

四、服务承诺

(格式自拟)

服务承诺

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(采购人名称)

我方在此承诺,我方参与 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机关餐厅食材采购项目/2包 (项目名称/包) 新平招标采购-2026-19 (项目编号) 投标活动,为严格履行投标义务、落实招标文件全部服务及质量要求,保障采购人食材供应安全、新鲜、足量、合规,规范全流程配送、售后、应急、整改服务工作,我方结合国家《食品安全法》《食品经营许可管理办法》《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》及本项目招标专项标准,针对所有采购品类,就食材质量、包装、保质期、数量、配送、售后退换货、应急处置、长效质保、人员设备管理、合规经营等所有服务事项,作出真实、有效、可落地、具备法律约束力的全方位服务承诺;本服务承诺完全响应招标文件所有实质性要求,高于行业通用服务标准,为本项目投标文件及后续合同的有效组成部分。服务期间我方严格恪守所有承诺条款,若出现任何服务违约、食材不达标、售后处置不及时等问题,我方自愿按照招标文件及合同约定承担全部违约责任,赔偿采购人全部经济损失,接受采购人整改、扣款、中止合作、解除合同等一切处置决定;

一、项目整体服务保障承诺

1、企业资质与合规经营承诺

我方为依法注册、独立承担民事责任的中小微企业,完全契合本项目专门面向中小企业采购的要求,具备合法有效的营业执照、有效期内《食品经营许可证》,经营范围完全覆盖本项目全部食材采购品类,具备完整的食材采购、仓储、分拣、冷链配送、售后保障全链条服务能力。我方无责令停业、财产冻结、破产清算等经营异常情况,财务状况良好,可正常开具可抵扣增值税专用发票。同时,我方严格遵守信用管理要求,投标截止日前未被“信用中国”列入失信被执行人、重大税收违法失信主体,未被“中国政府采购网”列入政府采购严重违法失信名单,无任何食品安全违法违规记录、无政府采购不良行为记录,全程合法合规参与项目服务。

项目服务期间,我方保证所有服务人员、配送设备、仓储场地均符合食品经营安全标准。所有从业人员持有效健康证上岗,定期开展食品安全、服务规范、应急处置专项培训,杜绝无证上岗、违规操作等行为。我方建立完善的内部食品安全管理制度、仓储管理制度、配送管理制度、售后追责制度,实现食材从源头采购、入库质检、仓储保管、分拣配送、到货验收、售后追溯的全流程闭环管理,全方位保障采购人食材供应安全。

2、食材专项品质标准承诺

我方严格按照招标文件食材质量标准供货，所有品类食材均达到国家一级、精品、正规品牌标准，绝不以次充好、降级供货、掺假掺杂，具体品类品质承诺如下：

(1) 猪肉类：全部供应一级精品猪肉，肉质新鲜、色泽正常、无淤血、无异味、无注水、无病变，具备完整的动物检疫合格证明，全程冷链配送，到货温度、新鲜度符合国家标准。

(2) 牛羊肉类：全部供应特级精品清真牛羊肉，来源正规清真屠宰企业，具备清真认证及检疫报告，肉质鲜嫩、无筋膜杂质、无异味，严格区分品类规格，满足日常烹饪需求。

(3) 水产类：所有水产均为鲜活状态，鱼虾贝类活力充足、无死亡、无腐坏、无异味，水质干净、无泥沙杂质，严禁供应死水产、变质水产、药水浸泡水产。

(4) 蛋禽类：鸡蛋、家禽等食材新鲜无破损、无散黄、无变质，家禽肉质紧实新鲜，检疫手续齐全，无病禽、死禽流入供货渠道。

(5) 水果类：全部供应精品新鲜水果，果形完整、色泽均匀、无腐烂、无磕碰损伤、无变质霉变，成熟度适中，口感达标，杜绝残次果、落地果、过熟变质水果。

(6) 粮油类：选用正规品牌一级压榨食用油，全部为非转基因粮油产品，杜绝调和油、转基因粮油、过期粮油，油品清澈无杂质、无沉淀、无哈喇味，大米、谷物颗粒饱满、无霉变、无生虫、无异味。

