

四、服务承诺

致：新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会机关事务管理局

我公司作为专业食材供应商，在充分研究贵单位食堂蔬菜采购项目招标文件的基础上，结合我公司多年服务企事业单位食堂的丰富经验，郑重作出以下服务承诺。我公司承诺所有服务条款均优于采购文件要求，以确保贵单位食堂蔬菜供应的安全性、稳定性、及时性和高品质。如我公司中标，将严格按照以下承诺执行，接受贵单位的监督与考核。

（一）总体服务承诺

1 总体服务理念

（1）我公司始终秉持“安全第一、品质为本、服务至上、响应为先”的核心理念，将贵单位食堂蔬菜供应视为最高优先级服务项目，配备专属服务团队、专属配送车辆、专属质检人员，实行“一对一”管家式服务模式，确保每一环节均可追溯、可监控、可考核。

（2）我公司承诺，所有供应贵单位食堂的蔬菜产品，均来源于我公司自有或长期合作的标准化种植基地，从源头把控品质。每批次蔬菜均经过我公司质检中心“三检制”（初检、复检、终检）检验合格后方可出库配送，确保送达贵单位食堂的每一棵蔬菜均符合国家食品安全标准及贵单位招标文件的各项技术要求。

（3）我公司承诺，在合同期内，无论市场价格如何波动、天气条件如何变化、供应链出现何种突发状况，均全力保障贵单位食堂蔬菜的稳定供应，绝不以

任何理由断供、减供、降低品质。如因不可抗力导致供应困难，我公司将第一时间启动应急预案，并在 2 小时内向贵单位提交书面说明及替代方案。

（4）我公司承诺，所有服务承诺均为“就高不就低”原则，即我公司承诺的服务标准一律高于采购文件的最低要求。若采购文件未明确规定的事项，我公司亦主动做出优于行业通行标准的承诺，充分体现我公司的诚意与实力。

（5）我公司承诺，在合同期内接受贵单位的随时抽查、飞行检查、满意度调查等考核方式，对贵单位提出的任何合理意见和整改要求，均在 24 小时内完成整改并书面反馈。连续两次考核不合格的，贵单位有权单方面解除合同，我公司无条件接受并承担相应违约责任。

2 服务承诺总体框架

（1）我公司针对贵单位食堂蔬菜供应项目，建立了完整的“事前预防—事中控制—事后保障”全链条服务承诺体系，具体涵盖以下八大模块：

- ① 食材质量问题服务承诺模块；
- ② 包装问题服务承诺模块；
- ③ 保质期问题服务承诺模块；
- ④ 数量短少问题服务承诺模块；
- ⑤ 服务响应时效承诺模块；
- ⑥ 产品调换服务承诺模块；
- ⑦ 产品退货服务承诺模块；
- ⑧ 增值服务与应急保障承诺模块。



(2) 每一模块均设有明确的响应时限、处理流程、责任人、考核标准和补偿机制，确保承诺可量化、可执行、可追究。

(3) 我公司承诺设立专门的“贵单位项目服务监督热线”（7×24 小时），由项目经理直接负责接听和处理，确保贵单位的任何问题均能在第一时间得到响应和解决。

3、 优于采购要求的总体承诺


(1) 采购文件如要求“2 小时内响应”，我公司承诺“30 分钟内响应”；采购文件如要求“4 小时内完成调换”，我公司承诺“2 小时内完成调换”；采购文件如要求“24 小时内处理完毕”，我公司承诺“12 小时内处理完毕”。

(2) 采购文件如未明确补偿标准，我公司主动承诺：因我公司原因导致的任何质量问题，除无条件退换外，另按该批次货款的 20%向贵单位支付违约金；因我公司原因导致断供的，按当日菜金的 3 倍向贵单位支付赔偿。

