

陕西省西安市消防救援支队及各大队主副食
配送服务采购项目（第一批）

采购包八

甲方（采购人）：西安市阎良区消防救援大队

乙方（供应商）：西安亦和商贸有限公司

2025年7月30日



合同主要条款

甲方（采购人）：西安市阎良区消防救援大队

乙方（中标供应商）：西安亦和商贸有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等与项目行业有关的法律法规，以及本项目陕西省西安市消防救援支队及各大队主副食配送服务采购项目（第一批）（项目编号：XCZX2025-0050；采购主副食配送服务事宜，经协商达成一致，确立本合同。

第一条：合同内容及付款方式

1. 合同内容：主副食配送服务（包括米、面、油、冷鲜肉类、水产品、冻品、半成品、蔬菜、水果、干货、调料、乳制品、豆制品、熟食、副食品、蛋类、饮料等，具体以招标文件第三章“采购内容及要求”为准）。

2. 合同预算金额：1279930元（据实结算），大写壹佰贰拾柒万玖仟玖佰叁拾元整。

3. 费用标准：（折扣率 82%，大写：百分之八十二）。

4. 结算方式

（1）结算方式：

结算价格以甲方“消防救援队伍伙食管理系统”中入库单价×实际供应量×折扣率计算。按要求配送至甲方指定地点，经甲方验收合格后，视为当日食材配送合格。不得随意受市场价格波动的影响而变化。

（2）付款方式：

① 7个日历日汇总一次，甲方每周进行一次付款。付款前，供应商必须开具全额增值税发票给甲方（附详细供货清单）。

② 乙方应按照甲方要求的时间节点将货物配送到指定地点，经甲方验收合格后，乙方提供所供货物清单，货物重量以甲方复称重量为准，单价不得高于“消防救援队伍伙食管理系统”中入库单价的平均价，经核实无误后在供货单上签字确认。结算时按甲方签字确认的供货单据实结算。

③ 甲方在验收合格后，根据供货单据实结算，若遇年终预决算等特殊原因，延期结算，甲方不承担任何责任。

（3）支付方式：银行转账。



开户银行：

账号：

如乙方收取服务费账户信息发生变化的，乙方应事先以书面形式通知甲方。

第二条：项目服务期与服务地点

1. 服务期：一年，自 2025 年 8 月 1 日起至 2026 年 7 月 31 日止。
2. 服务地点：甲方指定地点。

第三条：服务内容及标准

具体内容以招标文件“第三章采购内容及技术要求”以及乙方的“投标文件”为准。

第四条：合同生效

1. 本合同自双方代表签字、盖章之日起生效。
2. 本合同到期后，如仍然存在甲乙双方未履行完毕的各项义务，则该义务继续履行；未行使完毕的各项权利，由权利方继续行使。

第五条：双方权利及义务

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。
2. 本合同签订后甲乙双方不得单方终止合同，如乙方违约，应退还预付款，并赔偿给甲方实际造成的损失；如甲方违约，乙方收取的预付款不予退还。
3. 如因乙方存在以下行为，甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。
 - ① 存在弄虚作假、传递虚假信息等违法违规行为；
 - ② 基础设施及人员仪器设备不能满足需要，提出后拒不整改；
 - ③ 网络舆情或媒体报道存在不规范操作行为；
 - ④ 未全面履行合同义务或者发生违约。
4. 甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的直接经济损失。
5. 本合同未经双方同意，任何一方不得以任何形式公开本合同及附件内容，以确保双方的商业机密。



6. 乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第六条：验收方式及标准

1、乙方到达指定地点，将货物清单送至采购方，采购方根据验收标准检验产品，清点货物，填写验收单，对于验收不合格的产品，乙方应及时处理，并调动公司应急小组及时进行统计补货，为此造成的损失及费用由乙方负责。

2、原材料验收由采购单位业务管理方、乙方、餐厅使用方，三方现场检验，对供应产品的质量无异议数量准确无误后，三方签字，各自留存。所有原材料乙方每日均留存样品一份，保存时间为36小时，确认期间无任何食品安全问题后丢弃。

(1) 大米须达国家 GB/T1354 特二级标准，水分含量在 12°以下，无掺杂、无沙石，碎米少，无黄粒米；大米包装袋上印有大米品名、等级、数量、出厂名、生产日期、厂家地址及其电话。

(2) 高筋面粉达 GB/T8607 国家标准，质量等级一级；低筋面粉达 GB/T8608 国家标准，质量等级一级；色泽正常，干爽无异味；

(3) 验收粮、油时必须要求供方提供经国家食品卫生检验检疫机构检验出具的该批次粮、油产品检验报告或合格证。批量粮、油到货后，必须抽样打开包装仔细检查，要求供方产品不掺假、不过期、不变质、不变味、无杂质、无毒害，货物净重量须与外包装标明的重量一致，符合国家食品行业的标准。

(4) 肉类必须保证提供为当日生产产品，肉身必须盖有卫生检疫章，同时出具加盖政府机构动物卫生监督所鲜章的动物检疫合格证明，畜肉品须色泽鲜亮、无任何异味、无毛、按压无注水，纹理清晰，肉质细腻，品质好；

(5) 禽类制品须肉面干净、无任何异味、无注水、无羽毛、表皮无疤痕，大小匀称、肉质紧致，码放整齐；

(6) 蔬菜类必须保证无黄叶、枯死叶、无虫、无杂质，须当日采摘，当日供应，原菜须保证菜面干净、无明显泥土、码放整齐、无破损、大小基本统一、不得过熟或欠熟；净菜须保证菜面完全干净、无泥土、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。

(7) 蛋类须新鲜，不超过三日产品，大小均匀，外壳无破裂，光洁饱满的产品，周转箱堆放。



(8) 豆制品类须保证食材干净、不含非食品用化学物质、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。

(9) 水果类须保证新鲜，无农药，无异味，无挤压、虫眼、过熟或欠熟，大小重量匀称等，表面无疤痕，果体光洁饱满。

(10) 水产品类须保证鲜活、大小基本统一，水产类净菜须保证处理干净。

(11) 冻品外包装需完整，无破损，无不封口现象，有生产日期。干货类须保证配送种类、品牌、规格，质量完全符合采购方要求，到货剩余的质保期须不少于保质期的二分之一时长，包装完整、无任何破损、无挤压、无破碎、无异味、无任何表面附着物或衍生物。

(12) 调料类须保证色泽正常，具有该品种固有的香味，滋味无异味，油酱均匀的酱体或无结块的粉状固体，封口平整，无破包，夹包，漏包，无污染。

(13) 副食及其他须保证食材干净、不含非食品用化学物质、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。牛奶，小食品，须保证规格品种完全符合甲方要求，大小包装规格齐全、到货剩余的质保期须不少于保质期的二分之一时长，凭出厂合格证与检验员章确认质量。

3、供应食材情况评价方式

按月对配送食材按照“优秀、良好和一般”三个等级进行评价，食材配送及时、新鲜、响应速度快的评价为优秀，配送食材临近保质期或处理突发情况不及时的评价为良好，配送食材不新鲜、服务态度较差、配送时间不及时的评价为一般，连续3次评价一般的，甲方有权终止合同。

第七条：违约责任

1. 在合同履行期间，甲方要求终止或解除合同，乙方已开始服务工作的，甲方应根据乙方已进行的实际工作量，按实支付已发生费用。

2. 甲方应按本合同规定的金额和时间向乙方支付费用，逾期支付的，依据民法典承担相关违约责任。

3. 由于乙方的错误，给甲方造成经济损失时，乙方应及时采取措施予以补救，并视损失大小，减收或免损失部分的服务费，直至付给甲方与直接受损失部分服务费相等的赔偿金。

4. 由于乙方自身原因，延误了按本合同服务的交付时间，每延误一天，应减收该项目应收费用的千分之五，合同生效后，乙方要求终止或解除合同，乙方应赔偿总费用（合同预算金额 1279930 元）的百分之三十。



5. 原材料没有按时按要求配送到位，影响甲方员工餐厅正常开餐的，乙方应以当日需求计划总量两倍价款赔付甲方当日损失。

6. 原材料在验收时有不符合要求的，一律退回，乙方应无条件重新更换配送货物，更换后仍然不符合标准的，甲方有权对乙方处以货物价款 2 倍的罚款。

7. 任何因原材料质量问题导致的食品安全或食物中毒责任，在确认导致问题的原材料品种后，由乙方承担全部法律责任与经济损失，除对甲方进行赔付外，甲方有权单方终止合同。

第八条：争议解决方式

(一) 本合同适用法律为中华人民共和国法律。

(二) 凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第九条：其他约定

1. 乙方应自行与其服务人员签订劳动合同、建立合法的劳动合同关系，并按照国家法律法规规定支付劳动报酬，按国家规定缴纳社保；甲方与乙方服务人员之间无劳动合同关系，不承担任何劳动合同义务，亦不对乙方与其服务人员之间的劳动合同纠纷承担任何连带责任。一旦甲方基于法律规定、生效仲裁裁决、法院判决而承担劳动合同纠纷连带责任的，乙方应赔偿甲方因此而受到的损失，包括但不限于违约金、赔偿金、行政处罚、仲裁费、诉讼费、律师费等。

2. 乙方服务人员在服务过程中受到人身损害或财产损失的，由乙方或乙方服务人员自行负责，采购方对此不承担任何责任。

3. 乙方配送食材原材料被食品监督部门检验不合格造成不良后果，由乙方承担全部责任，并承担全部经济损失；

4. 食材供应发生群体食物中毒事故，经检验是乙方配送食材原因的，乙方承担相应事故责任，并承担全部经济损失。

5. 合同执行期内，非法定或合同约定，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。未尽事宜，经双方共同协商作出补充规定，补充规定签字盖章后与本合同具有同等效力。其他未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》的有关规定执行。

6. 如因不可抗力致使双方不能履行本合同中的部分或全部义务时，双方均不负违约责任。但不能履行义务一方应在合理的时间内，向对方报告所发生的不可抗力并提供有关部门的证明文件。本条所称“不可抗力”是指自然灾害、重大疫情、恶劣天气条件、政府行为、社会异常事件（包括罢工、骚乱、游行等）等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。



7. 本合同一式伍份, 甲乙双方各执贰份, 监管部门备案壹份。

甲方: 西安市阎良区消防救援大队 (盖章)

乙方: 西安亦和商贸有限公司 (盖章)

地址: 西安市阎良区航空六路与蓝天路交汇处北侧 50 米消防救援大队

地址: 西安市雁塔区朱雀南路1589号南
飞鸿广场3幢单元11706室

法定代表人或其授权

法定代表人或其授权

的代理人: (签字/盖章) 

的代理人: (签字/盖章)



开户银行: 工商银行西安市阎良区支行

开户银行: 工行西安大庆路东段支行

账号: 3700029009008503005

账号: 3700 1116 0920 0132 292

电话: 029-86867119

电话: 132 0167 7688

附件:

1. 应急配送方案
2. 售后服务措施
3. 食材配送质量标准书
4. 无重大食品安全事故声明



应急配送方案



第一节、市场供应短缺

一、目的：

为了有效确保食材食品等采购物资的供应，预防因采购人临时性、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。

二、范围：

本预案适用于临时性、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：

公司成立采购供应应急处理小组：

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；

| 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。 2、库管应对低于最低库存的产品及时报缺。 3、要求供应商建立安全库存，防止突发事件发生。 | 采购部长 |
| 2 | 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。 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 |
| 3 | 受市场的变化 | 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。 | 采购 |



| | | | |
|---|----------------------------|---------------------|------|
| 4 | 采购供应 达不到生 产订单的 需求 | 制订供应商风险识别表，并制定对应措施。 | 采购外勤 |
|---|----------------------------|---------------------|------|

四、遵循原则

食品安全事故的应急处理工作遵循预防为主、常备不懈的方针,实施统筹协调、分工协作、统一指挥、群防群控、整合资源、依靠科学、及时反应、措施果断的原则。

五、日常管理机构

食品安全监督协调会办公室是市重大食品安全事故应急处置的日常管理机构,在领导下负责重大食品安全事故应急日常管理。其主要职能是:重大食品安全事故应急预案的制订、修订和实施,贯彻落实的决定事项;做好对本领域重大食品安全事故的信息监测、预测工作,及时向市政府报告重要情况和建议;组织、协调事故应急救援工作;贯彻落实应急的各项部署,组织实施事故应急处置工作;检查督促各地、各单位做好各项应急处置工作;研究协调解决事故应急处理工作中的具体问题;

六、配送服务

配送质量标准:

①我公司接到客户配送定单后,将组织的食品由分拣人员按要求分拣包装入筐,我公司具体负责配送各单位的配送主管检验合格;

②我们配送的食品经由客户的质量监督员验收、车辆配送服务。

③我公司免费提供人工服务装卸车。

配送时间及地点

①交货时间:按照客户所要求的时间。

②交货地点:按照客户所要求的地点及位置。

运输安排:

我公司按照要求配送及存放各种(蔬菜、畜禽肉、水产类、蛋类、水果类、杂粮类等)保质保险,不会对食品等造成严重的损坏。

卸货交付

(1)车辆到达目的地后,及时与用户协调员取得联系。

(2)入库卸货时,协调员与驾驶员同时监督清点卸货数量;

(3)卸货完毕后,及时提供三联单。



七、应急预案

(1) 天气突变应急预案:

如在运输作业期间遇天气突变，如降雨降雪等情况，及时对货物进行遮盖并对车辆采取防滑措施，保证食品安全运抵指定地点。

(2) 车辆故障应急预案:

在运输前，通知备用车辆及维修人员待命。如在途中运输车辆出现故障，立即安排维修技术人员进行维修。如确定无法维修，及时调用备用车辆，采取紧急运输措施，保证在最短时间内运抵指定地点；

(3) 道路紧急施工应急预案:

项目部大件运输经过的陆路路线进行反复勘察，并在设备起运前一天再次确认道路状况，掌握运输路线的详细资料。尽管如此，仍难以完全避免因道路紧急开挖施工导致的通行受阻情况。遇到此类情况，现场经理应及时采取补救措施，如难度较大项目经理将亲赴现场，协调内外部资源，及时提出运输路线整改方案，确保运输顺利通行；

(4) 道路堵塞应急预案:

在设备运输过程中遇到交通堵塞情况；服从当地交通主管部门的协调指挥，加强交通管制。如遇集市或重大集会，应建议改变运输计划，或者寻求新的通行路线，保证顺利通过。

(5) 交通事故应急预案:

在运输车辆发生交通事故时，现场人员及时保护事故现场，并上报项目经理、客户及保险公司，说明情况，积极协调交警主管部门处理，必要时，协调交警主管部门在做好记录的前提下“先放行后处理”；

(6) 加固松动应急预案:

运输过程中，因客观原因导致捆扎松动的情况下，由随从的质量监控人员及专家认真分析松动的原因，重新制定切实可行的加固方案，对食品进行重新加固；

(7) 货损、货差应急预案:

如食品在装车和交接过程中出现货损、货差，协助业主取得商检、保险公司的相关证明，确保业主利益；

(8) 机械故障应急预案:



在现场装卸货时，如果作业机械或工具出现故障，立即组织维修人员抢修，如果不具备维修条件或者无法维修，调用备用机械和工具，恢复正常作业；

(9) 不可抗力应急预案：

在运输过程中有不可抗力的情况发生时，首先将运输设备置于相对安全的地带、妥善保管，利用一切可以利用的条件将事件及动态通知客户，并按照客户的授权开展工作。如果基本的通讯条件不具备，则做好相关记录和食品的保管工作，直到与客户取得联系或者不可抗力事件解除。不可抗力的影响消除后，如果具备继续承运的条件，项目部将在确保食品以及运输人员安全的前提下，继续实施运输计划；

