

## （六）服务方案

### （1）供应商对货物质量三包、售后服务制定相应的保障措施。

#### 1.1 供货商对货物质量三包制定的相应保障措施

##### 一、严格的质量控制措施

1. 建立质量检验标准：明确并严格遵守质量标准，对食材从原料采购、生产加工、包装等各个环节进行全面质量把控。

2. 定期检查与抽检：定期对供应商的货物进行质量检查和抽检，确保产品符合质量要求。

3. 引入第三方检测：邀请具有专业资质的第三方检测机构对产品进行检测，提高产品质量的公正性和透明度。

##### 二、完善的产品追溯体系

1. 建立追溯系统：通过建立完善的追溯系统，记录产品的生产、加工、包装、运输等全过程信息，确保在出现问题时能够迅速找到问题源头。

2. 实时监控：通过现代化的信息技术手段，如物联网、大数据等，实时监控产品在整个供应链中的状态。

##### 三、有效的售后服务和“三包”政策执行

1. 提供完善的售后服务：对出现的退换修需求提供便捷的售后支持，及时响应客户的问题和需求。

2. 严格执行“三包”政策：对不符合质量要求的货物，无条件执行退换修政策，保障客户的权益。

3. 主动沟通与反馈：积极与客户沟通，了解客户需求和反馈，不断改进产品质量和服务。

##### 四、培训与监督

1. 对供应商进行质量培训：定期为供应商提供质量意识和技能培训，提高其质量意识和生产能力。

2. 定期监督考核：对供应商进行定期的监督和考核，确保其严格按照供货协议和质量控制要求进行生产和配送。

##### 五、建立奖惩机制

1. 奖励机制：对在质量方面表现优秀的供应商给予一定的奖励，激励其继续保持优质的产品和服务。

2. 惩罚机制：对在供货过程中存在严重质量问题或未履行“三包”政策的供应商采取相应处罚措施，包括但不限于警告、罚款、取消供货资格等。

#### 六、全面的质量控制措施

1. 原料采购控制：供货商应建立严格的原料采购标准，并选择信誉良好、质量可靠的供应商。同时，对原料进行严格的质量检测，确保原料符合食品安全标准。

2. 生产过程控制：供货商应建立完善的生产流程控制体系，对生产过程中的每个环节进行严格控制，确保产品质量稳定可靠。

3. 成品检验：在产品完成生产后，供货商应进行严格的成品检验，确保产品符合质量标准。对于不符合标准的产品，应进行及时的处理和纠正。

#### 七、产品追溯体系的建立与执行

1. 建立追溯系统：供货商应建立完善的追溯系统，记录产品的生产、加工、包装、运输等全过程信息。这样一旦出现问题，可以迅速找到问题源头，并采取相应的措施。

2. 应用现代技术：通过应用物联网、大数据等现代技术，实现对产品的实时监控和追踪，确保产品在整个供应链中的状态可追溯。

#### 八、有效的售后服务和“三包”政策执行

1. 提供完善的售后服务：供货商应提供便捷的售后支持，对客户的退换修需求进行及时响应和处理。同时，应建立完善的客户服务体系，与客户保持良好的沟通与互动。

2. 严格执行“三包”政策：供货商应无条件执行退换修政策，对不符合质量要求的货物进行及时处理。同时，应建立健全的投诉处理机制，对客户的投诉进行及时回应和处理。

#### 九、供应商管理与培训

1. 供应商管理：供货商应对供应商进行严格的筛选和管理，确保供应商具备生产优质产品的能力和资质。同时，应与供应商建立良好的合作关系，共同维护产品质量。

2. 培训与交流：供货商应定期为供应商提供质量意识和技能培训，提高其质量意识和生产能力。同时，应与供应商保持密切的沟通和交流，及时了解供应商的需求和问题，并采取相应的措施进行解决。

