

（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

1.1、货物破损处理

一、前期预防措施

加强包装：应采用合适的包装材料，如泡沫箱、纸箱等，对食材进行包装。同时，可以在包装内加入泡沫、气泡膜等缓冲材料，以减少磕碰和挤压。

合理摆放：在配送过程中，应将食材按照品种、重量、大小等进行分类摆放，以减少运输过程中的损坏。

选择合适的运输工具：可以选择适当的运输工具，如冷藏车、保温箱等，以保证食材在运输过程中的温度和湿度。

加强人员培训：可以对配送人员进行培训，使其掌握正确的配送方法和技巧，减少人为因素对食材的影响。

二、现场处理措施

检查与记录：

配送员在发现食材货物破损后，应立即停止配送，对破损货物进行现场检查。记录破损货物的详细信息，包括破损部位、破损程度以及可能的破损原因，并拍照留证。

隔离与保护：

将破损食材货物与正常食材货物隔离，避免污染或进一步损坏。使用适当的保护措施，如覆盖、包裹等，以减少破损食材对环境和其他食材的影响。

联系业主与：

配送员应及时联系业主，说明食材货物破损情况，并征求客户意见。同时，联系或发货方，告知破损情况，并协商后续处理方案。

分析破损原因：检查破损货物的包装、运输方式等，分析破损原因，如包装不牢固、运输过程中的碰撞等。

赔偿与补发：根据破损情况，与业主协商赔偿方案，如退货、换货或赔偿一定金额。同时，尽快安排补发货物，以满足客户需求。

三、后续处理措施

程晓利

货物处理：

根据或客户的指示，对破损食材货物进行退回、更换或销毁处理。如需退回，应确保退回过程中的货物安全，避免二次破损。如需更换，应尽快安排新的食材货物进行配送。如需销毁，应确保销毁过程符合相关法律法规和标准。

