合同编号：20260529GH0007

医院职工工会福利电子化服务平台

项目合作协议

甲方： 江苏省人民医院

乙方： 上海有分科技发展有限公司

合作协议

甲方：江苏省人民医院（以下简称“甲方”）

乙方：上海有分科技发展有限公司（以下简称“乙方”）

因甲方业务需要，乙方向甲方提供职工工会福利电子化服务平台的技术、运营与供应链解决方案。为明确甲乙双方的权利、义务，根据《中华人民共和国民法典》，经甲乙双方共同自愿协商，签订以下合同条款。

1. 商品销售与服务内容

1.1 系统建设：

1.1.1 根据甲方需求，乙方为甲方定制符合其VI形象的职工工会福利电子化服务平台，网址为 jshp.xinfuli.net 。该平台可同时兼容PC及手机网页浏览。

1.1.2 甲方工会会员福利采购行为以积分兑换形式体现，员工圈存餐卡余额至电子化服务平台积分，每圈存1元人民币等于平台 1 积分， 1 积分可购买平台 1 元人民币等价商品。甲方享受工会会员福利的职工，每人每自然年圈存金额上限为 2200 元人民币（目前按2200元/年/人执行，今后可按上级工会文件规定经甲方同意后适当提高标准，当前规定最高标准为2600元/年/人）。

1.1.3 甲方工会活动激励等其他费用采购行为以线上提货券形式体现， 1元人民币 等于平台 1 线上权益券， 1元权益券 可购买平台 1 元人民币等价商品；甲方职工可根据工会单次活动奖励名单和奖励金额获得相应权益券。

1.1.4 乙方为甲方在平台上开设扶贫专区，能够为甲方指定扶贫供应商开设供应商管理后台、商品上架，账单出具和相应售后服务；员工使用扶贫专项预算费用购买扶贫商品，专项预算费用使用完毕的，员工可自主使用现金支付购买该专区商品。

1.2 商品供应

1.2.1 乙方提供专属采购网站内的商品供甲方用户使用积分消费，实际商品以交易订单为准。

1.2.2 乙方上线所有产品品类需经甲方审核并符合工会品规要求，甲方可在专属采购网站内上架其指定的商品或者指定供应商的商品，乙方仅为甲方、甲方用户与实际供应商之间的交易行为提供网络平台及技术支持。

1.2.3 乙方提供不低于 10万 款商品专区，其中包含且不限于 京东自营、山姆、盒马、天猫优选 等商品（其所有商品销售价格不高于各平台自营同品牌同规格同名称商品 实时价格的92% （同期进行节日促销、爆款促销或7日以内的降价优惠活动的除外），乙方同时提供生日蛋糕福利专区（其商品销售价格不高于同品牌同规格同名称商品 市场零售价的 85%，且涵盖 元祖、红跑车、巴黎贝甜、哈根达斯 等 20 种品牌。乙方定期根据甲方用户的兑换需求对提供的商品更新或调整，如超出接入电商平台实时价格规定折扣的，提供退差价售后服务。乙方所提供的产品满足国家的强制性标准，保证商品销售渠道有相关合法证明，并严格执行国家三包政策、线上线下产品质量一致。

1.3 网站运维

1.3.1 乙方为甲方用户提供有效的用户名及密码，确保其可以登录并使用,甲方需及时提供和更新用户信息用于生成与更新用户登录信息。

1.3.2 应甲方需求，乙方可为甲方提供代运营服务，包含但不限于在乙方知晓的情况下选购、上架、维护、下架、更新商品及用户兑换订单管理等服务。

2. 费用与开票

2.1 费用包括平台服务费用（含平台搭建费用、平台运营费用、定制开发费用），以及商品采购费用。

2.2 平台服务费用

2.2.1 平台搭建费用：包括初始平台实施费用以及硬件费用。（1）初始平台实施费用为 0 元，含需求调研，标准平台部署与安装、调试，平台使用培训。项目上线运营或交付甲方后甲方未在3日内提出异议，视为项目验收通过。（2）硬件费用包括消费场所使用的餐卡余额圈存机，乙方需求 4 台，共 0 元。