#### 十、建立奖惩机制与持续改进

1. 奖惩机制：供货商应建立奖惩机制，对在质量方面表现优秀的供应商给予一定的奖励和激励；对存在严重质量问题或不履行“三包”政策的供应商采取相应的处罚措施。

2. 持续改进：供货商应不断总结经验教训，持续改进产品质量和服务水平。通过收集客户反馈和市场需求信息，及时调整产品质量和服务策略，以满足客户需求。

#### 十一、加强质量管理体系建设

1. 制定严格的质量标准：供货商应制定详细且明确的质量标准，包括原料采购、生产加工、包装、储存、运输等各个环节的质量要求。

2. 引入国际质量认证：通过获得如ISO9001等国际质量管理体系认证，确保供货商的质量管理水平达到国际标准。

#### 十二、强化原料质量控制

1. 原料来源审查：对原料供应商进行严格的审查和评估，确保其具备提供优质原料的能力和资质。

2. 原料质量检测：对采购的原料进行严格的质量检测，包括外观、理化指标、微生物指标等，确保原料质量符合要求。

#### 十三、生产过程控制

1. 生产流程优化：对生产流程进行优化和改进，减少生产过程中的误差和污染，确保产品质量稳定可靠。

2. 引入先进生产设备：采用先进的生产设备和工艺，提高生产效率和产品质量。

#### 十四、加强产品检测与追溯

1. 产品检测：对生产出的产品进行严格的质量检测，包括感官检测、理化检测、微生物检测等，确保产品符合质量标准。

2. 建立追溯体系：建立完善的追溯体系，记录产品的生产、加工、包装、运输等全过程信息，以便在出现问题时能够迅速找到问题源头。

## 十五、提高售后服务水平

1. 建立客户服务团队：建立专业的客户服务团队，为客户提供及时的咨询、退换修等服务。

2. 定期回访客户：定期回访客户，了解客户需求和反馈，及时处理客户投诉和问题。

## 十六、实施“三包”政策

1. 明确“三包”范围：明确“三包”政策的具体范围和条件，包括退换修的标准、期限等。

2. 建立快速响应机制：建立快速响应机制，对客户的退换修需求进行及时响应和处理。

## 十七、持续改进与创新

1. 收集客户反馈：定期收集客户反馈和市场需求信息，对产品质量和服务进行持续改进。

2. 研发新产品：不断研发新产品和新技术，提高产品质量和附加值。

## 1.2售后服务制定相应的保障措施

### 1.2.1售后服务总则

1. 合理设计和安排人力资源。我公司根据各员工特长，合理安排，人尽其才，责任到人，最大限度地发挥团队精神和个人的潜能，为客户单位谋取最大利益。

2. 加强领导，提高认识，高度重视食材安全管理与监督工作。食材供应服务工作要以“生命第一”、“安全重于泰山”为指导思想，充分认识食材安全工作的重要性和紧迫性，要以保障消费者饮食卫生安全为重点，结合实际，切实抓好食材安全管理工作。

3. 密切配合，强化监督，把食材安全管理工作落到实处。

(1) 食材安全管理工作坚持预防为主的工作方针，实行具体责任人具体实施，分管领导主管督查，公司负责人监督指导的工作机制。建立健全食材配送安全工作责任制，做到责任到人、人员到岗、措施到位。分管领导、公司负责人要强化责任、经常性监督指导，发现问题及时提出整改意见，对违反操作规程和整改不到位的相关责任人应依照有关条例严肃处理。

(2) 对从业人员进行健康检查，确保持证上岗。

(3) 加大对货物购买、货物存放的检查力度，严禁不合格食材流入仓库，确

保消费者饮食安全。

(4)建立定期检查责任制，签订责任书，实施档案管理，一级抓一级，层层落实责任制，一旦出现中毒事件，立即启动追究机制，努力将配送食材的安全管理工作纳入依法管理的轨道。

4.突出重点，扩大宣传，确保食材卫生安全。我公司把食材卫生管理工作重心下移，重点抓好具体责任人、仓储领导等对食材卫生监督和考核，并日常量化，张榜公布。加强食材卫生安全工作：食材卫生安全工作要做好以下几点，预防食物中毒：

(1)严把采购关。坚持采购索证制度(营业执照、食材卫生许可证、检验检疫合格证等)，落实采购、验货人员的责任制。

(2)严把储藏关。食材储藏标识要清楚，位置要合理，预防过期食材。

(3)严把保管关。严格根据不同食材对储存条件的要求进行存储，确保不出现因存储不当造成食材变质的情况：坚持留样制度。

(4)严把从业人员关。要落实从业人员的健康证，操作要规范，合符规程。

(5)严把环境关。防治四害，有效消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫；要有纱窗、纱门等防护设施，工作人员的工作服要清洁消毒。