(3) 我公司承诺在贵单位食堂设立“驻点服务人员”1 名，每日随车配送，现场协助验收、处理问题，确保问题不过夜、不推诿、不拖延。

(二) 食材质量问题服务承诺

1、 质量问题的定义与范围

(1) 我公司承诺，以下情形均属于“食材质量问题”我公司将无条件承担全部责任：

① 蔬菜外观存在腐烂、变质、霉变、虫蛀、异味、枯黄、萎缩等不新鲜现象的；

② 蔬菜农药残留超标、重金属超标、微生物指标不合格等食品安全指标不达标的；

③ 蔬菜品种与订单不符、以次充好、以假充真的；

④ 蔬菜携带泥土、砂石、杂草等非食用杂质超过允许范围的；

⑤ 蔬菜因储存不当导致冻伤、热伤、挤压伤等物理性损伤的；

⑥ 蔬菜使用了国家明令禁止的保鲜剂、催熟剂、增色剂等化学添加剂的；

⑦ 蔬菜非当季冒充当季、非有机冒充有机、非绿色食品冒充绿色食品等虚假标注的；

⑧ 蔬菜不符合贵单位招标文件中规定的等级标准、规格标准的；

⑨ 其他不符合《中华人民共和国食品安全法》及相关国家标准的情形。

(2) 我公司对“质量问题”采取“零容忍”态度，不以“轻微”“可接受”“不影响食用”等理由推诿，凡是贵单位食堂验收人员判定为不合格的蔬菜，我公司一律无条件接受退换。

2、 质量问题的预防措施

(1) 源头把控：我公司与不少于 15 个标准化蔬菜种植基地建立了长期稳定的合作关系，所有基地均通过 GAP（良好农业规范）认证或无公害农产品产地认定。我公司定期对基地进行实地考察和飞行检查，确保种植过程中不使用国家禁用农药，严格执行农药安全间隔期。

(2) 入库检验：每批次蔬菜进入我公司冷链仓库前，均须经过“三检制”：

① 初检：由仓库质检员对蔬菜的外观、新鲜度、规格、品种进行逐一检查，不合格品当场拒收；

② 复检：由质检主管对初检合格品进行抽样检测，使用农药残留快速检测卡进行农残筛查，对叶菜类 100%检测、根茎类 50%抽检；

③ 终检：由质量经理对复检合格品进行最终确认，签发《出库合格证明》后方可装车配送。

(3) 冷链保障：我公司配送车辆均为专业冷藏车，车厢温度控制在 0℃—8℃（叶菜类）或 2℃—10℃（根茎类），全程温控记录可追溯。装卸过程严格执行“轻拿轻放”操作规范，杜绝挤压损伤。

(4) 配送时效：我公司承诺从蔬菜出库到送达贵单位食堂，全程不超过 3 小时（市区范围内），确保蔬菜从采摘到上桌的时间控制在 12 小时以内，最大程度保证新鲜度。

3、质量问题的服务承诺与处理方案

(1) 无条件退换承诺：凡贵单位食堂验收时发现质量问题，我公司驻点服务人员当场确认后，立即启动退换流程。退换蔬菜在 2 小时内补送到位（市区范围内），确保不影响贵单位食堂正常开餐。如遇特殊情况无法在 2 小时内补送，我公司将在 1 小时内提供同等品质的替代蔬菜，先保障开餐，再补齐正品。

(2) 先赔付后处理承诺：因质量问题给贵单位食堂造成损失的（如导致菜品无法制作、造成食材浪费等），我公司承诺先行赔付，再进行内部追责。赔付标准为：

① 一般质量问题（如个别蔬菜不新鲜但不影响整体使用）：按该批次不合格品货款的 100%赔付，并额外赠送等值蔬菜作为补偿；

② 严重质量问题（如整批蔬菜腐烂变质、农残超标等）：按该批次货款的 200%赔付，并承担贵单位因此产生的全部直接损失；

③ 重大食品安全问题（如检出禁用农药、致病菌超标等）：按该批次货款的 500%赔付，并承担贵单位因此产生的全部直接和间接损失，同时我公司将主动向食品安全监管部门报告，接受行政处罚。

（3）质量问题追溯承诺：我公司建立了完善的质量追溯体系，每批次蔬菜均可追溯至具体的种植基地、采摘日期、检测报告、配送车辆、配送人员。如发生质量问题，我公司在接到贵单位通知后 1 小时内即可提供完整的追溯信息，协助贵单位查明原因。

（4）质量改进承诺：如贵单位食堂在一个月内累计提出 3 次以上同类质量问题，我公司将主动向贵单位提交《质量改进专项报告》，详细分析问题原因、制定改进措施、明确整改时限，并由公司总经理亲自向贵单位汇报。同时，我公司将对相关责任人进行严肃处理，处理结果书面告知贵单位。

（5）免费检测服务承诺：我公司每季度免费为贵单位食堂提供一次蔬菜农药残留快速检测服务（可检测有机磷类、氨基甲酸酯类、拟除虫菊酯类等常见农残），检测结果当场出具，如发现不合格品，我公司立即启动退换程序并承担全部费用。



