

1) 每个员工的良好形象=我们的整体良好形象，即 $1=100$

这一方程式所表示的是，本公司的任何一个员工都是本公司形象的代表，员工对待客人的一言一行都代表着我们的管理水平、全体员工的素质、本公司店的整体服务水平。

(2) 大家整体良好形象一个员工的恶劣表现，即 $100-1=0$

这一方程式的含义是我们的服务形象是由一个个员工共同来决定的，即使其他员工表现出色，但只要其中任何一个员工表现恶劣都会使我们的形象受到严重损失。

(3) 客人满意=各个人员表现的乘积

在这一方程式中，员工表现出色，服务优质，其得分为 100，表现恶劣，态度极差，得分则为零。我们的形象并不是每个员工的表现简单相加的结果，而是一个乘积。

服务人员不能只是将服务简单化，而且应将服务做到更深的层次——优质服务，让客人感到满足基本要求的同时，还要让其感到高兴和愉快。

第七节 售后服务方案

承诺书

我单位在参加范县农村义务教育学生营养改善计划大宗食材招标（项目名称）项目供应商的征集活动中，郑重承诺如下：

采购项目内容及要求承诺：

一、项目概况

本项目为确定范县教育局食材供货商，为范县教育局中小学、幼儿园食堂所需的粮食类、油类、调味品类、肉类、禽（蛋）类、水产品类、豆制品类、蔬菜类（含水果）、点心类等九类食品提供服务，确保我县中小学食品安全工作进行顺利。

二、食品质量安全、服务要求

（一）各类食品具体要求

1. 大米必须符合标准 GB/T1354-2018，食品安全国家标准粮食 GB2715—2016，粮食销售包装符合 GB/T17109-2008，产品拥有“SC”字母开头的食品生产许可证编号，大米应提供镉、黄曲霉毒等指标的检测报告。

应使用符合卫生要求的运输工具和容器运送大米，运输过程要防止雨淋和被污染。产品在常温下的保质期应不低于 3 个月。

2. 小麦粉必须符合标准 GB/T1355-2021，并拥有“SC”字母开头的食品生产许可证编号。

应使用符合卫生要求的运输工具和容器运送面粉，运输过程要防止雨淋和被污染。产品在常温下的保质期应不低于 3 个月。

3. 食用油必须符合国家现行标准，并拥有“SC”字母开头的食品生产许可证编号。所有食用油必须为非转基因标识食用油。保质期应不低于应有保质期的一半。大豆油必须符合 GB1535-2017 标准。

4. 豆制品必须符合国家现行标准，“SC”字母开头的食品生产许可证编号。应当使用保温措施确保豆制品的保鲜，保质期应不低于保质期限的一半。

5. 猪肉、牛羊肉、鲜（冻）鸡鸭、鸡副产品等必须具有动物检验检疫合格证明，定型包装的必须有“SC”字母开头的食品生产许可证编号。冷鲜肉等必须符合肉和肉制品经营卫生规范 GB20799-2016。运输须使用符合国家卫生标准的专用运载工具，运输冷鲜（冻）肉应当使用具有保温措施的车辆，车辆必须要保持清洁、卫生，使用前后要清洗消毒。畜禽肉类，应提供动物产品检疫合格证明，猪肉，应提供非洲猪瘟检测证明和肉品品质检验合格证明