### 1.2.2售后服务内容

一、根据客户需求，按时按量送货上门；

二、所提供新鲜蔬菜等满足国家相关标准，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。

三、为满足客户需求，在接到通知后2小时内绝对满足完成配送任务。

四、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。

五、遵守客户辖区内和内部的规章制度，如：噪声污染、地面保洁、财务制度等，不得掺入，不得干扰客户的内部事务。

六、了解和熟悉客户的情况，掌握其运作规律，订货规律，用料规律。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，与公司反映协商落实。

七、客户临时加单急用品种，因我公司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。

八、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。

九、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。

十、协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

十一、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。

十二、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映，客户意见较多和反映强烈时必须第一时间通报公司主要负责人，并作出书面的情况反映。

十三、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。

十四、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作出处理，杜绝拖拉推诿，被客户投诉或造成损失的按公司相关规定从重处理。

十五、违反以上售后服务规范依情节轻重罚款10100元，对情节严重造成恶劣影响立即辞退。

### 1.2.3售后服务管理

#### 一、售后服务工作的开展

1、组织相关采购和配送人员到配送单位走访，了解采购单位对产品的品种需求并进行记录，再与下单、验收人员进行交流，保证能够详细了解产品等级以及质量等问题。

2、根据采购单位的具体地址及送货时间安排合理的车辆线路，以保证每天的准时送货，安排专车专人提供全天后的跟踪服务，做到有求必应，服务到位的理念。

3、我单位还会根据采购单位的要求，组织相关的配送员进行针对性的培训，已提供配送人员的工作能力。

4、采购单位要是遇有食物不合格或变质等问题，可随时打电话到我公司对



工作人员投诉,我公司受理之后会及时补货及做出修改,避免再次出现类似错误。

## 二、售后服务管理制度

### 1、目的

为规范售后服务工作,满足用户的需求,保证用户在使用我单位提供的产品时,能发挥最大的效益,提高用户对产品的满意度和信任度,提高产品的市场占有率,我公司特成立售服务部,为客户提供满意的售后服务。

### 2、服务内容

①根据合同及技术协议的要求,对产品装配及材料等质量问题造成各类问题,无偿为用户更换;

②定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访,了解产品的使用情况,征求用户对产品的意见。

### 3、服务标准及要求

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,绝不允许顶撞用户和与用户发生口角;

②在服务中积极,热情,耐心的解答用户提出的各种问题,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2小时内答复,需要现场服务的,在客户规定的时间内到达现场,切实实现对客户的承诺;

⑤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故障,要判断准确,及时修复,不允许同一问题重复修理的情况;

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”,必须让用户填写售后服务满意度调查表;

⑧重大质量问题,反馈公司有关部门予以解决。

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。

## 1.2.4售后补货程序

### 1.2.4.1缺少补货

在食材配送企业的日常运营中,难免会遇到配送过程中出现漏送的情况。这种情况不仅会影响客户的满意度,还可能对企业的声誉和经济效益造成负面影响。

因此，制定一套科学有效的应急补送方案至关重要。

#### 一、建立健全的应急补送机制

1. 设立专门的应急补送团队：我公司组建一支由经验丰富的配送人员组成的应急补送团队，负责处理漏送等突发情况。该团队应具备快速响应和高效解决问题的能力。

2. 制定详细的应急补送流程：我公司制定一套详细的应急补送流程，包括接收漏送报告、核实漏送情况、安排补送计划、执行补送任务以及跟踪补送结果等环节。每个环节都应有明确的责任人和时间节点，确保补送工作能够顺利进行。

#### 二、加强配送过程中的监控与管理

1. 采用先进的物流管理系统：我公司引入先进的物流管理系统，通过信息化手段对配送过程进行实时监控和管理。系统应具备自动识别和提醒漏送功能，及时发现并处理漏送情况。