4 、质量问题的责任认定与争议处理

(1) 责任认定原则：以贵单位食堂验收人员的判定为准。如双方对质量判定存在分歧，可共同委托具有 CMA 资质的第三方检测机构进行检测，检测费用由责任方承担。

(2) 争议处理时限：我公司承诺在收到贵单位质量投诉后，30 分钟内给予初步回复，2 小时内给出明确处理方案，12 小时内完成全部处理（含退换、赔付等）。如因争议需要第三方检测，我公司承诺在 48 小时内完成检测并依据检测结果执行。

(3) 我公司承诺绝不以任何理由拖延、推诿质量问题的处理，如因我公司原因导致问题处理超时，每超时 1 小时，我公司额外向贵单位支付该批次货款 5% 的违约金。

(三) 包装问题服务承诺

1、包装问题的定义与范围

(1) 我公司承诺，以下情形均属于“包装问题”，我公司将无条件承担全部责任：

① 蔬菜包装材料不符合食品安全标准（如使用回收塑料、有毒有害包装材料等）的；

② 蔬菜包装破损、污染、潮湿导致蔬菜受到二次污染的；

③ 蔬菜包装标识不清或缺失（如无品名、无产地、无生产日期、无保质期、无供应商信息等）的；

④ 蔬菜包装规格与订单不符（如订单要求 5kg/箱，实际为 4kg/箱等）的；

- ⑤ 蔬菜包装内混入非订单品种蔬菜的；
- ⑥ 蔬菜包装方式不当导致蔬菜在运输过程中受损的（如叶菜类未使用保鲜膜包裹、根茎类未使用网套保护等）；
- ⑦ 蔬菜使用了非食品级包装材料（如工业用塑料袋、非食品级纸箱等）的；
- ⑧ 其他不符合国家食品包装相关标准的情形。

2 、包装标准承诺

（1）我公司承诺所有供应贵单位食堂的蔬菜均使用符合 GB 4806 系列国家标准的食品级包装材料，具体包括：

① 叶菜类（如青菜、菠菜、生菜等）：使用食品级 PE 保鲜膜+食品级 PP 周转箱包装，每箱净重不超过 10kg，箱内衬食品级塑料袋；

② 根茎类（如土豆、萝卜、洋葱等）：使用食品级 PP 网套+食品级 PE 编织袋或纸箱包装，每袋/箱净重按贵单位要求执行；

③ 瓜果类（如黄瓜、番茄、茄子等）：使用食品级 EPE 珍珠棉托盘+食品级 PE 保鲜膜包装，防止挤压损伤；

④ 菌菇类（如香菇、平菇、金针菇等）：使用食品级 PE 透气保鲜袋+食品级 PP 周转箱包装，确保透气防霉。

（2）我公司承诺所有包装外部均附有清晰的产品标签，标签内容包括：品名、产地、采摘/包装日期、保质期、净含量、供应商名称及联系方式、食品安全追溯码等，确保信息完整、准确、可追溯。



（3）我公司承诺包装材料定期更换，周转箱每次使用后均进行清洗消毒，确保无二次污染。

3、包装问题的服务承诺与处理方案

（1）当场退换承诺：贵单位食堂验收时如发现包装问题，我公司驻点服务人员当场确认后，立即将问题包装蔬菜带回，同时从备用车辆上调取合格包装的同品种蔬菜进行替换，确保在 30 分钟内完成替换，不影响贵单位食堂正常使用。

（2）包装升级承诺：如贵单位食堂对现有包装方式提出更高要求（如需要分装为小份、需要特殊标识等），我公司承诺在收到通知后 3 个工作日内完成包装方案调整，且不额外收取任何费用。

（3）包装问题赔偿承诺：因包装问题导致蔬菜受到二次污染而无法使用的，我公司除无条件退换外，另按该批次货款的 150%向贵单位支付赔偿。如因包装材料不合格导致食品安全风险的，我公司按质量问题中的“严重质量问题”标准进行赔偿。

（4）包装回收承诺：我公司承诺对配送至贵单位食堂的周转箱、托盘等可重复使用包装实行“以旧换新”制度，每次配送时回收上次的空包装，减少贵单位食堂的垃圾处理负担。

（四）保质期问题服务承诺

1、保质期问题的定义与范围

（1）我公司承诺，以下情形均属于“保质期问题”，我公司将无条件承担全部责任：



- ① 蔬菜送达贵单位食堂时已超过最佳食用期（如叶菜类超过采摘后 48 小时、根茎类超过采摘后 7 天等）的；
- ② 蔬菜保质期标注不准确，导致贵单位食堂无法在标注保质期内使用完毕的；
- ③ 蔬菜因储存或运输不当导致保质期大幅缩短的（如冷链断裂导致蔬菜加速腐烂等）；
- ④ 蔬菜送达时保质期剩余时间不足贵单位正常使用周期的（如贵单位需 3 天内使用完毕，但送达时保质期仅剩 1 天的）；
- ⑤ 其他因保质期问题导致贵单位食堂无法正常使用蔬菜的情形。

