

## 七、服务承诺

(格式自拟)

致：新乡市退役军人事务局

### 1、总则承诺

1.1 我方承诺，严格遵守本项目竞争性谈判文件的全部规定及要求，全面响应采购需求中的各项条款，不得擅自更改、规避采购范围、质量标准、交货要求等核心内容，自觉履行供应商应尽的全部义务，主动配合贵局及相关部门的管理、检查和验收工作。

1.2 我方承诺，本次投标所提供的全部资料（包括资质文件、产品报价、品牌说明、质量证明等）均真实、合法、有效，无虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，所投报的货物品牌、规格型号、参数标准均与投标文件一致，不提供任何虚假材料谋取中标资格。

1.3 我方承诺，本项目不接受联合体投标，不将本项目转包、违法分包给任何第三方主体，全部采购、供货、配送等相关工作均由我方自行组织完成，确保服务质量可控、责任可追溯。

1.4 我方承诺，本项目所供货物均为国产产品，不提供任何进口产品，严格符合国家关于国产产品采购的相关规定，杜绝一切进口货物及不合格国产货物进入供货环节。

1.5 我方承诺，严格遵守公平竞争原则，不与其他供应商串通投标、围标，不向贵局工作人员及相关监管人员行贿或提供其他不正当利益，自觉维护采购市场的正常秩序。

## 2、产品质量承诺

质量是服务的核心，我方始终将产品质量放在首位，严格按照国家及行业相关质量标准、谈判文件要求及投标承诺，对本项目所供全部慰问品进行全方位质量管控，确保每一件产品合格达标、安全可靠，具体承诺如下：

2.1. 严格把控产品采购源头，我方所供全部货物均来自正规生产厂家，具备完整的生产资质、质量检验报告、产品合格证等相关证明文件，杜绝采购、供应“三无产品”（无生产日期、无质量合格证、无生产厂家），不采购过期、变质、不合格、假冒伪劣及来源不明的产品。

2.2. 严格按照谈判文件及采购清单要求，确保所供货物的规格型号、技术参数、产品等级、配置标准等完全符合约定，不得擅自更改产品参数、降低产品标准、替换产品品类。具体如下：

（1）食用油：严格按照 5L/桶规格供应，产品等级为一级，加工工艺为压榨，品类为花生油，确保油质清澈、无杂质、无异味，符合国家食用植物油质量安全标准，每桶均附带完整的产品标签、生产日期、保质期及质量检验证明。

（2）果汁饮料：严格供应 100%纯橙汁，容量 $\geq 300\text{ml}/\text{瓶}$ ，每箱数量 $\geq 10$  瓶，确保果汁纯度达标、无添加防腐剂、色素、香精等有害成分，口感纯正、包装完好，符合国家饮料质量安全标准，保质期内供应。

（3）牛奶：严格按照 250mL\*12 盒/提规格供应，品类为纯牛奶，钙含量每 100mL  $\geq 120\text{mg}$ ，蛋白质含量每 100mL  $\geq 3.6\text{g}$ ，确保牛奶新鲜、无变质、无异味，符合国家乳制品质量安全标准，包装完好无破损、无漏液。

(4) 凉茶饮料：严格供应能量每 100mL $\geq$ 130 千焦的凉茶饮料，容量 $\geq$ 300ml/瓶，每箱数量 $\geq$ 20 瓶，确保配方合规、口感正常、无变质，符合国家饮料质量安全标准，包装完好、标识清晰。

(5) 零食（坚果）：严格供应总净含量 $\geq$ 1780g/盒的礼盒装坚果，每盒不少于 11 种品类，且至少包含核桃、腰果、夏威夷果三种核心坚果，确保坚果新鲜、无霉变、无虫蛀、无异味，包装精美完好、密封严实，符合国家食品质量安全标准，礼盒无破损、无污渍。

(6) 大米：严格按照 5KG/袋规格供应，产品等级为一级，每 100g 蛋白质 $\geq$ 5.0g、碳水化合物 $\geq$ 75g、能量 $\geq$ 1412 千焦（KJ），确保大米颗粒饱满、无杂质、无霉变、无异味，符合国家粮食质量安全标准，包装完好、防潮防漏。

