，以具体供货通知和献血者兑换为准，据实结算。

13、售后服务：系统平台问题解决时限为 1 个工作日，物品质量问题解决时限为 7 个工作日。平台在甲方使用期间免费提供维护和升级服务。

14、献血者在兑换中，因纪念品质量、服务、售后等原因造成的负面舆情事件所产生的后果及影响由乙方全权负责，并妥善解决。

三、指定纪念品上架要求

1、线上纪念品来源及管理要求

(1) 按照甲方指定纪念品目录内物品转为线上，乙方从品牌方/代理商处

下载成功

确认

025-07-25 01

户：综合

号：1359809-1

：0371-5338.00

名称：姓名

真：249,900.00

单价(元)

249.900000

249.900000

72416181.00

先进行线下批量采购，再上架到平台进行兑换。

(2) 线上纪念品均保证为正品，与甲方指定的品牌、规格型号等务必保持一致，有完整授权及完善售后处理。

2、邮寄物流要求

(1) 优先选择韵达、中通、圆通、申通、百世快递、中国邮政等优质快递公司，不能使用极兔等暴力运输公司。

(2) 献血者下单后 T+1 时效内发货【订单生成之日起最晚第 2 天内发货，如遇节假日将顺延至工作日发货】。

(3) 发货后如遇不可抗力因素，例如自然灾害、电商大促导致快递爆单等特殊情况，送达时效以快递为准。针对以上特殊情况，平台会对献血者做好安抚工作。

(4) 纪念品兑换后，订单快递信息实时显示。

(5) 发货后快递信息查询流程：

a. 献血者进入爱心兑换商城，点击【我的】-【我的订单】，进入已兑换订单页面，点击对应兑换订单的【售后查询】，保证兑换者可以查询到本人的快递适时信息。

b. 献血者可直接通过平台客服电话进行查询。该联系方式应向献血者公布。

3、质量问题处理：

(1) 在献血者收到纪念品后，7 天内无理由退货。

(2) 纪念品如有质量问题，平台无偿退换货，在 7 个工作日内进行补发或换货且承担所产生的运输费用，并安排客服致电回访，直至问题关闭。

(3) 平台提供的纪念品全部按照国家对货物的三包规定以及电商平台的售

后服务规定执行。

(4) 纪念品兑换平台所提供兑换的货物，均有库存预警机制，保障库存稳定。

4、献血者获取纪念品途径

(1) 献血者关注“河南省红十字血液中心”公众号，点击公众号菜单“献血纪念品”-“兑换入口 1/兑换入口 2”进入爱心集点小程序。

(2) 点击任意按钮，使用献血时所预留手机号进行授权登录。

(3) 通过献血手机号匹配献血记录，获取对应纪念品专区的兑换机会。

(4) 领取成功，进入纪念品专区选择纪念品进行兑换。

备注：乙方制作宣传单页明确工作流程，对献血者进行纪念品兑换指引。

5、结算

(1) 纪念品价格按照甲方线下供应商中标价格和甲方进行结算。

(2) 乙方按照甲方要求，适时向甲方提交纪念品上月兑换发放清单。

(3) 甲方对平台提交的上月结算清单进行回复确认。

(4) 乙方收到甲方确认的月度结算清单后，向甲方开具对应金额且符合国家相关规定的正式发票。

(5) 甲方收到发票后，按财务规定的付款方式付款。

6、违约问题处理

(1) 针对未按要求时间发货：

献血者下单后乙方应在 T+1 时效内发货(订单生成之日起最晚第 2 天内发货，如遇节假日将顺延至工作日发货)。

a. 若献血者下单后未在要求时间内发货，乙方会安排京东、顺丰等快递第

一时间为献血者发出。

- b. 乙方会安排客服对献血者进行致歉安抚，必要时提出补偿方案，让献血者满意。
- c. 因发货时效导致的额外物流及补偿费用，均由乙方承担。

(2) 发货产品与线下实物不符：

所有线下转线上的纪念品，乙方在批采之前都会寄样到甲方，待甲方确认样品后再批采上线。

- a. 若因仓库错发漏发导致发货产品与线下实物不符，乙方会安排京东、顺丰等快递第一时间为献血者进行补发。
- b. 乙方会安排客服对献血者进行致歉安抚，必要时提出补偿方案，让献血者满意。
- c. 因发货产品与线下实物不符导致的额外物流及补偿费用，均由乙方承担。

