

第六节 服务方案

1、货物质量三包、售后服务相应的保障措施

1.1 售后服务总体方案

一、售后服务宗旨

我们公司的售后服务始终秉承“客户至上，服务先行”的宗旨。我们深知，客户的满意度和信任度是我们赖以生存和发展的基石，因此，我们将不遗余力地提供高品质、高效率的售后服务，确保每一位客户都能享受到优质、便捷的食材采购配送体验。

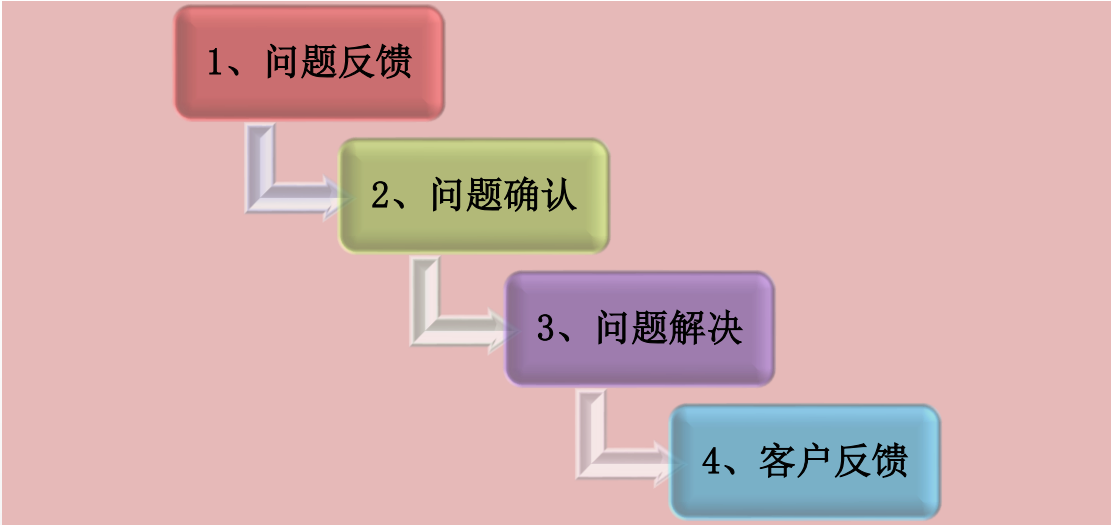


二、服务内容

1、退换货：	如果客户收到的食材存在质量问题、与订单不符或过期，应提供退换货服务。
	明确退换货的流程和时限，确保客户能够及时得到处理。
	为客户提供方便的退换货渠道，如在线申请、电话申请等。
2、物流配送跟踪：	提供实时的物流配送信息，使客户能够随时了解货物的配送状态。
	在配送过程中，如有任何延误或问题，及时通知客户并解释原因。
	对于特殊或紧急订单，提供加急配送或特定时段的配送服务。
3、个性化定制服务：	根据客户的特殊需求，提供个性化的食材搭配和包装服务。
	允许客户自定义配送频率、数量和时间，以满足其特定的运营需求。
	为客户提供专业的营养建议和食材推荐。
4、售后咨询服务：	设立专门的售后服务热线或在线客服，解答客户关于

5、投诉处理：	食材、配送、退换货等方面的问题。
	提供食材存储、烹饪建议等增值服务，帮助客户更好地利用所购食材。
	定期发布食材知识和烹饪技巧，提高客户的饮食质量和生活品质。
6、满意度调查：	对于客户的投诉，应认真对待并及时处理。
	设立专门的投诉处理流程，确保客户的投诉能够得到公正、公平和及时的处理。
	对于处理结果，及时与客户沟通并跟进，确保客户满意。
	定期进行客户满意度调查，了解客户对食材质量、配送服务、售后服务等方面的满意度。
	根据调查结果，及时调整服务内容和策略，提高客户满意度。
	对于满意度较高的客户，可以提供一些优惠或奖励，以表示感谢并鼓励其继续合作。
我公司希望通过以上这些售后服务内容的有效实施，可以大大提高客户对我公司食材配送服务的满意度，从而为公司赢得更多的市场份额和口碑。	