(7) 面粉、杂粮类：面粉为正规品牌特精粉，独立密封包装，粉质细腻、无结块、无霉变；各类杂粮为全新正品，颗粒完整、干净无杂质、无受潮变质，独立合规包装。

(8) 冷冻类食品：全程冷链储存、冷链运输，配送全程保持标准冷冻温度，到货后食材坚硬无解冻、无反复冻融、无冰晶结块变质，包装完好、品类纯正、品质达标。

(9) 鲜豆制品类：每日新鲜供货，豆腐、豆皮、豆干等豆制品鲜嫩无发酵、无变质、无异味，当日生产、当日配送，杜绝隔夜变质豆制品。

(10) 预包装食品、奶制品、干菜调料及其他副食：全部为正规厂家生产、品牌正品，独立密封包装，配料合规、无违规添加剂，资质齐全、检验合格，口感、品质、规格均符合国家食品安全标准及食堂用餐要求。

3、服务团队与全天候响应承诺

为保障本项目常态化、稳定化供货，我方专门组建专属项目服务团队，配备项目负责人1名、食品安全质检员2名、专职配送员4名、售后专员2名、仓储管理员2名，所有人员固定定岗，全程专项服务本项目，不随意更换人员。团队全员熟悉食材采购标准、验收流程、售后要求，具备丰富的食材配送服务经验。

我方设立 7×24 小时全天候服务响应机制，预留固定办公电话、售后专线、应急联系人手机，全天无休接听采购人咨询、报修、退换货、应急补货需求。工作日、节假日、周末均保持服务畅通，针对食堂临时加餐、应急补货、食材问题处置等需求，随时响应、即刻处置，杜绝无人对接、拖延处置、失联缺位等问题。我方每月主动与采购人对接沟通，梳理食材供应情况、听取服务意见，根据食堂用餐人数、菜品调整需求，灵活优化配送品类、数量、频次，适配采购人日常运营需求。

4、仓储与冷链配送保障承诺

我方配备标准化食品专用仓储场地，分区设置冷藏区、冷冻区、常温干货区、粮油存放区、豆制品保鲜区，严格区分生熟食材、荤素食材、干湿食材，杜绝混放污染。仓储场地每日消杀通风，定期清洁消毒，配备温湿度实时监控设备，全程记录仓储环境数据，严格遵循食品储存标准，杜绝食材受潮、变质、过期、串味。所有食材入库前必须经过双人质检，合格后方可入库，建立食材入库台账、库存台账、效期台账，做到一物一档、全程溯源。

配送环节全部采用密闭式食品专用冷藏冷冻厢式货车，专车专用、定期消杀，车辆具备食品运输资质，严禁运输有毒有害、污染性物品。严格执行分类配送标准，肉类、水产、果蔬、粮油、预包装食品分区摆放、隔离运输，坚决杜绝混装串味、挤压破损、冻害变质。配送前专人检查车辆温度、卫生状况、食材包装完整性，配送后及时清洁消杀车辆，保障运输环节食品安全无污染。我方严格按照采购人指定时间、指定地点准时配送，常态化提前 15-30 分钟送达，预留充足验收时间，绝不出现迟到、延误、漏送、错送等问题。

二、食材质量问题专项服务承诺及处置方案

我方在此承诺，所有供应的食材均符合国家食品安全标准、行业规范及招标文件专项品质要求，无任何质量瑕疵。若采购人在验收、使用、储存过程中发现食材存在变质、异味、发霉、腐烂、农残超标、兽药残留超标、肉质病变、水产死亡、豆制品发酸、食材掺假、品质不达标等各类质量问题，我方严格按照以下时效及方案无条件处置，全程承担所有损失及责任。

1、服务响应时效标准

(1) 日常质量问题反馈：采购人通过电话、微信、现场告知等方式反馈食材质量问题后，我方售后专员 **10 分钟内完成对接响应**，详细记录问题品类、数量、问题症状、采购人诉求，同步启动问题核查流程。