2. 加强配送人员的培训与教育：企业应定期对配送人员进行培训和教育，提高他们的工作责任心和业务技能。通过培训，使配送人员能够熟练掌握配送流程和应急补送方案，减少漏送情况的发生。

#### 三、优化配送路线和计划

1. 合理规划配送路线：我公司根据客户的地理位置和订单量等因素，合理规划配送路线。通过优化路线，减少配送过程中的时间和成本消耗，提高配送效率。

2. 制定灵活的配送计划：我公司根据客户的实际需求和市场变化等因素，制定灵活的配送计划。通过调整计划，应对突发情况，确保食材能够及时送达客户手中。

#### 四、强化与客户的沟通与协作

1. 及时沟通漏送情况：在发现漏送情况后，我公司尽快与客户取得联系，说明情况并致以诚挚的歉意。同时，我公司主动提出解决方案，争取客户的理解和支持。

2. 建立客户反馈机制：我公司建立客户反馈机制，及时收集客户对配送服务的意见和建议。通过分析和处理客户反馈，发现配送过程中存在的问题和不足，为改进配送服务提供依据。

#### 五、应急补送方案

##### 1. 确认漏送情况



一旦发现漏送情况，配送员应立即与客户取得联系，确认漏送的食材种类和数量。同时，将漏送情况及时上报给我公司的客服部门和物流管理部门。

## 2. 调度紧急补送

物流管理部门应根据漏送情况，立即调度附近的配送员或备用车辆进行紧急补送。确保在最短的时间内将漏送的食材送达客户手中。

## 3. 优先处理重要食材

在紧急补送过程中，应根据食材的重要性和紧急性进行优先处理。例如，对于易腐、易变质的食材，应优先安排补送，以确保食材的新鲜度和质量。

## 4. 补偿措施

为了弥补漏送给客户带来的不便，我公司可采取一定的补偿措施。例如，为客户提供一定比例的折扣、赠送其他食材或提供优惠券等。这不仅可以提高客户的满意度，还有助于维护企业的良好形象。

# 六、实施案例分析与总结

1. 分析漏送原因：我公司对每次漏送情况进行深入分析，找出导致漏送的具体原因。通过分析原因，制定相应的改进措施，防止类似情况再次发生。

2. 总结应急补送经验：我公司对每次应急补送过程进行总结，提炼出成功的经验和做法。通过总结经验，不断完善应急补送方案，提高应对突发情况的能力。对配送流程和管理制度进行改进和优化，降低漏送情况的发生概率。

## 1.2.4.2临时补货

### 一、目的

为确保食材供应稳定，应对临时补货需求、不可预知事件以及其他突发情况，特制定此应急送货方案（具体配送要求按照合同条款执行），旨在提高服务效率，降低运营风险，满足甲方对食材及时补充的需求。

### 二、适用范围

适用于与甲方合作期间的所有食材配送服务中出现的临时补货需求、运输延误、库存不足、天气灾害、交通堵塞等不可预知或突发状况。

### 三、应急响应流程

#### 1. 临时补货需求

- 甲方通过指定联系方式（电话、邮件、APP等）提出临时补货需求。我单位24小时客服热线：
- 我方在接到通知后，立即启动应急响应机制，快速核查库存，安排优先配送。
- 如库存不足，将立即启动紧急采购程序，尽快完成货源调配，并实时更新配送时间给甲方。



## 2. 不可预知或突发情况

- 遇到如运输延误、交通事故等情况，第一时间通知甲方，并提供预计的新配送时间。
- 若因极端天气、道路封闭等原因无法按时配送，我方将启动备用配送路线或方式，力求最小化影响。
- 若发生库存短缺或商品质量问题导致无法正常供货，将立即从其他仓库或供应商调货，并优先保障甲方的紧急需求。

## 四、应急资源准备

- 建立灵活且充足的物流配送队伍，包括备用运输车辆及驾驶员，确保随时可应对临时或紧急配送任务。
- 保持与多家供应商的良好合作关系，确保在急需时能迅速获取额外货源。
- 定期进行应急演练，提升团队在突发事件下的快速反应和处理能力。

## 五、协议条款

明确约定在此类情况下，双方应相互理解、支持，共同协商解决，尽量减少对业务的影响。对于因此产生的额外费用（如加急费、夜间配送费等），需根据实际情况以及合同相关条款来商定承担方式。

