

## 服务承诺

### （一）服务质量保证及服务承诺

为了实现并超越贵方的期望，我公司本着薄利多销的理念，为贵方服务为目的，争取贵单位就餐就餐人员的最大满意，我们一直保持良好服务态度，并郑重向贵单位承诺：

#### 一）服务期限：

1 年，采取 1+1+1 续签模式，每年合同期满前采购人根据供应商的履职、履约情况决定是否续签合同，如供应商履行合同较好，合同期满 1 年后经采购人同意后续签。期间供应商若不能严格履行合同或因供应商的原因给采购人造成重大负面影响，采购人有权终止合同并另行组织采购，由此产生的一切后果由供应商负责并赔偿所造成的损失。

#### 二）响应时间

按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前 15 分钟布置完毕，配合做好用餐人员分流工作，杜绝出现用餐人员等候拥挤混乱现象。

#### 三）售后服务电话

联系人：孙

联系电话：0533

#### 四）具体服务承诺

- 1、保证准时、保质、保量地为顾客提供服务；
- 2、保证微笑服务，满足顾客的各种合理要求；
- 3、每日公布所有菜品；

4、严格控制食品的加工及烹饪售饭过程的卫生标准，保证食品卫生符合《中华人民共和国卫生法》和《食品加工销售饮食业卫生制度》的要求，保障顾客的饮食和卫生安全。

5、无条件接受贵单位对食品卫生、质量及服务等方面的监督；

6、设立服务信箱，接受顾客善意的建议和意见，并不断提高服务水平；

7、对以下有效投诉，我们将给予适当奖励：

①投诉服务态度差（与顾客发生争吵，拒绝为客户服务等），经查证属实，给予投诉者一定的奖励，并致歉；

②投诉出售变质食品的，经确认后，向投诉者给予水果或饮料并致歉，销毁变质食品；

③投诉在食品中发现异物的，当场退换。

8、现场口头投诉：现场当班的管理人员立即予以处理解决。

9、积极响应并遵照招标要求执行。

10、承诺及服务目标：

（1）沟通零抱怨、服务零投诉；

（2）温度 $>60^{\circ}$

（3）速度：5分钟内买到饭；

（4）无断餐；

（5）品种齐全；

（6）满意度达80%以上。

（7）提供的食材必须保证新鲜、安全，大宗食品集中采购。

(8) 供应商所提供的餐具保证每天定期消毒。

## (二) 服务态度承诺

我公司所需用工符合《劳动合同法》要求，依法用工，如发生用工纠纷，由我单位自行解决或承担责任。我公司配备从事食堂管理和服务三年以上工作经验的负责人（管理人员）。

## (三) 食品安全、质量保证承诺

食品安全与全社会的每个人都息息相关，更是我们从事食品生产经营活动的单位和个人共同的责任。为确保食品质量，保障消费者身体健康和生命安全，我公司郑重承诺：

1、坚持消费者人身健康安全高于一切的思想，始终遵循“出品即为人品，卫生就是生命”的价值理念，把食品安全工作置于各项工作首位。

2、牢固树立食品的生产经营者是食品安全第一责任人的思想，时刻牢记食品安全责任重于泰山，配备安全责任人和巡视员，发现食品卫生问题现场解决。日常做好食品卫生的留样记录、餐具的消毒记录、卫生安全的晨检记录。

3、遵守“诚实守信”的商业道德，严格履行《农产品质量安全法》、《中华人民共和国食品安全法》、《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《中华人民共和国动物防疫法》等法律所规定的责任和义务，所购进的原材料均来源于后勤和服务当地主管部门定点的供应商名录，确保原材料的优质可靠。

4、牢固树立“卫生诚信”观念，坚决遵守食品准入制度。将

“卫生、诚信”作为生存发展的根本，树立起“放心餐饮”的品牌形象，让师生吃得更安全更放心；严格把好原材料采购供应验收关，建立购进、销售和验收的可追溯制度。

5、持照、持证守法经营。食品卫生严格实行“食品五四制”，从采买到制作严格做到：材料不合格不入库，材料不合格不制作、材料不合格不外端、材料不合格不上桌。厨房实行“五常”管理，即“常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律”，以达到清洁化、规范化、卫生化、日常化、快捷化的要求。

6、严格把好原材料的操作关，确保加工经营的食品符合质量标准 and 卫生标准。切实贯彻农产品质量安全法律法规，保证按无公害农产品、绿色（有机）食品生产技术标准、技术规范进行生产，坚决杜绝使用禁止的农药、抗生素和食品添加剂等制作品。

7、严格把好从业人员健康关，做到上岗人员必须具备健康证明，每年定期进行健康检查和卫生知识培训；严格把好餐具用具消毒关，认真贯彻执行《食品卫生法》的有关规定，确保餐饮环境布局合理、卫生消毒设施齐全。

8、积极配合相关部门的监管，自觉接受甲方的监督，积极参加食品安全信用体系建设工作，提高从业人员的安全信用意识，自我约束意识和职业道德修养。

#### （四）质量保证措施

一）为了确保食材的质量，我们采取了以下措施：

1、对所有的食材进行严格的筛选和检测，确保其质量符合国家标准。

2、在配送过程中，采取专业的运输方式，确保食材的新鲜度和卫生安全。

3、对所有的配送车辆进行定期的清洗和消毒，确保车辆的卫生和安全。

4、针对客户的特殊要求，我们会采取相应的措施，确保客户能够得到满意的服务。

## 二) 采购控制程序

### (1) 采购要求

1、采购员要认真学习食品采购查验、索证和登记的法律法规的相关规定，熟悉并掌握食品原料采购索证登记要求。

2、采购食品(包括食品成品、原料及食品添加剂、食品容器和包装材料、食品用工具和设备)，要按照国家有关规定向供方索取产品的检验合格证和化验单，同时注意检查核对。合格证明中记载的产品名称、生产日期、批号等相关内容必须与产品标签相符，不得涂改、伪造。

3、所索取的检验合格证明由采购部门妥善保存，以备查验。

4、不得采购无食品生产经营许可证的食品生产经营者供应的食品。

5、不得采购腐败变质、掺杂掺假、发霉生虫、有毒有害、质量不新鲜的食品及原料，以及无产地、无厂名、无生产日期和保质期或标

识不清以及超过保质期限的预包装食品。不得采购违反《食品安全法》规定的食品。

6、采购食品、食品添加剂以及食品监督行政主管部门规定应当索证的其他食品等，均应严格索证；

7、验收员在验收食品时，要检查验收所购食品的质量，并相应做出符合规定的处理和做好记录。

## 二) 卫生检测控制程序

### 1、工作人员

是否持有效健康证明上岗，有无肠道疾病症状，着装是否整洁，有无佩戴帽子、口罩、指甲是否勤剪，有无手部皮肤感染。

### 2、场所卫生

食品安全承诺书、管理制度等是否上墙，地面是否每日清洗，是否存在过滑而容易摔倒的风险天花板、墙面有无蜘蛛网、霉斑及明显积垢下水道是否通畅无杂物，有无设置防鼠网垃圾桶是否加盖，有无垃圾溢出。

### 3、食品进货和检测

是否通过正规渠道进货，有无供货协议，豆制品、蛋类、主食、调料等进货是否进行索证登记、查验合格证明；食品添加剂是否索证，并有使用台账，副食品是否经过农药检测并登记炒菜用油是否为桶装油。

### 4、食品储存

食品储藏室不得存放非食品，主食与副食分类存放。储藏室内食

品存放是否离地离墙，是否有过期食品冰箱内是否生熟分离，副食品或装副食品的篮筐是否离地存。