

四、服务承诺（格式自拟）



一、服务理念

1、服务理念

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；

我们的心愿：打造一个健康的、绿色的食品供应平台。

2、服务定位

中标后，我司将把本项目列为我司的重点项目，从人力、物力、财力等资源方面优先配备，对本项目采购的产品做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证满足采购人的各项要求。

3、服务目标

- (1) 食品卫生安全率100%；
- (2) 采购方满意率98%以上。
- (3) 送货准时率100%；
- (4) 食品破损率控制在0.01%以内；

4、服务模式

(1) 我公司拥有专业的食品配送服务团队，对食品进行批量、集中采购，降低进价，降低费用，节约开支，扩大市场，实现纵向管理集约化、横向经营连锁化，最大限度地保障客户的利益。

凭着多年的拼搏与经验，本着诚信为本，坚持不懈，与时俱进的精神，我公司不断发展壮大。我公把食品安全放在第一位，在经营活动中，重品质、重信誉，努力为客户提供优质的产品、优质的服务。



三、服务承诺

- 1、根据客户需求，按时按量送货上门；
- 2、所提供新鲜肉类、蔬菜、调料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。
- 3、为满足客户需求，在接到通知后24小时内绝对满足完成配送任务。部分食材24小时内送达。
- 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，菜式品种变化情况，发现问题第一时间与客户沟通，与公司反应协商落实。
- 9、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。
- 10、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。
- 11、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。
- 12、协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。
- 13、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。

14、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应。

15、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。

16、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，杜绝拖拉推萎，被客户投诉或造成损失的按公司相关规定从重处理。

17、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。

四、售后服务管理制度

1、目的

为及时跟踪并处理食材交付后顾客的反馈意见，全面了解并满足顾客的服务需求，提高客户对公司服务的满意度，提高公司信誉，传播公司客户服务理念，特制订本规程。

2、适用范围

适用于公司顾客售后服务的全过程。

3、术语和定义

(1) 售后技术服务：在食材售出后顾客向使用单位提供有偿或无偿技术支援活动。售后技术服务通常包括提供技术文件、提供技术咨询以及协助现场进行技术调试。

4、职责

(1) 销售中心为食材交付后的服务工作及交付后活动的归口管理部门，负责以下工作：

- A、收集和分析客户在食材使用和服务中的需求；
- B、处理顾客投诉及建议；
- C、回访和开展重点客户关怀计划，了解并满足客户需求；
- D、将售后服务中的客户提出的问题反馈至相关部门；

E、汇总并保存售后服务的资料及记录。

(2) 食材应用验证部负责食材交付后的技术服务。



5、工作程序

食材交付后的活动通常可包括技术培训、技术咨询、技术调试等，主要是指公司开展的售后技术服务活动。公司对食材交付后的活动控制主要包括技术文件的控制、技术支持和资源控制、食材使用和客户服务中的信息控制和交付后问题的控制。

(1) 技术文件的控制

销售中心应确保随食材交付的技术文件如测试报告、筛选报告、检疫合格证、质量一致性报告和合格证等变更时，及时更新客户文件，确保客户现行有效、持续更新。

(2) 技术支持和资源控制

销售中心根据合同要求或销售食材的特点，采取技术培训、电话、传真等形式为顾客提供详细的服务，并为这些服务提供充分的技术和资源作支持，必要时，按规定通知技术应用中心委派技术服务人员到现场服务。

技术应用中心根据销售中心提交的《客户投诉处理报告单》，然后实施食材交付后的现场技术服务，并保持现场技术服务的记录。

销售中心通过电话、走访、传真等方式向客户验证现场技术服务的效果。

(3) 食材使用和服务中的信息控制

销售中心应收集和分析食材在使用和服务中的信息，详见《客户投诉处理报告单》，必要时将收集的信息通过《客户投诉处理报告单》的形式反馈至相关部门。

各相关部门应将客户反馈的信息进行分析和处理，识别改进机会。

销售中心通过发放和回收《顾客满意度调查表》，收集客户对公司食材和服务的满意程度，详见《顾客满意管理程序》。

(4) 顾客投诉处理

A、投诉分类

质量异常导致的客户投诉：

非质量异常导致的客户投诉(指人为因素造成)；

其它原因导致的投诉。

确认投诉问题：接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉处理报告单，食材质量方面投诉应立即查明投诉食材详细信息(食材批次、交货日期、数量、不良数量)、客户要求，并进行详细登记，与相关部门进行核实，确认。

分析、核实问题：根据不同分类，对投诉进行分析，若属我方质量问题应另拟定处理方式，会同科研技术等相关部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门；

对人为因素和其原因造成的投诉，配合其他相关部门按流程，与食材质量问题同等对待、处理。如判定结果非我方原因造成，认真向客户解释，并出示我方鉴定结果及依据，协同客户分析可能的原因，并与客户商讨后续解决问题办法。

协商处理办法：情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，填写客户投诉处理报告单，由研究院、生产部及技术应用中心提出食材解决措施，销售中心与质量部共同商议解决办法，并与客户协商最终解决办法，报各部门审批。

处理及落实处理方案：及时向客户反馈投诉解决进程，依商议的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。质量部、生产部、研究院拟定改善方法避免同类问题再次发生。

(5) 交付后发现问题的处理

对用户退回的不合格食材，销售中心应填写《客户投诉处理报告单》提交质量部，质量部按照《客户投诉处理报告单》对不合格品进行审理，并组织相关部门进行原因分析，采取相应的纠正和纠正措施，市场部将处理结果反馈给顾客对顾客使用中存在问题的食材，销售中心负责通知技术应用中心进行技术服务，相关部门配合。

供应商：河南由甲田农业科技有限公司(电子签章)

法定代表人：徐桂峰(电子签章)

日期：2023年12月28日