(2) 现场核查时效：针对食堂当场验收发现的严重质量问题（变质、腐坏、异味、病死食材等），我方工作人员 **30 分钟内抵达现场**，完成食材留样、拍照取证、现场核查确认。

(3) 紧急处置时效：涉及用餐紧急质量问题，我方即刻启动应急补货机制，优先保障食堂正常用餐，不耽误食堂用餐节奏。

(4) 问题闭环时效：所有质量问题当日完成处置、当日完成整改报备，复


杂核查问题 3 个工作日内完成溯源、整改、复盘并提交书面报告。

2、全流程响应处置动作

(1) 诉求接收：采购人拍照、视频留存证据后反馈，我方第一时间记录问题品类、数量、到货时间、现场情况；

(2) 现场核查：工作人员携带留样工具、清运设备到场，现场封存、清点、清运不合格食材，同步拍照取证；

(3) 即时处置：当场无条件退货，紧急调配同规格合格食材送达食堂，不影响正常开餐；检测不合格的，全额承担检测费用，并按招标文件约定按损失五倍赔偿；

(4) 溯源整改：24 小时内排查上游供货商、仓储、配送环节漏洞，3 个工作日内提交书面整改报告、方案；

(5) 回访复核：处置完成次日回访，确认食堂恢复正常供货，同步录入问题台账，同类问题重点管控。

3、分类处置方案

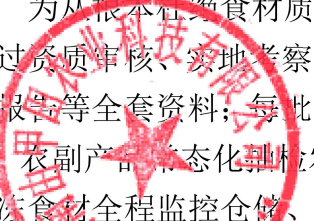
(1) 即时不合格食材处置：验收当场确认食材存在腐败变质、发霉腐烂、异味刺鼻、生虫污秽、感官性状异常等质量问题，我方无条件全额拒收、免费退货，当场将问题食材全部清运离场，绝不留存食堂。同时即刻调配全新合格食材紧急补货，确保食堂正常用餐不受任何影响，全程不向采购人收取任何费用。

(2) 检测不合格食材处置：若采购人对食材质量存疑，委托第三方检测机构进行质量、农残、兽药残留、微生物指标检测，检测结果判定食材不合格的，我方全额承担所有检测费用、食材损失费用。严格按照招标文件约定，按事故损失金额的五倍向采购人进行赔偿，同时对该批次所有同品类食材全部召回退换，彻底排查供货隐患。

(3) 食品安全事故处置：若因我方供应的不合格食材引发食品安全隐患、人员不适及食品安全事故，我方承担全部医疗费用、赔偿费用、行政处罚费用及一切法律责任，无条件接受采购人单方面解除合同的处置决定，全力配合市场监管、疾控中心等部门调查取证，全程兜底所有风险责任。

(4) 溯源整改处置：每一起质量问题处置完成后，我方立即开展溯源核查，排查上游供货商、采购渠道、仓储环节、配送环节存在的漏洞，针对性整改内部质检、仓储、配送流程，对相关责任人进行内部追责，3 个工作日内向采购人提交书面整改报告及预防方案，建立问题台账，杜绝同类质量问题重复发生。

4、源头质量管控长效措施

为从根本上杜绝食材质量问题，我方建立全流程质检体系：所有上游供货商均经过资质审核、实地考察，留存供货商营业执照、食品经营资质、检疫资质、检测报告等全套资料；每批次肉类、水产、蛋禽类食材随货附带检疫合格证明；果蔬、农副产品常态化抽检农残；预包装食品、奶制品、调料逐批次核验质检报告；冷冻食材全程监控仓储、运输温度。我方实行“采购审核+入库质检+出库复检+

