6、服务方案

为规范我公司肠内营养制剂食品全程供应及售后服务工作，严格遵守《中华人民共和国食品安全法》《预包装食品标签通则》（GB 7718）、《食品安全国家标准 预包装食品通则》等国家法律法规及行业标准，保障采购方食品采购、收货、储存、使用全流程安全、高效、合规运行。建立标准化、快速化、可追溯的售后服务体系，及时响应采购方各类需求，妥善处置质量、配送、售后问题，杜绝食品安全隐患，保障采购方合法权益与正常经营秩序。

我司郑重承诺，所有供应的预包装食品均为正规厂家合格产品、资质齐全、批次新鲜、质量达标，全程严格把控生产、仓储、物流、交付各环节。建立 7×24 小时售后服务响应机制，坚持“质量优先、快速响应、全程负责、闭环落地”的服务原则，无条件承担因产品质量、配送失误、服务疏漏产生的全部责任与损失，为采购方提供一站式、专业化、保障性的售后配套服务。

一、售后服务内容

1．售前保障服务

1.1 资质合规保障

我司具备完整的食品经营资质，所有供货产品均附带生产厂家食品生产许可证、批次检验报告、合格证、溯源凭证等全套资料，每批次产品随货附带质检文件，确保所有预包装食品符合国家食品安全标准，无三无产品、过期产品、临期不合格产品、假冒伪劣产品，完全满足政府采购及合规验收要求。

1.2 产品备货保障

① 建立专属备货仓储体系，仓库符合食品仓储卫生、温湿度、防潮、避光、防污染标准，分区分类存放预包装食品，做到离地离墙、批次区分、先进先出，杜绝混放、串味、受潮变质问题。

② 针对采购方常规采购品类建立安全库存机制，常备足量库存，杜绝断货、缺货、供货延迟问题；针对节假日、高峰期提前备货，保障持续稳定供货。

③ 严格执行批次管理，所有出库产品确保剩余保质期充足，严格规避近效期、临期产品供货，保障采购方长期储存、正常使用需求。

1.3 配送前置保障

① 配备专用食品冷链/常温配送车辆，车辆定期消杀、清洁，全程密闭运

输，杜绝日晒、雨淋、污染、破损情况。

② 所有配送人员持健康证上岗，定期开展食品安全及配送规范培训，严格遵守食品运输卫生要求。

③ 根据采购方订单需求，按时、按点、按量配送至指定地点，提前规划配送路线，规避拥堵延误，保障配送时效。

2．到货验收服务

2.1 协助验收服务

货物送达现场后，我司配送人员主动配合采购方工作人员完成到货验收工作，逐批核对产品名称、规格、数量、批次、生产日期、保质期、检验报告、包装完整性等内容，全程协助清点、查验、登记、溯源核对，确保账物相符、资质齐全、质量合规。

2.2 验收问题即时处理

① 验收过程中若发现包装破损、漏液、污损、标识不全、数量短缺、批次不符、临近过期、外观异常等问题，我司现场无条件接受退换、补货，无需采购方承担任何费用。

② 当场确认问题产品，立即登记台账，同步启动补换货流程，确保不影响采购方正常使用。

3．产品质量质保服务

3.1 质保标准承诺

① 我司供应的所有预包装食品，全程质保、终身溯源，产品在正常储存、合规存放条件下，保质期内出现变质、发霉、异味、胀袋、质量不达标等问题，我司承担全部责任。

② 严格遵循国家食品安全标准，所有产品无添加剂超标、微生物超标、重金属超标等质量问题，所有批次均可提供官方质检溯源查询。

3.2 质量责任承担

① 若经第三方检测、市场监管部门核验，确认产品存在食品安全质量问题，我司无条件全额退货、全额退款、免费换货，并承担采购方因此产生的全部经济损失、整改费用及相关合规风险。