2、保质期管理承诺

（1）我公司承诺建立严格的“先进先出”库存管理制度，所有蔬菜按入库时间排序出库，确保出库蔬菜的剩余保质期不低于总保质期的 70%。

（2）我公司承诺对不同品类蔬菜设定明确的保质期限标准，并优于国家通行标准：

① 叶菜类（青菜、菠菜、芹菜等）：自采摘之日起不超过 48 小时（国家标准通常为 72 小时）；

② 根茎类（土豆、萝卜、山药等）：自采摘之日起不超过 7 天（国家标准通常为 14 天）；

③ 瓜果类（黄瓜、番茄、茄子等）：自采摘之日起不超过 5 天（国家标准通常为 7 天）；

④ 菌菇类（香菇、平菇等）：自采摘之日起不超过 3 天（国家标准通常为 5 天）；



⑤ 豆类（豇豆、四季豆等）：自采摘之日起不超过 4 天（国家标准通常为 7 天）。

（3）我公司承诺每批次蔬菜出库时，均在包装上标注具体的采摘日期和最佳食用截止日期，便于贵单位食堂进行保质期管理。

（4）我公司承诺配送过程中全程冷链不断链，车厢温度实时监控并记录，如发生冷链断裂（如车厢温度超过设定上限持续 15 分钟以上），该批次蔬菜无论外观是否正常，均主动向贵单位说明情况并提供退换选项。

3、保质期问题的服务承诺与处理方案

（1）保质期不足无条件退换承诺：凡贵单位食堂验收时发现蔬菜保质期不足（剩余保质期低于我公司承诺标准的），我公司无条件退换，并在 1.5 小时内补送保质期充足的同品种蔬菜。

（2）保质期内变质无条件退换承诺：如蔬菜在贵单位食堂正常储存条件下（按我公司提供的储存建议执行），在保质期内出现变质、腐烂等问题，我公司无条件退换并承担全部损失。我公司承诺此类情况按该批次货款的 200%进行赔偿。

（3）保质期预警服务承诺：我公司驻点服务人员每日配送时，主动向贵单位食堂库管人员通报当日送达蔬菜的保质期情况，对保质期较短的蔬菜（如菌菇类、叶菜类）进行特别提醒，协助贵单位食堂优先使用，避免浪费。



(4) 保质期问题专项补偿承诺：如因保质期问题导致贵单位食堂在一个月
内累计浪费食材超过 3 次，我公司除退换外，另向贵单位赠送价值不低于当月蔬
菜货款 10% 的免费蔬菜，作为补偿。

(五) 数量短少问题服务承诺

1、数量短少问题的定义与范围

(1) 我公司承诺，以下情形均属于“数量短少问题”，我公司将无条件承担
全部责任：

- ① 实际配送数量少于订单数量的（包括称重短少和计数短少）；
- ② 蔬菜净含量不足（如包装标注 5kg，实际净含量仅 4.5kg 等）；
- ③ 贵单位食堂验收时发现的数量差异（以贵单位食堂地磅/台秤称重结果为准）；
- ④ 因运输过程中的水分蒸发、自然损耗等导致的数量减少超过合理范围的（我
公司承诺合理损耗率不超过 3%，超出部分由我公司承担）；
- ⑤ 配送清单与实际品种、数量不符的。

2、数量管理承诺

(1) 我公司承诺实行“双人复核”出库制度：每批次蔬菜出库时，由仓库管
理员和质检员共同清点数量、称重确认，并在出库单上双人签字，确保出库数量
准确无误。



(2) 我公司承诺配送车辆均配备经计量部门检定合格的电子秤，配送人员在装车前和卸货时均进行称重记录，并将称重数据实时上传至我公司 ERP 系统，贵单位可随时查询。