三、 服务流程



### 1、问题反馈:

客户可以通过电话、电子邮件、在线客服等方式,将遇到的问题及时反馈给我们。

### 2、问题确认:

我们的售后服务团队将在第一时间内对客户的问题进行确认,并给出解决方案。

### 3、问题解决:

根据问题的性质和严重程度,我们将采取相应的措施,包括退换货、赔偿、提供技术支持等,以尽快解决客户的问题。

### 4、客户反馈:

问题解决后,我们将与客户保持联系,确保客户对解决方案满意,并收集客户的反馈意见,以不断提升我们的服务水平。

## 四、服务时间

我们的售后服务时间为 24 小时不间断服务,无论在任何时间、任何地点遇到问题,都可以随时联系我们,我们将竭诚为客户服务。

## 五、联系方式

--

## 六、投诉建议

如果客户对我们的服务有任何不满或建议,欢迎向我们投诉或提出建议。您可以通过上述联系方式中的任何一种,将您的投诉或建议反馈给我们。我们将认真对待每一位客户的投诉和建议,并努力改进我们的服务,以不断提升客户满意度。

我们深信,通过我们的不懈努力和持续改进,我们将能够为客户提供更加优质、高效的食材采购配送服务,赢得客户的信任和满意。

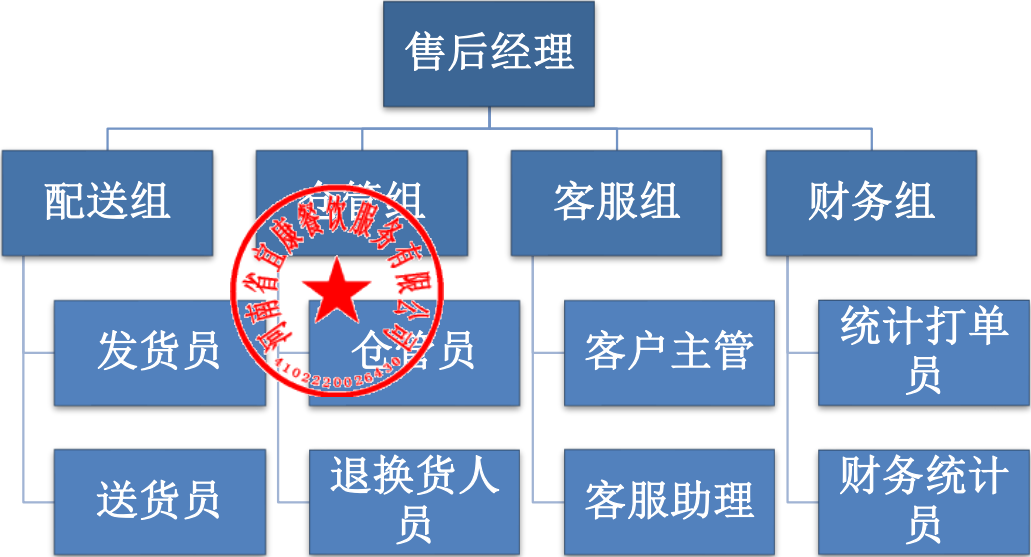
## 1.2 售后服务响应时间

序号	响应方案	响应时间	备注
1	应急服务	接听响应	3 分钟
		处理响应	30 分钟内
2	售后服务	接听响应	3 分钟
		处理响应	30 分钟内



1.3 售后服务部门架构及职责

一、售后部部门组织架构图及部门职能：



二、部门职能：

- 1、负责售后服务工作年度的整体规划与管理工作；
- 2、负责公司售后政策的制定和修改；
- 3、负责客户服务系统的技能、技术、职业规范的培训管理工作；
- 4、积极参与公司的 ISO 质量体系、“6S”活动的推进工作；
- 5、负责市场产品质量信息的收集、整理、汇总、反馈、跟进工作；
- 6、负责公司售后服务队伍的管理和建设；
- 7、负责市场客户档案的建立、整理、存档；
- 8、负责制定并完成本部门的年度目标管理；
- 9、协调售后服务部和其它部门的协调工作；
- 10、公司交办的其它事务。

三、各岗位人员职责范围：

(一) 售后负责人

- 1、负责售后服务工作的整体规划与日常管理工作；
- 2、对不合格产品的退换、发放进行审查控制；



- 3、负责客户及本部门相关费用的核对与控制;
- 4、负责处理批量或重大质量问题造成的突发事件;
- 5、负责各配送点的规划、开发、建立和日常维护,并对售后服务网络体系监督和管理;
- 6、负责部门年度、月度工作计划、培训计划的制定和实施;
- 7、负责客户档案的完善和市场服务工作的回访与走访;
- 8、负责对各项售后服务政策的制定、实施、解释和宣传,解决服务中的用户纠纷;
- 9、负责部门员工绩效考核考评工作;
- 10、负责部门年度经营目标的制定和实施;
- 11、建立各特约售后部的管理档案,加强培训、支持等管理工作,保证政策的落实和服务质量的提高;
- 12、负责与相关部门的协调工作。