到货核验”四重质检机制，所有不合格食材严禁出库、严禁配送，从源头杜绝质量隐患。

三、食材包装问题专项服务承诺及处置方案

我方承诺，所有食材配送包装均符合国家食品包装安全标准，预包装食品、粮油、面粉、杂粮、奶制品、调料等全部采用原厂全新密封包装，散装食材、生鲜食材采用食品级专用合规包装，运输周转容器干净卫生，密封完好。针对食材配送过程中出现的包装破损、渗漏、开裂、脏污、污染、标识缺失、信息模糊、包装过期、二次封装等各类包装问题，我方执行标准化响应及退换货方案。

1、服务响应时效标准

接到采购人包装问题反馈后，我方 **10 分钟内快速响应**，精准核实包装问题类型、涉及食材品类及数量，**根据采购人现场需求**，立即安排人员到场处置或预约紧急调换时间，全程高效对接、零拖延处置。

2、处置响应流程

- (1) 快速确认：核实破损食材品类、数量、破损程度、是否造成食材污染；
- (2) 现场更换：安排人员携带全新原厂包装食材、无菌食品周转容器到场，回收破损货品，免费完成调换；
- (3) 污染善后：若包装渗漏污染食堂台面、其他食材，我方免费提供清洁消杀服务，全额赔偿受损货品；
- (4) 前置优化：当日同步整改出库包装检查流程，增加包装完整性双人复核环节，减少同类问题发生。

3、专项处置方案

(1) 预包装食品包装问题处置：预包装食品、奶制品、粮油、调料、面粉、杂粮等出现原厂包装破损、渗漏、开裂、鼓包、脏污、标识模糊、生产日期缺失、包装漏气等问题，我方无条件免费调换全新原厂正品、包装完好的合规产品，收回所有包装不合格食材，全程承担运输、人工、换新所有费用，不影响采购人正常使用。

(2) 生鲜食材包装问题处置：肉类、水产、豆制品、水果、冷冻食材等生鲜食材的食品级包装、周转容器出现破损、污染、渗漏、密封不严等问题，我方立即更换全新无菌食品级包装及合规周转容器，对食材表面进行清洁消杀核验，确认食材品质完好后方可交付；若包装问题已造成食材污染、变质、串味，立即全额退货、免费换新，彻底消除食品安全隐患。

(3) 连带损失补偿处置：因包装破损、渗漏、污染导致自身食材损坏或污染食堂其他食材、场地的，我方除全额调换问题食材外，免费对污染场地、设备进行清洁消杀，**全额赔偿采购人所有连带经济损失**，承担全部整改责任。

4、包装问题前置防控措施

我方建立**包装专项管控机制**，所有食材出库前专人逐一检查包装完整性、密封性、清洁度、标识规范性，不合格包装食材严禁出库；配送过程中根据食材特

性采用防震、防压、防渗漏防护措施，生鲜、易碎、易漏食材单独包装、单独摆放；所有周转容器每次使用前彻底清洗、高温消杀、晾干备用，杜绝容器污染、残留污渍；定期更换老化包装材料及周转设备，从配送源头杜绝各类包装问题。

四、食材保质期问题专项服务承诺及处置方案

我方严格执行食材效期管控标准，坚决杜绝过期、临期、效期不符食材供货，所有预包装食品、奶制品、粮油、调料、副食等有保质期要求的食材，均为近期生产、效期充足的正品。我方在此承诺，绝不配送过期食材，绝不配送距保质期不足 15 天的临期食材，绝不出现生产日期、保质期标识与实物不符、篡改效期等违规问题，针对各类保质期问题，执行如下服务及处置方案。

1、服务响应时效标准

接到采购人食材保质期相关问题反馈后，我方 15 分钟内完成响应核实，当场核对食材批次、生产日期、保质期信息，当日完成全部退换货、整改、报备工作，实现问题当日清零。

2、响应处置措施

(1) 过期食材：立即整批召回退货，免费更换长效期全新货品，同步按合同接受处罚；

(2) 临期食材：无论品质完好与否，采购人可随时提出调换，我方 2 小时内上门更换；

(3) 标识不符：全部货品统一回收，核验上游厂家资质，终止不合格供货商合作；

(4) 长效管控：每周主动协助食堂盘点库存，提前梳理临期食材并免费调换，建立效期预警台账。

3、分类处置方案

(1) 过期食材处置：若我方配送已过期食材，无条件全额退货、免费更换全新效期充足的正品食材，自愿接受招标文件及合同约定的全部处罚，对该批次同批次所有食材全部排查召回，彻底杜绝过期食材流入食堂。