2.2.2 平台运营费用：平台代运营费用为 0 元/年。

2.2.3 定制开发费用：本项目经评估，产生额外工作量为 / 人天，合计 0 元。

2.3 商品采购费用：

2.3.1 工会福利商品采购费用以商品实际兑换金额结算。

2.3.2 工会活动激励等其他费用商品采购以单次工会活动实际奖励发放的线上权益券金额结算。

2.4 以上所有服务和商品价款均为含税金额，税率依据交付时税法规定商品和服务的税目税率执行。可开具增值税专用发票和增值税普通发票。

3. 支付

3.1 商品采购费用

3.1.1 工会福利商品每月 3 日乙方根据实际发生交易信息向甲方出具结算清单，清单内容包含但不限于订单信息、退换货信息、商品兑换金额、配送信息等，甲方应在 10 个工作日内完成确认结算清单，并明确开票主体，结算清单经双方确认后乙方向甲方开具发票，并邮寄到甲方指定地址。甲方应于收到有效票据后 22 个工作日支付全额采购费用。

3.1.2 工会活动激励等其他费用，按单次工会活动实际奖励发放的线上权益券金额，开具相应金额发票，并邮寄到甲方指定地址。甲方应于收到有效票据后 22 个工作日支付全额采购费用。

3.1.3 乙方因本合同项下服务/货物而须支付的其他各项税费应由乙方自行承担，不再向甲方收取。乙方保证各项标的对应的税率符合国家规定，且与最终付款时提供的发票税率一致。

3.1.4 乙方应在甲方用户订单验收合格后向甲方用户开具发票。乙方应保证发票真实、合法，各项信息全面、完整。

3.2 收款账号

乙方指定唯一收款帐户信息如下：

公司名称： **上海有分科技发展有限公司**

开户行名称： **上海银行浦东科技支行**

银行帐号： **03003340294**

开户地： **上海市**

3.3 付款方式：网银转账

除乙方提前书面通知上述收款账户信息变更外，双方同意以上账户为乙方唯一确认的收款账户，甲方向其他任何个人或账户付款，均不视为履行本合同项下付款义务。

4. 权利义务

4.1 乙方应当具有相关行政部门颁发的《营业执照》等经营必备的证照材料，保证具备相关经营资质，包括但不仅限于平台运营、电子商务、相关商品销售等。乙方保证提交给甲方的上述相关证明材料真实、合法、可靠，并对其真实性和合法性负责；

4.2 乙方向甲方提供的服务不违反现行中国法律规定，不侵犯任何第三方的合法权利。

4.3 乙方提供的所有自营产品品质必须符合国家质量技术标准或行业标准，同时取得相关行政部门出具的产品合格证，若产品出现质量问题，乙方须承担因此而造成的损失。

4.4 乙方负责平台用户网上订购自营产品之后的所有后续服务。乙方在接到甲方平台的交易订单后，应及时确认订单的有效性，尽快发货并确保平台用户在最短时间内能收到货品。

4.5 乙方根据招标功能需求应答约定，全面推进落实系统管理、后台管理、场景拓展等功能的实现。

4.6 乙方提供400电话客服、在线客服及完善的售前售后服务，服务响应时间不低于7x12小时，节日期间不低于7x8小时。乙方与甲方用户发生纠纷时，如果乙方存在质量、服务等情况，乙方应及时处理并回复甲方用户投诉，回复时限为收到用户投诉后24小时以内，且在3个工作日内协调处理完毕，并将相关投诉材料以一定形式留档备查。

4.7 在本合同签署或履行的过程中，如甲方发现乙方违反本合同规定，甲方有权利以书面形式通知乙方改正。

4.8 如因甲方原因造成的平台服务中断时，甲方应及时排除故障并在第一时间内恢复平台的运行。

4.9 如因甲方过失或提供错误信息导致的经济损失由甲方承担。

4.10 在本合同履行期间，甲方如需增加购买乙方其他服务的，由双方另行协商确定，并签订补充协议。

4.11 如遇不可抗力的因素，包括计算机病毒、黑客攻击、系统不稳定、以及其他任何网络、技术、通信线路等原因造成的服务中断，造成乙方不能按照协议规定的委托提供服务，乙方不构成违约。

4.12 乙方应保证账单的真实性，确保账单内的订单都是真实发生且可查询的，如甲方有抽查需求，乙方应认真配合提供账单明细，对甲方有疑问的账单作出解释和处理并对账单真实性负责。

