

六、服务方案

1、货物质量三包、售后服务采取的保障措施

1.1、售后服务内容

根据采购单位需求，按时按量送货上门；

所提供牛奶满足国家相关标准，而且在配送时间上除非有不可抗力，完全实现零延误配送，而且在一些特殊情况下，如果不能按时运达，项目负责人会及时通知客户。

对牛奶提供质量保证，对破漏、坏包等不合格产品，当天无条件更换。

严格执行牛奶的检验、留样、放行程序，对每批准产品都留样备查；并赠送每批次样品 1-2 盒由采购方指定地点留存。

接受相关部分抽样查时，检验费用由我公司支付。

配送服务人员讲究文明用语，服务周到、细致、灵活机动、有始有终、任劳任怨，以客户满意为目标。

. 遵守客户辖区内和内部的规章制度，如：噪音污染、地面保洁、财务制度等，不得参与，不得干扰客户的内部事务。

要了解和熟悉客户的情况，掌握其运作规律，掌握送货规律。如送货时间、上班时间、收货时间、开饭时间、干货库存情况、菜式品种变化情况，发现问题第一时间与客户沟通，与公司反应协商落实。

客户临时加单急用品种，因我方原因造成退换货的品种都必须快速反应、第一时间落实，保证在客户指定的时间内送到。

任何时候，确因质量达不到要求，引至客户不满意，立即给予退货或换



货。所造成的损失或事故我方承担一切责任。

送货员及主管在客户处必须尽可能多的与客户交流，掌握客户的各种情况以及各种要求和我们不满意的方面。告知客户市场实际行情，引导客户消费，让客户既吃好，又能少花钱。

协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

项目的所有配送员必须无条件在客户处服务到规定时间，在此时间之前不能离开，如违反每人每次罚款 20 元。

对客户的所有意见、要求、建议，必须全部彻底与公司部门负责人反应，客户意见较多和反应强烈时必须第一时间通报公司主要负责人，并做出书面的情况反应。

对客户反馈的各种信息，本人能够落实由本人立即落实，本人不能落实的通报公司相应的负责人并积极跟进协助公司落实。

项目负责人及项目各级管理人员对客服员、配送员等反应的情况必须立即做出处理，杜绝拖拉推萎，被客户投诉或造成损失的按公司相关规定从重处理。

违反以上售后服务规范依情节轻重罚款 10-100 元，对情节严重造成恶劣影响立即辞退。



1.2、退换货的承诺

对于所服务单位不满意的货品，我司承诺如下：

我司所配送食品如未通过甲方验收，无理由退换货。

质检团队定期向甲方回访搜集货品质量问题及意见。

根据甲方单位的意见及时改进存在瑕疵（如有）的货品来源，一经发现问题立即整改或更换货源地，确保第一时间从源头上解决可能出现的问题。

在满足现有牛奶正常供应的基础上，每月开发寻找新的货源以提供更多品类的选择，力争丰富各服务甲方单位的餐桌品类。

1.3、定期回访的承诺

我公司设定期客户回访流程，我们将周期性安排专人上门进行服务和货品质量回访，确保客户的建议和意见能及时反馈至公司管理部门。



2、针对本项目提供的上门服务、及时送货上门的措施

2.1、本地化服务承诺

致：濮阳市教育局

我公司作为配送服务项目的投标人，为能全面、方面、快捷、更有效的服务贵校，关于提供本地化服务我公司做下承诺：

我公司在本地设有固定的牛奶销售点及售后服务机构、仓库、加工车间、冷链车、常温配送车。（后附：售后服务网点信息、经营场所、储存仓库房屋租赁合同），本着全面为贵校服务的原则，针对本项目，提供全天 24 小时服务电话。