赔偿与补偿：

根据食材货物的破损程度和业主的实际需求，提供相应的赔偿或补偿方案。赔偿或补偿方式可以包括补货、退款、折扣等。确保赔偿或补偿过程及时、公正、透明。

总结经验教训：

对破损事件进行总结和分析，找出破损原因和存在的问题。根据总结的经验教训，完善配送流程和相关制度，提高配送过程中的安全性和合规性。

加强沟通与协作：

加强与业主、配送员以及相关部门之间的沟通与协作。建立有效的沟通机制和协作流程，确保各方能够及时、准确地了解和处理破损事件。

四、法律与监管要求

遵守法律法规：

在处理食材货物破损事件时，应遵守相关法律法规和标准要求。确保处理过程合法合规，避免产生法律风险。

配合监管部门的调查与处理：

如监管部门对食材货物破损事件进行调查或处理，应积极配合并提供相关证据和资料。

根据监管部门的指示和要求，采取相应措施进行整改和改进。

1.2、食品被污染处理

一、立即隔离与通知

隔离污染食品：

一旦发现食品被污染，应立即将污染食品与其他食品隔离，防止污染扩散。使用适当的容器或包装材料，将污染食品封存，并贴上明显的警示标识。

通知相关部门：

程晓利

立即通知食品安全监管部门或卫生防疫部门，说明污染情况，并配合其进行调查。遵循监管部门的指示，采取进一步的行动。



二、追溯与排查

追溯污染源头：

对污染食品进行追溯，查找污染源头，包括生产、加工、运输、储存等环节。与供应商、生产商等合作，共同排查污染原因。

排查污染范围：

确定污染食品的种类、数量、批次等，以及可能受到污染的其他食品。评估污染对消费者健康的影响，并采取相应的预防措施。

三、销毁与召回

销毁污染食品：

根据监管部门的指示，对污染食品进行销毁处理，确保不流入市场。记录销毁过程，包括销毁时间、地点、方式等，以备查证。

召回相关食品：

如污染食品已完成配送，应立即启动召回程序，通知业主退回相关食品。提供退货、换货或退款等解决方案，以业主权益。

四、加强预防与监控

加强卫生管理：

加强食品生产、加工、运输、储存等环节的卫生管理，确保食品免受污染。定期对食品进行抽样检测，及时发现并处理潜在污染问题。

提高员工素质：

对员工进行食品安全培训，提高其食品安全意识和操作技能。鼓励员工积极报告食品安全问题，以便及时处理。

建立应急预案：

制定食品安全应急预案，明确应急处理流程、责任分工和联系方式等。定期组织应急演练，提高应对食品安全突发事件的能力。

五、法律与责任

遵守法律法规：

在处理食品污染事件时，应遵守相关法律法规和标准要求。确保处理过程合法

程晓利

合规，避免产生法律风险。

承担法律责任：

如因食品污染导致消费者健康受损，应承担相应的法律责任。包括赔偿医疗费用、精神损失等，并接受监管部门的处罚。



1.3、可能造成严重后果的物品处理

一、识别与分类

准确识别

首要步骤是对物品进行准确识别，了解其性质、危害程度以及可能的风险。借助专业工具或仪器进行检测，确保识别的准确性。

科学分类：

根据物品的性质和危害程度，将其分为不同的类别，如易燃易爆类、剧毒类、放射性类等。分类有助于后续采取针对性的处理措施。

二、安全储存与运输

安全储存：

为各类危险物品提供专门的储存设施，如防爆仓库、毒品库等。储存设施应具备良好的通风、防爆、防火、防泄漏等性能。定期检查储存设施的安全状况，确保设施正常运行。

安全运输：

选择符合要求的运输工具和方式，如危险品专用运输车、铁路罐车等。运输过程中应配备专业的押运人员，并携带必要的应急处理设备和工具。遵守交通规则和危险品运输规定，确保运输安全。

三、应急处理与预案

制定应急预案：

针对可能发生的危险物品事故，制定详细的应急预案。应急预案应包括应急响应程序、应急资源调配、应急演练等内容。

应急处理：

一旦发生危险物品事故，应立即启动应急预案。采取必要的应急措施，如隔离事故现场、疏散人员、切断危险源等。配合专业救援队伍进行事故处理，减少事故损失。

程晓利

四、监管与法规遵守

加强监管：

政府部门应加强对危险物品的监督力度，确保其储存、运输、使用等环节符合法律法规要求。定期对危险物品企业进行安全检查，发现问题及时整改。

法规遵守：

危险物品企业应严格遵守相关法律法规和标准要求，确保危险物品的安全管理。定期对员工进行安全培训和教育，提高其安全意识和操作技能。

五、特殊物品的特殊处理

剧毒物品：

剧毒物品应储存在专门的毒品库中，并设置双人双锁管理。

使用剧毒物品时，应严格遵守操作规程，防止人员中毒或环境污染。

放射性物质：

放射性物质应储存在具有防辐射性能的设施中，并定期进行辐射监测。

接触放射性物质的人员应佩戴必要的防护装备，并定期接受健康检查。

易燃易爆物品：

易燃易爆物品应储存在防爆仓库中，并远离火源和热源。

使用易燃易爆物品时，应严格遵守操作规程，防止火灾和爆炸事故的发生。

确保人员安全：在处理危险物品时，应确保人员安全，避免发生意外。

配合相关部门调查：如危险物品引发事故或造成损失，应配合相关部门进行调查，并承担相应责任。

1.4、预防措施

加强包装：对易破损、易污染的食材进行加强包装，如使用防震材料、防潮材料等。

优化运输方式：选择合适的运输方式和路线，避免在运输过程中发生碰撞或挤压。

定期检查与维护：定期对配送车辆、设备等进行检查和维护，确保其正常运行和安全性。

培训员工：对员工进行食品安全和配送规范培训，提高其操作技能和安全意识。

程晓利

1.5、采购货物质量三包方案（包赔、包换、包退）

一、引言

为确保食材采购的质量与安全，提升业主满意度，树立公司良好的信誉形象，面对本项目特制定本“食材采购质量三包方案”。本方案围绕包赔、包换政策、包退机制、质量检查、供应商管理、存储管理以及售后跟踪等关键环节，构建全方位的质量保障体系。

