

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）总体服务承诺

我单位若有幸成为河南省洛阳市儿童福利院食堂食材供应配送项目四标段（三次）的成交供应商，将严格遵照本竞争性磋商文件、采购需求、合同样本全部条款要求，全面履行食材供货、运输配送、质量管控、检验溯源、应急保障、售后响应、问题处置等全部合同义务，始终把儿童群体食品安全放在首位，坚持“安全优先、质量为本、准时配送、服务到位”的核心原则，建立全流程闭环式后续服务体系，全方位保障洛阳市儿童福利院全体在院儿童、工作人员饮食食材安全稳定供应。本单位充分理解本项目服务对象为福利院未成年人，对食材新鲜度、安全性、卫生标准、供应稳定性有着远高于普通社会餐饮的特殊要求，所有后续服务举措均围绕儿童食用安全进行设计，严格遵守《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国农产品质量安全法》及国家各类食品安全强制标准，全面落实采购人各项管理制度，无条件接受采购人日常监督、不定期抽查、实地考察、考核评价，主动配合完成食材抽检、溯源核查、台账核查、人员车辆检查等各项工作，对服务全过程承担全部食品安全主体责任。

我单位郑重承诺，本项目所有后续服务不附加任何隐形条件，全部服务内容不增加采购人任何额外采购成本，所有优惠条件真实有效，不以降低食材品质、压缩安全管控投入作为换取优惠的代价，全部服务承诺、优惠条款均可纳入合同约束，若我方未兑现本部分承诺，自愿接受合同约定的违约处罚，承担由此产生的全部经济损失与法律责任。

（二）供货后续专项服务

1. 订单对接与日常供货服务

订单接收确认服务。我单位设立本项目专属对接岗位，配置专职项目负责人、订单内勤人员，保持 7×24 小时通讯畅通。采购人通过微信、短信、电话等任意方式下达采购订单后，内勤人员 30 分钟内完成订单确认回复，对订单内食材品类、规格、数量、

特殊加工要求、送达时间逐项核对确认；如遇部分食材货源临时紧张、市场突发断供情况，必须在接到订单 30 分钟内向采购人如实报备，同步提供同等品质替代食材方案，由采购人确认后方可执行替代供货，绝不出现未经采购人许可私自替换食材品类、规格等级的行为。每日固定接收次日常规采购订单，同步做好订单纸质与电子双重台账留存，台账资料完整保存不少于合同服务期结束后 24 个月，便于采购人随时调阅核查。

分批次按需供货服务。严格按照采购人订单分批供货，严格执行磋商文件约定配送时限，每日上午 9:00 前完成当日常规食材全部送达；采购人下达临时增补订单，普通增补物资 60 分钟内配送到位，紧急应急物资确保 1 小时之内送达福利院指定库房。针对福利院儿童就餐特点，按照采购人要求完成食材初加工服务，包含蔬菜摘洗、切分，肉类切片、切丝、切块等预处理工作，预处理全过程符合食品卫生操作规范，加工工具、操作台每日清洗消毒，加工人员全部持有效健康证上岗，加工完成后密封分装，避免运输途中二次污染。所有预加工食材做好标识，标注食材名称、加工时间，保障院内食堂可直接投入使用。

供货数量与规格保障服务。严格按照订单数量供货，做好出库称重、复核，随车携带一式两份送货清单，清单列明货品名称、规格、单位、数量、到货时间，到货后配合采购人仓管员现场过磅、清点、外观查验，双方核对无误共同签字确认，供需双方各留存一份作为结算原始凭证。供货过程杜绝缺货、短斤、以次充好、规格降级，如现场验收发现数量短缺，我方现场立即补齐；无法现场补齐的，约定最短时限完成补送，由此产生的运输、人工全部由我方承担。

价格执行服务。严格执行本项目成交折扣率结算规则，每日食材结算单价以洛阳市发改委菜篮子专区“洛阳市副食品农贸价格监测表”同期同品质同品种单价为基准；物价监测平台无对应品类价格时，严格按照磋商文件要求，前往大张、丹尼斯平价实体店采集价格，使用带时间、地点水印的拍摄设备，拍摄包含门店环境、货架、商品完整价签的照片，照片清晰完整、真实可溯源，绝不伪造、篡改价格影像资料，按要求及时提交采购人审核。我方绝不利用市场价格波动擅自抬高结算价格，当市场食材出现大幅涨价行情时，第一时间向采购人书面报备市场行情，配合采购人开展市场询价抽查工作，