(3) 我公司承诺每批次配送均附带详细的《配送清单》，清单内容包括：品名、规格、数量（毛重/净重）、单价、金额、配送日期、配送员签名等，与实物一一对应。

(4) 我公司承诺合理损耗率控制标准：

- ① 叶菜类：损耗率不超过 2%（主要为运输过程中的水分蒸发）；
- ② 根茎类：损耗率不超过 1%；
- ③ 瓜果类：损耗率不超过 2%；
- ④ 菌菇类：损耗率不超过 3%。

超出上述合理损耗率的部分，均由我公司承担，贵单位按实际收货数量结算。

3、数量短少问题的服务承诺与处理方案

(1) 当场补齐承诺：贵单位食堂验收时如发现数量短少，我公司驻点服务人员当场确认后，立即从备用车辆上调取同品种蔬菜补齐差额，确保在 30 分钟内补足。如备用车辆无法满足，我公司承诺在 1 小时内从最近的仓库调货补送。

(2) 差额赔偿承诺：如因数量短少导致贵单位食堂菜品制作受影响（如因某品种短少导致菜品无法按计划制作），我公司除补齐数量外，另按短少部分货款的 200%向贵单位支付赔偿。

(3) 多退少补承诺：如贵单位食堂验收时发现实际数量多于订单数量，我公司不要求贵单位支付多出部分的货款，视为我公司赠送。同时，我公司将在下次配送时自动扣减相应数量，确保账目清晰。

(4) 数量争议处理承诺：如双方对数量存在争议，以贵单位食堂地磅/台秤的称重结果为准。我公司不以“运输损耗”“水分蒸发”等理由与贵单位争议。如贵单位要求，我公司可在 30 分钟内提供我公司出库时的称重记录作为参考。

(5) 累计短少处理承诺：如贵单位食堂在一个月内累计发现 3 次以上数量短少问题，我公司将对该月度全部配送进行一次数量复核，如发现存在系统性短少（如故意少配等），我公司按该月度蔬菜总货款的 10%向贵单位支付赔偿，并对相关责任人进行严肃处理。

(六) 服务响应情况承诺

1、响应时效承诺

(1) 我公司针对贵单位食堂蔬菜供应项目，建立了“三级响应”服务体系，具体时效承诺如下：

① 一级响应（紧急事件）：适用于食品安全事故、大批量质量问题、断供等紧急情况。

响应时限：接到通知后 15 分钟内电话响应，30 分钟内给出初步处理方案，1 小时内项目经理到达现场（市区范围内），2 小时内完成紧急处理（含退换、补送等）。



责任人：公司总经理+项目经理+质量经理三人联合响应。

② 二级响应（一般问题）：适用于单批次质量问题、包装问题、数量短少、保质期不足等一般情况。

- 响应时限：接到通知后 15 分钟内电话响应，30 分钟内给出处理方案，1 小时内完成退换/补送。

- 责任人：项目经理+驻点服务人员联合响应。

③ 三级响应（咨询建议）：适用于品种调整、配送时间变更、特殊需求等非紧急事项。

- 响应时限：接到通知后 30 分钟内电话响应，2 小时内给出方案，24 小时内完成落实。

- 责任人：项目经理+客服专员联合响应。

（2）我公司承诺以上响应时限均优于采购文件要求（采购文件通常要求 2—4 小时响应），且为“就高承诺”，即我公司按最快时限执行，不以“正常情况”为由降低响应速度。

（3）我公司承诺在非工作时间（夜间、节假日）同样执行上述响应标准，不因非工作时间而延迟响应。我公司安排专 值班，确保 24 小时响应。

2、响应渠道承诺

（1）我公司为贵单位食堂设立以下专属响应渠道：



- ① 7×24 小时服务热线，由项目经理直接接听，15 分钟内响应；
- ② 微信专属服务群：我公司项目经理、驻点服务人员、客服专员均在群内，贵单位食堂管理人员可随时在群内反馈问题，我公司承诺群内消息 10 分钟内回复；
- ③ 驻点服务人员：每日随车配送，现场处理问题，确保问题不过夜；
- ④ 书面函件通道：贵单位可通过正式函件向我公司提出服务要求，我公司在收到函件后 2 小时内书面回复。

(2) 我公司承诺所有响应渠道均有专人负责，不存在“无人接听”“无人回复”的情况。如因我公司原因导致响应渠道失效超过 30 分钟，我公司向贵单位支付 500 元/次的服务违约金。

3、响应记录与考核承诺

(1) 我公司承诺对每一次服务响应均建立完整的《服务响应记录表》，记录内容包括：响应时间、响应人员、问题描述、处理方案、处理结果、贵单位确认签字等，每月汇总后提交贵单位备查。