(2) 临期食材处置：针对距保质期不足 15 天的临期食材，无论食材品质是否完好，采购人均可无条件申请退换，我方免费上门调换全新长效期食材，不收取任何费用。同时主动协助采购人盘点库存食材，定期排查临期货品，提前预警、提前调换，保障食堂所有食材均在最佳食用期内。

(3) 效期标识不符处置：若食材外包装生产日期、保质期、生产批次与产品实际信息不符、标识模糊、信息造假，我方立即整批召回退换，全面核验该批次所有货品资质，排查供货渠道问题，对存在违规隐患的供货商立即终止合作，杜绝同类问题再次发生。

4、长效效期管控机制

我方建立完善的食材效期台账管理制度，对所有有保质期的食材逐一登记生产日期、保质期、入库时间、出库时间，严格执行“先进先出、近效期先出”原

则。入库、出库、配送三重核对效期信息，系统自动预警临期食材，专人定期清理库存临期、过期食材，单独封存、统一销毁、全程登记备案，严禁不合格效期食材出库配送，全方位保障食材效期合规。

五、食材数量短少、错漏、缺斤少两问题专项服务承诺及处置方案

我方严格按照采购人每日订单数量、规格、品类精准配送，承诺所有食材足量足秤、品类准确、无缺斤少两、无数量短缺、无错送漏送。针对食材验收及使用过程中出现的数量不足、缺斤少两、品类错送、批次漏送、规格不符等问题，我方实行零容忍处置，全程快速响应、无偿补齐，加倍保障。

1、服务响应时效标准

(1) 现场验收问题：采购人验收当场发现数量短缺、品类错漏、规格不符、重量不足的，我方配送人员**现场即时响应、当场处置**，无需采购人二次对接。

(2) 事后核查问题：采购人餐后盘点、库存核对发现缺斤少两、隐性数量短缺、漏送食材的，我方接到反馈后**20分钟内完成单据、出库、称重记录核查**，确认问题后立即启动补货及补偿流程。

2、响应处置内容

(1) 当场短缺：现场补齐短缺食材，错送品类当场收回，同步配送正确货品，不耽误食堂加工；

(2) 事后缺斤少两：当日补足短缺数量，并按短缺货品价值加倍补偿；月度多次出现数量问题，主动提交专项整改方案并接受扣款；

(3) 流程优化：完善出库称重、装车复核、到货验收三重核对机制，定期校准计量设备，从源头杜绝数量偏差。

3、专项处置方案

(1) 当场短缺漏送处置：验收现场发现食材数量不足、部分品类漏送的，当场无条件补齐所有短缺食材；出现品类错送、规格不符的，当场收回错送食材，即刻配送正确规格、正确品类食材，全程不耽误食堂食材加工及供餐。

(2) 事后数量短缺处置：经双方核对单据、称重核验，确认存在缺斤少两、数量隐性短缺的，我方当日全额补足短缺货品，同时按照短缺货品价值进行加倍补偿。若月度内多次出现数量问题，我方自愿接受采购人扣款处罚，并提交专项整改报告。

(3) 错配影响补救处置：因我方错送、漏送、少送食材，导致食堂菜品制作受限、用餐供应受影响的，除完成全额补货、退换、补偿外，主动承担全部责任，优化配送核对流程，杜绝同类问题重复发生。

4、数量精准管控保障措施

我方建立“**三重校验**”配送制度：出库环节专人对照订单逐一核对品类、规格、数量、重量，精准称重登记；装车环节二次复核订单与实物一致性；到货后配合采购人**三次核对**，所有配送单据一式两份，供需双方签字确认、留存归档。我方配备精准校验电子称重设备，定期校准计量工具，杜绝称重误差、人为少装