## **(二) 客户主管**

- 1、负责对产品质量和服务信息进行收集、分析,每月编制质量信息反馈表报营销、生产、品质、采购、技术等部门。
- 2、负责处理市场产品有关质量问题及客户质量投诉
- 3、负责售后网点的建立规范及指导和巡查,考核。如不符合及时向经理汇报并提出改进措施;
- 4、负责客户来电的信息分析统计及协助售后经理制定售后工作改进措施;
- 5、负责对售后服务人员的培训;
- 6、负责相关培训资料的编辑、培训资料的制作。
- 7、协助部门经理管理客服中心;

## **(三) 客户服务助理**

- 1、接听投诉和咨询电话,并记录;
- 2、按程序处理投诉;
- 3、录入客户资料;
- 4、售后网点的日常沟通及服务信息宣传;
- 5、售后回访,并制定成电子档案,按要求制作各种统计分析报表;

6、部门经理交办的其他事项。

### (三) 仓管

- 1、负责货物的出入库和管理工作的
- 2、负责包装袋的申请及库存掌控工作；
- 3、负责仓库产品的摆放及安全防护和先进先出。
- 4、掌握本组工作状态，及时处理工作异常状况；
- 5、负责协调、安排本组整体工作；
- 6、维护和持续 6S 管理，保持工作场所整齐有序；

### (三) 退货操作仓管员

- 1、整理仓库，确保标识明了，堆放整齐；
- 2、负责仓库帐、卡的建立，并确保账、物、卡的一致性。并且旧件归类整齐，按时准确协助配套部和财务部办理退货工作；
- 3、对不良产品的退换进行审查控制；
- 4、负责统计产品质量信息统计、汇总和反馈，上报并跟踪退库进程；
- 5、负责仓库的 6S 管理工作；
- 6、其他由部门经理交办的工作。

### (四) 财务统计

- 1、负责各网点售后货物的核对工作并开具单据；
- 2、负责各网点每月帐目的核对和清算工作；
- 3、负责仓库每月的盘点工作；
- 4、负责建立供货商的往来帐目并每月有效核对；
- 5、每周提报核实日统计报表，售后库存产品日统计报表；
- 6、每月提交产品出入库月统计报表，往来账目月统计报表；
- 7、协助处理上级领导交办的其他事务。

## 1.4 售后服务保障措施

如果我公司有幸中标，我公司将提供完善周到的支持和售后服务，完全响应招标文件的要求。我方将设立专门的售后服务部为客户实施完善的售后服务，在合作中，我们将以更好的品质、更优惠的价格、更加全面的服务，来回报您对我公司的大力支持。

为确保售后服务体系高效有序运行，我方拟成立的本项目专案组下设有**售后服务部**。同时，公司将会对售后服务人员进行培训，制定培训课程，设立培训考核制度，考核通过方可上岗。以此来保证服务团队的专业化，为采购人提供更完善的服务。

◆**售后服务中心**：负责制定售后服务整体发展规划、客户服务规范与管理程序。同时负责处理用户投诉及咨询热线等日常运作。

◆**专业服务中心**：以业务部经理挂帅，并配备专职的售后服务人员，负责为所有的用户提供全方位的售后服务，建立详细的用户档案，以及对其下属的日常售后服务支持与监督工作。

◆**时时跟踪服务**：本项目有专人负责，回访，反馈，认真处理客户的每一条意见和建议，保证我司在接到贵单位反馈的质量问题后第一时间给予处理，实行专人“一对一”服务。

### 一、售后人员服务态度要求

#### (一) 主动热情，顾客至上

1、顾客至上、服务第一，以主人翁态度和责任感对待本职工作。记住客人永远是对的，即使客人在错的时候。

2、坚守岗位，遵守纪律，具有整体观念和团结协作精神。

3、眼勤、口勤、手勤、腿勤、心勤，想客人之所想，急客人之所急，服务于客人开口之前。

4、对客服务应面带笑容，热





情饱满、和蔼可亲、精力旺盛、待客诚恳。以自己的工作和友好态度，使每位顾客愉快。

### (二) 耐心周到，体贴入微

1、对客户服务应耐心，不急躁、不厌烦，操作要快速、敏捷，程序要准确无误。

2、对客户服务始终如一，具有忍耐精神，不和客人争吵。

3、服务细致周到、不里如心。

### (三) 服务规范，举止文雅

1、注重仪表，外表形象应给人庄重、大方、美观、舒适的感觉。

2、对客户服务说话和气、语言亲切、称呼得当，使用敬语，语言运用准确得体。

3、服务操作和日常坐、立、行、说，举止大方，动作规范，文明优雅。

## 二、售后服务宗旨

我公司售后服务工作的宗旨是，在售后服务工作中我们不断总结经验，不断提高服务质量，不断加强工作力度，逐步形成一套优质、完整的售后服务体系，切实解决客户的后顾之忧，提高产品质量的可信度。

