

附件11：后续服务及优惠条件

后续服务及优惠条件

投标人根据采购项目要求及自身情况自行填报。

（一）售后服务质量承诺

1. 食品安全与质量承诺

源头把控：所有配送食品均来源于具备合法资质的正规供应商，严格审核供应商资质，坚决杜绝不合格、假冒伪劣、过期、变质及来源不明的食品流入配送环节。

全程温控：对需温控（冷藏、冷冻）的食品，严格遵循食品特性，确保持存、分拣、配送全程温控符合要求，保障食品在途新鲜与安全。

质量保障：配送食品严格符合国家及地方相关食品安全标准，无毒无害、营养达标，确保送达时食品外观完好、无腐败变质及异味。

2. 配送时效与商品完好承诺

时效保障：按照采购计划按时送达。配送时间为每天上午 9 点前需将食材送至指定地点，临时增加食材在 60 分钟内配送完成。采取汽车等运输方式，运输工具应清洁卫生无污染；运输途中严防日晒、雨淋，注意通风散热；装卸过程中严防机械损伤。运抵后，由供应商负责将货物搬运至库房。采购人提前以电话、短信、微信等方式通知，下单内容包括名称、种类、规格、数量等具体要求告知我方。我方在接到采购人订货通知后，将配送食材分装好，按约定时间免费运送货物到采购人指定地点，由采购人仓管员验收并做记录，个别种类因缺货而无法提供的，在接到订单 30 分钟内及时告知采购人，并协商好解决方法。紧急情况下，如采购人急需物资

时，我方在接到通知 1 小时内将物资送达。

完好保障：我司将采取适当的包装和配送措施，确保食品在运输过程中保持完好，避免因包装不当或配送操作失误造成食品撒漏、破损或变形。若因我方原因导致食品破损，经核实后将按实际情况提供补发、退款或补偿。

3. 订单与商品准确性承诺

信息准确：配送前严格核对订单信息（包括商品种类、数量、规格等），确保配送商品与订单信息完全一致。

错漏处理：若发生错发、漏发、少发等情况，经客户反馈并核实后，将及时为客户安排补发、退款或进行相应的金额结算调整，并致以诚挚歉意。

4. 应急性措施承诺

建立应急专线：为客户单位提供 24 小时应急联络专线，确保突发情况时沟通顺畅，15 分钟内快速响应，1 个小时内给予解决方案。

强化现场配合：配送人员需具备较强的现场应变能力，在应急处理过程中，积极配合客户单位的现场管理，做好沟通记录与现场取证，确保应急弥补措施高效落地。

5. 责任的承诺

我方承诺所投货物中，每天所供货物须取样留存，并做质量检测，如项目实施过程中因产品质量或服务引起的安全事故，由我方承担全部责任。

6. 售后响应与问题处理承诺

快速响应：我公司提供 7×24 小时客服服务。采购人在收到食品后若

发现质量问题（如变质、异味、感官异常）或对服务有异议，请对我方进行反馈，我方在接到反馈 15 分钟响应，并在 1 小时内给予解决方案。

高效处理：客服将在受理反馈后快速核实，事实清晰、责任明确的问题将在 1 个工作日内给出处理方案；复杂问题将在 1-3 个工作日内完成核实并告知处理结果。

退换与补偿：对于送达时明显变质、异味或存在质量问题的食品，经核实后，我司将无条件提供退换货或退款，并承担由此产生的合理费用；若因我方食品质量问题导致客户或第三方遭受损失，将依法承担相应赔偿责任。

7. 服务态度与持续改进承诺

态度端正：我司要求配送人员着装整洁、举止文明、服务热情，在配送过程中尊重客户，保护客户隐私。

持续改进：我司高度重视客户反馈，将不断改进服务质量。

（二）服务承诺

1. 服务保障承诺

为切实保障食品安全，我方郑重作出如下承诺：

一、 食品安全与质量保障承诺

源头与资质保障：严格筛选正规、资质齐全的供应商，确保食材来源可追溯；坚决不提供不符合国家食品安全标准的食材，杜绝假冒伪劣、过期、变质及农残超标产品。

质量检测与追溯：严格执行食材入库、出库及配送前的质量检测（如农残、瘦肉精等快检），并随货提供质检报告；建立完善的食品安全追溯体系，确保食材“来源可查、去向可追”。

