

本合同 ☒ 是 / ☐ 否 中小企业预留合同

# 政府采购合同

合同编号： WZYGCG2026060125

甲方（采购人）： 温州市洞头区消防救援大队

住所地： 浙江省温州市洞头区北岙街道霞光大道 789 号

乙方（中标人）： 浙江乐禾供应链管理有限公司

住所地： 浙江省温州市乐清市柳市镇柳江北路299号

乙方于 2026 年 7 月 3 日参加了 温州市洞头区消防救援大队 组织的“ 浙江省温州支队洞头大队2026年度伙食原材料采购及配送项目（WZYGCG2026060125） ” 政府采购活动，经评标委员会评审确定乙方为 浙江省温州支队洞头大队2026年度伙食原材料采购及配送项目 中标人，按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及采购文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

## 第一条 合同标的

本项目服务总预算金额：¥1265515.11 元。

特别约定：合同签订后服务期 1 年结束或达到预算金额的，任一条件达到即视为合作期结束。合同期内如遇政策性原因或内部管理等特殊情况，导致合同无法履行，甲方可提前 1 个月告知乙方解除合同，且不用任何赔偿，合同自行终止。

采购内容：详见第四部分 采购内容。

## 第二条 中标价格

| 内容                              | 中标折扣 |
|---------------------------------|------|
| 浙江省温州支队洞头大队 2026 年度伙食原材料采购及配送项目 | 70%  |

## 第三条 服务交付

1、服务地点：

温州市洞头区消防救援大队及其下属消防救援站【温州市洞头区北岙街道霞光大道789号（温州市洞头区消防救援大队）、浙江省温州市洞头区灵德路与霓贤路交叉口西北方向340米左右（中铁十一局昆鹏消防站项目）】

#### 第四条 交付验收

1、乙方保证本合同中所供应的商品符合国家技术规格和质量标准的合格商品，且符合采购文件规定的验收标准。

2、如乙方所供商品与合同不符或在连续两个供货周期内所供货物未能通过甲方的验收（抽查或委托第三方检验），甲方有权终止合同并不予退还履约保证金，由此产生的一切责任和后果及委托第三方检验产生的检测费用等均由乙方承担。

3、乙方必须保证合同履行过程中所提供的产品符合国家相关卫生质量标准，保证食材的新鲜、卫生。如因食材所致的相关卫生事件，一切后果由乙方承担。

4、每日乙方送货人员必须要和甲方交接清楚，甲方及时做好管理登记。

5、乙方不得随意变更食品名称，与温州市发展和改革委员会官方网站所公布的名称保持一致，如无品名，可书面说明并经甲方同意，一经发现恶意变更品名且未经同意的，致使无法准确及时结算的，按扣除相应考评分处理。

#### 第五条 包装、装运及运输

1、乙方所供产品有外包装的必须标明产品名称、配料表（单一制品可以免除）净含量、制造者及经营者的名称和地址、生产（或分装、包装）日期、保质期或保存期（到货时产品的剩余保质期不得少于包装上标识的整体保质期的2/3）、产品标准号；无外包装的必须保证商品干净卫生、无杂质、无虫蚀虫蛀现象、保证商品干鲜，确保商品质量完好。