6. 蔬菜等鲜活农产品必须具有相应的检测报告或食品检验合格证。

7. 点心（饼干、面包）必须符合国家现行标准，“SC”字母开头的食品生产许可证编号。保质期应不低于保质期限的一半。

8. 所代理奶制品生产企业具有学生奶生产企业有效的营业执照及有效期内的“中国学生饮用奶生产企业证书”。

（二）通用要求

1. 我方具有有效的食品生产经营资质。

2. 我方近 3 年内无食品安全事故。

3. 我方具有相应的检测设备和操作人员，能提供配送物品的检测报告或食品检验合格证。

4. 我方具备完善的服务体系，确保各类食品根据所供学校、幼儿园的实际需求按时送达，并能及时响应并妥善处理学校提出的质量投诉、退换货等问题。

5. 我方自有箱式货车不得低于 3 辆（其中冷藏车至少 1 辆）。

6. 我方具有健康证并签订用工合同的不少于 5 人，其中缴纳社保人员≥3 人，且需设置相应岗位（如：配送员、检验员、驾驶员等）。

7. 我方须具有满足经营所需的独立仓储和分拣场地，仓储、分拣、装卸、停车等布局合理，面积不少于 300 平方米。

8. 我方入围后必须办理 1000 万元及以上针对本项目（一次事故累计限额赔付金额 1000 万元）的食品安全保险保额，经确认后才允许配送，否则取消入围配送资格。

（三）服务要求

1. 我方制订具体的质量保证措施及相关服务的承诺。

2. 我方持有食品经营许可证、提供相应的文件证明其供货能力，具备较强的供货能力、良好的企业信誉及售后服务能力。

3. 我方能提供配送物品的检测报告或食品检验合格证。
4. 我方能自觉遵守学校定价机制及相关规章制度，服从校方管理。
5. 我方严格遵守《食品安全法》和《动物防疫法》等相关规定，一经发现供应以下食品，除全部退货外，甲方有权单方面解除本合同、取消我方供货资格，并由我方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，可能对人体健康有害的。
 - (2) 含有毒、有害物质或者被有害物质污染、农药残留、兽药残留、生物毒素、重金属等对人体健康有害的。
 - (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、畜、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) 用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质或者将非食品当作食品的。
 - (8) 使用超过保质期限的食品原料、食品添加剂生产的食品、食品添加剂。
 - (9) 超范围、超限量使用食品添加剂的食品。
 - (10) 标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂；
 - (11) 无标签的预包装食品、食品添加剂。
 - (12) 国家为防病等特殊需要明令禁止生产经营的食品；
 - (13) 其他违反法律法规与本合同约定情况的。
6. 其他内容包括：
- (1) 服务的应急措施及其他有助于提升食堂就餐品质、及食堂管理的服务。
 - (2) 优惠承诺和特色服务等。
 - (3) 无条件响应采购单位提出的补货、退货、换货要求。
 - (4) 我方承担采购、配送、装运过程中的所有风险，确保安全、按时、按质将货送入指定地点。
 - (5) 我方配合甲方及学校随时进行食品贮存、运输和装卸等流程的安全、清洁抽查。
 - (6) 在同质同价情况下，我方优先选用范县当地的农副产品以及乡村振兴项目农副产品。
- 二、其它内容
- (一) 学校选择供应商

本次采购为供应商准入征集，入围供应商可进入“青于蓝阳光餐饮信息化管理平台”报价，采用竞价模式，采购单位（全县公办学校）根据供应商报价及综合评价情况选择供应商，并自行签订供货合同。

（二）处罚与终止（甲方为项目学校，乙方为供应商）

1.1. 我方有如下情况发生一经查实，终止我方当期的供货资格，取消我方及我方法定代表人今后5年投标资格，并追究有关法律责任。

- 1.1 我方发生食品安全问题；
- 1.2 我方发生校内交通安全问题；
- 1.3 我方发生转包及违反有关廉政规定；
- 1.4 我方涉嫌重大违法乱纪或被市场监管部门处罚等事件；
- 1.5 发现我方到学校的配送车辆或人员为其他供应商；
- 1.6 检查发现我方委托其他供应商配送；
- 1.7 我方向学校配送经营范围之外的商品；
- 1.8 我方向学校开具与实际配送不符的票据；
- 1.9 我方提供的凭证、视频等信息中弄虚作假
- 1.10 由于我方原因对学校造成重大不良影响。

