

5、售后服务质量承诺

保障本项目服务的高质量与稳定性，提供以下优质售后服务承诺：建立专属客户服务档案，指定专职客户经理实行“一对一”对接，负责日常订单确认、需求沟通及满意度回访。通过定期回访，深入了解采购人对食材质量、配送服务等方面的满意度和意见建议，及时调整和优化服务策略，以持续提升服务质量。

实施配送全过程可视化跟踪服务，向采购人实时共享车辆位置及预计到达时间，确保每日上午 9 点前准时送达指定库房。若因不可抗力因素导致可能延迟送达，提前与采购人沟通并说明预计延迟时间和解决方案，最大程度减少对采购人的影响。

提供食材质量技术支持与咨询服务，针对食材的储存条件、保鲜期限及烹饪建议提供专业指导，协助食堂优化食材管理。定期举办食材知识培训讲座或线上分享活动，向食堂工作人员传授食材挑选、储存、加工等方面的专业知识和技巧，改善其食材管理水平和烹饪技能。

设立 24 小时售后响应热线，承诺对采购人的咨询、投诉或建议在 15 分钟内予以响应，并在 2 小时内给出具体解决方案。对于紧急问题，立即启动应急处理机制，确保在最短时间内解决问题，保障采购人的正常使用。

执行定期上门巡检与清洁服务，每月对配送使用的周转筐、保温箱等容器进行深度清洗消毒，并配合院方检查仓储环境卫生。巡检过程中仔细检查食材的储存状况、包装完整性等，及时发现并处理潜在的质量问题，为采购人提供安全、卫生的食材配送环境。

第二节 应急性弥补措施响应承诺

深入考量食材配送期间可能出现的各类突发状况，为确保采购人食堂的食材稳定供应，我公司定制了完备的应急性弥补措施响应方案。

当特定蔬菜因天气、货源等因素缺货时，临时缺货快速替代方案会即刻启动。在收到订单的 30 分钟内，我公司会为采购人提供同等价位、同等营养价值的替代品种，如新鲜菠菜缺货时，提供相同营养价值且价格相近的生菜；小白菜缺货时，用小青菜代替，供采购人选择。针对临时增加的食材需求，紧急补货快速通道会确保在 60 分钟内完成分拣、装车并配送至指定地点，保障当日用餐不受影响。

若遇到交通事故、车辆故障等导致的配送延误，配送延误应急补救机制会迅速发挥作用。我公司会马上启用备用车辆进行接驳转运，并提前向采购人通报预计延误时间。在必要情况下，为采购人提供简易早餐食材作为补偿，减少对食堂用餐的影响。若在验收时发现蔬菜有萎蔫、腐烂或农残超标嫌疑等质量异常情况，质量异常现场即时处理流程会立即生效。我公司会立即无条件退换货，并在 1 小时内补齐合格食材，同时启动同批次留样复检，以保障食材的质量安全。

通过以上这些完善的应急措施，无论是何种突发状况，我公司都能及时、有效地做出响应，全力保障食材供应的稳定性与安全性，为采购人的食堂运营提供可靠保障。

第三节 安全事故责任承担说明

一、明确食品安全事故责任界定标准

食品安全问题上，若经法定检测机构认定，因我方提供的蔬菜出现农药残留超标、微生物污染或者混入异物等情况，进而导致发生安全事故，我方将毫无推卸之意，自愿承担全部法律责任及经济赔偿。无论事故大小、影响范围如何，我方都恪守诚信原则，积极面对并处理由此带来的一切后果。针对给相关方面造成的损失，我方将按照法律规定和实际损失情况，进行全面、合理的经济赔偿，以保障各方的合法权益不受侵害。

二、建立事故快速赔付与医疗援助机制

若发生食源性疾患，我方高度重视每一位相关人员的健康安全，针对受害儿童，秉持生命至上的原则，先行垫付其医疗费用。在处理过程中做到不推诿、不扯皮，严格按照合同约定以及相关法律法规，及时支付相关的赔偿金。为确保赔付与援助工作的高效进行，我方建

立了专门的应急处理小组，在事故发生的第一时间启动应急响应，保障受害儿童能够得到及时有效的救治和经济补偿。

三、承诺购买足额食品安全责任险

我方承诺购买足额的食品安全责任险，并将被服务方列为受益人之一。这一举措旨在确保在发生重大食品安全事故时，具备足够的经济赔付能力，全方位保障服务方的权益。我方将与正规、信誉良好的保险公司合作，根据实际业务情况和可能面临的风险，合理确定保险金额和保障范围。通过购买足额保险，为服务方提供更可靠的经济保障，让服务方在合作过程中更加安心、放心。

四、制定事故调查配合与整改承诺

一旦事故发生，我方全力配合市场监管部门及服务方进行调查。将毫无保留地提供完整的溯源记录、检测报告以及配送日志，确保调查工作能够全面、准确地了解事故情况。具有高度的责任感和自省意识，在**3**个工作日内提交详细的整改报告。报告将涵盖事故原因分析、整改措施、整改期限等内容，致力于从根本上解决问题，避免类似事故的再次发生。