技术安全措施问题

(1) 采取项目经理负责制；

(2) 对参加该项目的施工人员进行质量、安全和施工的技术要求进行培训，对运输人员进行技术交底；所有施工人员必须持证上岗；

(3) 运输人员在作业过程中按照国家劳动防护法规要求配备必要的安全防护设施；针对项目进行科学、合理的风险评估，确定实际需要的运输设备工具；

(4) 在接货时，严格检查，如有残损，及时将残损情况报告客户和公司业务部门，并按照客户意见处理，并做好相应交接记

录；

(5)、运行前必须检查大件设备装载与捆扎情况；在运输途中，定时检查大件设备的绑扎加固情况是否完好，如有不安全的隐患及时采取措施清除，以确保食品安全；

(6)、运输前必须对运输车辆、封刹工具进行严格检查；

(7)、严格按照安全质量操作规程和实施方案作业；

(8)、夜间作业，施工人员配置反光背心，最大限度地确保施工人员以及设备的安全；

(9)、随同人员，要随时做好记录，以备公司检查。注意运输保障的控制

(1)、对准备运输的设备需进行适当的保管和包装，以防损伤。对运输的控制应该分四步进行：

装载前，必须对要运输的食品进行核对验收。

有效地执行细则：

①执行捆扎和加固方案；

②到货后立即执行接收条款。



选取和维护运输工具：

①正确选用运输工具；

②对运输工具进行维护；

③正确选取运输路线(在运输前再次对路线进行勘查，确保运输条件与实际情况相符等)。

八、异常情况应急预案：

运力不够

(1)将承运运输车资源进行优化配置，制定合理运输计划；

(2)协商减少我司承运第三方物流企业商品车的运量，抽调部分运力救济；

运输途中遭遇不可抗力

(1)查阅GPS监控系统，电话查询当地主管部门，核实相关情况；

(2)立即将情况如实报告给公司及托运方主管部门，向公司汇报相关情况，寻求最佳解决方案；

(3)如急需转运，则立即通知我司整车物流部就近调运车辆进行第二次转运；

运输车辆路途抛锚

(1)如承运车辆出现故障，有可能延迟交付商品时，则将相关情况立即报告公司；

(2)情况紧急，我司就近调运承运车辆进行第二次转运；

(3)将处理结果及时报告托运方相关部门。

交通事故

(1)根据交通事故大小情况，确定是否启动事故处理应急预案。

(2)如事故为一般性事故，没有损害到商品车时，则按运输车辆路途抛锚方案处理。

(3)如为较大事故，造成食品损失，则将情况立即报告托运方有关部门，同时通知公司领导，制定解决方案；

(4)如事故为特大事故，造成两辆或两辆以上商品车损坏或一辆以上商品车损坏或有人员伤亡的，我司将启动特大事故应急预案：

①当事人立即向交警、我司及保险公司报案，同时抢救伤亡人员并保护好现场；

②我司在案发1小时内，将相关情况立即报告托运方相关部；

路途食材损失



(1)、如有此类异常情况发生，则为我司重大服务责任事故，为此，将按重特大交通事故应急处理方案处理。

①立即情况报告托运方、取得合理处置方案；

②由我司技术安全部门牵头，组成赔付工作小组；

③由业务部门根据托运方指令，派驾驶技能优秀的驾驶员火速重新装载食材。

(2)、承运商评比中，运输服务质量欠缺

①分析调查，了解运输服务质量欠缺的实质原因；

②由行政人事部对业务部门、技术安全部门相关人员进行绩效考核，并向公司主管领导汇报考核结果，由公司总经理决定是否对相关部门主要责任人进行调整；

③由行政人事部会同技术安全部对相关驾驶人员重新进行考核，不合格者，将作培训或辞退处理。

九、其他预警措施

由于运输对象为海关单位，对于运输的时效性要求相当高，针对次日的运输量与运输客户需求我们还作了合理的配送安排。

(1)保证食品安全，配送车辆全部采用封闭箱式货车。

(2)保证运输及时，在自身购买货车的基础上，与汽车租赁公司进行合作，避免因车辆故障耽误贵公司饮食。

(3)安排专业的配送人员，优化配送线路，避开线路车流高峰期



第二节、临时及重大节日供应需求增加

在进行服务过程中，服务期间采购重要、大型任务等需要大量的食材供应，为保证采购方食材充足，我公司处理措施为：

一、工作服务原则

我公司为保证及时有效的进行供货，我公司结合采购方的供货清单实际情况，早准备、早安排、早部署，针对性的制定应急供货服务，认真落实各项人员安排、车辆安排、货源安排等。

二、服务部署安排

重要或大型活动情况下，我公司接到采购方的要求时立即组织人员进行服务准备工作，根据需要的食材供应量的情况配备充足的服务人员，落实各项服务工作：

(一)人员紧急采购

大量的食材需要需要进行大量采购，对此我公司联系供应商进行所需要的食材量进行采购，提前做好食材供应商的沟通联系，便于食材的准备充足。

采购人员配备多名，做好食材的质量安全检测。

(二)车辆配备

材的需要量增加，如出现车辆的不足，我公司立即进行租赁车辆，保证车辆充足，便于供货的及时。

(三)货源保障安排

购方对食材的供应量需求增加，对此我公司会提前做好食材的准备工作，与食材供应商进行联系，确保食材的充足，如食材不足我公司进行市场采购，同时做好食材的检测工作，及时汇报采购方

相关的人员，取得采购方的同意后方可供货。

三、食材供应

在进行供货过程中，进行层层检查，对所供应的食材进行严格的验收，确保供应的食材数量充足，质量合格，在采购方活动结束后及时做好情况回访，保证采购方的服务满意。

四、临时任务



为了有效确保食材等采购物资的供应，预防因采购人临时性、紧急性、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。

我方仓库均备有足量的存货，并且我方仓库部分存货清单，不是全部产品，如果客户对别的产品有临时需求，我方也可满足采购方的需求进行配送，绝对保障采购方的需要。

五、其他重要大型任务供货应急计划

我公司拥有一定量的食材库存，以满足采购人对产品的临时性的需求。如采购人临时要求我公司配送一定量的食品原材料，我公司承诺在接到配送通知后三十分钟内响应，立即调派配送车辆和配送工作人员，保证在采购人要求的时间内将足量的货物送至指定地点。



第三节、其他突发状况应预案

1. 应急预案

为保证采购人的安全，对应紧急事故的发生，我司建立了健全应对农产品质量安全突发事件运行机制，有效预防、积极应对农产品质量安全突发事件，提高应急处置工作效率，最大限度地减少农产品质量安全突发事件的危害，保障公众健康、生命安全和产业健康发展，维护正常的社会经济秩序。

如发生事故，我司将及时、准确地组织开展集中配送过程中突发事件的应急工作，合理调配运输资源，最大限度地降低或避免集中配送带来的食材供应不及时造成的损失。

运输途中配送车发生突发事件(比如：运输车爆胎，路面发生交通事故，运输车不能按路线及时送达等)。解决方案：运输车发生故障，及时通知配送中心，配送中心紧急调度车辆并派遣修理人员一同去发生地点，转运余下货物，修理人员对运输车进行抢修。

人员调度问题(比如当运输车司机因事而临时无法按时运输车辆进行货物的配送)解决方案：运输司机因事无法按时运输应及时的通知配送中心，配送中心及时对人员做出相应的调整。

运输途中运输车发生交通事故(运输车撞毁，货物受损)解决方案：配送中心及时通知相应的连锁店说明原因，然后配送中心对连锁店进行紧急配送，并对撞毁车辆，人员进行相应的紧急处理。

2. 车辆突发性故障处理预案

车辆驾驶人员及时排除故障，如无法解决，立即电话通知采购人，我司及时调用公司备用车辆，采取紧急运输措施，保证货物完好运抵指定地点。

3. 食物中毒应急处理措施

(1)在日常服务中对所有工作人员进行食物中毒的相关知识普及，掌握基本的食物中毒类型。

(2)一旦发生食品安全事件时，第一发现人立即报告项目负责人，项目负责人第一时间向公司负责人和行政部报告；并根据人员的反应、人数判断中毒的可能原因和影响范围，协助采购人采取相应的送医行动，必要时通知食品卫生监督机构和所在地医院的工作人员到现场处理。

(3)立即封存两天内供应的所有货品，等待相关部门检查。



(4) 保护好现场，食品储存场所，在食品卫生监督人员采样结束后，再对现场进行全面、彻底的清洗、消毒，以防中毒事故的再次发生。

(5) 配合调查事故原因，如怀疑有人故意投毒，向公安部门报告并进行立案侦察。

(6) 根据事故调查结果，如属公司责任的，按要求认真整改工作，杜绝同类事故的发生。同时，根据合同约定和保险承诺，承担相关中毒人员的医疗费用和赔偿。

4. 人员和物资准备

a. 配送中心备用多部运输车辆。

b. 采购员掌握就近菜市场的供应商情况，选定应急供应商3-8个：供应品种、数量、质量可以满足采购单位要求。

c. 掌握配送沿途的不同线路。

d. 小型快速车辆的服务人员10人的通信方式。

第四节、食材售后及应急服务方案

一、应急服务方案

完善的售后服务体系与团队，包括资深的售后服务师；食材配送是民生行业，同时建立了应急反应体系，多次参与政府部门有关应急服务，系应急协会会员。

的售后及应急管理涵盖了常见的食品质量与安全事故、退换货、应急供货、投诉等，也包括诸多不常见的问题预案及处理办法，常抓不懈、常练不惰，已形成一整套的反应机制。具体如下：

二、突发事件应急服务管理

一) 食品安全应急管理

根据《食品安全法》的有关规定，我公司制定了食品安全事故处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除事故隐患。

为应急管理协会会员单位，承担了有关食材配送及文体活动应急事项，具有完善的应急管理措施及丰富的应急处置经验。

预警监测

(1) 加强食品安全知识教育，开展食品安全的日常监测。做到早发现、早预防、早整治、早解决。

(2) 本公司对所供应的每一批食材进行检测，防范于未然。



(3)进行日常巡查，重点检查消防栓、灭火器、仓库通道情况，如发现问题仔细观察分析，找出原因并汇报部门领导人。

成立食品安全事故处置，单位主要负责人任组长，由公司领导、采购、客服、白班司机、食品安全管理员等组成，全面负责食品安全事故处置工作。如发生食品安全突发事件立即启动应急处理工作预案。

成员都需熟悉应急程序，纳入每年的培训内容，定期进行模拟演练。

事故响应

(1)接应救护车，指引救护人员及时对伤员进行处理或送于医院救治。

(2)如发生食物中毒事件应立即停止食用可疑食物，尽快脱离接触可疑污染物。

应急救援过程的人员、物资保障

(1)应急通讯。我司在配送中心重要部位醒目位置公布报警电话。有关人员24小时开通移动电话，所有配送人员工作期间一律开通移动电话。

(2)应急物品保障。配送中心负责配备安全帽、手套、防毒面具、防身工具、发电机等必要的应急救援物品，指定专人保管和维护

善后处置

(1)应急结束后，妥善安置和慰问受害和受影响人员，清理污染物，尽快消除事故影响，恢复正常，保证社会安定。

(2)对导致事故起因的相关责任人进行严肃处理追究。

(3)发生事故次日，及时总结经验教训、并在内部发出通知、杜绝再次发生类似事故。

二)其它应急管理

(1)火灾事故应急预案

1.1发生火灾事故，第一目击人应大声呼喊，立即切断事发地电源，利用附近的灭火器材采取有效措施进行先期处置，并及时向配送部主管报告。仓库发生火灾的，应参照仓库火灾应急预案处置。

1.2配送中心主管接到报告后，应立即赶赴现场，采取有效措施及时开展灭火，转移贵重物品。火情继续扩大的，应急领导小组应迅速拨打119报警。如有人员受伤应首先抢救伤员，并拨打120救助



1.3火灾无法控制时，应急领导小组应立即采取措施疏散人员和车辆，关闭供电系统，同时疏通消防通道，指定专人引导消防车进入现场。

1.4应急处置工作结束后，配送中心主管要配合有关部门做好善后处置及事故调查工作，并在调查结束后及时向公司领导作书面报告。

(2) 停电应急预案

2.1发生断电情况后，工作人员应立刻向物业确认事故原因，判断是供电电网停电还是内部线路故障停电，并将检查结果汇报配送中心主管，并向报告，应急成员立即赶赴现场进行应急处理。

2.2若内部线路故障，确定设备故障、变电故障，应组织人员抢修。

2.3启用备用发电机保障配送中心正常工作，应落实应急物资保障，定期检修应急发电机。

(3) 货源应急预案

3.1在正常供货时，为了满足客户需求，必须提前三天进行货源检查，干货调料类联系厂家确认，生鲜类联系供货商确认，如果数量不够，即立刻进行货源补充。

3.2在最后供货日如果供应不上，应立即与客户商量，由我方出资采购优质货源进行补充，所需差价由我方补偿。

(4) 配送途中事故应急预案

4.1送货车辆在送货途中遇到不可抗力因素，如道路塌方、山体滑坡、车辆损坏无法及时修复等，当天无法送达指定地点的，配送专员要及时向配送中心主管报告，等候指令。

4.2配送部主管接到报告后，应及时向报告，经请示同意后可指令送货车辆原路返回，或等待救援。车辆在等待救援时，配送专员应组织做好防盗防抢工作。

4.3接到报告后要立即组织应急车辆装运货物，保障客户当日需求。

4.4应急处置工作结束后，配送中心主管要配合有关部门做好善后处置及事故调查工作，并在调查结束后及时向公司领导作书面报告。

(5) 车辆交通事故应急预案

5.1发生交通事故时，配送专员应立即向配送中心主管报告，

同时拨打电话报警，向保险公司报案，并注意保证自身安全，保护好现场；因特殊情况需改变现场的，要做好标记，尽可能找到证明人，取得联系方式。



5.2配送中心主管接到报告后，应及时向汇报，要立即组织应急车辆装运货物，保障客户当日需求。

(6) 货物数量应急预案

在接收到客户临时需求后立即启动应急机制，采用就近采购、紧急调动库存等手段。

(7) 食物中毒应急预案

7.1 职责

7.1.1 做好食物中毒事故的预防措施和应急救援的各项准备工作

7.1.2 向上级汇报事故情况，必要时向有关单位发出求援请求；组织事故调查，总结应急求援经验教训。

7.1.3 负责治安保卫疏散工作

7.1.4 负责现场医疗救护指挥及受伤人员分类抢救和护送转院工作

7.1.5 负责事故处理措施相关计划资金的落实，并收集、核算、计划、控制成本费用，降低资源消耗，对救援活动提供资金保障

7.1.6 编制处理事故的所需物资及费用报表，并对物资采购进行监督管理。

7.1.7 负责救援物资的供应和运输工作

7.1.8 收集各种现场证据供事故分析使用

7.2 食物中毒事故识别

食物中毒是指食用了由细菌感染，或者被有毒物质(有机磷、

砷剂、升汞)污染的食物，以及食用了食物本身的自然毒素等引起的食源性疾患。发生食物中毒后，病人会出现呕吐、腹泻、头痛、阵发性腹泻、发烧和疲劳等症状。病情严重，感染痢疾时，大便里会带有脓血。症状的严重程度取决于误食病菌的种类和数量。这些症状可能在进食不洁的食品后半个小时，或几天后发生，一般持续一到两天，但也可以延续到一个星期和10天左右。

7.3 应急管理

对所提供的食材均严格把控，严防食物中毒事件的发生。但由于食品安全还涉及到食物的储存与厨房加工环节，定期组织对服务的食堂工作人员进行预防食物中毒知识义务培训；建议服务的食堂建立健全内部食品卫生管理的规章制度，做好食物保管，保持食物新鲜，加工海产品要求烧熟煮透，凉拌菜保持新鲜卫生，生熟食物要分开，防止炊具交叉污染。



义务培训的主要内容如下：

a、食物原料变质。夏季气温高，鱼、肉、贝类等食品容易变质，提醒食堂工作人员，如果在加工过程中不把它烧熟、煮透，中心部位的细菌就不会被杀死，食物极易变质，从而引起食物中毒。

b、食物存放时间过长。有的人认为食物存放在冰箱中很安全，其实细菌在冰箱中同样可以繁殖并污染食物。

c、生熟不分造成食物污染。生食常常带有大量细菌，如果盛装生、熟食品的容器不分，熟食品就会被细菌污染，人们吃了被污染的食物，就会导致食物中毒。

d、生吃凉拌菜。夏季温度、湿度都比较高，案板、刀墩、容器上的细菌会大量繁殖，如果使用被污染的工具加工凉菜会使食物受到污染，进而导致食物中毒。

e、生吃水产品。水产品本身就带有大量的细菌，如果只用开水烫一下就吃，往往寄生在其内部的细菌还会存活，再加上运输、加工过程中的污染，很容易引起食物中毒。

7.4 应急救援原则

7.4.1 先判断伤情，根据伤情决定救援方式和救援对象先后次序

7.4.2 应急救援力求距离最近、方法最简单、效果最佳。

7.5 应急响应

一旦发生食物中毒事件，无论什么原因造成，紧急响应，第一时间赶赴服务对象现场，参与中毒事件的处理。

7.5.1 食品安全管理员、食品安全检测员、营养师立即到现场进行初步检查。

7.5.2 一旦发生或发现食物中毒，立即协助安排交通工具将中毒者送到就近医院，协助组织人员陪同送并办理有关治疗或住院手续，同时向领导汇报。

7.5.3 领导接到报告后，应及时向当地卫生行政部门报告，同时要详尽说明发生食物中毒事故的单位、地址、时间、中毒人数、可疑食物等有关内容。如果可疑食品还没吃完，应立即包装起来，标上“危险”字样，并冷藏保存，特别是要保存好污染食物的包装材料和标签，如罐头盒等。同时要求食堂立即封闭各加工间，待卫生部门调查取证后方可进行消毒处理。派专人保护现场，搜集可疑食品及患者排泄物以备卫生防疫部门检验。对传染病病人密切接触者(同宿舍居住的)在卫生防疫部门的指导下，采取隔离和检疫。



