**4.1服务承诺**

**1、响应时间承诺**

许昌市东城区招标投标管理办公室

我单位承诺：设立专用服务热线电话 0374-8564499，并保证 24 小时在线， 若招标人提出需求，保证能够在 10 分钟内作出响应。

特此承诺。

投标人名称： 许昌美和商贸有限公司 （盖单位公章）

2018 年 11 月 30 日

**2、解决问题时间承诺**

许昌市东城区招标投标管理办公室

我单位承诺：在接到招标人提出需求时，能在半小时内赶赴现场解决问题。特此承诺。

投标人名称： 许昌美和商贸有限公司 （盖单位公章）

2018 年 11月30日

**3、服务方案承诺**

（含对货物使用或操作人员培训计划的承诺）

许昌市东城区招标投标管理办公室

我单位特此承诺以下服务方案内容：

一、在售中

1. 我公司承诺提供的相关商品均是正规厂家产品，符合国家有关技术标准；
2. 我公司的单次供货时间，为接到使用单位订货要求（电话、传真、网络或其他任何形式的订货要求）后，现货 1 小时内，其它 1 天工作时间内；常规产品均有现货供应。
3. 使用单位因商品质量问题向我公司提出换货或退货要求的（电话、传真或其他任何形式的退货及换货要求），我公司将在 5 分钟内响应并立即作出处理；
4. 我公司所交付货物的品牌、型号、规格、数量等不符合单次采购合同规定的，用户单位有权拒收货物。
5. 我公司提供完善的现场服务，服务的目的是使所供货物安全、正常投运。我公司将派合格的现场服务人员，使所供产品能够完全正常使用。

A、我公司现场服务人员的职责：

1、我公司现场服务人员的任务主要包括货物催交、货物的开箱检验、货物质量问题的处理、参加验收试验。

2、在物品使用前，我公司技术服务人员向使用单位技术交底，讲解和示范将要进行的使用程序和方法。

3、我公司现场服务人员有权全权处理现场出现的一切质量和商务问题。如现场发生质量问题，我公司现场人员要在使用单位规定的合理时间内处理解决。

4、我公司对其现场服务人员的一切行为负全部责任。

B、使用单位的义务：

使用单位要配合我公司现场服务人员的工作，并在工作协调上提供方便。

C、对货物使用或操作人员培训计划的承诺：

为使协议货物能正常使用，如有需要我公司有责任提供相应的技术培训。

1. 对货物使用培训：现场培训，保证使用人员能正确操作及货物储藏保存技术、能进行基本保存养护、处理一般问题。
2. 人员培训计划：

培训周期：3天；

培训内容：使用技能培训；粮油商品的分类；为什么要进行粮油储藏；营养成分；国家标准；货物分级；生熟产品特点及卫生要求；粮油储藏期间的品质变化规律等。

培训成果：培训最后一天为成果展示及问题集中处理。

二、在售后

1、质保期上门服务，保修期内出现故障立即响应,即时到达现场解决一般故障。现场不能解决的复杂问题，由我方提供备用物品，一切以不影响用户使用为原则。

2、我公司对所售商品实行终身服务，质保期外继续上门服务，出现故障问题只收取材料成本费。

投标人名称： 许昌美和商贸有限公司 （盖单位公章）

2018年11月30日

**4. 售后服务保障措施**

**（含质量保证措施承诺）**

**一、配送措施：**

1、配送质量标准: 配送米面油及其他用品质量的控制主要采取如下措施：

1. 在与客户签订合作协议中，由客户和我们共同拟订《米面油及其他用品配送质量标准书》；
2. 我公司接到客户配送定单后，将组织的米面油及其他用品由分拣人员按《米面油及其他用品配送质量标准书》分拣包装，我公司具体负责配送各单位的配送主管检验合格；
3. 我们配送的米面油及其他用品经由客户的质量监督员验收。

2、车辆配送服务

我公司免费提供人工服务配送及装卸车。

3、配送时间及地点

交货时间：按照需求计划配送，且满足临时性需求。交货地点：许昌市东城区。

4、运输安排：

我公司具有冷藏车、保温车配送各种（米面油及其他用品、畜禽肉、水产类、蛋类、水果类、杂粮类及其他用品等）保质保险，不会米面油及其他用品等造成二次污染及腐败。

我公司提供江铃厢式货车 1 辆，保证在配送的时间内保质保鲜的将（米面油及其他用品、畜禽肉、水产类、蛋类、水果类、杂粮类等）送达到现场。

5、我公司承诺可以在 1 小时内到达用户单位临时配送。

6、卸货交付

1. 车辆到达目的地后，及时与用户协调员取得联系。
2. 入库卸货时，协调员与驾驶员同时监督清点卸货数量；
3. 发生货损、货差，由协调员与收货方共同分清责任，同时提交公司；
4. 卸货完毕后，及时提供三联单（我单位盖章、验收单位签字

**二、质量保证措施承诺**

食品生产卫生规范的基本内容就是从进货到运输过程中各个环节的卫生条件和操作规程。其主要内容是：

⒈ 进货采购、运输、储存的卫生

对进货及其采购后的运输和储存要求是生产任何食品都要首先把好的重要环节。否则，即使条件再好，也不能保证最终产品的质量。因此，本项目主要对采购人员、产品的新鲜度、包装物及包装容器、运输工具和运输作业、产品的储存场地、仓库条件等的卫生管理作了相应的规定。

⒉ 设施的卫生

行政部门及我单位经常性进行预防为主的卫生监督，重点对储存内外周围环境、布局、结构、废物处理、卫生设施等进行审查，均符合通用卫生规范和有关食品卫生规范的规定。

⒊ 单位的卫生管理

我单位认真宣传和切实执行食品卫生法规，包括经常性环境卫生、除虫灭害、原材料卫生、产品质量检验、设施卫生和维修保养、清洗消毒、个人卫生、有毒有害物质等管理以及规章制度、考核评比、职工健康教育等具体工作。

⒋ 卫生和质量的检验

我单位成立有专门的检验部门，负责产品卫生和检验工作。按国家规定的或企业品质控制标准和检验方法进行检验，定期签发检验结果单，妥善保存原始记录，并定期鉴定、维修检验用仪器、设备，保证检验结果的准确。

⒌ 储存和运输的卫生

储存产品有符合卫生要求的仓库，容量与品种相适应；仓库有专人管理、负责，定期清洗、消毒、通风换气。各种成品的储放按相应的工艺要求进行。

食品运输有专车，严禁一车多用或与非食品混运，运输中使用的容器、工具专用，有专人负责运输工具的清洗、消毒等卫生工作。

6 个人卫生与健康的要求

食品从业人员进行健康检查合格和培训教育合格后才能上岗。以后每年至少要进行一次体检和培训，并养成良好的卫生习惯，如：上岗时，穿戴整洁的工作衣、帽、鞋，上岗前和便后必须洗净双手，防止食品污染。

**三、配送时间保证措施**

为了快速送货，公司成立了的相关部门，实行部门负责制，专人专事， 明确职责，保证整个配送的及时性与稳定性。

一、作业时间

为了保障送货时间的及时性，员工上班时间从早上 6：00 开始，早上早下。通过作业时间前提，保证配送时间在顾客要求范围内有一定的弹性。

二、快速响应

下达要货订单后，订单经过汇总、分析后交到项目负责人，由项目负责人负责统筹安排。

三、送货

根据顾客需求，进行线路调整。时间紧、距离远的客户优先发车进行配送。做到优化线路优先配送，保证客户的时间需求。

四、售后处理

当产品配送出去后，发生顾客纠纷，在第一时间内快速处理。质量问题无条件退货，然后以最快的时间给客户进行调货。其它问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

投标人名称： 许昌美和商贸有限公司 （盖单位公章）

2018 年 11月30日

**4.1 服务承诺**

**1、响应时间承诺：**

根据采购人的招标文件，我单位对招标文件响应时间的内容作出以下承诺，并忠诚的信守和履行承诺：

1. 如我公司中标后，我公司设立服务热线电话，保证24小时在线，设专人接听。热线电话：18637478890，联系人：魏小清。
2. 若招标人提出要求，我公司接到电话后10分钟内作出响应，我公司地址为：许昌市许州路与南环路交汇处（中原国际农产品物流中心）。

投标人名称（盖章）：许昌大厨房酒店用品有限公司

日期：2018年11月30日

1. **解决问题时间承诺：**

根据采购人的招标文件，我单位对招标文件解决问题时间的内容作出以下承诺，并忠诚的信守和履行承诺：

接到招标人提出需求时，我公司接到电话后10分钟内作出响应，结合故障情况派遣相关维修技术人员，在半个小时内赶赴现场解决问题，让使用单位达到满意。

投标人名称（盖章）：许昌大厨房酒店用品有限公司

日期：2018年11月30日

1. **服务方案承诺：**

**（一）厨房设备生产及准备**

**1、生产材料、配件、外购件的准备**

——仔细阅读厨房设备工程设计文件、施工图、施工合同、[施工组织设计](http://www.baidu.com/s?wd=%E6%96%BD%E5%B7%A5%E7%BB%84%E7%BB%87%E8%AE%BE%E8%AE%A1&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1YvujmkuHfsnjN-mvRzmyFW0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EnHmvP1m3nW03PHnzP1DvP1cvPs)等与工程材料有关的文件，熟悉文件对材料品种、规格、型号、强度等级、生产厂家与商标的规定和要求。

——不锈钢板材、不锈钢管材的采购：按照投标文件内容及合同内容采购优质不锈钢发纹贴塑板及不锈钢管材。

——其他生产用原材料、配件、外购件的准备。除指定产品外严格按照公司采购制度，购买正规厂家的产品，保证有厂名、厂址、有检验报告、合格证的产品，并对厂家进行对比，挑选各方面最优秀的厂家产品。

**2、厨房设备的生产**

——生产操作人员要按图纸、按合同中产品要求、按工艺依照作业指导书进行生产。

——质量检验部门严格按照GB/T 19001－2015/ISO 9001：2015《质量管理体系要求》并结合签订合同要求对产品进行严格检验，要保证出厂产品100%合格。

**（二）生产质量控制措施**

**1、质量控制准则**

产品质量控制实行生产全过程的质量控制。即：从原材料采购→进厂复验→下料→冷冲压→机械加工→焊接→组装→成品检验→包装→售后服务等每个环节始终处于质量受控状态。

**2、原材料质量控制**

(1)材料进厂前的质量控制: a.仔细阅读工程设计文件、施工图、施工合同等与设备有关的文件，熟悉文件对材料品种、规格、型号、强度等级、生产厂家与商标的规定和要求。b.认真查阅所用材料的质量标准，了解材料的基本性质，应用特性与适用范围，必要时对主要材料、设备、构配件的选择向业主提供合理建议。掌握材料信息，优选供货厂家。

(2)材料进厂的质量控制: a.物单必须相符。材料进厂时，应检查到厂材料的实际情况与所要求的材料在质量、品种、规格、型号、强度等级、生产厂家与商标等方面是否相符。b.检查产品的生产编号或批号、型号、规格、[生产日期](http://www.baidu.com/s?wd=%E7%94%9F%E4%BA%A7%E6%97%A5%E6%9C%9F&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1YvujmkuHfsnjN-mvRzmyFW0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EnHmvP1m3nW03PHnzP1DvP1cvPs)与产品质量证明书是否相符，如有任何一项不符，应要求退货或要求供应商提供材料的资料。包括：生产许可证或使用许可证；[产品合格证](http://www.baidu.com/s?wd=%E4%BA%A7%E5%93%81%E5%90%88%E6%A0%BC%E8%AF%81&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1YvujmkuHfsnjN-mvRzmyFW0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EnHmvP1m3nW03PHnzP1DvP1cvPs)、质量证明书或质量试验报告单。合格证等必须盖有生产单位或供货单位的红章并表明出厂日期、[生产批号](http://www.baidu.com/s?wd=%E7%94%9F%E4%BA%A7%E6%89%B9%E5%8F%B7&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1YvujmkuHfsnjN-mvRzmyFW0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EnHmvP1m3nW03PHnzP1DvP1cvPs)和出厂合格证。

**3、生产过程质量控制**

产品采用流水线生产方式，每条生产线配备质检员一名，严格按照技术标准、工序作业指导书等进行检验。质量控制要点是：

1. 生产线每道工序应具备“工序作业指导书”，指导书应明确标注工序用设备、作业方法与技术要求等；
2. 生产线定设备、定岗、定人，每道工序设有操作作业号，通过作业号标识与单班作业记录，便于实施“产品质量可追溯原则”；
3. 生产线每道工序都实行自检、互检、巡检并行质量控制方法；
4. 生产线实行“上错下不接”质量控制原则；
5. 对各种材料下料首检、中检、未检的检质量控制；
6. 对各种板料冲孔、切角、压型采用模具控制，并进行首检和未检；
7. 对各种型加工进行首检、中检、未检的检质量控制；
8. 对焊接工序设立质量控制点，对电流、时间等实施工艺参数连续监控；

(9)组装时，对外观目测检验，对外形装配尺寸进行逐检。

**4、成品检验质量控制**

成品采用逐检，质量控制要点是：

1. 产品标识完整；外观尺寸准确；
2. 调整支脚安装牢固，调节时灵活可靠；
3. 移动时，万向角轮转动灵活，承重可靠；
4. 外观清洁，无划伤、磕碰，抛光纹理方向均匀一致，无焊接缺陷等现象；

(5)功能性检验:产品进行通电检验，使用天燃气产品进行燃烧检验，蒸汽蒸箱接蒸汽检验。要求各操作系统准确、安全、可靠；各门密封严密,管路没有渗漏现象；压力表、数控显示屏等读数准确。整体杜绝跑、冒、滴、漏。

**5、包装质量控制**

(1)内包装采用聚乙烯塑料袋进行包装，外包装采用木箱包装；

(2)木箱四角用聚苯乙烯泡沫塑料对装箱的蒸箱进行整体定位；

(3)装箱后，各零部件、附件均固定，不允许有相对移动；

(4)包装做到严密，防雨（水）、防撞；

(5)每箱放入检验合格证、安装使用说明书各1份；

(6)使用打包机，用钢带打包，打成“刂”字型。

**6、下料过程质量控制**

（1）操作员必须对进厂的板材进行小批量试用，试用合格后才能进行正式投入生产、使用。生产过程中需若干模中抽查材料的合格性，主要做拉伸实验，检查不锈钢板材本身是否存在问题（瑕疵、太硬、太软、厚薄不均匀等），出现问题必须报由组长或管理人员上报处理。如出现材料问题流入下一道工序，则必须接受公司制定的处罚条例。

（2）生产过程中对不锈钢板材须检查若干次，连续破损2张材料不能再继续生产，及时报组长处理，仔细检查产品是否存在材料本身.模具.机械。板材或自身原因（如拉伸纹未檫、压力未调节合适等问题）。主要监督材料本身是否存在问题，及时上报。如发现不锈钢板材问题予与奖励。如出现自身原因流入下一道工序，则必须接受公司的处罚条例。

（3）生产过程保持设备工作面的光滑、防止杂物撒落，投放材料施工中要做到稳、慢、平整。使用折弯机、剪板机设备操作要精心，取料中防止折角和划伤，保证下料尺寸。

**7、焊接过程质量控制**

(1)气孔：防止气孔措施：不使用药皮开裂、剥落、变质及焊芯锈蚀的焊条，生锈的焊丝必须除锈后才能使用。所用焊接材料应按规定温度烘干，坡口及其两侧清理干净，并要选用合适的[焊接电流](http://baike.baidu.com/subview/1497368/1497368.htm)、[电弧电压](http://baike.baidu.com/subview/1144355/1144355.htm)和[焊接速度](http://baike.baidu.com/subview/1484027/1484027.htm)等。  
(2)[夹渣](http://baike.baidu.com/subview/1144337/1144337.htm)：正确选用[焊接电流](http://baike.baidu.com/subview/1497368/1497368.htm)，焊接件的[坡口角度](http://baike.baidu.com/subview/3840886/3840886.htm)不要太小，焊前必须把坡口清理干净，多层焊时必须层层清除[焊渣](http://baike.baidu.com/subview/1294817/1294817.htm)；并合理选择运条角度[焊接速度](http://baike.baidu.com/subview/1484027/1484027.htm)等。  
(3)[未焊透](http://baike.baidu.com/subview/3056628/3056628.htm)：合理选用坡口型式、装配间隙和采用正确的焊接工艺等。　  
(4)[未熔合](http://baike.baidu.com/subview/1144344/1144344.htm)：正确选用坡口和电流，坡口清理干净，正确操作防止焊偏等。  
(5)裂纹：焊前预热，焊后缓慢冷却，使[热影响区](http://baike.baidu.com/subview/3840826/3840826.htm)的奥氏体分解能在足够的温度区间内进行，避免淬[硬组织](http://baike.baidu.com/subview/1283439/1283439.htm)的产生，同时有减少焊接应力的作用；焊接后及时进行[低温退火](http://baike.baidu.com/subview/10144826/10300156.htm)，[去氢处理](http://baike.baidu.com/subview/10049797/10196593.htm)，消除焊接时产生的应力，并使氢及时扩散到外界去；选用[低氢型焊条](http://baike.baidu.com/subview/8979167/8967815.htm)和碱性[焊剂](http://baike.baidu.com/subview/553025/553025.htm)或奥氏体[不锈钢焊条](http://baike.baidu.com/subview/2372171/2372171.htm)[焊丝](http://baike.baidu.com/subview/807527/807527.htm)等，[焊材](http://baike.baidu.com/subview/807592/807592.htm)按规定烘干，并严格清理坡口；加强焊接时的保护和被焊处表面的清理，避免氢的侵入；选用合理的焊接规范，采用合理的装焊顺序，以改善焊件的[应力状态](http://baike.baidu.com/subview/2604694/2604694.htm)。

(6)车间主任对生产过程进行监督，质检部严格按照生产标准进行检验，不得让有问题产品流入下一道工序，否则责任人将则接受公司的处罚条例。

**8、打磨过程质量控制**

(1)选择规定的手动电动砂轮，通电运转正常（气动砂轮开启气阀运转正常）。根据不同零（部）件焊接后打磨部位选择适宜的磨头或磨片。待打磨的零（部）件放置平稳后，打开砂轮开关平稳操作。打磨零（部）件的操作力度要适中，防止打磨平面部位的下凹，不平或带肉。

(2)打磨表面的质量验收 a.对二零（部）件焊缝线、缝点的外凸部位打磨后，二缝线均在同一平面。 对零件凹处焊缝部位要打磨成圆滑曲线。打磨后的零（部）件表面光亮、平滑、纹理一致。 b.打磨后必须严格按照公司标准查收产品，检查出材料中存在的问题。打磨检查出超出企业标准，不能随意丢放，由打磨组长通知质量监督员和生产组长及模具组长共同检查、探讨、研究，确保下次不出现类式问题。单独哪一道工序出现问题由组长通知操作员到现场观看，视情节轻重，进行教育或处罚。

9、组长和质量监督必须不定时检查各个工序的生产情况

组长经检查同一人多次出现产品质量问题而本身能独立解决而未能解决的影响产品的问题，可报主管人员更换其工作岗位，造成公司严重损失者追究责任并做开除处理。无论在哪一道生产工序中发现出现的质量问题需追究直接责任人。对于检查质量所损耗的时间，公司决定予与奖金和提高工件的单价等方式给予员工补偿。

10、生产车间链式质量管理模式

上道工序为下道工序把好关，下道工序为上道工序负好责任，各岗位员工需对本岗位工作严格把关外同时应在本道工序开始前认真检查上一道工序是否存在产品质量问题及造成产品质量问题的隐患，一旦出现产品质量问题，上一道工序人员承担直接损失，按规定予以罚款，奖励给发现问题的相关人员（质量监督员和组长等管理人员不计入奖励制度），组长和质量监督承担连带责任，按一定比例给予处罚。如一个月连续出现多次质量事故，则直接人员予以辞退，如某组多次出现质量问题，则开除组长及相关操作员。如因质量问题遭客户投诉，造成公司重大损失，而无法查明是哪个部门、哪个组、哪道工序、哪个人的过失，那整个车间集体承担一切损失。

**（三）生产及安装保证**

**1、技术保证**

企业拥有高级工程师2名，工程师6名，全部采用CAD设计，运用CAM制造技术，致力于研究开发商用厨房设备，同时及时将专业设计人员派出日本、德国等同行单位进行学习考察，更增添了设计实力，提高了厨房产品的先进性、可靠性。

公司的商用厨房设计先进，外形美观，安全可靠；在制作安装中全面贯彻ISO9001质量管理。因此所有产品技术领先，工艺优异，制作精细，经专家鉴定，总体质量接近国际先进水平。

**2、安装保证**

公司派出经过严格训练的安装施工队员，在多次的大型机关、企事业、酒店会馆安装实践中积累了丰富的经验，技术熟练，组织纪律性强，并采用先进的安装工具及专业模块，专业化施工安装。安装过程中，严格按产品的安装技术要求及方案图进行施工安装，并在整个安装过程中监督控制。

根据贵方场地许可情况，以及根据总包单位要求，满足现场施工进度，及时安排安装人员施工，必要时可适当增加人员，可完全符合贵方的工期要求。

**3、设备保证**

公司生产、总装车间面积15000m²，各类生产设备齐全，并拥有同行业中最先进的数控加工设备，完全可满足贵方的工期要求。

主要有：德国液压主传动系统，国际一流水准的数控系统，配备32个模位，具有冲件精确度高、冲压力均匀、冲压速度快的特点，冲孔精度为±0.1mm 的VT—300数控转塔冲床一台；由江苏三力公司制造，配机动滑块行程调节机构和机动后挡料调节机构，带手动微调器的折弯机WC67Y40T×2500折弯机3台；配2D彩色图像数控设备和专利压力系统,工作台变形补偿技术的PR6C60\*2500数控折弯机1台；机头可左右回转45度角度，锯切断口光洁平整、准确无倾斜，无毛边、周围不变色，两种转速可锯切截形状不同的不锈钢、铁管、等各种金属型材，锯切无粉尘、无污染的澳门产JT—300金属圆锯机2台。

**4、管理保证**

管理是企业体现质量的手段，好的管理方式对保证工程质量、工程工期、工程成本、顺利开展各项工作起着至关重要的作用。在该工程施工中，公司成立由总负责人、项目经理及技术人员等组成的“项目管理部”，实现项目经理负责制。配备技术、检验、施工、材料四大职能部门，在项目经理的直接领导下，各职能部门各负其责，又相互配合，将各级责任落实到个人或小组，确保工程质量。基本上形成以技术为中心、以质检为保证、以施工班组为基础、以材料为保障的反应快捷、确有实效的现场领导班子。各作业小组按专业分开，实行班组长负责制，使各小组之间既有明确的技术责任，又利于发挥各专业的技术优势，便于施工协调和指挥。

公司同时派出多名现场专业技术人员负责安装、调试等有关工作。技术人员均为专业工程师，有安装、调试同类厨房设备多年工作经验，在多次的安装实践中积累了丰富的经验。

**5、组织保障措施**

对设备的设计、组装、安装、试运行的监督及技术指导、正式运行验收试验以及人员培训等应负的技术服务责任范围的描述。 在整个厨房设备工程项目过程中，我们提供但不仅限于以下内容的技术服务：

（1）系统设计：根据贵方提供的土建情况、食堂相关图纸以及招标书对系统设计的有关要求，我公司设计人员将提供初步设计方案供贵方参考。

（2）扩初设计：在此项工程中标后，我公司将提供招标书中所要求的全套技术资料，并派技术人员配合设计单位做好施工图的详图设计。经过我公司相关技术人员现场勘察以及贵方对系统设计的改进意见，制定详细、可行、合理的厨房设备平面布置图。

（3）技术交底：安装施工前，我公司技术人员将提供详细的施工安装图，对安装施工人员作详细的技术交底。

（4）安装施工：在安装过程中，根据贵方预埋件安装情况，我方将派遣若干名有资历和经验丰富的技术人员到现场监督指导。并派出具有相应资质的施工队伍，持证上岗，并派技术人员配合土建施工现场核实作业面。

（5）技术指导：在产品售前、售中、售后的各个时期，我司均会派出专业技术人员到现场进行技术指导和服务。

（6）竣工文件：安装结束并验收合格后，我公司将根据设计、制造、安装等各个过程中形成的文件和记录，编制成详细的竣工文件并提交贵方。

（7）技术培训：我方将派技术熟练、身体健康，有5年以上专业工作经验的技术人员对贵方的相关技术人员操作和维修进行免费现场培训。贵方所需厨房设备在安装过程中及安装完毕的各个时期，均由我公司技术人员对贵方相关操作人员进行技术培训和技术指导。

**（四）供货时间保障措施**

1、集中人力、物力、财力全面保障该工程的实施；

2、组成由项目经理牵头的工程领导小姐，抽调生产、技术、安装骨干力量组成专业队伍，下设材料组、生产调度组、技术组、安装队及运输组、协调组，分工负责，保障该工程的顺利实施；

