

2、售后服务方案

一、售后服务管理目的

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。

服务热线与反馈机制

- 设立 24小时7天 专项项目服务热线，提供全天候客户服务，确保客户在任何时间都能快速联系到我们，解决配送过程中的疑问或问题。
- 多渠道反馈平台：建立微信群、微信公众号、电子邮件等多种反馈渠道，方便客户随时提交意见与建议，实现快速响应。
- 定期满意度调查：通过问卷调查、电话访谈等方式，定期收集客户对服务的满意度及改进建议，不断优化服务流程。



服务热线：0371-66325991、

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15分钟内提供解决方案，应在4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15分钟内做出响应，2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。

(9) 我方按采购人要求（采购人与我方在签订合同中的详细规定）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。



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。

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24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意见和建议，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，必须符合国家食品安全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24小时以上知会贵单位，在征得贵单位同意的条件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源会即时与贵单位订货单负责人沟通，取得同意后方可换货，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，真正满足业主的服务需求。公司售后服务部门是公司服务与形象的延伸，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



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。



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和检验员最终认定。

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