7.5.4按卫生防疫部门的意见，做好配合工作，对同时就餐尚未发病人员或传染病病人密切接触者，就地观察，必要时停工检查

7.6善后处理

7.6.1做好中毒人员的安抚工作，待上级部门的检验报告出来以后，确定责。

7.6.2因食材问题致残、致病、死亡的人员，按国家有关规定给予补助和抚恤；对事故主要责任人员，按有关规定处理。

7.6.3事件处理完毕后，要组织各部门认真总结，自觉查找工作中存在的不足，加强管理，汲取教训，杜绝类似事件的再次发生，同时向上级部门作出书面报告。

(8)、其他预警措施

8.1保证食品安全，配送车辆全部采用封闭厢式货车。

8.2保证运输及时，在自身购买货车的基础上，加强对第三方运输车辆的管理，避免因车辆故障耽误员工饮食。

8.3安排专业的配送人员，配送线路智能化管理，系统自动优化配送线路，避开线路车流高峰期。

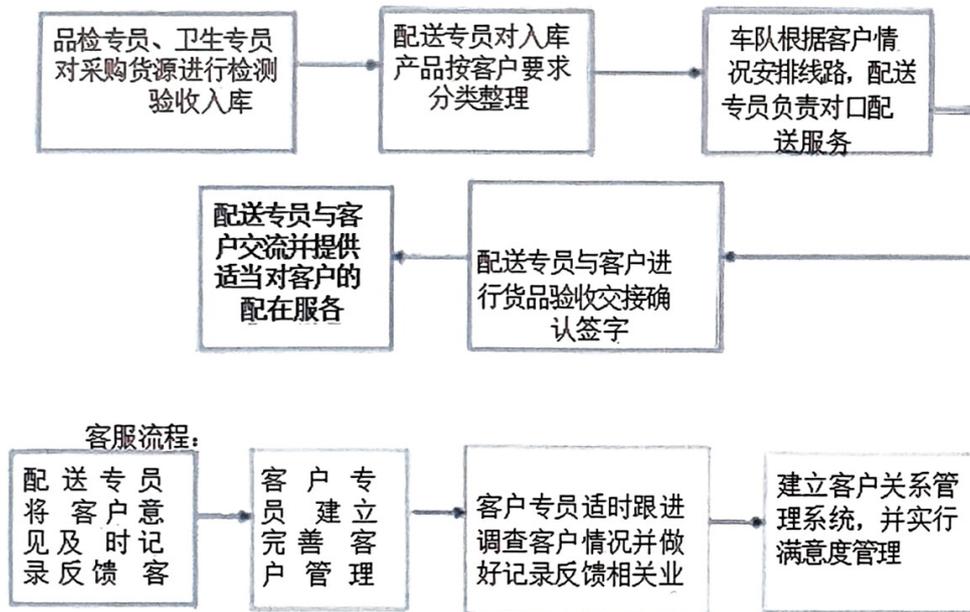
(9)事故责任追究

对导致事故起因的相关责任人、对瞒报、谎报和不及时上报的行为及事故处理过程中玩忽职守、推诿责任，影响食品安全事故处置方案实施的行为进行严肃处理；触犯法律的，依法追究相关法律责任。

八. 运输路线及流程

由于交货时间的差异，所配送的产品数量不同，我们采用最佳行驶路线以达到最低成本，使运输的经济效益达到最优化，保证货物迅速、准确，并且易于管理，运输路线会根据实际情况进行调整，并规划2条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把食材类送到采购方要求的地点。





1. 配送与流通加工一体化

食品流通加工主要是指在食品流通过程中根据消费者多样性的需求持续对食品进行生产性加工的活动。采用配送与流通加工一体化的策略，就是将先进管理科技和物流设备引入到食品进货、分割、加工、包装、拣选、配送运输直至零售店销售的整个供应链条，使食品集约化共同配送的过程中实现在途加工和配送中心加工，保持并提高食品保存机能，提供给消费者新鲜满意的放心食品。

2. 创建绿色食品配送体系

随着食品安全问题的频繁出现，人们对绿色食品、有机食品更加关注，食品安全与环保意识的增强将推动食品流通走上可持续发展之路，而绿色食品的有效流通与绿色消费的发展正是通过绿色物流配送作为实现途径。因此，从运输绿色化、流通加工绿色化、包装绿色化等方面创建绿色食品物流配送体系已是当务之急。

3. 建立健全的食品配送质量管理体系

采用质量管理模式可以使食品经营企业更好地对食品配送过程实行全面有效的管理，推进食品品质标准化、食品规格标准化、食品包装标准化可以使食品物流配送作业更加规范、合理，使配送的各个环节都有章可循。建立健全的食品配送质量管理体系可以适当引入CMGP(食品良好制造规范)和HACCP(危害分析关键控制点)质量管理模式，建立食品顾客满意度标准，及时了解客户的需求变化，完善管理体制，从而提高食品经营企业的综合服务水平。



售后服务措施及承诺



第一节、售后范围及保障措施

一、售后服务机制计划

食材配送是民生行业，我公司有完善的售后服务体系与团队，同时建立了应急响应体系，涵盖了常见的食品质量与安全事故、退换货、应急供货、投诉等，也包括诸多不常见的问题预案及处理办法，常抓不懈、常练不惰，已形成一整套的反应机制。

(一)售后服务管理计划

我公司将“顾客至上”的理念根植于各业务部门，我公司的服务，不仅仅体现在售后，更是贯穿了业务始终，包含了售前、售中、售后。我公司的售后服务包括但不限于以下方面：

随合同签订而提供的服务，例如咨询、策划、菜谱设计等。

在食材售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、摆放、产品咨询与营养、安全与健康的培训等。

食材质量涉及的活动，例如退换、召回等。

以获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、食材使用情况跟踪等。

以所供食材为基础，为顾客提供相关信息的活动，例如食材使用知识宣传、食材或服务文化宣传、平台信息传递服务、新品推荐等。

持续改进原则：没有最好，只有更好！

(1)组织架构

我公司执行售后服务工作的部门为客户服务部，负责处理售前、售中及售后的服务、投诉接收与反馈、与客户关系维系等，同时设有相关的管理和支持部门，其职能划分覆盖了服务工作的各环节

(2)人员配置

售后服务人员由公司培训合格后上岗，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。

(3)资源配置



公司对服务相关的经费有专门计划与安排，涉及安全问题或批次质量问题时，提供专项经费，例如赔偿准备金、保险等支持从农田到餐桌，虽然我公司尽力做到全程把控，但食材的安全风险始终存在。针对配送途中的风险，购买了保险；交付后的食材购买了产品责任险。

(4) 内部保障

①长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；培训的内容应包括专业技术方面，以及营销、顾客沟通方面，人员素质方面等；公司有定期的培训计划，并对培训结果进行考核。

②不定期的服务文化的培训，对服务理念、服务的价值观、产品特性与服务的优势等进行宣贯，同时灌输对商品与服务所传递给顾客的文化氛围和文化优势、感觉优势等相关的内容。

③对服务人员进行评优，并对服务能力优异者采取奖励政策和职务晋升。员工关怀还包括物质奖励、荣誉褒奖、组织活动等形式。

(5) 规范要求

针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，

明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以文件形式体现，形成完整的售后服务手册。手册包括的内容：

①产品和服务政策：对何种产品提供何种服务，服务的区域和范围。

②组织架构图和服务相关岗位职能的描述。

③根据组织实际产品特性和服务流程，以及按本标准评价指标的要求制定的不同服务制度和规范，如：售后服务人员从业规范、产品配送服务规范、质量技术服务规范、产品退换服务规范、投诉处理服务规范、顾客满意度测评制度、服务文化宣贯规范、培训制度、危机事件处理制度等。

(二) 商品服务食材信息

①食材包装有完整、准确的三包标识和食材有关信息。

②配送单应详细注明食材名称、规格、重量等信息。技术支持告知客户食材的储存方法、使用方法等。

配送

所售食材的包装应完整、安全，便于运输或携带，按照客户要求收货时间准时送达。



质量保证

①所有食材均经过我公司食品安全部检测与分拣部分拣后出货。

②所有提供的食材可提供第三方检测报告。

退换货

因食材质量达不到要求或数量上有缺漏，引至客户不满意，我公司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

(三) 顾客服务

建立服务热线，提供24小时咨询服务。

根据客户需求，按时按量送货上门。

所提供新鲜食材满足国家相关标准，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。

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。

客户临时加单必须做到快速反应、第一时间落实，保证在客户指定的时间内送到。

建立顾客信息档案，能够有效进行顾客回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。

定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查),及时掌握顾客意见。

及时有效处理投诉问题：接到投诉电话，客服人员第一时间与检验人员以及供应商进行核实，10分钟内会给用户回拨电话，告之用户存在问题的原因以及处理方式。若有要求退货的，会按照退货政策给予退货。

二、售后服务实施计划

(一)我公司成立以来，拥有多年经验的工作人员，并且建立了一支专业的售后服务队伍，负责解答和处理采购方对产品的意见和建议，以及其他问题的咨询和投诉。

(二)我公司售后服务部建立售后服务方案，对采购方提出的意见和建议极速反应快速处理，在规定时间内，给予免费更换或退还。并将处理结果予以登记，定期汇总上报公司相关部门。

(三)定期开展客户回访，积极做好售后服务工作，及时向质量管理部门反馈客户质量查询或投诉信息，并落实相关质量改进措施



(四)对客户投诉的质量问题，应在接到信息后第一时间予以处理，重大问题应及时上报公司负责人。

(五)我公司在营业场所内设立客户意见征求本、服务公约、服务电话和行业主管部门投诉电话，便于消费者监督。

(六)我公司对消费者提出的合理化建议应积极予以采纳，并予以感谢。

(七)售后服务方式

电话支持服务

用户可以在正常工作时间内(法定工作日，即星期一至星期五7:00至19:30),通过电话得到相应的产品咨询和解答。

(八)技术支持

我公司将长期为用户提供免费的、详细的技术支持，为了方便用户的管理，我们将向用户提供整套管理方案，以确保用户及时获得所需的增值服务。派出人员是熟悉产品，技术全面、具有充足农业方面知识的技术人员，能彻底免除甲方后顾之忧，令产品发挥其最大的使用价值。

(九)售后服务维护

定期跟踪：我公司会根据采购人的档案，在相关产品的质保期内定期联系用户，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户的参考建议，解答有关问题。

反馈记录：我公司对采购人反馈回来的关于本公司提供的产品的问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

主动联系：当我公司提供的产品有相关的事件(技术改进、优惠活动等)发生时，我们将主动与贵单位负责人联系，了解采购人意见，并提供相应服务。

三、售后服务能力

公司建立了总经理领导下的售后服务体系：授权质量负责人全面开展工作，售后服务人员2人，售后车辆1辆，且所有工作人员均有食品健康证，熟悉公司产品，能完全解答采购人的问题。为保持及时联系，售后负责人的电话保证每天24小时畅通，最大限度保障采购人食堂的正常运行和安全使用，公司还专门组织了售后服务小组，全程为公司所销售出的产品的采购、配送、使用护航。

为做好产品的售后工作，公司所销售的产品均是正规厂商生产出来的合格产品，以最快的速度解决问题。公司拟销售产品得到了生产厂家的产品、供货、售后服务技



术支持和服务保障。所销售产品我公司仓储库房均有备货，提供本地化及时的服务，满足及时的配送。

四、售后服务内容

(一)根据客户需求，按时按量送货上门；

(二)所提供干货、调料品、酱菜类食品原料满足国家相关标准，而且在配送时间上除非有不可抗拒力，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1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。

(六)要了解熟悉客户的情况，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。

(七)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。

(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。

(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。

(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。

(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服务员、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。

五、建立有效的售后服务及应急机制

为确保公司提供配送服务活动的服务质量，公司编制并执行相应的服务流程和服务规范并有效实施。所有业务人员均经培训并考核合格后方可上岗，上岗后将提供持续的培训以确保其能力得到保持和提高，从而确保业务人员的岗位技能符合要求。

(一)预警监测

加强食品原料安全的日常监测，外采务必做到索证、索票，实现早发现、早预防、早整治、早解决预警机制。

定期对本公司提供的生鲜食品进行抽样调查，避免发生食品安全问题。

加大日常巡查力度，重点检查配送车间的卫生安全、消防栓、灭火器等。发现问题，找出原因，及时解决，并汇报给部门领导。

定期检查配送车辆的安全状况，不留隐患，杜绝问题发生。

定期对配送人员进行专业知识的培训，使之更专业化、规范化

(二)事故响应

接到报告后，本部门工作人员必须尽快到场，参加现场救助工作。

如发生食物中毒事件，应立即停止食用可疑食物，尽快脱离可疑污染物。

发生事故后，在1小时内报告相关管理部门，配送部应积极配合有关部门，开展应急救援工作，贯彻落实各项应急措施。

(三)应急救援人员物资保障

应急通讯。配送部必须在仓库等重要部位、醒目位置公布报警电话。物流中心应急领导小组有关人员，务必24小时开通移动电话，所有配送人员工作期间，保证电话畅通。

应急物资保障。配送部负责配备足够的食品，随时应对紧急状况。还需配备：安全帽、手套、防毒面具、防身工具等必要应急救援物品，并指定专人保管和维护。

(四)善后处置

应急结束后，妥善安置和慰问相关人员，清理污染物，尽快消除事故影响，恢复正常，维护市场秩序。

对导致事故起因的相关责任人，进行严肃处理。

发生事故次日，及时总结教训，并在内部发出通知，杜绝此类事故发生。



针对本项目，我公司配备专人应对相关售后应急问题处理。主要措施如下：

- (1) 配送中心在业务区内，每区域设置有应急补、换货车辆及人员。
- (2) 中心常备1台应急车辆，应对每日可能发生的突发状况，确保服务质量。
- (3) 配备专属的客户顾问，全天候服务您的需求。

六、售后服务承诺

我公式承诺中标后派专人负责食品的供应事宜，按照约定及时响应招标人需求，安排专人配送，并承担相应的售后服务。

我公式承诺接到贵方供货通知后，不以货源紧张等理由随意推迟送货，如我公司在合同期限内以货源不足等理由推迟供货或断货，造成的损失由我公司自行承担。

我公司承诺中标后按贵单位要求的品种和数量及时供货，并开具正规的税务发票，不以任何借口和理由拒绝供应，否则招标人有权以违约责任对我公司进行处罚。

我公司承诺我公司所提供的食品满足国家相关标准，符合《中华人民共和国食品安全法》要求，遵循国家行业规定。

我公司拟为本项目服务的所有配送人员均持健康证上岗且均经过专业的培训。

我公司具有履行合同所具有的良好商业信誉、并在仓储、资金、运输设施、配送能力方面满足本次招标项目要求，供应的食品为合格产品，无任何食品安全隐患。

我公司承诺为本项目制定详细的配送方案，配送时间按合同规定执行。我公司将提前将采购的食品配送到指定地点，招标人不需再支付相关配送费用。对招标人临时的供货要求，我公司承诺随订随送，在规定时间内送达。

我公司仓储库房满足通风保常温、防盗、防雨雪、防潮、防霉、防腐、防鼠、防蚊蝇、防污染等要求。

项目实施过程中，招标人有权随时对我公司所提供的食品进行抽检、查验，一旦发现货物质量、参数与合同不符，或经查验证

实有冒充和造假行为，招标人有权停止我公司供货并取消合同，由此造成的风险和费用由我公司承担。

对所供应的食品出现食物中毒或安全事故，我公司承诺积

极配合有关部门协调处理，愿承担事故一切责任和赔付费用。

我公司承诺在供应过程中，不行贿，不弄虚作假，不违法违纪违规，承诺随时接受招标人和有关部门监管。



我公司承诺严格遵守贵单位的保密法律法规和规章制度，履行保密义务。我公司将以优良的品质、专业的运营、科学的检测、迅捷的配送、周到的服务，为贵方提供最优质的产品供应。

我公司组建了一批强硬的售后应急维护队，有丰厚的应急维护经验，对出现的任何问题都能在最快的时间内赶到现场，进行改换。

一切有关于食品质量投诉，在0.5小时内经予回答，如有特殊紧急需求1.5小时内赶到现场，并依据投诉的状况确定处置办法，进行改换。

一切食品到货了后，由客户检查、验收后方可离开现场。若我公司未做到上述所描述内容，招标人有权与我方解除合同，并承担由此造成的所有费用。



第二节、响应时间、响应方式

响应保证措施

1.1 配送时间保证措施

为了快速送货，我公司将成立专门为本项目服务的部门，实行部门负责制，专人专事，明确职责，保证整个配送的及时性与稳定性。

1) 作业时间

为了保障送货时间的及时性，通过作业时间的提前，保证配送时间在用户方要求范围内有一定的弹性，确保每日早上9点前送至采购人指定地点。

2) 快速响应

用户下达订单后，订单经过汇总后，交给仓储部，实行快速配货。

3) 送货

根据用户方的需求进行线路调整。我公司将对本项目做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证客户的时间需求。当产品配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退换货，其他问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