等问题，保证每批次食材足量、足秤、精准配送。

六、服务响应情况

我方在此承诺，我方完全响应招标文件中规定的条款及内容，对投标质量及服务承诺书按不低于招标文件中的服务要求标准作出响应；保证按承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任。

七、产品调换、退货等标准化服务方案

为规范售后处置流程，保障采购人权益，我方针对本项目所有食材，制定统一、免费、高效的退换货服务体系，所有因我方供货、配送、管理问题产生的退换货需求，全部由我方承担所有成本及责任，采购人无需承担任何费用、无需承担任何流程压力。

1、退换货核心原则

(1) 全额免费原则：因食材质量、包装、保质期、数量、品类、规格不符等我方原因产生的退货、换货、补货需求，全程免费，我方承担往返运输费、人工费、检测费、食材损耗费、消杀清洁费等所有费用。

(2) 无条件响应原则：采购人提出的合理退换货需求，我方无任何推诿、拖延、拒绝，严格按照约定时效快速处置，全力配合采购人验收、清点、回收、换新工作。

(3) 全面兜底原则：除常规问题外，采购人因食堂临时调整菜品、变更用餐计划、临时调整食材需求，在食材未拆封、未使用、未变质、不影响二次销售的前提下，均可申请退换货或调换品类，我方全力配合完成。

2、标准化退换货流程

所有因我方供货、配送、管理问题产生的退货、换货、补货需求，执行统一标准化响应流程：

(1) 需求登记：采购人通过电话、微信、书面通知单等任意方式提出退换货需求，我方售后专员即时登记问题详情、食材信息、处置要求，建立售后处置台账。

(2) 时限履约：按各类问题对应时效抵达现场，免费回收问题食材、更换合格货品，所有运输、人工、损耗费用由我方全部承担；

(3) 现场处置：需要现场退换、回收、换新的，我方工作人员按时抵达现场，核对食材数量、状态，完成问题食材回收、合格食材换新、补货工作。

(4) 闭环归档：退换货、补货完成后，双方签字确认处置结果，我方留存处置记录、问题照片、整改资料，形成完整闭环档案，作为后续服务优化、对账核查依据。

(5) 跟踪回访：处置完毕 24 小时内回访采购人，确认处置结果满意，形成完整闭环。

八、应急服务与特殊场景保障承诺

1、紧急补货应急保障

针对食堂临时加餐、突发食材短缺、食材突发质量问题、配送临时异常等紧急场景，我方建立专属应急供货机制。接到采购人应急需求后，**30 分钟内启动应急配送流程**，依托自有仓储常备应急储备食材、备用冷链配送车辆，快速调配、紧急配送，最大限度缩短供货时间，保障食堂正常供餐。遇到极端天气、交通拥堵、道路管制等不可抗力情况，我方提前 15 分钟告知采购人，及时调整配送路线、调配备用车辆，优先保障食材供应。

2、应急响应保障措施

(1) 人员 24 小时待命，应急专线永不关机，仓储常备足量各类 2 包食材应急库存；

(2) 极端天气、交通管制提前 15 分钟主动告知采购人，同步调整配送路线、启用备用车辆；

(3) 食品安全突发事件：第一时间到场封存留样、配合监管部门调查，同步启动替补供货，保障食堂不间断供餐；

(4) 重大公务接待提前 1 天对接备货，预留专属配送车辆与分拣人员，全程专人跟进配送验收。

3、食品安全应急保障

若出现疑似食品安全异常、食材批量不合格、用餐不适等突发情况，我方第一时间抵达现场，封存全部问题食材、完成留样取证，主动配合采购人、监管部门开展调查、检测、溯源工作，全程承担所有责任。同时即刻启动应急供货通道，调配合规食材替补供应，保障食堂用餐不中断，全力降低突发事件造成的影响。