3、必要时，采用倒班制生产，人停机不停，确保工期；

4、加强材料半成品化与原材料供货厂协作，实现规格化，部件化供货，并严把质量关，减少生产工厂的生产压力，确保生产进度；

5 提前进行动员与培训，有针对性的开展生产保障教育，提高技术能力与生产效率，使生产能力在阶段内有大步提高；

（五）工期承诺

为了能够让贵方能够按要求使用厨房设备，我司现将工期承诺如下：

1、将按贵方的要求进行厨房设备的生产，并确保按质按量完成整个设备的生产制作；

2、我司将按贵方的交货期要求，按期将设备交至贵方指定地点，并进行安装调试；

3、我司确保一切工作均以贵司的权益为首位。

**（六）产品储存保管能力**

我公司是专门从事酒店、食堂、厨房工程的产品研发、设计、制造、安装及售后服务为一体的专业公司，通用厨具在同行业中享有一定的知名度，经过二十年来的稳健发展，现有两个生产基地（沈阳通用厨房工程有限公司和内蒙古鄂尔多斯办事处），,四个销售商场（沈阳通之用酒店有限公司、吉林市通用厨房设备经销商场、长春市通用厨房设备经销商场、大连市沙河口区通用厨具销售处等），企业生产的“通厨”牌厨房设备遍布东北三省及内蒙古。现沈阳厂区占地面积达41000平方米，建筑面积近35000平方米，其中生产车间23600平方米，库房将近10000平方米，有足够的空间储存生产产品和原材料。

**（七） 产品运输保障方案**

1 目的 在产品的运输过程中，规范搬运、保护和交付等活动，以防止影响到产品运输速度和保护运输产品的的质量。

2 适用范围

适用于所有外购原辅料、半成品和成品。

3 程序

3.1搬运要求

3.1.1 使用与产品特性相适应的容器和搬运工具，防止产品损坏和变质。

3.1.2 对搬运工具进行适当的维护保养。

3.1.3 防止超高搬运，以免物品坠落砸伤员工。

3.1.4 运输车辆必须清洁干净经储运人员确认后方可装运产品。如果车辆未清洗干净出货品管员有权拒绝装货。

3.1.5 搬运中，注意保护产品标识，防止丢掉或被擦掉。

3.1.6 对搬运人员进行必要的培训，以熟悉搬运要求。机动叉车、吊车操作者，需持证上岗。

3.1.7 运输车辆卫生标准：运输车辆底板平坦、洁净，无泥沙、灰尘、铁锈、水渍和油渍等，车厢内无异物，无异味。

3.2产品的交付

3.2.1 送货时，应做到合理堆放，规格正确，不遗漏数量，不搞野蛮运输和装卸。

3.2.2 委托外部运输时，应对运输单位的质量保证能力进行验证，双方签订不少于3年的 《运输合同或协议》，明确保护产品的质量责任。

3.2.3  运输车辆装货结束后由储运专人负责加铅封，铅封一旦封上运输过程中未经公司同意任何人不得开启。

3.2.4 运输工具应具有防雨防尘设施，并符合卫生要求。

3.2.5 运输作业要防止污染，不能与有毒有害的物品混装、混运。

3.2.6 运输过程做好产品的安全防护工作，不得有淋雨情况，或因颠簸造成纸箱破碎等情况。

3.2.7在运输过程中，司机应注意道路状况，避免急停、急拐和颠簸路面对产品造成的损坏，并及时注意天气的变化，对产品进行防尘、防雨、防晒管理。

3.2.8以出货通知单的到货时间为准，保证货物及时无误到达公司指定地点。货物到达指定地点后，由厂家确认货物无误签收后，运输结束。

3.3成品库管理员对不符合上述要求的车辆，应拒绝给其装卸货，并通知销售部调换运输车。

**（八） 服务方案**

一旦我方中标我公司保证货物是全新、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的正品。我公司保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命内应具有满意的性能。在货物验收后的五年质量保证期内，应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责，费用由我公司负担。

免费质保期内，我方在接到使用方通知半小时内到场保修，以排除故障，使设备完全恢复正常使用。免费质保期结束后，我方仍应对该设备提供及时、良好、完整的维修维护服务。设备由于其本身的设计缺陷或设备材料质量问题造成的任何故障或损坏，我方及时维修或更换，一切费用由我方承担。

**质量保证措施**

1、保修期限：在保修期内提供现场服务.

2、公司设有售后服务部，主要负责售后服务工作，技术咨询等工作。保证随时都有工程师提供各种技术服务。

3、24小时开机的在线服务。24小时内可随时拨打技术咨询电话，全天24小时提供技术服务。**热线电话：18637478890，联系人：魏小清。**

4、公司常年备有各种厨具设备，如在24小时内无法解决问题，我们将免费更换。

5、每个季度我们的技术人员将进行定期电话回访。

6、不定期的电话回访。我们技术工程师将不定期的上门回访，解决客户的问题。

7、易损配件公司备用各种常用配件的现货，保证用最短的时间按，解决问题。

8、自设备正式使用之日起2年内，设备出现故障，我公司提供免费上门服务。

**服务响应时间**

1、在质保期内，我方的现场服务响应时间为每周七天、每天24小时，当设备运行确实发生现场技术人员无法排除的故障，我公司在得到通知后采取应急措施，将在1个小时内，派遣具有故障排除技能的工程服务人员赶到现场进行维修，如发生硬件故障，我方将在一个工作日内更换备件。

2、保质期内，一个工作日无法修复的设备，我们承诺在下个工作日内提供不低于故障设备规格性能的备用设备供买方单位使用。

3、保修联系方式，为用户提供免费的技术咨询，详细解答用户对设备使用过程中的任何一个问题，做到“有问必答，有答必详”。使用者在使用过程中如发现不能自行解决的问题，可直接用电话，传真，互联网，书信等方式与我公司取得联系（其中电话为24小时服务），我公司将在十分钟内做出响应，与使用者协商解决问题。

投标人名称（盖章）：许昌大厨房酒店用品有限公司

日期：2018年11月30日

**4、根据投标人售后服务保障措施**

**一、售后服务及服务宗旨**

公司环境秉承“诚信、务实、精益、创新”的企业文化，致力于“品质第一重要”，努力为业主提供优质服务。力求使客户满意，并一贯认为客户的满意要远比竞争更为重要。我们将向客户提供厨具设备的知识和有关技术服务咨询。安装完工后，我司将负责设备调试，并保证工程符合规范。并严格履行合同规定的售后服务任务，时刻准备为使用方服务。

维修响应时间：

为不断的完善和优化服务体系，按照质量管理体系的管理规定，在此我公司郑重承诺，中标后将严格按照合同约定条款及以下售后服务承诺执行，为用户提供及时、高效、便捷的服务。我公司不分节假日24小时进行售后服务，接到使用方电话后在最短的时间内赶到现场，并提供不间断的服务直到设备正常运转。

一旦我方中标我公司保证货物是全新、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的正品。我公司保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命内应具有满意的性能。在货物验收后的五年质量保证期内，应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责，费用由我公司负担。

免费质保期内，我方在接到使用方通知半小时内到场保修，以排除故障，使设备完全恢复正常使用。免费质保期结束后，我方仍应对该设备提供及时、良好、完整的维修维护服务。设备由于其本身的设计缺陷或设备材料质量问题造成的任何故障或损坏，我方及时维修或更换，一切费用由我方承担。

**质量保证措施**

1、保修期限：在保修期内提供现场服务.

2、公司设有售后服务部，主要负责售后服务工作，技术咨询等工作。保证随时都有工程师提供各种技术服务。

3、24小时开机的在线服务。24小时内可随时拨打技术咨询电话，全天24小时提供技术服务。**热线电话：18637478890，联系人：魏小清。**

4、公司常年备有各种厨具设备，如在24小时内无法解决问题，我们将免费更换。

5、每个季度我们的技术人员将进行定期电话回访。

6、不定期的电话回访。我们技术工程师将不定期的上门回访，解决客户的问题。

7、易损配件公司备用各种常用配件的现货，保证用最短的时间按，解决问题。

8、自设备正式使用之日起2年内，设备出现故障，我公司提供免费上门服务。

**服务响应时间的措施**

1、在质保期内，我方的现场服务响应时间为每周七天、每天24小时，当设备运行确实发生现场技术人员无法排除的故障，我公司在得到通知后采取应急措施，将在1个小时内，派遣具有故障排除技能的工程服务人员赶到现场进行维修，如发生硬件故障，我方将在一个工作日内更换备件。

2、保质期内，一个工作日无法修复的设备，我们承诺在下个工作日内提供不低于故障设备规格性能的备用设备供买方单位使用。

3、保修联系方式，为用户提供免费的技术咨询，详细解答用户对设备使用过程中的任何一个问题，做到“有问必答，有答必详”。使用者在使用过程中如发现不能自行解决的问题，可直接用电话，传真，互联网，书信等方式与我公司取得联系（其中电话为24小时服务），我公司将在十分钟内做出响应，与使用者协商解决问题。

**二、售后服务专业团队的措施**

我公司以分公司为中心总体协调技术部、售后服务部与施工调试部的调动与配合，并记录存档维修记录上报相关领导。

售后服务部固定维修人员3名，当工程运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室从施工调试部调出人员配合施工。

**三、备用件：**

针对工程中常用的易损易耗品，我公司建有配套仓库，以解决在设备正常运行中出现的各种问题，在收到使用方反馈后会及时调度，选择合适的部分需更换零部件，以确保厨具设备在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务，免去用户的后顾之忧。

**四、质量保证期的措施**

免费质保期内，我方在接到使用方通知半小时内到场保修，以排除故障，使设备完全恢复正常使用。免费质保期结束后，我方仍应对该设备提供及时、良好、完整的维修维护服务。设备由于其本身的设计缺陷或设备材料质量问题造成的任何故障或损坏，我方及时维修或更换，一切费用由我方承担。

**五、售后服务承诺**

我公司一贯秉承“以客户为中心”的宗旨，为客户提供最优质的服务，我公司技术支持与服务的宗旨体现在以下方面：

在最短的时间内给予响应；

以最快的速度赶到现场；

以最热诚的态度迎接客户；

以最专业的水准提供服务；

以最快捷的方式发送备件。

热线服务：18637478890

我公司运行维护中心，配有热线电话、值班手机和经验丰富的技术人员，常年 7×24

通过电话解答用户的技术问题和指导用户解决一般性故障。

从人员上保证――建立专门的实施队伍。

从培训上保证――普及与现场培训。

从系统验收与检测上保证――完整的验收及测试，保证产品质量。

从技术支持与服务保证――完善的售后服务体系及厂商对用户的承诺。

从保修与系统扩充上保证――充足的备品、备件。

**六、质保期内的售后服务措施**

1.所有施工用材料及设备，我公司均提供一年保修期内的整机保修服务，保修期自双方代表在工程验收单上签字之日起计算。保修费用已计入投标总价。

2.质保期内，我公司对其施工的材料、质量及其提供的整机设备等故障、缺陷进行维修、更换。保证设备等每季度上门检修一次，不再向招标人收取费用。

3.如果设备故障在检修 48 小时后仍无法排除，我公司将在 72 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供招标人使用，直至故障设备修复。

4.所有设备保修服务方式均为上门保修，即我公司派专业维修人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

**七、产品售后承诺的措施**

1.保证所提供的所有仪器设备等均为原厂经检验合格的、全新的、完全符合国家规定检测标准且具有合法手续的设备。到货的设备数量、外观质量、随即备件备品、装箱单、随即资料及设备包装完整无破损。

2.所有仪器设备提供一年保修服务和终身有偿维修服务，且不低于国家相关规定或设备本身寿命（人为破坏除外）。

3.提供的设备应附有产品合格证、质检报告、产品安装使用说明书等相关资料。

4.提供的设备应附有产品合格证和技术说明书或使用说明书、保修承诺书（或类似证明）等。

5.每台设备上应钉有铭牌（内容包括：制造商、设备名称、型号规格、出厂日期等）并附有产品质量检验合格标志。

6.当供应的设备质量出现问题时，我公司负责三包（包修、包换、包退），费用由我公司自行负责。

7.我公司承诺在项目完成后给招标人提供项目的所有技术资料并进行技术交底，包括竣工图纸。这些技术资料仅作为招标人项目系统在日后应用中维护之用，招标人不得将其用于商业用途或提供给第三方应用。我公司承诺本条款在中标后写入合同。

**八、优质服务承诺措施**

我公司本着“高质量，优服务，求发展”的精神，以“优质产品、合理价格、贴心服务”的理念和负责、公开的原则向您郑重承诺：

1、产品配发检验合格证书和适量使用说明书，以确保用户能正确安装使用我公司产品。

2、我公司保证出厂的产品均按有关国家标准生产和检验，不合格的产品决不出厂。保证严格履行、兑现产品三包，严格执行国家工业产品售后服务有关规定，对出厂产品自发货日起的 18 个月内或产品安装 12 个月以内（以先到者为限），若买方能够证实产品是

符合本公司建议的方法正确安装与使用；能够证实产品本身确有设计、材料或加工缺陷，并向本公司提出书面申请，本公司将现缺陷产品免费召回维修，更换或按订货价全额退款。

3、用户对我公司产品提出质量异议，公司保证在接到用户提出异议后 24 小时内做出处理意见。若需现场解决的，保证派出专业技术服务人员，并做到质量问题不解决服务人员不撤离。对每件用户反馈的产品质量问题及处理结果我公司将予以存档。

4、在任何情形下，本公司均不承担因缺陷产品维修，更换而导致的劳务、材料、设备、工程或其他相关的连带费用。本公司此项产品售后服务承诺可以代替其他明示或暗示形式产品质量担保，并且可视为买方的唯一赔偿和卖方的唯一责任。

**5、对货物使用或操作人员培训计划的承诺：**

**产品技术培训计划**

负责对所提供的设备进行免费技术培训。以使客方相关操作人员掌握正确的使用方法，确保设备的正常使用和保养。

在设备交付使用前，我方将向贵方提供所有设备的详细说明及主要部件常见故障说明等，以使贵方相关操作人员能预先对将要运行的设备有所了解。

在设备验收合格交付贵方使用时，我公司将派遣从事过多年厨具制作、工程安装、拥有五年以上维修经验的工程技术人员负责对贵方相关操作人员及维修人员进行操作保养及维修培训，直至操作人员熟悉所有操作、掌握正确的使用及维修方法为止，以确保设备的正常使用和保养，利于延长设备正常使用的寿命。

**技术培训包含但不仅限于以下内容：**

一、烹调（广式灶具）

培训人员姓名： 部门： 计划用时：2小时

培训内容：广式燃气灶结构特点：结构简练，火头旺，操作方便。灶前面板设有两个气掣、风掣、水阀、点火掣等，灶后板设置有摇摆龙头，方便了厨师取水。

操作程序现场实际讲解。

于该类型灶结构简练，所以其故障点较少。常见故障为炉芯堵塞，所以需保持炉膛内的清洁度，定期清理炉膛内杂物，减少堵塞机率。如遇到此情况只需待炉芯冷却后，将其取出，用细铁丝将出气孔捅通即可。

掌握情况：

二、烹调（订式灶具）

培训人员姓名： 部门： 计划用时：2小时

培训内容：宁式燃气灶结构特点：结构简练，火旺。灶前面板设有两个，两只鼓风调速开关以调节火力大小，一只进水阀，灶后板设置有摇摆龙头，方便了厨师取水操作。

操作程序现场实际讲解。

苏式燃油灶由于结构简练，所以其故障点较少。一般故障为炉芯堵塞。

设备保养：工作完毕对灶面进行清洁，炉膛内不要有杂物堆积，定期清理燃烧室内碳垢。以免堵塞口。

注意事项：工作完毕，必须关闭各路门阀、电源，以防事故发生。

掌握情况：

三、蒸煮设备（包括消毒）

培训人员姓名： 部门： 计划用时：3小时

培训内容：蒸饭车：外壳，内胆全不锈钢制，夹层填充保温隔热材料，搞腐蚀、密封性强。蒸饭车下部设有进汽、排水汽阀门；顶部有泄气阀，以保证箱内压力平衡；蒸饭车工作压力为0.04Mpa，压力可根据压力表值观控制。

蒸汽消毒柜与1相同。

蒸汽夹层锅，外部采用国际A3钢板，内胆采用加厚不锈钢制造，配置压力表、进汽阀、疏水阀、泄气阀、排水阀等操作口。工作压力为0.1Mpa。

操作现场实际讲解。

设备保养：平时进行内外清洁；工作完毕不使用时尽可能将门敞开，保持箱内、容器内干爽。

注意事项：

闭门时几个旋钮用力要均匀，使门水平上紧，保护密封条的平整。

饭熟后不要马上取出，待箱内压力减少后再开门，以免蒸汽喷出。

下班后注意将各路阀关闭。

掌握情况：

四、制冷设备

培训人员姓名： 部门： 计划用时：1小时

培训内容：主要是冰箱的保养和操作。

设备保养：不要将杂物堆积在压缩机、散热器周围，避免影响设备的正常工作，定期清理散热器上的灰尘；若箱内霜层过厚，需除去以保制冷效果。

注意事项：不要对冰箱电源经常性的开、关，影响压缩机的寿命；若停电，待来电5分钟后再开启电源。

掌握情况：

五、洗碗间

培训人员姓名： 部门： 计划用时：2小时

培训内容：结合设备说明书对操作人员进行讲解。包括设备结构、功能、操作、保养等介绍。

掌握情况：

六、其他设备由我方技术人员根据客方操作人员要求机动安排。

**6、质量保证措施承诺：**

**1、货物质量保证措施：**

提供合格的产品

我方按照采购人提供的供应计划（包括调整计划）及要求的品种和数量向采购人提供满足本合同技术规定要求的质量合格、全新的货物。

对于采购急需的货物我方承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，因此所发生的所有费用由我方自己承担。

不合格产品的处理

采购人在交货地点有权随时抽检我方交货产品的质量，如发现质量不符合本合同规定，采购人有权拒收货物、拒付合同价款，并追究卖方由此造成的经济损失。

我方供应货物的质量指标不符合合同规定的质量标准，我方自行处理并承担由此所发生的全部费用。给采购人造成损失的，我方给予赔偿。

在质保期内，合同货物出现质量问题，经维修后仍然出现同样质量问题，我方予以无偿更换。质量保修期内，我方未能按采购人要求修复出现的缺陷，采购人有权另行委托其他单位修复，由此发生的费用，由我方自己承担。

**2、检验（测）、试验**

我公司按照质量体系的要求，从货物进库到货物的出库，对产品质量进行全过程的控制，每个环节均严格把关，为了保障交货质量。

我方供应的所有合同货物都是从企业信誉、质量、售后服务择优选择合格的产品供应商。进入的物资入库前检验员首先要验证该批供货单位是否为合格供应商，并验证其有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），再对进货实施必要的检验和测量。如该货物不属合格供应商的产品，则予以拒检。检验人员首先对产品包装、外观、色泽进行检验并根据实测情况和相关检验的要求，作出合格与否的决定，经检测合格后通知库房保管部门。根据结果办理入库手续，库房保管对所填物资的数量进行验收，并分类堆放。我方承诺方供应的所有合同货物是全新，未经使用过的。各个方面满足招标文件规定的质量、规格和性能要求。买方有权对合同货物进行抽检，我方积极配合并提供抽检所需的资料和必要条件。抽检中发现合同货物存在缺陷需要修理或更换时，修理和更换两种措施的使用次数限制为1次，经修理、更换后仍然检测不合格的，我方采取退货处理。抽检中发现存在缺陷的设备经修理或更换后，我方在原有的质保期基础上顺延质保期年限：紧急缺陷顺延3年，重大缺陷顺延2年，一般缺陷顺延1年。

**3、包装、运输**

我方交付的所有合同货物均符合相关包装储运指示标志的规定，按照国家有关部门最新的规定进行包装，满足长途运输、能承受水平受力、垂直受力、多次搬运、装卸、防潮、防震、防碎等包装要求。我方按照合同货物的特点，按需要分别加上防冲撞、防霉、防锈、防腐蚀、防冻、防盗的保护措施，以便合同货物在没有任何损坏和腐蚀的情况下安全地运抵合同货物安装现场。合同货物包装前，我方应负责按部套进行检查清理，不留异物，并保证零部件齐全。接到供货通知后，将及时安排公司车辆进行货物装运，在装运货物时做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤货物，严格清点数量，尽量避免发生差错给用户带来损失，如用敞篷车装载完毕必须绑扎牢固并加盖防雨篷布遮盖，货物在运输时均办理货物保险，并督促驾驶人员必须按照运输合同规定按时将产品安全、迅速、准确无误和保质保量地运交到用户指定的卸货地点。我方认真执行产品贮存、运输规程，避免长时间燥晒，运输中注意支点位置、捆绑方法，避免货物表面划伤或被污染。根据合同产品的特点和在运输中的不同要求，我方在包装箱上醒目地标明“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以相应的标记图案。我方应在合同货物包装物外表明确标注货物的仓储保管要求，包装物外表的标注应清晰、牢固、防水、耐磨。如果我方未提出明确要求或采购人按我方要求进行仓储保管，合同货物在保管期间发生损坏的，我方承担由于修理或更换损坏的合同货物而发生的一切费用。若因我方车辆限制或调配原因无法运输而由买方车辆承运部分，则我方按市场价格向买方支付运输费用。

**4、交货**

若我公司有幸中标，签订供货合同后，我公司将根据合同供货批次数量进行贮备并库存货物，合理调配生产线，优先供应本项目所需货物。并根据买方的要求和交货计划，准时、安全的将货物运至采购人指定地点。不论我方采用何种运输方式，我方均保证采购计划供应量，并保证有必要的调峰运输能力，确保采购人的需要。我方在交货时提供合同货物出厂有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），确保交货质量。如果合同货物是易燃和危险的，我方在发运15日前向买方提交6份说明合同货物名称、性能、保护措施和处理事故的方法的报告。若合同货物中包含危险化学品，我方应在发运15日前向买方提交6份材料安全技术/数据说明书MSDS。我方负责办理发运合同货物所需要的运输手续及合同货物交付前的运输，合同货物运抵并卸至合同约定交货地点前的毁损、灭失风险由我方承担。我方应负责及时自费对因风险灭失或损失的合同货物补充供货，修理或更换，并承担由于补充和/或修理和/或更换损坏的合同货物而发生的一切费用。

**5、安装、调试计划**

我公司资深技术人员将在接到通知后24小时内赶到现场，为用户提供安装、调试，我方严格按照技术资料、检验标准、图纸及说明书进行安装，并充分配合买方，采取一切必要措施，使合同货物尽快投入使用。

合同货物安装完毕后，我方派人参加调试，调试时间应按照买方要求为准。在合同履行过程中，对由于我方原因需要进行的检查、试验、再试验、修理或更换，我方应承担进行上述工作所需的费用。

当合同货物运抵交货地点，买方按国家、行业及买方标准开展现场交接试验，对交接试验不合格的，我方按照买方认可的方案负责处理并再次进行交接试验，相关处理、试验的费用由我方承担。若因交接试验不合格不能达到合同要求，我方承担延迟交货的违约责任。

安装、调试、交接试验验收中，合同货物的本体或任何组件如有缺陷我方及时处理。我方对合同货物缺陷的处理不能达到合同要求，买方有权退货。安装过程中我方处理缺陷超过买方要求期限的，按延迟交货承担违约责任。

**6、售后服务**

我公司指派经验丰富，有较高技术水平的技术人员到现场提供技术服务，负责解决合同货物在安装、调试（试运行）过程中发现的问题。若不能胜任工作，我方按买方要求重新（或增加）选派技术人员，并保证不影响买方工作需要和进度。相关费用由我方负责。

我公司在接到买方通知后，及时问清出现的问题的大概情况，我方技术人员在10分钟之内给予答复并在半小时内带上备品和维修设备响应到现场，及时查出问题原因并完成维修或更换，以保证买方工作的正常开展。我方技术人员在没有得到买方通知时，每月定期对相关设备进行检查和维护，保障设备的正常运转，做到用户对服务满意。

我方技术人员在现场提供技术服务时应严格遵守施工现场的各项安全规章制度，自觉做好安全保护措施（如进入施工现场需佩戴安全帽等），接受现场的监督管理；在施工现场未经许可，不得拆卸、涂抹、损坏任何货物；对合同货物的调试要在现场监理的监督下进行操作，必要时须经过现场监理或项目部负责人的同意。若我方技术人员违反现场安全规章制度，买方有权提出更换违反上述规章制度或不符合要求的我方现场技术服务人员，我方应根据现场需要，重新选派买方认可的服务人员。因上述原因引起的一切后果，由我方承担。

我方在合同生效后15日内以传真方式向买方提交执行技术协议约定的技术服务工作的组织计划一份，双方据此确定技术联络会的次数、时间和地点。

严格执行供需双方就有关问题召开会议的纪要或签订的协议。按合同规定为买方举办有关货物安装、调试、使用、维护技术的业务培训。

随时满足买方对备品备件的要求。无论在何种情况下，我方决不以任何理由刁难买方。

**7、人员培训**

我公司将为采购人提供免费培训服务，并指派专人负责与采购人联系售后服务事宜。

1.免费为买方培训技术操作人员，直到学会为止。

2.免费为买方提供技术资料，如使用说明书等。

3.免费派技术人员到买方现场指导安装、协助解决安装、调试和运行中的技术难题。

4.免费为买方提供现场技术培训，培训内容如厨具设备的基础知识，厨具设备日常使用的常识和技巧， 厨具设备日常使用常见的问题和简单的处理方法，厨具设备日常使用的注意事项，直至所培训人员能熟练操作对设备的调试、使用、维护保养、简单故障处理方法、运行中的维护和出现应急问题时的处理办法为止。