7、虚拟纪念品：

(1) 乙方提供的虚拟纪念品清单：

序号	品牌	品名	爱心点
1	美团	美团外卖 10 元 2 张+5 元红包组合	5
2	bilibili	哔哩哔哩大会员月卡	5
3	芒果 TV	芒果 PC 端月卡 (PC 移动影视)	5
4	星巴克	星巴克中杯饮品电子券	7
5	美团	美团外卖 10 元 3 张+5 元红包组合	7
6	猫眼电影	猫眼电影 30 元+5 元代金券组合	7
7	奥斯卡	奥斯卡观影券	7
8	优酷	优酷视频会员季卡	12

9	哔哩哔哩	哔哩哔哩大会员季卡	12
10	奥斯卡	奥斯卡观影券 2 张	12
11	古茗	古茗 30 元代金券 2 张	12
12	霸王茶姬	霸王茶姬 30 元代金券 2 张	12
13	猫眼电影	猫眼电影券 60 元通兑券	12
14	瑞幸咖啡	瑞幸咖啡 32 元代金券 2 张	12
15	奈雪的茶	奈雪的茶 60 元礼品卡	12

以上线上虚拟纪念品为平台可立即上架，后续虚拟纪念品应在甲方审核同意后再上架；对甲方指定的虚拟纪念品，乙方应及时上架，一种纪念品上架时间自甲方提出需求后至上架时间不能超过 10 日。

四、服务费用及支付方式

1、付款方式和条件

(1) 甲方开票信息

甲方发票抬头：河南省红十字血液中心

甲方纳税人识别号：12410000170041817U

(2) 乙方收款账户信息

乙方开户名：深圳市血之缘医疗科技有限公司

乙方开户行名：中国农业银行深圳前海支行

乙方银行账号：41015900040025482

2、付款方式

(1) 乙方提交纪念品月度兑换发放清单：每月 5 日前（遇节假日顺延）乙方向甲方以书面形式提交上一自然月献血者签收且无产生退单（取消/退货订单）的月度发放清单（若有退单，该订单甲方不予结算），甲方根据实际发放数量按月结算货款（无息）。结算依据以货物清单为依据，清单须包含“单号、纪念品名

称、数量、总数、单价、订单金额、快递公司、物流单号、收件人姓名、收货地址、下单时间、手机号、订单状态、网点名称”等信息。

(2) 甲方确认月度结算清单：每月 10 号前，甲方对乙方提交的上月度结算清单进行回复确认。

(3) 乙方开具发票：乙方收到甲方确认的月度结算清单后，向甲方开具对应金额且符合国家相关规定的正式发票（开票内容为实际兑换货物清单）。

(4) 甲方支付款项：甲方收到发票后，按甲方财务规定的付款方式完成付款。

五、交货期限及有关要求

1、交货期：按照甲方要求供货。

2、线上纪念品适用范围与可选种类：

(1) 甲方所服务的献血者通过关注甲方的微信公众号，点击公众号菜单“献血纪念品”-“兑换入口 1/兑换入口 2”进入乙方提供的纪念品兑换平台，激活纪念品积分后，进行网上纪念品的选择与兑换服务。