二、三包方案

（1）包赔方案

1) 质量问题赔偿

标准定义：任何因我方原因导致的食材变质、过期、含有异物或不符合国家及行业标准的情况，均视为质量问题。

赔偿方案：一旦确认食材存在质量问题，我司将无条件提供等量、同品质的食材作为赔偿，或根据客户要求要求进行全额退款。

2) 包装破损补偿

破损认定：食材在运输过程中因包装不当导致的破损、泄漏等情况，我司将承担责任。

补偿措施：对于包装破损的食材，客户可选择换货或根据破损程度获得相应的价格减免。

3) 缺斤少两赔付

准确计量：我司承诺所有食材均按标注重量或数量发货，确保计量准确。

赔付标准：如发现食材实际重量或数量少于标注值，我司将按照差额部分进行赔付，确保客户利益不受损害。

（2）包换政策

1) 无条件包换

无条件包换：对于收到的食材，如存在质量问题（如过期、变质、与订单不符等），客户有权要求无条件更换同等价值、符合质量要求的食材。

2) 具体内容与流程

①退货条件

质量问题：食材存在质量问题，如变质、过期、包装破损等。

程晓利

规格不符：食材的规格、品种与消费者购买时不符。

配送错误：我方错误配送了与贵单位订单不符的食材。

其他约定条件：双方事先约定的其他退货事件。

②退货流程

消费者提交退货请求：消费者在购买食材后，若发现存在上述问题，可向供应商提交退货请求，并提供相关证据（如照片、视频等）。

供应商审核确认：供应商收到退货请求后，会对退货原因进行审核，确认是否符合退货条件。

提供退货凭证：若审核通过，供应商会向消费者提供退货凭证，包括退货单号、退货地址、退货注意事项等信息。

安排退货物流：消费者按照退货凭证上的信息，将食材退还给供应商。供应商应协调物流部门，确保退货物流的安全、顺畅。

收货并验证：供应商收到退货后，会对退货物品进行验收和验证，确认其数量、质量等是否符合退货申请。

处理退款：若验收通过，供应商应及时处理退款事宜，确保消费者能够全额退款。

③供应商的责任与义务

明确告知：供应商应在销售过程中明确告知消费者食材的包退政策，包括退货条件、流程、时间等。

及时处理：供应商在收到消费者的退货请求后，应及时响应并处理，确保退货流程的顺畅进行。

承担费用：因质量问题导致的退货，供应商应承担退货过程中产生的运输等必要费用。

④消费者权益保护

知情权：消费者有权了解食材的包退政策及相关信息。

选择权：在符合退货条件的情况下，消费者有权选择退货并全额退款。

投诉权：若供应商未履行包退义务，消费者可向相关部门投诉并寻求法律援助。

3) 快速响应处理

即时通讯渠道：建立多渠道即时通讯平台，如客服热线、在线客服、电子邮件

程晓利

等，确保客户能够随时反馈问题。

紧急响应机制：对于客户提出的包换请求，立即启动紧急响应机制，快速确认问题并给出解决方案。

4) 明确退换条件

质量问题：明确列出因质量问题（如变质、过期、含有异物等）导致的包换条件。

包装破损：对于因包装不当导致的食材破损、泄漏等情况，同样纳入包换范畴。

非人为损坏：确保退换食材未经客户非正常使用导致的损坏。

5) 确保换货质量

严格检验：对所有换货食材进行严格的质量检验，确保无质量问题。

同品质替换：提供与原订单同等品质、规格的食材进行替换。

6) 优化退换流程

简化手续：尽量简化退换手续，减少客户操作负担。

透明化操作：通过系统或邮件通知客户退换进度，保持信息透明。

