

北方工业大学采购合同

(服务类)

项目编号: 北方工业大学食堂食品原材料采购项目

合同编号: BFGD-2026-10

合同名称: 品类 2-1 富强粉、特精粉、超精粉

甲方: 北方工业大学

乙方: 北京绿富隆农业科技发展有限公司

签署日期: 2026 年 8 月 25 日

甲方：北方工业大学

法定代表人：张立峰

地址：北京市石景山区晋元庄路5号

联系人及联系方式：姚勇 88803024

乙方：北京绿富隆农业科技发展有限公司

法定代表人：马俊飞

地址：北京市延庆区沈家营镇下花园村西50米

联系人及联系方式：许亚飞 13436434934

根据《中华人民共和国民法典》、相关法律法规、学校及中心的相关规定，本着平等自愿、诚实守信的原则，甲乙双方经友好协商一致，特签订本合同。双方应共同遵守，严格执行。

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件 (含澄清文件)
- e. 招标文件 (含招标文件补充通知)

一、供货范围、金额及优惠率

供应产品的名称或类别：品类 2-1 富强粉、特精粉、超精粉

金额：500000 元 大写金额：伍拾万元整

优惠率：2%

注明：以上金额为采购预估金额，甲方不对乙方的采购额进行承诺，最终采购额按实际发生结算。

二、合同期限

本合同自 2026 年 9 月 1 日 至 2027 年 8 月 31 日 有效。

三、付款方式

1. 结算方式：银行汇款或转账支票方式；

2. 合同签订生效后 7 个工作日内，乙方应以电汇的形式支付甲方预算金额 5%（即：¥ 25000 元）的履约保证金，合同项目服务期结束且双方对所有款项计算完毕、无任何未决争议后，由甲方无息退还乙方。

3. 每月初由甲方与乙方进行上月账目核对，确认无误后作为结算依据。双方应在 5 个工作日内完成对账。如对账目存在异议，双方应先行协商；协商不成的，应以甲方的书面记录或订单系统数据为暂时结算依据，争议部分待解决后于次月结算中调整。如遇法定假日、学校寒暑假或特殊情况，结算工作向后顺延，且甲方无须承担因此导致的账期利息及其它经济责任。甲方于收到乙方提供符合法律法规要求及甲方要求的发票后支付上月付款。否则甲方有权拒绝支付相应费用且不承担任何违约责任。

4. 开票信息：

单位名称：北方工业大学

纳税人识别号：1211 0000 4008 6596XB

四、采购方式、数量与价格要求

（一）采购方式

1. 甲方每次采购前，以电话、网络或书面形式向乙方下达订单，订单内容包括订购货物的品名、品牌、规格、数量、交货地点和特殊要求等；

2. 乙方每次随货自备一式三份的送货清单，两份供甲方验货签字确认使用，乙方持一份，作为送、收货的凭证。

（二）数量要求

1. 订货数量原则上以每次的订单为准；

2. 如甲方临时对订单进行品种变更或数量增减，应于送货的前一天通知乙方，乙方须按照甲方的要求送货；

3. 乙方未按订单要求的数量交货时，应当在送货清单中标注。少交的部分，如甲方不需要，以甲方实际收到的数量为准；如甲方需要，乙方应当在一日内补交完成。

（三）货品价格

1. 北京学校基地直供平台有平台参考价的：根据北京学校基地直供采购平台（<http://www.bjjdzg.com/>）公示的报价为基准价优惠幅度进行报价，定价=基

地平台公示参考价格*（100%-中标优惠幅度）。当平台价格更新时，以下单时的价格为准。

2. 定价周期。蔬菜水果每周定价一次；猪肉、牛羊肉类、禽肉冻货类每半个月定价一次；其余所有产品每季度定价一次，按照定价执行一个季度。

3. 如北京学校基地直供采购平台中无法查询价格，则参考高联采平台官方公众号的原材料价格，且由同供应类别产品的中标供货商按照食堂需求进行多方报价，参与报价供应商数量原则上不少于三家；若本品类招标入围中标供应商仅两家，则提供两家中标供应商书面报价单即可开展比价，报价资料完整有效，书面报价单作为附件。全部报价资料由甲方填写比价汇总表，经甲方经办人、负责人签字归档留存，汇总表载明的最低价即为执行价格。

