

六、技术部分（格式自拟）

（一）、配送方案

（1）服务理念与定位

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：打造一个健康的供应平台。

2) 服务定位

中标后，我公司将把本项目作为我公司的重点项目，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。

（2）服务目标

1) 安全率 100%。

2) 采购方满意率 98% 以上。

3) 送货准时率 100%。

4) 破损率控制在 0.01% 以内。

（3）服务模式

1) 我司拥有专业的配送服务团队，对货物进行批量、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。

2) 我司在管理上严格采用国际安全管理体系，坚持军事化、规范化、专业化、国际化管理理念。在职能分工、目标设定、过程监控、效果反馈等方面实现了高效运作，一仲企业时刻保持旺盛的创新力和高效的执行力。

3) 我司注重增强配送各环节效率的对比评价，实现节能降耗，持续提升产品运行效率，加强配送人员学习培训，切实增强全体员工的使命感、责任感和紧迫感，不断提升员工的思想素质、业务技能和团队文化，从而更好地为客户提供配送服务。

(4) 服务特色

我司拥有专业的运输车辆和先进的检验检测设备。全体工作人员均持健康证上岗：确保为客户单位提供安全、专业的配送服务。

1) 人员方面

我公司有多名采购、检验及配送经验丰富的员工团队，他们均工作勤恳、敬业，具有较高的专业技能。

2) 价格方面

我司实行集中采购，在采购价格上获得更大优势；即使某些时候价格相同，在质量上也更胜一筹。

3) 运输方面

我公司有专门配送货车，配送方便、快捷。能确保配送时间、质量稳定。

5) 质量方面

我公司严格控制采购程序、严格审查供应商务项资所证书和产品检验报告。自我公司有先进的检测设备和仪器，从各个方面确保为客户提供高质量产品。

5) 经验方面，我公司配送工作经验丰富，曾为多家知名企业配送，积累了丰富的配送经验。



我司把安全放在第一位，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。

（5）服务措施

1) 合理设计和安排人力资源。我司根据各员工特长，合理安排，人尽其才，责任到人，最大限度地发挥团队精神和个人的潜能，为企业和客户单位谋取最大利益。

2) 加强领导，提高认识，高度重视安全管理与监督工作。供应服务工作要以“生命第一”、“安全重于泰山”为指导思想，充分认识配送安全工作的重要性和紧迫性。

3) 密切配合，强化监督，把安全管理工作落到实处。

1. 配送安全管理工作坚持预防为主的工作方针，实行具体责任人具体实施，分管领导主管督查，公司负责人监督指导的工作机制。建立健全配送安全工作责任制，做到责任到人、人员到岗、措施到位。分管领导、公司负责人要强化责任、经常性监督指导，发现问题及时提出整改意见，对违反操作规程和整改不到位的相关责任人应当依照有关条例严肃处理。

2. 对配送人员必须进行健康检查，确保持证上岗。

3. 加大对货物购买、货物存放的检查力度，严禁不合格品流入仓库。

4. 建立定期检查责任制，签订责任书，实施档案管理，一级抓一级，层层落实责任制，一旦出现质量事件，立即启动追究机制。

4) 突出重点，扩大宣传。我公司把管理工作重心下移，重点抓好具体责任人、分管领导等对货物监督和考核，并日常量化，张榜公布。加强产品质量工作，要做好以下几点：

1. 严把采购关

坚持采购索证制度（营业执照、生产许可证、检测报告、合格证等），落实采购、验货人员的责任制。

2. 严把储藏关

储藏标识要清楚，位置要合理。

3. 严把保管关

严格根据不同产品对储存条件的要求进行存储，确保不出现因存储不当造成质量情况，坚持留样制度。

4. 严把配送人员关

要落实配送人员的相关证件，操作要规范，合乎规程。

5. 严把环境关

防治四害，有效消除老鼠、境界、苍蝇和其他有害昆虫；要有纱窗、纱门等防护设施。

（6）服务优势

1) 我公司在人员方面，有多名采购及配送经验丰富的员工队伍，他们均工作勤恳、非常敬业。

2) 在价格方面，我公司产品实行集中采购，在采购价格上获得更大优势；即使某些时候价格相同，在质量上也更胜一筹。

3) 在运输方面，我公司有多辆专门用于配送的车辆，使配送工作方便、快捷。能确保配送时间、质量稳定。

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。我公司把质量放在第一位，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。

二、配送方案

我公司有一套科学合理、具体、详细并切合实际的配送方案和经验。以安全、配送快捷、服务满意为基本原则的配送流程。公司拥有专业的仓库，及专业的监督管理团队，具体的配送方案配送宗旨是“三按”“三专”，即“按时、按质、按量”“专人、专车、专线”对物品实行统一配送，进行严格的把控，保障单位人员的人身安全。