快速发货：一旦确认换货申请，立即安排发货，缩短客户等待时间。

7) 专人跟踪服务

指定客服：为每位提出包换请求的客户指定专属客服，全程跟踪服务。

定期回访：在换货完成后，定期回访客户，了解使用情况，收集反馈意见。

8) 设立退换机制

制度保障：制定完善的退换制度，明确各环节职责和操作流程。

培训员工：对员工进行退换政策培训，确保每位员工都能熟练掌握并执行。

持续改进：根据实际操作情况和客户反馈，不断优化退换机制，提升服务效率和质量。

9) 及时反馈改进

收集反馈：通过多种渠道收集客户对退换服务的反馈意见。

分析总结：定期对反馈意见进行整理和分析，找出存在的问题和不足。

制定改进措施：针对发现的问题，制定具体的改进措施并付诸实施。

评估效果：对改进措施的实施效果进行评估，确保问题得到有效解决。

(3) 包退机制

程晓利

1. 全额退款：对于符合包退条件的食材，我方承诺在确认问题后，立即全额退款，无需任何附加条件。

2. 退款流程：简化退款流程，确保客户能够快速、便捷地完成退款操作。

三、质量检查

1. 入库前检测：对每批次食材进行外观检查、气味辨识、必要的理化指标检测，确保无变质、无污染。

2. 抽样送检：定期或不定期对重点食材进行第三方抽样检测，确保检测结果的客观性和权威性。

3. 记录追溯：详细记录每批次食材的检测结果，建立电子化档案，便于问题追踪与责任追溯。

四、供应商管理

1. 资质审核：严格审核供应商的资质，确保其具备合法经营资格和稳定的供应能力。

2. 绩效考核：建立供应商绩效考核体系，根据食材质量、交货期、服务水平等进行综合评估，优胜劣汰。

3. 合作共建：与优质供应商建立长期稳定的合作关系，共同提升食材质量与安全水平。

五、储存与保鲜

1. 温度控制：根据食材特性设定适宜的储存温度，使用专业冷藏、冷冻设备，确保食材新鲜。

2. 分类存放：食材分类、分区存放，避免交叉污染。

3. 先进先出：实施先进先出原则，减少食材库存时间，保持最佳赏味期。

六、投诉处理机制

1. 多渠道受理：设立客服热线、在线投诉平台等多种投诉渠道，方便客户反馈问题。

2. 快速响应：对投诉进行登记、分类，并在规定时间内给予回复，确保问题得到及时解决。

3. 持续改进：对投诉进行汇总分析，找出问题根源，采取针对性措施进行改进，提升服务质量。

程晓利

七、培训与监督

1. 员工培训：定期对采购、仓储、质检等关键岗位员工进行食品安全知识及技能培训，提升专业素养。
2. 内部监督：建立内部监督机制，对食材采购、储存、加工等环节进行定期检查，确保制度落实。
3. 外部审核：邀请第三方机构进行食品安全管理体系审核，促进管理水平持续提升。

八、售后跟踪

1. 客户满意度调查：定期向客户发放满意度调查问卷，收集客户对食材质量、服务等方面的反馈意见。
2. 问题追踪：对于客户反馈的问题，及时追踪处理情况，确保问题得到圆满解决。
3. 持续改进：根据售后跟踪结果，不断优化食材采购、存储、售后等环节的管理流程，提升整体服务质量。

通过实施上述食材采购质量三包方案，我们将致力于为客户提供高品质、安全可靠的食材，同时不断优化服务流程，提升客户满意度。我们相信，只有以质量为本，以服务为基石，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