(2) 我公司承诺每季度向贵单位提交《服务响应统计报告》，内容包括：响应总次数、各级别响应次数、平均响应时间、超时次数、处理满意率等，接受贵单位考核。

(3) 我公司承诺如连续两个月响应满意率低于 95%，我公司主动向贵单位提交《服务整改方案》，并由公司总经理向贵单位当面汇报整改计划。

(七) 产品调换服务方案

1、调换服务的适用范围

(1) 我公司承诺以下情形均可申请调换，且我公司无条件执行：

- ① 蔬菜品种与订单不符的；
- ② 蔬菜等级/规格与订单不符的（如订单要求一级品，实际为二级品等）；
- ③ 蔬菜质量不符合验收标准的；
- ④ 蔬菜包装不符合要求的；
- ⑤ 蔬菜保质期不足的；
- ⑥ 蔬菜数量短少需要补配的；
- ⑦ 贵单位食堂因菜品调整需要调换品种的；
- ⑧ 其他经双方协商确认需要调换的情形。

2、调换服务的具体方案

(1) 现场调换（首选方案）：

- ① 我公司驻点服务人员在贵单位食堂验收现场发现需要调换的蔬菜，当场在《配送验收单》上注明调换原因、调换品种、调换数量，由双方签字确认；
- ② 驻点服务人员立即从备用车辆上调取合格蔬菜进行替换，确保在 30 分钟内完成调换；
- ③ 调换后的蔬菜同样经过贵单位食堂验收人员确认合格后方可入库。

(2) 配送调换（补充方案）：① 如现场无法调换（如备用车辆无对应品种），我公司承诺在 2 小时内安排专车补送合格蔬菜；



② 补送蔬菜到达后，贵单位食堂验收人员按正常流程验收，合格后签收，不合格则继续调换，直至贵单位满意为止。

(3) 紧急调换（特殊方案）：

① 如因调换不及时导致贵单位食堂开餐受影响，我公司承诺在 1 小时内从最近的合作供应商处调取同等品质蔬菜先行补送（我公司与不少于 5 家同行建立了应急互调协议），确保开餐不受影响；

② 先行补送的蔬菜经贵单位验收合格后，我公司在当日内用我公司自有产品完成替换。

3、调换服务的保障措施

(1) 备用车辆承诺：我公司为贵单位项目配备 1 辆专用备用配送车，车上常备叶菜类、根茎类、瓜果类、菌菇类、豆荚类等各品类蔬菜不少于 20 个 SKU，确保现场调换有货可用。

(2) 调换不收费承诺：所有因我公司原因导致的调换，均不向贵单位收取任何费用（包括运费、装卸费等），且调换蔬菜的品质不低于原订单标准。

(3) 调换优先承诺：调换蔬菜的配送优先级高于我公司其他客户，我公司调度中心对贵单位的调换需求实行“最高优先级”处理。

(4) 调换记录承诺：每次调换均填写《产品调换单》，详细记录调换原因、原品信息、新品信息、调换时间、双方确认人等，作为结算和考核依据。

4、调换服务的时限承诺

调换类型	响应时限	完成时限	备注
现场调换	当场	30 分钟内	驻点人员直接处理
配送调换	30 分钟内	2 小时内	专车补送
紧急调换	15 分钟内	1 小时内	备用车/应急渠道
特殊品种调换	30 分钟内	4 小时内	需从基地调货

我公司承诺以上时限均为“保底时限”，实际执行中力争更快。如超时，每超时 30 分钟，我公司向贵单位支付该批次调换货品货款 10%的违约金。

（八）产品退货服务方案

1、退货服务的适用范围

（1）我公司承诺以下情形贵单位可申请退货，且我公司无条件接受：

- ① 蔬菜存在严重质量问题（如腐烂变质、农残超标、异味等），无法通过调换解决的；
- ② 蔬菜品种、等级与订单严重不符，且我公司无法在承诺时间内提供合格替换品的；
- ③ 蔬菜包装严重不合格，可能造成食品安全风险的；
- ④ 蔬菜保质期严重不足，无法在正常使用周期内使用完毕的；
- ⑤ 贵单位食堂因计划变更（如临时停餐、人数大幅减少等）需要退货的；



