

在1小时内将处理结果反馈给采购方。

4. 对重大问题，处理完成后由售后服务组长进行复核，确保处理结果符合采购方需求及合同约定。

（三）回访及复盘流程

1. 日常回访每日开展，及时收集即时反馈，现场解决小问题。

2. 每月月底开展正式回访，形成回访报告，分类整理意见建议。

3. 每月召开售后复盘会议，分析问题产生的原因，制定整改措施，优化售后服务流程。

4. 整改完成后，将整改情况反馈给采购方，接受采购方监督。

五、售后服务保障措施

（一）人员保障

1. 售后服务小组人员均经过专业培训，熟悉食材质量标准、配送流程、售后处理规范，具备良好的服务意识和沟通能力。

2. 定期开展售后服务培训（每月1次），内容包括食品安全知识、售后处理技巧、应急处理方案等，提升售后人员的专业水平。

3. 明确各岗位人员职责，实行绩效考核，将售后服务质量、采购方满意度与绩效挂钩，激励售后人员提升服务质量。

（二）物资及设备保障

1. 配备专用的退换货车辆、冷藏保鲜设备，确保不合格食材能够及时召回、退换，新鲜食材能够妥善储存运输。

2. 建立食材质量检测实验室（或与专业检测机构合作），配备必要的检测设备，对每批次食材进行抽样检测，确保食材质量符合标准。

3. 储备一定数量的应急食材（如耐储存的蔬菜、粮油等），应对突发的供应中断情况，保障食堂正常供餐。

（三）制度保障

1. 制定完善的售后服务管理制度、质量管理体系、配送管理制度、应急处理制度等，规范售后服务各环节工作。

2. 实行售后处理责任制，明确每个问题的处理责任人、处理时限，确保问题能够及时、妥善解决。

3. 建立售后服务档案，记录每一次售后处理情况、回访情况、意见建议及整改情况，便于追溯和复盘。

（四）沟通保障

1. 建立常态化沟通机制，每日与采购方对接食材供应及售后情况，每月开展1次正式沟通，及时了解采购方需求。

2. 明确双方对接人员，确保沟通渠道畅通，避免因沟通不畅导致问题延误处理。

3. 及时向采购方反馈食材质量、配送服务等方面的改进情况，主动接受采购方监督。

六、售后服务承诺

1. 严格遵守国家食品安全相关法律法规及采购合同约定，确保所供食材质量合格、安全可靠，杜绝不合格食材流入食堂。

2. 建立24小时售后响应机制，对采购方的售后需求，30分钟内响应，一般问题2小时内办结，重大问题48小时内办结。

3. 对不合格食材，无条件退换货，并承担相应的损失及违约责任；对配送延误、食材破损等问题，及时整改并承担相应责任。

4. 定期开展回访及质量复盘，及时收集采购方意见建议，持续优化服务质量，确保采购方满意度达到98%以上。

5. 如因供应方原因导致食品安全事故，承担全部责任，配合采购方及相关部门做好事故处理工作，并全面整改。