投标人名称（盖章）：许昌大厨房酒店用品有限公司

日期：2018年11月30日

**四、符合性审查证明材料**

**4.1 服务承诺**

乙方对服务响应作出以下承诺：

**一、响应时间承诺**：我公司保证中标后设立专用服务热线电话，并保证24小时在线，能快速、及时、有效地响应发包人需求。若招标人提出需求，能够在10分钟内作出响应。

**二、解决问题时间承诺**：我公司保证中标后在接到招标人提出需求时，能在1个小时内赶赴现场解决问题。

**三、其他承诺**：对项目单位委托的紧急特殊项目，乙方无条件响应；对项目单位的其他预约服务，要求到达指定地点的应按其要求准时到达；在项目单位规定的时间内完成相应的任务，并要求严格执行相关行业规范、安全操作规程、防火安全规定、环境保护规定进行施工，确保工程质量达到合格或以上验收标准，并保质、保量、按期完成任务并组织验收。

**四、服务方案**

1、总体项目服务方案：“高效快速、机动灵活，诚实守信，卓越服务”是我公司对客户恪守的承诺和经营宗旨，食品原材料供应工作是一项责任工程，也是一项风险工程，需要多方联动，扎实推进。为了切实开展好厨房食品原材料供应工作，结合工作实际情况，特制定本方案。

1.1指导思想：以科学发展观为指导，按照“以人为本、健康第一”的指导思想，认真落实厨房食品原材料供应的相关要求。

1.2组织领导：成立该项目食品原材料供应工作实施领导小组，组长：郭峰。

1.3明确职责，落实工作

1.3.1实行领导负责制，组长是该项工作的第一责任人，要建立权责一致的工作机制，明确工作职责，确保各项工作落实到位。按相关政策要求以及酒店厨房的要求制定切实可行的方案，实承担起酒店食堂食品原材料供应的具体组织实施和相关管理责任。

1.3.2制定一整套管理制度、措施、应急预案、分工落实，确保各项工作顺利实施，确保食品安全。

1.3.3拟定食品原材料供应及食品卫生安全协议书，与相关人员签订工作岗位责任协议。

1.4加强从业人员的管理

1.4.1从业人员每年必须进行健康检查。取得健康证明后方可参加工作。凡有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病患者，严禁从事配送及管理工作。

1.4.2从业人员应有良好的个人卫生习惯。工作前、及便后，必须用肥皂及流动清水洗手；接触直接入口货物之前，应洗手消毒。

1.5要加强对食品存放管理，要建立健全食品出入库管理制度和收发登记制度；食品在储存期间，要按照食品保管要求，分类存放，安全管理；要严防食品在储存期间发生霉变、腐烂和生虫不洁等现象；对过期和霉变食品要按规定及时处理，严禁不符合质量卫生要求的食品流向食堂。

1.6应急措施，建立完善食品安全事故应急预案，一旦发生较严重的食品卫生安全事故，迅速启动应急预案。

1.7货源保障：如我公司中标后立即与各相关公司、基地联系，由其安排组织货源，严格执行国家食品安全卫生标准，每一批次质检报告随货同行，送交相关部门备案。

1.8严格执行公司的“五心”标准

诚心---- 诚心诚意

贴心---- 站在对方角度考虑问题，以心换心

细心-----细致周到，不漏掉一个问题，不放过一个细节。

耐心-----始终保持服务耐心，最苛刻的客户是我们最好的教练

舒心-----客户放心，更开心，这就是我们的工作

客户1%的不满意等于100%的不满意，在整个服务链上我们确保服务的精致性，不漏掉一个问题，不放过一个细节。

2、配送方案实施计划

我公司的配送宗旨是“三按”，按时、按质、按量。“二专”，专人、专车。

按时——严格按照招标方的时间要求和规定配送;

按质——保证提供质量合格的优质产品，并登记记录每个送货批次；

按量——按照招标方的配送明细、数量、食堂地址认真执行配送工作。

专人——公司安排7名工作人员实施配送方案，由配送中心组长王炜具体负责；

专车——公司针对本项目的实施。计划从公司配送中心抽出2辆运输车辆，实施专车配送完全能够确保按时送达到指定目的地。

3、具体服务方案：

3.1配送质量标准: 配送米面油、厨房设备、用品类等质量的控制主要采取如下措施：

3.1.1在与客户签订《食品配送合作协议》中，由客户和我们共同拟订《食品配送质量标准书》；

3.1.2我公司接到客户配送定单后，将组织的蔬菜由分拣人员按《蔬菜配送质量标准书》分拣包装入筐，我公司具体负责配送各单位的配送主管检验合格；（3）我们配送的蔬菜经由客户的质量监督员验收。

3.2车辆配送服务：我公司免费提供人工服务装卸车。

3.3配送时间及地点：

交货时间：按照需求计划配送，且满足临时性需求。

交货地点：许昌市东城区

3.4运输安排： 我公司具有冷藏车、保温车配送各种（米面油、厨房设备、用品类等）保质保险，不会造成严重的腐烂。我公司保证在配送的时间内保质保鲜的将（米面油、厨房设备、用品类等）送达到现场。

3.5我公司承诺在1小时内到达用户单位临时配送。

3.6卸货交付：

3.6.1车辆到达目的地后，及时与用户协调员取得联系。

3.6.2入库卸货时，协调员与驾驶员同时监督清点卸货数量；

3.6.3发生货损、货差，由协调员与收货方共同分清责任，同时提交公司；

3.6.4卸货完毕后，及时提供三联单（我单位盖章、验收单位签字）。

4、米面油、厨房设备、用品类等质量保证措施

食品生产卫生规范的基本内容就是从原料到成品全部过程中各个环节的卫生条件和操作规程。其主要内容是：

4.1原料采购、运输、储存的卫生

对原料及其采购后的运输和储存要求是生产任何食品都要首先把好的重要环节。否则，即使生产条件再好，也不能保证最终产品的质量。因此，本项目主要对采购人员、原料的新鲜度、包装物及包装容器、运输工具和运输作业、原料的储存场地、仓库条件等的卫生管理作了相应的规定。

4.2工厂设计与设施的卫生

食品生产在经营进行新建、扩建和续建的工程项目时，首先将总平面布置图等资料报经当地行政部门进行预防性卫生监督，重点对选址、内外周围环境、布局、设备结构、上下水系统、废物处理、卫生设施等进行审查，均符合通用卫生规范和有关食品工厂卫生规范的规定。

4.3工厂的卫生管理

食品工厂建立相应的卫生管理机构，认真宣传和切实执行食品卫生法规，包括工厂的经常性环境卫生、除虫灭害、原材料卫生、产品质量检验、设施卫生和维修保养、清洗消毒、个人卫生、有毒有害物质、污水污物、上下水系统、动物饲养等管理以及规章制度、考核评比、职工健康教育等具体工作。

⒋ 4生产过程的卫生

包括从原料到成品的全工艺过程。在食品加工过程中，按“原料→半成品→成品→包装→储运”的流程，严防交叉污染，在生产加工的场地、车间有消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、废物处理等基本卫生设施并合理使用；食品包装有严格卫生要求的场地和操作要求，包装材料和标识都必须符合国家有关规定，操作人员必须讲究个人卫生，符合从事食品生产经营的健康要求，成品应经有关标准检验合格，方可出厂。

4.5卫生和质量的检验

食品工厂有与生产能力相适应的卫生和质量检验机构，负责产品卫生和检验工作。按国际规定的或企业品质控制标准和检验方法进行检验，签发检验结果单，妥善保存原始记录，并定期鉴定、维修检验用仪器、设备，保证检验结果的准确。

4.6成品储存和运输的卫生

食品生产有原料、半成品和成品三种符合卫生要求的仓库，容量与生产能力相适应；各类仓库有专人管理、负责，定期清洗、消毒、通风换气。各种成品的储放按相应的工艺要求进行。

食品运输有专车、专船或专舱，严禁一车多用或与非食品混运，运输中使用的容器、工具专用，有专人负责运输工具的清洗、消毒等卫生工作。

4.7个人卫生与健康的要求

食品从业人员进行健康检查合格和培训教育合格后才能上岗。以后每年至少要进行一次体检和培训，并养成良好的卫生习惯，如：上岗时，穿戴整洁的工作衣、帽、鞋，上岗前和便后必须洗净双手，防止食品污染。

5、配送时间保证措施

为了快速送货，公司成立了的相关部门，实行部门负责制，专人专事，明确职责，保证整个配送的及时性与稳定性。

5.1作业时间

为了保障送货时间的及时性，员工上班时间从早上6：00开始，早上早下。通过作业时间前提，保证配送时间在顾客要求范围内有一定的弹性。

5.2快速响应

下达要货订单后，订单经过汇总、分析后交到采购部，由采购部负责米面油、厨房设备、用品类等的采购。 进行称重、开票，然后由物流车进行配送。做到整个流程连续作业，无间断作业。

5.3送货

根据顾客需求，进行线路调整。时间紧、距离远的客户优先发车进行配送。做到优先分割，优先加工，优先开票，优先装车，优先发车，优先配送，保证客户的时间需求。

5.4售后处理

当产品配送出去后，发生顾客纠纷，在第一时间内快速处理。质量问题无条件退货，然后以最快的时间给客户进行调货。其它问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

1. 人员配备方案

我公司拥有一个专业化的配送团队，拥有自己各类型专职配送汽车及应急专用车辆，有专职的切配加工、包装专职人员，有一个干净的卫生配套设备，完善的切配加工场所。 先进的管理理念经过几年的摸索与锤炼、学习和成长，我们形成了一套高效规范的管理体系。

主要由六大部分组成：

第一：健全的岗位责任制：员工有章可循。

第二，强化现场主管责任制：有效地与客户及员工沟通，建立员工相互间合作的良好关系。

第三，加强出品质量责任管理：建立出品质量管理登记制度，预防食物中毒，定期进行出品质量分析，并制定纠正措施。

一站式采购 ：根据市场分析及客户的要求，公司领导人果断转变思路，率先撤消大型物流仓库，由原来的批发采购→装卸→仓储→装卸→现场，直接变为蔬菜基地采购→加工→现场。极力降低物流成本，充分保证食材的新鲜、多样、灵活之需求。

严格的卫生管理制度 ：近年来，常有媒体报道集体食物中毒事件，十分让人担忧。公司本着宁保一分险，不省三毛钱的原则，从源头把好食品卫生关，决不购买变质、变味、不新鲜的食材。在食品加工中，严格按照有关食品卫生操作规范实行。在环境卫生方面严格按7S标准执行，并对所有现场定期与不定期的检查，消除卫生隐患。

配送部严格按照食品安全管理体系运作，率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把食材质量关，实施溯源制度，注重过程控制，每道环节进行食品安全检测，已形成从种植养殖、原料采购、保鲜加工、储藏运输和送货上门的一体化服务，建立了从田间到餐桌的健康保障体系。

7、严格执行食品配送管理制度：

7.1根据订餐明细进行分类、发料。

7.2配送应遵循由远及近原则，每次出车配送原则上不超过4小时；

7.3配送时严格配送时的卫生要求。

7.3.1配送车内外洁净、做到每日清洁车内外卫生；

7.3.2车上食品不混合装运、不挤压；

7.3.3配送的食品全部都要有相应的防尘、防污染措施，避免外露；

7.4配送时间符合要求，食品温度符合要求.

7.5配送时严格清查配送物品的品种、数量、地点等是否相符，确保不漏项。

7.6配送到目的地后，由接收方代表签字确认。

8、严格执行食品采购制度

8.1采购人员必须遵守国家的法律政策和财务制度。

8.2采购的食品必须符合国家有关标准和规定。禁止采购下列食品：有毒、有害、腐烂变质、生虫、霉变的食品；超过保持期限及其他不符合食品标准规定的包装食品；无卫生许可证的食品生产经营者供应的食品。

8.3采购过程中要做到及时、认真、手续完备，财物一致，品种、数量不差。严格执行财务制度，要求对方开税务发票。

8.4在工作中如出现错款，责任自负；短斤少两的，由采购员自行负责。

8.5采购人员应做到廉洁自律，大公无私，所有人员均不准带所采购物品回家，并主动接受群众的监督。

8.6采购员平时要做好市场信息采集工作，了解市场行情及时报告给总经理。

8.7服从领导调配，完成领导交办的其它任务。

9、送货不达应急预案

为了更好地践行“与客户共创成功”的服务理念，努力为客户创造更好的服务，切实保障客户盈利水平的逐步提升，努力做到想客户所想，急客户所急，帮客户所需，解客户所难，较好地解决了客户在经营中遇到的各种问题和困难。打造客户服务的良好形象，现根据实际情况，特制定食品配送服务应急预案。

9.1领导小组

组长：郭峰

副组长：王炜

成员： 王军辉、蒋占强、孙凯、张梦龙

9.2应急类型和措施

9.2.1车辆

9.2.1.1如遇送货车辆故障无法出车，则由公司重新安排车辆送货。

9.2.1.2车辆途中发生故障，驾驶员自行检查排除同时报告公司车辆发生故障的地点及故障原因。排除后继续送货，记录排除故障时间，故障无法排除由办公室处理。同时与客户联系，取得客户对延时送货的谅解。

9.2.2人员

9.2.2.1如遇送货驾驶员有特殊情况无法正常出车，由备用驾驶员替补。

9.2.2.2如遇送货员有特殊情况无法正常送货，由备用人员替补。

9.2.3气候

9.2.3.1如遇雾天，在能见度小于30米的情况下(含特大雨雪台风天气)，及时与客户沟通货物送达时间，并且安排多人同时配送。

9.2.3.2送货途中遇特大自然灾害及时向公司报告，取得意见，同时妥善保管好货物，电话联系客户说明情况谅解。

9.2.4道路

9.2.4.1如遇道路损坏或封闭而无法通行时，向公司及客户汇报说明，可以绕道或电话预约与客户交接地点。同时向客户解释延时原因，取得谅解。行车记录详细记载绕道行驶情况。

9.2.4.2如遇特殊节日(高考等)或集镇逢集送货车辆无法进入时，向公司汇报，同时电话预约货物交接地点，注意货物安全。

质量第一，服务至上，不断提高客户满意度，做真正的食品配送专家，是我们坚持不懈的追求！

饮水思源，回报社会，是公司创业发展的宗旨，基业长青的根本！我们愿与社会各界有识之士一起，共同振兴我国农产品配送服务事业，推动农业和食品安全的大发展！

**五、售后服务保障措施**

我配送部在为您提供服务的过程中，特对质量、数量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

1、保证配送的食材质量。所有食品等保证来自长期合作基地，任何时候不出售假冒、伪劣、过期变质产品，各品种均经卫生、防疫、质检等政府职能部门严格检验检疫，杜绝质量伪劣产品，如发现假冒伪劣产品以一罚五十。若所送货物引起食物中毒事件，属我公司责任的，由我配送部承担所有经济和法律责任。

 2、保证提供每日食材的质量检验报告，我配送部每天有一个工作人员，保证在食材送到食堂后，收去食品样品送到许昌检验检疫技术中心，保证在当天10.30分食堂开餐前提供每日食材由许昌检验检疫技术中心提供的质量检验报告。保证送货品种齐全、数量准确，所有送货数量以客户验收为准。

3、不需要加工的食材，早上8.00送到指定地点，对于现场加工食材，保证在早上8.30分完成加工，保证有配送应急预案。每天的供货时间（包括客户临时加单、补货）由客户指定，保证在规定的时间送货上门，如超过规定时间30分钟罚款当次金额5%，超过1小时罚款30%。如有意外情况，我们可以保证从配送部最近的摊位配送食材来供应。

4、保证配送的食材按要求进行粗加工并且干净卫生。对配送的食材并进行分类包装。对具体的食品产品用保鲜盒、保鲜袋、保鲜桶进行分类包装。

5、本项目我配送部固定人员为10人，我方派2台专车和专人，提供全天候的跟踪服务，保证客户的任何需要都得到即时的落实。

5.1实行实名登记制上岗，上岗人员必须配带本配送部的盖章工作牌。

5.2本配送部保证每日安排上岗工作人员3人。

6、我配送部有关负责人每月定期上门回访跟踪客户，随时了解客户各种建议、意见和要求，并及时做出处理。

7、配送部配备专职客户服务代表，全天候受理各类咨询、投诉，并上门服务，第一时间解决业务往来中出现的各种问题。

8、配送部严格执行7S管理，注重加工过程的质量控制，确保出品的卫生符合要求。

9、严格按照HACCP为依据建立食品安全管理体系并贯彻执行。

10、以ISO9001:2000标准建立“质量管理保证体系”，确保产品品质。

11、严格按照国家饮食卫生标准执行各项操作；

12、严格履行合约条款，保证品质，份量，用心服务；

13、100%做到管理规范化、标准化，操作流程化，形象统一化；

14、我方所有员工身体健康并持有效健康证并接收合作客户的相关纪律约束；

15、对食用本配送部所有提供的的任何食品而导致食物中毒，我配送部负全部责任，并承担所有后果；

16、10%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的工业安全如火灾等事故，我配送部承担全部责任和损失；

17、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；

 18、保证不将项目业务转让给第三方，随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

**六、对货物使用或操作人员培训计划的承诺**

1、司机操作规范

1.1守法律、法规。

司机须遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及当地有关交通安全管理规则，安全驾驶，并遵守本工厂其他相关的规章制度。

1.2日常检查与维护。

司机要注意车辆的保养，经常检查车辆的主要机件，按时完成规定的保养作业，经常保持车况良好、车容整洁，确保工具附件无丢失损坏、车辆正常行驶。

1.3出车准备。

出车前司机须认真检查车辆的水、电、油及其他性能是否正常，正确地起动和预热发动机，低档起步平稳加速，逐渐增加发动机负荷，发现不正常时要立即加补或调整。

1.4行驶途中注意事项。

1.4.1根据气候、道路和交通流量，掌握适当的车速和车距，避免不必要的紧急制动，并做好行车记录。

1.4.2行驶中注意各仪表指示情况，随时掌握车辆性能状况，途中发生故障应及时检查排除，不会检修的应立即报告车队长，确保不带故障行车。

1.4.3出车在外停放车辆时应注意选取适当的停放地点和位置，不能在不准停车的路段或危险地段停车。

1.4.4司机离开车辆时必须锁好门窗保险锁，防止车辆被盗，对自己所开车辆的各种证件的有效性应经常检查，出车时保证证件齐全。

1.4.5严禁疲劳驾驶，应文明开车，行驶中要做到“三先”(先让、先慢、先停)。

1.4.6司机必须保持手机24小时处于开机状态，以便工厂能够随时联络到。

1.4.7回程后检查。

出车回来，要检查存油量，发现存油不足时，应立即加油。

1.5车辆安全检查

1.5.1 车辆“三查”。

车辆应坚持出车前、行驶中、返回后的“三查”工作。

1.5.1.1出车前主要检查油/水/电系统是否畅通、有无跑漏、安全设施是否齐全、制动机件是否灵敏。

1.5.1.2行驶中检查指长途行驶100公里即应停车检查主机和各零配件情况，发现故障应及时排除。

1.5.1.3返回后检查车辆的完好状况，及时进行保养维修。

1.6、发生以下四种情况不出车。

1.6.1油/电/水系统有故障不出车。

1.6.2制动设备性能不良不出车。

1.6.3安全设备不齐不出车。

1.6.4司机身体状况不佳不出车。

1.7安全教育与培训

1.7.1车队的安全管理必须从思想上予以高度重视，在实际工作中采取强有力的措施，防范各种事故的发生。

1.7.2每月召开一次司机安全学习分析会，运用正反两方面的事例反复讲明事故的危害性和防止事故的重要性。

1.7.3定期组织学习各项安全规章及交通法规，每半年进行一次安全知识考试。

1.7.4定期总结安全工作，每月一小结，每季一大结，年终全面总结。

**七、质量保证措施**

1、质量保证体系定义：

质量保证体系是企业内部的一种系统的技术和管理手段，是指企业为生产出符合合同要求的产品，满足质量监督和认证工作的要求，建立的必需的全部的有计划的系统的企业活动。它包括对外向用户提供必要保证质量的技术和管理“证据”，这种证据，虽然往往是以书面的质量保证文件形式提供的，但它是以现实的内部的质量保证活动作为坚实后盾的，即表明该产品或服务是在严格的质量管理中完成的，具有足够的管理和技术上的保证能力。

2、质量保证体系

食品质量保证体系主要包括卫生管理组织机构以及食品采购查验、场所环境卫生管理、设施设备卫生管理、清洗消毒管理、人员卫生管理、人员培训管理、加工操作管理、投诉管理等各类管理制度，本公司为了更好的服务客户，解决运营过程中的质量问题，建立了如下完善的质量保证体系：

2.1卫生管理组织机构：

法定代表人：郭峰

食品安全管理员：王炜

从业人员：王军辉、蒋占强、孙凯、张梦龙

2.1食品采购查验：

2.1.1采购食品前与第三方等使用部门取得联系，做到计划进货。

2.1.2采购食品时向供方提出质量要求，并查看食品质量。

2.1.3采购食品时向供方索取合格证明或检验报告单。

2.1.4腐烂变质、发霉、生虫、有毒有害、掺杂掺假、质量不新鲜的食品不采购。

2.1.5验收食品做好数量、质量、有毒有害食品处理等记录。

2.1.6检查所购食品有无合格或检疫证明。

2.1.7腐烂变质、发霉、生虫、有毒有害、掺杂掺假食品不签收。

2.1.8验收记录妥善保存以备查考。

3、设施设备卫生管理

3.1工作人员不得随意移动和更换设施设备，工作时要检查自己所使用的设施设备是否正常运转，各种设施设备应有卫生管理制度。

3.2贮存食品的场所、设备应当保持清洁，无霉斑、鼠迹、无苍蝇、蟑螂；仓库应当通风良好。

3.3仓库保管员有权拒收一切不符合食品卫生要求的食品，并应在食品进库后实行分类存放 ，存放要求如下：

3.3.1食品与非食品不能混放；

3.3.2定型包装食品与散装食品分架存放；

3.3.3洗洁用品、药品、有强烈气味的物品及其它有毒有害物质不能与食品同仓存放；

3.3.4肉类及其制品、蔬菜瓜果，除马上加工使用外，一律进冷库。肉类及其制品应有容器盛放，室温应控制在－18℃（以下）；蔬菜瓜果的存放温度应控制在0—13℃，鲜蛋应存放在0—1℃范围内。应每三天进行一次冷库除霜，并保持地面清洁；

3.3.5库存食品要分类、分架、隔墙、离地存放，要有标签，做到先进先出，并定期检查、处理变质或超过保质期限食品；

3.3.6搞好仓库内、外环境卫生 ，与食品仓库无关人员，一律不准进入。

3.3.7定型包装食品，必须有中文标识，凡食品包装标识不清楚或无标识的，不得进入食品仓库。

3.3.8对由于库存时间过长而超过保存期限的，或发现由于其它原因出现腐败变质、酸败、生虫、霉变的食品，禁止加工生产经营。

3.3.9定期清扫室内环境、设备卫生、不留卫生死角，保持清洁。

4、人员卫生管理

4.1所有新员工必须持合格《健康证》方可办理入职手续。

4.2所有人员在《健康证》到期前10天内需到有资质的体检部门进行健康体检，办理新的《健康证》。

4.3员工在工作时间内生病或受伤应及时向主管报告，由主管批假治疗，禁止带病带伤生产。

4.4工作期间如发现患有有碍食品卫生安全的疾病必须及时向相关主管人员报告，单位将视病情轻重进行调岗、病休或辞退处理。

4.5所有员工的健康证按班组和办理时间进行分类存放，保证每一位员工有相应的健康证。健康证存放两年以上的可以销毁。

4.6按部门、工作站建立《从业人员健康状况一览表》，详细填写员工的健康状况。

5、投诉管理

5.1负责顾客直接或间接投诉信息的收集、登记、汇总、分析、传递、处理。

5.2受理投诉要严肃认真，接待消费者要诚恳热情，做到件件有回音，事事有着落，努力遵守受理投诉的时间要求，全心全意为消费者服务。

5.3对无效投诉，要耐心向消费者做出解释，争取得到理解。

5.4对有效投诉，要按照《消费者权益保护法》的精神贯彻执行，尽量做到化解矛盾，当场解决，对涉及到赔偿的要按权限上报解决。

5.5要将有效投诉的情况及时与相关部门负责人联系，做好善后工作，必要时对涉及投诉的当事人做出相应的处罚或公司负责人解决。

5.6负责人每周应把各类投诉进行汇总、分析，并采取各种有效的防范、纠正措施，使公司的餐饮服务更爱到广大消费者的欢迎和支持。

**八、企业经营管理制度**

（一）、公司管理大纲

1、公司全体员工必须遵守公司章程，遵守公司的各项规章制度和决定。

2、公司通过发挥全体员工的积极性，创造性和提高全体员工的技术、管理、经营水平，不断完善公司的经营，管理体系，实行多种形式的责任制，不断壮大公司实力和提高经济效益。