- ⑥ 因不可抗力导致贵单位食堂无法接收蔬菜的；
- ⑦ 其他经双方协商确认需要退货的情形。

2、退货服务的具体方案

（1）退货流程：

- ① 贵单位食堂通过服务热线、微信群或书面函件向我公司提出退货申请，说明退货原因、退货品种、退货数量；
- ② 我公司在收到退货申请后 15 分钟内确认是否同意退货（我公司对贵单位的退货申请不设任何审批门槛，一律同意）；
- ③ 我公司在确认退货后 1 小时内安排专人上门取货（市区范围内），或由贵单位食堂将退货蔬菜交至我公司配送车辆，我公司当场开具《退货确认单》；
- ④ 我公司在取货后 2 小时内完成退货款项的核算，并在 4 小时内将退货款项退还至贵单位指定账户。

（2）退货款项结算：

- ① 退货蔬菜按原订单单价结算，我公司不收取任何折旧费、手续费；
- ② 因我公司原因导致的退货，我公司在退还货款的基础上，另按该批次货款的 20%向贵单位支付补偿；
- ③ 因贵单位原因（如计划变更）导致的退货，我公司仅退还货款，不收取任何额外费用，体现我公司的服务诚意。



（3）退货蔬菜处理：

① 因质量问题退货的蔬菜，我公司运回后立即进行销毁处理，并向贵单位提供销毁照片或视频作为证明；

② 因非质量问题退货的蔬菜，如品质仍合格，我公司转供其他渠道（不再回流至贵单位），如品质已不合格，同样进行销毁处理。

3、退货服务的保障措施

（1）无条件退货承诺：我公司对贵单位的退货申请实行“零门槛”政策，不得以任何理由拒绝退货。即使退货原因属于贵单位方面（如计划变更），我公司同样无条件接受，体现我公司以贵单位需求为先的服务态度。

（2）退货不影响供货承诺：贵单位的退货行为不影响我公司后续的正常供货，我公司不以退货为由减少配送量、降低品质或延长配送时间。

（3）退货数据分析承诺：我公司每月对贵单位的退货数据进行分析，如发现某一品类退货率较高，主动向贵单位提交《退货分析报告》并提出改进建议，从源头减少退货发生。

（4）退货满意度承诺：我公司在每次退货完成后 24 小时内进行回访，了解贵单位对退货处理的满意度。如贵单位对退货处理不满意，我公司立即启动二次处理，直至贵单位满意为止。

4、退货服务的时限承诺



退货类型	申请响应	取货时限	退款时限	额外补偿
------	------	------	------	------

退货类型	申请响应	取货时限	退款时限	额外补偿
质量问题退货	15 分钟	1 小时内	4 小时内	货款 20%补偿
包装问题退货	15 分钟	1 小时内	4 小时内	货款 15%补偿
保质期问题退货	15 分钟	1 小时内	4 小时内	货款 20%补偿
数量短少退货	15 分钟	1 小时内	4 小时内	货款 15%补偿
计划变更退货	30 分钟	2 小时内	4 小时内	无额外费用

（九）食品安全专项服务承诺

1、食品安全管理体系承诺

（1）我公司已通过 ISO 22000 食品安全管理体系认证和 HACCP 危害分析与关键控制点体系认证，所有供应贵单位食堂的蔬菜均在体系管控下生产、加工、配送。

（2）我公司承诺为贵单位项目建立专项食品安全档案，包括：

- ① 种植基地信息档案（基地名称、地址、认证情况、负责人联系方式等）；
- ② 每批次蔬菜的检测报告档案（农残检测、重金属检测、微生物检测等）；
- ③ 配送过程的温度监控档案（全程冷链温度记录）；
- ④ 人员健康管理档案（配送人员、质检人员健康证等）。

以上档案贵单位可随时查阅，我公司每季度更新一次。

2、食品安全事故应急承诺

(1) 如因我公司供应的蔬菜导致贵单位食堂发生食品安全事故（如食物中毒等），我公司承诺：

- ① 立即启动食品安全事故应急预案，1 小时内公司总经理到达现场；
- ② 全力配合贵单位及食品安全监管部门的调查，提供全部相关资料；
- ③ 承担因事故产生的全部医疗费用、赔偿费用及其他相关费用；
- ④ 接受食品安全监管部门的行政处罚，不以任何理由推诿；
- ⑤ 向贵单位支付不低于事故直接损失 3 倍的赔偿金。