2、乙方所供产品不得有腐败变质、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，对人体健康有害物质。

3、乙方所供产品不得含有致病性寄生虫、微生物或者微生物含量超过国家限定标准。

4、乙方所供产品中应没有掺假、掺杂、伪造、影响营养、卫生。

5、乙方所供产品包装以原出厂标准为准。

6、乙方所供产品包装原则上采用环保、卫生、安全标准要求包装，如果根据货物性质、天气情况以及装运要求需要采用特殊包装的，乙方应采用特殊包装、包装成本由乙方承担。

- 7、因包装不当导致的货物缺失、破损由乙方承担责任。
- 8、乙方所供产品必须与甲方每日制定进货计划一致，如有缺斤少两应立即补货，造成甲方因乙方供货不足而影响餐食，由乙方承担责任。
- 9、乙方每周定期在伙食配送群里公布产品价格信息表，甲方如有指定的产品但未在产品价格信息表内的，需及时添加并更新产品价格信息表。
- 10、乙方无特殊情况下须在规定时间内送达，如遇特殊情况必须履行告知义务。
- 11、当天采购的配送产品分类存储、运送，海鲜水产品须存放在保鲜箱里面，并配置冰块保鲜。配送时做好生熟食分类，不得混装一个盒子一起配送。
- 12、乙方应保障服务质量，端正服务态度，当发现问题时，应本着发现问题解决问题的服务态度，及时提出补救措施，不得推诿扯皮推卸责任。
- 13、乙方出现以上情况的，在协商处理以上问题的基础上，还将按照采购文件《食材供应评价表》条款或近似条款，扣除相应考评分。

#### 第六条 款项支付

以市场价折扣方式进行报价（根据温州市发展和改革委员会官方网站（<http://wzfgw.wenzhou.gov.cn/col/col1216782/index.html>）最近之日公布的温州市区农贸市场商品价格监测表中所有菜市场的平均价格作为所需产品参考价格。温州市发展和改革委员会官方网站上监测表中菜市场未列明的货品，甲方有权选择洞头区北岙农贸市场的市场价作为产品参考价格，若温州市发展和改革委员会官方网站上监测表中菜市场和洞头区北岙农贸市场都无法获取的商品的市场价格，由双方协商确定价格。乙方所报折扣将作为下一周期供货商所供货品价格的重要依据，甲方成立采价组，乙方委派一名工作人员配合甲方，每半月对食堂食品原料的价格进行采集，参考相关部门发布的市场信息，询价后需经双方签字确认方可执行该参考价，原则上每半月确定一次，询价全过程录音录像并存档，录音录像设备由供应商提供。）

1) 送货清单一式三联每天按时开具，与原材同步送达，双方在送货清单上签字确认，乙方凭半月所有的《送货清单》计算结算金额。注：《送货清单》里面必须包括（不限于）货物品牌、货物名称、规格、单价、数量、总计价及总金额。

2) 送货清单中，某宗产品当期结算价=该宗产品实际供货数量\*当期该宗产品市场单价\*中标折扣。

3) 本项目实行半月结算，结算周期为每月1日—15日、16日—月末。乙方按每日实际配送业务逐天开具对应增值税发票（税点根据相关政策文件要求）。甲方自收齐该

结算周期全部发票并结合考核情况（详见附件 1：食材供应商评价表）之日起 15 个工作日内完成最终核定款项后再予以支付。

#### 第七条 履约保证金

合同签订后7天内乙方以银行保函方式向甲方提交合同总价1%的履约保证金。履约保证金合同期满后无息退还。

#### 第八条 售后服务及承诺

按乙方投标文件售后服务响应及承诺为准，详见附件2。

#### 第九条 知识产权

1. 乙方保证，甲方在享受服务或者服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任；如因此给甲方造成损失的，乙方负责全额赔偿。

2. 乙方为执行本合同而提供的技术资料或其他相关资料、软件等由甲方永久免费使用。

#### 第十条 甲方责任

1、甲方每日下达采购清单，订单内容应包括产品名称、规格、计量单位、数量、交货时间和交货地点，并由指定的负责人签名后递交至乙方，乙方收到订单确认后供货。

2、对采购食材的质、量进行验收，若发现产品质量不合规定，应于收货之日起 24 小时内以书面或电话形式告知乙方，乙方 5 分钟内响应，30 分钟内进行调换或退货，并做相应的处罚。

3、甲方因储存、保管不善等造成产品质量下降的，不得提出异议。

4、乙方出现以下情形之一，甲方有权不予退还合同履约保证金：

- （1）随意中断合同的履行；
- （2）不能及时供货（迟于甲方所定供货时间每日上午 6 点 30 分）；
- （3）出现“十二、违约责任”中不予退还履约保证金情形。