4. 乙方所供货品费用包括货物费用、运费、税费等所有费用。

五、供货服务要求

1. 依据产品质量监督检验部门提供的质量标准，乙方提供的产品必须是经过质量监督管理部门检验并取得合格证明的产品，每批次产品供货时应提供产品质量合格证明或质量检测合格报告或检疫报告复印件；

2. 乙方必须按照甲方通知的时间、地点、订货需求及协定的价格准时送货，经甲方验收合格后签字确认；

3. 乙方提供的产品须经过甲方验收人员的感官检验、外观检验和试用检验，若产品外观、包装、规格不符合要求，感官检验不能达到食品卫生要求，甲方有权予以拒收并要求乙方补送或扣除相应金额；乙方所供食品原材料的质量、数量等不能满足甲方售后服务要求时，甲方有权停止和乙方合作，直至终止合同；

4. 乙方应保证所提供的产品是合格安全的产品，一旦发现假冒伪劣产品、以次充好或替代产品，乙方须承担全部责任；

5. 乙方必须按甲方订单要求的时间保质保量的送货到交货地点，不得延期；若因乙方供货因素影响学校食堂正常运转，乙方须承担全部责任；

6. 乙方不能满足供货要求时，原则上应提前 7 个日历天以书面形式通知甲方，甲方同意后经双方协商变更或解除合同；未提前通知的，甲方有权在当月应结算总货款中直接扣除 5% 的金额作为乙方的违约金，且甲方有权单方面解除合同，并要求乙方承担甲方因紧急采购所产生的合理差价损失。该违约金的支付不影响

甲方就实际损失超出部分继续向乙方追偿的权利。

7. 因乙方违法经营或超范围经营所引起的一切后果由乙方自行承担,同时乙方应加倍赔偿因此给甲方造成的全部直接和预期损失。

六、产品质量要求

乙方提供的所有食品原材料质量应当符合以下标准:

1. 通过国家食品生产许可的货物,有外包装货物需具有 SC 认证标志,无外包装货物必须是经国家和地方质检、卫生、食品等行政部门检测合格的货物。

2. 预包装食品不得含有腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常的食品;不得含有有毒、有害物质或者被有毒、有害物质污染的食品;不得掺假、掺杂、伪造,影响营养、卫生的食品;不得超过保质期,且包装标签必须符合下列事项:

(1) 名称、规格、净含量、生产日期(或到期日期);(2) 成分或者配料表;(3) 生产者的名称、地址、联系方式;(4) 保质期;(5) 产品标准代号;(6) 保存条件;(7) 所使用的食品添加剂;(8) 食品生产许可证编号;(9) 进口食品应当有中文标识及国内代理商信息。

3. 畜禽类产品应随货附带检疫合格证明及车辆消毒证明(原件或由送货人签字的复印件),外埠进京检疫合格证需要加盖北京公路检疫站公章,冻品外包装需有动物检验检疫合格标签。外包装还应标有生产日期(或到期日期)和保质期。

4. 干散货需在外包装上贴上标签,标签上应标有产品名称、生产日期(或到期日期)、保质期、购入地点、供应商名称及联系电话。

5. 蔬菜需保证新鲜不腐烂,农药残留不得超过国家标准,供应的蔬菜类在运送过程必须做好防污工作,确保清洁卫生。一经发现腐烂变质的蔬菜,除退回处理外,乙方还需承担相应损失。

6. 其他产品应当符合国家对于食品及食品相关产品卫生要求的有关规定。

7. 因产品质量问题发生重大食品安全事故,甲方有权单方面解除本合同且不再支付剩余货款,乙方承担法律责任并赔偿因此给甲方造成的一切损失(包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、检验费、公证费、差旅费等)。