1.2 配送安全保障措施

1) 安全保障工作实施依据

依据《食品安全法》、《突发事件应对法》、《食品安全法实施条例》、《国家重大食品安全事故应急预案》、和《突发公共卫生事件应急条例》等规定。

2) 工作原则

①预防为主。坚持预防为主，做好食材采购的食品安全监督、检测。

②安全第一。坚持安全第一的原则，凡来源渠道不明、感官性状异常、未索证索票的食品或原料均拒收。

③监督与服务并重。

3) 工作职责

①对我公司检测人员进行食品安全保障专项培训；

②做好食品安全配送、车辆、通讯等保障工作；

③对公司采购员、配送员进行专业培训。



4) 监管方式

全程食品安全保障主要工作包括：

①审查公司采购来源、冻库保鲜库、分拣配送人员健康、车间环境、加工程序、食品留样等内容；

②实施食品安全方案监测和现场食品安全快速检测。

③根据交行意见选派合适的配送员；

④对公司食材入库进行动态监督，填写现场检测记录和检查报告。

5) 工作程序

①召开会议，传达部署关于食品安全保障工作任务。

②做好公司人员、采购、车辆、后勤等食品安全保障准备工作，并对相关人员进行专项培训。

③人员准备，选派具有以下资格的人员参加交行食品安全专项保障工作。

◆业务知识培训考核合格；

◆具有高度的责任心和严谨的工作态度；

◆能够承担食品安全监督管理、快速检测等相关工作；

◆遵守保密纪律，严守工作岗位。

◆技术准备。包括各种检测设备、采样器具。

◆配送人员持有有效健康检查证明，健康档案记录完备；

◆食品及原料供应渠道符合食品安全要求，相关证件资料完备

1.3 配送过程卫生保障措施

食品的运输对保证食品的卫生质量有很大关系，特别对易腐食品更是如此。在食品运输过程中若不注意卫生，就容易使食品被脏的运输工具、尘土、苍蝇、手、衣物等所污染，降低了食品的卫生质量。此外，食品运输时间，运输工具和运输情况等都对食品质量有关系，所以食品运输过程卫生要求具有重要意义。

(1) 运输管理基本要求

根据食品的类型、特性、运输季节、距离以及产品保质贮藏的要求选择不同的运输工具。

2) 环境卫生要求

确保车厢卫生清洁、干燥，不得有与食品有影响的其他气味。



3)装车要求

不与有异味、化学品、放射性、有毒有害等货物混装。

4)堆放要求

堆放整齐，码堆层数不超过要求层数，不挤压货物。

5)安全要求

货物在运输中避免人为破坏。

(2)运输过程控制

1)运输工具应符合卫生要求，不应使用装载过化肥、农药及其他可能污染食品的物品而未经清洗处理的运输工具运载食品。

2)运输工具装入食品前应清理干净，在运输食品前，车辆必须洗刷干净，必要时进行灭菌消毒，防治虫害感染。

3)运输工具的铺垫物、遮盖物应清洁、无毒、无害。

4)运输过程中要采取防腐、防雨、防鼠、防尘等措施，一定要用清洁的遮盖用具将食品覆盖严密，以防污染。

5)根据食品特点，应对车辆有特别要求(如：速冻食品的冷藏保温要求；海鲜产品的供氧要求等)。

(3)温控

运输过程中采取控温措施，定期检查车内温度以满足保持食品品质所需的适宜温度。

(4)配送人员卫生管理

①食品配送公司所有工作人员必须健康检查合格，各项卫生法规培训合格后方能上岗。

②所有工作人员必须随时保持个人清洁卫生及仪表仪容整洁，符合标准，保持良好的卫生习惯。

③勤剪指甲。指甲长度不超过0.3厘米，避免指甲缝藏纳污垢，影响食品卫生和个人健康。

④工作操作前、便后、休息后、中途离岗后，从地上拾起污物或手接触污物后等都必须将双手洗净，消毒、保持双手清洁。

⑤工作中不戴戒指或手镯，不准涂抹指甲油，以免污染食物和影响到洗手消毒。



⑥坚持勤洗澡、理发、洗头，男员工头发不盖耳为准，女员工头发不过肩为准。

⑦为防止个人日常穿着衣服中带有尘土，细菌而污染食品，坚持勤洗换衣服、被褥，保持个人服装整洁。

⑧工作服应经常换洗，被污物污染后立即更换。以保证工作服的整齐卫生。

⑨工作服应合身、衣领、衣袖、衣长应全部盖住内衣。佩带好工号牌。

⑩工作帽应能容纳全部头发、防止头发、皮屑落到食品中。售后服务承诺

我配送部在为您提供服务的过程中，特对质量、数量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

一、保证配送的食材质量。所提供的货品保证质量，出现假货或者存在质量问题，由供货单位负全责，供应商所提供的所有货品必须严格符合国家、质监卫生部门规定的各项相关标准，并在质保期内，其质量必须符合国家相关要求。

二、基础服务要求

肉类每批次须提供检疫报告，能按照厨房要求对需要初加工的原材料进行加工，需要冷冻的食材应设有冷库并提供相关的冷冻证。运输冷藏食材要对其进行相应的冷藏措施。每次送肉类产品时，

要提供肉类检疫报告。

蔬菜、水果根据采购方要求，能接受抽检农药残留，必须符合国家标准。

保证每日提供的海鲜水产鲜活，每日早八点前到货，并能按照厨房要求加工宰杀洗净，例如鱼类宰杀去鳞。能按厨房要求对原材料进行初加工。

每批次供货均能提供证明材料(如采购单或送货单)，每日八点前到货，青菜能够按照要求适当初加工送到甲方指定地点。送货人要佩戴本人健康证。

供应商须按采购单中注明的食材技术标准进行供货，不可出现以次充好、随意更换、缺斤短两等现象。

紧急补货须在30分钟内送达。

三、保证提供每日食材的质量检验报告，我配送部每天有一个工作人员，保证在食材送到食堂后，收去食品样品送到检验检疫局检验检疫技术中心，保证在当天食堂开餐前提供每日食材检验检疫局检验检疫技术中心提供的质量检验报告。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。



四、保证有配送应急预案。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,我们可以保证从配送部最近的摊位配送食材来供应。

五、保证配送的食材按要求进行粗加工并且干净卫生。对配送的食材进行分类配送。对具体的食品产品用保鲜盒、保鲜袋、保鲜桶进行分类包装。

六、本项目我配送部固定人员为2人,我方派2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配送部的盖章工作牌。

本配送部保证每日安排上岗工作人员2人为食堂服务。

七、我配送部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。

八、配送部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。

九、配送严格执行管理,注重加工过程的质量控制,确保出品的卫生符合要求。

十、严格按照食品安全管理体系并贯彻执行。

十一、以ISO9001:2000标准建立“质量管理保证体系”,确保产品品质。严格按照国家饮食卫生标准执行各项操作;

十二、严格履行合约条款,保证品质,份量,用心服务;

十三、100%做到管理规范、标准化,操作流程化,形象统一化;

十四、我方所有员工身体健康并持有有效健康证并接收合作客户的相关纪律约束;

十五、对食用本配送部所有提供的的任何食品而导致食物中毒,我配送部负全部责任,并承担所有后果;

十六、100%保证零事故的发生,若因我方工作人员过错导致的工业安全如火灾等事故,我配送部承担全部责任和损失;

十七、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理;

通知。

十九、承诺与违约:针对本次采购内容和要求提出服务承诺,并对承诺的服务内容进行相应违约处罚承诺。因质量或其他问题导致退换货达3次或造成一次严重事故问题,要受相应惩罚或解除合同。



为提高服务质量，更好的为客户服务，我公司将充分落实“第一人责任制”，充分体现我公司的优质服务水平，我公司在此对退换货问题做出承诺：

1. 任何接到服务差错诉求的公司工作人员，即为该差错处理的“第一人责任人，全权负责该差错的直接处理；处置处理程序包括：

(1) 问题接报(第一责任人落实)；

(2) 接报人可以直接处理的，立即予以处理；不能直接处理的，向公司内控部门及负责的区域总监汇报；

(3) 内控及区域总监商量处置方案，同时落实问题处置、解决人员；如该处置权限超出责权范围，立即向分管领导沟通、汇报；

(4) 处置意见反馈相关负责人员，取得同意后，立即安排人员办理；

(5) 处置结果建档，内部追究责任人事故责任，汇报分管领导。响应及处理时间承诺：

接报人接到问题，必须立即予以响应，任何人不得推诿；汇报及处置方案的作出，不得超过30分钟；处置时体现效率，按照就近原则，在30分钟内予以解决，特殊情况不得超过60分钟，并于当日在贵单位规定的时间内配送，以不影响正常用餐为最低解决目标。

食品安全质量问题退换承诺：

卫生安全质量差错惩处：食品卫生安全质量，直接关系到身体健康，必须切实抓紧抓好。为确保我司配送物资的质量，我们承诺

(1) 加强事前管理，努力杜绝不合格食品流入贵单位；

(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，如尚未流入餐桌，我司立即收回重新发货，并同意扣除该批物资货款10%；如因质量问题客户需要退货，我们可提供全额退货服务。

(3) 配送的食品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；

(4) 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。

(5) 配送期内，如我公司产品出现质量问题要求更换，我公司会立即响应，满足客户需求，重新发货更换。

4. 食品数量保证承诺



食品数量差错处罚：食品数量，是配送质量的重要内容之一，如果数量得不到保证，配送质量就无从谈起。为了提高配送质量，我公司在食品数量保证上作出如下承诺：

(1)所有标准包装食材，根据包装上标明的重量，进行抽检，确保份斤充足，保障客户利益；

(2)所有非标准自行分装食材，严格按照标准，进行称重分装。每天称重前，对计量器具进行校准，确保计量器具准确。称重时，

不得所缺斤少两，尤其对于一些含水量较多的蔬菜，要适当增加重量，以防止水分流失后验收时份斤不足。

(3)贵单位验收称重时，如发现份斤不足，如可以认定是水分流失的因素，同意在配送数量中进行扣除，或按照贵单位要求，立即进行就近补货，决不影响贵单位正常用餐。

(4)贵单位如有发现我公司在配送中故意短斤缺两情况，愿意按照缺一罚十的标准，接受贵单位的惩罚处理。

退换货服务

问题食品召回管理

问题食品是指生产加工的不符合有关食品卫生办法和标准，存在或可能存在健康安全隐患的食品。当本公司生产(销售)的食品出现抽检不合格等存在产品质量缺陷时，为尽快启动问题食品召回程序，尽早回收，以减轻或杜绝对社会、公众的威胁，维护本公司的形象，减少本公司的损失，特制订本制度。

主要内容及适用范围：适用于本公司成品的回收控制。产品存在以下质量缺陷时，进行召回，产品在市场流通过程中经执法机关抽检不合格，消费者使用本公司产品后，出现异常反应的，其它法律法规要求召回的产品。

产品回收步骤：

发现问题

技术部在产品出厂前发现问题，应立即停止生产，并对该产品进行检验分析，查清问题原因。客户发现的问题，由销售部及时了解并记录客户反馈的问题，记录发现的地点、时间和批次号等，及时向总经理报告，销售部保持与客户的持续联系。

投诉评估



及时分析生产过程中发现的问题及顾客的反馈，分析是由于原辅料的质量造成产品质量问题还是产品本身缺陷。

产品回收及处理过程

对于的确存在质量缺陷的产品，要根据情况向社会发布召回隐患信息，及时召回；对于召回的产品立即通过溯源管理制度，进行原辅料和成品的双向追溯，追踪不合格批次数量生产的成品批次，

实行召回。对于召回的产品，如的确无法整改的，由总经理监督销毁并通报执法机关；对于可以整改的，提出整改方案，进行整改，再次经扩大三倍抽样量，检测合格后，予以发货。

食品召回的时间控制

食品召回分为三类：一级召回指对已经或可能诱发食品污染，对人体健康造成严重危害甚至死亡的，或者对社会影响很大的不安全食品的召回；二级召回是对已经引发食品不安全事件，对人体健康造成危害，危害程度包括流通范围较小，社会影响较小的不安全

食品的召回；三级召回是对已经或可能引发食品不安全等疾病对人体造成危害，或者是轻度危害的；对特定人群可以引发健康隐患的，在食品标签和说明书上未有标示，或者标示不清楚的召回食品，召回的时间控制应当在一日内全部召回。



第三节、退换货处理措施

为提高服务质量，更好的为客户服务，我公司将充分落实“第一人责任制”，充分体现我公司的优质服务水平：

1. 任何接到服务差错诉求的公司工作人员，即为该差错处理的“第一人责任人”，全权负责该差错的直接处理；

2. 处置处理程序：

(1) 问题接报(第一人落实)；

(2) 接报人可以直接处理的，立即予以处理；不能直接处理的，向公司内控部门及负责的区域总监汇报；

(3) 内控及区域总监商量处置方案，同时落实问题处置、解决人员；如该处置权限超出责权范围，立即向分管领导沟通、汇报；

(4) 处置意见反馈采购人相关负责人员，取得同意后，立即安排人员办理；

(5) 处置结果建档，内部追究责任人事故责任，汇报分管领导。

处理方法：卫生安全质量差错惩处：食品卫生安全质量，直接关系到人员身体健康，关系到采购人战斗力，必须切实抓紧抓好

为确保我司配送副食品的质量，我们承诺：

(1) 加强事前管理，努力杜绝不合格食品流入采购单位；

(2) 配送期内，如出现卫生安全质量问题，立即配合采购单位，妥善解决，如尚未流入餐桌，我司立即收回重新发货，并同意扣除该批物资货款10%；

(3) 配送的食品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；

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。

食品数量差错处罚：食品数量，是配送质量的重要内容之一，如果数量得不到保证，配送质量就无从谈起。为了提高配送质量，我公司在食品数量保证上作出如下承诺：

(1) 所有标准包装食材，根据包装上标明的重量，进行抽检，确保份斤充足，保障客户利益；



(2)所有非标准自行分装食材，严格按照标准，进行称重分装。每天称重前，对计量器具进行校准，确保计量器具准确。称重时，不得所缺斤少两，尤其对于一些含水量较多的蔬菜，要适当增加重量，以防止水分流失后验收时份斤不足。

(3)贵单位验收称重时，如发现份斤不足，如可以认定是水分流失的因素，同意在配送数量中进行扣除，或按照贵单位要求，立即进行就近补货，决不影响贵部正常用餐。

(4)贵单位如有发现我公司在配送中故意短斤缺两情况，愿意按照缺一罚十的标准，接受贵单位的惩罚处理。

为了快速送货，我公司将成立专门为本项目服务的部门，实行部门负责制，专人专事，明确职责，保证整个配送的及时性与稳定性。

(1)作业时间

为了保障送货时间的及时性，通过作业时间的提前，保证配送时间在用户方要求范围内有一定的弹性，确保每日规定时间前送达

(2)快速响应

用户下达订单后，订单经过汇总后，交给仓储部，实行快速配货。

(3)送货

根据用户方的需求进行线路调整。我公司将对本项目做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证客户的时间需求。

(4)售后处理

当产品配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退换货，其他问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

对于所服务单位不满意的货品，我司承诺如下：

- A、我司所配送菜品如未通过甲方验收，无理由退换货；
- B、质检团队定期向甲方回访搜集货品质量问题及意见；
- C、根据甲方单位食堂的意见及时改进存在瑕疵(如有)的货品

来源，一经发现问题立即整改或更换货源地，确保第一时间从源头上解决可能出现的问题；

D、在满足现有食品正常供应的基础上，每月开发寻找新的货源以提供更多品类的选择，力争丰富各服务甲方单位的餐桌品类。

4. 应急机制承诺



A、成立突发状况应急处理小组，由公司执行董事牵头指挥；

B、提前针对货源、采购、配送、补货、换货及其他可能存在风险的环节出台对应的应急处理机制；

C、一旦出现突发状况，由突发状况应急处理小组第一时间与相对应的部门或餐厅取得联系并落实原因，第一时间出台应对措施并及时实施应对；

D、优先处理完毕后与对应部门或餐厅对接详细了解状况起因并出台改进对策，在后续的供应中进行问责整改，确保后续问题不再出现；

E、应急小组联系人确保24小时联系畅通，可及时采取应对措施。

服务承诺

>流程改进承诺：

我司的对应项目团队有责任随着配送工作的开展定期向所服务单位征询意见及需求，针对性地改进服务流程，简化所服务单位的工作量，提高效率。

>退换货承诺：

对于所服务单位不满意的货品，我司承诺如下：

- 我司所配送菜品如未通过甲方验收，无理由退换货；
- 质检团队定期向甲方回访搜集货品质量问题及意见；
- 根据甲方单位食堂的意见及时改进存在瑕疵(如有)的货品来源，一经发现问题立即整改或更换货源地，确保第一时间从源头上解决可能出现的问题；
- 在满足现有食品正常供应的基础上，每月开发寻找新的货源以提供更多品类的选择，力争丰富各服务甲方单位的餐桌品类。