特此承诺！



投标人：江苏胡膳餐饮管理有限公司

日期：2025 年 2 月 18 日

2.1、售后服务承诺

我公司在为您提供服务的过程中，特对质量、数量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

严格依照《中华人民共和国食品安全法》等法律法规从事食品经营活动，对社会和公众负责，诚信经营，保证食品安全，接受社会监督，承担社会责任。

坚决不提供不符合国家食品安全标准要求的各类牛奶，不在食品中掺杂、掺假、以次充好、以不合格品冒充合格品。

按照业主《采购清单》上要求的指定物品运送到等物质数量按时送到业主指定的地点，严格按照使用单位所需的数量提供，未经使用单位同意，不得增加或减少。



符合中华人民共和国国家食品生产及运输相关标准；食品添加剂和食品营养强化剂符合 GB2760-2014 和 GB14880-2012 中允许使用的品种，不得添加防腐剂。

须采用超高温瞬时灭菌：流动的乳液经 140℃ 以上灭菌 2 秒，在无菌状态下包装。

每次配送的牛奶必须在保质期内，且按采购人要求预留一定的存储时间。

我司保证配料用品保证卫生安全合格，坚决不提供包装袋破损、生产日期标识模糊不清、假冒伪劣或不符合法定要求的配料用品。

加强对配送人员的健康管理，配送人员保持良好的个人卫生，穿戴清洁的工作衣帽，不留长指甲，不涂指甲油，不佩带饰物，保持手部清洁，并持有健康证件。

定期或不定期对运送食品运输车辆的进行清洗消毒管理，保持车辆清洁、无异味、防止污染。

所提供食品是全新的、未使用过的，并符合合同规定的质量、规格和营养的要求。

贮存散装食品，在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产名称及联系方式等内容；

100%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的工业安全如火灾等事故，我司配送部承担全部责任和损失；

我公司投标产品属于国家规定“三包”范围，其产品质量保质期不得低于“三包”规定，优于国家“三包”规定的，按实际承诺执行。

按采购项目的配送要求每周配送一次以上到各校，保证学生安全卫生食用。

对出现问题的牛奶及时进行召回和更换。

对于过期（含违法涂改生产日期）、破包、胀包、脏包、坏包、包装污染（有霉斑、虫咬等）、产品内有异物、产品有异味等有质量问题的学生牛奶产品无条件



件回收和更换。若因产品质量、配送等原因导致出现的学生牛奶安全问题，采购人有权按合同约定暂停供应牛奶行为，同时我公司愿意承担事故给采购人和受害人造成的全部直接和间接经济损失，情节严重的（如发生质量安全事故和违法现象等），采购人可向人民法院诉讼追究其法律责任同时终止其签定的相关合同。

随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；十四、保证不将项目业务转让给第三方，随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

2.2、服务响应能力

1) 服务响应时间

我公司承诺为本项目的牛奶配送提供 7*24 小时不间断服务。如履行合同期间接到采购方通知后立即响应，如需现场服务，我公司承诺在接到通知后三十分钟内到达指定现场。对于一般问题，我公司承诺 10 分钟内响应，30 分钟内到达现场解决问题。

2) 服务能力

如有幸成为中标供应商，我公司将设置专人负责专车、专线进行配送，从订单处理开始，各部门之间相互协作，保证信息流、物流的流畅性，在短时间内解决配货问题。

我公司对配送车辆进行严格管理，车辆独立运输冷牛奶和糕点，在非作业状态下不用于其他运输，车辆钥匙由食品安全管理员专人管理。

配送人员送货前对车辆进行检查和消毒，并记录留档，确保车辆安全和卫生，由食品安全管理员检验，合格方可出车。

配货装车时，配送人员、仓库保管员与食品安全管理员共同查验货物的保质期及外包装。确保外包装污染（有霉斑、虫咬等）、外包装破损的货物不出库。

装货、卸车时坚决拒绝野蛮操作，轻拿、轻放、水平搬运，食品安全管理员必须到场进行监督方可进行操作。

建立货物配送台账。详细记载每批货物的进出时间、生产日期及批号、入库数量、配送采购方、车牌号、司机、送货时间、送货数量等内容，并要求食品安全管理员、仓库管理员、送货人员和司机共同签字确认。