1.6、不安全食品召回制度

为了维护消费者利益，保证食品安全和本酒店信誉，根据《中华人民共和国食品安全法》等法律规定，特制定不安全食品召回制度。

第一条 对缺陷食品依本规定履行召回义务，并承担消除缺陷的费用和必要的运输费。

第二条 售出的食品存在本规定所称缺陷时，按照本规定中主动召回的要求，组织实施缺陷食品的召回。

第三条 本规定所称食品，是指按照国家标准规定，在正常存储条件下用于食用的产品。

本规定所称缺陷，是指由于设计、生产、存储等方面的原因而在某一批次或类别的食品中普遍存在的具有同一性的食用可能危及人身健康的不合理危险，或者不符合国家有关食品卫生安全的情形。

程晓利

缺陷食品召回的管理

第四条 缺陷食品召回的期限，食品自生产日期起至食品保质期满止。

第五条 判断食品的缺陷包括以下原则：

- (一) 经检验检疫机构检验不符合有关国家食品强制标准的；
- (二) 经检验部门检测产品质量存在的缺陷可能危害食用者健康的；
- (三) 因设计、原料、生产造成产品不符合公司标准的。

根据缺陷食品存在的产生健康损害风险的大小，缺陷食品分为以下三个级别：

(一) 一级缺陷食品：指食用后已经造成严重健康损害甚至死亡后果，或者有证据表明造成严重健康损害甚至死亡后果的可能性较大的缺陷食品。

(二) 二级缺陷食品：指食用后已经造成或者可能造成暂时的健康损害且这种损害可以康复，或者造成严重健康损害的可能性较小的缺陷食品。

(三) 三级缺陷食品：指食用后一般不会造成明显健康损害后果的缺陷食品。

第六条 缺陷食品召回按照主动召回和执法部门指令召回两种程序的规定进行。

本公司自行发现，或者通过公司内部的信息系统，或者通过餐饮部等相关各方关于其食品缺陷的报告和投诉，或者通过执法部门的有关通知等方式获知缺陷存在，按照本规定中主动召回程序的规定，实施缺陷食品召回。

食品缺陷的报告、调查和确认

第七条 本公司确认生产的食品存在缺陷时，以管理人员及时跟进等有效方式通知餐饮部停止销售所涉及的缺陷食品，并将报告内容通告餐饮部。

第八条 发现其经营的食品可能存在缺陷，或者接到消费者提出的食品可能存在缺陷的投诉，应当及时向本酒店质检部门报告。

第九条 把缺陷产品品种、数量、生产日期或生产批号及时通知本酒店的质检部门，必要时应把缺陷产品抽样寄回公司质检部门检测，经检测确实不合格的，本公司根据缺陷产品的具体缺陷程度以及缺陷产品数量决定是否派人上门处理或选择就地报废或由餐饮部协助托运回公司集中处理。

缺陷食品主动召回程序

第十条 确认其生产且已售出的食品存在缺陷决定实施主动召回的，应当向相关部门提交缺陷食品召回报告，并应当及时制定召回计划和召回通知书，提交相

程晓利

关部门。召回计划应当包括以下基本内容：

- (一)有效停止缺陷食品继续生产的措施；
- (二)有效通知餐饮部停止批发和零售缺陷食品的措施；
- (三)有效通知相关客户有关缺陷的具体内容和处理缺陷的时间、地点和方法等；
- (四)客观公正地预测召回效果，并及时将召回结果向社会公布。

实施召回的食品属于一级缺陷食品的，应当在提交召回报告之时起 2 小时内制定并提交召回计划及召回通知书；属于二级、三级缺陷食品的，应当在提交召回报告之时起 3 小时内制定并提交召回计划。

