



(二) 服务方案

1) 货物质量三包方案

为确保食材配送的质量，切实保障客户权益，树立公司良好的品牌形象，依据相关法律法规，结合食材配送行业特点，我公司特制定本货品质量“三包”（包退、包换、包赔）服务方案。本方案旨在明确公司在食材质量问题上的责任与义务，规范处理流程，为客户提供优质、高效、满意的服务。

本方案适用于公司向所有客户配送的各类食材，包括但不限于蔬菜、水果、肉类、禽类、水产、粮油、干货等。无论是长期合作客户还是临时订单客户，均享受本方案规定的“三包”服务。

一、基本原则

1. 客户至上原则：始终将客户需求和满意度放在首位，以诚恳的态度、积极的行动解决客户在食材质量方面遇到的问题，让客户无后顾之忧。

2. 及时响应原则：在接到客户关于食材质量问题的反馈后，迅速启动“三包”服务流程，确保在最短时间内给予客户回复并采取相应措施，减少对客户正常经营或生活的影响。

3. 实事求是原则：以客观、公正的态度对待食材质量问题，通过科学检测、实地调查等方式准确判断问题原因，依据实际情况按照本方案规定进行处理，做到不推诿、不敷衍。

4. 合法合规原则：“三包”服务的实施严格遵循国家相关法律法规以及行业标准，保障公司和客户双方的合法权益，确保处理过程和结果合法有效。

二、质量标准与验收





（一）质量标准

1. 蔬菜：应新鲜、无黄叶、无腐烂、无病虫害，符合国家食品安全标准中关于农药残留、重金属含量等指标的要求。叶菜类保持叶片完整、色泽鲜亮；根茎类表皮光滑、无破损、无发芽。

2. 水果：果实饱满、色泽正常、无明显伤痕、无腐烂变质，具有该品种应有的口感和风味。甜度、酸度等指标符合相应水果的品质标准，农药残留、微生物指标达标。

3. 肉类：必须来自正规屠宰场，具有动物检疫合格证明和肉品品质检验合格证明。肉质新鲜，色泽红润，有光泽，脂肪洁白，无异味，无注水、注药现象，符合国家关于兽药残留、瘦肉精等检测标准。

4. 禽类：羽毛完整或脱毛干净，表皮无破损、无淤血、无异味，眼球饱满，肌肉有弹性。同样需具备检疫和检验合格证明，符合食品安全相关标准。

5. 水产：活鲜类游动活泼、无伤病；冰鲜类体表有光泽、鳞片完整、无异味、肌肉有弹性；冷冻类解冻后无异味、无变质现象。各项理化指标、微生物指标符合国家水产品质量标准。

6. 粮油：食用油透明度良好，无浑浊、无沉淀、无异味，酸价、过氧化值等指标符合国家标准；粮食颗粒饱满、无霉变、无虫蛀，水分含量、杂质含量等符合质量要求。

7. 干货：外观正常，无霉变、无异味、无虫蛀，含水量符合行业标准，保持其应有的营养成分和品质特性。

（二）验收流程

1. 配送前检验：公司在食材配送前，由专业质检人员按照质量标准对每一批次的食材进行严格检验。通过感官检测、快速检测设备





(如农药残留检测仪、兽药残留检测仪等)以及实验室检测等方式,确保食材质量合格。对于检验不合格的食材,坚决不予配送,并及时进行处理。

2. 客户验收:食材送达客户指定地点后,客户应及时进行验收。客户可根据本方案规定的质量标准,对食材的数量、外观、新鲜度等进行初步检查。如发现问题,应立即与公司配送人员沟通,并在配送单据上注明问题情况。对于需要进一步检测的食材,如肉类的兽药残留、蔬菜的农药残留等,客户可按照双方约定或相关标准进行抽样检测。

3. 验收异议处理:若客户对食材质量存在异议,公司配送人员应立即将情况反馈给公司客服部门和质检部门。客服部门负责与客户沟通,了解具体情况;质检部门根据客户反馈,必要时安排专业人员到现场进行复查。如复查结果确认为食材质量问题,公司将按照“三包”服务规定进行处理;如复查结果表明食材质量合格,公司应向客户详细解释说明,消除客户疑虑。

