

五、服务承诺

至：封丘县教育体育局（采购人）

我公司河南省封丘县新华书店有限公司（公司名称）参加贵单位的封丘县教育体育局农村义务教育学生营养改善计划学校食堂供餐食材与配送经营权项目（项目名称）的投标活动，现我公司针对本项目所提供的服务作出以下承诺：

1、封丘县新华书店依托其自有的新华超市供应体系，确保食材、粮油等产品的采购渠道正规且符合国家食材安全标准。在承担“封丘县教育体育局农村义务教育学生营养改善计划学校食堂供餐食材与配送经营权项目”时，我们立即与相关供应产业链建立联系，迅速组织货源，并严格遵循国家食品生产标准。每一批次的质检报告均随货同行，并递交给教育部门备案，以确保透明度和合规性。我们深知作为供应方，肩负着重要的责任，必须确保所供应的食品既安全又营养。因此，我们坚决抵制任何形式的劣质和不合格食品，始终将学生的饮食安全放在首位，新华超市供应体系始终坚持以客户为中心，质量为生命的经营理念。

2、作为深耕教育服务的国有文化企业和新华书店 90 年品牌信誉，在资金安全保障、教育资源整合以及教学服务质量上，具有得天独厚的优势。供应采购与新华书店的合作，不仅体现了双方在产业创新和教育服务领域的深度融合，更体现了新华书店国有文化企业对社会责任的担当。在资金安全保障方面，新华书店凭借其强大的品牌实力和国有文化企业背景，为食品供应提供了坚实的资金支持。这使得学校在采购、运输和使用过程中，能够充分保障用户的权益，为用户提供稳定、可靠的服务。在协议供货期间不因任何原因（不可抗力除外）停止供货。

3、封丘县新华书店始终坚守以客户为中心的服务理念，严格按照客户指定的时间节点完成配送任务。无论是面对紧急订单还是常规订单，书店均全力以赴，确保准时送达，以满足客户的实际需求。这种对时间的尊重与精准把握，不仅赢得了广大客户的信赖与支持，也为书店赢得了良好的市场口碑。书店的配送服务始终遵循“三按”原则，即按时、按质、按量。同时，书店还实行“三专”服务，即专人、专车、专线。在按时方面，书店严格按照招标方的时间要求和规定进行配送，确保不延误。在按质方面，书店承诺提供质量合格的优质产品，并为每个送货批次进行详细登记记录。在按量方面，书店严格按照招标方的配送明细、数量以及学校地址认真执行配送工作。

为了确保配送服务的高效与专业，书店特别安排专人进行跟踪服务，提供全程的采购配送支持。此外，书店还从公司配送中心调配运输车辆，实施专车配送，以确保货物能够准时送达

各个目的地。在专线方面，书店根据学校的地理位置规划专线配送服务，以进一步提高配送效率和服务质量。

4、货源应急措施：在正常提供时，为了满足客户需求，必须提前三天进行货源检查，联系厂家确认，如果数量不够，即立刻进行货源补充，并通知客户，在最后供货日如果供应不上，即与客户商量，由我方出资采购优质货源进行补充，所需差价由我方补偿。

5、运输应急措施：在每此运输前一天进行运输所用货车检查，并对所有隐患进行排除，如果所需货车不能在规定时间内进行送货，我方会迅速采取市场雇佣卫生条件相符的运输货车补充，并且组织人手陪同货车一期送货。在货车运输路途中，如果遇到不可抗拒力量（比如：大雪、地震、暴雨、大雾等），送货人员第一时间通知公司领导，由公司领导通知客户，经客户沟通允许可在当地采购优质品牌产品或变更食谱。

6、膳食搭配：邀请营养学专家，根据学生的年龄、生长发育需求和当地食材资源，制定科学、均衡、美味的食谱，确保学生摄入充足的营养。

7、“五心”标准。封丘县新华书店始终坚守五心服务准则，即诚心、贴心、细心、耐心和舒心。我们全心全意、真诚待人，始终贯彻诚信为本的服务理念。同时，我们注重换位思考，设身处地为客户着想，以真诚赢得客户的信任。在服务过程中，我们细心周到，细致入微，确保无遗漏、无疏忽，为客户提供完美的服务体验。我们对待服务充满持久与坚定的耐心，始终保持热情与专注，确保客户感受到我们的用心与专业。最终，我们致力于实现舒心的服务目标，让客户安心、满意，无后顾之忧。在服务的每一个环节，我们都将客户的1%不满意视为100%的失误，致力于提供精致、周到的服务，确保每一个细节都得到完美的处理。

8、社会公益：主动参与地方政府举办的社会公益活动，如健康进校园、营养教育等。加强与政府、家长、社会公益组织的沟通与合作，共同关注学生营养问题，提高学生营养水平。

通过以上服务承诺，学生营养改善计划将更好地为学生提供健康、安全的营养餐，促进学生健康成长。同时积极承担社会责任，为地方政府分忧，共同营造良好的教育环境。

本公司无条件接受各级各部门和社会各界对该项工作的监督。

投标人：河南省封丘县新华书店有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2025年9月1日