

1.品牌型号

品牌：血之缘

型号：xzy-2026-20/30/40/100

2.供货方案

标的提供时间：采购人确认卡样及数量后 10 天内交付。

标的提供地点：采购人规定地点

合同履行期限：自合同签订之日起三年

合同履行地点：赤峰市中心血站

3. 服务内容

（1）项目目标

由乙方提供无偿献血纪念品兑换卡及网上兑换平台（简称“平台”），满足采购人根据业务需要将无偿献血纪念品兑换卡发放给指定献血人群。经采购人授权，乙方无偿献血纪念品兑换卡可通过网上兑换平台实现纪念品兑换，网上兑换平台支持献血者单次兑换或累计兑换纪念品，乙方兑换平台线上纪念品种类丰富，包邮到家，方便快捷，乙方根据采购人需求，在合同签订之日起 30 日内完成无偿献血纪念品兑换卡的交付及网上兑换平台开通；乙方网上兑换平台具备完善的管理功能，实现献血者领取并使用相关服务，做到发卡、用卡数据可追溯。

（2）项目要求

1) 乙方响应本项目预算金额 2200000.00 元，无偿献血纪念品兑换卡数量：20 元面值 5000 张、30 元面值 10000 张、40 元面值 20000 张、100 元面值 10000 张，在项目预算金额不变的前提下，采购人可根据实际工作需要对上述 4 种面值的兑换卡数量进行调整，实际采购及结算数量以采购人实际订购为准。

2) 乙方响应每张无偿献血纪念品兑换卡可兑换纪念品的市场价值不少于其

对应卡面值。

3) 乙方响应纪念品兑换卡的面值可以用积分的形式体现,按 1 积分等于 5 元进行换算;积分的命名由乙方策划设计,经采购人确认后实施。

4) 乙方响应兑换卡通过纪念品兑换平台(以下简称“平台”)实现让献血者进行纪念品兑换;平台由乙方根据技术要求进行搭建。

(3) 纪念品兑换平台技术要求

1) 乙方具备优秀的开发能力,所提供的平台支持 HTML5 技术,微信公众号、小程序及移动端浏览器等多种服务形式,兑换入口可方便接入采购人的官方微信公众号菜单。

2) 乙方平台具备兑换卡“核销”和“撤回核销”功能,满足兑换卡由采购人授权的工作人员核销后方可使用。

3) 乙方平台支持作废指定兑换卡号的废卡管理功能,以保障采购人在发卡、用卡环节的安全;乙方提供详细的功能方案。

4) 乙方平台为兑换卡提供配套的防伪识别技术,并提供防伪保障方案。

5) 乙方平台提供配套的互联网数据服务功能,涵盖发卡统计分析、纪念品兑换分析以及其他相关信息服务,为采购人在行政决策方面提供数据依据。

6) 乙方平台具有防止兑换卡私下交易的功能,并提供具体有效的技术方案。

7) 乙方平台线上兑换纪念品流程简单,提供流程及指引说明,方便献血者快速兑换纪念品,可在平台上自主查询纪念品兑换订单的发货物流单号等信息。

8) 乙方平台具备完善的信息安全保障能力,确保献血者兑换信息的安全性。乙方能保障平台献血者信息安全,并提供承诺函。

(4) 兑换卡适用范围要求

1) 乙方所提供的纪念品均保证正品行货,符合国家及行业标准规定,无假冒伪劣产品,并提供承诺函。

2) 乙方提供尽可能多的纪念品选择范围,可兑换纪念品种类 215 种,包括但不限于“家居家纺、美妆个护、数码家电、箱包配饰、母婴玩具、休闲食品、虚拟卡券”等,满足各类献血者需求,乙方提供纪念品种类清单。