七、责任约定

1. 甲方应按照合同要求,对乙方货款进行结算。

2. 甲方对乙方提供的货物有任何意见可随时向乙方提出，乙方应及时改进，否则甲方有权停止与乙方的合作。

3. 乙方未按照双方约定提供货物的，甲方有权向乙方收取本次货款金额 20% 的违约金，并要求乙方采取补送、退款等补救措施，因此产生的费用由乙方自行承担。

4. 在合同期内，乙方发生重大食品安全问题或其他重大安全事件，或存在无正当理由拒绝配送、提供假冒伪劣产品等严重不服从甲方管理的行为，甲方有权向乙方收取本次货款金额 30% 的违约金，并有权单方解除本合同。因上述情形解除合同的，甲方保留就实际损失超出违约金部分继续向乙方追偿的权利。

5. 因乙方不具备供货的相关资质或乙方交付的货物存在质量问题并造成安全事故时，乙方无权要求甲方支付剩余货款，且甲方有权解除本合同，乙方应当赔偿因此给甲方造成的一切损失。

6. 上述违约金不足以赔偿甲方实际全部损失（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、检验费、公证费、差旅费等）的，乙方应当补足。甲方有权从后续应付的合同款中直接扣除上述违约金和赔偿款。

八、合同的变更、终止及不可抗力

1. 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效，未尽事宜另行协商。本合同有关附件、双方在合同履行过程中产生的往来文件（包含传真、数据电文等）为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 除本合同另有约定外，自本合同生效后，对本合同的任何修改提议应提前三十天以书面形式通知对方，经双方协商一致形成书面合同方能对合同进行变更或终止。

3. 在合同期内，如因学校重大政策调整致使合同无法履行，甲方应提前一个月以书面形式通知乙方，乙方须无条件解除合同或服从甲方的调整安排。

4. 除本合同另有约定外，甲乙双方均不得无故提前终止本合同。

5. 因国家法律、政策变化或不可抗力事件（地震、台风、火灾、战事、政府行为、法律法规的修改及其它不能预见、不能防止或避免的事件）等原因使本合同无法继续履行，双方可提前终止合同，并按实际货款结算，双方互不负违约责任，双方损失各自承担。

九、争议解决方式

本合同履行中发生争议时，双方应当首先通过友好协商的方式解决，协商不成时，双方同意向甲方所在地人民法院通过诉讼解决。

本合同一式五份，甲方执四份，乙方执二份，具有同等法律效力；

本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章后生效。

甲方（盖章）：北方工业大学



统一社会信用代码：1211000040086596XB

乙方（盖章）：北京绿富隆农业科技发展有限公司



统一社会信用代码：91110229MA01KQQT03

2026 年 8 月 25 日

2026 年 8 月 25 日

法人或授权代表（签字）：

方洪君

法人或授权代表（签字）：

24mu

项目负责人（签字）：

刘芳

电话：010-88803417

电话：010-69101949

地址：北京市石景山区晋元庄路 5 号

地址：北京市延庆区沈家营镇下花园村西 50 米

邮政编码：100144

邮政编码：102100

开户银行：建行石景山支行营业部

开户银行：北京农商银行延庆支行营业部

银行联行号：105100006021

银行联行号：402100005959

账号：11001006600056081036

账号：1401000103000023123



附件一

投标人名称	投标报价（优惠率）
北京绿富隆农业科技发展有限公司	<u>2</u> %

107

附件二 售后服务及承诺

第一节 售后服务目标

一、三包服务核心导向

（一）承诺核心导向

1、明确服务导向

（1）体现服务决心

以“三包”服务为核心导向，彰显对售后服务的重视和做好服务的决心，为采购人提供坚实的售后保障。在实际操作中，深入贯彻“三包”服务理念，从服务流程的精细制定到服务人员的专业培训，每一个环节都体现了对服务质量的严格要求。无论是产品的退换货处理，还是维修服务的高效执行，都将以最快的速度 and 最优的质量完成，让采购人充分感受到服务的诚意和实力。不断在售后保障体系上加大投入，实现服务的稳定性和可靠性，以实际行动践行对售后服务的承诺，为采购人提供全方位、多层次的售后保障。