接受采购人组织的联合市场询价，服从询价后的价格管理要求。

2. 随货溯源与检验配套服务

索证索票随货同步交付。每批次食材配送随车附带完整合规证明文件：蔬菜、水果类按需提供对应批次农残检测报告；肉类产品随车交付动物检疫合格证明、肉品品质检验合格证明，猪肉额外提供非洲猪瘟检测相关证明；

配合采购人抽检送检服务。无条件配合采购人开展日常感官查验、抽样送检工作。采购人随机抽取样品送检时，我方积极配合取样，不干扰抽样流程；若检测结果显示我方供货食材指标不符合国家食品安全标准，我方无条件接受全部食材退货处理，承担全部检测费用、由此带来的经济损失，同时按照合同约定承担相应违约责任。我方内部建立入库自检机制，食材入库前开展自检筛查，蔬菜、水果重点筛查农药残留，肉类重点查验检疫证明与感官性状，预包装食品重点核查保质期、SC 标识，不合格食材直接剔除，严禁不合格物资出库配送至福利院。

（三）物流配送后续服务

1. 运输车辆与人员保障服务

配送车辆运维服务。本项目投入的全部配送车辆均满足本标段配送需要，自有车辆提供完整行驶证、购车发票，租赁车辆提供合法有效租赁协议，承诺投标文件列明车辆即为项目实际执行配送车辆，未经采购人书面许可绝不擅自更换。所有配送车辆做到专车专用，严禁混运有毒有害、污秽物品。建立车辆定期清洗、消毒台账，每日配送作业前后对车厢、冷链设备进行清洗消杀，冷链食材运输全程保持规定温控区间，做好温度记录存档；车厢保持干净、干燥、无异味、防雨防晒，做好防护隔离，防止食材在运输途中淋雨、暴晒、磕碰污染。车辆定期维保，建立维保台账，最大限度降低车辆故障风险；如出现车辆突发故障，我方具备备用应急配送车辆，第一时间切换备用车辆保障供货，绝不因车辆故障造成福利院断供。

配送人员管理服务。所有直接参与本项目的司机、装卸、分拣、预处理工作人员全部办理有效健康证，响应文件提交健康证扫描件，健康证到期前及时完成复检换证，健康证复印件提交采购人备案。人员上岗期间统一穿戴干净工作服、工作帽、口罩，保持

个人卫生；进入福利院院内，严格遵守福利院内部人员管理、防疫管理各项制度，服从院内工作人员管理。本项目配置专属项目负责人，为我方正式在职员工，提供劳动合同、社保缴纳证明，原则上合同期内不随意更换；确因客观原因需要更换负责人，严格执行磋商文件报备审核流程，提前书面向采购人报备，新负责人经采购人审核同意后方可上岗，落实不少于 3 天工作交接，保障项目服务连续性，未经许可绝不私自更换项目负责人。

2. 卸货搬运服务

食材送达福利院指定地点之后，我方工作人员负责全部卸货、搬运，将物资搬运至采购人指定库房，分类摆放到位，减轻采购人食堂工作人员作业负担。搬运过程轻拿轻放，杜绝抛扔、重压，防止果蔬磕碰损伤、包装破损；生熟食材、荤素食材、干货湿货分开搬运、分开堆放，避免交叉污染。

（四）质量问题售后处置服务

现场拒收处置。采购人现场验收发现食材存在腐败变质、感官异常、证件不全、规格不符、数量不足等不合格情形，采购人有权直接拒收，我方完全尊重采购人验收判定结果，不做争执推诿。对于拒收货品，我方在接到通知 2 小时之内完成无条件退换补齐，由此产生的运输、人工、货品损耗全部由我方自行承担。

非现场发现质量问题处置。食材入库之后，采购人后续存储、加工环节发现食材质量不达标，采购人通过电话、微信向我方反馈，我方项目负责人 15 分钟内响应，第一时间核实情况；确认属于我方供货质量问题的，按照采购人要求时限重新配送合格货品，回收问题货品，问题货品我方全部带回做无害化处置，不在福利院场地丢弃堆放。