4.13 乙方负责平台建设及服务，认真配合甲方的需求服务，并终身免费维保。

5. 违约责任

5.1 任何一方未履行其在本合同中的义务，守约方可要求违约方继续履行或采取补救措施，并要求违约方赔偿由此造成的损失；违约状态持续超过30天的，守约方可立即以书面形式单方面解除合同，并要求违约方赔偿由此造成的损失。

5.2 任何一方需要更改服务内容时，必须书面通知或协商，经对方书面或邮件确认后，可实行更改，调整或取消具体服务内容。

5.3 甲方应按时支付账款，如逾期5日以上未支付的，乙方可相应暂停全部或部分服务且不承担任何责任；如逾期15日以上未支付的，乙方有权要求甲方额外按实际逾期的天数以逾期未支付金额的万分之五每日计算并支付违约金，并有权通过书面形式单方面解除合同。

5.4 甲方每季度对乙方平台价格进行抽查比价或内部员工举证，若发现其商品价格高于乙方承诺的 京东自营、山姆、盒马、天猫优选 等平台自营同品牌同规格同名称商品 实时价格的92% 及 元祖、红跑车、巴黎贝甜、哈根达斯 等 20 种品牌等蛋糕品牌同期同规格商品实时价格的 85 %（同期进行节日促销、爆款促销或7日以内的降价优惠活动的除外），乙方必须8小时内退补差价，并及时调整平台价格。经查实每季度累计实际发生差价金额达到人民币1000元以上的，甲方有权按累计差价金额的50%对乙方进行违约金扣罚，扣罚违约金在未支付合同价款中扣除，情节严重的直至取消中标资格并追究法律责任。

5.5 乙方如未经甲方同意上架不符合甲方标准的商品，在证据确凿的情况下，每发生一例，扣罚违约金人民币壹万元整（¥10000），甲方有权在未支付合同价款中扣除。

5.6 因产品质量标准不达标、逾期交货、未按照要求提供售后服务等原因产生的投诉，经查实为乙方未按规定履约或未按承诺提供服务的，每季度累计投诉达5起，扣罚违约金壹万元整（¥10000），甲方有权在未支付合同价款中扣除。

5.7 乙方如未按招标文件中规定的产品质量标准供应商品或调整供应商品的，协调无果，甲方有权单方解除合同。

5.8 乙方应保证所有货物品质和数量的真实性。如乙方提供的货物（服务）不符合合同约定要求，乙方应按甲方要求在三日内及时予以响应并完善，乙方应根据货物的具体情况负责补齐、包换，并承担更换而支付的实际费用。否则甲方可以拒绝接受该货物（服务）或解除本合同，甲方有权将未支付合同价款作为违约金予以扣除。

5.9 因产品质量问题，乙方须在三日内调换。若经有权机构确认存在伪劣产品、假货或走私货物等违法、违规问题，甲方实施假一罚十，视具体情况终止合同，追究其法律责任。

5.10 如果由于乙方货物质量等原因引起故障或因乙方原因造成未按时提供服务，视为服务未达标一次，乙方应逐次延长该货物质保期一个月，且乙方需赔偿甲方相应的经济损失。

5.11 因乙方未按合同约定提供增值税专用发票，而造成甲方无法抵扣增值税税额，甲方有权从未支付的合同款项中直接扣除甲方可抵扣税额。

5.12 因乙方发票税率与合同约定税率不一致，而导致税额不一致，并有损甲方权益的，甲方有权将税额差额从未支付的合同款项中予以直接扣除。

5.13 乙方开具的增值税发票符合以下情形之一的，甲方有权延迟支付应付款项，并要求乙方重新提供，且不承担任何违约责任，乙方各项义务仍按合同约定履行：

（1）开具作废、无效发票或因违反国家法律法规开具、提供发票的；

（2）开具发票种类错误，开具发票税率与合同约定不符；

（3）发票上的信息错误的；

（4）因乙方延迟送达、开具错误等原因造成发票认证失败等其他情况；

如乙方拒绝重新提供或提供的发票仍不符合法律法规和监管规定的要求，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担由此对甲方造成的全部损失。

5.14 如果乙方向甲方开具虚假发票，甲方有权拒付合同款项、要求赔偿损失、终止本合同，并将乙方列入甲方采购禁入名单。

5.15 乙方违约造成甲方的费用增加和损失，甲方有权从待支付的合同剩余款项中直接扣除，如待支付的合同剩余款项不足以弥补甲方上述费用和损失，乙方应向甲方支付

不足部分款项。

6. 不可抗力

6.1 不可抗力系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的客观情况，如地震、火灾、兵变、洪水、计算机病毒、黑客攻击、系统不稳定等。