品质与新鲜度保障：确保食材新鲜、无污染，严格把控运输与仓储温控（如冷链配送、分类存放），确保食材在配送过程中保持最佳品质。

二、 配送时效与履约保障承诺

准时配送：严格按照客户约定的时间、地点进行配送，确保按时、按量送达；如遇恶劣天气、交通拥堵等不可抗力，将提前沟通并协商调整配送方案，尽量减少对客户的影响。

应急与补货保障：建立应急保障预案，配备充足的配送车辆与备用运力；针对客户的急用食材，提供优先配送或应急补货服务，保障客户正常运转。

三、 服务质量与标准化保障承诺

标准化服务：配送人员均经过专业培训，持证上岗，配送过程中保持专业、礼貌，确保食材在配送过程中无破损、无污染。

透明化与沟通：提供订单状态实时查询服务；定期收集客户反馈，听取意见，持续优化服务流程，确保客户满意度。

合规与规范：严格遵守客户的相关管理规定，不得擅自更换食材品牌或搭售清单外产品，确保配送过程公开、透明。

四、 售后服务与退换保障承诺

快速响应：提供 24 小时客服支持，对客户的咨询、投诉及质量反馈在第一时间给予响应，并在 0.5 小时内提供妥善的解决方案。

无忧退换：对因配送延误、食材质量问题（如变质、破损）或不符合约定标准导致的损失，提供无条件退换货服务，并承担相应的退换货费用及赔偿责任。

五、 长效合作与持续改进承诺

持续优化：建立长效服务机制，定期回访客户，根据客户的实际需求不断调整和优化服务方案，提供定制化、个性化的配送服务。

责任担当：对因我方原因造成的客户损失，依法依规承担全部赔偿责任，以诚信和优质的服务建立长期、稳定的合作关系。

2. 服务时限的承诺

我公司配备完善的业务团队和运输团队，配合着军队式的管理制度和完备的配送中心，保证每日食材按时供应的同时保证产品质量。

1、我公司承诺在开展及使用过程中能及时响应，为招标人提供 7*24 小时服务。

2、对采购人临时的供货要求，需随订随送，在接到临时应急订单即时响就，货物须在 1 小时内送达采购人指定地方。

3、如我公司中标、将会派人对送货路线进行实地考察，最终确定至少 3 条配送线路以保证货物能够按时送达。

4、每次送货，安排每车不少于 5 名身体健康的专职送货员及 4 辆专车负责送货。负责货物的运输、分配，并协助采购人验收货物，货物的品种和重量以采购人验收的结果为准。

5、指定的送货专员须持健康证上岗，穿着便于辨认的工衣和配戴胸卡，送货专员在办公区活动必须严格遵守采购人各项规章制度，不得做出有损采购人形象和利益的事情。如需要更换配送人员，必须事先通知采购人并将其个人资料送采购人审批，审批合格者才能更换。

6、我公司承诺除不可抗力，不因其他任何理由延迟送货。采购人如遇特殊情况需推迟送货，应提前通知我公司。

7、食材按规定按时送到指定地点，保证在规定时间内分拣完成，保证有配送应急预案。每天的供货时间（包括客户临时加单、补货）由贵单位指定，保证在规定的时间内送货上门。

8、我公司安排专人每月定期上门回访跟踪客户，随时了解贵单位各种建议、意见和要求，并及时做出处理。

3. 接到配送通知后在指定时间内送达指定地点的承诺

我方具备配送应急预案，能快速在规定时间内分拣完成，在接到配送通知后在指定时间内按时按量送达征集人指定地点。

一、按时送达承诺

1. 在接到征集人的配送通知后，将严格按照双方约定的时间将货物送达征集人指定的地点。若因特殊情况（如恶劣天气、不可抗力等）可能导致延误，我方将提前通知征集人，并积极协商补救方案，尽力减少延误时间。

2. 若征集人因实际需求发出紧急配送通知，我方承诺在接到通知后完成配送，确保征集人的正常运营或需求不受影响。

二、按量送达承诺

1. 严格按照征集人下达的订单中的品种、数量进行配送，确保货物数量准确无误，绝不缺斤短两。

2. 若因我方原因（如错发、漏发）导致实际配送数量与订单不符，我方承诺在接到征集人反馈后，在约定时间内完成补发或调换，并承担相应的调换费用。

三、送达与验收配合

1. 将货物安全、完好地送达指定地点，并配合征集人进行货物清点和验收。若货物在运输过程中发生损坏或数量短缺，我方承诺负责退换或赔偿。

2. 在配送时提供完整的送货清单，并配合征集人完成签收确认手续，确保交接过程清晰、规范。

4. 退换货的承诺

1、我方为本项目所提供的产品，免费送达指定地点、免费装卸。

2. 如食材出现腐败、发霉、异味、生虫、混入异物，或不符合食品安全标准；因包装破损导致食材污染或影响食用安全；食材超过保质期，或临近保质期（如距离保质期不足 1/3）；食材实际质量（如农残超标、规格不符）与订单或约定标准严重不符；因配送方失误导致食材品种、品牌、规格与订单不符，或实际配送数量少于订单数量；因运输或天气问题造成产品破损，我公司给予免费退换。