#### 第十一条 乙方责任

1、乙方提供的产品必须是质量监督管理部门检验并取得合格证明的产品。

2、乙方应保证所提供的产品是合格安全的产品，一旦发现伪劣假冒产品，以次充好产品或替代产品，乙方承担法律责任。

3、乙方提供的产品须经过食堂验收人员的感官检验、外观检验和试用检验，若产品外观、包装、形式不符合要求、感官检验不能达到食品卫生要求，当即拒收，乙方不

能满足食品的质量及售后服务要求时，甲方有权进行处罚或终止合同。

4、乙方必须按照甲方食堂管理人员通知的时间、数量、品种、品质要求及协定的价格准时送货，经验收合格后签字确认，不能以任何理由推托，一旦影响到食堂的正常运转，乙方应承担相应的经济赔偿。

5、因产品质量问题发生的食物中毒等事故，由乙方承担经济赔偿责任以及其他法律责任。

6、乙方应该在条件允许的情况下，出示产品检验合格证。

7、乙方应严格遵守《食品卫生法》和《动物检疫法》等相关规定，一经发现乙方产品质量不合格，除全部退货外，甲方有权取消供货单位的供货资格，不予退还全部履约保证金，乙方并承担由此造成的经济责任和法律责任。

## 第十二条 违约责任

1、乙方交付的食品如发生食物中毒等事故，由乙方承担经济赔偿责任以及其他法律责任，并取消供货单位的供货资格，履约保证金不予退还并承担法律责任。

2、乙方随意中断合同的履行，合同履约保证金甲方不予退还；

3、乙方必须无条件履行中标价格，并满足甲方的配送需求及质量要求。如乙方因未履行中标价格，一次缺斤短两或产品质量不合格被甲方退换货的，按2000元/次罚款。每半月发现三次以上（含三次）食品配送问题的，再扣除该半月配送总额的10%，每半月发现四次以上（含四次），甲方有权取消供货单位的供货资格并不予退还履约保证金，同时乙方应向甲方支付100000元违约金。对乙方恶意低价中标且不履行中标价格的行为将上报行政主管部门，由行政主管部门予以相应处罚。如给甲方造成严重经济损失且行为特别恶劣的，甲方保留追究其刑事责任权利。

## 第十三条 不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## 第十四条 保密

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务，应按照本合同总金额的10%支付违约金。

### 第十五条 争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

### 第十六条 合同生效及其他

1. 除采购文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2. 合同由甲、乙双方法定代表人（或者授权代表）签字并加盖单位公章，以最后一方签字日期为合同生效日期。

3. 本合同一式五份，甲方二份，乙方二份，采购代理机构一份。

.....

### 第十七条 服务期限

本项目服务期限为 1 年（2026 年 7 月 14 日至 2027 年 7 月 13 日）。

### 第十八条 下列文件为本合同不可分割部分

1. 政府采购采购文件（包括澄清、修改）；
2. 乙方投标文件；
3. 中标（成交）通知书；
4. 乙方在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件；
5. 政府采购委托协议书；

甲 方 温州市洞头区消防救援大队

单位名称（公章）

法定代表人（被授权代表）签字

电 话：



乙 方 浙江东禾供应链管理有限公司

单位名称（公章）

法定代表人（被授权代表）签字

电 话：



开户银行：中国银行温州乐清柳市支行

银行账号：398779252708

2026 年 7 月 13 日

2026 年 7 月 13 日

## 附件 1

食材供应商评价表

供应商名称:

时间:

| 评价指标           | 评价细则                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 扣分 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 流程管理<br>(30 分) | 准时送货 (13 分): 根据配送响应时间、应急供应情况等内容进行评价, 未准时送货, 非不可抗拒情况下延误一次扣 3 分; 超出约定时间 1 小时以上的或拒绝提供应急供应的, 每出现一次, 扣 13 分 (以此类推, 扣完为止)。                                                                                                                                                                                                    |    |
|                | 服务态度 (9 分): 工作人员工作敷衍, 服务态度差, 运送人员野蛮运装或无正当理由与食堂人员争执, 每出现一次, 扣 3 分; 运送人员野蛮运装, 在队站人员休息时间产生噪音过大, 队站人员认为休息受到影响的, 每出现一次, 扣 3 分; 菜品质量出现问题后, 配送单位及负责人售后服务、解决问题态度推诿扯皮, 推卸责任, 菜品得不到及时地更换, 每出现一次, 扣 3 分; 未履行告知义务, 菜品若出现缺货、供应商发现的质量有问题、菜品价格调整等必须提前至前 1 日晚上 8 点前告知单位 (站点) 伙食采购人员, 协商是否更换菜品, 如果未能及时告知并协商妥当, 每出现一次, 扣 3 分, 以此类推, 扣完为止; |    |
|                | 工作细致 (6 分): 配送物品清单与实际配送无差错, 出现差错一次, 扣 3 分; 配送生熟食分类、分箱、分装, 不得混装一个盒子一起配送, 出现一次, 扣 3 分; 未按照指定品牌采购的, 出现一次, 扣 3 分, 以此类推, 扣完为止;                                                                                                                                                                                               |    |
|                | 单据清晰 (2 分): 送货清单 (结算凭证) 项目齐全, 机器打印清晰得 2 分, 否则不得分。                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
| 质量管理<br>(50 分) | 每单位 (站点) 发现一个菜品不新鲜度扣 3 分, 每发现一个菜品不足量扣 2 分, 扣完为止。                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |
| 价格评价<br>(20 分) | 每次选 3-5 个菜品进行市场比价, 同等菜品价格超出市场价 5% 以内的, 每个菜品扣 5 分; 超 5%-10% 的, 每个菜品扣 10 分; 超 10% 以上的, 每个菜品扣 20 分。<br>注: 上述价格为剔除税费和配送费 5% 后的净价。菜品的重量按处                                                                                                                                                                                    |    |

| 评价指标                                                                                                                                                                                  | 评价细则    | 扣分 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|
|                                                                                                                                                                                       | 理后重量计算。 |    |
| 合计得分                                                                                                                                                                                  |         |    |
| 扣分项目说明： <u>如有站点该半月评价总分低于 90 分（含 90 分），扣除该站点该半月结算款项 1000 元/次；低于 85 分（含 85 分），扣除该站点该半月结算款项 1500 元/次；低于 80 分（含 80 分），扣除该站点该半月结算款项 2000 元/次。若单个站点连续三个评价周期总分低于 80 分（含 80 分），采购人有权解除合同。</u> |         |    |

售后服务方案

1. 设立专职食材配送售后团队

我公司为本项目组建专职食材配送售后服务团队，明确各岗位职责及 24 小时对接方式，确保采购人需求得到专业、高效处理。具体安排如下：

| 岗位名称      | 姓名  | 主要职责                                                                                                         | 联系电话<br>(24 小时<br>畅通) |
|-----------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 项目负责<br>人 | 陈诺克 | 全面统筹项目运营，对接采购人管理层，审批重大事项，对食品安全、配送时效、服务质量负总责，突发事件中担任应急总指挥。                                                    | 15325097777           |
| 客服专员      | 李灵  | <ul style="list-style-type: none"><li>负责日常订单接收、配送进度跟踪、客户咨询回复、投诉建议登记与闭环反馈；</li><li>异常情况第一时间上报并协调处置。</li></ul> | 13373857201           |
| 品控专员      | 王和北 | <ul style="list-style-type: none"><li>牵头食材质量验收、农残/兽残检测、不合格品溯源及处理；</li><li>对接市场监管部门，保障食材合规安全。</li></ul>       | 18072106777           |
| 应急调度<br>员 | 张卫涛 | 负责突发状况（车辆故障、拥堵、极端天气、临时加单等）下的运力调配、应急路线规划及紧急补送调度。                                                              | 18072170635           |