6.2 任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，发生不可抗力的一方应当在壹个月内提供权威部门出具的有效证明，作为发生不可抗力情况的证明。在取得有关机构证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，双方对此互不提出赔偿责任。

6.3 根据不可抗力对本合同的影响程度，双方应当协商是否解除本合同或部分、全部免除履行本合同的责任，或延期履行本合同。

7. 保密责任

7.1 为履行具体合同，甲乙双方可能从对方处获取某些保密信息。这些保密信息包括但不限于双方各自的经营模式、业务信息、人员信息（姓名、职务、身份证、电话号码等）等。双方均不得向任何第三方，特别是对方的竞争对手或市场调研机构，透露对方的保密信息，包含乙方被动泄露以上信息，均承担同等责任。

7.2 对于本合同以及其他的具体合同或协议，双方均有义务对所有内容和信息严格保密。任何一方不得在未得到对方允许的情况下，向第三方透露本合同、具体合同和相关协议中的内容。

7.3 乙方保证，其根据本合同提供的货物及服务没有任何权利瑕疵，没有侵犯任何第三方权利，甲方在使用该货物或服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的任何权利主张。如果任何人对甲方使用该货物主张权利，由乙方负责处理一切纠纷及相关事宜。由此给甲方造成的损失，由乙方承担，其承担范围包括但不限于：赔偿费、诉讼费（仲裁费）和相关的费用。

7.4 本保密义务应在本协议期满、解除或终止后仍然有效。

8. 本合同的变更或解除

8.1 本合同一经签订后，甲乙双方应严格遵守。

8.2 双方可经协商，签订补充协议，以修改本合同的内容。

8.3 对于本合同的变更、修改或解除，均需双方共同书面确认。

8.4 任何一方均可提前30天书面通知对方后解除本合同，30天（自书面通知发出之日起）后，本合同解除。非乙方违约造成的甲方解除合同，乙方不退还甲方任何费用。

8.5 本合同一经通知解除后，无论其正式解除日是否到期，双方尚未履行完毕的债权债务都应继续履行完毕。

8.6 本和合同到期前30日，甲乙双方如无相反的书面意思表示，则合同有效期限顺延1年，本合同各项条款均持续有效。

9. 通知与送达

9.1 甲乙双方就本协议涉及各类通知、协议等文件以及就协议发生纠纷时相关文件和法律文书送达时的送达地址确认如下：

9.1.1 甲方确认其有效的送达地址为 江苏省南京市鼓楼区广州路300号江苏省人民医院工会 。

甲方联系人： 冷锴 联系电话： 13851491103

9.1.2 乙方确认其有效的送达地址为 上海市虹口区四川北路88号星荟中心1座1008室 。

乙方联系人： 倪波 联系电话： 13915968565

9.2 甲乙双方的送达地址适用范围包括双方非诉时各类通知、协议等文件及就协议发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

9.3 甲乙任何一方送达地址需要变更时应当履行通知义务，通过书面《通知函》的方式对另一方进行通知。

9.4 甲乙任何一方未按前述方式履行通知义务，双方所确认的送达地址仍视为有效送达地址，因当事人提供或确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、当事人或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被当事人实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日；履行送达地址变更通知义务的，以变更后的送达地址为有效送达地址。对于上述当事人在协议中明确约定的送达地址，法院进行送达时可

直接邮寄送达，即使当事人未能收到法院邮寄送达的文书，由于其在协议中的约定，也应当视为送达。

9.5 纠纷进入仲裁、民事诉讼程序后，如当事人应诉并直接向仲裁机构、法院提交送达地址确认书，该确认地址与诉前确认的送达地址不一致的，以向仲裁机构、法院提交确认的送达地址为准（该送达地址使用上述9.1.1、9.1.2、9.2、9.3、9.4规定的送达方式及送达的法律后果）。

10. 争议解决

10.1 甲乙双方因本合同或具体合同的解释或履行发生纠纷时，第一时间协商解决，如双方协商不成或一方拒绝协商，任何一方均可向 甲方 所在地人民法院起诉。

11. 合同期限及签订地

11.1 本合同有效期自 2026年04月01日 起至 2027年03月31日 止。

11.2 本合同壹式 捌 份，甲乙双方各执 肆 份，经双方授权代表签字或公司盖章之日起生效。

[-以下无正文-]