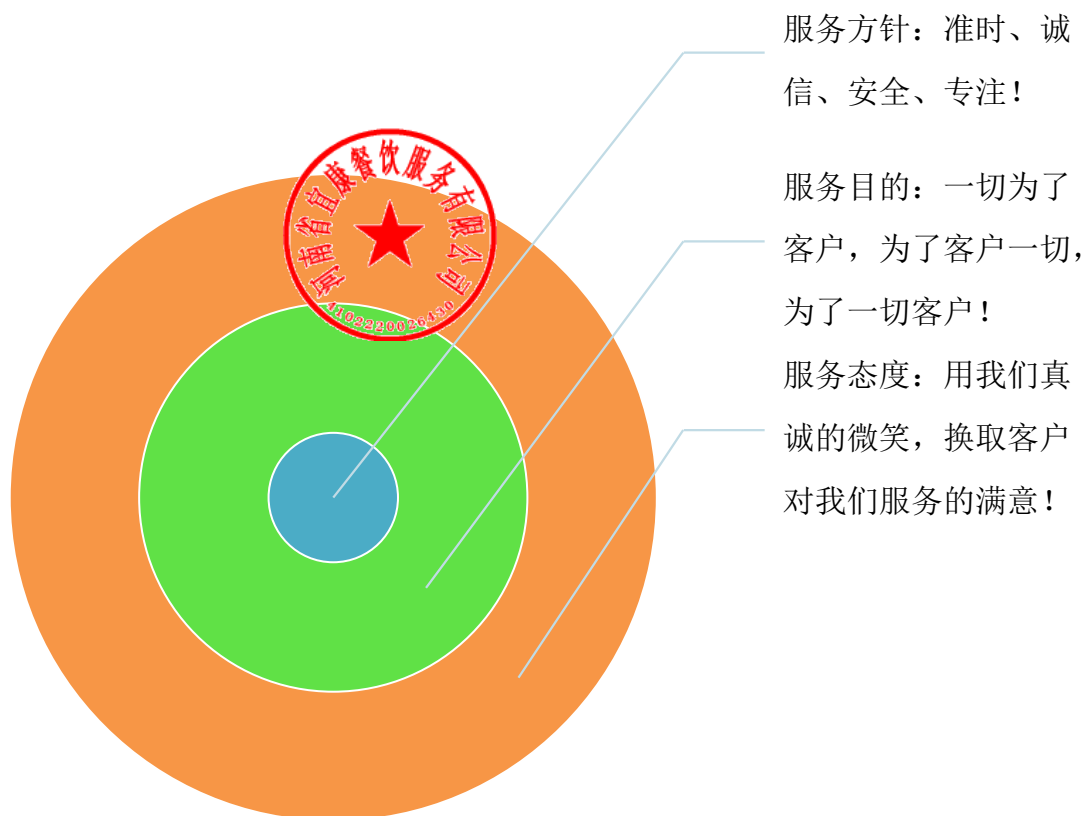
我们所服务的每一位客户，都尽心尽职让客户得到周到细致的服务。没有最好，只有更好。为了更好的服务于客户，我们秉承“稳健、进取、创新、超越”的文化理念，积极抓住每一次客户给我们的机遇，勤奋务实，在稳健中进取，在进取中创新，在创新中超越。用我公司积累多年的配送服务经验，不断注入更先进，更科学的服务理念，塑造配送行业的标杆企业。



售后无忧

### 三、售后服务理念

服务就是以客为主，设身处地站在客户的立场，为客户解决所需，真正的实现顾客满意度 100%，本公司的服务理念如下：



我公司自成立以来，一直秉承“质量第一、信誉至上、诚信经营、服务大众”的经营理念，通过服务创新，来满足我们所服务客户的潜在需求；通过技术创新来改变原始经营模式；从而避免了行业中现今仍旧存在的很多问题，通过不断努力，我公司逐步走向规范化、流程化、科学化。我们的宗旨：诚信为本，安全第一；我们的方针：一切为客户着想，努力为客户分忧；我们的追求：用我们的诚心、专心，换取您的放心、舒心；我们的责任：贴心服务，让您无后顾之忧。