三、包退服务

(一) 退货条件

1. 食材存在严重质量问题,如蔬菜腐烂变质超过一定比例、肉类有异味且经检测兽药残留超标、水果大面积腐烂等,无法满足客户正常使用需求。

2. 配送的食材品种、规格与客户订单不符,且客户无法接受。

3. 食材在保质期内出现变质、发霉等质量问题,经公司确认非客户储存不当等自身原因导致。





（二）退货流程

1. 客户申请：客户发现符合退货条件的食材后，应在收到食材后的1小时内（生鲜食材应在更短时间内，如2小时内），通过电话、邮件或公司指定的在线客服平台向公司提出退货申请。申请时需详细说明退货原因、订单编号、食材名称、数量等信息。

2. 公司受理：公司客服人员在接到客户退货申请后，应立即进行登记，并在30分钟内与客户取得联系，确认退货信息。同时，将退货申请转交给质检部门和配送部门。

3. 现场核实（如有必要）：对于客户提出的退货申请，质检部门根据情况判断是否需要到现场核实。如需要，质检人员应在1小时内到达客户指定地点，对退货食材进行检查确认。

4. 安排退货：经确认符合退货条件后，配送部门在[X]小时内安排车辆前往客户处取回退货食材。在取回食材时，配送人员应与客户核对退货清单，确保退货数量准确无误，并将退货食材妥善包装，避免在运输过程中造成二次污染或损坏。

5. 退款处理：退货食材返回公司后，经质检部门再次检验确认无误，财务部门在3个工作日内将相应货款退还给客户。退款方式按照客户支付时的原渠道进行，如客户通过银行转账支付，则原路退回至客户银行账户；如通过第三方支付平台支付，则退回到相应的支付账户。

四、包换服务

（一）换货条件

1. 食材存在一般质量问题，但经过更换后能够满足客户使用需求，如蔬菜有少量黄叶、水果有个别轻微损伤等。





2. 配送的食材数量短缺，经核实非客户原因导致。
3. 因公司原因造成食材包装破损，但内部食材质量未受影响，客户要求更换包装完好的食材。

（二）换货流程

1. 客户反馈：客户发现符合换货条件的食材后，应及时与公司客服人员联系，说明换货原因、订单编号、食材名称、数量等信息。
2. 公司确认：客服人员接到客户反馈后，与客户确认相关信息，并将情况转交给质检部门和配送部门。质检部门对客户反馈的问题进行评估，确认是否符合换货条件。
3. 安排换货：经确认符合换货条件后，配送部门在[X]小时内安排车辆将合格的食材送往客户处。在换货过程中，配送人员应与客户核对换货食材的清单，确保数量、品种准确无误，并收回需要更换的食材。
4. 特殊情况处理：如因特殊原因（如缺货、交通管制等）无法在规定时间内完成换货，客服人员应及时与客户沟通，说明情况并协商确定新的换货时间，取得客户的理解和同意。

五、包赔服务

（一）赔偿条件

1. 因食材质量问题给客户造成直接经济损失，如客户因使用变质食材导致食物中毒，需要支付医疗费用、赔偿消费者损失等；
2. 经权威机构检测，食材质量严重不符合国家食品安全标准，且公司在配送过程中存在明显过错。

（二）赔偿流程





1. 客户索赔：客户在遭受因食材质量问题导致的经济损失后，应及时向公司提出索赔申请。申请时需提供详细的损失清单、相关证明材料（如医院诊断证明、医疗费用发票、顾客投诉记录、停业整顿通知等）以及订单信息。

2. 公司调查：公司在接到客户索赔申请后，立即成立专门的调查小组，由质检部门、法务部门、客服部门等相关人员组成。调查小组对客户反馈的问题进行全面调查，核实食材质量问题的原因、责任以及客户损失情况。

3. 协商赔偿：调查小组根据调查结果，与客户进行协商，确定赔偿金额和赔偿方式。在协商过程中，充分尊重客户的合理诉求，秉持公平、公正的原则，达成双方都能接受的赔偿协议。

