

2、售后质量服务承诺

第一节 优质安全高效的售后服务承诺

一、配送问题快速响应服务

（一）日常配送积极反馈

针对每日上午9点前送达洛阳市儿童福利院院内食堂的肉类食材，严格执行高频次小批量配送计划。配送车辆完成卸货后，专属负责人即刻协助采购人员进行现场验收，双方共同核对货物名称、规格及数量无误后，于送货清单上签字确认并各执一份。验收过程涵盖外观色泽、气味正常度及检疫证明完整性核查，确保鲜肉无异味注水，冷冻肉冻实坚硬。随货提供的动物检疫合格证与肉品品质检验合格证明原件备查，分割肉品附带分割证，实现从出库到交付的全程闭环管理，保障儿童用餐食材安全。

（二）临时需求迅速配送

面对采购人通过微信或电话提出的临时增加食材需求，将启动快速响应机制，承诺在60分钟内完成全部配送任务。配送团队提前预留专用运力与周转空间，接到指令后立即调拨对应的一级去脊五花肉片、后腿纯瘦肉丝等指定品类，按订单要求完成切丝切片分装。运输车辆保持冷链不断链，确保鲜颈背肉、去皮里脊等生鲜产品在运输途中温度恒定。抵达指定地点后，专人负责搬运至库房并再次复核，杜绝因赶时间而忽视质量标准的现象，满足突发用餐场景下的物资供应缺口。

（三）紧急情况及时送达

针对疫情防控、自然灾害或食品安全等紧急状况，立即启动应急预案，确保在接到通知1小时内将急需物资送达洛阳市儿童福利院。应急小组迅速统筹调配牛后腿肉、羊排、半片鸭等紧缺肉类资源，优先保障儿童福利院食堂运营不中断。所有应急配送车辆均经过严格消毒处理，防止交叉污染，随行人员配备有效健康证。货物送达后配合采购人进行加急验收，对

不合格产品无条件退换补齐，费用由承担方负责，确保在极端条件下仍能维持高标准的服务质量与供应连续性。

（四）缺货情况及时告知

若个别种类肉类因库存波动无法提供，将在接到订单30分钟内第一时间向采购人通报缺货信息并协商替代方案。针对猪肚、猪肝、腊肉等特殊品类，一旦确认无法满足当日配送需求，立即启动备选供应商协调机制或调整配送批次。通知内容明确包含缺货品种、预计补货时间及原因说明，避免影响食堂整体供餐计划。同时建立缺货预警台账，定期分析各类肉类消耗规律，优化库存结构，最大限度降低缺货风险，确保项目履约期间食材供应的稳定性与可靠性。

二、肉类质量问题处理承诺

（一）感官性状异常拒收退换

1、感官异常立刻处理

肉类食材送达时若发现色泽发暗、出现异味或存在注水现象，立即启动拒收程序并执行退换流程。针对儿童福利院食堂的特殊需求，所有鲜肉及冷冻肉品在交付瞬间即进行感官核验，一旦确认存在腐败变质、油脂酸败或混有异物等感官性状异常情况，即刻通知现场验收人员停止接收。该处置机制确保不合格肉类不进入仓储环节，从源头阻断食品安全风险，保障供餐安全。

2、严格把控质量标准

为确保肉类配送质量符合国家标准，建立以下三级管控措施：

源头查验供货方提供的动物检疫合格证明与肉品品质检验合格证，确保每批次肉类来源合法合规；

运输过程实施全程温控监测，防止冷链断链导致肉质解冻或变质；

到货验收实行双人复核制，重点检查肉品色泽、弹性及气味，杜绝不合格产品入库。通过上述标准化操作流程，保证所供肉类始终处于新鲜、安全、可追溯的状态。

（二）检疫证明不全拒收退换

1、证件不足立即退换

肉类配送过程中若发现随货单据缺失动物检疫合格证、肉品品质检验合格证或缺少分割证等情况，视为证件不全并立即启动退换程序。针对洛阳市儿童福利院食堂的严格监管要求，任何一批次肉类均须附带完整有效的法定证明文件，原件备查且信息真实准确。一旦发现证件资料不完整或与实物不符，在第一时间通知采购人并安排重新配送合格产品，确保供应链条合法合规。