甲方（盖章）：江苏省人民医院

地址：江苏省南京市鼓楼区广州路300号

法定代表人：

分管院领导：

部门负责人：

经办人：

签署日：

乙方（盖章）：上海有分科技发展有限公司

地址：上海市虹口区四川北路88号星荟中心1座1008室

法定代表人（或授权人）：

签署日：2018年3月26日

附件1：考核表

江苏省人民医院2026年职工工会福利电子化服务平台项目考核表

考核单位：江苏省人民医院	
被考核单位：上海有分科技发展有限公司	
考核时间：	
考核项目	评分（1-20分，20分满分）
服务人员配备情况。	
在线客服及和值班电话，对用户服务请求或者监控告警处理响应是否及时有效。	
对系统日常维护和升级工作，对系统故障及交易纠纷处理的响应时间。	
根据医院要求，负责策划、组织供应商参与相关市场、技术以及优惠促销活动情况。	
平台上产品的质量监督、售后争议的解决情况。	
合计	

注：考核评分合计大于 80 分为合格。

考核人签字：　　被考核人签字：

附件2：

售后服务协议

1.1客服服务时间

平台提供400电话客服、在线客服及完善的售前售后服务，服务响应时间不低于7x12小时，节日期间及访问高峰期不低于7x8小时。

提供400呼叫中心、在线客服服务、QQ客服、邮箱客服。

平台全国热线：400-0617-817，全年8:00-22:00（春节休息）；

在线客服：全年9:00-21:00（春节休息）；

QQ客服：2860445469、邮箱客服：complain@woliwu.com，工作日9：00-18：00，双休日及节假日休息

1.2 商品售后审核及退款时间

（1）京东，天猫，严选，自营包邮产品，退换货申请后24小时内审核（自营包邮产品，周末与节假日不审核）

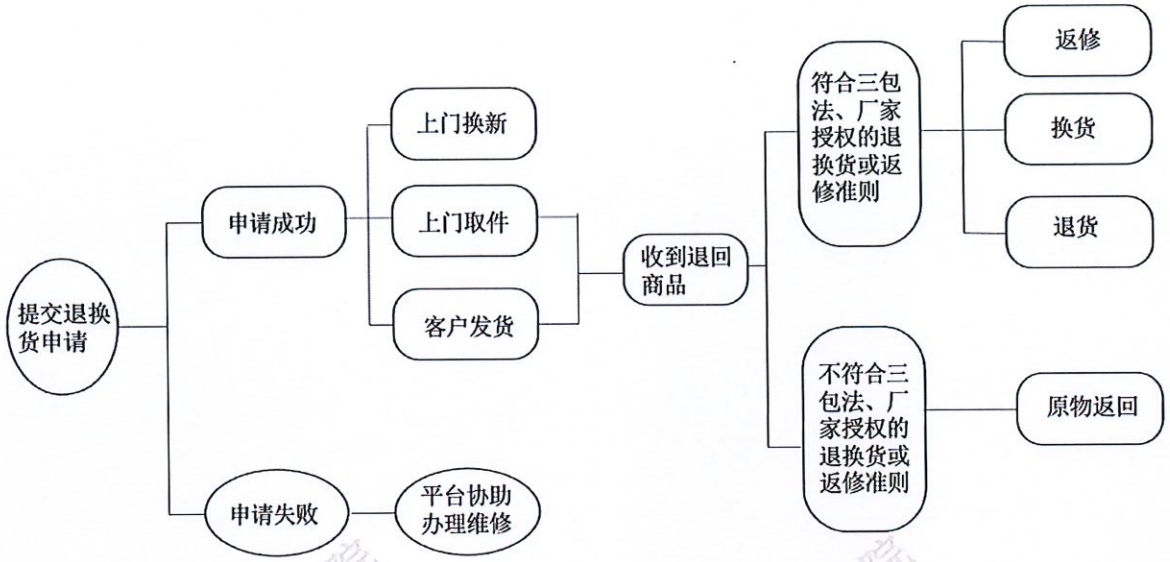
（2）退货显示仓库签收后的72小时内，完成验货确认不影响二次销售，或者检测结果与顾客描述一致是质量问题后，安排退款