我方有如下情况发生一经查实，根据情节轻重，暂停供货资格1-3个月。

- 2.1 我方发生送货不及时等情况影响学校正常用餐；
 - 2.2 我方发生供货质量差等情况；
 - 2.3 我方发生服务不到位等情况；
 - 2.4 有学校投诉、主管部门抽查或交易平台价格预警，发现我方日常配送中已成交物价明显高于学校所在区域农贸市场的价格；
 - 2.5 我方不能按学校要求及时发送分拣、农残检测、车辆出入等高清视频记录；
 - 2.6 我方向学校提供视频记录不清晰；
 - 2.7 我方没有保留分拣、农残检测、车辆出入等高清视频记录30天；
 - 2.8 我方累计两次未对所在片区的全部商品进行报价；
 - 2.9 我方没有统一使用规定的电脑配送单；
 - 2.10 我方配送的食品与电脑配送单上的不一致；
 - 2.11 我方配送车辆、人员信息时，不能出示车辆行驶证、配送人员的身份证、配送驾驶员的驾驶证其中任何一项；
 - 2.12 我方配送车辆、人员以及配送货物没有从招投标时备案的分拣基地出发；
 - 2.13 招投标中服务承诺未履行到位；
 - 2.14 我方有多项满足暂停供货资格1-3个月处罚的，则计暂停供货资格次数1次，且暂停月份累计。
3. 我方有如下情况发生一经查实，暂停供货资格3个月。

3.1 我方到学校的配送车辆不在报备的名单内，报备配送车辆要求如下：

(1) 我方自有车辆，须行驶证上所有人为公司或公司法人代表，如车辆在股东名下的，还需提供公司章程；

(2) 我方租赁车辆数不能超过自有车辆数的 50%，不能向其他涉及食品经营、配送的个人或公司租赁。

3.2 我方到学校的配送人员不在报备的名单内。报备配送人员要求如下：

(1) 与我方签订劳动合同；

(2) 配送人员需提供有当地行政主管部门颁发健康证明；
配送人员无犯罪记录。

4. 其他处罚及说明

4.1 违反大宗食品配送其它规定的，可视情况进行相应处理；

4.2 因我方原因未报价或暂停供货资格的，按每周 0.5 分累计，在后期管理招标得分中扣除，并记入周选汇总得分；

4.3 在合同期间内，我方因违反合同约定被暂停供货资格次数达到 2 次，则立即终止供应商当期合同。

现场复核

项目中标后，采购人将对入围供应商进行实地复核，如发现入围供应商实际情况与入围时提供的资料不一致，将按相关规定进行处罚。

框架协议书承诺书：

一、配送范围、种类和期限

范围：征集食材供货商（10 家）：颜村铺乡、高码头镇、龙王庄镇、陈庄镇、张庄镇、陆集乡白衣阁镇、杨集镇、李庄镇、濮城镇等 10 个乡镇小学学校食堂，农村其它中小学校及县城区学校完备条件后须在平台购买食材，纳入平台管理征集供应物品含肉类、禽（蛋）类、水产品类、豆制品类、蔬菜类(含水果)、粮食类、油类、调味品类、点心类等。

种类：纳入平台管理征集供应物品含肉类、禽（蛋）类、水产品类、豆制品类、蔬菜类(含水果)、粮食类、油类、调味品类、点心类等。

期限：90 天（截止至 7 月 6 日，具体以本学期放假时间为准）（自签订框架协议之日起）；合同履行期限：第二阶段签订合同之日起至当期供货结束。

注：以下文书中“学校”即指“范县中小学、幼儿园学校”。

二、食品质量安全、服务要求

(一) 各类食品具体要求

1. 大米必须符合标准 GB/T1354-2018，食品安全国家标准粮食 GB2715—2016，粮食销售包装符合 GB/T17109-2008，产品拥有“SC”字母开头的食品生产许可证编号。

应使用符合卫生要求的运输工具和容器运送大米，运输过程要防止雨淋和被污染。产品在常温下的保质期应不低于 3 个月。

2. 小麦粉必须符合标准 GB/T1355-2021，并拥有“SC”字母开头的食品生产许可证编号。

应使用符合卫生要求的运输工具和容器运送面粉，运输过程要防止雨淋和被污染。产品在常温下的保质期应不低于 3 个月。

3. 食用油必须符合国家现行标准，并拥有“SC”字母开头的食品生产许可证编号。所有食用油必须为非转基因标识食用油。保质期应不低于应有保质期的一半。大豆油必须符合 GB1535-2017 标准。