2、确保证件资料完整

建立完善的索证索票与进货查验制度，确保每一批次肉类配送均附带齐全有效的质量证明文件。所有送货清单必须包含货物名称、单位、数量等关键信息，并同步提供当批次有效的动物检疫合格证及肉品品质检验合格证原件。针对分割肉类，每次送货均随附肉分割证，猪肉类还需额外提供非洲猪瘟检测报告。通过严格的文件管理流程，实现从源头到终端的全程可追溯，满足监管部门检查要求。

（三）两小时内无条件补齐

1、快速响应及时补齐

接到关于数量不足、质量不合格或证件不全的退换货通知后，承诺在2小时内无条件完成退换补齐工作。针对日常高频次配送需求，建立快速响应机制，确保临时增加需求或紧急补货能在约定时限内送达指定地点。对于个别种类因缺货无法提供的情况，在接到订单30分钟内及时告知采购人并协商解决方案，避免影响食堂正常供餐秩序，保障服务连续性。

2、补齐过程承担费用

因供应商原因导致的退换货、补货所产生的所有费用均由承担，包括往返运输费、装卸搬运费及可能产生的损耗赔偿。针对洛阳市儿童福利院食堂的配送服务，严格执行合同约定，凡因质量问题引发的二次配送成本，一律由负责配送的一方全额负担。此项规定旨在强化责任意识，确保在出现任何交付问题时能够迅速解决，不因费用问题延误整改进度，全力保障采购方权益。

三、临时需求配合服务承诺

（一）临时需求配送响应

针对洛阳市儿童福利院食堂提出的临时增加食材需求，将严格遵循60分钟内完成配送的时效标准。接到通知后30分钟内确认缺货或备货情况并反馈，若遇紧急急需物资，则确保在一小时内送达指定地点。日常高频次、小批量配送模式下，专属负责人将实时监测库存动态，提前预判可能出现的临时缺口，迅速调动车辆资源。所有运输车辆均保持清洁无毒，运输过程严格实施防雨防晒措施，确保肉类及副食在途温度可控，防止腐败变质。配送人员抵达现场后，立即协助采购人进行货物验收与过秤，随货提供一式两份清单，双方签字确认后视为供货完成，保障服务流程无缝衔接。

（二）紧急情况物资保障

面对食物中毒、疑似中毒、疫情防控或自然灾害等突发紧急状况，立即启动应急预案，优先保障洛阳市儿童福利院院内食堂的食材供应不中断。遇到紧急情况需要货物保障时，迅速抽调力量筹集相关货物，确保在要求时限内完成备货及配送任务。若个别种类因缺货无法提供，将在接到订单30分钟内及时告知采购人并协商解决方案。对于数量不足、质量不合格或证件不全的情况，承诺在接到通知后2小时内无条件退换补齐，由此产生的费用自行承担。应急期间，所有参与人员将严格执行健康证上岗制度，

避免二次污染，全力维护食品安全底线，确保特殊时期儿童用餐安全无忧。

（三）分切加工服务配合

为满足采购人对肉类分割或分切的个性化要求，将严格按照指令执行切丝、切片、切块等分装配送作业，确保成品规格符合订单标准。

一级去脊五花肉及片将按指定厚度均匀切割，保证肉质完整无破损；
后腿纯瘦肉丝与肉片将依据纹理方向精准处理，确保口感与烹饪效果一致；

各类排骨、棒骨及内脏如猪肚猪肝等，按要求分割成适宜尺寸，便于后续清洗与烹制；

禽类肉品如鸡排鸡腿鸡翅等，将进行规范化修整与去骨处理，提升使用便捷性；

牛羊肉类及海鲜产品如鲜虾鱿鱼巴沙鱼等，按需分切并独立包装，防止交叉污染。

（四）特殊需求沟通协调

确保服务过程顺畅高效，将建立专属沟通机制，实行副食品配送专人负责制，原则上不中途更换负责人。若因客观原因需更换，至少提前3个工作日书面报备，新负责人资质能力须与原负责人相当并经审核同意，新旧人员安排不少于3天交接期。