3) 乙方所提供的纪念品兑换价格,保证低于京东、苏宁、天猫,电商平台或品牌旗舰店价格(双 11、6.18 等重大电商节日、补贴活动及限时秒杀活

动除外), 并提供承诺函。

4) 乙方提供的虚拟卡券类服务, 均保证献血者领取后有效期不低于 30 天, 且保证虚拟类服务的价格小于或等于虚拟服务提供商官网的销售价格(重大节日活动、新用户专享活动、连续包月活动及限时秒杀活动、双 11、6.18 等重大电商节日、补贴活动除外), 并提供承诺函。

(5) 乙方响应平台增值服务资源要求

1) 乙方为献血者提供丰富的平台服务资源及献血权益资源对接服务(即服务商洽谈社会企业参与无偿献血公益事业, 发动社会力量共同关爱献血者), 并提供承诺函。

2) 乙方可免费在卡面印制无偿献血公益宣传内容。

(6) 我司响应售后服务要求

1) 我司提供完善的售后服务, 包括售后服务电话, 在线客服服务, 客服响应时效保障 1 分钟内响应, 12 小时内提供解决方案, 若提供的纪念品兑换平台、微信公众号、小程序及移动端浏览器的功能服务出现故障, 技术人员 30 分钟内做出响应, 12 小时提供解决方案。

2) 我司响应提供专业优质的客服服务。

3) 我司为网上兑换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。

4) 我司网上兑换平台涉及物流时效性要求, 献血者提交服务订单后, 平台保障 T+2 (即“服务订单完成时间+2 天”) 发货时效, 收寄到达时间为发货后 10 天内, 献血者可在平台上自主查询服务订单的物流状态。

5) 我司免费提供为无偿献血兑换卡正常使用所必需的技术支持, 能保障中心所服务献血人群兑换订单的需求。

4.售后服务方案

(1) 我司提供完善的售后服务, 包括售后服务电话, 在线客服服务, 客服响应时效保障 1 分钟内响应, 12 小时内提供解决方案, 若提供的纪念品兑换平台、

微信公众号、小程序及移动端浏览器的功能服务出现故障，技术人员 30 分钟内做出响应，12小时提供解决方案。

售后服务电话

- 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

客服响应时效

问题		响应时间	处理
修改订单信息		1 分钟内响应	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+2 天	T+2 发货； IP 类或定制化纪念品等特殊情况除外。
	物流损坏	1 分钟内响应	拒签收，并联系在线客服退换货处理
退换货	质量问题	1 分钟内响应	出具相关证明，退换货邮费平台承担
	溢漏损失缺发	1 分钟内响应	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。