3、公司提倡全体员工刻苦学习，提高员工的全体素质和水平。造就一支思想新，作风硬，业务强，技术精的员工队伍。

4、公司鼓励员工积极参与公司的决策和管理，鼓励员工发挥才智，提出合理化建议。

5、公司实行“岗薪制”的分配制度，为员工提供收入和福利保证。并随着经济效益的提高逐步提高员工各方面待遇，公司推行岗位责任制，实行考勤，考核制度。评先树先，对做出贡献者予以表彰和奖励。

6、公司提倡求真务实的工作作风，提高工作效率，提倡厉行节约，反对铺张浪费，倡导员工团结互助，同舟共济。发扬集体合作和集体创造精神，增强团体的凝聚力和向心力。

7、每位员工都必须要立足本职，坚守岗位，熟练业务，具备高度责任心。要乐于听取他人意见和批评，服从领导，以礼待人，在工作中必须自觉维护本公司的良好形象和声誉。

8、严守公司的商业秘密。商业秘密指不为公众所知道，能为公司带来经济利益，具有实用性的经营信息（如:客户资料。商品进货渠道。价格体系，物流，库存，销售策略，公司的下一步计划，人员管理结构等）。如有违反者公司将根据实际损失保留向违反规定的人员追偿实际损失的权利。

9、保证不从其他渠道购进其他产品掺入公司的产品中牟利及损害公司形象。如有此类现象发生造成的一切后果，谁违反谁负责。公司有权追究其法律责任。

10、在平时或工作中给公司造成的经济损失由当事人自行负责赔偿。

11、员工必须维护公司纪律，对任何违反公司章程和各项规章制度的行为，都要予以追究。

12、不得私自拿出公司任何东西私用或变卖。一旦发现将追究其责任，并解除劳动合同。

13、在离职之前，首先办理移交手续，要求逐项核实点收无误，移交双方及上级主管人员必须签字确认，方可移交。

（二）、员工守则

1、遵纪守法，忠于职守，爱岗敬业

2、维护公司声誉，保护公司利益

3、服从领导，关心下层，团结互助

4、爱护公物，勤俭节约，杜绝浪费

5、不断学习，提高水平，精通业务

6、积极进取，勇于开括，求实创新

（三）、各项规章制度

为加强公司的规范化管理，完善各项工作制度，促进公司发展壮大，提高经济效益，根据国家有关法律、法规及公司章程的规定，特制定本规章制度。本公司员工的管理、除法令及劳动契约另有规定外，悉以本规则办理。

1、办公室管理制度

本制度对公司全体员工具有约束力，公司各级管理人员有义务贯彻执行并监督员工的执行情况，具体内容如下：

1.1仪表：公司各级员工应保持仪容仪表整洁、大方；

1.2微笑服务：在接待公司内外人员时，应保持微笑，不可冒犯对方；

1.3用语：在任何场合应用语规范，语气温和，音量适中，严禁大声喧哗；

1.4现场接待：遇有客人来访应礼貌接待，上班时间办公室内应保证有人接待；

1.5工作时间内不应无故离岗、串岗，不得闲聊、吃零食、确保办公环境安静有序；

1.6离开座位将椅子摆放整齐，爱护公司财物，节约公司资源；

1.7保持办公桌面整洁，不摆放与工作无关的其他用品，报纸、杂志、废纸等物品及时处理；

1.8保持复印区域整洁，在进行复印、打印后进行必要的清理，非正式文件使用二次利用纸张打印，打印前进行打印预览，避免打印错误造成浪费；

1.9放置在他人办公桌上的物品和文件，未经主人许可不能随便翻阅和使用；

1.10工作时间禁止在办公室睡觉，禁止半卧或坐在办公桌上，禁止漫无目的的来回走动或三五成群聊天；

1.11在办公场所不得谈或做与工作无关的事情，不得在工作场所吃零食；

1.12同事之间见面要互相问好，主动与对方打招呼；不得在背后议论他人；

1.13员工有责任保持工作区域的日常安全，包括正确使用各类电器设备，下班后关闭电源等。最后离开办公室的员工，应检查并关闭所有电源、门窗、空调等设施；

1.14保持办公环境卫生，地面整洁、窗台洁净，门窗、花卉、饮水机无灰尘；个人卫生物品摆放有序，桌面上摆放台历、水杯、常用书本等少量物品，不堆砌；办公桌擦洗干净，不乱贴。

1.15违反以上规定者，视情节轻重给予处分。

2、办公区、生产区卫生管理制度

为搞好公司环境卫生的管理，营造优美、舒适的生产工作环境，特制定本制度。

2.1卫生环境整体要求：全体员工要树立文明意识，养成关心和爱护环境卫生的良好习惯，戒除一切不良陋习，从自身做起，形成良好的卫生氛围。

2.2各区域卫生、绿化责任区标准：

2.2.1路面整洁，无烟头、纸屑等杂物，不乱摆放；

2.2.2绿化带内无杂物，无蜘蛛网、无杂草等。

2.2.3各区域责任部门、责任人应搞好各自卫生区域的清洁，随时清洁，做到认真负责，不留死角。

2.2.4发现不卫生现象，及时处理，各区域垃圾要集中存放并及时清除。

2.2.5提倡文明生产，文明检修，规范操作，现场工器具、材料应及时整理，废物及时清除，做到工完场净。

2.2.6卫生清洁工具定点摆放，用完归位，整齐有序。

2.3区域卫生具体要求：

2.3.1公司所有地面及玻璃的日常维护：公司所有地面每日上下、午各彻底打扫1次，玻璃以扇为单位每日进行擦拭，保持干净。

2.3.2卫生间日常维护：卫生间每天彻底打扫1次，每隔一小时清扫1次，保持地面干爽、无水渍、污渍、油渍。

2.3.3车间日常维护：车间地面每日上下、午各彻底打扫1次，每隔一小时清扫1次，保持地面干爽、无水渍、污渍、油渍、垃圾，并将物品摆放整齐。

2.3.4垃圾的清理：公司所有区域的垃圾筐每日早上清理干净。

2.3.5开会准备、会议室的维护：开会前提前准备好开水，散会后1小时内完成会场清洁工作。

2.3.6办公区花卉的保养：花卉、草坪每周清扫两次，夏天每月剪1次草坪，每周对花卉、草坪浇水1次。

2.4、责任区域划分：

2.4.1门卫、保安：车辆摆放区域、锅炉区域、公司大院、公司门前等大院户外公共区域；树木、草坪、花卉的浇灌、修剪、灭害、灭虫。

2.4.2车间卫生工：车间地面、成品库地面、垃圾清理、车间公共区域；茶炉房和茶炉房外通道地面、墙面、洗手池、玻璃、门帘清洗及垃圾清运；门市部和成品库周转箱的清洗，面包车间出库门庭及台阶；

2.4.3行政楼卫生工：总经理办公室、行政楼、会议室、化验室、男女工更衣室、休息室、洗手消毒间、卫生间等办公区公共区域；各区域门庭、台阶、门帘、洗手池、便池、地面、墙面、壁镜及垃圾清运；成品库周转箱的清洗，参观人员工衣、工帽、鞋套的发放、收集及清洗。

3、公司会议管理制度

为了提高工作效率，规范会议流程，严肃会议纪律，特制定此制度：

3.1会议类别：

3.1.1部门内部会议、管理层会议、员工大会；

3.1.2常规会议、例行会议、临时会议。

3.2会议时间：

3.2.1生产部门会议：即班前会，每日班前由部门领导召开，宣布生产计划、昨日违规行为，强调纪律和工作绩效，鼓舞士气；

3.2.2管理层会议：每月初召开一次，总结各部门上月工作成绩，安排本月工作计划，指导不足，解决问题，进行决策等；

3.2.3员工大会：由总经理决定具体安排，宣读重大经营、生产决定，重大制度变革等重大调整；

3.2.4临时性会议：根据实际需要临时性组织召开，解决紧急问题；

3.2.5常规会议、例行会议：定时召开。

3.3会议纪律：

3.3.1各类会议参会人员不得迟到、早退或无故缺席，特殊情况需向参会第一领导提前请假；

3.3.2会议期间手机必须设置为静音，特殊情况需接听经会议第一领导准许，必须离开会议现场接听；

3.3.3管理层人员参加会议必须携带笔记本和笔，记录相关决定、安排，管理层会议须专人进行会议记录；

3.3.4会议期间尊重他人，不许交头接耳、玩弄手机，不做与会议无关的事。

3.4管理层会议流程：

3.4.1各部门汇报上月工作：

3.4.1.1上月目标完成度、存在的问题、解决的办法；

3.4.1.2本月的计划、实施控制措施，需要的支持；

3.4.1.3合理化建议，部门工作情况；

3.4.1.4汇报工作以实际数据为准，以量化指标说明。

3.4.2时间要求：

3.4.2.1会议整体时间控制约1小时；

3.4.2.2各部门汇报时间约为10分钟，依次为营运部、后勤部、采供部、车间；

3.4.2.3汇报结束由总经理总结并做下一步工作安排，并对存在的问题进行讨论；

3.4.2.4会议结束将会议记录整理备档，必要时下发会议记录。

4、车辆管理制度

为进一步加强配送车辆管理、强化对车辆油耗、维修及日常管理考核，切实降低物流费用及成本，结合配送工作实际，特制定本制度。

4.1车辆管理范围：公司所有车辆。

4.2车辆油耗标准：根据车辆的不同类型制定各车油耗。当使用空调及暖风的季节油耗相应增加10%。

4.3油耗管理：

4.3.1车辆管理员按单车公里数、车辆油耗标准进行计算，依据标准和加油票据对加油总量进行结算，报总经理审批；

4.3.2非正常使用油耗超出部分按当时油价进行赔偿，油耗节约部分给与激励；

4.3.3公车私用，不按正常送货线路行驶造成事故和油耗费用自行负责，并对行为给予处罚。

4.4车辆使用范围：公司产品配送；总经理批准的临时工作。

4.5出、收车程序：

4.5.1出车手续：用车人填写出车申请单→配送主管签字→检查车辆是否正常→出车，因次日早必须及时送货须将车辆开回家中，须经总经理批准。

4.5.2收车手续：用车人将车开回管理处→配送主管检查车辆确认是否正常→在出车申请单上标明收车时间、车辆正常→用车人确认收车签字。

4.5.3出车申请单一式两份，出车人1份、车辆管理部门1份，收车时车辆管理人需将出车申请单交回车辆管理部门。

4.6驾驶员档案管理：

4.6.1人员定岗后,车辆管理部门登记《驾驶员登记表》，并留存驾驶员身份证, 驾驶证复印件及一寸红底彩照,装订成册；

4.6.2对驾驶员进行安全培训，确保其遵守交通规则，保护产品安全，及时、高效完成工作任务。

4.7车辆档案管理：

4.7.1车辆主管部门建立车辆档案，登记车辆详细信息（参数、用途），留存备档；

4.7.2留存车辆年检后的行车证、车身广告证、营运证复印件及车辆照片。

4.7.3根据车辆登记情况确定审验时间表以及保险费、养路费、运管费和广告证时间表，及时安排验证、检证。

4.8车辆晨检：

4.8.1车辆晨检包括驾驶员自检和车辆主管部门抽检。

4.8.2早出车前进行晨检，检查内容：机油、水、电瓶、轮胎气压、发动机、清洗度、车身外观、车辆卫生、汽油指数。

4.8.3如发现短时间内无法排除的故障,驾驶员须申请使用备用车,不得延误送货。

4.8.4车辆故障情况须记录在案，装订归档。

4.9车辆事故处理

4.9.1交通事故发生后，驾驶员应保护车上货物的安全，立即通知配送主管或车辆管理部门。负责人接到报告后，立即安排善后措施，迅速赶往现场进行处理；

4.9.2人员受伤先救治伤员，保护现场，同时通知交管部门和保险公司进行现场勘察；

4.9.3事故处理完毕后，做好事故记录，做相应处理。

4.10车辆停放、卫生管理：

4.10.1按照规定停放车辆，避免不应有的磕碰、冲撞，挡道，停放车辆以不影响交通，车辆停放安全为基本原则；

4.10.2收车后厂区停车应规范一致，方便再次出车和其他车辆出入；

4.10.3临时外来车辆由值班人员指挥停放；

4.10.4驾驶员按照规定清洗车辆，保持车辆出车前干净整洁，对车身污垢随时清理，确保车身明亮干净；

4.10.5驾驶员每周对车辆内部、机器擦洗1次，车内、外清洗干净后擦干，防止生锈或电路短路。

5、物料申购制度

为了保证公司正常运作，及时补充生产经营物料，满足生产经营需求，方便各部门物料申购预算管理，特制定本制度。

5.1物料申购流程：每月20日前各部门填写《物料申购单》→部门主管确认签字→总经理签字→仓库管理员核对库存，确定采购数量→物料采购员采购→物料入库→仓库管理员通知申购部门领料

5.2物料申购单：

5.2.1申购时间：每月20日上午11:00之前；

5.2.2申购单填写：一式两联统一格式的申购单，详细填写品名、单位、规格、数量，制作类物品要附样品，因申购单填写不规范或不明确导致不能正确或按时采购，由申购部门自行负责换货，并承担由此造成的一切费用。

5.2.3申购单的保存：

物料申购单由仓库管理员保留第二联，第一联交采购员采购，采购完成后第一联交仓库管理员一并保管、留存备档；

5.3采购、领取：

5.3.1市内可采购物料每月26日前购回，市外采购及制作类物品于7日内购回，特殊情况经申购部门同意可协商限定期限，并于申购单上标注以便追踪；

5.3.2所购物料统一入库，各申购部门26日后可至仓库领取物料；

5.3.3急购类物资的申购：原则上各部门不得急购，经总经理同意的物料急购申请按急购处理。急购流程：申购部门负责人确认签字申购单后，由总经理签批转仓库管理员，然后转采购员采购。

6、保密工作条例

为保障公司的合法权益,维护公司正常经营管理秩序，特制定本制度。

6.1适用范围：公司各部门与保密相关的工作内容。

6.2保密目的：确保公司的技术，经营秘密不流失，维护企业的经济利益。

6.3保密总则：遵循“突出重点，积极防范”的方针，坚持“内外有别，既便利工作又确保秘密”的原则，正确划分保密范围，确保公司核心机密安全；同时有控制的放宽非核心秘密，使秘密工作更好的为公司生产、经营服务。

6.4保密范围密级划分：按重要程度、技术水平及失密后危害大小，公司密级划分为：绝密和机密两级。

6.4.1绝密：是公司的秘密中的核心部分，限极少数知悉的事项，一旦泄密会使公司利益遭受危害和重大损失，涉及公司命运。主要包括：

6.4.1.1经营决策、策划文书，市场调查预测报告，新产品开发计划，公司投资计划等；

6.4.1.2主导产品、工艺关键以及达到或超过国内先进技术水平的先进技术、科研成果，设备等核心机密；

6.4.1.3通过秘密渠道引进的技术、设备、样品、产品、手段和来源等；

6.4.1.4产品成本及利润等财务资料。

6.4.2机密：是公司秘密中比较重要的部分，一旦泄密将给公司造成严重的损失。主要包括：

6.4.2.1公司经营战略、远景规划，财务帐簿，销售网络，总结计划；

6.4.2.2反映公司生产能力的方案，计划、统计事项，产品实验报告，检验报告等；

6.4.2.3新产品开发项目，有成效的技术革新，发明创造，工艺方案及公司发生的重大技术质量问题；

6.4.2.4引进的产品、设备、仪器，经过改进性能、功能，有显著提高的改进部分；

6.4.2.5公司财务，营销管理制度，目标管理方案，月度运行报告等；

6.4.2.6公司人事档案、工资，公司总体组织架构，包括生产线，各部门运作方式等；

6.4.2.7凡是对内部公开，对外部保密的文件、资料，作为内部资料不划分密级。

6.5密级划入、调整流程：

6.5.1密级划入：起草文件或涉及密级资料的部门主管提出密级意见→由总经理批准→划分为绝密或机密

6.5.2密级调整：根据公司发展状况和保密时限，由起草部门提出，会同有关部门进行调整，文件的资料和密级变更或解密后，应及时通知有关单位，规定有保密期的文件到时自动解除密级。

6.6阅览、使用权：

6.6.1绝密级的技术、经营资料，只限总经理批准的人员使用；

6.6.2机密级的文件资料，限于部门主管批准的人员使用；

6.6.3使用资料的人员必须做好使用过程中的保密工作，必须办理使用登记手续；

6.6.4机密以上文件、资料，原则上不准复印。

6.7保密教育和检查：

6.7.1各部门、科室要经常性对员工进行保密教育和检查，对新进员工必须事先进行保密教育、学习保密条例；

6.7.2员工必须遵守下列保密守则：

不该说的，绝对不说；不该问的，绝对不问；不该看的，绝对不看；不该记的，绝对不记；不在电话、邮件中涉及秘密；不在公开场所涉及秘密；不在不安全的地方存放秘密。

7、公文管理制度

为加强公文管理，做到规范、准确、及时有效地运用公文，结合公司的实际情况，特制定本制度。

7.1公文的常见种类：

7.1.1规定：为处理某种事项、开展某种工作而提出的要求、规范；

7.1.2决定：对重要事项或者重大行动作出安排，奖惩有关单位及人员，变更或撤销下级部门不适当的决定事项；

7.1.3决议：适用于经过会议讨论通过并要求贯彻执行的重要事项；

7.1.4通告：适用于在一定范围内公布应当遵守或周知的事项。

7.1.5通知：适用于批转各部门的公文，转发政府机关和不相隶属机关的公文，传达要求各部门办理、周知或执行的事项，任免和聘用干部。

7.1.6通报：适用于表彰先进，批评错误，传达重要精神或情况。

7.1.7报告：适用于向上级机关汇报工作，反映情况，答复上级机关的询问。

7.1.8请示：适用于向上级机关请示或批准的事项。

7.1.9批复：适用于答复下级单位请示的事项。

7.1.10意见：适用于对重要问题提出建议和处理办法。

7.1.11函：适用于不相隶属机关之间商洽工作、询问和答复问题，向有关主管部门请求批准和答复审批事项。

7.1.12会议纪要：适用于记载、传达会议情况和议定事项。

7.2公文的收发和承转：

7.2.1公司公文分两类，一类是外来公文，即来自公司之外的各种文件、传真、信函，另一类是公司各部门拟写的内部公文；

7.2.2外来公文由企管部统一收取，写明收件人姓名的直接交收件人签收，其余公文由企管部处理；

7.2.3各部门拟写的需经总经理签发、批办的公文，由企管部交总经理批办。如有紧急公文送到，应立即交送有关部门，不得有任何搁置。

7.3公文的起草、审核和签发：

7.3.1下发文件必须经过起草、审核和签发的程序。

7.3.2凡下发的各类文件，综合性的由企管部拟稿，专题性的由各职能部门负责起草。

7.3.3各部门下发的文件须各部门主管审核，经公司总经理审核签发后，由办公室按规定格式打印，发文稿纸连同底稿和正式文件应交办公室存档。

7.4公文归档:

7.4.1公文办理完毕后，应当及时整理（立卷）、归档，发文的拟稿纸（立即销毁）、正式文件原件、修改稿原件全部存档，个人不得保存应当归档的公文。

7.4.2各部门联合办理的公文，原件由主办部门整理（立卷）、归档。

7.5公文管理:

7.5.1公文由各部门的专（兼）职人员统一收发、审核、用印、归档和销毁。

7.5.2不具备归档和存查价值的公文，经鉴别并经相关部门、公司负责人批准，可以销毁。

7.5.3销毁秘密公文应当到指定场所由二人以上监销，保证不丢失、不漏销。

7.5.4相关部门合并时，全部公文应当随之合并管理；部门撤销时，将需要归档的公文整理后，移交企管部。

7.5.5工作人员调离工作岗位时，应当将本人暂存、借用的公文移交、清退。

8.消防安全管理制度

为切实加强消防安全管理，保护公司财产及员工身心安全，保障办公及生产活动的顺利进行，根据中华人民共和国《消防法》等消防法规，结合“预防为主、防消结合”的原则及公司实际情况，制定本制度。

8.1消防安全教育、培训：

8.1.1每年以创办消防知识宣传栏、开展知识竞赛等多种形式，提高全体员工的消防安全意识；

8.1.2定期组织员工学习消防法规和各项规章制度，做到依法治火；

8.1.3各部门应针对岗位特点进行消防安全教育培训；

8.1.4对消防设施维护保养和使用人员应进行实地演示和培训；

8.1.5对新员工进行岗前消防培训，经考试合格后方可上岗；

8.1.6因工作需要员工换岗前必须进行再教育培训；

8.1.7消控负责人等特殊岗位要进行专业培训，经考试合格，持证上岗。

8.2防火巡查、检查制度：

8.2.1落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实巡查检查制度；

8.2.2消防工作归口管理职能部门每日对公司进行防火巡查。每月对单位进行一次防火检查并复查追踪改善；

8.2.3检查中发现火灾隐患，检查人员应填写防火检查记录，要求有关人员在记录上签名；

8.2.4检查部门将检查情况及时通知受检部门，各部门负责人应将每日消防安全检查情况通知，若发现本部门存在火灾隐患，应及时整改；

8.2.5对检查中发现的火灾隐患未按规定时间及时整改的，根据奖惩制度给予处罚。

8.3安全疏散设施管理制度：

8.3.1各部门应保持疏散通道、安全出口畅通，严禁占用疏散通道，严禁在安全出口或疏散通道上安装栅栏等影响疏散的障碍物；

8.3.2应按规范设置符合国家规定的消防安全疏散指示标志和应急照明设施；

8.3.3应保持防火门、消防安全疏散指示标志、应急照明、机械排烟送风、火灾事故广播等设施处于正常状态，并定期组织检查、测试、维护和保养；

8.3.4严禁在营业或工作期间将安全出口上锁；

8.3.5严禁在营业或工作期间将安全疏散指示标志关闭、遮挡或覆盖。

8.4消防设施、器材维护管理制度：

8.4.1消防设施日常使用管理由各部门负责，每日检查消防设施的使用状况，保持设施整洁、卫生、完好；

8.4.2消防设施及消防设备的技术性能的维修保养和定期技术检测由消防工作归口管理部门负责，主管部门每日按时检查了解消防设备的运行情况。查看运行记录，发现异常及时安排维修，使设备保持完好的技术状态；

8.4.3消防设施和消防设备定期测试：

8.4.3.1每个烟、温感探头至少每年轮测一次；

8.4.3.2消防水泵、喷淋水泵、水幕水泵每月试开泵一次；

8.4.3.3正压送风、防排烟系统每半年检测一次；

8.4.3.4室内消火栓、喷淋泄水测试每季度一次；

其它消防设备的测试，根据不同情况决定测试时间。

8.5火灾隐患整改制度：

8.5.1各部门对存在的火灾隐患应当及时予以消除；

8.5.2在防火安全检查中，应对所发现的火灾隐患进行逐项登记，并将隐患情况书面下发各部门限期整改，同时要做好隐患整改情况记录；

8.5.3在火灾隐患未消除前，各部门应当落实防范措施，确保隐患整改期间的消防安、全，对确无能力解决的重大火灾隐患应当提出解决方案，及时报告解决。

8.6用电安全管理制度 ：

8.6.1严禁随意拉设电线，严禁超负荷用电。

8.6.2电气线路、设备安装应由持证电工负责。

8.6.3各部门下班后，该关闭的电源应予以关闭。

8.6.4禁止私用电热棒、电炉等大功率电器。

9、费用报销制度

9.1报销原则：所有费用必须是合理、合法和有效凭证，如果不能证明费用的合理、合法和有效性，则不予报销。

9.2报销时间：费用发生的7日之内将符合要求的报销单及票据报会计处，当月未进行报销则不予报销。

9.3发票相关要求：

9.3.1发票必须有税务部门的“全国统一发票监制章”和收款单位发票专用章或合法印章；

9.3.2日期、项目、开票人、收款人、大写和小写必须填列；

9.3.3发票不得有任何涂改，涂改后发票作废。

9.4报销发票的相关要求：发票必须有税务部门的“全国统一发票监制章”和收款单位发票专用章（财务专用章）或合法印章；没有合法印章的发票不予报销。

9.5报销范围：

9.5.1到许昌送货时，在吃饭或睡觉时间不能按时返回者，给予其报销饭费以及住宿费（住宿费属特殊情况下），根据以往的饭费，给予报销定额的饭费；

9.5.2需要购买办公用品，车间零件、维修用品等为公司使用的物品；

9.5.3凡在公司能解决的问题，不得出外购买或使用，因此而发生的费用不予报销。

10、车间督导检查制度

为了车间管理，提升企业形象，提高企业竞争力，确保经营目标的达成，特制定本制度。车间督导检查分为定期联合检查、日常巡查两种，定期联合检查由公司管理层执行，日常例行由总经理、企管部或相关人员巡查。

10.1联合检查项目：

10.1.1环境：车间整体环境、地面、墙面、门窗、过道清洁度；各类通道顺畅不堵占。

10.1.2产品：半成品及成品成型、生产、摆放、包装、运输规范性。

10.1.3人员：仪容仪表，安全操作，文明用语等。

10.1.4设备：车辆、设备摆放、卫生、安全、有无故障等情况；工作台、工具的卫生、摆放符合规范；各类运输箱、周转筐卫生、码放、安全操作符合规范；各类陈列架、转运架的卫生、摆放符合规范。