② 若因我司产品质量问题引发食品安全事故、投诉纠纷，我司全权承担所有经济责任、法律责任及善后处理工作。

4．标准化退换货售后服务

4.1 退换货适用范围

符合以下任意情况，采购方可无条件申请退换货，我司全程免费办理：

① 产品包装破损、变形、漏封、污损，影响正常销售及使用；

② 产品批次、规格、型号、数量与订单不符，出现错发、漏发、少发；

③ 产品存在胀袋、变质、异味、发霉、浑浊等质量异常；

④ 到货产品保质期不足、临期超标，不符合采购约定标准；

⑤ 经检验产品质量不合格、质检资料不全、溯源无法查询；

⑥ 其他因我司备货、物流、产品质量导致的不合规问题。

4.2 售后响应时效

① 2 小时快速响应：接到采购方售后咨询、问题反馈、退换货申请后，专属售后专员 2 小时内对接核实问题、登记备案、确认需求。

② 24 小时闭环处理：常规退换货、补货、补发需求，24 小时内完成上门取件、换货、补货、送达工作；紧急急用场景，当日完成退换补货，保障采购方正常运营。

③ 复杂问题 48 小时办结：涉及质量检测、批次溯源、纠纷核实的复杂问题，48 小时内出具核查报告及完整解决方案。

4.3 退换货办理流程

① 需求受理：接收采购方电话、微信、书面售后反馈，记录订单信息、产品问题、数量、现场情况；

② 现场核验：售后人员配合采购方核查产品、留存照片、视频、批次信息，确认问题责任；

③ 方案确认：根据问题类型，确定退货、换货、补货、退款、补偿等处理方案，同步告知采购方；

④ 落地执行：免费上门回收问题产品，同步配送合格新品或办理退款手续，全程零费用；

⑤ 闭环归档：问题处理完毕后，登记归档、复盘整改，杜绝同类问题重复发生。

5．应急保障售后服务

为应对突发供货及质量问题，我司建立完善的应急售后服务机制，保障采购

方需求不受影响：

① 紧急补货应急：采购方出现临时加单、应急缺货、货品损耗短缺情况，我司启动应急备货通道，优先排单、优先配送，最短时间完成补货交付。

② 质量突发应急：出现批量产品异常、合规风险、临时抽检不合格等突发情况，第一时间召回问题产品，免费更换全新合格批次产品，同步提交整改报告及批次质检资料。

③ 配送应急保障：遇恶劣天气、交通管制、物流延误等突发情况，提前告知采购方，启用备用配送车辆及路线，最大程度保障供货时效，确需延期的，提前协商并提供应急替代供货方案。

④ 食品安全应急：若出现疑似食品安全问题，第一时间暂停同批次产品供应，配合监管部门核查，快速处置、溯源整改，全程配合采购方完成报备、整改、复盘工作。

6．客户回访与长效服务

6.1 定期回访机制

① 建立月度售后回访制度，主动对接采购方，了解产品质量、配送时效、服务态度、产品使用情况，收集服务意见及改进建议。

② 针对采购方提出的问题及诉求，建立整改台账，逐项整改、逐项反馈、逐项闭环，持续优化供货及售后服务质量。

6.2 常态化增值服务

① 免费为采购方提供产品储存指导、保质期管理、批次台账登记、食品安全合规管理等配套服务；

② 定期同步最新产品资质、检验报告、合规文件，协助采购方完成台账存档、合规备查工作；

③ 主动推送临期产品提醒、批次更新提醒，协助采购方做好库存管理，规避临期、过期风险。

7．八、投诉处理与服务监督

7.1 投诉响应机制

开通 7×24 小时售后服务专线、专属对接人员，全天候接收采购方咨询、投诉、建议。所有投诉 100%登记、100%响应、100%闭环，无推诿、无拖延。

7.2 投诉处理流程

① 接收投诉信息，即时登记、分类、溯源；

② 2 小时内沟通核实问题、安抚对接、明确处理方向；

③ 24 小时内给出完整处理方案并落地执行；

④ 处理完成后回访确认满意度，形成完整投诉处理档案。

8．违约责任与责任承诺

① 若我司未按约定时效配送、无故断货、缺货，自愿承担相应违约责任，免费加急补货并接受采购方合规考核。

② 若供应产品出现质量不合格、过期、变质、包装不达标等问题，我司无条件退换货、退款，并全额赔偿采购方经济损失。

③ 若因我司产品及服务问题导致采购方被监管部门处罚、产生舆情风险、经营损失，所有责任及费用由我司全额承担。

④ 严格遵守食品安全法律法规，若出现违规供货行为，自愿接受市场监管部门处罚及采购方合同追责。

二、服务人员的技术水平

为了更好更全面的做好本项目的服务工作，我公司特成立“沁阳市人民医院特医食品专项售后服务小组”，由公司总经理直接指导，具体服务人员如下：

序号	姓名	职称	本项目担任的岗位	工作内容
1	谢文兴	/	项目组长	负责总体协调与客诉处理
2	陈静静	/	业务员	负责对接医院采购需求，全天候响应咨询、下单、应急补货需求
3	王亚超	初级临床营养师	学术经理	负责营养产品使用及配方适配进行指导
4	马秀玄	注册营养师	学术专员	负责临床科室的产品使用培训、跟床回访与学术支持
5	张琳	/	营养专员	负责协助临床营养科的制剂配制、配送等
6	吴岳杰	网络组建工程师	软件工程	负责软件系统的安装调试和技术