接到电话短信微信下单通知后，立即核对名称种类规格数量等具体要求；

每日上午9点前完成常规食材送达，临时需求按约定时间免费运送至库房；

每次送货委派专人协助验收，清点无误后双方签字确认各执一份送货清单；

发现质量问题或证件缺失时，2小时内无条件退换并承担相关费用；

所有采购及供货资料严格保密，不得向第三方提供，违者承担法律责任。

第二节 应急性弥补措施服务承诺

一、紧急缺货补货配合措施

（一）三十分钟内缺货告知

1、缺货信息核实

接到订单后30分钟内启动缺货核查程序，针对洛阳市儿童福利院食堂提出的肉类需求进行逐项比对。核查范围涵盖一级去脊五花肉、后腿纯瘦肉丝、鲜颈背肉及各类禽畜副产品等清单内所有品类，重点确认库存数量与规格参数是否匹配采购要求。通过调取仓储记录与供应商供货台账，迅速锁定缺失品种的具体数量缺口，并同步检查动物检疫合格证明与肉品品质检验报告的有效性。一旦确认无法在约定时间内调配足额货物，立即启动内部预警机制，缺货详情录入应急处理流程，确保信息传递准确无误。

2、及时反馈采购人

完成缺货信息核实后，严格执行30分钟内告知义务，向采购人通报具体缺货品种及数量情况。反馈内容包含缺失食材的当前库存状态、预计补充时间及替代方案建议，确保沟通渠道畅通无阻。对于无法即时满足的订单需求，明确说明原因并提供后续保障措施，避免造成食堂供餐中断风险。反馈过程采用书面或电子形式留存记录，作为后续服务追溯的重要依据，同时保持与现场验收人员的实时联络，随时响应采购人关于缺货处理的进一步询问与指令，保障信息交互的及时性与准确性。

（二）一小时紧急补货送达

1、快速调配补货资源

针对紧急缺货情形，立即启动一级应急响应机制，调动周边合作基地及储备库房的肉类资源进行优先调配。调用范围覆盖猪牛羊禽各类鲜肉及

冷冻品，确保一级去脊五花肉、牛腱子、鸡排腿等高频需求品种能够迅速到位。建立绿色通道制度，简化出库审批流程，安排专车专人在最短时间内完成装车作业。所有调拨物资均经过严格的质量复检，确保符合食品安全标准及儿童食用安全要求，杜绝带病肉、注水肉流入配送环节，为后续一小时送达任务奠定坚实的物质基础。

2、严格按时送达货品

为确保1小时紧急补货送达目标实现，制定专项运输路线与人员配置方案，实行点对点直达配送模式。

启用专用冷链运输车辆，全程监控温度数据，防止肉类在运输途中发生变质；

配备2名以上专职配送人员，负责装卸搬运与现场交接，确保货物无损交付；

提前规划最优行驶路径，避开交通拥堵路段，预留充足时间应对突发路况；

到达指定地点后立即开展卸货作业，协助采购人完成清点验收并签署收货凭证。所有环节紧密衔接，确保从接到通知到货物入库全过程控制在60分钟以内，满足项目对时效性的严苛要求。

二、临时配送方案调整措施

（一）紧急补货响应措施

针对洛阳市儿童福利院院内食堂突发增加的肉类订单需求，启动极速补货流程。在接到通知后30分钟内完成缺货告知与方案确认，确保60分钟内将新增食材送达指定地点。对于一级去脊五花肉、后腿纯瘦肉丝等高频消耗品类，建立专项安全库存机制，保证随时可调配足量货物。所有补货物资均严格遵循动物检疫合格证明及肉品品质检验合格证明随货同行要求，杜绝无证或证件不全的肉类进入配送环节。配送车辆专用且清洁，运输