1.3 投诉处理时间

回复时限为收到用户投诉后24小时以内，且在3个工作日内协调处理，并将相关投诉材料以一定形式留档备查。

1.4商品售后服务

（1）售后流程



1. 损坏产品需客户提供实物图片，方便工作人员快速处理用户反映的事宜。

2. 服务方物流或服务方第三方合作物流伙伴登门取走问题商品，返回到服务商售后部。请用户准备好商品、附件、赠品、原厂包装、等待配送人员上门交换。

3. 由于服务方物流及第三方合作伙伴配送覆盖范围还在不断扩充中，某些地域暂时无法提供上门取件或换货服务。请用户打包好商品、附件、赠品、原厂包装、将包裹寄往服务方售后服务部。

4. 为了便于识别，并迅速办理用户的返修及退换货事宜，请用户附带一份明细，写明用户的订单信息，如：订单号、收货人姓名、联系方式等信息，放在快件的显著位置和商品一同返回。

（2）天猫&有分自营商品售后服务

平台承诺符合以下情况，由产品售出之日（以实际收货日期为准）起，支持7天无理由退货，15天内质量问题换货，以及产品品牌方提供的3个月-1年不等的保修服务。客户可在线提交退换货申请或者与平台客服中心联系办理退换货事宜。具体退换货标准如下：

退换类别	具体描述	是否支持15天（含）内退换货	是否支持30天（含）内换货	是否收取返回运费	备注
国家法律所规定的功能性故障或商品质量问题	经由生产厂家指定或特约售后服务中心检测确认，并出具检测报告或经我礼物网售后确认属于商品质量问题。	是	是	否	当地无检测条件的请联系本平台
到货物流损、缺件或商品描述与网站不符等我礼物网原因	物流损指在运输过程中造成的损坏、渗液、破碎、性能故障，经售后人员核查情况属实。缺件指商品原装配件缺失。	是	是	否	审核期间可能需要快递人员证明或要求您提供实物照片等，以便售后人员快速做出判断并及时处理。
其他原因	除以上两种原因之外，如个人原因导致的退换货，未使用且不影响二次销售（商品原包装未拆封）。	是	否	是	由您承担商品返回的运费。

注：

1. 判断实际收货日期规则：

快递配送或者自提的订单：以客户实际签收日期为准；

2. 在商品无任何问题情况下，平台承诺：自用户实际收到货物日期起7日内，只要未使用且不影响二次销售，商品返回运费由用户承担的情况下，可以全额退货。平台所售均为全新品，为保护消费者利益，以下情况视为影响二次销售：