10.1.5安全：消防设备、设施安全有效；各类设备、容器、工具的清洗消毒达到标准；食品卫生消毒杀菌操作符合规范；设备设施安全操作符合规范。

10.1.6原料：各类原、辅料存放、使用符合规范；废弃物料定点存放不混淆；原辅料包装材料处置得当。

10.2日常巡查项目：

10.2.1地面、通道、墙壁、门窗、照明：

10.2.1.1通道顺畅无物品，不占道，不堵道；

10.2.1.2通道标识规范，划分清楚，清晰突出；

10.2.1.3地面无纸屑、产品、油污、积尘；

10.2.1.4墙壁、门窗无污渍、积尘、手脚印，无乱涂乱、无蜘蛛网；

10.2.1.5物品摆放原物原位；

10.2.1.6照明系统良好运行，灯光、光色符合规范。

10.2.2作业现场：

10.2.2.1现场标识规范，区域划分清楚；

10.2.2.2机器、设备清洁干净，器具、工具整齐有序；

10.2.2.3物料放置于指定区域，码放规范；

10.2.2.4及时收集整理现场剩余物料、废弃物料并放于指定位置；

10.2.2.5生产过程符合规范，操作正确安全；

10.2.2.6各项设备、设施、物料、工具的清洁、使用符合食品安全要求。

10.2.3原辅料区：

10.2.3.1各料区摆放规范，区分准确、标识明显；

10.2.3.2合格品、不合格、废弃物、杂物区分摆放、标识明显；

10.2.3.3生产使用的物料无过期、霉变、腐败、鼠害、虫害等现象。

10.2.4机器、设备、容器、工具：

10.2.4.1常用的配备工具集放于工具箱内；

10.2.4.2机器设备零件擦拭干净并按时点检修、保养；

10.2.4.3现场不常用的配备工具应固定存放并标识；

10.2.4.4机器设备标明责任人，责任明确且责任人了解其责任范围；

10.2.4.5机器上、工作台上、容器内无杂物、无锈蚀等；

10.2.4.6容器、工具清洗消毒符合规范，码放在固定区域，整齐有序。

10.2.5安全与消防设施：

10.2.5.1消防器材随时保持使用状态，并标识显明；

10.2.5.2定期检验维护，专人负责管理；

10.2.5.3灭火器材前方无障碍物，方便取用；

10.2.5.4危险场所、安全出口、消防通道有警告标示。

10.2.6生产、管理人员：

10.2.6.1穿着规定厂服，保持仪容清爽，不危害食品安全；

10.2.6.2按规定的标准作业程序、作业标准，作业安全规范进行作业；

10.2.6.3工作认真，不闲谈、不怠慢、不打瞌睡，谈吐礼貌；

10.2.6.4生产时有戴手套或防护安全工具操作；

10.2.7仓库：

10.2.7.1仓库有平面标识图及物品存放区域位置标示；

10.2.7.2存放的物品与区域及标示牌一致；

10.2.7.3物品摆放整齐、安全；

10.2.7.4仓库有按原料、半成品、成品、不合格、待检品等进行规划。

10.2.8其它：

10.2.8.1茶杯、水杯在固定放置摆放整齐；

10.2.8.2易燃、有毒物品放置在特定场所，专人负责管理；

10.2.8.3清洁工具按规定消毒杀菌，统一放于规定位置；

10.2.8.4屋角、楼梯间、厕所等无杂物、无污染；

10.2.8.5生产车间有责任区域划分；

10.2.8.6垃圾容器于固定位置摆放整齐、定期清理；

10.2.8.7称量工具班后消毒杀菌，磅秤、叉车放于指定位置。

10.3检查报告、整改处罚：联合检查结束后，由相关负责人搜集信息撰写检查报告，与被检查部门沟通，并张贴公示，需限期整改的项目安排追踪逐跟进。

10.3.1检查报告：检查时间，督查人员，存在的问题，违规的项目、行为，建议的措施。

10.3.2整改处罚：检查时间，检查人员，存在的问题，违规的行为、项目，处罚措施，限期整改项目，处罚通知撰写、审核、张贴，对车间管理的建议。

10.4检查、巡查纪律：

10.4.1检查以保持、提高生产管理水平为最终目的，相关部门、车间必须给予无条件的支持与配合；

10.4.2相关人员严禁以直接或间接方式通知车间检查时间和细节；

10.4.3检查人员须秉持公平、公正、客观的检查原则，不徇私情，不留情面；

10.4.4检查时检查人员必须穿规定着装；

10.4.5任何人员不得阻挠、妨碍检查人员进行检查工作；

10.4.6检查以保证生产安全、最小限度影响正常生产秩序为首要前提；

10.4.7违反检查纪律的行为将视情节给予相应处罚。

11、生产车间管理规定

11.1仪容仪表管理规定：

11.1.1头发要保持干净整齐、无异味、无头屑，长度侧不过耳、后不过领、前不过眉，女士过肩长发须盘起（禁止散发），不剃光头，不留怪异的发型；

11.1.2面部干净清洁，女士化淡妆，不浓妆艳抹，不用香味浓烈的香水，男士不留胡须，及时剃须；

11.1.3不留长指甲，不涂染彩色指甲（生产岗位不得涂指甲油），保持指甲清洁；

11.1.4生产车间不得佩戴任何饰物，非生产人员进入车间须摘除饰物；

11.1.5工作期间不掏耳朵、不剔牙、不抓头皮、不打哈欠、不挖鼻孔；

11.2工服着装管理规定：

11.2.1总原则：端庄、大方、整洁、得体、便于工作；

11.2.2工装干净整洁，无严重退色，无明显污渍、灰尘（特别是衣领和袖口），无开线或钮扣脱落，经常换洗，保持整洁干净；

11.2.3鞋面应保持清洁，穿方便工作行走的低平跟鞋，不穿高跟鞋，不穿使脚部过于暴露的鞋子，女士袜子近肤色为宜，男士袜子深色为宜；

11.2.4工作时，不卷袖子、卷裤脚、翻领子。

11.2.5生产人员上岗穿着全套整洁的工作服，头发全部套入工作帽以免发屑等落入食品中，工作服上衣口袋内不得存放任何物品，个人必需品装入工作服的裤兜，工作服上不能有装饰物（如胸针等），工作服内的衣服不能有流苏、饰品等，以免卷入或落入机器设备和产品中。

11.3更衣室管理规定：

11.3.1所有员工应自觉维护更衣室环境卫生，严禁乱扔垃圾、随地吐痰，更衣室内个人物品及工衣、工鞋应摆放指定位置；

11.3.2使用公司安排的更衣柜，不占用他人更衣柜或闲置更衣柜，爱护更衣柜，不破坏，不私自撬开更衣柜，损坏时及时联系维修；

11.3.3更衣柜随时上锁，贵重物品、易燃、易爆、易污染等危险品严禁放入更衣柜；

11.3.4生产人员必须在更衣室内更换工衣、鞋帽、达到标准并洗手消毒后方可进入生产车间；

11.3.5上岗前及使用卫生间后应彻底清洗双手、经烘干、消毒后方可进入车间，洗手的同时，应同样彻底清洗小臂和指甲，清洗时间不得少于30秒，经烘干、消毒后方可进入车间；

11.3.6每日班后，将更换下的工衣、工鞋放于规定位置并摆放整齐。

11.4生产安全管理规定：

11.4.1所有生产员工在入职前必须取得《健康合格证》、《培训合格证》方可上岗，每年到期须重新体检取证，已取得《健康合格证》的一线员工若发现有职业禁忌症的可疑症状发生时，须及时重新进行健康体检，确定健康合格后方可重新工作；

11.4.2新进生产人员必须参加由企管部组织的相关知识培训包括（卫生、劳动纪律、职业道德、安全生产、操作技能），培训合格后方可入职；

11.4.3每次做了不卫生的工作（如清理垃圾、处理废料、清洗设备、拆装零件等）后，应洗手消毒；咳嗽和打喷嚏时应当用手掩住口鼻，然后彻底洗手防止污染；

11.4.4在生产车间内要保持良好的个人形象，不得有倚靠攀趴设备的行为，更不允许靠坐在原辅料、工作台或设备上，以防止意外事故的发生或污染产品；

11.4.5严格按照工艺要求、作业指导书、质量安全手册等相关生产要求执行生产工作，保证食品安全达标，质量合格；

11.4.6严格按照设施、设备安全操作要求进行操作，防止人身伤害和设备事故；

11.4.7设施设备、工具器具、卫生工具及垃圾定点存放，按规定要求放好；

11.4.8生产上出现问题或有怀疑时，要暂时将产品、半成品或原料等隔离存放并挂相应标识，以防混淆，及时上报处理；

11.4.9原材料、设备及工具要保持整洁和干燥，对直接接触产品的备件更换时要彻底清洗消毒处理；

11.4.10做好防鼠、防蚊虫等处理工作，防止鼠类、蚊虫、等进入车间和仓库对产品和原辅料造成污染，

11.4.11设施设备及时维护维修，维修前后及时清理、消毒；

11.4.12车间环境、设备、工具、器具保持干净整洁，防止污染影响产品质量。

11.5施工安全管理规定：

11.5.1施工人员进入车间前必须由后勤保障部组织相关卫生安全知识培训，培训合格后佩戴专用工作服、鞋套方可进入施工区域；

11.5.2后勤保障部及车间主任划定施工区域，施工材料，施工工具等都必须有指定的存放区域，并悬挂好明显的警示标识，如：“施工现场注意安全”等提示；

11.5.3后勤部及车间负责人员应作好施工现场的防护工作，如施工存在进行切割或打磨产生粉尘的工作，须用工程布将现场围护以防粉尘，铁渣等飘落或飞溅；

11.5.4施工结束后，后勤保障部、施工人员要及时将施工余料，施工用具等全部撤离，由车间主任责成相关工作人员对施工的设备、器具清洗整理后方可进行再生产，施工过程中出现异常情况时，必须立即停止施工，并与车间主任及相关人员取得联系查明原因后方可施工；

11.5.6如果进入车间的施工人员违反以上的条例，车间主任及员工都有权力监督并予以制止，造成损失由施工人员承担；

11.6质量安全管理规定：

11.6.1各岗位必须严格遵守《质量管理手册》等相关文件进行生产，确保质量合格；

11.6.2各岗位必须严格遵守岗位职责和工作要求进行日常生产工作；

11.6.3采购、验收、配料、加工、出品、检验、销售等每一环节须严格检查，仔细核对防止出现质量事故；

**四、符合性审查证明材料**

**4.1 服务承诺**

**致：许昌市东城区招标投标管理办公室**

我超市一向重视对业主的服务，为此，我超市将以“用户至上，真诚服务”的服务理念，竭诚为贵方的建设服务。结合本工程项目的特点和要求及我超市自身的条件和潜力，我们完全响应贵方招标要求的全部内容并作出如下具体服务承诺：

**4.1.1 拟提供售后服务的项目：**真诚到永远，实现“用户百分百满意”是我超市始终如一的服务宗旨。我超市严格遵守此项服务宗旨，全心全意做好米面油、厨房设备、用品类质保期内、外的售后服务工作。

（1）我超市提供的产品质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准和本谈判文件规定的全新现货，提供随货物《产品合格证》及其相关质量证明文件。交货时提供货物资料及附件齐全，在交货完毕后一并交付项目单位。

（2）投标人保证所提供的服务没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

（3）服务期限：自合同签订之日起2年。

（4）供货期：采购单位指定期限内供货完毕。

（5）交货地点：采购单位指定地点。

（6）验收标准：①由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由参加验收人员签署。②按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

（7）付款方式：支付时间及条件：按照零星采购、集中支付的方式，政采类项目合同履行完毕验收后，一个月内据实支付；工程类项目完工验收后按东城区财政资金拨付程序进行结算。每次付款前，供应商（施工方）应向项目单位开具符合国家法律要求的发票。

注：承包人应理解政府部门付款的相关程序，因发包人使用的是财政资金，供应商（施工方）规定的付款时间为向政府财政支付部门提出办理财政支付申请手续的时间，不含政府财政支付部门审核的时间。因政府财政支付审批流程及办理手续而造成项目支付进度有所推延，而导致发包人逾期付款的，发包人不承担逾期付款违约责任。

我超市所提供的货物及相关服务是本招标文件所要求的，所提供的货物为全新产品，负责送货上门，负责所供货物的检验。

**4.1.2质保期内、外服务承诺**

我超市承诺所供米面油、厨房设备、用品类等符合国家质量检测标准的全新正品现货。免费保修期内保证备件充足，出现故障电话不能解决的，维修人员赶赴现场解决，免费保修期外对设备终身维护和免费技术支持，根据用户需要长期供应配件，只收取合理的工本费用。在质保期内免费上门对损坏的部件或设备进行安装、更换、调试，包括配件费，材料费，人工费等。

**4.1.3售后服务地址及人员**

服务单位名称：许昌市东城区德宜来生活超市

服务单位地址：东城区兴业路南段金石东方明珠88商业街1号楼A区一层局部

项目负责人：李惠娟 联系方式：0374-3118311

**4.1.4 响应时间承诺**

若我超市为中标人，我方设立专用服务热线电话0374-3118311，保证24小时在线，并配备专职话务员，能够在10分钟内作出响应，我公司为满足客户的需求，专门成立有健全的售后服务机构。

**4.1.5解决问题时间承诺**

我方承诺在接到招标人提出需求时，快速、及时、有效地响应发包人需求，并承诺在1个小时内赶赴现场解决问题。

**4.1.6服务方案承诺**

（一）、我们完全响应贵方的要求，若中标，施工将严格执行招标文件的所有条款，我超市保证服从业主方的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作，在施工过程中，我们将始终信守合，将履行合同条款作为我们的一切行动的中心目标，我超市对本工程承担总包责任，不转包、不分包工程。

（二）、售后服务整体解决方案

A、员工档案资料

对超市员工进行分部门、分岗位进行设置，实现公司员工扁平化的管理，可以进行一些简单的人事档案管理以及各工程师的技术等级分类、岗位工资的设定等。

B、商品资料资料

对超市所经营的商品按品名、规格等进行分类管理，也包括各配件的管理。

C、客户资料管理

对超市的客户档案信息进行全面的管理，如客户的购买信息、投诉信息、咨询信息、售后服务信息等，也可以对客户进行分级处理，如经销商、大卖场、集团客户等。

D、仓库名称设定

对超市的库房进行分类管理，如：成品库、待修库、样品库、报损库、商返库、配件库等。

E、维修工种设定

可以根据超市的要求进行相应的工种设定，便于售后的维修服务

F、维修奖惩的设定

具体奖惩的项目设定可以根据超市在服务方面的特殊需求进行设置，如：服务师的服务态度、服务及时性、客户的满意度、技术水平、客户投诉、对服务做出的贡献，对任务的完成情况等。

G、期限扣费设定

对服务延期超时等进行相应的奖惩设定，有了相应的奖惩制度，对各服务师进行约束和激励，从而可以有效提高超市的服务质量和服务水平，提升超市的服务竞争力。

H、客户投诉管理

对于客户不同主题的服务要求如报修、投诉、赞誉、咨询等等，超市服务管理人员可在办公电脑上，针对服务内容点击服务内容，以最快的时间反应并存档。客户回访管理用于客户电话回访，客户调查。

I、客户跟踪管理

包括客户事件的跟踪管理（跟踪记录客户请求的处理情况，随时掌握事件的进展状况）；客户投诉的追踪（全程跟踪客户投诉的处理情况及客户对处理的意见，直到问题圆满解决），以利于服务监管与考核。同时依据不同的岗位和岗位之间的隶属关系，对员工进行管理。

G、为保障投标货物准时准点安全送达招标人指定地点，我超市拟从以下几方面保证投标服务工作。

1、严格按照招标人要求，接招标人的通知后1个小时内送达指定地点。

2、指定专人负责招标人的供货时间和数量的协调工作，提前制定配货方案，合理安排进货，保证货物准确无误送达。

3、安排专用送货车保证货物及时送达。

4、保障货物库存，以满足接到招标人通知后，及时配送。

5、货物在运输、装卸和搬运是，小心轻纺，摆放整齐，避免油渍，不受剧烈撞击及尖锐物品碰撞，运输过程中不抛、摔、滚、拖，由于 包装、装卸和运输产生的货物损坏由我超市负责。

以上从人员、车辆、货物三个方面进行考虑，完全有充足能力保证将货物在规定时间内送到招标人指定地点。

**4.1.7售后服务保障措施**

质保期为项目验收合格，由我超市与客户签署验收合格证书并办理项目移交之日起算，提供所供关键设备三年全免费上门维修的服务，并且终身维护。对于其他设备严格执行包修、包换、包退的国家“三包”服务承诺。 在质保期内如有设备或部件不能使用更换，则该部分设备或部件质保期相应延长。 质保期内，由于人为因素破坏、不可抗力等因素引起的故障，维修零件费由客户方负责。

A. 内容

产品验收后按规定期限提供免费保修服务及保修期满后提供永久性维护保养服务，及时对系统进行维护和保障。技术人员免费到现场为客户排除故障或进行技术指导。 定期免费提供专业管理人员和非专业使用人员的培训。

B. 措施

1. 服务中心在接到客户的报修电话后，响应时间10分钟内，把排障时间压缩到最短，不解决问题不停止维修，直到问题解决为止。在排除故障期间，保证在响应时间内排除故障。
2. 实行定期电话回访制度和产品上门跟踪服务制度，以了解产品状况。并帮助客户制定产品的使用和日常维护制度。

C. 服务方式

每周 7 天每天 24 小时的远程电话支持

对一般问题的服务时间为星期一到星期日的上午八点半至下午五点，公共节假日除外。我超市服务人员将在收到客户电话后10分钟内予以响应，并赶到用户现场进行处理。

D. 质量保证期限，本超市承诺我方所供货物全部符合国家食品安全标准及质量标准，如因在运输或储藏过程中发生影响使用的情况，我超市无条件退换货。对造成的损失，由我方全部承担。本超市拥有健全的售后服务机构，包括专门的采购、送货、回访，并建立了专人，定期回访和信息反馈机制。

**4.1.8对货物使用或操作人员培训计划的承诺**：

我超市经得业主同意可以利用已供货物和设备对业主的人员进行培训。然而我超市不得使用本合同内须提供的备用货物和设备进行培训之用。我超市应提供足够的材料、设备、样本、模型、以及其他种种需要的培训教材文件，以便培训工作的进行。培训课程完成后，有关装备和教材将为业主所有，以便日后业主直行对其他员工进行辅助性培训之用。所有教材文件须以中文说明。

上述培训所需的费用应包括在我超市的合同价内。然而培训时产生的额外开支如受训学员的住宿和交通费之类，也包括在合同内。

（一）、培训计划

我超市制订培训内容和培训计划，阐述采取何种措施的培训，以保证业主运行人员能最终熟练操作使用其设备维护。培训计划应包括培训的目标、培训的时间、地点、授课人员的简介,培训内容包括理论培训和实际操作的培训。

1》、概述

所有的技术培训均服从业主总的培训计划和内容的要求，我超市负责对业主的维修、操作人员进行合同设备的操作使用方面的培训，通过培训，使接受培训的人员能了解合同内货物和设备的基本结构、性能，并掌握货物和设备使用和维护保养的方法，因我超市的原因导致技术培训不能按期完成，或原有的设计需要改变，业主有权要求我方重新进行培训，所有费用应由我方承担。

2》、培训总则

（1）应对业主的技术人员进行培训，所有培训应以中文进行，投标方应在投标书中提出培训计划和培训项目，供业主批准。

（2）排出的培训教员，应对所提供的货物和设备具有五年以上服务经验，培训教员的资历连同培训计划一并提交业主，业主认为培训教员不合格可要求更换。

（3）现场培训：应在货物和设备试运行期间为业主技术人员进行现场培训，在培训工作开始前应向业主提供所有中/英文培训资料，包括中文操作、服务手册，要求受训人员能够了解货物和设备的基本结构及操作程序。

3》、培训计划

我超市制订受训人员的培训方案，并报业主批准，培训计划应包括以下内容：

（1）培训的目标；

（2）培训的课程，包括理论课/实践课；

（3）培训开始时间/结束时间；

（4）使用的培训设施；

（5）培训的材料和文件；

（6）受训人员的要求；

（7）培训地点；

（8）授课人员的姓名及职称；

（9）课程效果的评估方法。

4》现场培训

现场培训由我超市人员负责。我超市至少提前30天通知业主授课时所需的常用教学设施，任何特殊的工具和测试设备由我司准备。

5》、培训目的

在经过培训后，业主参训人员能熟悉货物和设备的各种性能。

6》、培训使用的设施、培训教材、资料

在培训实施1个月前，我超市提交培训材料给业主确认。所有培训用材料应能拷贝，音像制品应能拷贝复制，文件应提供用：microsoft office2007 for windows（或以上版本）的形式，提交一份光盘。

培训期间将提供给受训者培训手册和有关文件。

7》、对授课人员、受训人员的要求

提交培训计划书，使业主审批。

培训教师具有正式的教学经验。业主对任教人员不满意可以协商更换，并确保业主的管理人员经培训考核后可以上岗操作。

8》、培训效果与考核

为使培训人员不断进步而达到培训计划要求，所有培训人员都应经常接受测试和考核，以确定他们可否称职地完成将被赋予的任务和工作。

我超市准备并提交一份测验和考试计划，以及详细资料，包括范围、功能和方法，供业主确认。

我超市负责测验和考试的所有安排和费用，对成功地完成培训的学员颁发证书。

**4.1.9质量保证措施承诺**：

作为食品经营企业（个体工商户）的业主，深知我们所经营食品的质量安全和卫生，直接关系到消费者的身体健康和生命安全。为了认真贯彻执行く国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定＞，维护食品消费安全，切实保障人民群众饮食安全，雏护消费者的正当权益，本业主郑重承诺如下：

认真履行食品经营者必须承担的食品安全“第一责任人”职责，对本企业经营的食品安全负责。自觉遵守国家《食品安全法＞、く消费者权孟保护法》、く产品质量法》等相天法律、法规，服从食品安全监督管理。

一、按照工商行政管理机天食品安全监督管理的要求，建立健全并执行以下管理制度。

（1）进货检查验收制度。采取索证索票的方式，审验食品生产者或供货者必须具备的资格条件

（2）进货台帐制度。如实记录每种食品进货时间、来源、名称、规格、数量、保质期等内容；从事批发业务的，商品销售发票、凭证要求保存2年以上。

（3）食品质量承诺制度。采取食品质量先行负责方式，落实食品质量承诺责任。

（4）不合格食品下柜退市制度。

二、严把食品质量天，不销售假冒伪劣、过期变质食品。

三、做好库存食品的防潮、防霉等工作，保持货架、念库卫生清洁。

四、使用国家规定的计量器具，以法定计量单位作为结算依据，不短斤缺两，销售时不拒绝消费者对计量器具的复桉。

五、不发布食品虚假宣传广告，户外广告自觉报经工商部门审批后发布。

六、积极配合工商行政管理机天依法履行监督检查，建立商品质量联络员制度，规范经营行为，完善售后服务，妥善解决消费投诉和纠纷，共同营造食品安全消费环境。

七、质量保证措施承诺

（1）供货质量保障的设施及措施

1).供货质量承诺合格。

2).我公司承诺工程质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准。

3）. 提供的所有产品都是全新的，且符合采购单位的设计要求。

4）. 所购产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次好，为采购单位 提供充足货源及高品质的材料。

5）.为保证工程质量，由我公司专职质检员对产品实行跟踪检查，严格按《质量 管理制度》、《质量检验、监督制度》、《产品质量奖罚制度》执行，保证工程质量合格。

6）.负责货物的运输工作，保证按照合同要求进行包装、运输和控制，使得按时 保质地完成货物到现场。

7）.货物到达台方指定地点后，组织双方相关人员进行到货验收，保证符合合同 要求。

8.）负责全过程的质量问题处理，并承担相应的责任。

（2）质量监督管理措施

1) 成立专门的质量管理监督部门，指定项目质量监督的负责人。确定质量方针、 质量目标和清晰的职责分工。 2) 严格执行质量管理制度、项目质量监督制度。 3) 对产品和原材料供应商进行认证、评估和监督。 4) 监督和管理对外购产品和材料的检验评估工作。 5) 监督和管理出厂产品的质量评估、产品资料的审核。 6) 监督和管理产品材料的运输、到货验收、货物更换等全过程的产品质量。 7) 监督整个供货计划的执行，确保顺利完成施工。 8) 定期参加工作会议，向项目负责人汇报产品质量监督工作成果。

（3）包装、运送过程中的产品质量保障措施

1) 在运送前，对成品进行必要的包装。原产品包装符合运送要求的，可以使用 原包装；否则要更换或附加新的包装。包装上要标有适当的运输和搬运记号。 2) 根据产品类型，选用适当的运输工具。 3) 在包装以外，还要使用泡沫塑料、海绵、雨布等材料进行适当的防护和 遮 盖，防止或减轻运送过程中震动、磕碰、划伤、污损。

（4）到货验收时的质量保障措施

1) 货物按照计划运送到甲方指定地点之后，甲方负责人和我超市负责人共同接收 货物并验收。2) 按照供货清单，核对货物名称、规格、数量。3) 进行开箱验收。包括设备外观、配件、说明书、合格证等装箱内容。4) 如果货物不符合合同标准要求或者损坏缺少，不予签收。我超市负责更换或者 补货，保证不影响进度。