第十一条在向相关部门提交上述召回文件的同时，应当以最快捷、最有效的方式通知餐饮部停止销售缺陷食品，或根据情况向消费者收回缺陷食品。

第十二条在向相关部门提交召回计划和召回通知书后，应及时向餐饮部及消费者通知缺陷食品召回事项，并实施召回计划。

召回通知书发布的范围应当覆盖应予召回的范围，保证餐饮部及消费者能够及时了解召回的有关事项。

对属于一级缺陷食品的召回，应当通过相关媒体向公众公布召回通知书，收回层面应当延伸至消费、使用层面或食品最终到达的层面，并在 2 小时内完成召回行动。

第十三条 按计划实施缺陷食品召回后，应当在结束召回后的 15 天内，向相关部门提交召回终结报告。终结报告应当包括以下基本内容：

- (一)缺陷食品产生的原因分析。
- (二)召回计划实施的详细情况，包括召回的具体技术措施和方法。
- (三)缺陷食品的销售范围和数量。
- (四)本次召回行动的效果（包括应召回的、已召回和仍未召回的食品渠道和数量）。
- (五)对尚未召回的缺陷食品的原因的说明，以及采取的针对性措施。
- (六)对防止再次产生同样缺陷食品的措施和计划。

1.7、售后服务承诺

一、售后服务管理目的

程晓利

为规范售后服务工作，满足采购方的需求，保证采购方在采购我公司产品后，能发挥最大的效益，提高采购方对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，特制定售后服务管理制度和工作流程。



二、售后服务内容承诺

(1) 我方对供货范围内的产品质量负责。本项目在服务期内要求所供货物严格按照招标人需求，不得随意更换种类、不得缺斤短两、不得以次充好，保证货物的卫生、新鲜、安全。凡所供货物的质量、数量、品种与要求不符时，招标人有权拒收，并由我方承担由此造成的直接经济损失。

(2) 我方对供货范围内的产品供货效率负责。本项目在服务期内要求所供货物应在规定时间内完成供货，出现意外状况需要在**20分钟内**提供解决方案，应在**1小时内**给予解决到位。

(3) 我方对本次采购所有产品应长期进行咨询等服务与支持。

(4) 在供货期间所有的安全风险和事故由我方负责。

(5) 我方具有履行本项目所需固定经营场所和足够的人员和车辆满足配送服务。每日按采购单位需要的品种及数量，接到配送通知后按指定时间送达指定地点。

(6) 送货时需附经公司盖章的副食品送货清单。指定联络人组织验收人员按照产品质量标准要求，对照需求清单组织产品验收，经验收合格后，在送货清单上签字盖章确认。送货清单一式三份，需方保存两份，供应商留存一份。

(7) 我方对提供的货物在质保期内，因产品质量而导致的缺陷，免费提供包换、包退服务，因此导致的损失采购单位有权向中标供应商追偿，应在接到采购单位反映的质量问题通知后**20分钟内**做出响应，**1小时内**解决问题（调换或退货）。对于配送的食材，若我方未按照合同规定的地点交货、验收之前，如发生不可抗力因素导致食材毁坏或灭失，由我方承担全部责任。

(8) 在采购单位遇紧急情况需要物资保障时，应迅速抽调力量，筹集相关物资，优先保障招标人需求，在采购单位要求的时限内送达。中标后我方应根据采购单位消耗情况，**建立应急库存，满足招标人三日应急采购需求。**

(8) 我方保证所供应的产品是最新生产批次，符合国家质量标准、行业标准，生产包装技术和质量经技术监督局检测达到行业标准。

程晓利

(9) 我方按采购人要求（采购人与我方签订的合同中的详细规定）供货，每批供货量由采购人决定。

(10) 我方提供货物如发现掺假、调包、虚假检验报告等行为，以及货物验收不合格等情况，采购人拒绝收货。

(11) 如采购人发现有效期变质、有异味、烂皮、缺陷等质量有问题的产品立即退货并按时更换，在确保不影响采购单位正常的生活保障的情况下，我方无条件给予退换。

(12) 食品验收，一是对危及人身安全的商品问题采取零容忍措施。二是若抽查未发现问题，而在加工食用前发现产品质量问题，一经发现，当日送同批次产品全部退货。

(13) 我方提供的商品剩余保质期时间大于商品本身保质期限的三分之二，否则甲方有权利要求无条件退货；保质期内对有瑕疵或不能食用的货物负责免费更换。

三、售后服务的标准及要求

(1) 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角的事情发生。

(2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维护保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