公司承诺的退货率：≤3%

公司承诺的换货率：≤5%

>定期回访承诺

我公司设定期客户回访流程，我们将周期性安排专人上门进行服务和货品质量回访，确保客户的建议和意见能及时反馈至公司管理部门。

退换货

1) 非生鲜商品：自客户签收订单七天内，可享受“无理由退货”政策，但退换货时应确保商品包装无破损、商品、赠品(如购买时有赠品)、说明书、发票、发货清单均齐全(如申请退货的商品为成套商品中的一个商品如礼盒、礼包，则需退此整套商品)。



2)生鲜商品：客户自签收配送单8小时内提出质量异议，享受24小时内退/换货服务；超过8小时则被视为对产品质量无异议。



第四节、售后服务规划

根据客户需求，按时按量送货上门；

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拒力，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。

为满足客户需求，在接到通知后60分钟内绝对满足完成配送任务。

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。

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。

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。

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。

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。

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，让客户既吃好吃好，又能少花钱。

协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

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。

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。

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。

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。



1 售后服务工作的开展

(1) 组织相关采购和配送人员到单位走访，了解采购单位对一些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，可随时打电话到我方对工作人员投诉，我方受理之后会及时补货及做出修改，避免再次出现类似错误。

2 售后服务管理制度

(1) 售后服务管理目的

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，我单位特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

(2) 售后服务内容

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) 售后服务的标准及要求

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；

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24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 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，反馈单位有关部门予以解决。

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 售后服务的程序及内容

(1) 售后服务程序

我单位为采购人提供每周7天、每天24小时电话热线服务，并指定项目负责人为专职售后服务负责人，采购单位有任何售后服务需求，均可随时联系单位售后服务负责人，我单位保证接到售后服务通知后立即响应，需现场服务的，我单位保证在采购单位要求的时间内到达指定地点。

(2) 售后服务内容

1) 质量问题的响应

在产品保质期内，一旦发生质量问题，我单位保证在接到通知后1小时内到现场进行更换或退货，费用由我单位负责。如我司在接到通知工作日的1小时内没有答复或处理问题，则视为我司承认质量问题并承担由此而发生的一切费用。

2) 质量安全事故及其解决措施

①对客户反馈产品有质量问题的批次，我公司将立即召回封存，认真核查问题所在，并在第一时间供应合格产品。

②对于在食品验收、储存、养护、上柜、销售过程中发现不合格食品，应存放于不合格食品区，挂红色标识，及时上报质量管理部门处理。

③质量管理部门在检查过程中发现不合格食品，应出具食品质量报告书或不合格通知单，及时通知配送岗位人员立即停止销售配送。同时将不合格产品集中存放于不合格食品区，挂红色标识。

④不合格食品应按规定进行报损和销毁；

⑤对质量不合格的食品，应查明原因，分清责任，及时制定与采取纠正预防措施。



⑥明确为不合格食品仍继续发货、销售的，应按经营责任制，质量责任制的有关规定予以处罚，造成严重后果的依法予以处罚。

⑦认真、及时、规范地做好不合格食品的处理、报损和销毁记录，并妥善保存至少2年。

3) 退换货服务

①我公司保证任何时候不出售假冒伪劣、过期变质食品，各种产品均经卫生防疫及政府职能部门严格检疫，并附有检测证明书，客户如对我们的任何产品质量不满意，可包退包换。

②客户要求退换的产品，保证在最短的时间内换补到位。

4) 投诉处理

①我公司设有二十四小时客户服务热线，值班经理将于最短的时间内解决客户的一切疑难；同时每个客户配有专职客户服务代表，随时为您提供上门服务。

②对客户的投诉，我公司将会记录备案，并且当天必须对客户做出回复，并公布处理结果。

2 售后服务管理制度

(1) 售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，提高用户对我单位的食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) 售后服务的标准及要求

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；

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24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。

第五节、投诉处理措施

(1) 投诉管理的目标

在食材配送经营过程中，如出现客户投诉情况，则表明我公司在服务中还有做的不到位的地方，令客户感动不满意，投诉一旦发生，我们将迅速妥善地处理，如处理得当，不但能够在客户心中留下良好的企业形象，还会获得客户的信任。

我公司身为服务性质的食品配送企业，在投诉的问题上将正确对待与处理，规范客户投诉处理和管理工作，提高市场反馈响应速度与解决问题效率，维护公司信誉和品牌形象，促进产品质量改善

(2) 投诉处理的原则

1) 执行首问责任制的原则。第一时间接受客户投诉者，对投诉及时做出反应，尽可能减少中间环节，并在规定的时间进行有效处理，不能及时处理完毕的应按时跟进进展情况，并适时通知客户。

2) 遵循谁的客户谁负责的原则。与客户投诉内容相关的部门应主动承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，以法律法规、合同、质量标准、国家规范为依据，坚持实事求是，公平合理，涉及赔偿问题要根据管理责任承担，必要时由公司进行协调处理。

3) 实行总结与改进原则。认真研究分析客户投诉内容，积极改进产品、流程以及经营管理等方面存在的问题。

4) 实行投诉责任与绩效挂钩原则。对客户投诉应认真积极调查处理，将回复客户及时性、处理时限和日常管理等工作与单位、员工的绩效挂钩。

(3) 食品投诉处理方案

1) 值班经理是投诉第一受理人。接到客人投诉后，在自己权限范围内的及时处理，超权限的迅速上报分管领导。

2) 接到客人投诉后，态度要诚恳、耐心、保持冷静。

3) 站在客人的角度考虑问题，尽量缩短与客人之间在感情上的距离。



4) 了解客人投诉原因和要求，告诉客人需做调查及大致等候时间。调查认真仔细，不推脱、搪塞客人。

5) 接触客人时，态度友善，不争吵、辩论。

6) 若属客人误解引起的投诉，婉转解释，消除误解沟通顾客之间的联系。

7) 接到消费者投诉食品感官异常或可疑变质时，应及时核实该食品，如有异常，应及时撤换，同时告知配送人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

8) 事实调查清楚，提出处理办法后，耐心转告客人，征求客人对处理办法的意见。

9) 搞好投诉处理的善后工作，每次的投诉记录及时存档。

10) 投诉内容分类整理，定期分析，对带倾向性的问题，及时提出改进措施，提高服务质量。

(4) 服务投诉处理方案

1) 接到客户对服务的投诉时，接待人员应先尽量安抚客户的情绪，弄清楚客户投诉的目的，答应客户尽快协调解决问题，严禁与客户争吵，用积极的态度、良好的心态，平缓的语气跟客户沟通。

2) 与客户沟通，第一时间了解判断客户投诉的详细情况，迅速做出处理方案。

3) 处理客户投诉的注意事项：

受理投诉阶段：

① 控制自己的情绪，保持冷静，平和。

② 先处理客户的情绪，改变客户心态，然后处理投诉内容。

③ 应将客户的投诉行为看成平常事，进行实事求是地判断，不应加个人情绪和喜好。

④ 报着认真负责的心态，真正关心客户投诉的问题。接受投诉阶段：

① 认真倾听，保持冷静，同情理解并安慰客户。

② 给予客户足够的重视和关注。

③ 注意对事件全过程进行仔细询问，语速不宜过快，要做详细的投诉记录。

解释澄清阶段：

① 不得与客户争辩或一味寻找借口。

② 注意解释语言的语调，不得给客户有受轻视，冷漠或不耐烦的感觉。



③换位思考，易地而处，从客户的角度出发，做合理的解释和澄清。

④不得试图推卸责任，不得在客户面前评论公司/同事的不是。

⑤在没有彻底了解清楚客户所投诉的问题时，不得马上将问题转交其他同事或相关部门。

⑥如果确实是我方原因，必须诚恳道歉，注意管理客户的期望，限时提出解决问题的方法。

跟踪回访阶段：

①根据处理时限的要求，注意跟进投诉处理的进程。

②及时将处理结果向投诉的客户通告。

③关心询问客户对处理结果的满意程度。



第六节、退换货制度

食材配送是民生行业，我公司有完善的售后服务体系与团队，同时建立了应急响应体系，涵盖了常见的食品质量与安全事故、退换货、应急供货、投诉等，也包括诸多不常见的问题预案及处理办法，常抓不懈、常练不惰，已形成一整套的反应机制。

一、售后服务管理体系

我公司将“顾客至上”的理念根植于各业务部门，我公司的服务，不仅仅体现在售后，更是贯穿了业务始终，包含了售前、售中、售后。我公司的售后服务包括但不限于以下方面：

随合同签订而提供的服务，例如咨询、策划、菜谱设计等。

在食材售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、摆放、产品咨询与营养、安全与健康的培训等。

食材质量涉及的活动，例如退换、召回等。

以获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、食材使用情况跟踪等。

以所供食材为基础，为顾客提供相关信息的活动，例如食材使用知识宣传、食材或服务文化宣传、平台信息传递服务、新品推荐等。

持续改进原则：没有最好，只有更好！

(一)组织架构

我公司执行售后服务工作的部门为客户服务部，负责处理售前、售中及售后的服务、投诉接收与反馈、与客户关系维系等，同时设有相关的管理和支持部门，其职能划分覆盖了服务工作的各环节

(二)人员配置

售后服务人员由公司培训合格后上岗，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。

(三)资源配置

公司对服务相关的经费有专门计划与安排，涉及安全问题或批次质量问题时，提供专项经费，例如赔偿准备金、保险等支持从农田到餐桌，虽然我公司尽力做到全程把控，但食材的安全风险始终存在。针对配送途中的风险，购买了保险；交付后的食材购买了产品责任险。



(四) 内部保障

长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；培训的内容应包括专业技术方面，以及营销、顾客沟通方面，人员素质方面等；公司有定期的培训计划，并对培训结果进行考核。

不定期的服务文化的培训，对服务理念、服务的价值观、产品特性与服务的优势等进行宣贯，同时灌输对商品与服务所传递给顾客的文化氛围和文化优势、感觉优势等相关的内容。

对服务人员进行评优，并对服务能力优异者采取奖励政策和职务晋升。员工关怀还包括物质奖励、荣誉褒奖、组织活动等形式。

(五) 规范要求

针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，

明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以文件形式体现，形成完整的售后服务手册。手册包括的内容：

产品和服务政策：对何种产品提供何种服务，服务的区域和范围。

组织架构图和服务相关岗位职能的描述。

根据组织实际产品特性和服务流程，以及按本标准评价指标的要求制定的不同服务制度和规范，如：售后服务人员从业规范、产品配送服务规范、质量技术服务规范、产品退换服务规范、投诉处理服务规范、顾客满意度测评制度、服务文化宣贯规范、培训制度、危机事件处理制度等。

(六) 商品服务食材信息

(1) 食材包装有完整、准确的三包标识和食材有关信息。

(2) 配送单应详细注明食材名称、规格、重量等信息。技术支持告知客户食材的储存方法、使用方法等。

配送

所售食材的包装应完整、安全，便于运输或携带，按照客户要求收货时间准时送达。

质量保证

(1) 所有食材均经过我公司食品安全部检测与分拣部分拣后出货

(2) 所有提供的食材可提供第三方检测报告

退换货



因食材质量达不到要求或数量上有缺漏，引至客户不满意，我公司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

顾客服务

(1) 建立服务热线，提供24小时咨询服务。

(2) 根据客户需求，按时按量送货上门。

(3) 所提供新鲜食材满足国家相关标准，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。

(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) 客户临时加单必须做到快速反应、第一时间落实，保证在客户指定的时间内送到。

(6) 建立顾客信息档案，能够有效进行顾客回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。

(7) 定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查), 及时掌握顾客意见。

(8) 及时有效处理投诉问题：接到投诉电话，客服人员第一时间与检验人员以及供应商进行核实，10分钟内会给用户回拨电话，告之用户存在问题的原因以及处理方式。若有要求退货的，会按照退货政策给予退货。

二、食材召回方案

(一)目的

依据食材标示实现公司食材的可追溯，确保在需要时对已发出的食材实施有效召回。

(二)适用范围

适用于不合格品的回收及客户单位补货、换货，其来源于：客户单位投诉或换货、补货要求、国家检验机构检验发现不合格、公司发现的质量问题，经确定需要回收的食材。

(三)管理部门及职责

我公司总经理负责食材召回的批准；项目经理负责组织实施食材召回；销售部负责通知客户单位回收食材及收集追溯信息。仓库、采购部负责提供回收食材的追溯信



息。配送部和质检部负责确定回收食材的规格及数量，负责回收食材的检验工作。后勤人员负责回收食材的处置工作。

(四) 工作程序

召回食材信息的获取

- (1) 进行客户单位走访或电话征询；
- (2) 客户单位以传真形式反馈质量信息；
- (3) 消费者反馈信息；
- (4) 来自政府有关部门的质量信息反馈；

召回食材追溯本公司食材以该食材的名称和生产日期及批号为该食材的唯一标示。批量食材应以标识跟踪整个生产过程。本公司根据客户单位名称、食材名称、出货日期、生产日期、批次、原料名称及供货商、存放场所及责任人等，进行跟踪和追溯，追查产生不良的原因，确定问题及发生的原因，并采取相应的纠正与预防措施。

召回食材分类

召回食材按其发生的类型分为三类：

第一类：食材存在很高的可能引发炎症的食材安全事故，如食材中毒甚至引发死亡。

第二类：食材可能引发短暂或可逆的食材安全事故，如中轻度可治愈的食材中毒或食材中的小块金属掺杂。

第三类：不属于安全事故的品质问题。

(五) 食材召回工作流程

根据获取的信息确定引起的问题的原因，拟定召回计划报总经理批准；同时，立即调查仓库存放的食材，如有变质腐烂等可能危害身体健康的食材立即进行处理，待评估后根据不合格品管理制度处理；对未使用的原料，辅料或包装材料也应封存，待评估后处理