投标人名称（公章）：许昌市东城区德宜来生活超市

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

日期：2018年11月30日

**4.1 服务承诺**

**致：许昌市东城区招标投标管理办公室**

我公司许昌魏都杨峰食品商行所投项目：许昌市东城区政府采购类和工程建设类数据库采购项目第10包 米面油、厨房设备、用品类等。现承诺如下：

**一、响应时间承诺：**

我公司许昌魏都杨峰食品商行设有专用服务热线，电话号码：13949825378，保证24小时在线。若招标人提出需求，保证在10分钟内作出响应；

**二、解决问题时间承诺：**

我公司许昌魏都杨峰食品商行承诺：在接到招标人提出需求时，在1个小时内赶赴现场解决问题；

**三、服务方案承诺：**

为营造良好的食品安全消费环境，本公司郑重承诺：严格执行粮油、干货调料商品准入制度，严把食品质量关，认真处理消费投诉，树立诚实守信的社会形象和道德形象，确保消费者粮油食品消费安全。

1、为公司将从正规生产厂家，采购经国家质检部门检验合格的产品，以保障食品的安全性

2、我公司有规范的运输配送团队,在我县建立统一配送网络，设立专用仓储，负责统一安排和管理配送车辆、送货人员。

3、产品因运输损坏、质量问题及安全事故、二次搬运等所发生的费用，一切由我公司全权负责。

4、我公司供货时向学校提供每批次食品检验报告，同时向本县场监管局、农牧局提供复印件1份备案以备审查（以实施项目的工作年度为准，一年不得少于一次提供国家职能部门核发的检测报告）。

5、进货验收备查制度

（一）本公司严格按照《产品质量法》、《食品卫生法》等法律规定，严把商品进货关，坚决杜绝“三无”商品进店；

（二）本公司及时收集经销食品的相关资料，按商品进货类别分别建立进货台账；

（三）进货台账记录商品品种、进货日期、供货单位、购销凭证、保质期、数量等信息，内容真实可靠、有据可查，并接受工商、药品食品监督等部门检查。

6、不合格产品下架制度

（一）本公司严把质量关，对过期变质食品，主动即使下架；

（二）本公司对群众反映大、投诉集中的重要食品，先予以下架，随后提交有关部门组织鉴定，经检定合格的食品重新上架，鉴定为不合格的食品立即停止销售。

（三）本公司对已销售的不合格产品、假冒伪劣产品及时予以追回，并将有关情况通报供应商和工商等部门。由此出现的一切经济损失由我公司予以赔偿。

**四、售后服务保障措施：**

我公司保证专人负责本次招标的供货及及售后服务，按照投标文件的的服务方案为招标人服务。按照招标人规定的采购目录进行供货,按照按照招标人的要求签署供货合同并按照合同规定时间供货。我公司保证供货到采购方指定的地点，供货率在90%以上。如遇特殊情况需要推迟供货，必须事先与招标人协商，招标人同意后，方可执行。如遇非正常情况，需经双方协商解决。

**五、培训计划的承诺：**

1、现场培训

（1）在供货后，即有我公司专业培训人员对所供干菜、调料的使用进行现场培训。

（2）培训内容包括：干菜的使用、储藏；调料的使用、储藏等。

**六、质量保证措施承诺**

我公司承诺：所供产品符合国家相关标准，所供干菜和调料均为合格产品，如遇质量问题，10分钟内做出响应，1小时内赶到现场解决问题。如达不到合同约定的质量标准，视为我公司未能按时交货，招标人有权退货并追究我公司的违约责任。货到现场后由于招标人保管不当造成的问题，我公司负责补齐货物，但费用由招标人负担。

我公司派专人负责与招标人联系售后服务相关事宜。

至少每季度一次征求招标人意见及建议，综合招标人的意见后及时改进服务，公布服务电话，接受社会和招标人监督。

我公司自成立至今，未出现任何产品质量问题，未出现任何食品安全事故。我公司制定应急处理方案，在出现食品安全事故时，第一时间向所在地人民政府卫生部门和食品药品监督管理部门报告，按照相关部门监管的要求采取控制措施。如因我公司供货产品出现的质量问题引起就餐者出现身体不适，我公司立即派专人赶到现场处理相关问题，保护现场，封存导致或可能导致食品安全事故的原材料，必要时及时将就餐者送医并承担相应的费用。

**4.1 服务承诺**

4.1.1、响应时间承诺：

我公司设立专用服务热线电话：13949805318，并保证24小时在线，若招标

人提出需求，能够在10分钟内作出响应 。

4.1.2、解决问题时间承诺：

在接到招标人提出需求时，能在1个小时内赶赴现场解决问题。

4.1.3、服务方案承诺：

若我公司有幸成为招标人合格供应商，我公司对于成交货物，除完全响应谈

判文件合同条款和合同专用条款规定的所有要求外，还将按照以下条款对服务方

案承诺：

1）在前期，我公司将免费提供项目的咨询、方案的设计服务，积极推荐米

面油、厨房设备、用品类等质优价廉货物，提供检测报告，帮助招标方选型。

2）我公司收到《询价通知书》后，将按照相关要求、在规定时间内向许昌

市东城区招标投标管理办公室递交报价文件。

3）我公司被确定为成交供应商后，将按相关规定与招标人签订供货（服务）

合同，严格按合同规定时间向招标人供货、服务，并承诺所有货物均为原厂正品，

提供货物合格证。

4）我公司在向招标人供货、服务和完成项目过程中，严格执行相关行业规

范、安全操作规程、防火安全规定、环境保护规定进行施工，确保工程质量达到

合格或以上验收标准，并保质、保量、按期完成任务并组织验收。

5）我公司提供常设全天候 24 小时热线服务：13949805318，能快速、及时、有效地响应招标人需求。我公司在协议生效期间，接到招标人提出需求时，能在10 分钟内响应，并在1 个小时内赶赴现场解决问题；

6）对招标人委托的紧急特殊项目，我公司无条件响应。

7）对招标人的其他预约服务，要求到达指定地点的我司将按要求准时到达。

8）我公司严格按照相关法律、法规、文件，履行必要的执业程序，不从事

违背法律、法规及招标人相关管理规定和损害招标人利益的活动，一经发现，招

标人有权解除合同并追究其法律责任，造成招标人损失的，应承担由此造成招标人的全部损失。

9）我公司负责对招标人提供的资料、数据等保密，未经招标人书面同意不

得向任何第三方提供与本业务有关的任何资料；我公司对其成果文件中相关内容

的真实性、合法性、可行性负责。

10）因我公司原因导致服务成果未经招标人认可，则招标人不支付给我司任

何费用。

11）在项目完成后，配合招标人对项目进行验收，保质保时完成招标人提出

的完善措施。

**12）**按招标人要求，开具合格的发票，配合完成招标人对项目的付款。

**13）**我公司承诺做好质保期内的免费服务及质保期外的终身维护。

4.1.4、售后服务承诺：

我公司对于成交货物，除完全响应谈判文件合同条款和合同专用条款规定的

所有要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务：

1、售后服务标准：

一、如发现我公司自身原因违反招标文件或承诺书的有关规定或承诺，采

购人有权根据招标文件处罚规则对我公司进行处罚，直到停止我公司采购协议供

货项目成员资格，情节严重的，列入不良供应商名单。

二、我公司保证根据招标文件要求及我公司招标文件的承诺，及时向贵单

位提供高质量的中标产品和服务，且不在《采购协议供货合同书》内容之外提

出任何附加条款。

三、我公司保证本合同中所提供货物的质量标准按国家标准、行业标准或

生产商企业标准执行。

四、对食堂大宗物品及蔬菜配送，因产品质量原因造成食品卫生事故（中

毒事件），由我公司承担全部经济赔偿并负法律责任。

五、我公司保证所供货物是符合招标文件要求，且一一对应，如果中标产

品更新换代，我公司保证将原中标产品一对一替换为新产品并同时（发布更新通

知或媒体广告起计算，不超过两个工作日）向贵方及采购人和采购单位申请更新，

新型号的质量不能低于原中标产品，调整后优惠率不低于该产品投标时的优惠

率。并在价格调整的同时，提供新产品最新基准价证明。

六、我公司保证在供货时按中标合同文本规定内容执行配送，“协议供货

合同配送执行书”是客观真实的，并按月报送贵单位备案。

七、我公司同意贵方为实施采购工作的需要可以在相关文件上公布我方中

标产品的价格、优惠率以及相关的信息。

八、我司提供一名该项目专职售后服务人员，以便更好的搞好对贵单位的服

务。联系方式如下：姓名：万清安 电话：13949805318。

九、我司在工作中严格遵守招标人信息安全及保密、系统管理、现场实施人

员管理等各项有关规章制度。

十、我司严格按支持服务职责要求开展工作，并服从招标方工作任务安排。

十一、我司承诺：不得将本项目和本项目的技术服务工作转包给任何第三

方。

十二、我司承诺：不发生有人员责任的事故。

4.1.5、对货物使用或操作人员培训计划的承诺：

我公司将派出理论扎实和实践经验丰富的技术人员参与，对贵公司实际操作

人员进行培训，包含专业的理论知识培训，又有灵活的实践培训，最终使操作人员掌握对菜品、米、面、粮、油等物品优劣的辨识及储藏。

培训教员毕业证如下：

4.1.6、质量保证措施承诺：

1.提供的货物符合国家相关技术标准或行业标准、国内相关部门手续完备、具有制造商质量保证书（或合格证明）的货物；

2.提供的货物符合投标文件承诺和所签合同规定的技术要求；

3.保证“售后服务承诺”全部内容的满足；

4.每件货物、用品配件齐全、包装完整、完好未拆封；

5.所供货物保证严格按照国家相关规范进行安装和调试，并保证所有投标产品质量符合国家相关法律、法规和规定的要求，保质期按照国家相关规定或合同规定执行。

6.货物验收后，我公司将定期对货物进行巡检、保养。

4.1.7、公司管理制度：

第一章 文件管理制度

一、文件管理内容主要包括：上级函、电、来文，同级函、电、来文，本公司

上报下发的各种文件、资料。按照分工的原则，全公司各类文件由公司副总管理。

第二章 保 密 制 度

一、全体员工都有保守公司秘密的义务。在对外交往和合作中，须特别注意不泄

露公司秘密，更不准出卖公司秘密。

二、公司秘密是关系公司发展和利益，在一定时间内只限一定范围的员工知悉的

事项。公司秘密包括下列秘密事项：

1、公司经营发展决策中的秘密事项；

2、人事决策中的秘密事项；

3、专有技术；

4、招标项目的标底、合作条件、贸易条件；

5、重要的合同、客户和合作渠道；

6、公司非向公众公开的财务情况、银行帐户帐号；

7、股东会或总经理确定应当保守的公司其他秘密事项。

三、属于公司秘密的文件、资料，应标明“秘密”字样，由专人负责印制、收发、

传递、保管，非经批准，不准复印、摘抄秘密文件、资料。

四、公司秘密应根据需要，限于一定范围的员工接触。接触公司秘密的员工，未

经批准不准向他人泄露。非接触公司秘密的员工，不准打听公司秘密。

五、对保守公司秘密或防止泄密有功的，予以表扬、奖励。

第三章 考勤管理制度

一、公司员工必须自觉遵守劳动纪律，按时上下班，不迟到，不早退，工作时间

不得擅自离开工作岗位，特殊情况经总经理同意。

二、作息时间：每周工作五天，加班可于事后调休。

上午：8：00~12：00

下午：14：00~17：30

如有调整，以新公布的工作时间为准。

三、考勤

1、公司员工上、下班（30 分钟以内为迟到或早退、30 分钟以上则视为旷工）迟

到、早退一次，罚款50 元，二次，罚款200 元，月累计三次及以上情节严重者，

降职使用或按自动离职处理。

2、无故不办理请假手续，而擅自不上班，按旷工处理。

四、事假

公司员工因事需请假，须持书面请假报告致总经理批准。

五、病假

公司员工因病治疗或休息，须持区级以上医院医疗机构休息证明，经批准后方可

休病假。

六、婚假

公司员工结婚可凭书面报告请婚假三天，其配偶在外地居住者另加往返路程假，

符合晚婚年龄的初婚者增加婚假二十天。

七、工伤假

1、公司员工在生产工作中因工负伤，在取得规定的因工证明材料后，凭医院的

医疗休息证明方可批准休假。

2、员工因工致残丧失或部分丧失劳动能力必须长期休息者，由相关劳动保障部

门和医疗鉴定部门根据《劳保条例》研究处理。

八、丧假

1、员工配偶、直系亲属及岳父母、公婆死亡可请假三天，其死者在外地可另加

往返路程假。

投 标 人 名 称：许昌魏都安丰农副产品商行（盖单位公章）

法定代表人或授权代表： （签字或加盖名章）

签 署 日 期： 2018 年 11 月 16 日

**4.1 服务承诺**

**1、**我公司响应时间承诺：我司设立专用服务热线电话：15937485641，并保证24小时在线，若招标人提出需求，能够在10分钟内作出响应。我司本项目项目经理为马号创，联系方式：15937485641。本项目服务期限：自合同签订之日起2年。

2、我公司解决问题时间承诺：在接到招标人提出需求时，能在1个小时内赶赴现场解决问题。

3、服务方案承诺：

一、我司首先评定供应商是否合格。

一查：市场准入资质——食品生产许可证、流通许可证、屠宰许可证等。

二查：营业执照，

三查：一年内的第三方检测报告，建立合格供应商名单，每年年初重新评定。  
二、其次是采购。采购的范围我们应该在合格供应商名单内选择，保证各证齐全。每一批次食材的合格证明——出厂检测报告必须要拿到手，做到有证可查。  
三、验收。建立食品进货查验制度。如实记录食品名称、规格、数量、生产批次、保质期、供货商名称和联系方式、进货日期等，记录保存二年。实现统一配送的，查验记录复印件留存相关企业备查，或联网备查。  
四、运输。运输和装卸食品的容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，防止食品菜品污染，并符合保证食品安全所需的温度等特殊要求，不得将食品与毒、有害物品一同运输。  
五、储存。贮存场所应该保证洁、干、畅；做到防鼠、防蝇、防虫、防鸟、防火。生熟分离、冰鲜分离、食品与非食品分离。下垫垫仓板，离地离墙20CM有效标示：名称、生产日期、保质期、生产厂家、 联系方式。先进来的食品先出去。  
六、检测，对于采购或自有基地生产的蔬菜，检测员运用蔬菜安全快速检测仪对应季热卖蔬菜进行农药残留的检测，检测的产品不仅有蔬果，还有米、面、油等，不仅有农药残留，还有重金属超标检测。  
七、最后要注意食品的追溯。当发现经营的食品不符合食品安全标时，应立即停止经营，并有效、准确地通知相关生产经营者和消费者，并记录停止经营和通知情况。应配合相关食品生产经营者和食品安全主管部门进行相关追溯和召回工作，避免或减轻危害。针对所发现的问题，食品经营者应查找各环节录、分析问题原因并及时改进。

4、售后服务保障措施

一、严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国产品质量法》等相关规定。 二、坚决不提供不符合国家食品安全标准要求的各类食用肉类、蔬菜及配料用品，不在食品中掺杂、掺假、以次充好、以不合格品冒充合格品。 三、按照招标方《采购清单》上要求的肉类、蔬菜及指定物品运送到等物质数量按时送到指定的地点，严格按照使用单位所需的数量提供，未经使用单位同意，不得增加或减少。 四、每天在正常情况下送新鲜肉类、蔬菜随叫随到，随时提供采购，并送达指定地点；我司必须将招标方需要的新鲜肉类、蔬菜按计划按时间送达。 五、按照招标方的要求随时通知我司购买各种配餐等商品的需要，我司必及时按招标方要求将商品送到。我司保证新鲜的食用肉类做到：猪肉牛肉有卫生防疫检测印章，无注水；肉新鲜、无异味、无腐烂、无防腐剂保鲜，品质合格无毒无害；家禽类新鲜、无病、无注水。蔬菜类做到：新鲜菜光滑、清脆鲜嫩，无变质腐烂、无黄叶、不带泥沙、无杂草、检验无农药残留，净菜达到98%以上。 六、招标方可对我司的供应肉类、蔬菜不定期抽样送卫生防疫部门检疫。如肉类、蔬菜有卫生、质量问题，检验费由我司承担，并承担相应的违约责任。 七、我司保证配料用品保证卫生安全合格，坚决不提供包装袋破损、生产日期标识模糊不清、假冒伪劣或不符合法定要求的配料用品。我司提供的指定商品保质期到达业主地点时有10个月以上。 八、加强对配送人员的健康管理，配送人员保持良好的个人卫生，穿戴清洁的工作衣帽，不留长指甲，不涂指甲油，不佩带饰物，保持手部清洁，并持有健康证件。 九、定期或不定期对运送食品运输车辆的进行清洗消毒管理，保持车辆清洁、无异味。5、对货物使用或操作人员培训计划的承诺：

一、我司每季度对操作人员进行培训，也可根据招标方要求随时进行培训。

二、培训的内容包括：营养学、膳食单配方案、蔬菜的储存及清洗、米面油的储存及鉴别等等。

三、每半年对操作员进行回访，调整培训计划。

四、我司将聘请许昌学院食品工业学院教授进行培训，主讲。

6、质量保证措施承诺：

为认真履行《食品安全法》赋予食品经营者第一责任人的责任，切实保证食品安全，我司郑重承诺：

　　一、依法取得食品经营许可证、照，严格按照证照许可的经营范围亮证、照经营。

　　二、严格落实进货检查验收制度、索证索票制度、进销货台账制度、重点食品协议准入制度，所经营的食品来源一律做到有合法资质证明、有产品质量检验合格报告。对销售的食品有完整的台账记录，做到流向清楚、溯源可查。

　　三、经营中发现问题产品，做到不藏匿、不销售，及时清查上缴，并主动向当地工商部门报告。

　　四、坚持依法、诚信经营，不销售过期、变质等不合格的食品，对保质期处于临界期的食品，按规定下架退市处理。

　　五、接到食品安全预警，对问题食品迅速组织下架退市，按监管部门要求主动配合处理。

　　六、每年对食品从业人员组织参加培训，学习食品安全法律、法规、规章、标准和其他食品安全常识，强化守法诚信经营意识，提高食品安全管理能力和水平。

七、每年对食品从业人员进行健康检查，防止次生食品安全事故的发生。

以上承诺，如有违反，愿意接受处罚并承担相应的法律责任。

7、投标单位管理制度：

一、做好食品质量、数量，进、发货登记工作，做到先进先出。凭单据验收食品时须验收食品感官性状、规格质量，生产日期，保质期限是否符合卫生要求和有关规定。 二、定型包装食品类别、品种上架堆放，做到一货一卡，注明进货日期及食品最终食用日期。 三、仓库内食品要定期检查，及时清除超过保质期、发霉、变质、锈盖的食品。 四、应保持空气干燥，地面干净，做好防鼠、虫、蝇及防蟑螂工作。 五、易腐食品，储存于密封加盖的容器内，其他货物堆放做到隔墙离地。 六、食品仓库不得存放有毒有害物品和非食品的杂物。 七、保持仓库内环境的卫生，定期大扫除，仓库内严禁吸烟。

八、采购人员必须遵守国家的法律政策和财务制度。 九、采购的食品必须符合国家有关标准和规定。禁止采购下列食品：有毒、有害、腐烂变质、生虫、霉变的食品；超过保持期限及其他不符合食品标准规定的包装食品；无卫生许可证的食品生产经营者供应的食品。 十、采购过程中要做到及时、认真、手续完备，财物一致，品种、数量不差。严格执行财务制度，除蔬菜外，均应要求对方开税务发票。 十一、在工作中如出现错款，责任自负；短斤少两的，由采购员自行负责。 十二、采购人员应做到廉洁自律，大公无私，所有人员均不准带菜回家，并主动接受监督。 十三、采购员平时要做好市场信息采集工作，了解市场行情及时报告给总经理，保质保量地完成采购工作。 十四、有事提前请假，以便安排人手，保障配送顺利完成。

十五、违反劳动纪律按情节轻重罚款50-100元，直至解除劳务合同。

投标人：许昌魏都马创生鲜肉食品店

2018-11-29

**4.1 服务承诺**

1. **响应时间承诺：**

我公司设立专用服务热线电话15038977366，并保证24小时在线，若招标人提出需求，能够在10分钟内作出响应。

投标人名称（并加盖公章）：许昌许厨餐饮设备有限公司

签署日期： 2018年11月30日

1. **解决问题时间承诺：**

**在接到招标人提出需求时，能在1个小时内赶赴现场解决问题**

投标人名称（并加盖公章）：许昌许厨餐饮设备有限公司

签署日期： 2018年11月30日

1. **服务方案承诺：**

（一）、项目供货服务方案机构图

（二）项目实施过程说明：

供货方案：

总则

为加强我公司供货工作的管理，提高工作的效率，特制定了此方案。所有的采购及供货人员均应以本方案为依据开展工作。

1. 采购部经理职责：

1）负责组织公司此项目产品的采购。

2）做好销售员与供方的联系工作。

3）对本部门员工专业知识培训负责。

4）负责制定工作计划，监督工作计划的执行及完成情况。

2. 流程

1）采购流程

A收到订单

B审批确认

C询价比价

D签订采购合同

2）收货流程

A直发：

a.根据合同执行进程督促供货方按期交货

b.供货方传真提货单

c.通知销售内勤已发货

d.销售部内勤传真提货单之最终用户并确认

e.采购员办理入库手续

f.销售部内勤办理相应的出库手续

B转发：

a.根据合同执行进程督促供货方按期交货

b.供货方传真或邮寄提货单

c.同志办公室相关人员提货

d.提货人员将货物交库管员并办理交接手续

e.采购员清点货物并办理入库手续

3. 采购管理制度

1）建立好供方及用户档案，并做好工作记录。

2）建立、建全比价制度，保证采购货物的质优价廉。

3）建立客户资料管理表，新客户开发一览表，竞争同行动向一览表，售后服务管理表。

4）每周末将上周付款、欠款、欠票情况进行汇总在周例会上作总结，并提出本周用款计划。

5)签订采购合同后，应全面了解发货情况，如如不能及时供货，应将原因提前十日通知销售内勤。

6)所有货物一律开箱验收，发现问题及时与供应商联系，尽早解决。

4.供应计划

根据招标文件要求，制定详细的产品质量控制计划和供应管理办法，并做到表格化。

5.供货流程

①货物采购

按照合同规定，项目经理组织货物采购。

②到货检验

货物到货后，甲方及我方参加该货物在交货地进行的货物到货检查。检查前我方将提前通知甲方派员参加。

③开箱检验

在仓库或现场进行的开箱检验由甲方及我公司等有关人员共同参加，对物品的包装及质量外观进行检查，若发现货物短缺或质量不合格，我公司将及时处理。

6.货物验收

货物验收是我公司及采购单位对货物根据有关国家质量技术要求指标进行验收。验收合格后双方签署有关验收证书。

（三）交货期（含安装、调试）保障措施

(1)交货期质量控制流程图

（2）产品生产的质量控制

供货方对产品生产的每个阶段都严格控制：

Ø 产品选择和采购阶段保证质量的措施：选择知名厂家的产品；选择资质和信誉优异的公司作为供货商；设备到货之后我公司首先做外观检查，然后安排技术人员到采购方现场核对设备型号参数、清点数量并对设备做全部功能测试。

Ø 设备生产加工阶段保证设备品质的措施：参与生产的技术人员全部经过公司严格培训，经过基本理论的考核并有不少于3年的生产经验。生产中所用配件和耗材均采用名牌产品并按照国家标准中的具体要求选型。

（3）安装调试的质量控制

Ø 我公司安排技术熟练、经验丰富并对设备拆装调试有扎实的理论功底的项目技术人

员到现场负责安装，安装过程严格按照招标方要求进行。

Ø 对于设备的安装，首先确保所选用设备生产商具有优异资质。要求设备生产商出具

资信证明和公司实力的相关证明文件，选择最具实力或与我公司有长期稳定合作的供货商。安装产品时，要求生产商派往现场施工的人员具有丰富的施工经验，对于特种设备要具有上岗证书，同时我公司将安排专门的技术人员负责检查，对每一步进度都及时与采购方沟通，把好质量关。

（4）技术支持质量控制

我公司配备了强大的技术服务队伍，从项目实施开始就负责向用户提供技术支持。技术服务人员涵盖电器、电子、五金及机械等各类专业，具有丰富的理论知识和现场经验，保证第一时间为用户提供技术服务。我公司通过多种渠道形成一套高效的服务系统，通过售后服务电话、互联网、达到现场等形式，快速解决用户在设备使用、配置、维修等方面的问题。我公司的技术支持人员全部经过严格的培训，每一次提供技术支持都必须做好书面记录，跟踪问题解决情况。

（四）项目实施时间计划表

（五）人员培训计划及说明

许昌许厨餐饮设备有限公司技术培训方案

1．培训目标：使采购方的技术人员了解设备的工作原理、组成及各部组件、测试的工作原理和使用方法，熟练掌握本项目检测系统的操作规程，并可以进行对设备的维护、设备的配置与教学等。