### 四、售后服务模式

专业化主动式阳光服务（3+2），即：专业化、规范化、全程化、主动式、增值式。

1、通过建立健全一个完善的服务体系和服务质量监督体系，来实现为客户

提供高度“专业化、标准化、规范化”的服务；通过多方位的专业化服务，来满足客户的个性化要求。

2、通过建立一个良好的内部人才培养体系，打造一支充满活力的、专业化水平较高的、能兢兢业业为顾客服务的服务团。

3、持续履行一站式全程无忧服务的承诺，增加个性化的全程服务内容。

4、完善服务网络，快速了解客户需求或实际存在的困难，主动帮助客户解决问题；定期或不定期地对客户进行电话回访，主动式服务不仅仅是一个态度的问题，更多的是服务的质量和效率问题。

5、我们要从客户的实际需求出发，用专业的服务引导客户并为其提供全面有效的解决方案。

## 五、售后服务措施

### (一) 中标后：

1、建立公司售后投诉热线，并向社会公示，欢迎广大消费者和政府职能部门、新闻媒体进行社会监督。

2、企业自觉接受质监、卫生、工商等政府职能部门的定期或不定期检查（抽检），做到积极配合，实事求是，决不弄虚作假欺骗检查，对检查中提出的问题，及时认真整改。

3、公司成立公司食品质量安全领导小组：

（1）负责检查企业严格遵守国家法律、法规和社会公德，依照法律、法规和社会公德组织生产，合法经营，做到企业诚信、自律，不违法、不违规、不制假、不售假。

（2）负责教育企业全体员工，树立“以人为本，顾客第一，安全第一，质量第一，诚信第一”的企业文化理念和良好的职业道德，严格按照标准供应合格优质食品，让消费者吃上放心食品。

（3）加强全员专业培训和现代化基础设施设施，提升我司整体素质和产业化水平，为提供安全、优质食品打下坚实基础。

（4）负责产品安全质量自查。发现问题，立即采取措施，消除各种安全隐患。

（5）负责制定和实施企业突发事件的应急处理机制和预案，做到防患于未

然，有效预防、控制和消除各种突发事件的危害，竭力杜绝各种食品安全事故的发生，确保社会和企业的稳定与生命财产安全。

(6) 负责对突发事件的统一领导和指挥工作，研究制定相关突发事件应急处理措施；指挥和协调公司有关部门做好突发事件应急处理工作等工作。

## (二) 若发生食品安全事故：

公司产品投诉热线接到产品质量投诉，如有突发食品安全事件，应立即向食品质量安全领导小组组长汇报。

突发食品安全事件，是指重大食物中毒，食用染疫动植物及其产品引发或可能引发重大食源性疾患，食用被污染食品引发或可能引发严重的传染病暴发与流行，食品含有有毒、有害物质或食品在生产、流通、消费等过程中被有毒、有害物质污染，引发或可能引发严重食源性疾患等其他事件。

安全领导小组接到食品质量突发事件报告后，应按照以下分类采取相应措施：

1、单起食品质量突发事件投诉、人数在 1—2 人，安全领导小组立即派相关人员到现场调查事故情况、分析事故确切原因。

2、单起食品质量突发事件投诉，人数在 3 人以上或两起及以上食品质量突发事件投诉，安全领导小组立即派相关人员到现场调查事故情况、分析事故确切原因，并及时寻求市质量技术监督局、市疾控中心、医疗单位的协助。

以上食品质量突发事件如经分析、排查，如确为公司产品引发的，应立即通知同批产品的相关客户并组织同批产品的紧急召回等，同时要联系好医疗单位作好对已食用本批食品的、可能发病的顾客的相关医疗措施。并且向市质量技术监督局书面报告，请市质量技术监督局协助解决。



服务支持

- Service support -

出现下列情况的重大食品安全事故，安全领导小组应在第一时间向市质量技术监督局书面报告，由市质量技术监督局领导采取事故应急措施，同时公司调动

一切可用力量进行应急处理。

- (1) 一次出现由于食品质量问题引发的发病人数在 50 人以上;
- (2) 发生群体性食用食品发病事故, 并有人员死亡的;
- (2) 引发发病的食品扩散未得到控制, 死亡人数在继续增加的;
- (3) 其它可能造成严重社会影响的食品安全事故。

### (三) 事故报告

根据食品安全事故的发生、发展、处理进程等, 每一起食品安全事故都必须有初次报告、进展报告和总结报告, 以便于公司在相关方面改进及借鉴、总结。

初次报告内容: 发生事故的单位、地址; 受害者的发病时间、发病人数、临床症状及体征; 医疗单位、地址, 抢救医疗的基本情况; 事故现场采取的措施和调查处理的工作进度; 事故原因、性质的初步判断; 需相关部门协助事故救援和处理的有关事宜; 事故的报送单位、签发人和联系电话及报送时间。初次报告应在知悉事故后立即报告。