实施召回前，有项目经理将批准的召回计划上报总经理，应在其监督实时召回；

必要时，通过媒体发布食品原料信息，通知客户单位将所需召回的食品原料返回公司仓库。

(六) 召回食材的管理

所有召回食材单独放置，悬挂特殊标示牌，注明“召回食材”字样，并注明原因和数量：



对库存为发的伪问题的食材，应悬挂不合格标示牌，注明原因和数量；

食材召回后，只核对数量，确保所有能召回的食材都已被召回

(七) 召回食材处理流程

(八) 原因分析及纠正措施

针对召回产品，项目经理与各相关部门进行原因分析，针对产生原因，进行纠正措施的落实。由项目经理对纠正及纠正措施的试试情况进行跟踪验证。

(九) 相关记录

不安全食材召回记录 预防纠正措施表 以上记录每年交办公室归档保存。一般保存2年。

三、关于补货及退换货的承诺

对于所服务单位不满意的货品，我司承诺如下：

(一) 我司所配送食材如未通过甲方验收，无理由退换货；

(二) 质检团队定期向甲方回访搜集货品质量问题及意见；

(三) 根据甲方单位食堂的意见及时改进存在瑕疵(如有)的货品

来源，一经发现问题立即整改或更换货源地，确保第一时间从源头上解决可能出现的问题；

(四) 在满足现有食材正常供应的基础上，每月开发寻找新的

货源以提供更多品类的选择，力争丰富各服务甲方单位的餐桌品类。

公司承诺的退货率：≤3%

公司承诺的换货率：≤5%

公司承诺的补货率：≤5%

(五) 所退换货物要求具有商品的发货单，退换缘由的阐明。

(六) 招标人在正常使用的状况下呈现质量问题，在保质期内请疾速与我公司获得联络，以便利招标人获得实时货物改换。

(七) 目前下列状况不得享用我公司退换承诺。

货物曾被非正常运用。

非正常状况下存储、湿润。

超出保质期。

四、补货、退货、换货方案



为提高服务质量，更好的为客户服务，我公司将充分落实“第一人责任制”，充分体现我公司的优质服务水平：

任何接到服务差错诉求的公司工作人员，即为该差错处理的“第一人责任人”，全权负责该差错的直接处理；

(1)接到微信、电话退换货申请，公司立即安排专职客服人员给予处理。

(2)配送现场退换货由配送服务人员给予直接处理。

(3)任何接到服务差错诉求的公司工作人员，即为该差错处理的“第一人责任人”，全权负责该差错的直接处理。

(一)退货处理程序

接到微信、电话退货处理流程：

(1)当接到微信或电话申请退货时，客服人员耐心咨询退货原因并作记录，根据退货要求填写“退货申请单”交由项目经理签字、审批。

(2)审批完毕客服人员将“退货申请单”交给配送部主管。

(3)配送部主管安排备用配送员及驾驶员带上“退货申请单”前往退货地点(1小时内抵达)。

(4)联系采购方负责人与其一同根据“退货申请单”进行核对，核对无误后装车。

(5)装车完毕后将“退货申请单”交采购方负责人确认签字、双方留联完毕，配送及驾驶员驱车返回配送中心。

(6)配送及驾驶员将“退货申请单”交给仓管员，协同仓管员

清点、核对所退产品，并将货物划分入库(若产品为不合格品，摆放指定位置后期销毁)。

(7)整理完毕将“退货申请单”交录单员录入存档。配送现场直接退货处理程序：

(1)配送及驾驶员在配送过程中出现退货时，配送员及驾驶员应先询问退货原因，了解原因后致电项目经理告知退货原因数量。

量。

(2)经项目经理同意后，协同采购方负责人填写“退货申请单”。并对产品品名、数量、重量进行核对，确认无误后，要求采购方负责人对所登记单据进行签字确认。

(3)配送及驾驶员人员返回配送中心时，将“退货申请单”交

给仓管员，协同仓管员清点、核对所退产品，并将货物划分入库(若产品为不合格品，摆放指定位置后期销毁)。



(4)整理完毕将“退货申请单”交录单员录入存档。

(二)换货处理程序

接到微信、电话换货处理流程：

(1)当接到微信或电话申请换货时，客服人员耐心咨询换货原因并作记录，根据换货要求填写“换货申请单”交由项目经理签字、审批。

(2)审批完毕客服人员将“换货申请单”交给仓管员。

(3)仓管员根据“换货申请单”配置产品，产品配置完成联系配送员及驾驶员带上“换货申请单”前往换货地点(60分钟内抵达)。

(4)联系采购方负责人根据“换货申请单”的产品进行卸车、验收，另外将需要换货产品进行核对装车。

(5)装车完毕后将“换货申请单”交采购方负责人确认签字、双方留联完毕，配送及驾驶员驱车返回配送中心。

(6)配送及驾驶员将“换货申请单”交给仓管员，协同仓管员清点、核对所退产品，并将货物划分入库(若产品为不合格品，摆放指定位置后期销毁)。

(7)整理完毕将“换货申请单”交录单员录入存档。配送现场直接换货处理程序：

(1)配送及驾驶员在配送过程中出现换货时，配送员及驾驶员应先询问换货原因，了解原因后致电项目经理告知换货原因数量。

(2)经项目经理同意后，协同采购方负责人填写“换货申请单”。并对所换产品品名、数量、重量进行核对，确认无误后装车。

(3)配送人员将“换货申请单”以微信或拍照形式转发仓管员提前备货。

(4)配送人员返回配送中心后将所退换货按照仓管要求卸入仓库(若产品为不合格品，摆放指定位置后期销毁)。将仓管员准备好的换货产品进行装车配送。

(5)到达换货地点联系采购方负责人根据“换货申请单”的产品进行卸车、验收。

(6)验收完毕后将“换货申请单”交采购方负责人确认签字、双方留联完毕，配送及驾驶员驱车返回配送中心。

(7)返回配送中心后将“换货申请单”交录单员录入存档。

(三)补货处理程序

接到微信、电话补货处理流程：

(1)当接到微信或电话申请补货时，客服人员耐心咨询补货要求并作记录，根据补货要求填写“补货申请单”交由项目经理签字、审批。



(2) 审批完毕客服人员将“补货申请单”交给配送部主管。

(3) 配送部主管安排备用配送员及驾驶员带上“补货申请单”前往补货地点(1小时内抵达)。

(4) 联系采购方负责人与其一同根据“补货申请单”进行核对，核对无误后装车。

(5) 装车完毕后将“补货申请单”交采购方负责人确认签字、双方留联完毕，配送及驾驶员驱车返回配送中心。

(6) 配送及驾驶员将“补货申请单”交给仓管员，协同仓管员清点、核对所补产品。

(7) 整理完毕将“补货申请单”交录单员录入存档。配送现场直接补货处理程序：

(1) 配送及驾驶员在配送过程中出现补货时，配送员及驾驶员应先询问补货要求，了解清楚后致电项目经理告知补货数量。

(2) 经项目经理同意后，协同采购方负责人填写“补货申请单”。并对产品品名、数量、重量进行核对，确认无误后，要求采购方负责人对所登记单据进行签字确认。

(3) 配送及驾驶员人员返回配送中心时，将“补货申请单”交给仓管员，协同仓管员清点、核对所补货产品。

(4) 整理完毕将“补货申请单”交录单员录入存档。

(四) 响应及处理时间

客服人员或配送员接到问题，必须立即予以响应，任何人不得推脱。

汇报及出单，不得超过10分钟，出车到达现场不得超过35分钟

所有退换货在1小时内解决完毕，不能影响采购人员正常用餐。注意事项

(1) 不得以任何借口拒绝符合退换条件的食材。

(2) 不能与客户发生争吵，态度语气要温柔。

(3) 全体员工时刻牢记：“顾客永远是对的！”。

五、补货、退货、换货应急预案

(一) 为了防止突发情况的出现，特制定了针对本项目的补货、退货、换货应急预案。

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。

库管对低于最低库存的产品及时报缺。



我公司建立充足的安全库存，并要求各个食品食材供应商建立安全库存，防止突发事件发生。

成立专项小组。成立客户项目配送专项小组，完成贵方临时之需。安排专门联系人与贵方保持信息畅通。该联系人会在24小时内接受贵单位信息。

为了确保能及时补货、退货、换货到位，我公司配备一辆补货专用车和一名补货专员，随叫随到，确保规定时间内将货物送到贵方收货处。

查出退货原因，追究责任人。并采取预防措施，确保类似问题不再发生。

(二) 处置处理程序：

问题接报(第一责任人落实)；

接报人可以直接处理的，立即予以处理；不能直接处理的，向公司内控部门及负责的区域总监汇报；

内控及区域总监商量处置方案，同时落实问题处置、解决人员；如该处置权限超出责权范围，立即向分管领导沟通、汇报；

处置意见反馈业主方相关负责人员，取得同意后，立即安排人员办理；

处置结果建档，内部追究责任人事故责任，汇报分管领导。

(三) 响应及处理时间

接报人接到问题，必须立即予以响应，任何人不得推诿；汇报及处置方案的作出，不得超过30分钟；处置时体现效率，按照就近原则，在30分钟内予以解决，特殊情况不得超过60分钟，并于当日9:00前配送至客户指定地点，以不影响招标人对食品的正常使用为最低解决目标。

(四) 处理方法

卫生安全质量差错惩处：食品卫生安全质量，直接关系到全体职工人员身体健康，必须切实抓紧抓好。为确保我司配送物资的质量，我们承诺：

加强事前管理，努力杜绝不合格食品流入餐桌；

配送期内，如出现卫生安全质量问题，立即配合业主，妥善解决，如尚未流入餐桌，我司立即收回重新发货，并同意扣除该批物资货款10%；

配送的食品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；

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。



(五) 食品数量差错处罚:

食品数量,是配送质量的重要内容之一,如果数量得不到保证,配送质量就无从谈起。为了提高配送质量,我公司在食品数量保证上作出如下承诺:

所有标准包装食材,根据包装上标明的重量,进行抽检,确保份斤充足,保障客户利益;

所有非标准自行分装食材,严格按照标准,进行称重分装。每天称重前,对计量器具进行校准,确保计量器具准确。称重时,不得所缺斤少两,尤其对于一些含水量较多的食材,要适当增加重量,以防止水分流失后验收时份斤不足。

贵单位验收称重时,如发现份斤不足,如可以认定是水分流失的因素,同意在配送数量中进行扣除,或按照贵单位要求,立即进行就近补货,决不影响贵部正常用餐。

贵单位如有发现我公司在配送中故意短斤缺两情况,愿意按照缺一罚十的标准,接受贵单位的惩罚处理。

(一) 不合格食品召回应急保障方案

为有效预防、消除配送质量隐患,及时控制和处理食品质量事故,切实保护被服务方的身体健康制定本预案。

出现下述情况时,需对不安全食品实施危害调查:

在各级质检部门的质量抽查和每年一次的全项目检验中,检测结果表明其卫生指标超过规定的要求。

食品供方的要求,有证据表明其所提供的食品存在着对人体有可能造成危害的成分。

接到所在地的省级质监部门的食品安全危害调查书面通知。

不安全食品危害调查内容确定造成不安全食品的原因。

根据仓储部门的记录,确定可能存在安全危害的食品批次、数量及其流通区域和范围。

不安全食品危害评估根据食品不合格的严重程度,对使用或食用该食品时对消费者可能造成的危害、危害的严重和紧急程度以及

危害发生的短期和长期后果作出评估。

不安全食品的调查和评估报告应及时通过所在地的市级质监部门提交至省级质监部门,在获得其认可后,对确实属于不安全的食品实施召回。



不安全食品召回的实施确认食品属于不安全食品的，则应当立即停止销售该批次食品；如果不安全食品是由于委托加工方造成的，则立即停止生产。

自确认食品属于应当召回的不安全食品之日起，一级召回应当在1日内，二级召回应当在2日内，三级召回应当在3日内，通知有关销售者停止销售，通知消费者停止消费。

不安全食品召回计划的制订自确认食品属于应当召回的不安全食品之日起，公司物流部应尽快制订不安全食品召回计划，报经理批准后，在下列规定时限内通过所在地的市级质监部门向省级质监部门提交以下内容：

停止销售或生产不安全食品的情况。

通知销售者停止销售不安全食品的情况。

通知消费者停止消费不安全食品的情况。

食品安全危害的种类、产生的原因、可能受影响的严重和紧急程度。

召回措施的内容，包括实施组织、联系方式以及召回的具体措施、范围和时限等。

召回的预期效果。

召回后的处理措施。

召回计划的实施计划调运部、物流配送部和厂部互相配合，共同实施不安全食品的召回计划，完成不安全食品的召回工作。

在国家监督抽查中发现食品存在安全隐患，而且可能对人体健康和生命安全造成损害的，则应报国家质监总局核准后，立即实施召回。

自召回实施之日起，一级召回每3日，二级召回每7日，三级召回每15日，物流配送部负责通过所在地的市级质监部门向省级质监部门提交食品召回阶段性进展报告。召回计划有变更的，应当在食品召回阶段性进展报告中说明。配送部应当在食品召回时限期满15日内，向所在地的省级质监部门提交召回总结报告。

召回食品的处理：按规定执行。

所有召回的食品均应记录在案，并由配送部负责保管。

(二)补货、退换货应急保障方案

采购部根据采购人采购食品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。

库管对低于最低库存的产品及时报缺。



我公司建立充足的安全库存，并要求各个食品食材供应商建立安全库存，防止突发事件发生。成立专项小组。成立客户项目配送专项小组，完成贵方临时之需。

安排专门联系人与贵方保持信息畅通。该联系人会在24小时内接受贵单位信息。

为了确保能及时补货、退换货到位，我公司配备一辆补货专用车和一名补货专员，随叫随到，确保规定时间内将货物送到贵方收货处。查出退货原因，追究责任人。并采取预防措施，确保类似问题不再发生。



第七节、违约责任承诺

(一)若我公司有幸中标，在服务期限内若发生质量问题或因食材品种、数量、规格与采购清单不一致时，招标人有权要求我方及时的补货、退货或换货，并由此产生的所有费用均由我公司负责。

(二)我公司配有售后服务专员，在接到补货、换货、退货通知时，我公司项目负责人将在30分钟内与贵单位负责人进行电话联系，了解情况，确定食材问题，提出解决方案。就近供应点配送，

并保证在60分钟以内到达招标人指定地点，按时按量送货上门。

(三)我公司保证有充足的库存，以备所需，保证把较新生产日期的货物配送给招标人，若保质期内发现食材出现问题，我公司免费对存在的问题的食材进行免费更换。

(四)运输方式

(一)在食材到达我公司仓库后，我公司首先会与贵单位具体负责人联系，确认送货时间与要求。

(二)在规定的时间内，按双方协议将食材运输到招标方指定地点。

(三)对所提供的食材，保证均有外包装，包装外观无破损，并且没有开封。

(四)货到招标方后确认规格型号及数量与合同上无误差后再进行验货。

(五)食材送达招标方指定地点在开箱验收时，如有缺损、食材本身破损，由我公司负责。

若我公司未做到上述所描述内容，招标人有权与我方解除合同，并承担由此造成的所有费用。



第八节、售后服务机构

(一)售后服务机构设置背景及目的

为了完善管理体系，加大管理力度，使每位员工都能明确各自岗位职能及职责，提高工作效率，特制定本项目售后服务机构。

(二)部门职能

售后服务部作为公司的服务部门，负责对公司的销售产品进行有效的售后服务，协调客户、经销商关系。争取资源，为销售保驾护航。

加强服务工作的组织和管理，合理运作，提高自身服务水平。坚持“服务好每一位客户”的服务宗旨，为用户提供优质服务。

制订相应岗位责任制度的考核办法和考评方案。

遵守公司的规章制度，按时汇总和上报有关客服工作的报表。

负责客户的接待和服务，受理接受客户的意见和投诉，定期回访。

建立完整用户资料，对用户资料妥善管理，并及时作好用户资料的增、删、改工作，确保与用户实际情况相符。

接受用户的咨询和投诉，并作好用户投诉和处理结果记录，对不能及时解决的问题，应及时向相关部门反馈，并在规定时限内答复用户。

执行各项规章制度和服务标准，分清职责，责任到人。

认真组织售后服务人员，作好维护计划，努力完成计划内的任务，做到今天的工作，绝不放到明天完成。

执行安全规章制度，制定安全措施，严格生产售后流程，确保客户投诉率为0。

(三)满足客户要求

根据客户需求，按时按量送货上门；

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。

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。

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。



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。

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。

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。

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。

协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

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。

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。

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。

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。

违反以上售后服务规范依情节轻重进行罚款，对情节严重造成恶劣影响立即辞退。

(三)特色服务

(1)在您下单的第一时间，我方提供“一对一”客服服务，对

您的订单进行核实，包括下单商品名称、数量以及每个商品的要求和送货时间，同时提供个性化的专属服务(如：真空包装等)，并且按照客户要求的配送时间，准时送达。

(2)我们将为客户提供7天×24小时客服服务，客户可以通过我们的服务电话向客户服务中心提出服务申报，咨询产品相关信息和售后问题。客户服务中心由专人值守，我们保证用户的问题得到及时的响应。



(3)专业的客服人员，熟悉了解和掌握商品分类、价格、性能，在您来电咨询的第一时间为您解答各项问题。

(4)我社将由专人对客户性质、需求及下单情况进行跟踪记录并作为用户档案记录在册，以便为今后服务提供更加切实、合理的信息，更好地服务于客户。客服专员将对商品质量，服务态度等进行回访。公司物流部与客服部每天上午会集中反馈意见，制成反馈表，移交采购部，由采购部专员核实并解决反馈问题，客服人员会将处理结果通知客户。

(5)对于大型食堂，我们将配备固定的配送车辆与专业的配送人员，更好地熟悉、了解客户需要，满足客户需求，更好地服务于客户。

(6)及时有效处理投述问题：接到用户的投述电话，客服人员第一时间与检验人员以及供应商进行核实，20分钟内会给用户回拨电话，告之用户存在问题的原因以及我们的处理方式。若有要求退货的，我们会按照退货政策给予退货。



第九节、售后服务反馈

问题食品是指生产加工的不符合有关食品卫生办法和标准，存在或可能存在健康安全隐患的食品。当本公司生产(销售)的食品出现抽检不合格等存在产品质量缺陷时，为尽快启动问题食品召回程序，尽早回收，以减轻或杜绝对社会、公众的威胁，维护本公司的形象，减少本公司的损失，特制订本制度。

主要内容及适用范围：适用于本公司成品的回收控制。产品存在以下质量缺陷时，进行召回，产品在市场流通过程中经执法机关抽检不合格，消费者使用本公司产品后，出现异常反应的，其它法律法规要求召回的产品。

产品回收步骤：

发现问题

技术部在产品出厂前发现问题，应立即停止生产，并对该产品进行检验分析，查清问题原因。客户发现的问题，由销售部及时了解并记录客户反馈的问题，记录发现的地点、时间和批次号等，及时向总经理报告，销售部保持与客户的持续联系。

投诉评估

及时分析生产过程中发现的问题及顾客的反馈，分析是由于原辅料的质量造成产品质量问题还是产品本身缺陷。

产品回收及处理过程

对于的确存在质量缺陷的产品，要根据情况向社会发布召回隐患信息，及时召回；对于召回的产品立即通过溯源管理制度，进行原辅料和成品的双向追溯，追踪不合格批次数量生产的成品批次，

实行召回。对于召回的产品，如的确无法整改的，由总经理监督销毁并通报执法机关；对于可以整改的，提出整改方案，进行整改，再次经扩大三倍抽样量，检测合格后，予以发货。

食品召回的时间控制

食品召回分为三类：一级召回指对已经或可能诱发食品污染，对人体健康造成严重危害甚至死亡的，或者对社会影响很大的不安全食品的召回；二级召回是对已经引发食品不安全事件，对人体健康造成危害，危害程度包括流通范围较小，社会影响较小的不安全食品的召回；三级召回是对已经或可能引发食品不安全等疾病对人体造成危害，或者是轻度危害的；对特定人群可以引发健康隐患的，在食品标签和说明书上未有标示，或者标示不清楚的召回。食品召回的时间控制应当在一日内全部召回。