食品安全事故应急处置。若因我方供应食材原因引发食物中毒、疑似食物中毒食品安全事件，我方第一时间配合福利院、市场监管部门开展调查，主动封存同批次剩余食材，全力配合采样溯源，承担全部经济赔偿责任以及相应法律责任。内部启动事故复盘，排查采购、仓储、运输、分拣全链条漏洞，落实整改，杜绝同类问题再次发生。合同期内累计出现 3 次及以上质量违约，我方接受采购人解除合同、取消供货资格的处理决定。

投诉处理服务。建立投诉闭环处理机制，采购人提出的任何服务、质量投诉，我方实行首接负责制，接到投诉即刻登记台账，明确整改责任人，一般问题 2 小时给出处置方案，重大质量问题 4 小时内提交书面整改报告，完成整改之后向采购人反馈整改结果，由采购人复核确认闭环。

（五）内控管理与台账档案后续服务

内部管理制度落地执行。我方严格落实投标文件提交的岗位职责、责任追究制度、档案管理制度、食品安全管控制度。建立采购源头管控、入库检验、仓储管理、出库复核、运输管控、到货交接全链条岗位责任，每个环节落实到人；出现质量问题可以倒查岗位责任，开展内部追责。

完整台账持续归档。我方建立完整项目档案，包含订单台账、送货签收单据、检测报告、检疫证明、价格采集照片、车辆消杀记录、人员健康档案、投诉整改记录、供货异常记录等，所有电子、纸质资料完整保存，采购人需要查阅、调取档案资料时，我方及时提供查阅、复印，全力配合采购人核查。

接受采购人实地核查。采购人可随时对我方货源基地、仓储库房、分拣加工场地、配送车辆开展实地考察、突击检查，我方无条件开放全部场地、台账资料，不隐瞒、不遮掩；若采购人实地核查发现我方实际运营条件与投标文件响应内容不符，我方自愿接受采购人的违约处置。

（六）全方位应急保障后续服务

针对福利院特殊服务对象，我方制定多层次应急保障，覆盖自然灾害、疫情防控、极端天气、货源紧张、车辆故障、突发公共卫生事件、停水停电等各类突发场景。

货源应急保障。我方建立多家备选上游供货渠道，同一品类储备 2- 3 家稳定合格货源供应商，签订长期供货意向。遇到极端天气、市场货源紧缺、主供应商断供等情况，立刻切换备选货源，保障福利院食堂食材不间断供应，优先保障儿童就餐刚需，不出现断供、少供。

人员应急保障。建立配送、分拣岗位人员储备库，当我方在岗人员出现生病、隔离、离职等情况，储备人员可以迅速顶岗，保证订单对接、分拣加工、配送运输岗位人员不

空岗，保障配送业务不停摆。

运力应急保障。除投标文件列明的配送车辆外，我方预留备用配送运力，一旦在用车辆故障、维修，备用车辆立刻接替，保障配送时效，不因设备故障耽误福利院用餐。

特殊紧急任务保障。发生疫情封控、自然灾害等特殊情况，我方严格落实属地防疫、灾害应对政策，克服交通管制、通行限制，优先保障福利院食材供给；若我方确实无法按时供货，第一时间如实告知采购人，积极协助采购人寻找替代供货资源，最大程度降低对福利院就餐的影响。

舆情与事件协同。发生和本项目相关的食品安全舆情、监管调查，我方全力配合采购人、监管部门，及时提供全部溯源材料，协同做好处置工作。

（七）考核配合与合同履约服务

配合采购人月度、季度考核。采购人按照合同约定开展服务考核，我方积极配合考核工作，对于考核指出的问题，按期完成整改；针对逾期送达、质量不合格、价格资料不达标等考核扣分情形，完全服从合同约定扣款、违约处置，无异议。

结算配合服务。每个结算周期，我方整理完整送货签收单据、价格佐证材料、合规发票，按采购人要求提交全套结算资料，配合采购人完成资料审核核对，不无故拖延结算资料提交，对资料缺漏按照采购人要求及时补齐修正。

合同到期过渡服务。本项目服务期限届满，在未确定新成交供应商的过渡阶段，如采购人提出延续供货的需求，在协商一致的前提下，我方可以继续按原有成交折扣率、同等服务标准持续供货，实现新旧供应商平稳过渡，保障福利院食堂食材不间断供应。我方配合新中标供应商完成项目交接，向新供应商移交供货习惯、特殊需求、重点注意事项，协助交接，保障福利院饮食不受切换供应商影响。