4. 豆制品必须符合国家现行标准，“SC”字母开头的食品生产许可证编号。应当使用保温措施确保豆制品的保鲜，保质期应不低于保质期限的一半。

5. 猪肉、牛羊肉、鲜（冻）鸡鸭、鸡副产品等必须具有动物检验检疫合格证明，定型包装的必须有“SC”字母开头的食品生产许可证编号。冷鲜肉等必须符合肉和肉制品经营卫生规范 GB20799-2016。运输须使用符合国家卫生标准的专用运载工具，运输冷鲜（冻）肉应当使用具有保温措施的车辆，车辆必须要保持清洁、卫生，使用前后要清洗消毒。

6. 蔬菜等鲜活农产品必须具有相应的检测报告或食品检验合格证。

7. 点心（饼干、面包）必须符合国家现行标准，“SC”字母开头的食品生产许可证编号。保质期应不低于保质期限的一半。

（二）服务要求

1. 我方应制订具体的质量保证措施及相关服务的承诺。

2. 我方应持有食品流通许可证、提供相应的文件证明其供货能力，具备较强的供货能力、良好的企业信誉及售后服务能力。

3. 我方能提供配送物品的检测报告或食品检验合格证。

4. 我方能自觉遵守学校定价机制及相关规章制度，服从校方管理。

5. 我方应严格遵守《食品安全法》和《动物防疫法》等相关规定，一经发现供应以下食品，除全部退货外，甲方有权单方面解除本合同、取消我方供货资格，并由我方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，可能对人体健康有害的。

（2）含有毒、有害物质或者被有害物质污染、农药残留、兽药残留、生物毒素、重金属等对人体健康有害的。

（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）未经动物检验检疫、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、畜、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) 用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质或者将非食品当作食品的。

(8) 使用超过保质期限的食品原料、食品添加剂生产的食品、食品添加剂。

(9) 超范围、超限量使用食品添加剂的食品

(10) 标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂；

(11) 无标签的预包装食品、食品添加剂；

(12) 国家为防病等特殊需要明令禁止生产经营的食品；

(13) 其他违反法律法规与本合同约定情况的。

6. 其他内容包括：

(1) 服务的应急措施及其他有助于提升食堂供餐品质、及食堂管理的服务。

(2) 优惠承诺和特色服务等。

(3) 无条件响应采购单位提出的补货、退货、换货要求。

(4) 我方承担采购、配送、装运过程中所有风险，确保安全、按时、按质将货送入指定地点。

(5) 我方配合甲方及学校随时进行食品贮存、运输和装卸等流程的安全、清洁抽查。

(6) 我方的人员配置

我方的项目总负责人李欣怡，联系方式：17839266686，我方须确保人员稳定，人员变动须甲方备案。及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件。

三、定价和订货

1. 采用竞价模式的，每两周为一个供货周期，入围供应商在每个供货周期第二周周三 00:00 至下午 15:00 完成下一周期的平台报价，所有产品价格均不得高于基准价。

1.1 定价流程：

1.1.1 平均价格：询价团队以河南省万邦国际批发市场公布的食材价格最高价为定价前提，每周实地调查市区大型超市或农贸市场食材价格，以平均价格作为定价依据。

1.1.2 基准价格：基准价=平均价×浮动率、青于蓝阳光餐饮信息化管理平台按询价机制规定发布食材基准价。

1.1.3 配送价格：各配送公司食材在青于蓝阳光餐饮信息化管理平台上公布的配送价格要以基准价为定价标准，配送价格不得高于基准价。

注：最终执行以《范县教育局中小学、幼儿园食堂食材定价管理办法》为准。

2. 配送价格包含我方所有税费、成本、利润、运输、装卸、各类社保、保险、包装等一切费用。

3. 学校向我方下达订单方式为：在“青于蓝阳光餐饮信息化管理平台”直接下单并通知我方，下单方式具备电脑端下单和手机小程序下单两种模式，确定供应商后，供应商需上传对应产品的检测报告，供学校在电脑和手机端查看。订单内容包括名称、种类、规格、数量、运送时间、送达地点、订单联系人等具体要求。供应商定期维护产品的检测报告，并记录每次产品检测留样信息。