浙江省从业人员健康证明



编号: 002qd012606150028

合格

姓名: 陈端克

性别: 男

年龄: 33

类别: 食品生产经营

发证日期: 2026-06-15 有效期: 2027-06-14

身份证号: 330382199208190017

发证机构: 乐清市第三人民医院



浙江省从业人员健康证明



编号: 002qd012510310016

合格

姓名: 李灵

性别: 女

年龄: 21

类别: 食品生产经营

发证日期: 2025-10-31

有效期: 2026-10-30

身份证号: 3303822004\*\*\*\*1725

发证机构: 乐清市第三人民医院



浙江省从业人员健康证明



编号: 008gf012603150013

合格

姓名: 王和北

性别: 男

年龄: 52

类别: 食品生产经营-食品流通

发证日期: 2026-03-15 有效期: 2027-03-14

身份证号: 330326197307233318

发证机构: 平阳县鳌江镇卫生院



浙江省从业人员健康证明



编号: 0046r012606280039

合格

姓名: 张卫涛

性别: 男

年龄: 28

类别: 食品生产经营

发证日期: 2026-06-28

有效期: 2027-06-27

身份证号: 362329199709033074

发证机构: 乐清德康医院



2. 提供 7×24 小时售后服务热线

我公司承诺提供全年无休、7×24 小时不间断的售后服务热线，确保采购人在任何时间遇到食材质量、配送时效、紧急需求等问题时，均可第一时间联系到我司并获得有效处理。

一、热线设立目的

确保采购人在任何时间（含夜间、法定节假日）遇到食材质量、配送延误、紧急加单等问题时，均可第一时间联系到专职人员并获得即时响应与处置，最大限度保障消防救援大队及各站点的正常供餐不受影响。

二、热线号码公示

| 类别   | 岗位           | 联系人 | 热线号码        | 服务时间    |
|------|--------------|-----|-------------|---------|
| 主热线  | 客服专员（组长）     | 李灵  | 13373857201 | 7×24 小时 |
| 备用热线 | 客服专员         | 王如意 | 19858676187 | 7×24 小时 |
| 备用热线 | 客服专员         | 向林檬 | 18523265279 | 7×24 小时 |
| 备用热线 | 客服专员         | 张海静 | 17856655390 | 7×24 小时 |
| 紧急直连 | 项目负责人（应急总指挥） | 陈诺克 | 15325097777 | 7×24 小时 |

三、热线运行机制

（一）人员安排

1、主班制：客服专员李灵为主热线接听人，7×24 小时随身携带热线手机，确保不漏接任一来电。

2、备班制：王如意、向林檬、张海静三人轮值备班，主班因特殊情况无法接听时，来电自动转接至备班人员。

3、紧急直连：投诉升级或重大突发事件，可直接联系项目负责人陈诺克，由其亲自督办处置。

（二）响应时效承诺

| 事件类型             | 响应时效     | 解决时效       |
|------------------|----------|------------|
| 常规咨询/建议          | 30 分钟内响应 | 2 小时内答复    |
| 食材质量问题（变质、异味、异物） | 5 分钟内响应  | 1 小时内补送或换货 |
| 配送延误/漏送          | 5 分钟内响应  | 1 小时内调度补送  |

|          |      |                |
|----------|------|----------------|
| 紧急临时加单   | 立即响应 | 1 小时内送达        |
| 重大食品安全事件 | 立即响应 | 总指挥 30 分钟内到场处置 |

### （三）夜间及节假日值班保障

1、夜间（20:00-次日 8:00）：客服热线转接至当晚值班专员个人手机，确保夜间订单变更、次日备货调整等信息及时处理。

2、法定节假日：实行轮值制度，至少 2 名专员在岗值班，配送及仓储部门同步安排应急值守人员，确保节假日供餐保障不间断。

3、极端天气/特殊情况：提前启动应急预案，全员待命，热线保持畅通，主动与采购人沟通配送调整方案。

### （四）来电处置流程

1、接听记录：客服专员接听来电，填写《售后服务热线登记表》，记录来电时间、站点、联系人、问题描述。

2、判断分级：

- 一般咨询类：当场解答，记录备查；
- 质量/配送问题：立即派发至品控组或配送组，限时处置；
- 紧急事件/投诉：同步上报项目负责人，启动应急流程。
- 处置跟踪：专员全程跟踪处置进度，每 30 分钟更新一次状态，直至问题彻底解决。
  - 回访确认：问题解决后 2 小时内，专员致电采购人确认满意度，闭环归档。

## 四、热线服务承诺

- 永不占线：主备接力，确保任何时候均有人接听。
- 首问负责：首次接听人员全程跟踪，不得推诿转嫁。
- 限时办结：所有问题均有时限要求，超时自动升级督办。
  - 存档追溯：每通来电均有记录，按月汇总分析，持续改进