（2）引领服务行动

此核心导向将引领各项售后工作的开展，实现服务行动的一致性和有效性。在接到采购人的售后反馈后，迅速启动应急机制，第一时间安排专业人员与采购人沟通，详细了解问题的具体情况。根据问题的严重程度和紧急性，制定科学合理的解决方案，并严格按照方案执行服务。在整个服务过程中，定期对服务进度进行跟踪和评估，及时发现并解决服务过程中出现的问题。还将建立完善的服务记录系统，对每一次服务进行详细记录，以便后续的分析 and 总结。通过这些措施，实现服务行动的一致性和有效性，为采购人提供更加优质、高效的售后服务。

①全方位响应：对采购人的反馈及时做出答复，确保不遗漏任何问题。

②标准化流程：依照既定的流程开展服务，保证服务质量的稳定性。

③监督评估：定期对服务效果进行监督和评估，不断优化服务方案。

2、响应反馈问题

（1）保障及时响应

无论何种问题反馈，都能及时做出响应，让采购人感受到可靠的服务。建立了一套高效的响应机制，当采购人反馈问题后，系统会立即发出警报，通知相关人员进行处理。相关人员会在第一时间与采购人取得联系，了解问题的具体情况，

并给予初步的解决方案。还提供了多种反馈渠道，如电话、邮箱、在线客服等，方便采购人随时反馈问题。在处理问题的过程中，及时向采购人反馈处理进度，让采购人始终了解问题的解决状态。还会对每一次反馈进行分类整理，分析问题的根源，以便在今后的服务中采取相应的预防措施。

①及时联系：在接到反馈后，确保在最短时间内与采购人取得联系。

②详细解答：耐心解答采购人提出的问题，提供全面的解决方案。

③进度跟踪：实时跟踪问题处理进度，及时向采购人反馈。

（2）杜绝责任推诿

坚决杜绝推诿责任的现象，以负责的态度解决售后问题。树立了明确的责任意识，要求每一位服务人员在面对售后问题时，都要主动承担责任，积极寻找解决方案。建立了严格的责任追究制度，对于推诿责任的行为进行严肃处理。在服务过程中，明确各岗位的职责和权限，确保每一个问题都能找到对应的责任人。加大团队协作，当遇到复杂问题时，各岗位人员相互配合，共同解决问题。此外，还会定期对服务人员进行责任意识培训，改善服务人员的责任感和使命感。通过这些措施，实现以负责的态度解决每一个售后问题，赢得采购人的信任和好评。

3、建立追溯机制

（1）明确责任主体

通过责任追溯机制，明确各岗位在售后事件中的责任，提升解决问题的效率。该机制对每一个售后事件进行详细记录，包括问题的发生时间、地点、内容，以及处理过程和结果等信息。当出现售后问题时，可以通过这些记录快速找到相关的责任人。根据责任的大小对责任人进行对应的处罚，促使责任人更加认真地履行职责。还会对经常出现问题的岗位进行重点关注，分析原因，采取相关的改进措施。通过明确责任主体，改善解决问题的效率，确保售后问题得到及时、有效的处理。

（2）实现闭环管理

对售后事件进行闭环管理，确保每个问题从发现到解决的全过程都得到有效监控。从采购人反馈问题开始，对问题进行详细的记录和分类，然后根据问题的性质和严重程度安排相应的人员进行处理。在处理过程中，实时跟踪问题的解决进度，实现处理过程按照预定的方案进行。当问题解决后，对处理结果进行评估

和验证，保障问题得到彻底解决。最后，对整个售后事件进行总结和分析，找出问题的根源和改进的方向。通过这种闭环管理，确保每个问题都能得到妥善解决，提升售后服务的质量和效率。