技术服务解决流程

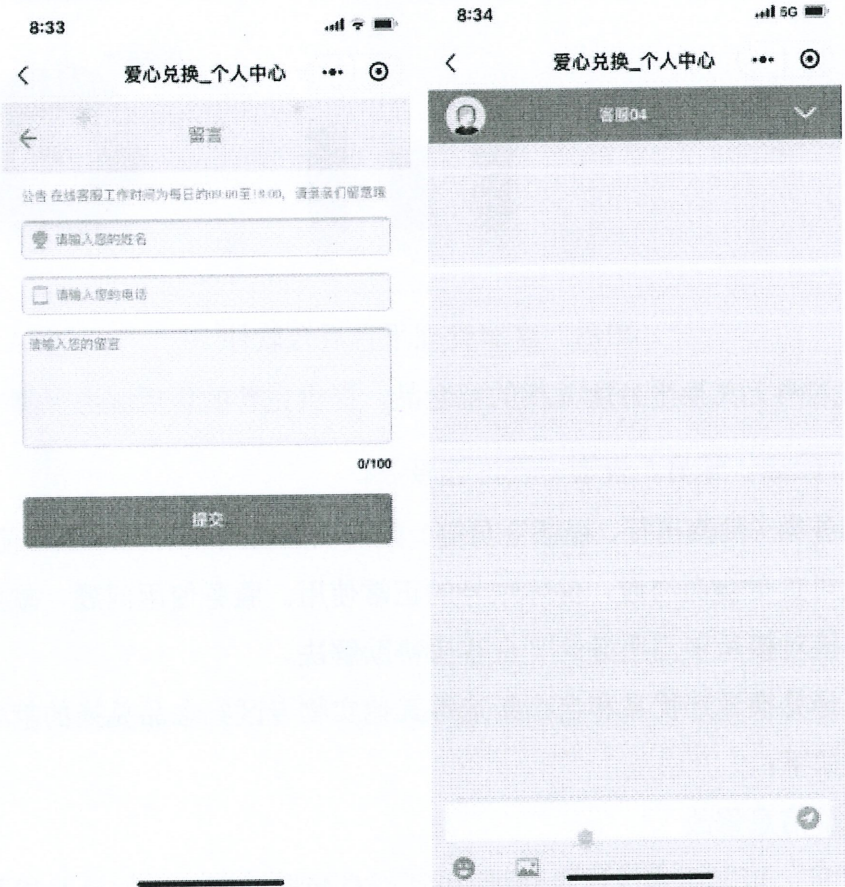
纪念品平台售后服务响应时间

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 30 分钟内响应、一般故障 4 小时内修复，严重故障 12 小时内提供解决方案解决。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：长期为客户提供免费的咨询服务。 2. 扩展服务：帮助客户规划后续，提出全面的解决方案。
--------	--

(2) 我司响应提供专业优质的客服服务。

在线客服工具



图示：我司平台在线咨询工具



图示：客服管理平台后台软件

(3) 我司为网上兑换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。

- 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，我司负责协商沟通，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及退货处理。

② 配送

平台所有纪念品可由献血者自行兑换，我司对平台上所有纪念品按献血者兑换信息负责包邮配送至指定地点，纪念品使用京东、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+2 天，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。

1) 咨询与投诉建议热线

- 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

- 接受投诉：当献血者遇到问题时，针对这种情况，我司建立专门的投诉接听和处理机制，以确保每个献血者的问题都能够得到解决；
- 客服处理：在接收到献血者的投诉反馈后，我司会尽快派专业的工作人员进行处理，工作人员需要对问题进行全面了解，并尽快与献血者沟通给出解决方案；
- 问题跟进：在处理完献血者的投诉反馈后，我司需要进行问题跟进，在问题跟进的过程中，我司应当定期联系献血者，了解问题解决情况，并对问题解决的结果进行记录和反馈；
- 解决方案：在确认问题原因后，我司需要提供最佳的解决方案。如果是质量问题，我司应当提供维修或更换服务，如献血者有所需求，我司会根据需求提供个性化服务方案或可替代方案，满足多样化需求，提升服务质量与献血者体验；如果是使用方法不正确，我司应当提供相应的使用说明或跟进献血者要求等进行帮助解决；
- 献血者反馈：在解决问题后，我司需要听取献血者对于售后服务的反馈，通过献血者的反馈，我司可以了解自身在售后服务方面还存在哪些问题，并进一步改进自身的服务流程。

2) 售后质量问题或瑕疵品退换流程

我司提供7天无理由退换货服务（视频娱乐、交通出行、超市抵用券等数字生活服务类除外）。

换货政策

换货期限：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。

平台客服收到回寄的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，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。

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。

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 7 天（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，在明确非献血者责任的前提下，献血者可以申请退货。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。