公司里上班时间采用轮休制，保证一周七天都有业务、配送人员在正常作业，保证采购方需求。

我公司将采取一切措施从设备、场地、车辆、人员、流程、管理等方面保证配送能力，保证各条线路的投送能力。

我公司从上到下建立一条采购方绿色通道，优先保证采购方产品货源充足，优先满足人员、车辆进行配送。

仓库管理员、食品安全管理员、配送人员、司机等所有工作人员持双证上岗（符合食品卫生安全的健康证以及我司统一定制的工作证）。

配送车辆：具有年检合格的行驶证，道路运输证以及我司定制的配送专车证。

我公司严格执行牛奶的检验、留样、送检程序，对每批次产品都留样备查；并赠送各校点每批次样品 2 份留样，由采购方指定地点留存，并完善留样相关记录；每次送货时提供该批次产品检验合格证。

我公司承诺主动接受相关部门抽样检查时，检验费用由我方支付。

准点配送到采购方：中标后，我们将建立科学先进的卫星定位系统管理，配送由专人专车持证配送，车辆严格消毒清洗；未按要求执行的每次罚款 200 元。牛奶 100%能定时定点定量配送至指定采购方；并要求工作认真负责、持有健康证的人员对口衔接采购方。

保证数量准确：按照相关部门统计的发放表要求，配足数量，并预增一定量的运输损坏数量，以保证能及时处理突发状况。

迅速分发：每台配送车配多名装卸人员，保证 15 分钟内装卸完毕，并在指定位置成行成列的堆码整齐，便于采购方轻松取拿发放。

我公司保证积极配合满足采购方更换口味、品类需求。

产品电子扫描枪追溯系统：我方配备电子扫描枪系统，对每一件产品可做到 100%溯源，往上能查到工厂、生产线、时间等详细信息，往下能准确掌控每一食品何时进入了哪个采购方网点，做到 100%保证牛奶安全。

对牛奶提供质量保证，对破漏、坏包等产品于半小时内无条件更换；配送到采购方的牛奶不超过生产日期一个月。

为保证质量，力争做到 100%的时间和数量准确，我们组织专人进行物流管理，专车配送，采用电脑远程监控、卫星定位管理，针配送运输车辆进行全程配送服务监督管理；并留置 XX 台运输车，防止道路运输中出现突发情况造成的时间延误，以便快速解决问题，确保采购方能及时收货。

2.3、售后服务方案

1) 售后服务计划

我公司成立以来，拥有多年经验的工作人员，并且建立了一支专业的售后服务队伍，负责解答和处理采购方对产品的意见和建议，以及其他问题的咨询和投诉。

我公司售后服务部建立售后服务方案，对采购方提出的意见和建议极速反应快速处理，在规定时间内，给予免费更换或退还。并将处理结果予以登记，定期汇总上报公司相关部门。



定期开展客户回访，积极做好售后服务工作，及时向质量管理部门反馈客户质量查询或投诉信息，并落实相关质量改进措施。

对客户投诉的质量问题，应在接到信息后第一时间予以处理，重大问题应及时上报公司负责人。

我公司在营业场所内设立客户意见征求本、服务公约、服务电话和行业主管部门投诉电话，便于消费者监督。

我公司对消费者提出的合理化建议应积极予以采纳，并予以感谢。

2) 售后服务方式

① 热线支持服务

我公司针对该项目配备专人售后服务人员，热线响应工程师提供 7X24 小时服务（电话为：），用户可以在任何时间向售后服务人员咨询。

② 电话支持服务

用户可以在正常工作时间内（法定工作日，即星期一至星期五 9：00 至 19：30），通过电话得到相应的产品咨询和解答。

③ 上门服务

对于售后服务中的紧急事件，我公司派售后服务人员赶赴现场，处理问题，并启动应急预案。

④ 技术支持

我公司将长期为用户提供免费的、详细的技术支持，为了方便用户的管理，我们将向用户提供整套管理方案，以确保用户及时获得所需的增值服务。派出人员是熟悉产品，技术全面、具有充足农业方面知识的技术人员，能彻底免除您的