1.2.4.3临时补货保障措施

由于食材供应对于运输的时效性要求相当高，针对临时送货需求我们还作了合理的配送安排。

一. 目的

为了有效确保食材食品等采购物资的供应，预防因临时送货及采购人临时性、紧急性、零星性食材食品采购需求造成的短缺或不当等因素引起的意外损失，保证采购物资供应的及时有序，保供保量，结合我公司工作实际制定本预案。

二. 范围

本预案适用于临时送货及临时性、紧急性、零星性食材食品采购的供应，在紧急情况下的预防及应急处理。

三. 组织机构及职能

1. 公司成立采购供应应急处理小组

2. 小组职责：

- （1）根据采购人的采购供应情况，决定是否实施应急预案；
- （2）统一指挥和组织临时性、紧急性、零星性食材食品采购的应急处理工作；
- （3）采购人提出换货要求后，确保无条件且在采购人指定时间内提供换货服务。

四. 主要问题及应急措施

序号	问题点	应急措施	责任人
1	食材供应不及时	1. 采购部根据采购人采购食材的重要程度和产品生产周期及供应商的运输方式，建立合理的安全库存量（见附表）	采购部长
2		2. 库管应对低于最低库存的产品及时报缺	采购部长
3		3. 要求供应商建立安全库存，防止突发事件发生	采购部长
4	品质问题	1. 质量部不定期到各供应商检查其质量控制情况，防止因质量不合格造成的停线。	质量部长
5		2. 主要食材必须开发2家及以上的后备供应商，并纳入公司合格供方名录	质量部长

6	受市场的变化， 采购供应达不到生产订单的	1. 及时将食材的采购情况反馈给公司领导和相关部门，并扩大市场采购范围，或是根据原料的供应情况调整生产。	采购外勤
7	需求达不到生产订单的需求	2. 制订供应商风险识别表，并制定对应措施（见附件）	购外勤

备注：以上根据供应商的生产周期、运输周期，以及采购人的日使用量而定。

#### 五. 应急采购项目登记表

项目名称：职能部门负责人：

事件发生的时间			发生地点		
项目处理小组 责任人及小组成员					
突发事件的内容 及事件危害程度					
汇报部门主管	时间		方式	电话（）. 当面（）. 书面（）	
	汇报人签名：				
部门主管意见	部门主管确认签名：				
汇报总经理	时间		方式	电话（）. 当面（）. 书面（）	
	汇报人签名：				
总经理意见	部门主管确认签名：				
分析突发事件 发生的原因及责任					

1.2.4.4处理预案

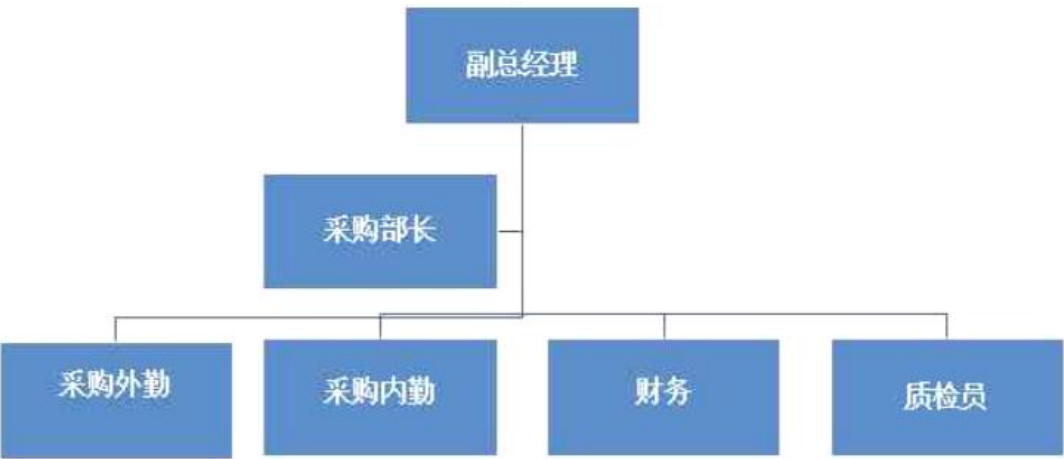
1. 目的

为了有效确保食材食品等采购物资的供应,预防因临时送货及采购人临时性、紧急性、零星性食材食品采购需求造成的短缺或不当等因素引起的意外损失,保证采购物资供应的及时有序、保质保量。结合我公司工作实际制定本预案。

