

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8-2-主副食、半成品及禽肉半成品类

甲方: 北方工业大学

乙方: 北京兴泽华贸易有限公司

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：北京兴泽华贸易有限公司

法定代表人：李刚

地址：北京市昌平区发展路8号院5号楼2层202

联系人及联系方式：18911456921

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8-2-主副食、半成品及禽肉半成品类

金额：2400000.00 元 大写金额：贰佰肆拾万元整

优惠率：8%

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：¥ 120000.00）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，乙方执一份，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

乙方（盖章）：北京兴泽华贸易有限公司

统一社会信用代码：1211000040086596XB

统一社会信用代码：91110105754652232P



2026年8月25日

2026年8月25日

法人或授权代表（签字）：

法人或授权代表（签字）：

项目负责人（签字）：

电话：010-88803417

电话：010-64405852

地址：北京市石景山区晋元庄路5号

地址：北京市昌平区发展路8号院5号楼
2层202

邮政编码：100144

邮政编码：102206

开户银行：建行石景山支行营业部

开户银行：中国银行北京安贞桥支行

银行联行号：105100006021

银行联行号：104100005602

账号：11001006600056081036

账号：338956030916

附件 2：售后服务承诺

食材配送项目售后服务方案

一、售后服务总体概述

本项目售后服务宗旨为用户至上、保障及时、服务热情、工作有效，以客户为关注焦点，建立完整售后服务组织、监督考核、投诉处理、退换货、客户培训、回访评价全套服务体系。公司具备 ISO9001:2015 国际质量管理体系，严格遵循食品安全相关法律法规，配置专职售后团队、7×24 小时服务渠道，落实首问负责制，保障食材配送全过程售后保障，及时处置质量、数量、服务类问题，持续提升客户满意度。

二、售后服务机构及人员配置

（一）机构基本信息

售后服务执行单位：北京兴泽华贸易有限公司 联系电话：010- 64405852；24 小时服务热线：18911456921 联系人：李群；地址：北京市昌平区发展路 8 号院 5 号楼 2 层 202。设立独立售后服务部，下设专门服务队，联合销售部负责回访反馈、技术部负责技术咨询，对内协调内部资源，对外响应客户全部诉求，杜绝推诿延误。

（二）岗位职责

1. 售后人员岗位职责 ①受理客户投诉，重大突发事件及时上报处置；②对接采购方沟通协调；③监督产品质量、配送服务质量；④整理客户反馈信息，同步各业务部门；⑤保管配送合同、单据，资料存档备案；⑥为客户提供食品营养相关指导；⑦定期上门客户回访，填写拜访记录；⑧全部售后事项完整记录，按月归档；⑨汇总售后问题，联合业务部门制定解决方案。
2. 售后部门核心职能 受理客户咨询、意见；处置客户投诉并第一时间反馈；开展客户回访与重点客户关怀；客户资料分类更新归档；向业务部门传递客户建议；负责货物退换受理。

（三）人员管理要求

售后工作人员全部经过专业技能培训，佩戴工牌、持有效健康证上岗；接到售后电话响应时间小于 0.5 小时，1 小时内抵达现场；客户投诉解决率保证 100%。

三、客户满意度评价与服务监督体系

（一）满意度调查实施方案

1. 工作目的：收集客户意见建议，持续优化服务，提升客户满意度。调查内容包含配送人员态度专业度、配送效率、质量问题响应、客户服务建议。
2. 职责分工：行政人事中心负责调查策划组织，完成问卷回收、真实性核查、结果汇总，使用饼图、排列图开展统计分析，填写《客户满意度调查表》。
3. 调查方式：开展问卷调查，评价等级分为：满意、基本满意、不太满意、不满意；满意、基本满意认定为合格项。
4. 整改落实：完成数据分析后，各部门开展自查自纠，梳理流程缺陷，制定整改方案落地执行。

（二）多层级服务监督机制

1. 经理负责制：项目主管经理对客户满意度、投诉率直接负责。季度 / 年度客户满意度低于 85 分、发生重大投诉，经理考评直接降级。
2. 公司内部监督：客户服务处对服务记录进行抽查，抽查比例不低于 50%；针对“不满意”评价，要求项目责任人核查原因并提交处理结果。
3. 第三方调查：每年聘请行业专家开展第三方满意度调研，依据调研结果优化服务。

四、私人定制标准化增值服务

依托企业研发实力，针对客户后厨开展差异化定制服务，降低客户运营成本，配套多项培训、交流服务。

1. 产品培训服务：联合千厨集团、六位仙机构开展大锅菜厨师标准化培训，输出品牌化运营相关知识。
2. 定期产品推荐会：公司提供场地，定期组织产品推荐会，搭建厨师菜品交流学习平台。
3. 专业人员培训：特聘国家企业文化一级讲师、二级企业培训师宋辉开展授课，分享行业趋势、专业知识，开展信息交流。
4. 客户专项培训：建立专兼职师资队伍，培训课程覆盖产品质量规范、农作物特性、调料验收、售后服务规范等内容。

五、售后服务工作流程及投诉纠纷处理

（一）总体工作流程

配送完成后建立客户档案登记；客户正常使用状态下执行定期回访；

1. 无故障：记录分析意见，迭代优化售后服务；
2. 出现问题：填写售后记录，优先电话回访处置；电话无法解决启动现场服务；现场仍无法解决，升级公司内部研究处置方案；问题解决完成后填写客户服务单，注销记录，单据统一归档保存。