4. 赔偿支付：双方达成赔偿协议后，公司按照协议约定的时间和方式向客户支付赔偿款。如通过银行转账、支票等方式进行支付，确保赔偿款及时、准确地到达客户账户。

5. 后续处理：公司对导致客户损失的食材质量问题进行深入分析，找出问题根源，采取相应的整改措施，防止类似问题再次发生。同时，将赔偿处理情况记录存档，以备后续查阅和分析。

六、监督与管理

（一）内部监督

1. 建立“三包”服务监督小组，由公司高层管理人员、质检部门负责人、客服部门负责人等组成。监督小组定期对“三包”服务的执行情况进行检查，包括退货、换货、赔偿流程的规范性，处理时间的及时性，客户满意度等方面。





2. 设立内部投诉渠道，鼓励员工对“三包”服务执行过程中存在的问题进行举报。对于举报属实的员工，给予一定的奖励；对违规操作的员工，按照公司相关规定进行严肃处理。

3. 定期对“三包”服务数据进行统计分析，如退货率、换货率、赔偿金额等，通过数据分析找出服务过程中存在的问题和薄弱环节，及时调整和优化服务方案。

（二）客户反馈

1. 建立客户反馈机制，在每次完成“三包”服务后，通过电话回访、在线问卷调查等方式，征求客户对服务过程和结果的意见和建议。

2. 对客户反馈的问题进行分类整理，及时改进服务质量。对于客户提出的合理建议，积极采纳并落实到实际工作中；对于客户不满意的处理结果，重新进行调查和处理，直至客户满意为止。

3. 将客户反馈作为考核相关部门和员工绩效的重要依据，激励员工不断提高服务水平，确保“三包”服务的质量和效果。

七、培训与宣传

（一）员工培训

1. 定期组织员工参加“三包”服务相关培训，包括食材质量标准、验收流程、“三包”服务政策和处理流程等方面的内容。通过培训，提高员工对食材质量问题的识别能力和处理能力，确保员工能够准确、高效地为客户提供“三包”服务。

2. 开展案例分析和模拟演练，以实际发生的食材质量问题案例为素材，组织员工进行分析讨论，总结经验教训。同时，通过模拟客





户投诉、退货、索赔等场景，让员工进行实战演练，提高员工的应急处理能力和沟通技巧。

（二）客户宣传

1. 通过公司官网、微信公众号、宣传手册等渠道，向客户宣传公司的食材质量“三包”服务政策和内容，让客户了解在食材质量出现问题时的权益和处理方式。

2. 在与客户签订配送合同时，将“三包”服务条款作为重要内容进行明确说明，确保客户知晓并认可。同时，在配送单据、食材包装等显著位置标注“三包”服务提示信息，方便客户随时查阅。

八、附则

本方案自发布之日起生效实施。公司各部门和全体员工应严格按照本方案的规定，认真履行职责，积极做好食材配送货品质量“三包”服务工作，共同维护公司的良好形象和客户的合法权益。

（2）售后服务保障措施

第一节 售后服务承诺

我公司在为贵单位提供服务的过程中，特对售后服务等方面郑重作如下承诺：

一、保证配送各品类食材均需符合相应的国家食品安全标准，具备有效的检验检疫合格证明。蔬菜应新鲜、无农药残留超标；肉类来自大型规模化屠宰场，有动物检疫合格证和肉品品质检验合格证；各类食品添加剂应符合国家标准且在保质期内等。供应商需建立完善的质量追溯体系，确保食材来源可溯、去向可追、责任可究。蔬菜、水果、肉类、禽类、蛋类开具食用农产品承诺达标合格证或者溯农优品电子合格证，实行全程追溯，保证配送的粮油质量符合国家标准。





标准，具备SC认证，大米应无黄曲霉毒素超标，颗粒饱满、色泽正常；面粉无增白剂超标等问题；食用油需符合相应的压榨或浸出工艺标准，无酸价、过氧化值超标情况。我公司供应期间提供产品的定期质量检测报告。大米开具食用农产品承诺达标合格证或者濮农优品电子合格证，实行全程追溯。

二、保证提供食材的质量检验报告，采购人将不定期的对供应配送的食材进行检测，若检测报告与我方提供的检测报告存在明显差异的，除检测费用由我方支付外，采购人有权解除合同，并按我方违约处理。