（二）保障响应时效

1、立即启动程序

（1）快速开展行动

立即启动响应程序，迅速开展相关行动，为解决售后问题争取时间。制定了一套完善的响应程序，当接到采购人的售后反馈后，系统会自动触发响应机制，相关人员第一时间到位。服务团队会迅速组织力量，根据问题的具体情况制定详细的解决方案，并立即开展行动。在行动过程中，各岗位人员密切配合，高效协作，实现各项工作顺利进行。还会与采购人保持密切沟通，及时向采购人反馈行动进展情况。通过快速开展行动，为解决售后问题争取宝贵的时间，减少采购人的损失，提升采购人的满意度。

（2）减少使用影响

及时处置售后问题，最大程度减少对采购人正常使用的影响。在处理售后问题时，始终将减少对采购人正常使用的影响放在首位。对于一些轻微的问题，现场进行快速处理，保障采购人能够继续正常使用。对于一些较为严重的问题，及时提供备用解决方案，如提供临时替代品等，尽量减少因产品故障而导致的使用中断。加快维修和更换的速度，尽快恢复产品的正常使用功能。还会对处理过程进行优化，提升工作效率，缩短处理时间。通过这些措施，最大程度减少售后问题对采购人正常使用的影响，保障采购人的正常生产生活秩序。

2、保障快速响应

（1）优化响应流程

不断优化响应流程，提升响应速度和效率，提升服务质量。对现有的响应流程进行全面梳理和分析，找出其中存在的问题和不足之处，然后进行针对性的优化。简化不必要的环节，减少流程中的等待时间，确保信息能够快速传递和处理。同时，强化各部门之间的协作和沟通，建立高效的协同工作机制，提升整体的响应速度。还引入了先进的信息技术手段，如自动化系统和智能客服等，提高响应

的准确性和及时性。通过不断优化响应流程，改善了响应速度和效率，为采购人提供更加优质的服务。

（2）提供及时服务

以快速响应为目标，为采购人提供及时、高效的服务。始终将快速响应作为服务的重要目标，通过建立完善的响应机制和团队协作，实现在最短的时间内为采购人提供服务。当接到采购人的需求后，立即安排专业人员进行处理，根据问题的紧急程度和复杂程度，制定合理的服务方案。在服务过程中，依据预定的时间节点完成任务，确保服务的及时性和高效性。同时，还会对服务质量进行严格的监督和评估，不断提升服务水平。通过提供及时、高效的服务，赢得了采购人的信任和好评，树立了良好的企业形象。

3、满足紧急需求

（1）做好应急准备

提前做好应急准备工作，包括人员、物资等方面的储备，应对紧急售后需求。对应急人员进行了专门的培训，提升他们的应急处理能力和服务水平。建立了应急物资储备库，储备了充足的常用零部件和维修工具，保障在紧急情况下能够及时提供服务。制定了详细的应急预案，明确了在不同紧急情况下的处理流程和责任分工。还与供应商建立了紧密的合作关系，确保在需要时能够快速获取所需的物资。通过这些措施，提前做好应急准备工作，能够有效地应对各种紧急售后需求。

①人员储备：组建应急服务团队，随时待命。

②物资保障：储备充足的应急物资，确保供应及时。

③预案制定：制定完善的应急预案，提升应急处理能力。

（2）保障正常运营

通过迅速满足紧急需求，保障采购人的正常运营，维护良好的合作关系。在面对紧急售后需求时，能够迅速响应，调配资源，以最快的速度解决问题。对于一些影响采购人正常运营的紧急问题，优先安排处理，保障采购人的生产生活不受太大影响。在解决问题的过程中，与采购人保持密切沟通，及时向采购人反馈处理进度和结果。做到迅速满足紧急需求，不仅保障了采购人的正常运营，还维护了双方的良好合作关系。