（1）总体方案

“高效快速、机动灵活，诚实守信，卓越服务”是我公司对客户恪守的承诺和经营宗旨，针对本项目，我公司将成立项目实施领导小组”，由总经理任组长，售后部经理任售后监督调查责任人，配送中心经理任专项配送中心责任人，全面协调各项工作的开展和问题处理，真正做到无论有任何问题及时处理，结合本公司日常配送流程，制定具体配送实施方案实施计划。

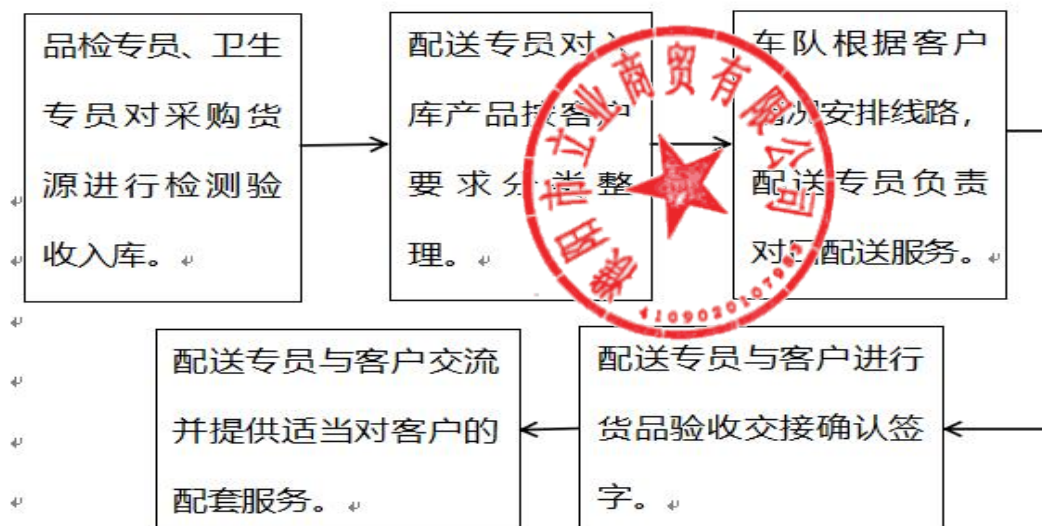
（2）配送范围

按采购人要求进行配送。

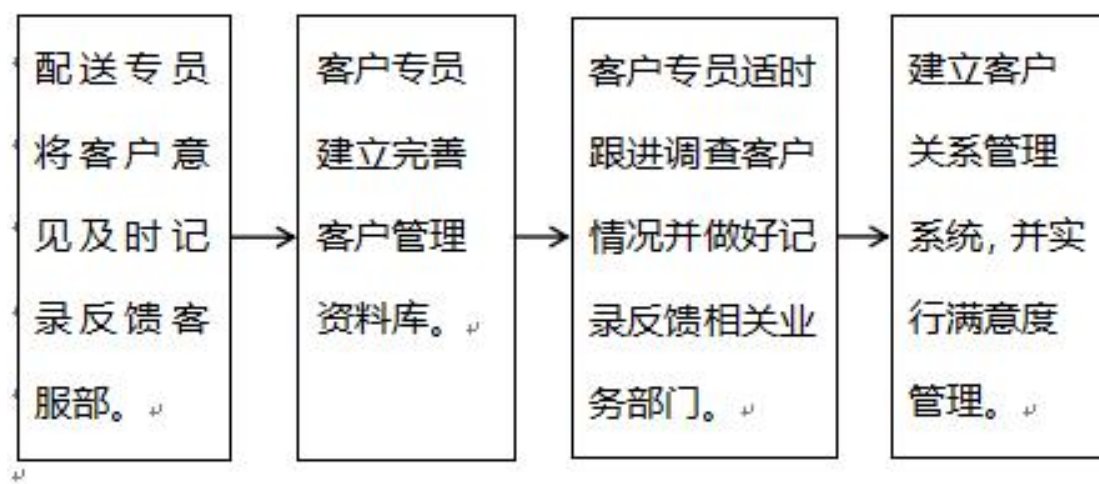
（3）配送方式

公司采用直配式，以仓库为起点，根据实际的需求情况配送，公司并配有专职装卸人员，把物品按照采购人指定的地点堆放整齐，不能以新压陈，并要求接收人按质按量验收。

（4）配送流程



客服流程：



(5) 运输方式

公司采用货车进行运输，主要运输方式为公路运输，所采取公路运输的原因：公路运输是一种机动灵活、简捷方便的运输方式，在短途货物集散运转上，它比铁、水路等运输具有更大的优越性，而我们所要运送的货物都具有短途运输的功能，货物的性质和经济性都符合公路运输的特点。