2．培训对象：设备使用人员。设备在安装调试完毕后，由现场的专业技术人员提供5人3天的现场免费培训，同时在日后视情况定期或不定期举办培训班。

3．培训内容：培训内容分为两大类：

第一类：设备基本培训

第二类：设备产品的安装、配置、维护

具体有：

（1）. 设备安装调试现场由具有相关认证资质证明的技术人员讲解设备的工作原理、组成及各部组件、控制系统的工作原理和使用方法，使用户了解设备的工作原理， 对设备能够进行日常的维护和保养，并熟悉设备的使用（1天）。

（2）. 由技术人员带领熟练掌握整套设备的操作规程。

（3）. 安排技术人员对每种设备的简单维护进行讲解，教会用户排解简单的故障（1天）。

（4）. 提供其他的相关培训。针对每一个易损点，将该设备的性能及日常维护文件，交给需方具体人员。并确保需方人员能够明确有关的设施性能以及维护常识，能够进行正常的简单自检工作。

4．在用户所在地向用户提供的培训天数不小于3天，并使用完全掌握全部设备的使用。

5. 如果采购方另有其他培训要求，双方可另行协商培训的内容及方案。

6. 我方培训期间进行技术培训的人员的费用（人工费、培训费、其他各项税费）包括在合同总价中。

（六）售后（技术）服务方案

许昌许厨餐饮设备有限公司售后服务承诺书

1、我公司承诺，自设备验收合格后，所有硬软件设备质保三年，并提供三年的免费上门保修服务（非人为故障）。软件免费提供三年的升级服务。保修期后，我方继续承担技术支持和维修备件的优惠供应责任，所更换的元件自安装之日起进行24个月保质。终身提供维修配件。

2、保修期内，我公司负责所有产品的维修，提供强大的技术支持，更换有问题的部件，更新软件。所有售出的产品都在维护范围，不再向用户收取费用。如果有因质量问题而引起的损坏，我方对产品予以维修或更换，全部服务费和更换产品或配件的费用由我方承担，我方如不能修理或不能调换，按产品原价赔偿处理。

3、设备故障报修的响应时间：每天24小时随时提供电话、电子邮件、传真、软件等方面服务。紧急情况下赶到现场不超过30小时。每次故障的第一次上门解决问题率达100%以上。

4、如果设备故障在检修2小时后仍无法排除，我公司会在24小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供项目单位使用，直至故障设备修复。

5、所有设备保修服务方式均为我公司总部人员和办事处上门保修，即由我公司派人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

6、对于不能明确是否硬件出现故障时，我公司会尽力配合用户进行检查，在必要时，以在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

7、电话技术支持：主要是对一般情况的小故障，在问题不算复杂、或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电、传真、EMAIL的指导方式解决问题。

8、对于那些通过电话指导方式解决的系统问题或故障，根据问题和故障的种类及情况，安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

1）服务响应时间：实行电话即时响应，30小时内上门服务。

2）解决问题时间；一般性的故障在1个小时内解决。

9、我公司定期派人上门进行质量巡检、维护、保养，并征求用户意见，提高改进产品。

10、确保设备质量，保证提供的设备是完整、未使用过的全新，保证设备不使用假冒伪劣元件，产品不合格不出厂，保证验收合格率达100%。

11、用户特殊需要，应提前2天通知我公司，公司将派出技术熟练、技术过硬、能力和责任心强的技术人员在现场待命。

12、我公司负责提供操作、维修培训方案及一式二份的培训资料。移交设备的技术资料、配件、工具等。我方提供的技术文件和资料包括但不限于如下内容：

A．产品安装、操作和维修保养手册 B．产品使用说明书

C．产品出厂检验合格证 D．产品到货清单 E．产品保修证明

13. 我公司提供与设备有关的技术支持、操作培训、免费现场培训和其他相关培训。

14. 组建专家团队，在项目实施过程中提供全天候的技术支持和现场的问题解决。

15．我方与多家知名一线生产商有长期、和谐的合作关系，可为客户提供到厂家培训、学习、参观考察同类产品的机会。

**（4）售后服务保障措施**

我单位本着“高质量，优服务，求发展”的精神，以“优质产品、合理价格、贴心服务”的理念和负责、公开的原则向您郑重承诺：

一、产品配发检验合格证书和使用说明书，以确保用户能正确使用我公司产品。

二、我公司保证出厂的产品均按有关国家标准生产和检验，不合格的产品决不出厂。 保证严格履行、兑现产品三包，严格执行国家工业产品售后服务有关规定，，若买方能够证实产品是符合本公司建议的方法正确安装与使用；能够证实产品本身确有设计、材料或加工缺陷，并向本公司提出书面申请，本公司将负现缺陷产品免费召回维修，更换或按订货价全额退款。

三、用户对我公司产品提出质量异议，公司保证在接到用户提出异议后24小时内作出 处理意见。若需现场解决的，保证派出专业技术服务人员，并做到质量问题不解决服务人员不撤离。对每件用户反馈的产品质量问题及处理结果我公司将予以存档。

四、在任何情形下，本公司均不承担因缺陷产品维修，更换而导致的劳务、材料、设 备、工程或其他相关的连带费用。本公司此项产品售后服务承诺可以代替其他明示或暗示形式产品质量担保，并且可视为买方的唯一赔偿和卖方的唯一责任。

1、我公司保证合同项下所供货物是全新的、未使用过的，是成熟稳定的产品，除合同另有规定，货物含有设计和材料上的全部最新改进。我公司进一步保证，合同项下提供的全部货物没有设计、材料或工艺上的缺陷，并且没有因我方的行为或疏忽而产生的缺陷，这些缺陷是所供货物在最终目的地国家现行条件下正常使用可能产生的。

2、我公司保证提供的设备能满足中国国家标准及生产国国家标准的要求。

3、我公司保证提供的设备，其技术配置完全符合招标文件的要求，其技术参数完全符合招标文件的要求，其质量标准不低于投标文件所承诺的标准。

4、质保期为24个月，质保期内的维修保养按我公司在投标书中提供的维修保养计划执行。质保期内所发现的缺陷买方应尽快以书面形式通知我公司。

5、我公司保证收到通知后以合理的速度在1小时免费维修或更换有缺陷的设备或部件，被修理或更换的设备或部件从出厂地或进口港/地至最终目的地所发生的费用包括但不限于运费、保险费、装卸费及税费等由我公司承担。

6、如果我公司收到通知后在合同规定的时间内没有以合理的速度弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由卖方承担，买方根据合同规定对我公司行使的其它权利不受影响。

7、我公司承诺自成立以来无不良信誉记录。

8、我公司保证，买方在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权的起诉。

四、售后服务专业人员配备

我公司以分公司为中心总体协调技术部、售后服务部与施工调试部的调动与配合，并记录存档维修记录上报相关领导。售后服务部固定维修人员5名，当工程运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室从施工调试部调出人员配合施工。

五、售后（技术）服务方案

许昌许厨餐饮设备有限公司售后服务承诺书

1、我公司承诺，自设备验收合格后，所有硬软件设备质保三年，并提供三年的免费上门保修服务（非人为故障）。软件免费提供三年的升级服务。保修期后，我方继续承担技术支持和维修备件的优惠供应责任，所更换的元件自安装之日起进行24个月保质。终身提供维修配件。

2、保修期内，我公司负责所有产品的维修，提供强大的技术支持，更换有问题的部件，更新软件。所有售出的产品都在维护范围，不再向用户收取费用。如果有因质量问题而引起的损坏，我方对产品予以维修或更换，全部服务费和更换产品或配件的费用由我方承担，我方如不能修理或不能调换，按产品原价赔偿处理。

3、设备故障报修的响应时间：每天24小时随时提供电话、电子邮件、传真、软件等方面服务。紧急情况下赶到现场不超过30小时。每次故障的第一次上门解决问题率达100%以上。

4、如果设备故障在检修2小时后仍无法排除，我公司会在24小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供项目单位使用，直至故障设备修复。

5、所有设备保修服务方式均为我公司总部人员和办事处上门保修，即由我公司派人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

6、对于不能明确是否硬件出现故障时，我公司会尽力配合用户进行检查，在必要时，以在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

7、电话技术支持：主要是对一般情况的小故障，在问题不算复杂、或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电、传真、EMAIL的指导方式解决问题。

8、对于那些通过电话指导方式解决的系统问题或故障，根据问题和故障的种类及情况，安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

1）服务响应时间：实行电话即时响应，30小时内上门服务。

2）解决问题时间；一般性的故障在1个小时内解决。

9、我公司定期派人上门进行质量巡检、维护、保养，并征求用户意见，提高改进产品。

10、确保设备质量，保证提供的设备是完整、未使用过的全新，保证设备不使用假冒伪劣元件，产品不合格不出厂，保证验收合格率达100%。

11、用户特殊需要，应提前2天通知我公司，公司将派出技术熟练、技术过硬、能力和责任心强的技术人员在现场待命。

12、我公司负责提供操作、维修培训方案及一式二份的培训资料。移交设备的技术资料、配件、工具等。我方提供的技术文件和资料包括但不限于如下内容：

A．产品安装、操作和维修保养手册 B．产品使用说明书

C．产品出厂检验合格证 D．产品到货清单 E．产品保修证明

13. 我公司提供与设备有关的技术支持、操作培训、免费现场培训和其他相关培训。

14. 组建专家团队，在项目实施过程中提供全天候的技术支持和现场的问题解决。

15．我方与多家知名一线生产商有长期、和谐的合作关系，可为客户提供到厂家培训、学习、参观考察同类产品的机会。

**（5）培训计划的承诺**

**人员培训方案**

为了运行好各种设施设备，管理好各种运营工作，保障设备正常稳定地发挥作用，除了要制定一系列规章制度外，还必须对员工进行技术培训，提高相应操作技能及理论水平，做到“四懂四会”，即懂工程运维基本知识，懂主要设备的作用和管理方法，懂技术经济指标含义与计算方法、指标含义及其应用，会合理操作设备，会排除操作中的故障。

现场培训

1.培训内容：a)基本工作原理、工作模式；

b)系统设备的结构、安装、拆卸、调试和试验；

c)系统的操作、运行和维护；

d)系统设备的简单检修，故障分析及简单排除。

2.培训方法：实际操作培训。

3.培训效果：了解基本工作原理、工作模式、各种性能指标、日常运用及维护。

4.培训地点：招标方工

5.培训资料：

a)设备维护资料 1 套

b)设备技术使用说明书

c)设备技术图纸等

培训教材纲目

1.系统结构及功能阐述

2.仪器设备配置和系统功能

3.安装期间各项仪器设备的构成、工作原理和使用操作、管理维护等方法

4.试运行期间各项仪器设备、部件、工具仪表的原理、结构、安装调试、操作使用、维

护、检修、测试等

1. 常见故障的排除及日常维护、保养方法

培训质量保障

完工后的技术支持工作对于系统的稳定工作有着至关重要的作用，所以培训出技术能力合格的系统维护人员是一件非常重要的工作，我公司与业主将共同合作，确保培训保质保量的完成。为此，我们的培训队伍将选用经验丰富的技术人员参与其中，一对一进行教学帮助，详尽解答工作中遇到的任何技术问题。

**（6）质量保证措施承诺**

1. 工料规范

1.1. 工作范围

承揽方需提供：

* + 1. 根据招标图纸、文件，提供所有劳动力、材料、设备、服务、包装运输、安装调试等，包括在图纸上、文件上没有提及，但符合运行所要求的附件、及全套施工工艺图图纸。

1.1.2. 提供有关建筑设计单位所需的厨房内部之给、排水、蒸汽、电气、燃气、通风、墙位等接点工艺图，以便该单位能进行系统深化设计。

1.1.3. 承揽方清楚地意识到：在图纸上所示尺寸是概略尺寸用以显示区域及设备所占的面积及位置。实际尺寸必需按工地实际情况进行测量，所提供的设备必须符合现

场的实际情况。

1.1.4. 图纸及文件的目的是显示整个设备系统，承揽方需提供准确及所需之标准配备，虽然文件中没有提及，但由于安全上或操作上有需要，则承揽方仍需提供该配件而不能索取额外费用。

* 1. 与其它工程施工单位之衔接

1.2.1. 承揽方负责与厨房内部之给、排水、蒸汽、电气、燃气、通风、墙位等施工单位进行现场协调、确认，以确保上述点位的施工精准度并符合使用现场的实际需求。

1.2.2. 所有给、排水管线之接驳点，由相关施工单位接驳至设备所需位置，给水接驳点需加上阀门。该点位与设备之间的接驳则由承揽方负责。1.2.3. 所有设备之外部电源供应接点由相关施工单位接驳至设备所需位置并装上隔离开关。由该接点位至设备之间的接驳则由承揽方负责。

1.2.4. 所有蒸汽系统由相关施工单位接驳至所需位置，加上有关减压阀及阀门。由阀门至该设备之间的所有管线接驳则由承揽方负责

1.2.5. 所有设备所需的煤气管道，由相关专业施工单位接驳至厨房内的燃气具附近，加上阀门。由阀门至设备之间的所有管线则由承揽方负责接驳。

1.2.6. 除特别注明外，排烟罩之送、排风管道、送、排风机、环保隔油设施、厨房的鲜风管，由相关专业施工单位施工，承揽方负责与该单位进行现场配合协调工作。

1.2.7. 所有土建预留、磁砖及装潢等，由相关施工单位负责，但承揽方需提供设备资料及准确尺寸。

1.2.8. 承揽方已注意到工程工地将会有其它承包商在工作。承揽方应包括与其它承包商的协调及配合工作，对此承揽方不会以任何理由向任何部门索取额外费用。

1.3. 招标图

1.3.1. 承揽方清楚的意识到：招标图为指示设备之位置、布置等，为制定合约的一部份，如由于建筑上要求而变更，承揽方应按实际情况作相应变更调整，而不得以任何理由拒绝及增加费用。

1.3.2. 承揽方清楚的意识到：有关设备的资料及招标图在一定程度上是准确的，但并不保证与实际安装情况绝对一致，只作为承揽方在投标时的参考。承揽方需要根据现场准确位置、距离、地墙标尺等建筑装修后的实际情况调整设备及进行安装施工，而不得以任何理由拒绝及增加费用

1.4. 设备连接点图

1.4.1. 承揽方需呈交 1：50 比例之设备平面布置图及设备连接点的位置工艺图给定作方审批，设备接点图需要显示设备之各种负荷，及标出地面或墙上的位置，给、排水、蒸汽、电气、煤气、通风及墙位尺寸，并需包括由定作方自购之设备（但定作方需在承揽方提供平面布置图之前书面告知承揽方），一些特别的并需呈交立面图或剖面图给其它有关施工单位，如如果设备需要有三合土地台及护栏等，承揽方亦需提供准确尺寸。

1.4.2. 如果设备连接点在承揽方中标前已施工完毕，承揽方应勘查已造好之现场实际情况，尽可能利用或按已有之接驳点设计及修改设备布局，非特殊情况不得向定作方索取额外费用

1.5. 施工图

1.5.1. 承揽方负责提供有关建筑设计单位所需的厨房内部之给、排水、蒸汽、电气、燃气、通风、墙位等接点工艺图，并负责与该单位进行技术交底、协调，并通过该单位相关设计部门的确认，以便该单位能进行系统深化设计。

1.6. 样品

1.6.1. 施工前承揽方应提供定作方所要求的样品给定作方或筹建处查验批准。如脚座、手柄、小五金等。如该配件与招标规格不符，承揽方需呈交样品及详图给定作方批准后才能安装使用。

1.7. 法规、规范

1.7.1. 所有施工及材料需要符合当地最新之法规及规范

1.7.2. 有关之法规包括建筑规范，环保、卫生防疫、燃气或其它有关的法规。

1.7.3. 用电设备或电热、蒸汽设备，需符合当地最新之标准。

1.7.4. 燃气用具需符合当地燃气法规和相关管理部门的认可。

1.7.5. 提供的设备规格，除需要符合招标的标准之外，还需符合法规上或规范所需的标准，或需高于该标准

1.7.6. 由于法规或规范适时变更所需而需要使设备之标准高于招标规范内的标准时，承揽方不得向定作方索取额外费用。

1.8. 工程配套服务

1.8.1. 承揽方提供代办相关厨房工程的然气用户申请、管线设计申请、管线施工申

请、然气用户验收直至然气用户开通使用以及卫生防疫、食品卫生及环保的申报等配套服务

2. 厨房用的设备、材料及配件

2.1. 材料配件及设备

2.1.1. 当马达安装在尘土、油烟、潮湿的地方时，需要安装全封闭式马达，（小型马达例如：时间控制钟所用马达除外）马达需用滚珠轴承式及可承受 2 个小时满负荷运转。除防滴漏外，马达还需防潮。马达需有足够的马力，当设备全负荷时的满载电流不能超过马达铭牌所规定的电流。

2.1.2. 承揽方需提供符合当地规范的插头或软线。

2.1.3. 当使用软线及插头时，软线需 3 芯或 5 芯 PVC 包裹的软线，其中一根需连接设备的框架及接地。所有软线及插头需有一定的安全系数及符合当地的规范。

2.1.4. 马达起动开关包括在设备合同内，并需是防漏电形式。

2.1.5. 承揽方须提供设备内的电线，包括开关，指示灯等。

2.1.6. 在控制开关与每一发热线组件之间，需安装机载保险丝。在控制开关与马达间则不需要。

2.1.7. 马达在 1/3 匹马力下，需附有过热保护装置及手动开关。如该马达的安装作为自动操作时，则采用电磁式开关控制及手动复位。

2.1.8. 1/2 匹马力以上的马达需安装过载保护器及电磁式起动器，并有手动复位。

2.1.9. 如控制开关是遥控操作，除特别注明外，承揽揽方需提供整套管线及负责安装。

2.1.10. 所有电器设备需妥善地接地。

2.1.11. 定作方有权要求承揽方提供与设备有关的电路图。

2.1.12. 所有电热器具如烤炉、咖啡炉、暖柜等需安装恒温装置2.2. 龙头、阀门、配件等

2.2.1. 承揽合同书需包括供应所有龙头、龙头出水滤器、排水接驳等配件。

2.2.2. 所有洗盆要包括龙头在内。龙头标准为双手柄可调混合式龙头，该龙头可由其它品质相似的产品替代。

2.2.3. 特别用途龙头将会另行注明。

2.2.4. 如果水压供应是高于设备指定的承受压力，承揽方需提供减压装置。

2.3. 燃气用具

2.3.1. 所有燃气用具需适合使用当地燃气并附合燃气法规。

2.3.2. 所有封闭式燃气用具需安装有热偶式熄火自动切断阀。

2.4. 制冷设备

2.4.1. 所有制冷机组，不论安装在柜台内、分离式或安放在平台上均需安装品质优

良的减震装置。所有制冷机组，虽然没有特别注明，均需安装适当的起动装置，及在 2 米距离内装有隔离开关2.4.2. 制冷机组的接驳铜管，需要除湿及密封，并需附有压力保护装置，干燥器、维修阀、电磁阀及冷媒观察镜等。制冷机组至蒸发器之间铜管需作绝热包裹及适当的固定，高压管道需与低压管道分别包裹。

2.5. 不锈钢

2.5.1. 不锈钢牌号为 SUS304 或 18.8 优质不锈钢。

2.5.2. 不锈钢表面处理为：外表部份 HL/PVC 及 NO: 4/PVC 处理，内胆部份为 2B 处理。

2.6. 不锈钢管

2.6.1. 当使用不锈钢管时，必须使用上述材质及规定厚度的不锈钢管，并需表面处理以配合其它配件。

2.7. 手柄、支架、锁、小五金等

2.7.1. 设备内使用的小五金，如手柄、铰链、导轨（滑道）、锁等必须为铜合金制品及镀铬抛光或不锈钢制造。

2.7.2. 所有抽屉、柜、冰箱等使用的手柄，必须为圆弧形及镀铬抛光。所有的锁必须牢固结实。

2.8. 焊接

2.8.1. 焊接必须采用气体保护氩弧焊或电弧焊，不允许采用其它焊接方式。焊条需与金属本身成份相同，焊接需透彻光洁，不能有砂眼、裂缝等不完整的地方。焊缝必须坚固及有韧性。多余的填料必须磨平及抛光至与被焊接物本身的颜色一样。器具的工作面如工作台、泄水板、洗盆等，均需焊接。如器具制造是超过一块不锈钢板时，两件不锈钢板必须碰口连接地焊接，及磨平处理。而不能采用补底点焊，再填锡方式。

2.8.2. 所有焊接应尽量在工厂内进行及作表面处理，花纹应磨平抛光处理与原来的不锈钢一样，设备应尽量减少焊接，所有需要在工地焊接的设备必须采用气体保护氩弧焊或电弧焊接及磨平、抛光处理平滑。磨平抛光方法将按以下的“磨平、抛光、表面处理”一节进行。焊线底部应施以防锈处理，以防经焊接后发生锈蚀。

2.9. 磨平、抛光、表面处理

2.9.1. 所有表面能看见的焊接即需要进行磨平、抛光及作表面处理，如果焊缝由于在焊接时产生形变，则需平整及磨平不能有高低点。在磨平时应避免不锈钢过热而变色。在工序处理时应先粗磨平，后精磨平，再抛光及作最后花纹表面处理

2.9.2. 所有由于不锈钢在加工时产生的折痕、锯齿边等问题都需要磨平、抛光。在圆角的地方需要磨平抛光圆滑。所有焊缝在磨平后不能有重叠现象。

2.9.3. 器具的外表处理需符合 HL/PVC 及 NO: 4/PVC 表面处理法，里面则最低限度为NO: 8/PVC 表面处理法。不锈钢在加工时的划线需要抛光处理。

2.10. 防锈处理

2.10.1. 不锈钢在焊接后为防止氧化腐蚀，须经防锈处理。在焊接表面抛光后施以化学防锈处理以防止锈蚀，底部适当地磨平后施以相同的防锈处理或涂上金属色泽的防锈涂料。

2.10.2. 当焊接镀锌结构件时，应尽量在结构件未镀锌时焊接，如果必须要焊接镀锌结构件，则需在焊接后进行表面磨平并涂上金属光泽的防锈涂料

2.10.3. 所有的其它钢铁材质结构件必须对表面进行除锈，磨平处理后涂刷防锈防腐涂料。

2.11. 支架脚管

2.11.1. 除特别注明外，所有支撑脚管应用不小于 38×38 毫米（1-1/2”），壁厚为 1.2mm 的不锈钢管制造。脚与脚之间前后距离不能大于 100 厘米。所有脚管都应划一规格。

2.12. 脚管横支架

2.12.1. 除特别注明外，所有脚管横支架应用 25×25 毫米（1”），壁厚为 1.0mm的不锈钢管制造。横支架之间应保持水平并与直立脚管垂直。脚管横支架应采式完全焊接。

2.13. 脚管的安装

2.13.1. 除特别注明外，当设备要安装高度为 350 毫米以上脚管时，脚管需要焊接在槽形补强档上，补强档再用单面焊接螺栓固定在设备下面。补强档宽 100 毫米，高 25毫米，长度与设备的长度工艺连接。

2.13.2. 脚管与补强档焊接时，脚管顶部需穿越补强档以加强焊接强度。当脚管是安装在活动连接套管内时，活动套管需焊接在补强档上

2.14. 补强档

2.14.1. 除特别注明外，所有工作面、工作台面、泄水板、洗碟台面等都需要安装补强档，补强档安装在台面中央，离两边距离不能超 760 毫米。补强档用 1.5 毫米厚不锈钢板，长度与设备的长度工艺连接。

2.15. 脚底调平用螺纹脚

2.15.1. 所有脚管的底部应安装不锈钢子弹形底端可调式螺纹脚，型号为：KELEIH 222-SS-2H 或同等产品。底端螺纹可调节 50 毫米范围的高低，螺纹脚需要与脚管紧密连接

2.16. 底层板

2.16.1. 当柜、台下面装有底层板时，底层板应是 40 毫米高，12 毫米折边成为槽形，4 角剪切至与脚管配合，层板下面安装宽度 100 毫米高 25 毫米，长度与设备长度工艺连接的不锈钢槽型补强档

2.16.2. 活动式底层板与固定式层板材料相同，4 面 40 毫米高，12 毫米折边成为槽形，4 面亦剪切至与脚管配合，活动式层板每段不能超过 800 毫米，每段段层板下都需有补强档。

2.17. 抽屉

2.17.1. 抽屉分成普通形式抽屉及可卸活动式 GN 份盆抽屉。可卸活动式 GN 份盆抽屉中的盛器需能拿出清洗。盛器之标准为“GN 标准”。

2.17.2. 除特别注明外，抽屉面板用 1.0 毫米不锈钢造，双层，内层 0.8 毫米不锈钢。角位需焊接及磨平。整个抽屉都需要安装在密封的箱体内。抽屉滑轨用 1.5 毫米不锈钢制造。并有 4 个个滚珠承轴。抽屉面板设有凹陷式拉手。

2.18. 给水口位置

2.18.1. 所有给水口的进水口高度都需高于容器液位水平，并配备浮子式或电磁阀，以防产生虹吸现象产生。

2.19. 洗盆及泄水板

2.19.1. 除特别注明外，所有洗盆及泄水板均用 1.5 毫米不锈钢造。整个都需要焊接及打磨光滑，任何焊接都不能采用锡焊。洗盆的边缘向上折 15 毫米高及台面折成 50 毫米厚及有 12 毫米斜角边，泄水板的边缘与洗盆边应水平成一线，泄水板则采用 1：180 斜度斜向洗盆，洗盆背板高 100 毫米，如果其它设备与洗盆并排，背板则与其它设备平。洗盆内的折角均用 25 毫米半径圆形连接，底部 4 角亦需作圆角处理，如果洗盆是有两个或两个以上的连接，洗盆与洗盆间则有双层隔板，洗盆的底部需折斜线斜向排水出口。洗盆的龙头安装在底部或安装在台面上，洗盆和泄水板都作 HL 不锈钢表面处理。