（三）接受全面监督

1、保证过程透明

（1）展示处理细节

售后处理过程中，详细展示每个环节的处理细节，保障透明度。通过这种透明的方式，让采购人对整个售后处理过程有清晰的了解，增强了采购人对服务的信任。也便于采购人对服务进行监督，促进服务质量的不断提高。

（2）增强信任基础

透明的处理过程有助于增强采购人对服务的信任，促进良好合作关系的发展。当采购人清楚地了解售后处理的每一个环节和细节时，感受到服务的专业和负责。他们会相信服务团队能够认真对待问题，并采取有效的措施解决问题。这种信任会进一步促进双方的合作，双方在合作中更加默契，采购人也更愿意选择长期合作。通过保持处理过程的透明，不断强化与采购人之间的信任基础，为建立稳定、长期的合作关系奠定了坚实的基础。

2、积极配合审查

（1）提供真实资料

如实提供与售后处理相关的真实资料和信息，以便采购人进行全面审查。提供真实准确的资料是积极配合审查的重要表现，有助于采购人全面了解售后处理情况。也体现了诚信和负责的态度，为进一步加强合作创造了良好的条件。

（2）促进审查工作

积极配合的态度有助于促进审查工作的高效开展，及时发现和解决可能存在的问题。当以积极的态度配合审查时，采购人能够更顺利地获取所需的资料和信息，加快审查的进度。在审查过程中，与采购人保持良好的沟通，对于发现的问题能够及时进行整改。这种积极的互动有助于提高审查工作的质量，及时发现并解决服务中可能存在的问题，进一步提升服务水平。

3、持续改进服务

（1）重视监督意见

充分重视采购人的监督审查意见，其视为提升服务水平的宝贵资源。采购人的意见反映了他们在实际使用过程中的体验和需求，对于服务中存在的不足之处有着直接的感受。认真对待这些意见，组织专业人员进行分析和研究，找出问题

的根源和改进的方向。将监督意见纳入到服务改进的计划中，制定具体的改进措施，并跟踪改进效果。通过重视监督意见，不断完善服务体系，提高服务质量。

（2）提升服务质量

通过持续改进，不断提升售后服务质量，满足采购人的需求和期望。建立了一套完善的服务质量评估体系，定期对服务进行评估和总结。根据评估结果和采购人的反馈意见，制定针对性的改进措施。强化对服务人员的培训和管理，改善他们的专业技能和服务意识。优化服务流程，提高服务效率。不断引入新的技术和理念，提升服务的智能化和个性化水平。通过持续改进，使售后服务质量得到不断提升，更好地满足采购人的需求和期望。

①服务评估：定期对服务进行全面评估，发现问题并及时整改。

②人员培训：加大对服务人员的培训，提高专业素质和服务能力。

③流程优化：不断优化服务流程，提升服务效率和质量。

二、无条件响应承诺

（一）三包服务核心导向

1、明确服务核心

（1）质量保障承诺

承诺所供富强粉、特精粉、超精粉等面粉产品，严格遵循小麦粉国家标准 GB/T1355，确保产品质量符合特制一等的等级要求。从产品的新鲜度、色泽、手感、气味到成品表现，都严格把控。面粉新鲜、色泽呈现乳白或微黄色、手感细腻、颗粒均匀、有自然浓郁的麦香味、手抓后自然流出、松开手后不成团，成品如馒头有麦香味、香甜入口不粘牙。外包装完好，具有“SC”标志，标明商品名称、净含量、生产商、产地、产品标准号、质量等级、生产许可证号、产品批号、生产日期、保质期，产品合格证，无异常色泽和气味，让采购人放心使用。

（2）数量保证承诺

保证每次配送的面粉数量准确无误，随货附上详细的送货单，当面与采购人清点并签字确认，杜绝数量短缺问题。若出现数量不足情况，快速补充到位。按照采购人的需求和订单要求，准备足量的面粉，保障在规定时间内完成配送。在配送过程中，安排专人负责监督和核对数量，防止出现差错。一旦发现数量不符，立即启动应急补货机制，实现采购人的正常使用不受影响。