4、节假日与特殊时段保障

节假日、周末、寒暑假、重大公务活动期间，我方不中断服务，提前制定专项供货计划，储备充足食材，安排专人值班、专车待命，保证配送准时、售后畅通、应急到位。针对重大接待、大型活动用餐需求，我方提前对接、提前备货、增量配送、优先保障，全力配合采购人完成各项后勤保障工作。

九、回访、投诉升级响应机制

1、常规问题回访：所有售后处置完成后 24 小时内电话回访，确认采购人对处置时效、结果满意；

2、投诉升级响应：若采购人对初次处置结果不满意，立即升级至项目负责人对接，1 小时内到场重新处置，24 小时内提交专项整改方案；

3、月度集中回访：每月固定时间主动上门回访，收集食材质量、配送时效、售后响应、服务态度等意见，形成月度服务优化报告，持续提升响应效率与服务质量。

十、长效服务与增值服务承诺

1、常态化溯源与台账服务

我方为每次配送食材建立完整溯源档案，随货提供检疫报告、质检报告、供货商资质、进货凭证、消杀记录、冷链运输记录等全套资料，做到来源可查、

去向可追、责任可究。每日、每月整理供货台账、售后台账、质检台账，定期提交采购人备案，配合采购人完成食材验收、盘点、归档、审计工作。

2、免费增值配套服务

我方免费为采购人提供食材搬运、分拣、分类摆放、入库整理服务；定期为食堂提供食材储存、保鲜、加工专业建议；实时同步食材市场行情，为采购人成本管控提供参考；严格执行月度对账、月结结算要求，按时开具合规增值税专用发票，配合采购人完成财务结算工作；主动配合采购人季度、年度考核、验收、督查工作，按时提交各类服务资料。

3、服务优化与回访机制

我方建立月度服务回访制度，每月主动对接采购人，听取服务意见、整改建议，针对配送时效、食材质量、售后服务、服务态度等问题持续优化升级。建立服务考核台账，对所有服务问题记录在册、闭环整改、长效预防，持续提升食材供应及售后服务质量。

十一、违约责任与合规经营承诺

1、严格遵守本项目费率报价规则，投标折扣率不高于最高限价，合同期内严格按照约定费率按月结算，绝不擅自涨价、变相加价、违规调价，严格遵守财政资金结算要求。

2、本项目服务全程自主运营，不转包、不分包、不挂靠，所有人员、设备、仓储、配送服务均为我方自有，若存在转包分包行为，采购人可无条件解除合同，我方承担全部违约损失。

3、若我方出现食材质量不达标、售后响应不及时、退换货拖延、数量短缺、配送延误、违规供货等违约行为，自愿接受采购人扣款、通报批评、限期整改、中止供货、解除合约等处置，全额赔偿采购人一切经济损失。

4、所有投标资料、资质文件、声明函、信用记录全部真实有效，无任何弄虚作假、伪造资质、虚假承诺行为，若存在违规造假，自愿放弃中标资格、纳入不良信用记录，承担相应法律责任。

5、我方全程配合采购人、采购代理机构、财政监管部门的督查、考核、问询、验收工作，严格遵守政府采购相关法律法规及项目管理制度，规范开展所有服务工作。

我方充分知悉本项目食材采购的所有标准、要求及服务细则，深刻知晓食材供应的安全性、及时性、稳定性重要性。我方在此承诺，严格执行上述全类别、分级化服务响应时效与处置流程，所有岗位人员定岗定责，确保 7×24 小时诉求渠道畅通。若出现响应超时、推诿拖延、处置不彻底、回访缺位等情况，我方自愿按照招标文件及采购合同约定承担全部违约责任，接受采购人扣款、限期整改、暂停供货、解除合约等处置，并全额赔偿采购人因此产生的一切损失。本服务响应方案作为投标文件有效组成部分，服务周期内全程严格执行，主动接受采

购人、采购代理机构及财政监管部门监督考核。

我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此承诺

徐桂峰



投标人名称：河南由甲田农业科技有限公司（电子签章）

法定代表人：徐桂峰（电子签章）

日期：2026年06月22日