4. 我方接到学校订单后，个别品种因缺货而无法提供的，我方应在接到订单当天内及时知会订单发起方并协商好解决方法。

5. 猪肉采购渠道采用审核备案制。综合类应从固定猪肉供应企业采购猪肉，供应企业资质须符合国家有关规定，并签订采购合同，采购合同需经范县教育局审核并备案，备案合作企业最多不超过两家。

四、交货、验收与付款

1. 我方每天按订单规定时间将订单内所有食品送到订单发起方指定的地点并配送完毕，乙方提供《送货清单》一式两份，经学校签收完毕后作结算凭证。

2. 我方提供的所有货品可食用合格率必须达到95%以上。

3. 考虑到叶菜类品种的特殊性，要求我方实际供应除叶菜类外的品种的数量与甲方学校订单要求相差不能超过10%，叶菜类品种的数量与甲方学校订单要求相差不能超过5%。各品种数量超出规定的部分由我方带回，不纳入结算，短缺的部分由我方补足。

4. 所有品种按除箱净重过磅，最终交易重量以双方确认的过磅数为准，双方签字确认作为结算凭证。

5. 质量必须符合国家相关食品安全卫生标准，品质必须达到本合同第二条所列的食品质量安全要求。我方需向订货方提供所供蔬菜的农药残留检测报告、肉类分销凭证等索票索证所需纸质材料。

6. 我方每月凭经学校确认的验收单与订单发起方结算一次（节假日顺延），采用支票结算。我方需提前提供与货款等额的正规发票。我方未提供正规发票学校有权不支付采购款。

五、试供期与合同期

采用竞价模式学校服务的，无试供期；但所供学校发现食品质量和配送服务不符合合同约定及学校要求，视为我方违约，学校可以在拍照取证、网上投诉后更换本周期供应商。

试供期为一个月，但所供学校发现食品质量和配送服务不符合合同约定及学校要求，视为我方违约，学校可更换供应商。

六、履约保证约定

1. 我方在协议签订前须购买指定用于范县教育局中小学、幼儿园食堂食材供货配送的食品安全责任险，保额须达到人民币壹千万元及以上（含壹千万元）。我方在履约期间内必须保证保险合同有效存续，不得提前退保或降低保额，一经发现立即解除双方合作协议。保险费用由我方承担。