1）手机、相机、笔记本产品原厂包装打开或安装电池开机启动；

2）服装鞋帽类商品包装破损、吊牌损毁或已穿洗；

3）密封产品原包装打开；

4）产品通电、过水、插入卡槽等已使用；

5）钻石、黄金、手表、珠宝首饰及个人配饰类产品不接受退货；

6）食品、保健品、个人护理用品、贴身用品、化妆品、虚拟商品、软件类商品不接受退货；

7）购买时明确说明不支持退货的商品；

8） 因用户原因导致缺少配件或附件的，包括产品原包装箱； 其他可能影响二次销售的情况。

特别说明，以下情况不予办理退换货：

1. 任何非平台出售的商品；

2. 过保商品（超过三包保修期的商品）；

3. 未经授权的维修、误用、碰撞、疏忽、滥用、进液、事故、改动、不正确的安装所造成的商品质量问题，或撕毁、涂改标贴、机器序号、防伪标记；

4. 商品的外包装、附件、赠品（券）（需要和主商品一起退换）、说明书不完整，（券）发票缺失或涂改；

5. 密封产品原包装打开，一次性封贴或胶条破损（质量问题除外）；

6. 产品已使用（质量问题除外）；

7. 其他依法不应办理退换货的。

退换货温馨提示：

1. 平台向用户保证所售商品均为正品行货；

2. 一张订单平台只为用户提供一次退换货服务，为了确保用户的权益，请考虑周全后与我司客服联系；

3. 图片及信息仅供参考，不属质量问题。因拍摄灯光及不同显示器色差等问题可能造成商品图片与实物有色差，一切以实物为准；

4. 由于用户技术水平、使用环境限制造成的误报以及实际情况与用户描述不符，平台将不予受理，按原地址返回的运费由用户承担；

5. 退货时退回用户中心积分账户，不予兑现；

6. 积分加现金及纯现金购买商品退货时，现金部分退回用户中心现金账户，客户可通过用户中心现金账户申请现金退回原支付账户内；

7. 本服务仅针对购物30日内出现故障的客户，以客户初始收到产品之日起计算。

（3）京东自营商品售后服务

京东承诺符合以下情况，自客户收到商品之日起7日内可以退货，15日内可以换货，客户可在线提交返修申请办理退换货事宜。具体退换货标准如下

退换类别	具体描述	是否支持7天（含）内退货	是否支持15天（含）内换货	是否收取返回运费	备注
国家法律所规定的功能性故障或商品质量问题	经由生产厂家指定或特约售后服务中心检测确认，并出具检测报告或经京东售后确认属于商品质量问题	是	是	否	当地无检测条件的请联系京东售后处理
到货物流损、缺件或商品描述与网站不符等京东原因	物流损指在运输过程中造成的损坏、漏液、破碎、性能故障，于收到货后24小时内反馈，经售后人员核查情况属实。缺件指商品原装配件缺失	是	是	否	京东审核期间可能需要快递人员证明或要求您提供实物照片等，以便售后人员快速做出判断并及时处理
其他原因	除以上两种原因之外，如个人原因导致的退换货问题	否	否	否	由您承担商品返回京东的运费运费标准。钻石级别客户免运费（运费标准）。

注

1. 判断实际收货日期规则

1）京东快递配送或者自提的订单：以客户实际签收日期为准

2）非京东配送的订单，按照第三方物流平台显示的实际到货日期为准。如果第三方合作伙伴不能有效返回签收日期，则京东客服根据距离等因素和客户人工确认实际到货日期

特别说明，以下情况不予办理退换货

1. 任何非京东出售的商品（序列号不符）

2. 过保商品（超过三包保修期的商品）

3. 未经授权的维修、误用、碰撞、疏忽、滥用、进液、事故、改动、不正确的安装所造成的商品质量问题，或撕毁、涂改标贴、机器序号、防伪标记

4. 无法提供商品的发票、保修卡等三包凭证或者三包凭证信息与商品不符及被涂改的

5.其他依法不应办理退换货的

温馨提示：有赠品的主商品发生退货时，需将赠品一并提交退货返回，如赠品未退回，则主商品无法全额退款

1.

2. **京东自营商品售后服务**

服务名称	具体描述
售后上门取件	客户购买京东自营商品15日内（含15日，自客户收到商品之日起计算）因质量问题提交退换申请且审核通过，在京东自营配送范围内，京东提供免费上门取件服务，京东第三方厂家发货的订单，没有上门取件服务，请以订单的实际情况为准 。法定节假日、停电、天气等不可抗力情况除外//help.jd.com/user/issue/126-300.html
售后100分	客户购买京东自营商品15日内（自客户收到商品之日起计算）如出现故障，京东售后服务部收到故障品并确认属于质量故障（以国家三包法等有关法律、法规为准）开始计时。在100分钟内（工作时间每周一至周五，上午9:00至12:00，下午13:00至18:00，法定节假日、停电等无法正常处理情况除外）处理完客户的售后问题，处理完的标志为已经为客户提交了换新订单、补发订单、补偿申请或者退款申请（通过邮政等退款要依赖于第三方退款平台服务速度）
售后到家	自商品售出一年内，如出现质量问题，京东将提供免费上门取送及原厂授权维修服务 温馨提示： 售后到家服务仅针对部分指定商品，具体以客户下单时订单详情为准； 此服务仅限京东自营商品（京东销售和配送）； 法定节假日、停电、天气等不可抗力情况除外