2、责任追溯机制

（1）明确责任分工

售后负责人负责统筹协调退换货资源、监督售后人员服务质量及处理重大投诉。将每一个环节的责任落实到个人，如售后人员负责具体的退换货操作，质检人员负责对产品质量进行检验，采购人员负责与生产商沟通协调等。通过明确责任分工，提升售后处理的效率和质量。建立健全的责任管理制度，对每个岗位的职责和 workflows 进行详细规定，保障售后工作的顺利开展。

（2）严格责任追究

对于发生的售后事件，依照责任追溯机制进行调查和处理。若因工作人员失误导致问题出现，对相关责任人员进行严肃处理。首先，对事件进行全面调查，确定问题的根源和责任人。然后，根据责任的大小和情节的严重程度，采取对应的处罚措施，如警告、罚款、辞退等。对其他工作人员进行教育和培训，防止类似问题再次发生。

3、服务公开透明

（1）全程记录公开

对退换货、补货及售后服务沟通等过程进行详尽记录，包括问题描述、现场记录、处理结果等，并主动向采购人公开，实现信息透明。建立完善的记录管理制度，使用专门的记录表格和系统，对每一个售后事件进行详细记录。记录内容包括事件发生的时间、地点、问题描述、处理过程和结果等。定期将记录信息整理成册，向采购人提供，接受采购人的监督和检查。

（2）接受监督审查

积极配合采购人的监督和审查工作，如实提供相关售后处理记录及单据，对采购人提出的意见和建议认真对待并及时整改。设立专门的监督审查小组，负责与采购人沟通协调，及时了解采购人的需求和意见。对采购人提出的问题和意见，进行认真分析和研究，制定相应的整改措施，并在规定时间内完成整改。定期向采购人汇报整改情况，保障采购人的满意度。

（二）问题响应机制

1、快速启动响应

（1）即时应急联络

设立专门的售后服务沟通渠道，保障采购人随时能够将售后需求传达至我方售后负责人。接到通知后，立即启动应急联络机制，指令就近售后人员前往现场。安排专人负责售后服务沟通渠道的维护和管理，实现渠道畅通无阻。制定详细的应急联络预案，明确各部门和人员的职责和 workflows，确保在接到通知后能够迅速响应。

（2）及时现场确认

售后代表迅速到达交货现场或指定地点进行问题核查与确认，与采购人指定人员面对面沟通，如实记录异常情况并双方签字留存证据。要求售后代表在接到通知后，尽快赶到现场，保障在最短的时间内完成问题的核查和确认。在现场，与采购人指定人员进行充分沟通，了解问题的具体情况，并如实记录异常情况。记录内容包括问题的表现、发生时间、地点等。最后，双方签字确认，作为处理问题的依据。

2、协商解决方案

（1）积极沟通协调

售后人员与采购人保持密切沟通，充分了解采购人的需求和意见，及时向公司管理层反馈，共同协商制定解决方案。具体方式如下：一是定期与采购人进行沟通，了解使用情况和需求；二是及时响应采购人的反馈，对问题进行快速处理；三是根据采购人的意见和建议，调整服务策略和方案。通过积极沟通协调，保障解决方案能够满足采购人的需求。

（2）实现方案满意

以采购人满意为目标，不断调整和完善解决方案，直至采购人认可并同意执行。在制定解决方案的过程中，充分考虑采购人的需求和意见，结合实际情况进行优化。对解决方案进行多次评估和改进，实现其可行性和有效性。在执行解决方案的过程中，密切关注采购人的反馈，及时调整方案，确保采购人的满意度。

3、不推诿不拖延

（1）主动承担责任

无论问题大小，都积极主动承担责任，不找借口推卸责任，诚恳地向采购人道歉并承诺尽快解决问题。在面对售后问题时，树立正确的责任意识，勇于承担责任。对问题进行深入分析，找出问题的根源和责任人。向采购人诚恳道歉，表