本预案适用于临时送货及临时性、紧急性、零星性食材食品采购的供应,在紧急情况下的预防及应急处理。

2. 组织机构及职能

1、公司成立采购供应应急处理小组:



2、小组职责:

- (1) 根据采购人的采购供应情况,决定是否实施应急预案;
- (2) 统一指挥和组织临时性、紧急性、零星性食材食品采购的应急处理工作;
- (3) 采购人提出换货要求等情况后,确保无条件且在采购人指定时间内提供换货服务。

3. 主要问题及应急措施

序号	问题点	应急措施	责任人
1	食材供应不及时	1、采购部根据采购人采购食材的重要程度和产品生产周期及供应商的运输方式,建立合理的安全库存量(见附表)	采购部长
2		2、库管应对低于最低库存的产品及时报缺	采购部长
3		3、要求供应商建立安全库存,防止突发事件发生	采购部长
4	品质问题	1、质量部不定期到各供应商检查其质量控制情况,防止因质量不合格造成的停货	质量部长
5		2、采购食材时必须开发2家及以上的后备供应商,并纳入公司合格供方名录	质量部长
6	受市场的变化,采购供应达不到	1、及时将食材的采购情况反馈给公司领导和相关部门,并扩大市场采购范围,或是根据原料的供应情况调整生产。	采购外勤
7	生产订单的需求	2、制订供应商风险识别表,并制定对应措施(见附表)	采购外勤

4. 安全库存表

序号	品名	型号	单位	安全库存量	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

5. 应急采购项目登记表



项目名称:		职能部门负责人:	
事件发生的时间		发生地点	
项目处理小组责任人及小组成员			
突发事件的内容及事件危害程度			
汇报部门主管	时间	方式	电话 ( )、当面 ( )、书面 ( )
	汇报人签名:		
部门主管意见	部门主管确认签名:		
汇报总经理	时间	方式	电话 ( )、当面 ( )、书面 ( )
	汇报人签名:		
总经理意见	部门主管确认签名:		
分析突发事件发生的原因及责任			

## 6. 项目采购纪要表

项目采购纪要			
工程名称:			
项 目		地 点	
参加人员			
主要工程	工程部位: 工程内容与数量:		
内容和数量	填报人: 年 月 日		
估计费用			
项目主管部门	负责人: (单位盖章)		
处理过程			
处理结果	负责人: 年 月 日		
总经理	负责人: 年 月 日		
审 核			
参加人员签名			
制表人:	时间:		

## 7. 补货应急预案

(1) 采购人因有临时任务而需大幅增加产品供应数量时, 我公司销售人员一

且接收到采购人下达的增加产品供应量订单应立即确定送货数量和送货时间，马上向配送部负责人报告。

(2) 配送部负责人立即将订单报告给公司应急处置领导小组。

(3) 应急处置领导小组在接到报告后，立即安排销售科负责人统计落实产品库存数量，如符合订单要求，立即组织配送。如不符合订单要求，销售科负责人立即回报应急处置领导小组。

(4) 客户需临时补货时，为了确保能及时补货到位，公司在采购方附近市场有合作供应点进入备用状态，随时响应听候安排，确保20分钟内将货物送到采购方收货处。

## 8. 缺货应急预案

(1) 监控市场供求行情

我公司会进行动态市场商品调查，统计和分析，就阶段性农产品的供求关系与贵单位沟通，并推荐消费品种。

(2) 启动采购方附近我司合作供应商预案，授权合作供应商可马上与采购方联系，及时组织货物送达采购方，满足采购方的使用需求。

(3) 及时提供替代产品

若我公司因季节原因或者供应厂家原因，导致无法向贵单位提供供货，我方一定会在收到订单两小时以内通知贵单位，并与贵单位进行协商沟通，是否更换其它品种。