3. 非质量问题但采购方因计划变更、采购过量等导致滞销，在双方协商一致且符合食材保质期要求的前提下，可协商换货或退货。

4. 在收货时或收货后（根据食材特性，通常要求 24 小时内或当日内）发现质量问题，需及时通过客服渠道反馈，并提供清晰的问题照片或视频作为凭证。我方在接到退换货反馈后，在 0.5 小时内进行受理并给出初步处理方案，复杂问题在 1 小时内完成核实。

5. 确认需换货后，我方在 1 小时内完成同规格/质量新食材的补发，并按时送达。

6. 建立完整的各类物品追踪溯源体系，建立专门台账，按《食品进货索证和台账登记本》模板，按格式如实记录配送给采购方的各类物品，留存相关检验合格证明、资质证明、营业执照等有效资料，并可追踪溯源。

7. 保证建立食品召回制度。在经营中发现食品存在安全隐患，可能对人体健康和生命安全造成损害的，及时向政府有关职能部门报告，配合调查处理，并立即停止销售，告知消费者停止使用，主动召回产品。

8. 遵守一切国家和各级主管部门对于食品流通的相关法律法规及规定。任何时候不出售假冒、伪劣、过期变质产品，各品种均经卫生、防疫、质

检等政府职能部门严格检验检疫，杜绝质量伪劣产品，如发现假冒伪劣产品以一罚五十。如发现供应以下食品，保证除全部退货外，还同意没收全部履约保证金，并承担由此造成的经济责任和法律责任：

①腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，对人体健康的害的；

②含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的；

③含有致病性寄生虫、微生物或者微生物含量超过国家限定标准的；

④未经动物检疫部门检疫、检验或者检疫、检验不合格的肉类及其制品；

⑤病死、毒死或者死因不明的禽、蓄、兽、水产动物等及其制品；

⑥掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

⑦超过保质期限的。

9. 我方保证提供的肉类每方肉上均盖有屠宰场的检验检疫章，同时提供《动物或动物产品分销信息凭证》或《动物检疫合格证》和《肉品品质检验合格证》；保证提供的冰冻类原材料时提供产品合格证明文件，动物产品提供《动物或动物产品分销信息凭证》或《动物检疫合格证》。

10. 我方在供应过程中，如果出现质量问题或造成食物中毒等情况，经查实后确属我司责任，我司应承担由此造成的全部法律责任及经济损失赔偿（主要包括但不限于食物中毒人员医疗费、误工费、事故处理费等。）

11. 为提高服务质量，更好的为客户服务，我方将充分落实“第一人责任制”，充分体现我方的优质服务水平，我方做出以下承诺，如供货产品出现问题，将在接到招标人反映的质量问题通知后即刻响应，在 30 分钟内提供调换或退货解决问题，特殊情况不得超过 1 小时。

5. 应急供货配送承诺

1. 我方设立 7×24 小时应急配送专线，接到征集人应急配送需求（如临时加购、食材短缺、突发需求）后，我方承诺在 0.5 小时内完成需求确认，并启动应急配送预案。

2. 根据征集人与应急地点的距离，我方承诺在约定时间内送达时效（应急配送费用按常规配送单价收取，不额外加价）：

3. 我方配备充足的专用配送车辆，并建立车辆备用机制。若遇突发车辆故障，我方承诺在 0.5 小时内调配备用车辆，确保配送任务不受影响。

4. 配备专职应急配送团队，确保在应急状态下人员随时待命，满足紧急配送的装车、配送及交接需求。

5. 我方与多家优质食材基地及供应商保持紧密合作，具备充足的应急备货能力，确保在突发需求时能迅速调集货源，满足征集人临时加购的品类与数量需求。

6. 若遇暴雨、暴雪、大雾等恶劣天气，我方承诺提前 1 小时与征集人沟通，评估路况并启动应急预案（如增派车辆、调整最优配送路线），最大程度缩短延误时间，并提前告知贵单位预计的延误情况。

7. 若遇突发公共卫生事件或不可抗力导致常规配送受阻，我方将第一时间与征集人协商，提供替代配送方案或就近调拨资源，确保征集人的基本食材供应不受严重影响。

6. 不提供假冒伪劣产品的承诺

1. 绝不向贵方提供任何假冒、伪劣、以次充好、过期、变质、腐败、污秽不洁、掺假掺杂及来源不明的产品。绝不使用非食品原料、回收食品或不符合食品安全标准的原料进行生产加工。