三、我公司食材配送有配送应急预案。每天的供货时间（包括客户临时加单、补货）由客户指定，保证在规定的时间内送货上门，如超过规定时间30分钟罚款当次金额5%，超过1小时罚款30%。如有意外情况，我们可以保证从公司最近的仓库配送粮油来供应。

四、保证配送的粮油

1. 大米：根据采购人的要求进行供应，保证新鲜度（注意保质期）。外包装清洁卫生，完整坚固，且包装上的商品名称、厂址、规格等与内容物相符，标识清晰，批次清楚等。

2. 食用油：根据采购人的要求进行供应，保证新鲜度（注意保质期）。外包装清洁卫生，完整坚固，且包装上的商品名称、厂址、规格等与内容物相符，标识清晰，批次清楚等。

3. 面粉：根据采购人的要求进行供应，保证新鲜度（注意保质期）。外包装清洁卫生，完整坚固，且包装上的商品名称、厂址、规格等与内容物相符，标识清晰，批次清楚等。





五、我方派5台专车和专人，提供全天候的跟踪服务，保证客户的任何需要都得到即时的落实。

实行实名登记制上岗，上岗人员必须配带本公司的盖章工作牌。

六、公司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。

七、公司配备专职客户服务代表，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。

八、公司严格执行7S管理，注重加工过程的质量控制，确保出品的卫生符合要求。

九、以ISO9001:2000标准建立“质量管理保证体系”，确保产品品质。

十、严格按照国家饮食卫生标准执行各项操作；

十一、严格履行合约条款，保证品质，份量，用心服务；

十二、100%做到管理规范、标准化，操作流程化，形象统一化；

十三、我方所有员工身体健康并持有效健康证并接收合作客户的相关纪律约束；

十四、对因食用本公司所有提供的的任何食材而导致食物中毒，我公司负全部责任，并承担所有后果；

十五、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；

十六、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。

十七、换货补货承诺

为提高服务质量，更好的为客户服务，在此对换货补货作出相应的承诺：





1. 加强事前管理，努力杜绝不合格食材流入贵单位；
2. 配送期内，如出现卫生安全质量问题，立即配合贵单位，妥善解决，如尚未用于食物制作，我司立即收回重新发货，并同意扣除该批物资货款10%；
3. 若因质量问题，贵单位要求退换货，我单位无条件答应。
4. 配送的食材质量问题引发食品安全事故的，自愿中止配送送货并废除协议并承担相应违约责任；
5. 配送期内，如确应我司所供货物质量问题造成食物中毒等其它严重后果的，我司愿承担一切经济责任和法律责任。
6. 对于平时所有补货、退货、换货接到采购方反映电话，10分钟内给出相应解决方案，根据采购方要求和双方约定时间限制，保证在约定时间内完成相应的补换货工作。
7. 若采购方提出对诗词啊质量、价格、数量有疑问，常规问题我司将在30分钟内做出答复和处理，1小时以内一定给采购方满意的结果。

第二节 服务响应及服务能力

一、服务响应时间

我公司承诺为濮阳市教育局市直学校食堂食材供应商框架协议项目的食材配送提供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，我公司承诺一小时内解决完毕，对于重大问题，我公司承诺八小时内解决。





二、服务能力

1. 如有幸成为中标供应商，我公司将设置专人、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。

2. 我公司对配送车辆货箱进行铅封，加装隔热层，必要时调度使用具有隔热功能车辆进行配送，车辆独立运输食材，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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

7. 公司里上班时间采用轮体制，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。

8. 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。

9. 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。





10. 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）。

11. 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。

12. 我公司严格执行食材的检验、留样、放程序，对每批次产品都留样备查；每次送货时提供该批次产品检验合格证。

13. 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。

14. 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100元。食材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。

15. 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。

16. 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。

17. 我公司保证积极配合满足采购方更换口味、品类需求。

18. 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盒牛奶何时进入了哪个采购方网点，做到100%保证配送食材安全。

19. 对食材提供质量保证，对腐败变质，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，含有毒，有害物质污染，