2.3. 我方承诺，所供货物的产品质量与采购清单中“市场建议零售价”在市场中所售同品类、同规格产品质量相当，坚决杜绝以次充好、以劣充优，不提供价格明显低于“市场建议零售价”且质量不达标的产品。若我方提供的某一种产品某一品牌价格明显低于“市场建议零售价”，但投标报价又明显高于该产品市场平均零售价的，自愿接受结算时按照该产品同规格型号市场调研的最低价计算，无任何异议。

2.4 我方承诺，所供货物须为供货时一个月内生产的较新产品，确保产品新鲜度，杜绝供应临期、过期产品。每批次货物均附带生产日期、保质期等相关标识，便于贵局及接收方查验，若发现任何一批次货物超出供货时一个月的生产期限，我方自愿无条件退换货，并承担由此产生的全部费用及损失。

2.5. 我方承诺，中标后投报的货物品牌不得擅自更换。若因货物品牌升级、迭代、退市等不可抗力因素，确需更换品牌的，我方将提前 7 个工作日书面告知贵局，提供

详细的品牌更换说明、新品牌的资质证明、质量检测报告及对比说明，确保更换的品牌品质、档次、知名度、配置标准不低于原投标品牌，且完全符合本项目采购要求，经贵局书面同意后方可进行更换，未经同意绝不擅自更换品牌。

2.6. 我方承诺，建立完善的质量检验机制，每批次货物出库前均进行严格的质量检验，核对产品规格、参数、生产日期、包装等相关信息，出具批次质量检验报告，确保货物质量合格后再进行配送。若贵局在验收过程中发现任何一件货物质量不合格、规格不符、包装破损、过期变质等问题，我方自愿无条件退换货，并在贵局要求的期限内补齐合格货物，承担由此产生的全部运输、退换货等相关费用，不拖延、不推诿。

2.7. 我方承诺，所供货物均符合国家食品安全标准（食品类产品）、产品质量标准（非食品类产品），确保产品安全、卫生、无危害，若因产品质量问题导致任何人身损害、财产损失的，我方自愿承担全部赔偿责任及相应的法律责任。

### **3、供货及配送服务承诺**

我方充分理解本项目慰问品采购的特殊性和时效性，严格按照谈判文件约定的交货期限、交货地点及配送要求，高效组织供货、精准完成配送，确保慰问品及时送达指定地点，具体承诺如下：

3.1. 合同履行期限（交货及完工期）：我方承诺，接到贵局（甲方）供货通知后，严格在 3 日历天内完成全部货物的采购、备货、包装、配送工作，并将货物安全、完好地送达贵局指定地点，确保不延误贵局慰问工作的开展。若因我方原因导致交货延误，每延误一天，自愿按照合同约定承担违约金，若延误超过 3 天，贵局有权解除合同，我方自愿承担由此给贵局造成的全部损失。

3.2. 交货地点：严格按照贵局指定的地点（具体地点以甲方书面通知为准）交货，我方将提前与贵局沟通确认交货地点、联系人、联系方式及交货时间，确保配送精准到位，不得擅自更改交货地点。若交货地点有变更，贵局提前通知我方后，我方将及时调整配送计划，确保按时送达。

3.3. 配送责任：我方负责将全新原包装产品交付至贵局指定地点，所有运输、装卸、搬运等相关工作均由我方负责，所发生的全部费用均由我方承担，贵局无需承担任何相关费用。我方将选择具备相应运输资质、运输能力强、服务质量好的运输单位，根据货物特性选择合适的运输方式（食品类产品采取冷藏、保鲜运输，确保产品新鲜；易碎、易损产品采取防护包装及运输措施，避免破损），确保货物在运输过程中无破损、无丢失、无变质、无污染。

3.4. 包装要求：我方承诺，所有货物均采用全新、完好的包装，包装材料符合国家相关标准及货物保护要求，能够有效防止货物在运输、装卸过程中破损、受潮、变质、污染。食品类产品包装需符合食品安全标准，清晰标注产品名称、规格型号、生产日期、保质期、生产厂家、质量合格证等相关信息；礼盒类产品（如坚果礼盒）包装需精美、完好，无破损、无污渍、无褶皱，符合慰问品的礼品属性。

