

（六）服务方案

1. 对货物质量三包、售后服务制定相应的保障措施

（1）对货物质量三包

3、**包送**：若出现有退货、换货等售后服务，我司将配好的货物按照与贵单位协商确定的按时送达指定地点，并与用户进行交接。

4、**包退**：若出现以下情况，贵单位可拒绝接受我们的食材并要求退货。

2.1 食材质量方面：

2.1.1 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，对人体健康的有害的；

2.1.2 含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的；

2.1.3 含有致病性寄生虫、微生物或者微生物含量超过国家限定标准的；

2.1.4 未经动物检疫部门检疫、检验或者检疫、检验不合格的肉类及其制品；

2.1.5 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；

2.1.6 掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

2.1.7 超过保质期限的。

2.2 数量方面要求：

2.2.1 配送品种、斤两、数量与订货单不符；

2.3 收货方面要求：

2.3.1 送货单须详细斤两与数注明商品的品种、型号、单价、数量，送货单出现涂改或者标记不清的；

2.3.2 配送的货物没有提供相关资质提供给贵单位；

2.4 人员的要求：

2.4.1 送货专员没有穿着便于辨认的工衣和配戴胸卡；

2.4.2 送货专员应该有健康证；

2.5 车辆的要求：

2.5.1 食品运输车辆不符合卫生标准，车厢的内仓，包括地面、墙面和顶不符合规格，车厢内有不良气味、异味。

2.5.2 运输的肉类、鱼类和冰鲜类没有用冷藏车来运送。

3、**包换**：若出现以下情况，我司将无条件为贵单位换食材，并按照指定时间地点重新配送。

3.1 因运输过程中造成的食材挤压造成品相不好；

3.2 配送的食材质量不符合“采购需求”中的质量要求（食品应清洁，无损伤、腐烂现象，外包装完整，无寄生虫或已受虫害现象）；

（2）售后服务制定相应的保障措施

①服务宗旨

- 了解客户对我公司情况和对我服务的满意度，主动发现客户在使用中的问题，并及时解决，提高客户的满意度和公司的信誉度。
- 了解客户的需求，抓住再销售的机会，维护好老客户，巩固新客户。
- 了解客户对产品和服务的需求和意见，根据客户的需求和意见对产品和服务进行改进，进一步提高产品和服务的质量。

②服务目标

针对本食堂食材配送项目，我公司设定的相关目标如下：

①食材品质目标：产品出厂合格率：100%

原料验收准确率：≥99.8%

②配送服务目标：送货合格率≥99%

客户满意度：≥95%

③安全质量目标：食品安全事故：0次/年

食材出库检测率：100%

③服务态度

我方挑选政治可靠、守纪守规、人品好、无违法犯罪、业务熟练、有经验的相关人员及配送员进行培训教育，作为固定为招标人完成货物配送服务项目储备力量，派遣有专业素养配送员积极响应采购单位要求，积极协助招标人食堂工作人员收货，配合招标人食堂工作人员将食材运送并搬到指定地点存放；当日完成配送服务后及时打扫招标人在食堂货梯口、货梯内部、收货间卫生，确保招标人收货区域干净整洁并且货物粗加工要求。保证遵守食堂管理方的管理制度，并接受食堂管理方的监督管理。设专人与采购人各食堂负责人联系、专人跟踪，快速处理突发事件；服务人员必须经卫生防疫部门进行健康检查及卫生知识培训，并持《健康证》上

岗。我方将严格按贵单位的服务要求进行送货，在供货期间我司将严格遵守保密条款，接受贵单位对我司的考核制度。若在我司履约期间出现违约、违规现象或考核不达标，贵单位有权视情况决定是否与我司终止合同，我司也将承担由此产生的一切责任及后果。

好品质，更要有好服务，望家欢在产品的品种、价格、数量、质量、时效等方面信守承诺，每家客户都配有专业配送员。客服部：400-804084709。服务目标：送货合格率 $\geq 99\%$ ，客户满意度： $\geq 95\%$ 。

经过近二十九年的不断探索，望家欢建立了自上而下的服务质量保证体系（售前、售中、售后），积极完善各项管理制度，严格内部考核制度，加强服务管理，通过有效的沟通反馈改进，使服务质量保证体系得到良性循环，确保服务质量，保证客户满意度。



为客户

创造安全高效的食材供应链

创造真实的幸福感和获得感

质量第一、服务至上、

不断提高客户满意度

46

④设置服务热线、专人服务、专人跟踪

我公司将设 7*24 小时服务热线，设专人服务、专人跟踪，重视项目的售前、售中、售后服务，把“超前服务”、“全过程服务”贯彻在菜品生产、加工、存储、运输全过程；设立专职客服经理和应急服务车，快速处理突发事件。