(3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

(4) 接到服务信息，应在1小时内答复，需要现场服务的，应在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

(5) 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

(6) 服务人员对产品发生的问题，应及时处理，不允许同一问题重复发生的情况。

(7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，并让用户填写售后服务满意度调查表。

(8) 重大质量问题，售后服务人员应及时反馈公司的有关部门予以解决。

(9) 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项

报表。

程晓利

四、项目服务响应时间

自接到采购方通知后，按时将所需货品送达贵单位指定地点，响应完成时间为1小时，迟到由我司承担相应的经济损失及责任。

五、24小时一站式供应专线服务措施

我司专门为贵单位配备专业项目客服专员，全天候受理各类咨询、投诉、并上门服务，第一时间解决业务往来中出现的各种问题。

1、配备专业车辆和采购团队，提供全天候的品质要求跟踪服务，保证贵单位任何的要求一个专线电话都得到及时的落实。

2、项目团队每周定期上门回访跟踪贵单位满意度情况，主动随时了解贵单位的各种建议，意见和要求，并及时做出改进处理。

3、达成合作后，公司公布总经理电话，以便于客户方对项目进行中出现的问题进行反馈。

4、保证在贵方规定的时间内按质量准时供货。对客观不可抗力因素造成配送延误，即时知会贵单位负责人，并积极配合贵单位进行共同解决。对于贵单位增加用餐人数而临时下订单，多开拓采购渠道，从下订单到采购、配送、验收等流程必须按要求时间完成。我们保证货源充足，质量符合贵单位要求。

(1) 所提供的物品必须符合国家有关标准，保证无异味、无霉烂变质。

(2) 对货物的品质要求，必须符合国家，食品部门的有关标准和规格要求。

如遇市场某一品种短缺而确实无法满足贵单位需求时，我们保证在工作时间内提前2小时以上知会贵单位，在征得贵单位同意的前提下进行相应的品种调整或商讨其他解决方案。

六、紧急采购响应及退换货情况

1、贵单位在配送当日，将整理出来的《退换货计划订单》通过邮件、传真或电话报单的形式报给我司项目的跟单员，且由跟单员第二次复核订货信息，必要时，注明特殊原料的采购要求，我司跟单员统计好所有的《退换货计划订货单》，交给采购部执行统一的采购、配送、食品安全专员组织验收，拣货组按采购计划分配，配送员验收点货、装车配送、按时送达贵单位。

2、如我司接到贵单位退换货订单后，发现个别品种，市场上质量太差或缺少货

程晓利

源会即时与贵单位订货单负责人沟通，取得同意后予以换货，反应完成时间1小时。

3、我司承诺对所售所有商品，我们为贵方提供必要的退换货服务。判定为下列情形之一的，**无条件提供退货、换货服务。**

- (1) 配送商品有严重的质量问题的；
- (2) 商品以次充好，无法达到使用要求的；
- (3) 缺斤短两或配送种类不全的；
- (4) 由于配送途中，造成商品损坏的；
- (5) 不符合使用单位验收标准的；
- (6) 缺少检疫合格证明等相关文件的；

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，所有认定无法满足正常使用的商品，经供需双方友好协商，依据实际情况制定退货、换货或补偿方案。

七、售后服务部门职能

- (1) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。
- (2) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈。
- (3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求。
- (4) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新。
- (5) 向相关部门反馈客户意见及建议。
- (6) 受理办事处的产品退货、换货。

八、售后服务部门的主要工作说明

(1) 搜集客户意见、建议通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如热线、网站、邮箱等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

(2) 开展客户关怀、维系计划企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的回访与沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解客户对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

(3) 建立售后服务标准，规范售后服务售后服务是对企业信誉和形象的持久维护，公司要向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正