第十节、质量投诉处理制度

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,特此制定本制度。

一、投诉处理的原则

保护顾客的合法权益。

积极同政府有关机构和新闻媒体配合。

努力提高完善产品质量管理。

采取统一的处理程序和解决方式。

二、建立投诉处理小组

投诉处理小组由市场部、内勤部、外勤部抽出人员组成

市场部负责接受投诉,获取被投诉产品及投诉人的尽可能详细的资料;及时通知内勤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。

内勤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。

外勤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聆听顾客所提出的投诉;

将投诉的质量问题详细记录: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)

(二)调查被投诉问题产生的原因

调查人员现场初步调查被投诉问题产生的原因;

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，由此发生的运输费用由公司承担相关。

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；

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；

不属于质量问题，由客户自己承担相关费用和损失；

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。

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

所有投诉受理过程中生成的资料、品管部门审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；质量投诉资料的保管期限为2年。

四、文明服务制度——服务规范

客服人员须保持良好的形象，做到仪表端庄、整洁、着装整洁、简便，举止文明、得体。

每晚做好工作总结，计划好次日工作，若有计划变更，须征得主管同意。

努力提高综合素质保持高度的原则性，既解决客户问题，同时维护公司利益。

讲究公关技巧，保持谦和姿态，讲话有理有据，敏感问题，反应要快，态度坚决，要让客户无懈可击，心悦诚服。

客服人员要熟悉公司运作流程，掌握各品种质量价格以及季节性变化。

注重客服方式，尊重客户意见与建议，做到完全领悟，记录完整，详尽解说，避免正面冲突，保持良好的沟通改善。

关注客户问题，做到及时解决，及时反馈，并落实到位，不准拖延或推诿。

因客观所致未能及时落实问题，须做好备录，并保持与客户好沟通，保证圆满解决。

新客户下单，须记好客户负责人姓名、职务、联系方式，方便公司随时沟通，并连续跟踪十五天，建立良好的、稳定的合作关系



认真做好客户档案，保管好客户资料牢记价格周期，合约期限，人员异动变更，送货要求。做好客户跟进表，定期回访。

客服员须严格遵守公司各项规章制度，准时参加本部门例会，汇报工作情况，并落实例会精神。

客服员必须了解客户性质、客户背景、客户实力、财务信誉、保证合作顺畅、双方互赢。

熟悉客户运作规律、订货规律、特殊要求、发现问题及时协商确认，并反馈公司落实。

对客户方违反合同条款，私自改价，总金额折扣，大面积退货，客服员要以公司利益为重，原则性要强。

客服员必须掌握配送员送货情况，跟进送货员工作，听取送货员意见和建议。

保守公司商业机密，保管好业务资料，防止客户信息泄漏。

五、售后服务

根据客户需求，按时按量送货上门；

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。

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。

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。

要了解熟悉客户的情况，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。

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。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。

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，让客户既吃得好，又能少花钱。



协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

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。

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。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。

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。

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。



第十一节、售后服务方式与流程

在售前服务中，我们负责按合同中规定的质量、数量将产品送达采购人指定地点，按国家标准测试所提供食材，免费提供技术培训，负责合同中所有产品的现场验收测试，协助采购监督人共同清点产品数量和检查产品质量，并现场演示解说产品的使用、储存等注意事项，解答客户的疑问。

在售后服务中，我们提供24小时售后服务热线电话，处理客户异常，跟踪产品的售后信息，定期拜访回访客户，了解客户的使用情况和新的要求，提高客户满意度。

食品食材配送售后服务方案

为了提供更好的售后服务，我公司针对本项目安排了24小时客服热线电话工作。客户可以通过我方客服热线来电咨询产品信息、投诉相关问题，服务人员接到电话后立即记录并给予全面的解析。当售后客服人员接到客户来电时，对于问题不大或者可以通过电话中直接沟通解决的问题，立即给予客户解决。但如果客户遇到的问题需要上门服务，客服人员应立即问明客户提出的问题和客户信息，并做好客户问题登记，将问题转交相关人员。

售后上门服务是指当客户在使用本公司提供产品的过程中出现问题，而不能通过电话或其他方法解决的前提下，为客户提供的一种直接面对面的服务方案。本方案流程如下：

1. 客户服务人员接到客户的来电，不能通过交流解决只能上门服务的问题，客服人员需精确了解客户的问题所在，登记客户问题和客户信息。
2. 客户服务人员将客户需求上门服务的信息交予相关工作人员。
3. 相关工作人员接到上门服务信息后，以最快的时间将任务分配到售后服务人员手中。
4. 上门服务人员接到上级分配的任务，应立即联系到客户，与客户约定上门时间。
5. 上门服务人员在与客户约定的时间内到达客户地址，为其免费服务。
6. 服务人员返回公司，需将此次服务中所出现的问题和内容做全面系统的总结报告提交公司售后服务部及本项目专案组。

为了了解客户所需，提升服务质量和产品质量，我公司专门设立售后服务信息管理人员，对客户每一次反馈的意见进行收集并整理归档。

售后服务信息管理包括以下步骤：



1. 信息收集

信息来源：电话热线客户记录、产品质量投诉处理、产品质量处理跟踪表、售后信息反馈意见表、售后服务处理跟踪表及其他资料，所有资料交由信息管理员扫描电子档归档保存。

售后服务人员每周做好关于本周的电话记录，将客户的服务需要内容详细记录报表。

售后服务人员每次出差详细填写售后信息反馈意见表，并对客户提出的服务要求进行跟踪处理，处理结束后详细填写售后服务处理跟踪表。售后服务期间，通过视频或照相等方法，保留服务的过程情况，并将所有资料整理提交信息管理人员存档。

2) 信息整理分析

信息管理人员每月会对售后服务人员提交的各类服务反馈资料进行整理，并提供给售后服务部责任人审阅。针对本周或本月连续出现的问题，我们会进行深入的分析，逐一排查可能发生问题的因素。

针对客户的意见和反馈，我们会进行归总处理，总结售后服务中存在的问题和客户需求，以及我们公司产品的客户满意度，从中分析出产品需要改进的地方。最后，我们会对所有问题进行总结归类，根据不同的问题进行不同的处理，技术上的问题由技术人员对产品进行提升完善，服务问题则由售后服务人员进行处理。

3) 落实改善措施

售后服务部门通过信息收集与处理后，会制定改善措施报告，明确改善时间进度和落实责任人，督促改善措施的执行情况，并对改善的效果进行审查评估，确保改善方案行之有效，不断提升售后服务质量。

4) 电话热线客户记录表、5) 产品质量投诉处理表、6) 产品质量处理跟踪表、7) 售后信息反馈意见表、8) 售后服务处理跟踪表我们会使用以上五种表格来记录和跟踪售后服务过程中的信息，以便更好地管理和分析售后服务的质量和效果。

第二十章、售后服务人员培训

我们要求售后服务人员身体健康且持有健康证，无传染性疾病，特定职位需持有相关执业资格证(如：营养师、食品安全管理员、检测员)。相关人员必须经过培训并合格后才能上岗。

我们提供岗前入职培训、在职培训和换岗培训。培训形式为集中培训与在岗培训相结合，培训团队由行政人员、食品安全管理员、质检员、营养师和仓管组成，分别



主讲公司员工手册、相关规章制度、配送服务礼仪、食品安全管理制度、质检方法、食品营养知识、食品仓储知识等内容。



第十二节、售后服务培训计划编制

根据配送项目的技术要求，我们制定了食品安全生产技术培训计划，包括针对岗位人员、特殊工种、其他关键岗位和普工的培训内容。培训内容包括配送企业安全生产法规、政策，公司各项安全管理制度，安全检验标准，安全生产发展新动向，安全技术技能培训，潜在的危险因素及防范措施，安全生产意识教育。我们聘请有丰富经验的专业人士授课，并严格考核。

根据计划表安排

食品安全教育培训的目的是加强食品安全生产意识，提高食品安全管理水平，做好食品安全生产工作。培训内容包括公司员工手册、公司制度、食品安全卫生知识、食品安全管理制度、责任追究、预防与应急措施、配送商务礼仪等。培训方法是聘请经验丰富的专业人员授课，要求严格考核，合格后方可上岗。培训时间根据计划表安排，包括公司概况、员工守则、部门岗位指导手册、礼仪/行为规范、安全知识、岗位职能技术培训、车辆安全驾驶培训、

食品安全卫生管理、素质/服务培训等。通过这些培训，可以提高员工的素质和服务水平，保障食品安全。

针对食品食材配送售后服务方案，服务人员培训内容包括员工入职培训内容。新员工入职培训方案是为了帮助新入职员工快速融入公司企业文化，树立统一的企业价值观念和行模式，了解公司相关规章制度，培养良好的工作心态和职业素质。新员工入职培训方案主要包括各部门的规范培训和指导标准。培训目的是使新进员工熟悉和了解公司的基本情况、相关部门工作流程及各项制度政策，增强对企业的认同感和归属感，遵守公司各项规章制度和行为准则，提高工作效率和绩效。通过这些培训，可以帮助新进员工深刻体会到公司的宏伟目标，激发求知欲和创造性，不断充实自己，努力向上。培训对象是全体新员工，培训时间根据计划表安排。

每期培训结束当日，人力资源部负责对学员进行反馈调查，填写 新员工入职培训反馈意见表 。根据学员意见，七日内提出对该课程及授课教师的改进参考意见，汇总学员反馈意见表并送授课教师参阅。授课教师在七日内拿出改进方案并填写 教师反馈意见表 交人力资源部审议。

新员工集中脱产培训结束一周内，人力资源部提交该期培训的总结分析报告，并报总经理审阅。结束后，新员工分配至相关部门岗位接受上岗指导培训(上岗培训)，由



各部门负责人指定教师实施培训并于培训结束时填写 新员工在岗培训记录表 报人力资源部。

人力资源部在新员工接受上岗引导培训期间，应不定期派专人实施跟踪指导和监控，并通过一系列的观察测试手段考察受训者在实际工作中对培训知识和技巧的应用以及行为的改善情况。综合、统计、分析培训为企业业务成长带来的影响和回报的大小，以评估培训结果，调整培训政策和培训方法。

车辆驾驶安全培训内容包括司机的职责及管理、司机交通行为规范和司机工作规章。司机应爱岗敬业，热爱公司，维护公司良好的形象，认真钻研技术，提高自身素质和服务水平，遵守国家法律、条例和公司各项规章制度，服从命令、听从指挥，努力完成各项任务，精心爱护车辆，保证车况良好，车容整洁，各种设备齐全，正确驾驶车辆，预防车辆事故。

司机应遵守行为美德和职业道德，文明驾驶、礼貌行车，严格遵守交通法规和公司各项规章制度，坚持车辆“三检查制度”，保持安全设备齐全有效，车容整洁，不驾驶机件失灵的或存在安全隐患的车辆，随身携带驾驶证，不准驾驶与准驾车种不符的车辆，严禁将车辆交给非司机驾驶，不超速行驶，不强行超车，严禁疲劳驾驶、酒后驾驶，停放车辆要遵守规定，严禁乱停乱放，拉好手制动，锁好车门，确保安全，注意保管货物，防止丢失、破损，行车中发生交通事故应保护现场，积极抢救伤者并及时报告交通民警和公司领导。

司机应遵守作息时间，按时上下班和按规定加班，工作中必须随身携带通信工具，并保证每天开机。

检查车辆的燃油、润滑油、液压油和冷却液是否正常；

检查车辆的仪表、信号、照明、开关、按钮、雨刮器和其它附属设备是否正常工作；

检查车辆的发动机是否有异常响声，工作是否正常；

检查车辆的转向、传动、制动和轮胎的技术状况及紧定情况；检查车辆的装载是否合理和安全可靠。

三)返回保养在返回时检查车辆的燃油、润滑油、液压油和冷却液是否正常；

检查车辆的仪表、信号、照明、开关、按钮、雨刮器和其它附属设备是否正常工作；

检查车辆的发动机是否有异常响声，工作是否正常；

检查车辆的转向、传动、制动和轮胎的技术状况及紧定情况；



检查车辆的装载是否合理和安全可靠。

四、定期保养

定期保养分为一级保养、二级保养和三级保养。一级保养是指每行驶5000公里进行一次保养，二级保养是指每行驶公里进行一次保养，三级保养是指每行驶公里进行一次保养。

五、初驶保养

新车在初次行驶5000公里时，需进行一次初驶保养。

六、换季保养

换季保养是指在每年春、夏、秋、冬季节更替时进行的保养。

七、停驶车保养

停驶车保养是指车辆停放一段时间后，重新启动前进行的保养

八、保养记录

保养记录是指记录车辆保养的时间、地点和保养内容的记录。

司机必须认真填写保养记录，以便于车辆保养管理的跟踪和检查。在进行车辆保养前，需要检查发动机、底盘、仪表及信号装置的工作情况，以及轮毂、制动鼓、变速器和驱动桥温度是否正常。同时，还需要检查传动轴、轮胎、钢板弹簧、转向和制动装置的状态及紧定情况，以及机油、冷却液的液面高度和全车油、水、气有无渗漏现象，最后检查装载情况。

在售后服务方案中，需要进行清洁车辆、加添燃油，检查润滑油、冷却液，清除嵌在轮胎间及表面的异物，排除行驶中发现的故障，检查、整理随车工具、附件、切断电源等项目。

定期保养需要根据不同车型制定相应的保养项目和计划，并督促实施完成。

在全年最低气温在-5℃以下的地区，需要在入夏和入冬前对车辆进行换季保养，包括清洗燃油箱，检查防冻液，更换润滑油和燃油，清洁蓄电池，检查供暖、通风装置和放水开关的完好情况。

对于新车和发动机经过大修的车辆，在规定的行驶里程内的使用磨合，称为车辆初驶。车辆初驶期需要按照规定进行使用和保养，包括减载、减速、正确选用燃油和润滑剂等。



经过保养的车辆，需要按照车辆保养竣工验收项目检查验收，包括发动机启动容易，各种转速下运转均匀，改变转速过渡圆滑，工作良好，离合器结合平稳，分离彻底，变速器换挡时应轻便灵活，传动轴安装正确，锁止、紧定可靠等项目。

确保轮胎换位正确，安装稳固，气压符合要求，并确保制动鼓检视孔外露；

钢板弹簧和螺栓必须正确安装和紧固可靠；

转向机操纵轻便灵活，各部螺栓紧固可靠，前轮前束、转向角和转向盘游动间隙符合要求；

轮毂轴承、制动蹄片隙等各部调整适当，工作温度正常，车辆滑行性能良好；

蓄电池外部清洁，电解液面高度和密度符合要求；

发电机工作性能良好，皮带张力符合要求；

发电机调节器工作性能符合要求；

起动机工作性能良好，防尘箍完好。

确保各仪表、灯光、信号和开关工作正常，全车线路齐全完好，固定可靠；

各总成内润滑油数和质量应符合要求，各润滑点和活动关节应按要求加注润滑剂

；

全车各部无漏油、水、气现象，所有连接螺栓紧固可靠；

车辆外观整洁，车门、车箱、驾驶室、发动机罩和翼子板等应无明显缺陷。

九、车辆油料管理使用规定：

一、车用油料的管理：

加注油时严禁烟火，冬季烤火时要注意安全，不得高温接触油箱；

不准使用汽油或柴油清洁车辆发动机；

严格控制车辆油料消耗，大力提倡节约用油；

润滑油必须由维修中心根据不同车型统一购买，严禁司机自行更换润滑油。

二、油耗管理规定：

严禁私自拆卸里程计数装置，如出现故障必须立即修复；

供油系统必须完好无损，防止跑、冒、滴、漏。油箱不能加注过满，油箱盖必须封盖严实并上锁，严禁使用非制式油箱盖，油箱盖丢失必须立即更换；

因车辆机械故障造成油耗增加，应立即主动排除。如司机无法排除，应及时上报上级领导和维修店给予修复。



关于驾驶员岗位职责：

严格遵守交通法规，确保行车安全，杜绝事故发生；

精心爱护车辆，保持车况良好，对车辆要勤检查、勤紧定、勤润滑，发现问题应及时报告维修，避免机械责任事故的发生；

车辆出车前后要清洗，保证车容车貌整洁、美观；

严格遵守公司车辆安全管理规定，自觉遵章守纪，服从安排和调度；

加强研究，提高驾驶技能，做好节约用油；

文明驾车，礼貌待客，不开“英雄车”、“赌气车”，严禁酒

后驾车，宁停“三分”，不抢“一秒”自觉参与安全教育活动，做到警钟长鸣，不断增强安全防范意识。

关于车辆检查制度：

坚持做好出车前检查和完成任务后的车辆清洗、检查工作，发现隐患及时报告维修。

为了确保车辆安全管理的有效实施，减少交通事故的损失并预防突发事件的发生，我们制定了车辆紧急情况处置预案。首先，在车辆发生伤人交通事故时，乘车负责人或驾驶员应立即拨打122交通事故报警电话，并将伤者送往医院急救，等待交警处理。如果驾驶员一人在场，先报警，立即抢救伤者，然后等待交警处理。其次，在车辆发生交通事故时，驾驶员应立即拨打122交通事故报警电话，并通知部门负责人，协助交警处理现场。最后，在车辆途中发生抢劫案件时，驾驶员或随车人员应沉着冷静地报警，并组织正当防卫，记下疑犯的特征，及时报告部门负责人并做好急救工作。我们平时也要加强防范，配备必要的防卫工具，以应对突发事件的发生。