注：京东自营商品指在商品详情页明确标识为“京东发货并提供售后服务”的商品，此外为第三方卖家商品。

（4）网易严选商品售后服务

网易严选严格遵循国家法规，对所售商品履行退换货义务。

顾客在签收商品后，符合以下情况，网易严选提供7天退换货，如涉及保修则在保修期内可以联系客服申请保修。具体标准如下：

	是否支持30天退换货	是否收取返回运费	换货的特别注意
国家法律所规定的功能性故障或商品质量问题	是 （售罄情况下只能退货）	详见网易严选公布的《退换货运费》规则	1.除不支持无理由换货的品类，在库存充足（预售活动除外）的情况下，顾客可根据需要，选择更换相同商品下其他同等价格的不同规格商品； 2.特价类商品仅限更换购买时活动价相等且原价相等的规格商品。特价类商品包含但不限于如下商品：秒杀、限时购、特价、拼团商品等；其他特价类商品规则以具体页面说明为准。 3.赠品以及其他活动商品，如质量问题仅限更换当前规格商品，由于赠品以及活动商品库存有限，换货时以换货申请页面提示为准。 4.礼品卡等特殊商品，暂不支持换货。 5.积分兑换商品如质量问题换货仅更换同商品下原价相等的积分规格商品。 6.换货时如遇换货商品有促销活动，网易严选不退还或弥补差价。 7.换货无需寄回发票。
商品物流损坏、商品缺件、错件或商品描述与网站不符	是 （售罄情况下只能退货）		
其他原因 （除以上两种原因之外，如个人原因的无理由退换货，在商品完好、附件齐全的前提下。）	是 （有标注“不支持无理由退货”、“不支持无理由换货”、“不支持无理由退换货”、售罄导致无法换货的情况除外）		

2.商品完好指商品能够保持原有品质、功能，包括商品本身、包装、配件、赠品（如购买时有赠品）及附带的商标吊牌、使用说明书等齐全（如申请退换货的商品为成套商品中的一个商品如礼盒、礼包，则需退此整套商品）。用户基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理、适当的试用不影响商品的完好。对超出查验和试用需要而使用商品，导致商品产生明显的价值贬损，视为商品不完好。

3. 根据法律规定及商品性质，有如下商品不享受无理由退换货政策：

（1）定作类商品；

（2）鲜活易腐类商品；

（3）在线下载或者您拆封的音像制品，计算机软件等数字化商品；

（4）交付的报纸期刊类商品；

（5）根据商品性质不适宜退换货，并经顾客在购买时确认的商品：

a. 拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品；

b. 一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；

c. 销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品；

d. 其他根据商品性质不适宜退换货，在商品页面标注“不支持无理由退货”/“不支持无理由换货” /“不支持无理由退换货”并经顾客在购买时确认的商品；

4. 以下情况不予办理退换货/维修

（1）任何非网易严选出售的商品；

（2）过保商品（超过质保期的商品）；

（3）未经授权的维修、误用、碰撞、疏忽、滥用、进液、事故、改动、不正确的安装所造成的商品质量问题，或撕毁、涂改标贴、机器序号、防伪标记；

（4）质保凭证信息与商品不符及被涂改的；

（5）其他依法不应办理退换货的。

5. 温馨提示：

（1）所有退换货及维修经过网易严选客服中心确认后即可办理，如果商品存在质量问题，请务必说明原因。未与网易严选客服中心确认之前自行退回的商品将无法受理；

（2）网易严选保证出货时货物外包装的完好无缺。为了保证顾客的利益，请顾客在收到货物时务必验货，请拆开包装箱，确认货品完好无损后再签收。如果发现货物在运输途中有破损，顾客有权拒收，在快递单上写明拒收原因，请配送人员退回。

（3）顾客在退还货品的途中，有责任保证所退还货品的安全及完整，如退还途中出现丢包、损坏（影响二次销售的），责任由顾客承担；

（4）网易严选收到发生退换货的商品包裹后，会对退回的商品进行质检，确认商品符合退换货要求后，再进行退款或者换货操作。

（5）申请退货后，订单内剩余商品不满足赠品获取条件时，网易严选有权利要求顾客退回赠品，若赠品丢失或者破损，网易严选将按照赠品价值在退款中扣取相关费用。

6. 维修政策

（1）维修对象：电器类、洗护类、餐厨类、配件类、家居类等，具体保修服务请参考随附的保修卡或者商品详情页。

（2）维修方式：商品有质量问题或者由于个人原因损坏商品需要维修，可在网页或者APP售后服务中申请维修或者联系客服进行维修，待客服确认后，即可退回维修。

（3）维修时长：不同的商品的维修时间不同，具体时效以实际为准。

（4）维修费用：保修期内质量原因导致的商品问题，维修费用由严选承担。其他情况维修费用客户自行承担。

（5）Epermarket商品(进口生鲜产品)售后服务

3. 直接联系400客服，也可通过客服热线或邮件联系Epermarket平台客服

客服热线：400-776-0776
Service Email: service@epermarket.com

客服在线时间：
周一至周五：8:00 - 20:00（中文 & 英文）
周六至周日：8:00 - 20:00（中文 & 英文）

江苏省人民医院