⑧ “三包”服务

1、**包送**：若出现有退货、换货等售后服务，我司将配好的货物按照与贵单位协商确定的按时送达指定地点，并与用户进行交接。

2、**包退**：若出现以下情况，贵单位可拒绝接受我们的食材并要求退货。

2.1 食材质量方面：

2.1.1 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，对人体健康的害的；

2.1.2 含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的；

2.1.3 含有致病性寄生虫、微生物或者微生物含量超过国家限定标准的；

2.1.4 未经动物检验检疫、检验或者检疫、检验不合格的肉类及其制品；

2.1.5 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；

2.1.6 掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

2.1.7 超过保质期限的。

2.2 数量方面要求：

2.2.1 配送品种、斤两、数量与订货单不符；

2.3 收货方面要求：

2.3.1 送货单须详细斤两与数注明商品的品牌、型号、单价、数量，送货单出现涂改或者标记不清的；

2.3.2 配送的货物没有提供相关资质提供给贵单位；

2.4 人员的要求：

2.4.1 送货专员没有穿着便于辨认的工衣和配戴胸卡；

2.4.2 送货专员应该有健康证；

2.5 车辆的要求：

2.5.1 食品运输车辆不符合卫生标准，车厢的内仓，包括地面、墙面和顶不符合规格，车厢内有不良气味、异味。

2.5.2 运输的肉类、鱼类和冰鲜类没有用冷藏车来运送。

3、**包换**：若出现以下情况，我司将无条件为贵单位换食材，并按照指定时间地点重新配送。

3.1 因运输过程中造成的食材挤压造成品相不好；

3.2 配送的食材质量不符合“采购需求”中的质量要求（食品应清洁，无损伤、腐烂现象，外包装完整，无寄生虫或已受虫害现象）；

⑨问题产品召回机制

实行《不合格食品召回制度》。对于已进入流通领域的食品，对人体健康和生命造成危害的产品，一旦被发现，已出售的产品也心须召回。召回的同时，我公司将依法对消费者进行赔偿。

◆ 问题食品召回管理机制

问题食品是指生产加工的不符合有关食品卫生办法和标准，存在或可能存在健康安全隐患的食品。当本公司生产（销售）的食品抽检不合格等存在产品质量缺陷时，为尽快启动问题食品召回程序，尽早回收，以减少或杜绝对社会、公众的威胁，维护本公司的形象，减少本公司的损失，特制订本制度。

主要内容及适用范围：适用于本公司产品的回收控制。产品存在以下质量缺陷时，进行召回，产品在市场流通过程中经执法机关抽检不合格，消费者使用本公司产品后，出现异常反应的，其它法律法规要求召回的产品。

产品召回步骤

1、发现问题

技术部在产品出厂前发现问题，应立即停止生产，并对该产品进行检验分析，查清问题原因。客户发现的问题，由销售部及时了解并记录客户反馈的问题，记录发现的地点、时间和批次号等，及时向总经理报告，销售部保持与客户的持续联系。

2、投诉评估

及时分析生产过程中发现的问题及顾客的反馈，分析是由于原辅料的质量造成产品质量问题还是产品本身缺陷。

3、产品回收及处理过程

对于的确存在质量缺陷的产品，要根据情况向社会发布召回隐患信息，及时召回；对于召回的产品立即通过溯源管理制度，进行原辅料和成品的双向追溯，追踪不合格批次数量生产的成品批次，实行召回。对于召回的产品，如的确无法整改的，由总经理监督销毁并通报执法机关；对于可以整改的，提出整改方案，进行整改，再次经扩大三倍抽样量，检测合格后，方可发货。



4、食品召回的时间控制

食品召回分为三类：一级召回指对已经或可能诱发食品污染，对人体健康造成严重危害甚至死亡的，或者对社会影响很大的不安全食品的召回；二级召回是对已经引发食品不安全事件，对人体健康造成危害，危害程度包括流通范围较小，社会影响较小的不安全食品的召回；三级召回是对已经或可能引发食品不安全等疾病对人体造成危害，或者是轻度危害的；对特定人群可以引发健康隐患的，在食品标签和说明书上未有标示，或者标示不清楚的召回。



5、食品召回的时间控制

应当在一日内全部召回。

⑩定期回访

●目的：

了解客户对我公司情况和对服务的满意度，主动发现客户在使用中的问题，并及时解决，提高客户的满意度和公司的美誉度。

了解客户的需求，抓住再次销售的机会，维护好老客户，巩固新客户。

了解客户对产品和服务的需求和意见，根据客户的需求和意见对产品和服务进行改进，进一步提高产品和服务的质量。

●回访方式：

回访方式以电话回访为主。若有需要，也可申请其他方式，如上门回访。回访时间为每个月一次，每次必须要在五个工作日内回访完毕并做好记录，提交好报告，有问题及时要反馈和解决。

●回访流程：

1、制定《客户回访计划表》。各个区域负责人，应及时制定回访计划，定时定量，保证按时、按计划完成每一次回访。

2、负责人应在回访开始之前，整理好本次回访的客户名单

3、回访人员应准备好所需表格，如《客户回访登记表》等

4、问候对方。电话接通后首先问候对方。自我介绍，说明意图。对于不方便接受回访的客户，预约下次回访时间。

5、回访时根据《客户回访登记表》的内容进行回访，并及时做好记录。

6、回访时若遇到一些问题，应及时向相关部门反映并解决。

7、整理回访记录和处理

8、在结束回访的第二天，回访人员应根据《客户回访登记表》记录的回访过程和结果，对客户回访过程和回访结果进行汇总和评价，形成《客户回访报告》，并上交上级领导。

9、上级领导审核《客户回访记录表》和《客户回访报告》，整理出本次回访遇到的问题，并处理。

10、如回访客户不积极，遇客户投诉视情节处罚跟单人员每次 100 元。

●注意事项：

有针对性地选择回访时间，不要在顾客繁忙或休息的时候去回访。客户不满，应先代表公司表示歉意，对客户表示理解，首先要给客户被认可的、受重视的感觉。再详细记录客户的抱怨、意见、建议，及时反馈给相关的各个部门，根据各部门的处理意见进一步进行客户跟踪。