达解决问题的决心和诚意。制定详细的解决方案和时间表，保障问题能够尽快得到解决。

（2）高效处理问题

规定的时间内完成问题的处理，如在接到质量问题通知后 1 小时内到现场确认，若需退换货在 2 小时内更换或补充到位。建立高效的问题处理机制，明确各部门和人员的职责和 workflows，保障问题能够得到及时处理。对问题处理过程进行监督和考核，实现处理结果符合标准。增强与生产商的沟通协调，保障退换货和补货工作能够顺利进行。

（三）退换货处理措施

1、多种情况退换

（1）到货问题处理

若到货后发现面粉存在质量不符、包装不整齐、已拆封、出现损坏、水渍、串味、受潮等问题，立即予以无条件退换货处理。对于质量不符的面粉，按照相关标准进行检验和鉴定，确属质量问题的，及时办理退换货手续。对于包装不整齐、已拆封的面粉，检查是否影响使用，如影响使用则进行退换货。对于出现损坏、水渍、串味、受潮等问题的面粉，及时清理和更换，保障采购人的正常使用。

（2）后期问题处理

在保证质量期内或后期使用过程中，若发现面粉存在潜在质量问题，也将无条件执行退换货政策，积极配合采购人更换到位。建立质量跟踪和反馈机制，定期对采购人进行回访，了解面粉的使用情况和质量问题。对发现的潜在质量问题，及时进行处理和解决。在退换货过程中，提供优质的服务，保障采购人的满意度。

2、费用风险承担

（1）费用全承担

承担退换货过程中的运输费、装卸费等所有相关费用，不向采购人收取任何额外费用。制定详细的费用承担制度，明确各项费用的承担主体和支付方式。在退换货过程中，及时与运输公司和装卸公司进行沟通协调，保障费用的及时支付。对费用进行严格管理和控制，避免不必要的开支。

（2）风险我负责

承担货物在退换货运输过程中的风险，若发生货物损坏、遗失等情况，由我公司负责赔偿。采取以下措施降低风险：一是选择信誉良好的运输公司；二是对货物进行妥善包装和保护；三是购买货物运输保险。若发生货物损坏、遗失等情况，及时与运输公司和保险公司进行沟通协调，按照相关规定进行赔偿。

3、信息记录追溯

（1）详细记录信息

退换货台账中详细记录每一笔退换货业务的信息，包括面粉的品名、规格、数量、退换货原因、处理人员、处理时间、最终结果等。建立完善的退换货台账管理制度，使用专门的台账表格和系统，对每一笔退换货业务进行详细记录。记录内容要准确、完整、清晰，便于查询和统计。定期对退换货台账进行整理和归档，确保信息的安全和保密。

（2）定期分析改进

定期对退换货台账进行汇总分析，找出供货环节中容易引发问题的节点，反馈给质检及采购负责人，采取针对性措施进行改进。制定详细的分析和改进计划，明确分析的内容和方法，以及改进的措施和目标。通过定期分析，发现供货环节中存在的问题和不足，及时采取措施进行改进。对改进措施的实施效果进行跟踪和评估，保障改进工作取得实效。

中标通知书



致：北京绿富隆农业科技发展有限公司

根据“北方工业大学食堂食品原材料采购项目”（招标文件编号/包号：ZTXY-2026-F220497/2-1）招标文件及贵单位于 2026 年 08 月 05 日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定贵单位为上述项目的中标人。

中标金额：人民币伍拾万元整（¥500,000.00），中标费率（优惠率）：2.00%。

请在中标通知书发出之日起 30 日内，按照采购文件确定的事项与北方工业大学（项目单位）签订该项目合同。

贵单位应于合同签订后 1 个工作日内，将一份合同纸质版原件送达至我公司（或将 PDF 彩色扫描件发送至 541606736@qq.com 邮箱），以便我公司按规定退还贵单位投标保证金。

特此通知

中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司



地址：朝阳区南磨房路 37 号华腾北塘商务大厦 1109 室

邮政编码：100022

联系人：王文姣

电话：010-53779915

传真：010-53779915