(2) 乙方为满足不同层次的献血人群需求，对纪念品的种类进行合理配置，建立“200ML 专区、400ML 专区、淡季纪念品专区”等兑换分区。

(3) 乙方所提供的网上纪念品种类应根据季节及献血者需求，经甲方审核同意后，及时进行更新调整，以满足献血者的需要。

(4) 乙方所提供的无偿献血物资服务平台应具有河南或郑州地域特色，有河南省红十字血液中心品牌文化特征；积极利用此平台开展相应服务活动，吸引献血者持续关注献血。

六、环保、安全及其他要求

1、乙方承诺所提供物品和服务符合国家环境保护的有关规定，并承担由此造成的经济损失。

2、乙方所提供物品和服务不能对正常使用人员的人身健康造成危害，并承担由此产生的经济损失赔偿。

3、乙方如因产品、服务等导致献血者投诉等发生严重负面舆情影响的，需向甲方赔付不低于合同全款 10% 的金额。

4、乙方提供的物品应质量可靠、服务及时周到，服务对象满意。

七、违约责任

1、合同生效后具有法律责任，甲乙双方应本着信守合同、友好协商的原则，处理本合同有关事宜。

2. 若乙方未按约定供应互联网献血纪念品，导致甲方无法正常开展献血活动，乙方应承担甲方因此遭受的全部经济损失，包括但不限于活动延误造成的损失、重新组织活动的费用等，同时应按未供应纪念品价值的 20% 向甲方支付违约金。

3. 若乙方出现以下情形之一，甲方有权单方解除合同：未按照合同约定完成平台搭建和对接；提供的纪念品质量严重不符合标准，经整改仍无法达标；违反数据保护义务，导致甲方或用户重大损失等。合同解除后，乙方应在 7 日内完成数据移交、系统交接等工作，甲方按照实际服务情况进行费用结算，乙方应按照国家总金额的 20% 向甲方支付违约赔偿金

八、争议解决和适用法律

1、与本合同有关的或因执行本合同所产生之争议，应由双方友好协商解决，不能解决时，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、本合同的订立、效力、解释、履行及争议的解决适用中华人民共和国的法律、法规。

九、其他

1、本合同未尽事宜，由甲、乙双方协商后以书面形式补充，加盖甲、乙双方公章并经双方授权代表签字后生效。

2、本合同一式叁份，甲方贰份，乙方壹份、签字盖章后生效，具备同等法律效力。

3、此合同在执行中，如有问题，甲、乙双方协商后，可签补充本协议。

附件：1、售后服务

2、指定纪念品目录

甲方：河南省红十字血液中心

乙方：深圳市血之缘医疗科技有限公司

甲方代表签字：

(盖章)



乙方代表签字：(盖章)



2025年7月8日

2025年7月8日

附件 1: 售后服务

乙方响应提供为用户提供 7x24 小时的售后服务支持,包括售后服务电话,在线客服服务(400-1880-614),在线客服服务(在线人工客服/智能机器人在线自动回复),客服响应时效保障 10 秒钟内响应,12 小时内提供解决方案,24 小时内解决问题。同时乙方响应根据无偿献血物资服务平台所兑换的纪念品,提供完善的售后服务保障方案,为兑换者进行配送、售后、咨询、投诉等服务。

一、我方质保期内售后服务做出如下承诺:

1. 献血者下单后T+1时效内发货(订单生成之日起最晚第2天内发货),无特殊原因5日内送达。
2. 纪念品如有质量问题,无偿退换货。
3. 在献血者收到纪念品后,7天内无理由退货。
4. 货物兑换过程出现质量问题,而产生的任何纠纷,由乙方负责。