过程全程温控，防止鲜肉及冷冻肉出现化冻变质现象，确保补货质量与原定标准一致。

（二）配送时间灵活调整

日常配送严格执行每日上午9点前送达洛阳儿童福利院院内食堂的规定，同时保留应对临时需求的弹性窗口。若遇采购人通过微信或电话提出临时增加食材需求，立即启动快速响应机制，承诺在60分钟内完成分切加工并送达现场。针对紧急急需物资情况，在接到通知后1小时内完成备货及运输任务，优先保障食堂供餐不受影响。若个别种类因客观原因无法提供，必须在30分钟内及时告知采购方并协商替代方案，严禁拖延导致断供。所有时间节点的把控均依托于专职负责人的实时调度，确保从接单到卸货入库的全流程无缝衔接。

（三）运输车辆应急调配

为确保肉类配送过程中的食品安全与时效性，建立多车备份的应急运力体系。常规配送使用专用冷藏车辆，一旦遭遇车辆故障或突发路况拥堵，备用车辆将在最短时间内抵达指定位置接驳货物。所有运输车辆定期执行消毒制度，避免交叉污染，车厢内部保持清洁干燥、无异味、无霉变。运输过程中严格实施防雨、防晒、防污染措施，对鲜颈背肉、肋排等需冷链保鲜的食材进行全程温度监控，防止腐败变质。车辆装卸搬运由专业人员操作，确保货物容器完好无损，不造成二次污染，满足GB31616-2025关于食用骨加工、贮存、运输的标准要求。

（四）人员应急调配安排

实行副食品配送专人负责制，专属项目负责人原则上不得中途更换，如遇特殊情况需调整，须提前3个工作日书面报备并经审核同意。新接替负责人必须具备同等资质与能力，新旧人员安排不少于3天工作交接期，确保核心信息无缝衔接。所有参与配送及装卸的人员均持有有效健康证，熟悉肉类分拣标准与配送规范。遇到紧急情况需要货物保障时，迅速抽调骨干

力量，优先保障洛阳市儿童福利院院内食堂的需求，在要求时限内完成备货及配送任务。人员配置涵盖运输、过秤、验收协助等全流程岗位，确保每次送货均有专人负责货物的运输与交接，配合完成签字确认手续。

第三节 安全事故承担相应责任承诺

一、事故处理与报告流程

（一）事故响应与初步评估

接到洛阳市儿童福利院关于食材安全或配送异常的紧急通知后，立即启动应急预案机制，确保在1小时内完成物资调配并送达现场。第一时间指派专属项目负责人及具备健康证的配送人员赶赴指定地点，携带相关证件及检测工具，配合采购人开展现场核查工作。对疑似问题食材进行封存隔离，防止不合格产品流入食堂操作间，同时调取当日配送车辆温控记录、索证索票单据及分切加工记录，快速锁定问题发生环节。初步评估将严格依据国家食品安全标准及肉类质量规范，判定是否属于腐败变质、感官异常或证件缺失情形，明确责任归属，为后续处理提供准确依据。

（二）紧急处理措施实施

针对确认存在的食品安全隐患或配送失误，严格执行无条件退换补齐流程，承诺在接到通知后2小时内完成全部替换作业。对于涉及儿童食用的肉类产品，如鲜肉、冷冻肉或分割品，立即从备用库存中调拨同规格合格产品，确保不影响食堂正常供餐。若遇缺货情况，在30分钟内告知采购人并协商替代方案，优先保障供应不中断。所有退换货产生的运输费用及损耗成本均由我方全额承担，绝不推诿。对涉事批次剩余食材进行二次复检，确保无交叉污染风险，并对配送车辆及容器进行彻底消毒，消除潜在卫生隐患。