进展报告的内容: 事故的发展与变化、处理进程、事故原因等, 在进展报告中既要报告新发生的情况, 也要对初次报告的情况进行补充和修正。

总结报告: 事故鉴定结论、对事故的发生和处理进行总结, 分析其中原因和影响因素, 提出今后对类似事件的防范和处理建议。总结报告应在事故处理结束后 7 个工作日内上报。

### (四) 应急保障

#### 1、人员保障

安全领导小组可根据应急处理工作需要, 组织公司有关部门人员参加事故应急的各方面工作。

安全领导小组应在日常加强应急处理相关知识和业务技能的培训和组织应急事故处理的演练。



2、物资保障

后勤部应及时提供食品安全事故应急处理所需的一切设施、设备和物资。

3、信息保障

在事故处理期间，安全领导小组及相关人员应确保 24 小时信息通讯畅通。

**(五) 其它事项**

在事故处理过程中，未能履行职责的，要对主要负责人及其他直接责任人予以行政处分；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

食品安全事故应急处理结束后，由食品质量安全领导小组宣布解除应急程序。



## 1.5 售后服务流程

为了快速处理各种售后事项，我司特规定了以下售后服务流程，以保障贵方反馈的问题能得到快速解决。

### 一、售前服务

- 1、我方负责按合同中规定的质量、数量将产品送达采购人指定地点。
- 2、我方按照国家标准测试所提供食材，保证为合格产品。
- 3、我方负责合同中所有产品的现场验收测试。
- 4、产品到达后，由我方人员协助采购监督人，共同清点产品数量和检查产品质量。
- 5、对产品的使用、储存等注意事项，我方服务人员现场进行演示解说，客户对产品的疑问，服务人员给予一一解答。



客服中心  
---SERVICE



### 二、售后电话服务

- 1、我方针对本项目安排负责 24 小时客服热线电话工作，客户可通过我方客服热线来电咨询我方的产品信息、投诉相关问题，服务人员接到电话后即时记录并给予全面的解析。
- 2、我方售后客服人员接到客户来电，对于问题不大或者可以大电话中直接沟通解决的问题，立即给予客户解决。
- 3、若客户遇到的问题通过电话沟通的方式