乙方提供的商品全部按照国家对货物的三包规定以及电商平台的售后服务规定执行。

5. 如兑换者收到劣质、不达标的货物后乙方会在7个工作日内进行补发或换货并承担所产生的运输费用并进行回访,乙方纪念品兑换平台所提供兑换的货物均保证及时进行补充。

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	订单生成之日起最晚第2天内发货； IP类或定制化纪念品等特殊情况除外。
	收货时效	5—7天	兑换者在兑换后5个工作日内收到货物（特殊原因除外）
	物流损坏	10秒响应	拒签收，并联系在线客服退换货处理
退换货	质量问题	10秒响应	出具相关证明，退换货邮费平台承担
	溢漏损失 缺发	10秒响应	提供实物图片信息以便售后保证处理时效，退换货邮费平台承担。
备注	如兑换者收到劣质、不达标的货物后乙方会在7个工作日内进行补发或换货并承担所产生的运输费用并进行回访，乙方纪念品兑换平台所提供兑换的货物均保证及时进行补充		

二、我方完全按照以下执行：

1、为了满足献血者的最大权益，我公司承诺如纪念品有质量问题，自客户收到礼品之日起7个工作日内可以免费退换（退货时请保持主商品完好，附件齐全，并将礼品的附属品一并返回）。客户可在线或联系人工客服提交返修/退换申请办理退换货事宜。

2、在服务工作中，我们将严格执行国家的有关法律法规，尊重并贯彻血液中心的意见，维护血液中心利益，严把质量关，把向血液中心提供优质服务，作为我们工作目标。在项目服务过程中与需方密切配合，随时随地提供全过程、全方位的服务，保证各项工作的顺利进行。

3、公众号献血服务平台在线客服秉承着“每次提问、必有回响”的服务宗旨，针对献血者提出的相关献血政策、献血前后注意事项、积分兑换

礼品及售后等问题设置解疑界面便于解惑献血者各项问题，直至为献血者解决问题。

4、无偿献血物资服务平台热线电话 400—1880—614（人工在线时间为 8：30-20：00，其余时间为智能机器人在线自动回复），为献血者提供优质服务，接到献血者电话后 1 分钟内响应，针对献血者提出的问题 24 小时内提供解决方案，针对献血者提出的问题做好客服记录进行问题追踪直到问题解决，并为献血者提供问题反馈结果。

5、服务平台、微信公众号、小程序及移动端浏览器出现故障时，拨打技术服务热线 400—1880—614，负责各个功能点的相关技术人员在 1 分钟内做出响应，24 小时内提供解决方案，48 小时排除故障。

6、对于商品的任何问题，献血者可以通过在线客服咨询，也可以拨打 400—1880—614 进行咨询了解，真正为献血者提供兑换无忧的平台。

7、平台提供甲方监督电话：63820179，以供献血者兑换中出现的问题进行监督和投诉。

附件2：指定纪念品目录

序号	品牌	品名	规格型号	价格(元)
1	天堂	天堂雨伞 336T 银胶	336T	19
2	佳琪	佳琪保温杯	280ml	25
3	欣美雅	欣美雅玻璃保鲜碗	1040ml+680ml	23.5
4	香山	香山体重秤	EB698	25
5	正利	正利奶锅	18cm ZL0618-1	25
6	恒源祥	恒源祥毛巾礼盒装 2GT5833	2GT5833	25
7	富光	富光 菲亚系列保温杯 灰色 480ml	480ml	34
8	天堂	天堂天堂伞晴雨两用伞 37124E(颜色随机)	37124E	27
9	天堂	天堂雨衣电动车雨披 N126 电(颜色随机)	N126	32
10	富光	富光 致康双层玻璃杯 蓝色 400ml	400ml	26
11	超能	超能 香氛洗衣液 3KG	3KG	32
12	道奇	道奇 大肚保温杯 较桃红 880ML	880ML	55
13	华象	华象 真空保温旅行壶 青色 2000ML	2000ML	58
14	盛世唐韵	盛世唐韵餐具套装 TY-0010	TY-0010	57
15	正利	正利两层蒸锅 28cm ZL1228G-3	28cm ZL1228G-3	60
16	正利	正利蒸锅 28cm ZL1128B-1	28cm ZL1228G-1	35
17	希乐	希乐大肚杯 DS-549	DS-549	28