后顾之忧，令产品发挥其最大的使用价值。如果我公司的人员能够在第一时间内找到解决的方法，会立刻给用户以详细的回答；若不能，我公司将尽快制定措施，并通过电话或 E-MAIL，给用户以最周到的服务。

3、售后服务维护

定期跟踪：我公司会根据采购人的档案，在相关产品的质保期内定期联系用户，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户的参考建议，解答有关问题。

反馈记录：我公司对采购人反馈回来的关于本公司提供的产品的问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

主动联系：当我公司提供的产品有相关的事件（技术改进、优惠活动等）发生时，我们将主动与贵单位负责人联系，了解采购人意见，并提供相应服务。

3.1、售后服务能力

公司建立了总经理领导下的售后服务体系：授权质量负责人全面开展工作，售后服务人员三人，售后车辆两辆，且所有工作人员均有食品健康证，熟悉公司产品，能完全解答采购人的问题。为保持及时联系，售后负责人的电话保证每天 24 小时畅通，最大限度保障采购人食堂的正常运行和安全使用，公司还专门组织了售后服务小组，全程为公司所销售产品的采购、配送、使用护航。

为做好产品的售后工作，公司所销售的产品均是正规厂商生产出来的合格产品，以最快的速度解决问题。公司拟销售产品得到了生产厂家的产品、供货、售后服务技术支持和服务保障。所销售产品我公司仓储库房均有备货，提供本地化及时的服务，满足及时的配送。

3.2、售后服务内容

根据采购单位需求，按时按量送货上门；

所提供牛奶满足国家相关标准，而且在配送时间上除非有不可抗力，完全实现零延误配送，而且在一些特殊情况下，如果不能按时运达，项目负责人会及时通知客户。

对牛奶提供质量保证，对破漏、坏包等不合格产品，当天无条件更换。

严格执行牛奶的检验、留样、放行程序，对每批准产品都留样备查；并赠送每批次样品 1-2 盒由采购方指定地点留存。

接受相关部分抽样查时，检验费用由我公司支付。

配送服务人员讲究文明用语，服务周到、细致、灵活机动、有始有终、任劳任怨，以客户满意为目标。

. 遵守客户辖区内和内部的规章制度，如：噪音污染、地面保洁、财务制度等，不得参与，不得干扰客户的内部事务。

要了解和熟悉客户的情况，掌握其运作规律，用餐规律，用料规律。如送货时间、上班时间、收货时间、开饭时间、牛奶库存情况，菜式品种变化情况，发现问题第一时间与客户沟通，与公司反应协商落实。

客户临时加单急用品种，因我方原因造成退换货的品种都必须快速反应、第一时间落实，保证在客户指定的时间内送到。

任何时候，确因质量达不到要求，引至客户不满意，立即给予退货或换货。所造成的损失或事故我方承担一切责任。

送货员及主管在客户处必须尽可能多的与客户交流，掌握客户的各种情况以及各种要求和我们不满意的方面。告知客户市场实际行情，引导客户消费，让客

户既吃好，又能少花钱。

协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

项目的所有配送员必须无条件在客户处服务到规定时间，在此时间之前不能离开，如违反每人每次罚款 20 元。

对客户的所有意见、要求、建议，必须全部彻底与公司部门负责人反应，客户意见较多和反应强烈时必须第一时间通报公司主要负责人，并做出书面的情况反应。

对客户反馈的各种信息，本人能够落实由本人立即落实，本人不能落实的通报公司相应的负责人并积极跟进协助公司落实。

项目负责人及项目各级管理人员对客服员、配送员等反应的情况必须立即做出处理，杜绝拖拉推萎，被客户投诉或造成损失的按公司相关规定从重处理。

违反以上售后服务规范依情节轻重罚款 10-100 元，对情节严重造成恶劣影响立即辞退。