2. 履约保证金缴纳：本项目无需缴纳

七、处罚与终止

1. 我方有如下情况发生，一经查实，终止我方当期供货合同，取消我方及我方法定代表人今后三年投标资格，赔偿甲方由此造成的所有经济损失，并追究有关法律责任。

1.1 我方原因引起食品安全事故；

1.2 我方向学校虚开销售凭证，违反有关廉政规定，或发现中标配送企业转包分包或委托他人经营的违法违规行为；

1.3 我方受到市监、卫生、物价、教育等职能部门行政处罚，并认定为情节严重；

1.4 竞价供应商模式中，发现我方报价后拒绝配送；

1.5 由于我方原因对甲方（包括学校）造成重大不良影响；

1.6 我方配送符合合同主要条款“二、食品质量安全、服务要求”（二）服务要求中第5项中的情形。

2. 我方有如下情况发生，一经查实，根据情节轻重，予以警告、暂停供货资格1-3个月等处罚。

2.1 收到学校关于供应商供货质量、服务不到位等问题书面投诉；

2.2 我方配送不符合合同主要条款“二、食品质量安全、服务要求”（一）各类食品的具体要求中的情形；

2.3 甲方检查我方配送车辆、人员信息时，我方不能出示车辆行驶证、配送人员的身份证、配送驾驶员的驾驶证其中任何一项；

2.4 甲方检查中发现我方到学校的配送车辆不在乙方向甲方备案的名单内。甲方接受我方备案配送车辆要求如下：

（1）我方自有配送车辆，须行驶证上所有人为公司或法定代表人；

（2）我方必须配备一辆冷链运输车辆。

（3）我方租用车辆的，须在每学期初一次性备案，提供车辆租赁合同。

2.5 甲方检查中发现我方到学校的配送人员不在我方向甲方备案的名单内。甲方接受我方备案配送人员要求如下：

（1）与我方签订劳动合同，并在我方购买社保的人员；

（2）配送人员需提供有当地行政主管部门颁发健康证明；

（3）配送人员无犯罪记录。

2.6 我方配送车辆、人员以及配送货物没有从征集时备案的分拣

基地出发；分拣基地原则上不得调整，如有调整须经教育体育局审核同意，调整后的分拣基地面积、设备不低于征集时备案的基地标准。

2.7 供货时服务承诺未履行到位；

2.8 我方提供虚假的蔬菜的农药残留检测报告、肉类分销凭证等索票索证的检测报告；

2.9 甲方检查发现我方存在上述约定的多项违规情况的，则计暂停供货资格次数1次，且暂停月份按违规内容累计计算（如：存在一项违规的，暂停1-3个月；存在两项违规的，暂停2-6个月，以此类推）。

3. 其他说明

3.1 违反本项目其他规定的，甲方可视情况进行相应处理；

3.2 因我方原因未报价或暂停供货资格的，按每周期/次0.2分累计，在后期管理招标得分中扣除，并记入每次竞价周期汇总得分；

3.3 在合同期间内，我方因违反合同约定被甲方暂停供货资格次数达到2次，则立即终止我方当期合同；

3.4 因供应商原因取消当期合同的，取消我方参加下一期投标的资格；

3.5 本期合同时限内，因违反合同规定被处理的，在下一期招标评审活动中按每暂停1月扣1分全年累计计入招标评分项；

3.7 合同期满后，甲方及学校根据相关考核规定对供应商进行综合评价，如综合评价满意度未达到甲方及学校考核要求的，取消其参加下一期投标资格；

3.8 供应商未按招标文件条款向猪肉备案合作企业进行猪肉采购，一经查实，根据情节轻重，予以警告、暂停供货，甲方单方面解除本合同、取消下一期投标资格等处罚；

3.9 合同规定的供货服务期满，供货自然终止，如特殊原因需延续供货，需经甲方书面同意。

3.10 入围后，甲方将定期对入围供应商展开考评工作，原则上每学期进行一次，一般安排在期末进行。

八、争端的解决

1. 本协议履行的过程中发生的任何争议，若双方不能通过友好协商的方式加以解决，由河南省范县人民法院管辖。

2. 在法院审理期间，除提交法院审理的事项外，本协议其它事项和条款仍继续执行。

九、不可抗力事件处理

任何一方由于不可抗力原因无法履行协议时，应在不可抗力事件发生后立即向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失。在取得有关机构的不可抗力证明或者双方谅解确认后，允许延期履行或修订协议，并视情况免于承担部分或全部责任。

十、其他事项

1. 我方需统一使用范县教育局规定的“青于蓝阳光餐饮信息化管理平台”上专用电脑配送单，实现日常配送电子对账和结算，向学校开票，由学校结算，禁止我方用手工单据作为配送凭证。

2. 甲方按照《范县中小学、幼儿园学生食堂食材集中配送管理办法》、《范县中小学、幼儿园食材配送公司评价办法》对我方进行考核。（文件中含《管理办法》、《平台》等，均为暂定名称，具体以教育局最终文件出具的名称为准。）

3. 本协议执行期内，各方均不得随意变更或解除协议。协议有未尽事宜，须经各方共同协商做出补充规定。补充规定与本协议具有同等效力。

若我方违反上述承诺，自愿无条件接受采购单位处罚。对造成的损失、任何法律和经济责任完全由我单位负责。

供应商：马店市庆丰商贸有限公司（电子签章）

日期：2025年05月07日



吴书庆