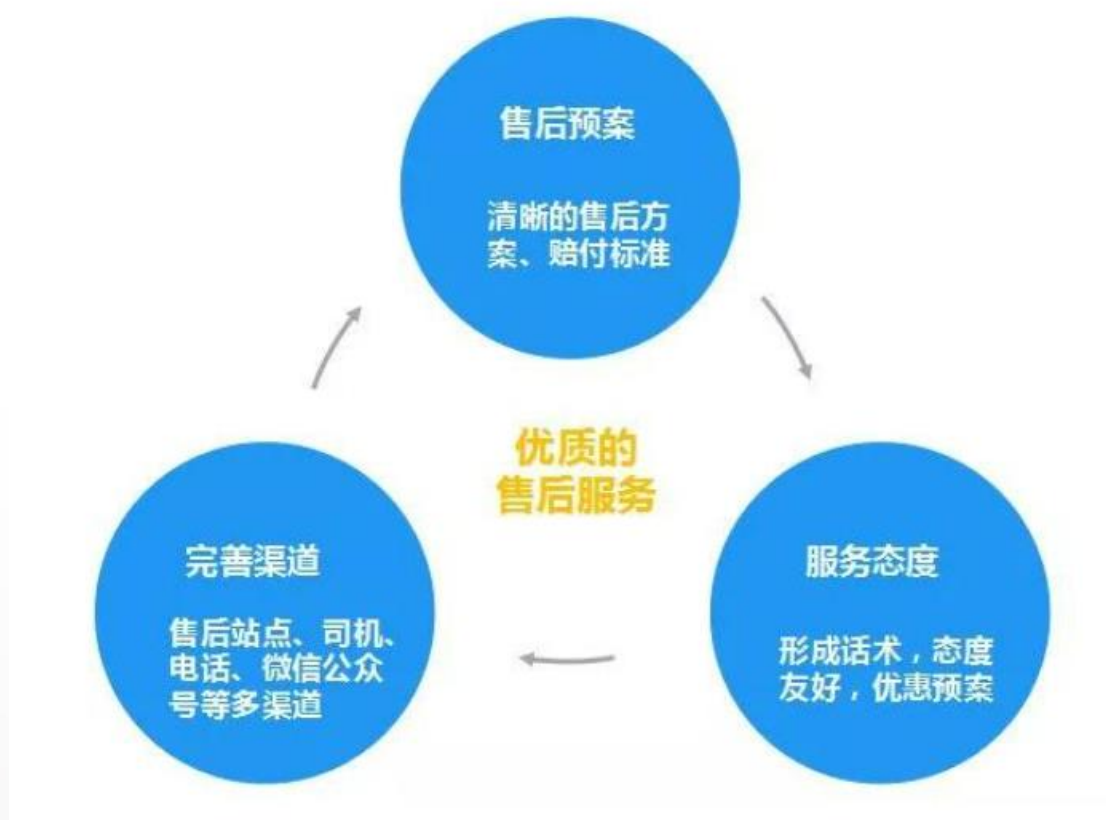


不能得到良好解决的,需要上门服务的客户,客服人员应立即问明客户提出的问题 and 客户信息,并做好客户问题登记,将问题转交相关人员,售后服务人员对紧急情况在 2 小时内,一般情况 1 个工作日内到达客户处为之解决。

### 三、售后上门服务

客户在使用本公司提供产品的过程中出现问题而不能通过电话或其他方法解决的前提下而使用的一种直接面对面为客户提供的一种服务方案。本方案流程如下:

- 1、客户服务人员接到客户的来电,不能通过交流解决只能上门服务的问题,客服人员需精确了解客户的问题所在,登记客户问题和客户信息。
- 2、客户服务人员将客户需求上门服务的信息交予相关工作人员。
- 3、相关工作人员接到上门服务信息后,以最快的时间将任务分配到售后服务人员手中。



- 4、上门服务人员接到上级分配的任务,应立即联系到客户,与客户约定上门时间。

5、上门服务人员在与客户约定的时间内到达客户地址，为其免费服务。

6、服务人员返回公司，需将此次服务中所出现的问题和内容做全面系统的总结报告提交公司售后服务部及本项目专案组。

7、我方对此次的服务做一次电话回访工作，咨询客户对于产品使用状况及用户在服务过程中的感受情况，并做好记录。

#### 四、售后服务信息管理

为了进一步了解客户反馈，提升服务质量和产品质量，我公司承诺做到对客户每一次反馈的意见进行收集并整理归档。

##### (一) 信息收集

##### 1、信息来源



售后服务人员每周做好关于本周的电话记录，将客户的服务需要内容详细记录报表。

售后服务人员每次去往现场调查，都应该通过视频或照相等方法，保留服务的过程情况，详细做好记录，并对客户提出的服务要求进行跟踪处理，处理结束后详细记录，并将所有资料整理存档。

##### 2、信息整理分析

售后服务部每月都应对售后服务人员提交的各类服务所反馈资料进行整理，并提供给售后服务部责任人审阅。

对于连续出现的问题进行深入层层分析,把可能发生问题的因素通知到项目经理,项目经理督促其他部门进行逐一排查,有效减少问题发生。

对客户意见进行归总处理,总结售后服务中所存在的问题,客户的需要点,

以及我公司产品的客户满意度,从中分析产品应当改进提升的地方。

对上述所有问题进行总结归类,得到最终的售后问题结果,对不同的问题进行不同处理。

### 3、落实改善措施

售后服务部门通过信息

收集与处理后,针对售后服务存在的问题制度改善措施报告,明确改善时间进度和落实责任人,督促改善措施的执行情况,对改善的效果进行审查评估,确保改善方案行之有效,不断提升售后服务质量。





## 1.6 售后服务具体方案

### 1.6.1 售后产品退换货方案

当贵方因为各种原因需要对产品进行退换货时，我方保证会积极配合，尽可能避免、减少甲方损失，特制订本制度。

#### 一、验收时发生产品退换货措施

1、验收时，贵方验收人员发现未达到品质要求的品种，由贵方验收人员提出清退并留板备案，验收单上暂时不上数据，清退货物又由我方配送人员随后带回公司（若对于质量问题有争议，采购单位可送国家质监部门检测）。随车配送人员当场与贵方验收人员沟通，了解

退货原因，需换货品种的具体质量要求后，即刻响应无条件退换货服务，并将信息反馈给该项目采购部门负责人，采购经理立刻组织专人专车，进行配货送货，待验收后，重新上数据，整个过程，保证 30 分钟内完成。