(2) 我公司已投保食品安全责任保险（保额不低于 500 万元），如发生食品安全事故，保险理赔与我公司赔偿同步进行，确保贵单位的损失得到及时、足额的补偿。

3、定期检测与信息公开承诺

(1) 我公司承诺每批次蔬菜配送时均附带当批次的《农产品检测报告》（或快速检测结果），检测项目包括：

- ① 有机磷类农药残留（敌敌畏、毒死蜱、乐果等）；
- ② 氨基甲酸酯类农药残留（克百威、灭多威等）；
- ③ 拟除虫菊酯类农药残留（氯氰菊酯、溴氰菊酯等）；
- ④ 重金属（铅、镉、汞、砷等）；
- ⑤ 亚硝酸盐（叶菜类重点检测）。



(2) 我公司承诺每季度邀请贵单位食堂管理人员参观我公司的质检中心和冷链仓库，实地了解我公司的质量管控流程，增强贵单位的信任度。

(3) 我公司承诺在贵单位食堂公示栏或微信群中，每日公布当日配送蔬菜的品种、产地、检测结果等信息，做到信息透明、公开可查。

(十) 增值服务与持续改进承诺

1、增值服务承诺

(1) 免费营养搭配建议：我公司配备专业营养师 1 名，可根据贵单位食堂的菜品计划，免费提供蔬菜营养搭配建议，帮助贵单位食堂提升菜品品质和员工满意度。

(2) 免费市场信息服务：我公司每周向贵单位食堂提供一份《蔬菜市场行情周报》，内容包括主要蔬菜品种的价格走势、供应情况、季节性提示等，帮助贵单位食堂合理安排采购计划。

(3) 免费节日加餐服务：在国家法定节假日（如春节、中秋等）期间，我公司免费为贵单位食堂加配时令特色蔬菜（如春节期间的韭菜、中秋期间的莲藕等），具体品种和数量由双方协商确定。

(4) 免费应急储备服务：我公司在我公司仓库中为贵单位预留不低于日常 3 天用量的应急蔬菜储备，如遇突发情况（如极端天气导致市场断供），我公司可在 2 小时内启用应急储备，保障贵单位食堂不断供。



(5) 免费培训服务：我公司每半年为贵单位食堂库管人员提供一次蔬菜验收、储存知识培训，内容包括：蔬菜验收要点、储存温度要求、保质期判断方法、常见质量问题识别等，提升贵单位食堂的食材管理水平。

2、持续改进承诺

(1) 我公司承诺建立“月度服务回顾”机制，每月与贵单位食堂管理人员召开一次服务回顾会议，回顾上月服务情况、分析存在问题、制定改进计划。

(2) 我公司承诺每季度向贵单位提交一份《服务质量改进报告》，内容包括：上季度服务数据统计、贵单位反馈意见汇总、改进措施及落实情况、下季度服务提升计划等。

(3) 我公司承诺设立“贵单位服务改进专项基金”，每年度提取不低于该项目合同金额 2% 的资金，专项用于服务设施升级、人员培训、技术改进等，持续提升服务品质。

(4) 我公司承诺对贵单位提出的每一条合理化建议均认真研究、积极采纳。如贵单位建议被采纳并实施后取得良好效果，我公司向建议提出人赠送价值不低于 500 元的礼品以表感谢。

3、违约责任承诺

(1) 我公司承诺如违反上述任何一项服务承诺，均按以下标准承担违约责任：



- ① 一般违约（如响应超时、调换超时等）：每次支付 500—2000 元违约金；
- ② 严重违约（如质量问题未及时处理、断供等）：每次支付该批次货款 20%—50%的违约金；
- ③ 重大违约（如食品安全事故、弄虚作假等）：贵单位有权立即解除合同，我公司支付合同总金额 10%的违约金，并承担全部法律责任。

（2）我公司承诺违约金在贵单位发出书面通知后 5 个工作日内支付至贵单位指定账户，逾期支付的按每日千分之一加收滞纳金。

（3）我公司承诺以上违约责任条款不影响贵单位依据法律法规和合同约定主张其他权利。

（十一）服务承诺总结

我公司深知，单位食堂蔬菜供应关系到广大干部职工的身体健康和切身利益，责任重大、使命光荣。我公司将以最严格的标准、最优质的服务、最快的响应、最真诚的态度，全力保障贵单位食堂的蔬菜供应安全、稳定、高品质。

以上所有服务承诺均为我公司真实意愿的表达，具有法律约束力。如我公司中标，以上承诺将作为合同附件，与合同正文具有同等法律效力。我公司愿接受贵单位及社会各界的监督，以实际行动践行每一项承诺。

投标人名称：河南优鲜莱农产品生鲜供应链有限公司（电子签章）

法定代表人：彭志龙（电子签章）

日期：2026年6月22日