2.19.2. 洗盆的底部需安装 50 毫米直径的英制套管螺纹排水口配件。50 毫米的排水口配件为“LUI CHUEK KEE”SD-0200 或同等规格产品2.20. 洗盆与台面连接方式

2.20.1. 洗盆在台面上安装时，洗盆材料的厚度应与台面不锈钢厚度相同。洗盆周边应用气体保护氩弧焊焊接在台面的开口上。多余的填焊料则需磨平使其与台面平滑，台面上开 φ15 毫米的孔以便安装龙头。

2.20.2. 洗盆安装好后，需作与台面相同的表面处理，使纹理划一。2.21. 洗污（洁）碟台

2.21.1. 洗污（洁）碟台除以下注明外，其它方面与洗盆及泄水板做法相同。

2.21.2. 洗污（洁）台出口处与洗碗碟机出入口处设有隔水槽及隔渣网，以防止污水及残渣进入洗碗碟机及外泄。隔水槽及隔渣网的宽度为 75 毫米，长度与设备深度工艺连接，深度为 50 毫米，隔水槽底部需安装 38 毫米直径的英制套丝管螺纹排水配件。

2.21.3. 洗污（洁）碟台与洗碗碟机连接处需往下折 25 毫米，勾装在洗碗碟机上，与洗碗碟机紧密连接，使水不能溢出洗污（洁）碟台及洗碗碟机。

2.22. 不锈钢台面及切配台

2.22.1. 除特别注明外，不锈钢台面应采用 1.5 毫米不锈钢制作，HL/PVC 不锈钢表面处理。台面折成 50 毫米厚及有 12 毫米斜角边，如果台面是与墙或其它较高的设备并排时，台面需做成向上折起 90 度，高 100 毫米的挡板，挡板厚 25 毫米，4 边要密封。

2.22.2. 除特别注明外，台面前缘应折成 50 毫米厚及有 12 毫米斜角边。台面需为整块不锈钢制作，台面下用 1.5 毫米不锈钢作补强档，补强档的做法如前文所述。

2.22.3. 切配台应在台面下加衬 18 毫米厚中密度板，并用 0.8 毫米厚不锈钢板覆盖在中密度板底部，并采用补强档工艺。

2.23. 挂墙层板

2.23.1. 除特别注明外，挂墙层板用 1.2 毫米不锈钢制造，层板前缘折 40 毫米圆卷边，两端及后面折高 40 毫米，层板用 1.5 毫米不锈钢三角形支架，支架用膨胀螺丝栓安装在墙上。支架的间距除特别注明外，不应超过 180 厘米。

2.24. 滑动拉门

2.24.1. 除特别注明外，滑动拉门用 1.0 毫米不锈钢板作外壁，0.8 毫米不锈钢板作内壁。门需要设有平装式拉引手柄，门采用双层式构造，门厚 18 毫米，门采用吊装式滑轨，及必须不用工具就可以卸下，以便清理。

2.24.2. 双滑动拉门需要安装双滑轨，下面并装有滑门限位器，以防止门在滑动时变位

2.25. 柜内层板

2.25.1. 除特别注明外，工作柜及吊柜的柜内层板用 1.2 毫米不锈钢造，活动可拆卸式，以便清理。层板底下安装补强档，暖柜的层板为多孔式活动层板。

2.26. 背挡板

2.26.1. 工作台、工作台柜、工作台式冰箱、工作台连洗盆等，当安装在靠墙或与其它直立式用具如立式冰箱等靠在一起时，靠墙或靠在用具的一边需折起 100 毫米的背板，背板厚 25 毫米，两端密封。

2.27. 挂门

2.27.1. 除特别注明外，台柜的挂门用 1.0 毫米不锈钢制造外壁，0.8 毫米不锈钢制造内壁。角位均需焊接，门绞链为不锈钢制造，门拉手为平装式拉手，门锁将个别注明。

2.28. 挂墙柜

2.28.1. 除特别注明外，挂墙柜用 1.2 毫米不锈钢造。底层板为固定式，中间有一块活动层板，以便清理，层板两端的支架需牢固。门为滑动拉门，方法如前文所述。

2.29. 热汤池

2.29.1. 除以下注明外，热汤池基本做法与洗盆相似。热汤池低于台面深 300 毫米。池底部安装浸水式电热发热管，电热管需要安装恒温式控制，热汤池台面以下 160 毫米设有一块多孔层板以保护发热组件。热汤池亦需包括 GN 食物盛器，个数及尺寸将另行注明。

2.30. 三明治及匹萨冰箱

2.30.1. 除特别注明外，三明治及匹萨冰箱台面后部开有孔，孔边向下折 50 毫米成为一框架，以放容器。开孔的尺寸以能容纳一 GN 标准食物容器（305 毫米×508 毫米）为准，并附有 6 个 1/6，深为 150 毫米的 GN 容器及盖。

2.30.2. 三明治冰箱台面前部安装砧板，砧板厚度为 20 毫米尼龙板。一端有残渣槽，槽内下有残渣盛器。2.31. 小车轮

2.31.1. 除特别注明外，所有小车轮缘均为胶制，及需最低负荷 70 公斤，并根据需要附带刹车装置。

2.32. 运水式排烟罩

2.32.1. 除特别注明外，运水式排烟罩混合室及排烟罩之前罩用 1.2 毫米厚不锈钢制造，烟罩长度如果超过 2.4 米，则应合理地分段制造后在工地组装。每段之排烟罩需要有排风孔接口，并附有风管连接之法兰，排风孔之大小需合理地计算，排风口风速不能大于 6 米/秒，每段之排烟罩需提供金属壳防爆照明灯具。

2.32.2. 运水式排烟罩的风口必须设计成用高风速型风口，以有效地排除烟罩下面灶具所产生的油烟、气味、蒸汽、废气等。2.32.3. 运水式烟罩必须配有能混合清洁乳化剂的雾状喷洒装置，顶部的混合室在连接至排风管前装有旋转式挡水板，以使水雾凝聚成水珠阻隔水雾排至排风管内。

2.32.4. 运水式烟罩的冷水雾状喷洒器由烟罩控制箱内置式水泵作循环加压，喷洒管道内必须有一个不能小于 4 个大气压之恒定的工作压力，管道之回路内设有隔滤装置，隔滤装置必须能容易清理。

2.32.5. 运水式烟罩的流程必须设计成：排走的油烟先进入排烟罩下部之高速排风开口，排风口之风速必须平均地分布，槽口之风速约在至 5～6 米/秒间。油烟进入烟罩混合室后，经底部喷雾装置与雾状乳化剂在混流板的作用下产生物理混合，并将油烟气内的油分子经化学乳化后溶解在水雾中，乳化后的水雾进入混合室之上部，并流经旋转式挡板，旋转式挡板必须能产生一个离心作用，使水雾凝聚成水珠并由于重力作用而下落至集水槽回流过滤。而经过冷却及脱油后的清洁空气通过旋转式档板，排到排风管道。挡板由铝合金制造，轴心安装在密封式不锈钢滚珠轴承盒中，并需调整挡板之动平衡，使气流通过时，能高速旋转，挡板必须设计成不使用任何工具就能卸下清理。2.32.6. 喷雾嘴之岐管用 304 不锈钢制造，喷嘴则用铸铜制造，喷嘴设计成在混合室下部能喷出一个扇形混和有乳化剂之雾状水网，水网必须能覆盖所有进入混合室之油烟气体，使所有进入之油烟气体都能与水雾作乳化混合。岐管必须与排烟罩之长度相当，喷雾嘴之间距不能大于 250 毫米，喷雾嘴必须能容易卸下清理2.32.7. 一个由电子式或微电脑式的控制装置必须能控制水雾的循环，补充更换清

水及清洁乳化剂，每更换一次新鲜水必须把水槽内混和了油污的水排净，排水必须接至排水管道，每更换一次新鲜水必须同时自动补充清洁乳化剂。每一个换水循环时间、补充清洁乳化剂时间、注入新鲜水时间，都必须能作调较，每一个调较范围为：换水循环时间由

30 分钟至 2 小时，补充乳化剂时间由 2 秒秒至 10 秒，注入新鲜水时间由 20 分钟至 10 分钟。

2.32.8. 运水式烟罩之自动循环控制系统及水泵，必须安装在一个不锈钢制作的控制箱内，水泵分为：1HP 及 2HP 两种，能分别提供 6 米及 12 米长度的烟罩使用。控制箱前面有门，并装有锁，必须最少附有 2 把钥匙，控制箱必须方便水管及电线之接驳，并需有下列功能：

1． 控制烟罩之喷雾循环，及循环的工作压力。

2． 在预定时间内，控制排出混有油污的废水，注入新鲜水及清洁乳化剂。

3． 补充循环系统内流失的水。

4． 设有压力控制，当循环系统内的水流失而系统内水压下降时必须自动补水，如在规定时间内补水失败则必须自动切断水泵电源并报警

5． 设有温度感应，当循环系统内的水温升高至设定温度时，立刻自动补水，如在规定时间内补水失败则自动报警。

2.33. 燃气中式炒炉

2.33.1. 中式炒炉必须能适合使用当地燃气并符合燃气法规。

2.33.2. 炒炉必须适合配用 φ600mm 直径之炒锅，炉眼数量个别说明。

2.33.3. 炒炉必须适合炒中国菜用2.33.4. 炒炉主框架用 50×50×6 毫米角钢制造，必须坚固并能承载炒炉所有之附件，所有角钢架必须进行表面除锈处理后涂有足够之防锈漆。

2.33.5. 除特别注明外，炒炉的面板及侧板用 1.0 毫米厚 304 不锈钢制造。炉围及尾围用 1.5 毫米厚不锈钢冲压成型，并必须有足够的隔热设施。

2.33.6. 除特别注明外，炒炉台面用 1.5 毫米厚 304 不锈钢制造，炉面下必须有足够的承托，以免炉面下陷，炒炉的炉面向前倾斜。在前面有 75 毫米宽×32 毫米深的集水槽，集水槽配有疏孔式隔滤篦子，集水槽下面焊接有 38 毫米直径排水接口，排水接口数量及距离必须合理地分布2.33.7. 炒炉后面设有 350 毫米高 304 不锈钢制背板，背板材料厚度除特别注明外，不小于 1 毫米。

2.33.8. 每一头炒炉必须配有摇摆式冷水龙头、水盆、炸沥架，摇摆龙头的开关必须设在炉前的面板上。2.33.9. 每一头炒炉必须配有火种及热耦式熄火自动切断保护装置。燃烧器为 26#球墨铸铁铸造的鼓风式燃烧器，燃烧器必须配有独立的燃气控制开关，控制开关必须能控制燃烧器由关至全开的范围内任意调节。燃烧器的鼓风由电动式中压鼓风机供给，每个燃

烧器的鼓风必须设有风量调节阀门，并与燃气控制开关以同步连动方式控制，以提供合理的混合燃气。鼓风机必须是每个燃烧器配置一台并能单独控制电源的开、关，中压式鼓风机的标准为 E2/250W。燃烧器的控制开关及火种阀开关、热耦式自动熄火切断保护装置按钮必须适当的设置在炉具的前面板上，并刻有中英文指示及开关的调节方向。

2.33.10. 每个炉头必须设有燃烧室，燃烧室周围有足够的耐火砖隔热。燃烧室顶部装有铸铁环，铸铁环的直径必须与炒锅配合，使燃烧室的火焰不能外泄。燃烧室后部设有热水罉燃烧室，主燃烧室的余热由隧道通往热水罉燃烧室，将水罉加热，燃烧后的废气送往烟道排出

2.33.11. 所有不锈钢围身板必须设计成容易卸下，使维修保养快速、简便。

2.33.12. 每个燃烧器的热值：不小于 35KW/HR。

2.34. 燃气、蒸汽式蒸炉

2.34.1. 蒸炉必须能适合使用当地燃气并符合燃气法规。

2.34.2. 蒸炉必须能适合安放 φ500mm 之蒸笼，蒸炉必须符合每头叠放 6～7 层蒸笼的使用要求。2.34.3. 蒸炉设计需要适合蒸中国菜使用，特别需要适合蒸点心、米饭、海鲜、肉类等。

2.34.4. 蒸炉主框架用 50×50×6 毫米角钢制造，必须坚固并能承载燃烧换热室、不锈钢蒸汽发生器及自动补水槽等蒸炉的一切配件，所有角钢架必须进行表面除锈处理后涂有足够之防锈漆。

2.34.5. 除特别注明外，蒸炉的面板及侧板用 1.0 毫米厚 304 不锈钢制造，并必须有足够之隔热设施。

2.34.6. 除特别注明外，蒸炉台面用 1.5 毫米厚 304 不锈钢制造，炉面必须有足够之承托，以免炉面下陷。蒸炉的炉面向前倾斜，在前面有 75 毫米宽×32 毫米深集水槽，集水槽配有疏孔式隔滤篦子。集水槽下面焊有 38 毫米直径排水接口，排水接口数量及距离必须合合理地分布。

2.34.7. 蒸炉后面设有 350 毫米高 304 不锈钢制背板，背板材料厚度除特别注明外不小于 1 毫米。

2.34.8. 每头蒸炉必须配有摇摆式冷水龙头，不锈钢蒸汽发生器及独立的自动进水水箱，摇摆龙头开关必须设在炉面板上。2.34.9. 每个燃气式蒸炉必须配有火种，燃烧器为 26#球墨铸铁铸造的大气式燃烧器，热耦式熄火自动切断保护装置。蒸汽式蒸炉的加热系统为纯铜制盘管式加热器，配备压力式安全保护阀。燃烧器及加热器必须配有独立的燃气、蒸汽控制阀，控制阀由关至全开的范围内可任意调节。燃烧器及加热器的控制阀门必须适当地设置在炉具的前面板上，并刻有中英文指示及开关的调节方向。

2.34.10. 燃气式蒸炉每个炉头必须设有燃烧室，燃烧室配有烟道，烟道必须有足够的隔热设施，烟道顶部设有 45 度之弯头，使烟道废气不会直接冲向排烟罩。燃烧室下面设有点火窗，燃烧后的废气必须经过烟道排出，而不能由点火窗泻出。蒸汽式蒸炉需设有蒸汽隔气疏水装置，蒸汽压力表及蒸汽泄放道，泄放道需有足够的隔热设施。

2.34.11. 所有不锈钢面板必须设计成能容易卸下，使维修保养快速、简便。

2.34.12. 燃气式蒸炉需附有点火棒，点火棒胶管长度必须足够能燃点每头蒸炉。

2.34.13. 燃气式蒸炉的每个燃烧器及蒸汽式蒸炉的蒸汽发生器的热值：不小于17KW/HR。

2.35. 燃气式矮汤炉 2.35.1. 矮汤炉必须能使用当地燃气并符合燃气法规。

2.35.2. 矮汤炉必须能承载 φ500mm 之汤锅，并能适应煎、炸大量食物之用途。

2.35.3. 矮汤炉主框架用 40×40×5 毫米角钢制造，必须坚固并能承载所有放在上面加工的大量食物，而不会变形。所有角钢架必须进行表面除锈处理后涂有足够之防锈漆。

2.35.4. 除特别注明外，炉身面板及侧板用 1.0 毫米厚 304 不锈钢制造，并需设有隔热设施。

2.35.5. 除特殊定制外，炉面设有铸铁炉花，炉花用 22#

球墨铸铁铸造。

2.35.6. 炉后设有背挡板，除特别注明外，背挡板用 1.5 毫米厚 304 不锈钢造。

2.35.7. 燃烧器为 26#

球墨铸铁铸造的大气式燃烧器，并装有独立燃气控制开关，开关能在关至全开间任意调节。使燃烧热值能适合不同用途。开关需适当地安装在炉具的前面板上，并刻有中英文指示及开关的调节方向。

2.35.8. 燃烧器需有附有火种，火种设有独立开关。

2.35.9. 每个燃烧器热值：不少于 14KW/HR。

2.36. 烟罩灭火系统

2.36.1. 烟罩灭火系统必须符合美国 U.L(UNDERWRITER’S LABORITIES INC)规格及必须符合 NFPA 的防火规范，并必须得到当地消防局的认可。2.36.2. 系统为预充灭火液式，经过安装在固定位置的喷嘴，当火警发生时，把灭火液喷洒在着火的设备上面。

2.36.3. 烟罩灭火系统必须能扑灭下列各项设备范围内引起的火警：烟罩排风孔，排烟罩主体，滤油网，烟罩下面的灶具。

2.36.4. 烟罩灭火系统必须能自动感应火警发生，并能自动启动，系统必须附有手动启动装置，当系统启动时，必须能同时切断灭火液喷洒范范围内灶具的燃气供应。切断阀门可采用机械式或电磁阀，但采用电磁阀时必须保证在没有电源时，能够切断燃料供给。系统须附有讯号接口，供消防承造商连接系统至消防中央控制屏。

2.36.5. 燃料切断阀必须为系统的内置装备，当系统启动时，必须能起作用。当系统启动后，必须手动才能复位。

2.36.6. 灭火液为湿式，符合 NFPA18 的规范，能对燃烧的油垢或油形成一层覆盖膜，使该燃烧中的油垢或油：

1．不能继续燃烧；

2．减少发出可燃气体；

3．覆盖未燃之油垢及油的表面，使之不能接触氧气；

4．减低着火设备的温度，减少再燃的可能性；

5．必须在喷洒后，容易清理。

2.36.7. 系统必须附有详细的技术资料，包括设计，安装，充液，保养，零配件的安装，复位等说明。

3. 合同执行标准

3.1. 材料、设备及工程进度

3.1.1. 所有材料、设备等均须全新及按技术规格交付定作方。自行制造设备的手工工艺需要达到本行业内高水准的工艺。产品需坚固、耐用、美观。

3.1.2. 本合同要求工程承揽方与其它有关行业供应商紧密配合工作，以保证工程进度

3.2. 承揽方项目经理（或工程师）

3.2.1. 承揽方必须委任一至二位具有相当经验和技术能力的工程项目经理（或工程师），负责整个工程项目的进度、质量及技术协调工作。

3.3. 运行说明及保养说明

3.3.1. 所有制冷、加热及机械运转的设备都需要进行运转调试，使其能达到设计及行业规范标准，并处于最佳运行状态。所有的运行及保养说明书应交付定作方指定的负责人，并需对全体使用人员进行使用培训及系统讲解，以确保设备的正常使用和维护保养。

3.4. 免费保修期

3.4.1. 所有材料、设备等在正式验收通过后均需有免费保修期。在免费保修期内，如由于设备缺陷、用料不当或施工质量欠佳等造成的损坏，承揽方应免费修理。免费保修日期的起计日，由定作方代表签发验收合格证书之日或实际完工之日开始计算

**4.1 服务承诺**

1. 响应时间承诺
2. 解决问题时间承诺
3. 服务方案承诺
4. 售后服务保障措施
5. 对货物使用或操作人员培训计划的承诺
6. 质量保证措施承诺
7. 管理制度

1、响应时间承诺

许昌市东城区招标投标管理办公室：

我公司若有幸取得“许昌市东城区政府采购类和工程建设类数据库采购项目”中标人资格，我单位向贵方做出如下承诺：

1. 我单位完全响应并接受招标文件中所有招标条件；
2. 我单位为本项目设立专用服务热线电话及专职售后服务人员，并保证24小时在线，若招标人提出需求，能够在10分钟内作出响应。

专职售后人员：张彩霞、总经理

专用服务热线：13643748619

单位名称：许昌智厨厨房设备销售有限公司

2018年11月30日

2、解决问题时间承诺

许昌市东城区招标投标管理办公室：

我公司若有幸取得“许昌市东城区政府采购类和工程建设类数据库采购项目”中标人资格，我单位向贵方做出如下承诺：

1. 我单位完全响应并接受招标文件中所有招标条件；
2. 我单位在接到招标人提出需求时，能在1个小时内赶赴现场解决问题。

单位名称：许昌智厨厨房设备销售有限公司

2018年11月30日

3、服务方案承诺

许昌市东城区招标投标管理办公室：

我公司若有幸取得“许昌市东城区政府采购类和工程建设类数据库采购项目”中标人资格，我单位向贵方做出如下承诺：

1. 我单位完全响应并接受招标文件中所有招标条件；
2. 我单位完全按照服务方案实施，服务方案附后。

单位名称：许昌智厨厨房设备销售有限公司

2018年11月30日

服务方案

  公司长期以来一直致力于提供高质量、完善的售后服务，确保用户采购的我公司设备能稳定长期运行。  
  目前我公司拥有一批资深的售后服务人员，他们具有多年丰富的餐饮设备及电器维护经验，能够很好的解决设备各类故障一一强大的用户支持队伍和良好的用户满意度是我们的又一大优势。  
  维护计划及承诺  
  一、项目售后服务内容承诺  
  我公司贯彻执行:“24小时上门、贴心服务、追求完美”的宗旨，对已采购的设备，无论数量多少，均进行质量跟踪服务，我们本着技术精益求精的精神，向用户奉献一流的产品和一流的售后维护服务。  
  对于我公司承接的合同制定单，将严格遵循标书及合同的规定，在保修期内向客户提供该设备的全面维护工作。在保修期之后，考虑到设备维护的连续性，建议客户与我公司签订年度维护合同，以确保此设备的正常使用所必需的技术支持和管理支持。对于未与我公司签订年度维护的客户，我们将按设备维护的基本成本收取维护成本费。  
  对于无需我公司承担售后且拥有自有设备维护人员的客户，我公司将终生免费提供技术指导与支持，如需采购设备配件，客户仅需承担邮资及配件基本成本费用。  
  二、服务与保证期  
  我公司设备的售后服务项目及内容，按设备张贴的产品标签信息为准，售后服务工作包括以下几个方面:  
  1、售后保修期:根据产品保修期，另外赠送一年保修期；  
  2、维护人员:我单位如果中标，我单位安排专职售后服务人员；

3、维修地点:为不影响设备使用，设备使用现场维修；  
  4、售后服务内容:影响正常使用的全面维修维护服务;  
  5、服务响应时间:保证24小时在线，接到电话后10分钟内做出响应，1小时内赶赴现场解决问题。  
  三、售后服务期  
  零售设备按产品张贴的信息标签:批量采购的设备，按合同交付日，即进入了售后服务期。售后服务期=质量保证期+质量维护期  
  质量保证期(即保修期):在质量保证期内，如因质量问题造成的故障，实行免费更换设备、元器件及材料。如因非质量因素造成的故障，收取更换设备、元器件及材料成本费，期限为一年。  
  质量维护期:在质量保证期之后，即自行进入质量维护期，除设备特别标示的外，均为二年。  
  我公司方对质量维护期的设备供终身质量维护服务，以不高于合同设备单价的优惠价格提供所需更换的配件、材料、维护人工费。  
  四、具体措施承诺  
  1、首先在签订设备采购合同的同时与客户签订售后服务保证协议书，排除客户的后顾之忧，对客户做出实事求是的、客观的承诺。  
  2、对已经验收合格交付用户的设备，在售后服务合同期内与用户进行联系，记录用户使用情况、建议等，做好质量跟踪调查，变被动服务为主动服务。  
  3、针对各用户单位操作人员出现的代表性问题，定期对操作人员进行技术培训或到现场培训及指导。  
  4、正在使用中的设备出现故障时，公司维修服务人员接到报告后按承诺时间及时赴现场处理、维修。  
  5、对于运行时间较长的设备，签订了维护合同的，公司售后服务部按季定期与客户进行联系询问情况，记录归档保存。  
   6、施工保证:按合同需要，选派具有丰富经验的技术人员负责设备的调试、维修或使用指导。  
  7、系统保修:我公司将严格遵循招标文件及合同的规定，向客户提供设备的售后服务及维护工作。  
  五、保修服务内容及范围  
  我公司的保修服务仅限于经我公司认定的合格产品。所谓不合格的产品包括:非经我公司供应的产品/配件、非经我公司认定合格的产品及顾客不允许我公司做功能改进的产品。  
  下列情况所发生的损坏不包括在保修服务范围内:1、 未按设备《安全使用说明书》要求使用设备:  
  2、意外、自然灾害、疏忽及不当使用、战争、暴动、罢工、雷击或电力故障、顾客自行搬运不当的损坏，经由非我公司人员或其授权的子承包商对设备进行修改和变动；  
 七、维护及服务支持措施  
 1、电话支持服务  
 电话服务热线号码以我方提供给客户的号码为准(包括电话和传真号码)。如有更改，我方至少在自更改之日起3天内以电话的方式通知客户的相关负责人。  
 2、现场排除故障或技术指导  
 我方在接到客户的电话支持服务请求后，如果不能通过电话支持服务解决设备或产品发生的技术故障，且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下，我方将派专业项目技术人员及时前往现场协助排除故障。  
 3、电话咨询服务  
 对客户在使用设备或产品过程中产生的非故障类问题，我方同样提供电话咨询服务。  
 4、投诉受理服务  
 我方在公司设有用户统一投诉电话