（八）项目专属优惠条件

结合本项目服务对象为洛阳市儿童福利院，服务未成年人的公益属性，我单位在完全响应磋商文件全部要求基础上，自愿提供以下全部优惠，所有优惠不降低食材安全与品质标准，全部写入合同执行，不设置任何附加条件：

- 1. 免费增值预处理优惠：**本项目所有食材全部提供免费分拣、摘洗、切割加工服务，

蔬菜去除黄叶、烂叶，按照福利院食堂需求切丝、切片、切块；肉类按需切片、切丝、剁肉末，全部预处理服务不收取任何加工费，节约福利院食堂人力成本。

2. **免费农残抽检优惠：**我方每季度主动对供货蔬菜、水果批次，额外自费委托第三方检测机构开展农药残留专项检测，第三方检测报告无偿提交给洛阳市儿童福利院，为儿童食材安全增加一重保障，全部检测费用由我方全额承担，不转嫁采购人。

3. **节假日保供优惠：**春节、中秋、国庆等法定节假日，市场食材普遍涨价、货源紧张时期，我方保障持续供货，节假日期间仍然执行本项目成交折扣率，不额外加收节假日配送费、加急费、服务费，维持原有结算规则，保障福利院节假日儿童就餐不受市场行情影响。

4. **免费备用物资应急储备优惠：**我方在自有仓储场地为本福利院项目预留一定量常用刚需食材安全储备，遇到极端天气、道路封闭、市场突发缺货等紧急情况，可以优先动用储备物资保障福利院供应，储备物资产生的仓储损耗全部由我方承担。

5. **无偿业务培训支持：**应采购人需要，我方可免费安排食品安全专业人员，为福利院食堂工作人员开展食材鉴别、索证索票识别、食材储存养护方面公益培训，提升院内食堂工作人员食材辨别能力，培训不收取任何讲课费、资料费。

6. **损耗兜底优惠：**在采购人正常仓储条件下，食材到货短时间内出现合理范围变质损耗，经双方核实确属于供货源头质量问题，我方免费无偿补送，不向采购人收取任何货品及运输费用。

7. **免费提供数字化台账：**我方除纸质送货单据外，同步无偿向采购人提供电子版本供货台账，包含每批次货品名称、数量、到货时间、对应检疫检测资料，方便福利院内部归档管理。

8. **公益捐赠优惠：**合同履行期间，在我方经营允许条件下，自愿不定期向洛阳市儿童福利院无偿捐赠部分新鲜水果、优质食材物资，用于改善院内儿童生活膳食，捐赠物资全部为合格安全食品，捐赠不附带任何采购条件。

9. **售后绿色通道优惠：**为洛阳市儿童福利院开通项目专属售后绿色通道，采购人反馈任何质量、供货问题，全部优先处理，优先调度车辆、优先调配货源，问题处置优先

级高于我方其他商业客户，最大程度压缩问题处置等待时长。

10. 零额外费用承诺：项目履约全过程，不向采购人收取配送费、装卸费、分拣加工费、加急费、检测费等一切额外名目费用，全部成本包含在成交折扣率对应的结算体系之内，采购人只按照合同据实结算食材货款，无其他任何支出。

（九）其他补充承诺

1. 我方承诺绝不转包、分包本项目全部或部分配送业务，全部供货、分拣、运输业务均由本单位自有团队完成，如查实存在转包分包行为，自愿接受采购人解除合同，并承担全部违约责任。

2. 严格做好业务保密，对福利院订单信息、就餐规模、食材消耗数据、院内内部资料严格保密，不向任何第三方泄露，履行保密义务，合同终止后仍然持续承担保密责任。

3. 我方充分理解本项目为专门面向中小微企业政府采购项目，严格遵守政府采购各项政策，落实乡村振兴、优先绿色食材等政策导向，优先采购本地合规农户、涉农企业产出的优质食材。

4. 本部分所有后续服务条款、优惠条件均为我方真实响应，全部可以纳入正式采购合同，具备合同约束力；如我方未能兑现以上任何一项服务与优惠，采购人有权扣除相应货款、追究我方违约责任，情节严重可直接解除合同。我方自愿接受政府采购主管部门、采购人的监督，若出现虚假承诺，愿意承担政府采购相关法规规定的一切处罚。

投标人（企业电子章）：洛阳高鲜生农副产品有限公司