程晓利

满足业主的服务需求。公司售后服务部门是公司服务形象的延伸，公司建立完善的售后服务制度后，与各办事处统一执行，并对其服务进行有效的监督。

(4) 及时快速的处理投诉所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

(5) 开展客户满意度、忠诚度调查

第一：业主满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从业主方的意见和建议当中寻找解决不满的针对性的方案。

第二：业主满意度调查可以认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

九、售后服务工作原则

(1) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对，礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉，按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

(2) 接到投诉后，第一时间与客户取得联系，了解投诉问题，原因。

(3) 确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解决，在第一时间答复客户并解决问题。

(4) 遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。

十、合同签订及购买食品安全责任险

1、和贵单位签订合同，保障双方权益

2、我司本着“用心提供安全食品，以恒心成就长青基业”的经营理念，以向贵单位提供安全放心的食品为己任，建立严格和完善的全程品质管理体系，严把食品安全，为贵单位购买食品安全责任险，提供多重保障。

十一、优化服务方案

1. 每次配送完成后，司机负责寻求客户方对我司服务的评价。

2. 项目负责人定期回访客户方，做关于产品质量、配送人员服务以及产品使用方的满意度调查，征求对公司的不足提出的意见和建议，并根据贵方要求进行优化。

3. 对于客户方、公司员工、有关主管部门以及社会各界人士提出的相关意见与

程晓利

建议收集、吸收、商讨与采纳，不断提高我司服务质量。

4. 达成合作后，公司公布总经理电话和客服电话，以便于客户方对项目进行中出现的问题进行反馈，并长期进行咨询等服务支持。

5. 公司承诺：由于客户方的客观情况针对不同客户作出个性化服务方案，方案由该项目负责人与客户方协商制定，提高工作效率，减少中间沟通环节，以最好的方式做好项目服务。

6. 公司的后勤客户服务部全天候为贵方服务。

十二、客户意见和投诉处理办法

1、公司通过热线服务电话、信件或其他方式，接受客户和消费者的服务咨询、意见反馈和投诉等。接待过程要热情礼貌，不许怠慢任何一个客户，公司对每次来电、来信、来访须给予迅速、满意回复，对有价值的意见和建议要综合整理，送交公司参考采用。

2、按照“顾客第一”的观念，经常开展各种形式的客户意见调查活动，与顾客交流联络，调查结果作为售后服务和生产改进工作的重要依据，不断改进服务措施，提高服务质量。

3、对产品涉及到有关质量问题引起用户投诉的由公司技术质量部参与解决，对质量有争议的产品由合同约定的检验机构检定并最终认定。

为提供合格产品，杜绝质次价高、假冒伪劣的商品，本公司郑重承诺：

（1）严格遵守国家有关法律法规，合法经营。

（2）履行食品进货查验制度。对供货企业和生产企业的企业资信证明证件和食品质量证明进行检查登记。将索取的各种资信证明、商品质量证明的原件或复印件存档备查，并在经营中亮明食品的产地或进货渠道。

（3）建立进销台账制度。进货台账记载生产厂家或供货单位、购进数量以及产品生产日期，销货台账注明产品销售数量及食品销售去向等情况。

（4）不销售国家明令禁止的商品和物品：

假冒伪劣商品，国家规定淘汰的商品，过期、失效、变质商品；

法律、法规禁止销售的动植物及其制成品；

有毒、有害、腐烂变质的食品，病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产

程晓利

及其制品。

低价商品冒充高价商品。

(5) 实行不合格食品自查退市制度。发现不合格食品自查退货退市，对已销售的有安全隐患

的食品，主动召回，彻底消除消费安全隐患。

(6) 配送人员持有效健康证上岗，持证率为100%。

(7) 提供优质的售后服务，对于顾客投诉，实行先行承诺制。如违反上述条款，一切行政、经济及法律均由本公司承担。



程晓利