2. 所有供应食材均来源于国家规定的正规合法渠道，具备完整的可追溯体系。对涉及动物产品的，保证来源于非疫区，并严格查验、随货提供

相关的检疫合格证明、检验合格证明及进货票据，确保产品来源可查、去向可追。

3. 所供应的食材均严格符合国家、行业及贵方规定的质量标准 and 食品安全要求。在交付前，我方将严格进行质量自检，确保产品感官性状正常，无掺杂、掺假现象，且各项理化及卫生指标均符合相关标准。

4. 我方承诺不提供假冒伪劣产品。

7. 无任何质量和食品安全问题的承诺

1. 我方保证投标副食品在相关规定的保质期内无任何质量和食品安全问题，否则我方承担相应责任。

2. 严格遵守《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法取得合法有效的《食品生产许可证》或《食品经营许可证》，并在许可范围内从事生产经营活动。

3. 保证提供的所有资质文件（营业执照、许可证、检验报告等）真实、有效、合法，不伪造、不冒用。

4. 保证食材原料来源合法、安全，不采购、不使用非食品原料、回收食品、过期变质原料，不掺杂、掺假，不以次充好，不以不合格产品冒充合格产品。

5. 保证食材感官性状正常（无腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂等），符合国家安全标准（GB 标准）及合同约定的质量标准。

6. 保证食材不含有毒、有害物质，不超范围、超限量使用食品添加剂，不使用国家明令禁止的非食用物质，保证食材在保质期内。

7. 保证供应的食材具备合法的检疫合格证明，保证随货提供每批次食材的出厂检验合格证明或第三方检验报告，确保食材可追溯。

8. 保证生产加工环境整洁，设备设施符合食品安全卫生要求，防止食材交叉污染。

9. 保证食材包装材料无毒、无害、清洁，预包装食材标签标识真实、准确、完整（包含品名、生产日期、保质期、生产者信息等），不虚假宣传。

10. 保证运输工具清洁、无毒、无害，符合食材的温湿度等储存要求，防止食材在运输、装卸过程中受到二次污染。

11. 在交付验收时，如发现食材存在质量问题、数量短缺或不符合承诺标准，我单位将无条件接受退换货，并承担由此产生的全部费用。

12. 如发现供应的食材存在安全隐患或收到相关监管部门的不合格通报，我单位将立即停止供应，主动启动召回程序，并承担由此产生的一切费用。

13. 因我方供应的食材质量问题或违反本承诺书条款，导致发生食品安全事故或造成经济损失的，我方将依法承担全部法律责任（包括但不限于民事赔偿、行政处罚等），并赔偿相关方的全部损失。

8. 专职送货人员具有健康证明及服务良好的承诺

1. 我方配备的专职送货人员均经过严格筛选，确保身体健康，无传染性疾病（如消化道传染病、呼吸道传染病等）及其他有碍食品安全的病症，并 100%持有有效的《健康证明》。健康证在有效期内，到期前按时完成复检换证，绝不使用无证或证件过期人员。

2. 送货人员上岗前及每日上岗前均进行严格的健康排查，若人员出现发热、腹泻、呕吐等疑似传染病症状，将立即暂停配送工作，及时就医排查，待完全康复并持医院证明后方可返岗。

3. 送货人员在工作期间将严格遵守食品安全与卫生规范，保持个人卫生，按规定穿戴整洁的工作服，不将私人物品与食材混装，确保食材在配送过程中不受污染。

4. 我方将严格按照贵方约定的配送时间，准时将食材送达指定地点，不无故迟到、早退。若遇不可抗力或特殊情况导致配送延误，将提前与贵方沟通，并积极协商解决方案，确保贵方食堂或业务的正常运转。

5. 送货人员在与贵方工作人员交接时，将保持礼貌、热情、周到的服务态度，主动沟通，积极配合贵方的验收与核查工作，虚心接受贵方的意见并及时改进。

6. 我方将配备充足的专职送货人员，具备良好的应急保供能力，确保在恶劣天气、节假日或突发情况下，仍能按时、保质、保量完成配送任务，不因人员问题导致贵方断供。

7. 若因我方送货人员无证上岗、隐瞒病情、违规操作或服务质量问题（如迟到严重、服务态度恶劣）给贵方造成不良影响或经济损失，我方将承担相应的经济与法律责任，并接受贵方的相应处理。

（三）售后服务方案

为了建立健全售后服务体系和保障措施，确保食品安全，提高顾客满意度，特制定本方案。

1. 售后服务组织机构

为了确保售后服务体系高效有序运行，我方拟成立的本项目专案组下设有售后服务部，设专职售后服务经理1名，客服员4名：

序号	姓名	职位	职责
1	王秋兰	经理	建立完善的售后服务体系，确保体系的有序运行;定期检讨