

## 第七章、售后服务方案

### 1、售后服务方案；

我司为切实做好食材供应服务，本着“为健康负责”的宗旨，保证提供优质、安全食品，并对质量、数量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

一、遵守一切国家和各级主管部门对于食品流通的相关法律法规及规定。

任何时候不出售 假冒、伪劣、过期变质产品，各品种均经卫生、防疫、质检等政府职能部门严格检验检疫， 杜绝质量伪劣产品，如发现假冒伪劣产品以一罚五十。如发现供应以下食品，保证除全部退货外，还同意没收全部履约保证金，并承担由此造成的经济责任和法律责任：

1、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，对人体健康有害的；

2、含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的；

3、含有致病性寄生虫、微生物或者微生物含量超过国家限定标准的；

4、掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

5、超过保质期限的。

二、在服务期限内保证按时、保质、按量将食材配送到所负责甲方指定地点；保证送货品种齐全、数量准确，所有送货数量以客户验收为准。每天的供货时间（包括客户临时加单、补货）由客户指定。

三、我公司保证提供的蔬菜、水果、鸡蛋，符合国家食品安全法标准符合

国家省市级疫情防控防疫检验配送相关规定，以及当地有关部门质检要求。

我公司可以派专车和专人，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。

五、我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。

六、我公司设立电话专线为该项工作提供 24 小时服务，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.我方针对本项目安排负责 24 小时客服热线电话工作，甲方可通过我方客服热线来电咨询我方的食材信息、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.我方售后人员接到甲方来电，对于问题不大或者可以大电话中直接沟通解决的问题，立即给予甲方解决。

③.若甲方遇到的问题通过电话沟通的方式不能得到良好解决的，需要上门服务的甲方，售后人员应立即问明甲方提出的问题和甲方信息，并做好甲方问题登记，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 个工作日内到达甲方处为之解决。

七、我公司无条件接受各级各部门和社会各界对该项工作的监督。

我公司愿意随时无条件接受有关监管部门对协议供货产品质量、价格等的抽查和检查。如违反了承诺，自愿接受处罚；情节严重的，将由招标方没收

履约保证金并取消我公司供应商资格。

## 2.4、供货投诉处理方案

为及时、有效、准确地回复顾客、媒体或有关政府、职能部门，保证市场顺利、稳定地发展，提高公司和产品的信誉，特此定本制度。

### 一、投诉处理的原则

- 1、保护顾客的合法权益。
- 2、积极同政府有关机构和新闻媒体配合。
- 3、努力提高完善产品质量管理。
- 4、采取统一的处理程序和解决方式。

### 二、建立投诉处理小组

- 1、投诉处理小组由项目部、客服部、配送部抽出人员组成。
- 2、项目部负责接收投诉，获取被投诉产品及投诉人的尽可能详细的资料；及时通知品质部相关人员或公关经理；向顾客回复一般投诉的处理结果；向顾客解释严重投诉的处理结果。
- 3、客服部负责组织被投诉问题的调查并向投诉处理小组提供调查及问题的危害分析结果；向顾客解释严重投诉的处理结果。提高对被投诉问题的技术分析；协助对被投诉问题的调查。
- 4、生产部负责提供对被投诉产品的原始生产记录；协助对被投诉问题的调查。

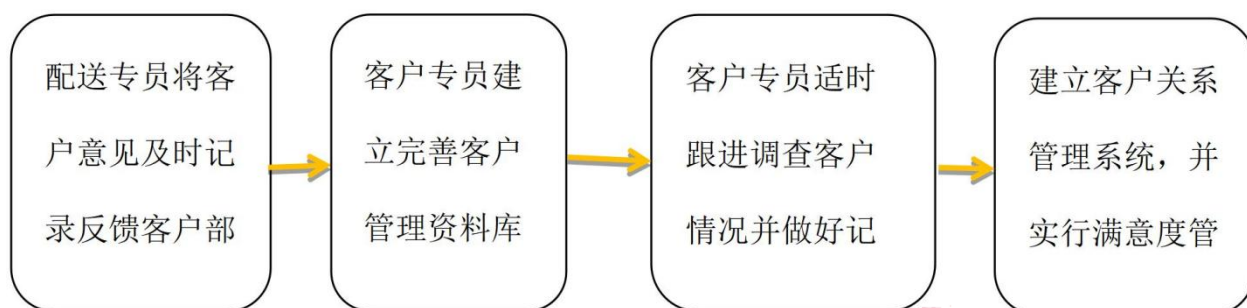
### 三、处理投诉程序

#### （一）听取投诉并记录投诉内容

1、聆听顾客所提出的投诉；

2、将投诉的质量问题详细记录到《客户投诉登记反馈表》中：记录备案编号、日期；投诉人详情（姓名、一切可能的联系方式、职业、社会背景等）；被投诉产品详情（产品名称、包装形式、投诉量、生产批号、购买地点等）；投诉原因详情（购买、储存、消费经过等）；