在食品食材配送售后服务方案中，我们还制定了员工的卫生管理培训内容。员工每年必须进行预防性的身体健康检查，并取得健康证并经过培训合格后才能上岗。员工应养成经常洗手的好习惯，并遵守勤洗手、剪指甲、勤洗澡、理发、勤洗衣服、被褥、勤换工作服的“四勤”原则。如果员工发生原因不明的腹泻、发烧、咳嗽或

皮肤伤口感染等情况，必须立即就医并病愈后方可上班。员工的工作服必须定期清洗，并不得穿戴工作服出入非工作场所。员工开始工作前必须坚持洗手消毒。我们还要确保食品包装及的卫生，以防止食品污染，保障食品安全卫生。

食品的必须使用国家允许的材料制成，并符合相关的国家标准，以确保无毒无害。



食品包装标识必须清晰易懂，必须有中文标识，并包括品名、产地、厂名、生产日期、生产批号或代号、规格、配方或主要成分、保质期等信息。

定型包装食品和食品添加剂的产品说明书不得夸大或虚假宣传内容。

食品食材配送售后服务方案必须得到妥善处理，以确保食品的安全和卫生。

贮藏食品的方法主要有两种，即常温贮存和低温贮存。贮藏食品应做到“四防”，即防尘、防蝇、防鼠和防潮。食品库房应设专人管理，建立入库、出库食品登记制度，并按照入库时间分类存放，先进先出。存放食品时应与墙壁和地面保持一定的距离，不低于10厘米。

烹饪后至食用前的食品放置时间需要超过1小时，应在高于60摄氏度或低于8摄氏度的条件下存放。在温度低于60度，高于8度条件下放置1小时以上的食品，需要再次充分加热方可食用，加热前还需要确认食品未变质。冰柜内的食品不能反复解冻复冻，不能长期保存食物。贮存食品时，若冷藏，温度应保持在大于等于60度，若冷冻，温度应控制在8度以下。

采购人员在采购各种食品和食品原辅料时，必须向供货方索取同批产品的检验合格证或检验报告书。按照国家规定，禁止销售死黄鳝、死甲鱼、死河蟹、死青蟹等水产品。食品加工应使用专用工具，工作区不得吸烟。生熟分开是指盛装生熟食品的工具用具分开，生熟食品存放应分开。为防止食品交叉污染，食品用菜板、刀具、抹布、盆、碗等工具和必须生熟分开使用。加热食品时，食品的中心温度应达到70度以上。初步鉴别食品好坏可以采用视觉、嗅觉、味觉和触觉的方法进行。四季豆、土豆在加工制作时必须煮熟煮透，以免发生食物中毒。

食物中毒的种类主要分为细菌性食物中毒、真菌性食物中毒、化学性食物中毒和有毒动植物食物中毒。苏丹红是一种工业染料，不能作为食品添加剂使用，否则会严重危害人体健康。细菌性食物中毒多发生在夏秋季节，沙门氏菌食物中毒多由动物性食品引起。副溶血性弧菌食物中毒多发生在高温季节，多数由海(水)产品引起。

我们定期进行客户满意度调查，以了解客户对我们产品和服务的满意程度。调查内容包括产品质量、配送准时性、客服人员的态度和服务质量等方面。我们将根据调查结果进行改进和提升，以更好地满足客户需求。同时，我们也欢迎客户提出宝贵的意见和建议，帮助我们不断提高服务质量。



食材配送质量标准书



一、食材质量要求

1.1 基础标准

| 食材类别 | 核心指标 | 合格标准 | 数据来源 |
|------------|-------|---------------------|-------------------------|
| 生鲜类（蔬菜/水果） | 农药残留 | ≤GB 2763-2021 限值 | 国家市场监督管理总局抽检数据（2023） |
| 冷冻类（肉类/水产） | 微生物指标 | 符合 GB 2726-2016 | 农业农村部 2022 年冷链食品抽检报告 |
| 干货类（米面粮油） | 水分含量 | ≤14%（大米） | 国家粮食和物资储备局 2023 年标准 |

1.2 特殊要求

预包装食品：保质期剩余≥1/3。

二、验收标准

2.1 感官指标

| 项目 | 合格标准 |
|----|-----------|
| 色泽 | 无腐烂变色、无霉斑 |
| 气味 | 无异味、无酸败味 |
| 形态 | 无破损、无虫蛀 |

2.2 理化与微生物检测

检测频率：按照甲方要求定期提供指定品牌第三方检测报告。

订单确认与响应环节。



三、运输、储存要求及具体步骤

4.1 温控标准

| 食材类型 | 运输温度 | 储存温度 |
|------|----------------------------|----------------------------|
| 冷冻食品 | $\leq -12^{\circ}\text{C}$ | $\leq -12^{\circ}\text{C}$ |
| 冷藏食品 | $\leq 5^{\circ}\text{C}$ | $\leq 5^{\circ}\text{C}$ |
| 常温食品 | $\leq 28^{\circ}\text{C}$ | $\leq 28^{\circ}\text{C}$ |

4.2 订单环节

① 订单下达方式

采购方以书面形式（传真或邮件）或微信群内（文字或图片）向我单位下达食材需求订单，订单内容需包含食材种类、规格、数量、配送时间及指定地点等信息。其中，冷鲜肉类、水产类、蔬菜类订单需提前 1 天下达，干货、调味品类订单需提前 2 天下达，乳制品订单按每 1-2 天的需求频率下达。

② 响应机制

我单位收到订单后，需在当日内完成响应。对于冷鲜肉类、水产类、蔬菜类订单，若出现市场断档情况，须当日及时以书面形式告知采购方，以便采购方调整需求计划。干货、调味品类订单，供应商须在三日内以书面形式反馈准备情况，包括可供应品种、数量及预计配送时间。

③ 订单变更处理

采购方有权根据实际需求随时调整采购计划及供货时间段，我单位积极配合需求变更。若因订单变更导致供应商产生额外成本，双方



需协商解决。

4.3 分拣包装操作规范

①质量标准依据

我单位与采购方共同明确各类食材的技术、规格、质量要求及包装规范。

②分拣包装流程

分拣人员需严格按照对接到的订单食材进行分拣，剔除不符合质量要求的食材，如蔬菜类的黄叶、枯死叶、虫蛀品，水果类的破损、过熟或欠熟品。

包装过程中，需确保包装材料符合食品安全标准，且包装上清晰标注食材品名、等级、数量、生产日期、保质期、生产厂家及产地等信息。对于定型包装食品，需检查其标签是否完整，是否符合国家相关规定。

特殊食材的包装要求：

冷鲜肉类需使用保温箱包装，确保在配送过程中温度保持在0-5℃。

冻品需使用冷冻箱包装，温度维持在-12℃以下，外包装需完整无破损。

水产品若为活体，需配备氧气设备，保证其存活状态；非活体水产品需包装严密，防止汁液渗出。

4.4 配送运输管理

①配送车辆配置

自备送货车，车辆需定期维护保养。



②配送人员管理

配送人员需经过专业培训，熟悉各类食材的运输要求及应急处理措施。

③配送时间与路线规划

蔬菜类需保证当日9点前配送至采购方指定地点；冷鲜肉类、水产类根据菜谱每日需求当天配送。

4.5 验收交付流程

①验收主体与依据

采购方指派质量监督员负责食材验收工作，验收依据为国家相关食品安全标准。

②验收内容与步骤

文件查验：我单位按照甲方要求定期提供食材的相关证明文件，如大米、面粉、食用油的“SC”认证，冷鲜肉类、蛋类的检疫证明，冻品、饮料的生产日期和保质期证明等。

外观检查：检查食材的包装是否完整，标识是否清晰，外观是否符合质量要求。例如，蔬菜类需无黄叶、无虫、无杂质，码放整齐；水果类需无破损、大小基本统一，色泽鲜亮。

数量核对：根据订单内容，核对实际配送食材的种类、规格和数量，确保与订单一致。

③验收记录与签字

验收完成后，质量监督员需填写配送单，详细记录验收情况，包括食材名称、数量、质量状况、验收时间等信息，并由我单位配送人



员和采购方质量监督员双方签字确认。验收记录表一式三份，甲方一份，乙方两份存档。

④异议处理

若采购方在验收过程中对食材质量或数量有异议，需当场提出。我单位配合采购方进行复查，若确属我单位责任，我单位无条件重新更换配送货物，并承担由此产生的一切费用。

4.7 异常情况处理

①缺货处理

若我单位因市场断档等原因无法按订单供应食材，需及时告知采购方，并提供可替代食材的种类、规格和价格，经采购方同意后进行替换。

②质量问题处理

验收时发现食材质量不符合要求，我单位需无条件重新更换配送货物。

③突发状况应对

如遇自然灾害、交通管制等不可抗力因素导致配送延迟或货物损坏，我单位需及时通知采购方，并提供相关证明材料。双方需协商解决后续处理事宜，如重新安排配送时间或补发货物等。

4.8 售后服务与质量跟踪

①质量回访

我单位项目经理需定期（每月至少两次）与采购方沟通，了解食材使用情况及采购方的反馈意见。对于采购方提出的问题，我单位及



时采取措施进行改进。

②投诉处理

采购方若对我单位的服务或食材质量有投诉，我单位在接到投诉后 24 小时内做出响应，并在 3 个工作日内解决问题。若投诉问题较为复杂，需与采购方协商确定解决时间。

四、附则

争议解决：以国家食品安全风险评估中心检测结果为最终依据。



无重大违法记录声明



西安市阎良区消防救援大队：

我方作为 [陕西省西安市消防救援支队及各大队主副食配送服务采购项目 (第一批)] (项目编号: [XCZX2025-0050]) 采购包 [八] 的投标供应商, 在此郑重声明:

1. 在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中 [没有] 填“没有”或“有”) 重大违法记录。
2. 我方 [未被列入] (填“未被列入”或“被列入”) 失信被执行人名单。
3. 我方 [未被列入] 填“未被列入”或“被列入”) 重大税收违法案件当事人名单。
4. 我方 [未被列入] 填“未被列入”或“被列入”) 政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实, 我方将无条件地退出本项目的采购活动, 并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商: 西安亦和商贸有限公司

日期: 2025年06月24日



信用中国



信用中国

WWW.CREDITCHINA.GOV.CN



核验证码

信用中国

法人和非法人组织 公共信用信息报告

版本号V2.0

机构名称： 西安亦和商贸有限公司
统一社会信用代码： 91610113MAEA426Y5H
报告编号： 202506061710066193V547

| | |
|--------|-----------------|
| 报告生成日期 | 2025年06月06日 |
| 报告出具单位 | 国家公共信用和地理空间信息中心 |



公共信用信息概览



核验证码

西安亦和商贸有限公司

存续

登记注册基本信息

基础信息

| | | | |
|----------|------------------------------------|-------------------|------------|
| 统一社会信用代码 | 91610113MAEA426Y5H | 法定代表人/负责人/执行事务合伙人 | 杨静茹 |
| 企业类型 | 有限责任公司(自然人投资或控股) | 成立日期 | 2025-02-17 |
| 住所 | 陕西省西安市雁塔区朱雀南路1589号南飞鸿广场3幢1单元11706号 | | |

信用信息概要

| | | | |
|--------|-------------|--------|-----------------|
| 行政管理 | 2条 | 诚实守信 | 0条 |
| 严重失信 | 0条 | 经营异常 | 0条 |
| 信用承诺 | 0条 | 信用评价 | 0条 |
| 司法判决 | 0条 | 其他 | 0条 |
| 报告生成日期 | 2025年06月06日 | 报告出具单位 | 国家公共信用和地理空间信息中心 |



报告说明



- 1.本报告所展示的数据和资料为公共信用信息，“信用中国”网站承诺在数据汇总、加工、整合的过程中保持客观中立，不主动编辑或修改信息的内容。
- 2.受限于现有技术水平等原因，对此报告信息的展示，并不视为“信用中国”对其内容的真实性、准确性、完整性、时效性作出任何形式的确认或担保。请在依据本报告信息作出判断或决策前，自行进一步核实此类信息的完整或准确性，并自行承担使用后果。
- 3.如认为本报告所展示信息存在错误、遗漏、重复公示、不应公示、超期公示或与认定机关信息不一致等情况，请以数据源单位的信息为准，并可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请；如需对相关严重失信主体名单进行信用修复，请咨询名单认定单位。
- 4.本报告已添加“信用中国”水印、生成唯一的报告编号和报告核验码。如需对内容的真实性进行核验，可通过扫一扫报告首页“核验码”，查看本报告生成时的内容与纸质版报告内容是否一致。
- 5.本报告展示行政管理、诚实守信、严重失信、经营异常、信用承诺、信用评价、司法判决以及其他类等信息，因篇幅有限，单类信息仅按更新程度展示最近日期的100条。如有特殊需求，请与我们联系。



正文



西安亦和商贸有限公司

一、登记注册基础信息

| 基础信息 | |
|--------------------|------------------------------------|
| 企业名称: | 西安亦和商贸有限公司 |
| 统一社会信用代码: | 91610113MAEA426Y5H |
| 法定代表人/负责人/执行事务合伙人: | 杨静茹 |
| 企业类型: | 有限责任公司(自然人投资或控股) |
| 成立日期: | 2025-02-17 |
| 住所: | 陕西省西安市雁塔区朱雀南路1589号南飞鸿广场3幢1单元11706号 |

二、行政管理信息 (共 2 条)

| 行政许可 | | |
|------------|--------------------|-------|
| 行政许可决定书号: | JY16101132020752 | 第 1 条 |
| 行政许可决定书名称: | 食品经营许可 | |
| 许可证名称: | 食品经营许可 | |
| 许可类别: | 核准 | |
| 许可编号: | JY16101132020752 | |
| 许可决定日期: | 2025-03-06 | |
| 有效期自: | 2025-03-06 | |
| 有效期至: | 2030-03-05 | |
| 许可内容: | 食品销售,散装食品和预包装食品销售; | |
| 许可机关: | 西安市雁塔区行政审批服务局 | |



许可机关统一社会信用代码: 11610113MB2998038C
数据来源单位: 西安市雁塔区行政审批服务局
数据来源单位统一社会信用代码: 11610113MB2998038C

| 行政许可

行政许可决定书号: 91610113MAEA426Y5H 第2条
行政许可决定书名称: 营业执照
许可证名称: 营业执照
许可类别: 核准
许可编号: 91610113MAEA426Y5H
许可决定日期: 2025-02-17
有效期自: 2025-02-17
有效期至: 2099-12-31
许可内容: 依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动
许可机关: 西安市雁塔区行政审批局
许可机关统一社会信用代码: 11610113MB2998038C
数据来源单位: 西安市雁塔区行政审批服务局
数据来源单位统一社会信用代码: 11610113MB2998038C

三、诚实守信相关荣誉信息 (共0条)

查询期内无相关记录

四、严重失信信息 (共0条)

查询期内无相关记录

五、经营(活动)异常名录(状态)信息 (共0条)



查询期内无相关记录

六、信用承诺信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

七、信用评价信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

八、司法判决及执行信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

九、其他信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

十、信用状况提升建议

建议秉持诚信理念,合法有序开展经营活动。

结束





中国政府采购网
中国政府购买服务信息平台
www.ccgp.gov.cn

首页

政采法规

购买服务

监督检查

信息公告

国际专栏

当前位置：首页 » 政府采购严重违法失信行为记录名单 »



政府采购严重违法失信行为信息记录

HTTP://WWW.CCGP.GOV.CN/

企业名称：西安亦和商贸有限公司

执法单位：

处罚日期：

至

查询前，请至少输入一个查询条件

查找

重置

| 序号 | 企业名称 | 统一社会信用代码 (或组织机构代码) | 企业地址 | 严重违法失信行为 的具体情形 | 处罚结果 | 处罚依据 | 处罚日期 | 公布日期 | 执法单位 |
|----|------|-----------------------|------|-------------------|------|------|------|------|------|
|----|------|-----------------------|------|-------------------|------|------|------|------|------|

没有该企业的相关记录

本次查询的企业：西安亦和商贸有限公司

本次查询的时间：2025年06月06日 17时16分

提示：本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办库[2014]526号）发布。如有疑问请联系具体执法单位。