（二）投诉处理基本原则

1. 首问责任制：第一位接诉人员第一时间响应，无法即时处理持续跟进，同步告知客户进度。
2. 谁的客户谁负责：对应业务部门主动处置，依据合同、法规实事求是处理，不推诿扯皮。
3. 总结改进原则：复盘投诉原因，优化产品、业务流程。
4. 绩效挂钩原则：投诉处理时效、回复质量与部门、员工绩效考核绑定。

（三）食品质量投诉处理

值班经理为第一受理人，权限内问题当场处置，超权限立即上报分管领导。接待投诉保持诚恳冷静，换位思考，核实食品感官、变质等问题，第一时间对问题食品撤换，排查同批次食材；查清事实后给出处置方案，征求客户意见；全部投诉记录存档，定期复盘倾向性问题，落实改进。

（四）服务类投诉处理

受理投诉优先安抚客户情绪，再核实事件细节；受理阶段保持冷静客观；接收投诉完整记录事件全过程；解释澄清不争辩、不推卸责任，确属我方责任诚恳道歉，限时给出解决方案；处置全程跟进，处置完成回访客户，确认客户对结果是否认可。

（五）问题分级召回处置周期

1. 一级问题（严重食品安全风险）：1 天内完成食品召回；
2. 二级问题（较小范围食品安全事件）：2 天内召回；
3. 三级问题（轻度健康隐患、标签瑕疵）：3 天内停止销售。

六、换货退货及不合格产品管控

（一）不合格产品判定

验收时出现：数量、质量不匹配采购清单；未通过质检；其他不符合标准情形，

判定为不合格产品。分为严重不合格（批量不合格、造成食品安全事故）、一般不合格（少量不影响整体质量）。

（二）不合格品管理制度

品控部负责识别不合格食材，跟踪处置结果；质检部制定纠正措施；不合格产品做标识存放于不合格品专区；交货后发现不合格，第一时间开展退换货，落实纠正措施。

（三）退换货执行机制

1. 网点保障：依托北京岳各庄、锦绣大地、新发地等多家大型批发市场作为应急采购网点，快速响应退换货、应急补送需求。
2. 第一责任人制度：接到诉求的首位工作人员作为第一责任人，15 分钟内完成问题研判出具处置方案，按客户要求完成退换补送。
3. 时间承诺：质量问题换货，承诺 1 小时内将合格货品重新配送至指定地点；包装问题当日完成更换。
4. 责任与惩处 ①未流入餐桌的质量问题，收回货品重新发货，扣除该批次货款 10%；若因我方供货质量引发食品安全事故，我方承担全部经济、法律责任，可终止合作协议。 ②数量短缺：水分流失造成短缺按实际扣除；故意短斤少两执行缺一罚十。

（四）退换货办理流程

1. 退货流程：确认退货品类数量→司机填写退货单→单据、货品移交退货组→核对单据与实物一致→安全员检验→办理退货，同步完成系统扣数。
2. 换货流程：确认换货品类数量→填写换货申请单→单据、货品移交收货组→单货核验→安全员检验→换货处置。

退换货货品需要做好标识，存放至专用暂放区，单据必须与实物信息完全匹配。

（五）三包服务承诺

1. 保证质量：严格落实食品安全制度，保障货品安全；
2. 保证数量：以客户现场实际称重为准；
3. 保证调换：我方质量原因造成问题免费退换，我方承担来回运费；客户保管、人为造成损坏不在三包范围；验货合格后超过保质期、保存期出现变质不予三包。

七、配送配套售后保障

1. 配送时效：常规订单次日早上 7 点前送达；紧急订单 10 分钟响应，1- 2 小时完成配送；全部生鲜食材使用我方提供保温箱，全程冷链运输。
2. 运输保障：配备冷藏、保温厢式货车，免费提供装卸服务；固定专人持证上岗，佩戴工作牌，人员变动提前告知采购方。
3. 交付验收：到货后双方清点数量，发生货损货差共同界定责任；交付时提供盖章三联验收单据。
4. 不可抗力：遇不可抗力无法准时到货，第一时间主动通知采购方协商处理。

八、客户服务渠道与售后维护标准

（一）多渠道客服服务

1. 开通 7×24 小时服务热线，宣传公示服务渠道；开设线上服务窗口，支持业务查询、修改、取消；
2. 12 小时内完成诉求答复，72 小时内解决客户投诉，客服电话接通率 $\geq 80\%$ ；配套在线咨询服务。

（二）售后服务执行标准

1. 服务人员以客户满意为工作标准，文明礼貌，严禁与客户发生争执；
2. 接到服务信息及时响应，现场服务按约定时间抵达；
3. 服务完成填写售后服务报告单，请客户填写满意度调查表；
4. 来电、派遣、费用全部登记建表，重大质量问题即时上报公司；
5. 建立《产品质量反馈卡》，电子化存储客户档案，常态化回访，持续优化产品与服务。

中标通知书

项目名称：北方工业大学食堂食品原材料采购项目

招标编号：BMCC-ZC26-0996

8-2包

中标人：北京兴泽华贸易有限公司

中标优惠率：8%

请贵单位自本通知书发出之日起三十日内与采购人签订采购合同，并在合同签订完毕后2个工作日内将合同扫描件发送至代理机构邮箱（或将一份合同原件送达代理机构），以便代理机构及时办理投标保证金退还。

北京明德致信咨询有限公司

2026年8月5日

北京明德致信咨询有限公司

地址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦B座1709室

电话：010-82370045

邮箱：FC@zbbmcc.com