#### 客户回访流程



#### （二）调查被投诉问题产生的原因

- 1、调查人员现场初步调查被投诉问题产生的原因；
- 2、对于是否属于质量问题，调查人员应提交调查意见表，以内联单的方式向被投诉责任区域的主管汇报，并提供处理意见，供上级主管决策
- 3、属于产品质量问题，现场调查人员必须取得投诉产品的质量问题的照片，无论属于何人责任，都必须填写内联单阐述品质质量问题的鉴定结果；属于明显产质量问题，则填写产品质量界定和产品退换货申请，并要求客户协助将质量问题产品运输回公司总部，同时向客户承诺无条件更换新产品的服务承诺

诺，由此发生的运输费用由公司承担。

4、 如果属于难以界定的品质质量问题，现场调查人员应该向客户解释，并向公司申请暂时退回公司，由公司质量部门进行界定是否属于质量问题。

(三)就被投诉问题拿出具体解决方案和改进方法；

1、明显的品质质量问题责任承担规定：公司给予无条件免费产品更换；

2、不属于质量问题，由客户自己承担相关费用和损失；

3、如果客户投诉对于产品质量问题的界定和处理有异议，或者对公司品管部门的裁决质量问题有异议，可以向国家有关部门投诉要求公司按照服务承诺内容兑现，也可以要求相关部门做出产品质量的界定。

4、对于不良品处理和解决措施由投诉处理小组提出报告，报请管理者代表和总经理审批，并监督改善措施的落实和质量管理的加强；

(四)资料的备档保存

1、所有投诉受理过程中生成的资料、品管部门管理鉴定的数据和批复的处理意见书应整理后分类归档保存；

2、 质量投诉资料的保管期限为一年(具体年限以合同期为准)。

回访表



回访人：

年 月 日

客户名称		客户编码		受访人所属部门		受访人	
访问项目	信息反馈						
服务质量							
送货准时程度							
物料质量							
物料价格							
卫生状况							
意见及要求							
建议							
上月回访信息 改进情况							
受访人签名				部门负责人签名			
改进措施	运作部						
	采购部						
	品管部						
	业务部						
改进结果确认							

## 2.5、供货售后服务方案

一、根据本项目的配送流程中的各种情况，我司建立售后服务管理措施，所以员工必须按照本管理措施执行

- 1、根据客户需求，按时按量送货上门；
- 2、所提供蔬菜、水果、鸡蛋满足国家相关标准，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。

3、为满足客户需求，在接到通知后在规定的时间内送到。

4、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。

5、遵守客户辖区内和内部的规章制度，如：噪音污染、地面保洁、财务制度等，不得参与，不得干扰客户的内部事务。

6、要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，品种变化情况，发现问题第一时间与客户沟通，与公司反应协商落实。

7、客户临时加单急用品种，因我方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。

8、任何时候，确因质量达不到要求，引致客户不满意，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。

9、配送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对我们不满意的方面。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。

10、协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

11、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。

12、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应，客户意见较多和反应强烈时必须第一时间通报公司主要负责人，并做出书面的情况反映。



13、对客户反馈的各种信息，配送服务人员本人能够落实由配送服务人员本人立即落实，配送服务人员本人不能落实的立即通报公司相应的负责人并积极跟进协助公司落实。

14、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做出处理，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。

15、违反以上售后服务规范依情节轻重罚款 10-100 元，对情节严重造成恶劣影响立即辞退。

## 二、售后服务职责

序号	岗位	售后服务
1	项目经理	1. 不定期收集客户反馈信息 2. 接到客户反馈问题时必须立即处理并回复处理办法 3. 不定期到客户现场查看配送和服务质量，现场聆听客户反馈信息，并做好记录
2	客服	1. 将客户意见及时记录并回复 2. 建立完善客户管理资料库 3. 适时跟进调查客户情况并做好记录反馈相关业务部门 4. 建立客户关系管理系统，并实行满意度管
3	配送员	1. 现场沟通 2. 立即通报公司相应的负责人并积极跟进协助公