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

3) 纪念品兑换使用问题

我司所交付的纪念品电商平台如在正常使用条件下，导致无法激活纪念品兑换的情况，我司承诺技术支持协助献血者完成激活。

如在项目进行过程中，因我司技术升级（包括但不限于系统升级、产品技术升级等）导致纪念品兑换不能正常激活，我司承诺协助献血者完成激活服务；

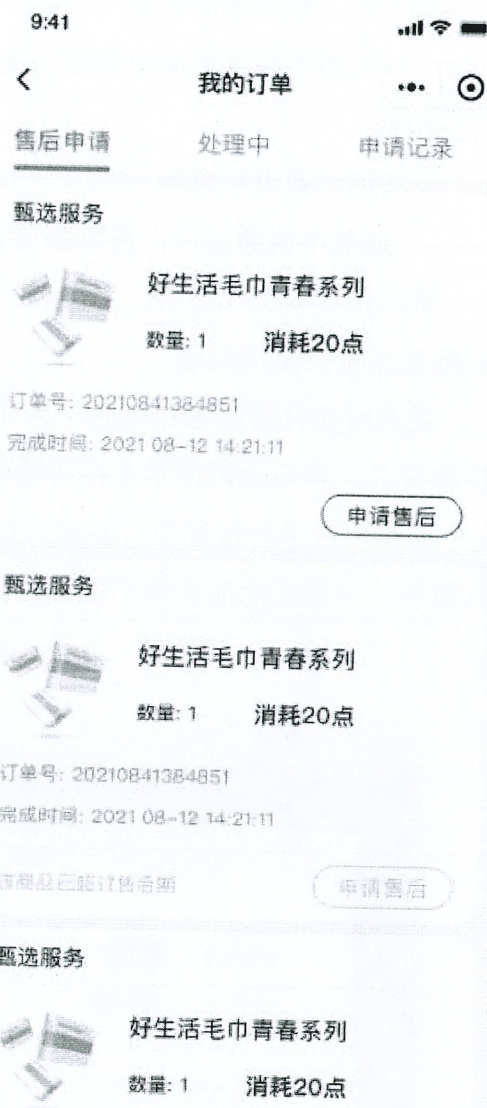
客服管理平台后台软件



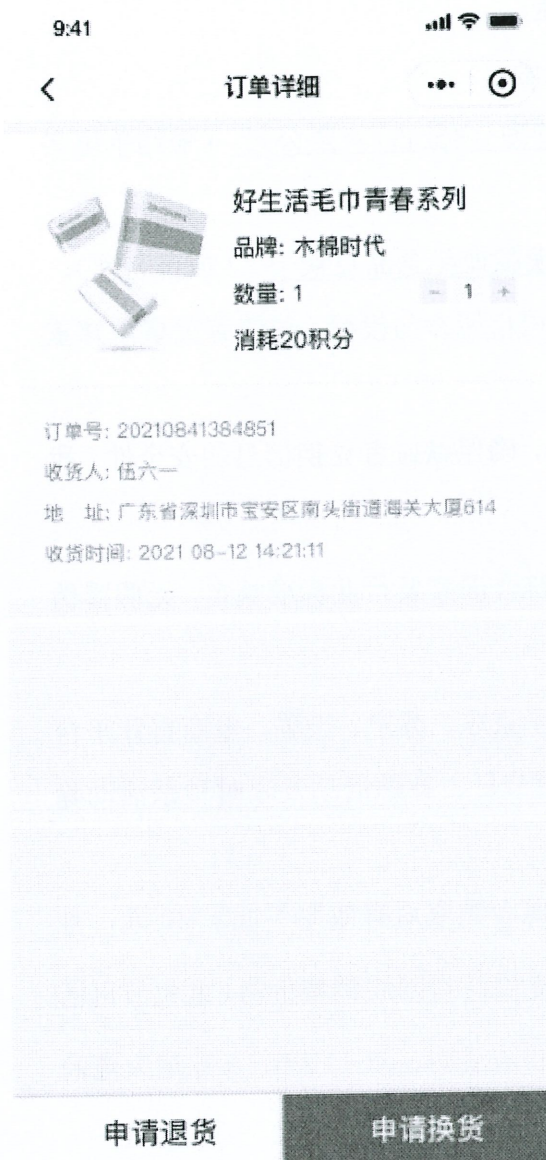
(4) 我司网上兑换平台涉及物流时效性要求，献血者提交服务订单后，平台保障 T+2（即“服务订单完成时间+2 天”）发货时效，收寄到达时间为发货后 10 天内，献血者可在平台上自主查询服务订单的物流状态。