2、在退货过程中，对有碍公共卫生安全的蔬菜，按国家有关规定处理或进行销毁，采购单位有权不退货给我司，所产生的费用由我司自行承担，并由此而产生的后果均由我司承担。

3、品种简单、数量不多的临时补货可随时通知我司为该项目配备的采购员进行就近采购，我方承诺在 30 分钟内解决。

## 二、验收后产品退换货措施

1、若验收后，较早发现产品质量未达要求，需要退换货，采购单位可联系我方售后服务人员，我方售后服务人员在接收采购单位信函或电话了解情况后，应立刻响应，组织公司采购员，依照客户质量要求，重新进行配货，专人专车送货。整个过程，保证 30 分钟内完成。品种简单、数量不多的临时补货可随时通知我司为该项目配备的采购员进行就近采购，我方承诺在 30 分钟内解决。

2、若验收后，较晚发现产品质量未达要求，需紧急待用时，采购单位可直接联系我方项目负责人，项目负责人在接收采购单位信函或电话了解情况后，即刻响应无条件退换货服务，立刻联系采购单位附近市场或超市对接人进行补货（公司会提前考察采购单位附近合格的临时紧急补货供应商直接为采购单位供快速补货），或者采购单位自行采购需换货品种，相关费用均由我司承担。随后我司安排人员去采购单位取回清退产品，整个过程，保证 30 分钟内完成。

## 1.6.2 售后客户满意度调查方案

### 一、调查目的

- 1、通过客户的监督，提高员工的服务意识和水平，增加客户满意度。
- 2、通过客户提出的意见和建议，找出工作中存在的弊端，以便更好的服务客户。
- 3、了解为客户解决问题的能力，并在此基础上持续增加客户对服务的满意度，以便保持并提高单位的整体形象。
- 4、为员工服务质量的评估提供科学的事实依据。
- 5、作为持续改进售后服务质量的参考和依据。



### 二、客户满意度调查所遵守的原则

- 1、客户满意度调查工作随供应服务项目的履行伴随展开，其中电话回访，在保证回访率的基础上，采用不定期抽检形式；问卷形式调查，项目经理调查频率不低于每季度一次。
- 2、对满意度调查的汇总，每季度至少组织进行一次。
- 3、收集用户对服务质量等方面的意见和建议。对问题类型进行分类整理、统计、汇总和分析，报总经理和项目经理审阅，同时报送各相关部门进行处理。
- 4、各相关单位应根据满意度调查结果，针对客户提出的意见和建议，制定

相应的纠正和预防措施，组织实施，加以改进。如果确实是在解决能力之外的可报总经理或项目经理协商，并向客户做出解释，由项目管理部负责检查和监督落实情况。

### 三、项目经理调查问卷

#### 1、调查对象的选取

各相关项目的质量保证小组每季度对客户进行满意度调查。

#### 2、实施调查



按项目的实施时间每季度一次向用户发放《服务满意度调查表》（以下简称“调查表”），征询和收集有关信息并记录

通过走访、电访、电子邮件等形式不定期的征询用户意见或建议，收集有关信息并记录。

### 四、质量部电话回访

电话回访由质量部回访客户独立完成，能够保证结果的独立性和可靠性。回访结果填写《电话回访记录表》。

### 五、配送部定期上门回访

配送部保证有关负责人每月定期上门回访跟踪客户，随时了解客户各种建议、意见和要求，并及时做出处理。



### 1.6.3 售后问题食品召回制度

#### 一、目的

当本公司销售的食品出现抽检不合格等存在食品质量缺陷时,为尽快启动问题食品召回程序,尽早回收,以减轻或杜绝对社会、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。

#### 二、主要内容及适用范围

1、适用于本公司食品召回控制。

2、食品存在以下质量缺陷时,进行召回:

- (1) 食品在市场流通过程中经执法机关抽检不合格。
- (2) 消费者使用本公司食品后,出现异常反应的。
- (3) 其它法律法规要求召回的食品。



3、职责:

- (1) 总经理为本程序的最高决策者,指定销售部负责本工作。
- (2) 销售部职责:
  - ①销售部收集各部门传来的有关食品质量、安全问题和食品缺陷的反馈与投诉,如实记录每一细节;
  - ②销售部及时整理相关资料并通报总经理,保证总经理了解事件的最新动态;
  - ③销售部有权召集相关部门及相关人员对质疑情况进行检验与分析,对问题食品进行逆向追溯。
- (3) 技术部负责在最短时间内,对问题食品进行逆向追溯。

4、食品回收步骤



(1) 发现问题

①技术部在食品出厂前发现问题，应立即停止供应，并对该食品进行检验分析，查清问题原因；

②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) 食品回收及处理过程

①对于的确存在质量缺陷的食品，要根据情况向客户发布召回隐患信息，及时召回；

②对于召回的食品立即通过溯源管理制度，进行双向追溯，追踪不合格批次，实行召回。

③对于召回的食品，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，予以发货。