3.5. 配送人员：我方将安排专业的配送人员及装卸人员，配送人员着装规范、服务热情、责任心强，熟悉配送流程及注意事项，装卸人员严格按照规范操作，轻拿轻放，避免货物破损。配送过程中，我方将实时跟踪货物运输状态，及时向贵局反馈配送进度，确保贵局随时掌握货物动态。

3.6. 货物交接：货物送达指定地点后，我方将主动与贵局指定的接收人员对接，配合接收人员进行货物清点、验收，提供货物清单、质量检验报告、产品合格证等相

关资料，对验收过程中发现的货物数量不符、包装破损、质量不合格等问题，我方将现场确认，立即安排退换货或补货，直至验收合格。货物验收合格后，双方共同签署交货验收单，完成货物交接手续。

3.7. 瑕疵品调换：我方承诺，严格保证对瑕疵品的及时调换。在货物交接验收过程中或验收后 7 个工作日内，若发现货物存在瑕疵（如包装破损、产品变质、规格不符等非人为损坏问题），我方接到贵局通知后，将在 24 小时内响应，48 小时内安排人员到场核实，并无条件进行调换，补齐合格货物，承担由此产生的全部费用，不影响贵局慰问工作的正常开展。

#### **4、投标及报价相关承诺**

我方严格按照本项目竞争性谈判文件的要求进行投标报价，秉持公平、诚信的原则，确保报价真实、合理、合规，具体承诺如下：

4.1. 我方承诺，投标报价严格按照采购清单中的货物名称、规格型号、单位、预算数量等要求进行报价，涵盖货物采购、包装、运输、装卸、质量检验、售后服务等全部费用，无漏报、错报项目，报价真实有效，不恶意低价竞标，不高于市场平均价格，确保报价的合理性和可行性。

4.2. 我方承诺，接受谈判文件中关于备选方案的要求，根据采购清单要求对同类货物进行多品牌报价，备选品牌的质量、规格、档次不低于原投报品牌，报价合理，且明确标注备选品牌的相关信息（品牌名称、规格参数、报价等），便于贵局选择。

4.3. 我方承诺，投标报价一经提交，在谈判有效期内不得擅自更改，若我方有幸中标，将按照投标报价与贵局签订合同，严格按照合同约定的价格履行供货义务，不擅

自提高货物价格，若因市场原材料价格大幅波动等不可抗力因素导致成本大幅增加，我方将提前书面告知贵局，经双方协商一致后方可调整价格，未经贵局同意，绝不擅自涨价。

4.4. 我方承诺，严格遵守谈判文件中关于结算的相关规定，若出现某一种产品某一品牌价格明显低于“市场建议零售价”但投标报价高于该产品市场平均零售价的情况，自愿接受结算时按照该产品同规格型号市场调研的最低价计算，积极配合贵局完成结算工作，提供完整的结算资料，不拖延、不刁难。

## **5、售后服务承诺**

我方始终重视售后服务工作，建立完善的售后服务体系，为本次项目提供全方位、高效、便捷的售后服务，确保贵局及慰问对象的合法权益得到保障，具体承诺如下：

5.1. 售后服务响应：我方建立 24 小时售后服务热线，安排专人负责本次项目的售后服务工作，确保贵局在遇到货物质量、退换货、咨询等相关问题时，能够及时联系到我方，我方接到通知后，24 小时内响应，48 小时内到场处理，确保问题得到快速、有效解决。

5.2. 退换货服务：若货物在验收过程中或验收后发现质量不合格、规格不符、包装破损、过期变质、生产期限超出约定等问题，我方自愿无条件退换货，并在贵局要求的期限内补齐合格货物，承担由此产生的全部运输、退换货等相关费用，不收取任何额外费用。