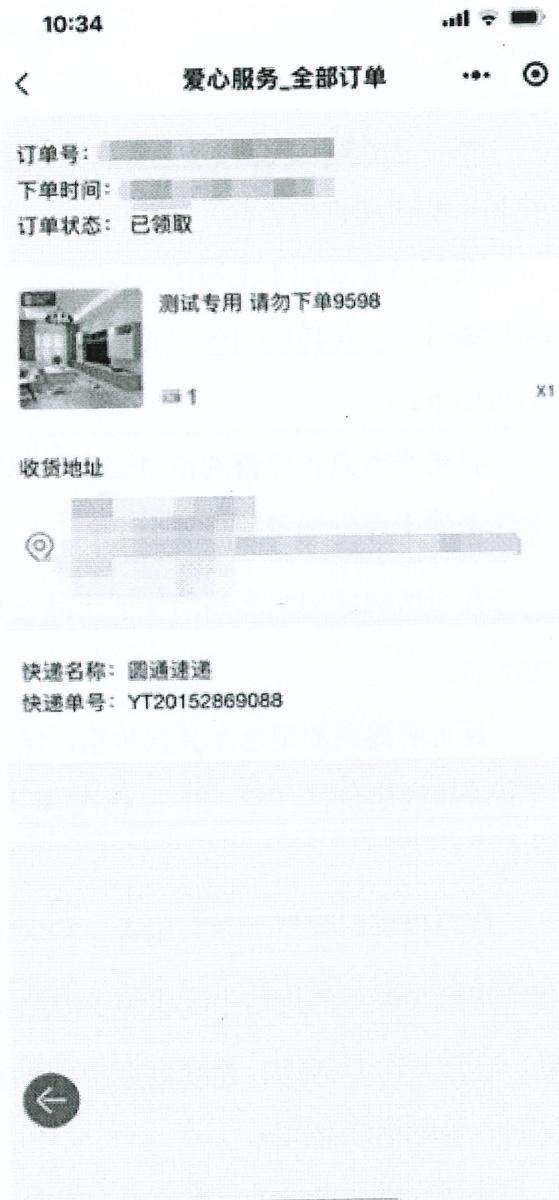
图示：查看完成订单列表、待收货信息，便于献血者跟进订单进度



图示：退换货申请-1



图示：退换货申请-2



图示：可在后台查阅订单发货物流情况



5.承诺函

承诺函

致：赤峰市中心血站、中北工程项目管理(内蒙古)有限公司（采购单位名称和采购代理机构名称）

我司自愿参加本次政府采购活动，无偿献血纪念品兑换卡（项目名称），项目编号：150401-CGXM-2026-02289，我司自愿参与投标，并就有关事项郑重承诺如下：

我司平台具备完善的信息安全保障能力，确保献血者兑换信息的安全性。我司能保障平台献血者信息安全。

我司所提供的纪念品均保证正品行货，符合国家及行业标准规定，无假冒伪劣产品。

我司所提供的纪念品兑换价格，保证低于京东、苏宁、天猫，电商自营平台或品牌旗舰店价格（双 11、6.18 等重大电商节日、补贴活动及限时秒杀活动除外）。

我司提供的虚拟卡券类服务，均保证献血者领取后有效期不低于 30 天，且保证虚拟类服务的价格小于或等于虚拟服务提供商官网的销售价格（重大节日活动、新用户专享活动、连续包月活动及限时秒杀活动、双 11、6.18 等重大电商节日、补贴活动除外）。

我司为献血者提供丰富的平台服务资源及献血权益资源对接服务（即服务商洽谈社会企业参与无偿献血公益事业，发动社会力量共同关爱献血者）。

我司免费提供为无偿献血兑换卡正常使用所必需的技术支持，能保障中心所服务献血人群兑换订单的需求。

投标人名称（盖章）：深圳市血之缘医疗科技有限公司
2026 年 6 月 1 日