（三）详细调查与原因分析

成立专项调查小组，围绕食材来源、仓储环境、分拣操作、运输温控及交付验收等全链条环节展开深度复盘。重点核查动物检疫合格证明、肉品品质检验合格证明及非洲猪瘟检测报告的真实有效性，确保源头可追溯。调查过程将严格对照GB2707-2016及相关产品标准要求，逐项比对感官指标与理化参数。

复核供货方资质文件及当批次出厂检验报告原件；

查验运输车辆温控数据记录仪及装卸搬运监控记录；

追踪分切加工环节的卫生操作规范执行情况；

核对送货清单与实物规格、数量的一致性。

最终形成书面分析报告，明确根本原因并制定针对性整改措施。

（四）事故报告与信息沟通

建立分级信息通报机制，确保事故处理全过程透明可控。一般性质量问题在24小时内向洛阳市儿童福利院提交书面报告，详细说明事件经过、处置结果及整改方案。重大食品安全事故或可能引发监管处罚的紧急情况，立即启动最高级别响应，同步报送相关监管部门备案。报告内容涵盖事故时间、地点、涉及品种、数量、影响范围、已采取措施及后续预防计划，杜绝隐瞒不报或迟报漏报。所有沟通记录均存档备查，作为履约评价的重要依据，确保服务过程符合法律法规要求，维护儿童用餐安全底线。

二、经济及法律赔偿机制

（一）经济赔偿范围

因配送食材质量不合格、数量短缺或证件缺失导致洛阳市儿童福利院食堂无法正常运营及食品安全事故时，承担全部经济损失。损失计算涵盖因食材变质引发的腹泻等医疗费用、监管部门罚款、第三方检测费用以及因临时采购替代食材产生的差价损失。对于肉类产品如一级去脊五花肉、鲜颈背肉等出现注水、病变或过期情况，除无条件退换外，按该批次食材

价值的三倍进行赔付。若因配送延迟导致食材腐败无法使用，全额赔偿食材成本及由此造成的食堂停工损失，确保儿童福利院用餐安全不受影响。

（二）法律赔偿责任

若因所供肉类食品存在缺陷造成食用人员食物中毒或其他人身损害事件，依法承担全部民事赔偿责任。责任范围包括受害人的医疗费、护理费、交通费、营养费及误工费等直接损失，若造成严重残疾或死亡，支付相关的残疾赔偿金或死亡赔偿金。涉及违反《中华人民共和国食品安全法》及《中华人民共和国农产品质量安全法》的行政处罚，相关罚款由承担主体全额缴纳。对于因提供病死猪肉、未经检疫牛羊肉等违法食材导致的刑事责任风险，将积极配合司法机关调查并承担对应法律后果，确保所有法律责任落实到具体执行层面。

（三）赔偿流程明确

发生质量争议或安全事故后，立即启动快速响应机制，依据既定程序处理赔偿事宜。首先于接到通知后2小时内无条件完成退换货操作，并同步封存剩余问题食材以备检测；其次在确认损失金额后，5个工作日内完成全额款项支付，绝不推诿拖延；最后针对重大事故，主动配合监管部门调查，提供完整溯源记录及检验报告。

接到验收不合格或投诉通知后，10分钟内响应并派专人现场核实情况；

2小时内完成不合格食材的撤换及补货，确保食堂供应不中断；

7日内完成所有损失核算与赔偿金支付，并提供正规发票凭证。

（四）保障赔偿能力

确保赔偿承诺能够落地执行，建立专项风险保证金制度，资金规模足以覆盖本项目年度预估最大潜在损失。资金来源包括企业自有流动资金储备及专项保险理赔通道，确保在任何突发状况下均具备即时赔付能力。设

立专职财务对接小组，专门负责赔偿资金的审批与划拨，保证资金流转高效透明。

设立不低于合同总额10%的履约风险保证金账户，专款专用；

购买高额食品安全责任险，覆盖人身损害赔偿及第三方责任；

建立应急资金池，确保2小时内可调动足额现金用于紧急赔付。