5.3. 质量投诉处理：若出现因货物质量问题引发的投诉（如慰问对象反映产品变质、破损等），我方接到投诉后，将第一时间与投诉人及贵局对接，核实情况，在 24

小时内给出处理方案，48 小时内完成处理，主动向投诉人道歉、退换货或赔偿，确保投诉得到妥善解决，维护贵局的形象和慰问对象的权益。

5.4. 售后回访：货物交付验收合格后，我方将在 15 个工作日内进行售后回访，主动询问贵局及慰问对象对货物质量、配送服务、包装等方面的意见和建议，对回访中发现的问题，及时进行整改，不断提升服务质量，确保贵局及慰问对象满意。

5.5. 资料留存：我方将妥善留存本次项目的全部相关资料（包括采购合同、货物清单、质量检验报告、产品合格证、配送记录、售后服务记录等），留存期限不少于项目结束后 2 年，便于贵局及相关监管部门核查。

## **6、合规及责任承诺**

6.1. 我方承诺，严格遵守国家法律法规、行政法规、行业规范及本项目谈判文件的全部规定，自觉接受贵局、财政部门、市场监管部门等相关单位的监督、检查和考核，积极配合提供相关资料，不拒绝、不阻碍、不隐瞒。

6.2. 我方承诺，中标后严格按照投标文件、谈判文件及合同约定履行义务，不得擅自变更合同内容、不违约、不毁约，若违反合同约定或本服务承诺，自愿承担相应的违约责任，赔偿贵局因此遭受的全部损失，若情节严重，贵局有权解除合同，我方自愿放弃本次项目的全部权益，并承担相应的法律责任。

6.3. 我方承诺，加强对本项目相关工作人员的管理和培训，确保工作人员严格遵守职业道德，廉洁自律，不向贵局工作人员及相关监管人员行贿或提供其他不正当利益，不从事任何违法违规、损害贵局利益的行为。

6.4. 我方承诺，若因我方原因导致货物质量不合格、交货延误、服务不到位等问



题，影响贵局慰问工作开展的，我方自愿接受贵局的处罚，承担由此产生的全部损失及相应的法律责任。

6.5. 我方承诺，本服务承诺自签署之日起生效，有效期至本项目全部货物交付验收合格、售后服务完成及相关费用结清之日止，若在有效期内出现任何违反本承诺的行为，我方自愿承担相应的责任。

## **7、其他补充承诺**

7.1. 我方承诺，严格按照采购清单中的要求，确保投报品牌数量符合约定：食用油、牛奶、凉茶饮料、大米各投报 3 个品牌，果汁饮料、零食（坚果）各投报 1 个品牌，投报品牌均为正规、知名品牌，具备良好的市场口碑和质量保障，不投报小众、劣质、无保障的品牌。

7.2. 我方承诺，所供货物的包装、标识等均符合国家相关规定及本项目要求，清晰标注产品名称、规格型号、生产日期、保质期、生产厂家、质量合格证、执行标准等相关信息，便于贵局及慰问对象查验。

7.3. 我方承诺，在供货过程中，严格做好食品类货物的保鲜、冷藏工作，确保食品新鲜、无变质，杜绝食品安全隐患；对于易碎、易损货物，采取有效的防护措施，确保货物完好无损。

7.4. 我方承诺，积极配合贵局完成本项目的各项工作，包括货物清点、验收、结算、售后回访等，主动沟通对接，及时反馈相关信息，确保项目顺利推进。

7.5. 我方承诺，若本项目谈判文件中存在其他未明确提及但与本项目相关的合理要求，我方将自愿予以响应，严格按照贵局的要求履行义务，不推诿、不拒绝。

我方深知，本次慰问品采购项目关系到广大退役军人的切身利益，责任重大、使命光荣。若我方有幸中标，将以高度的责任心、严谨的工作态度、优质的产品和高效的服务，全力以赴完成本项目全部任务，不辜负贵局的信任与重托。本服务承诺内容真实、有效，自愿接受贵局及社会各界的监督，若违反上述任何一条承诺，我方自愿承担相应的法律责任及由此给贵局造成的全部损失。

特此承诺!

供应商名称： 河南香甜农产品销售有限公司 （电子签章）

法定代表人： \_\_\_\_\_ （电子签章）

日期： 2026 年 2 月 12 日