### 3. 供应商建立定期的客户回访制度

为持续提升食材配送服务质量，确保采购人需求得到及时响应与闭环处理，我公司建立以下定期客户回访制度。

#### 一、回访目的

- 收集反馈：定期收集采购人对食材质量、配送时效、服务态度等方面的真实意见；
- 发现问题：主动识别服务短板，防患于未然；
- 改进提升：将客户意见转化为具体改进措施，持续优化服务品质；
- 增进沟通：建立常态化沟通机制，加强双方协作默契；
- 考核验证：为采购人每半月考核提供双向沟通渠道，确认扣分事项已整改到位。

二、回访组织架构

| 岗位            | 姓名          | 回访职责                    |
|---------------|-------------|-------------------------|
| 回访总负责人（项目负责人） | 陈诺克         | 审批回访计划，听取月度报告，决策重大改进事项  |
| 回访执行组长（客服主管）  | 李灵          | 制定回访计划，分配任务，审核记录，跟踪整改进度 |
| 专职回访专员        | 王如意、向林檬、张海静 | 执行电话/现场回访，如实记录意见，归档案    |
| 品控专员          | 王和北         | 提供质量检测数据，协助答复质量类疑问      |
| 配送主管          | 张卫涛         | 提供配送记录，协助分析时效类问题原因      |
| 各相关部门主管       | 运营/仓储/采购主管  | 接收整改通知，限时完成整改并反馈        |

三、回访方式与频率

| 回访类型 | 频率                    | 方式          | 适用场景          |
|------|-----------------------|-------------|---------------|
| 常规回访 | 每半月 1 次（与采购人考核周期同步）   | 电话为主，结合微信沟通 | 日常例行意见收集      |
| 现场走访 | 每月 1 次                | 到队站当面交流     | 深入了解需求，现场解决问题 |
| 专项回访 | 退换货/投诉/考核扣分发生后 48 小时内 | 电话+书面确认     | 问题闭环确认，确保整改到位 |
| 季度满意 | 每季度 1 次               | 书面问卷（线上/    | 全面评估服务表现，形    |

| 回访类型 | 频率 | 方式  | 适用场景  |
|------|----|-----|-------|
| 度调查  |    | 线下) | 成量化报告 |

四、回访内容与评分标准

每次回访围绕以下五个维度进行：

| 评分维度  | 具体内容               | 差（80分以下） | 一般（80-89分） | 优秀（90-100分） |
|-------|--------------------|----------|------------|-------------|
| 食材质量  | 新鲜度、品种匹配、包装卫生、有无变质 | 多次变质/不符  | 偶尔有问题      | 始终新鲜优质      |
| 配送时效  | 准时率、包装完好度、搬运规范性    | 经常延误     | 偶尔延误       | 完全准时、服务规范   |
| 退换货处理 | 响应速度、补货及时性、处理效果    | 拖延推诿     | 基本处理       | 快速满意        |
| 服务态度  | 客服/配送人员礼貌度、专业度     | 态度恶劣     | 态度一般       | 热情专业        |
| 价格透明度 | 价格公示及时性、与市场价匹配度    | 虚高不明     | 基本透明       | 完全透明公正      |

五、回访流程



| 考核指标  | 目标值                | 未达标措施      |
|-------|--------------------|------------|
| 回访覆盖率 | 100%（每半月全覆盖 2 个站点） | 组长书面说明，补访  |
| 问题闭环率 | 100%               | 升级至项目负责人督办 |

| 考核指标       | 目标值                  | 未达标措施              |
|------------|----------------------|--------------------|
| 平均闭环天数     | ≤5 个工作日              | 分析原因，优化流程          |
| 客户满意度（平均分） | ≥4.5 分               | 低于 4.5 分时，召开专项改进会议 |
| 二次回访完成率    | 100%（退换货/投诉后 48 小时内） | 立即补访，纳入考核扣分        |

奖惩措施：

- 奖励：连续 3 个月综合满意度≥90 分，对回访团队给予绩效奖励；
- 处罚：因回访不及时或整改不力导致客户投诉升级，按公司制度追究相关人员责任。