(6) 运输路线

由于交货时间的差异，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，并规划两条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把货物送到采购方要求的地点。

(7) 配送方案实施计划

我公司的配送宗旨是“三按”，按时、按质、按量。“三专”，专人、专车、专线。

按时——严格按照招标方的时间要求和规定配送。

按质——保证提供质量合格的优质产品，并登记记录每个送货批次。

按量——按照招标方的配送明细、数量、地址认真执行配送工作。

专人——公司安排专业配送工作人员实施配送方案，由配送中心经理

具体负责。

专车——公司针对本项目的实施。计划从公司配送中心抽出运输车辆，实施专车配送，完全能够确保按时送达到各目的地。

专线——我公司根据实际情况规划的专线配送路线。

(8) 严格执行公司的“五心”标准

诚心——诚心诚意。

贴心——站在对方角度考虑问题，以心换心。

细心——细致周到，不漏掉一个问题，不放过个细节。

耐心——始终保持服务耐心，最苛刻的客户是我们最好的教练。

舒心——客户放心，更开心，这就是我们的工作。

客户1%的不满意等于100%的不满意，在整个服务链上我们确保服务的精致性，不漏掉一个问题，不放过一个细节。

三、配送服务体系

我公司成立至今在配送服务工作方面积累了上富的经营，并在管理上形成了具有自己特色的一套管理方法，并建立了一套完善的配送体系，具体如下：

(1) 物流配送作业系统

物流配送作业系统是涵盖了从生产、加工、储存、分拣、配装、流通、销售到供给客户的全程网络系统，具体包括运输作业子系统、仓储作业子系统、装卸搬运作业子系统、包装作业子系统等多个作业环节。

1) 构建高效的运输子系统

物流涵盖加工制造等多个方面，并且与社会经济发展以及人们日常生活息息相关。因此，构建高效的运输子系统要注重运输网络的合理配置。同时结合产品自身的特性、运输距离长短，客户对需求时间的要求、企业的实际成本情况等因素选择最佳的运输方式，提高运送效率，使产品的价值得以最大限度地保存，防止在运输过程中由于运输方式或运输线路的选

择不当造成了时间延误或质量损耗，努力提高运输工具的运行率、装载率，避免装载空间的闲置。

2) 构建完善的仓储子系统

完善仓储系统既要充分利用现有的运输交通网络功能，将仓储节点设置在公路主干道与铁路站点、港口交汇处，同时又要依据需求总量、商品再生产的周期、物流交通的运输条件以及物流设施设备管理水平等综合因素控制商品的储存量储存结构和储存时间。

3) 构建省力化的装卸搬运与系统

装卸搬运活动是在流通过程中的支撑和保障性活动，在此过程中应当防止无效搬运造成的多余装卸劳动，充分利用重力作用进行有一定落差的装卸，以减少装卸的动力，最大限度发挥搬运机械设备的装载能力，减少搬运次数，实现“规模装卸”；并通过托盘、输送带、车辆等设施提高产品的装卸搬运活性，保持物流配送的节奏性和衔接性，提高整个物流作业系统的综合效率。

4) 构建现代化包装子系统

包装是整个生产过程的最后环节，包装质量的好坏与包装材料的选用直接关系到产品在运输、仓储、销售等环节的作业效率。因此，要将包装材料、包装技术、包装方式等因素综合运用实现合理化，在选用包装材料的性状上实现轻薄化、单纯化，力求达到实用性和美观性相统一，简化包装的规格型号，使同类产品的包装相互通用，实现机械化、自动化生产，符合标准化的要求，促进物流的作业效率和包装现代化水平，降低包装成本。

(2) 物流配送信息系统

物流配送信息系统能够及时准确传输并反馈产品流通市场信息以及其他子系统的运行情况，保证整个配送系统高效顺畅运作。因此，构建物流配送信息系统首先要在良好的信息处理系统和传输系统的基础上构建

产品供应链管理信息平台；并且依托科学、高效的物流配送管理软件实现对产品配送信息的收集、传输、加工、储存活动，达到物流、信息流协调顺畅，支撑物流基础作业活动以及中高层企业管理者的控制与决策。

（3）物流配送体系的完善

1) 配送与流通加工一体化

流通加工主要是指在货物流通过程中根据消费者多样性的需求持续对产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进货、分割、加工、包装、拣选、配送运输至销售的整个供应链条。

2) 建立健全的配送质量管理体系

采用质量管理模式可以使经营企业更好地对配送过程实行全面有效的管理，推进品质标准化、规格标准化、包装标准化可以使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。建立健全的配送质量管理体系可以适当引入CMGP（良好制造规范）和HACCR（危害分析关键控制点）质量管理模式，建立顾客满意受标准，及时了解客户的需求变化，完善管理体制，从而提高经营企业的综合服务水平。

三、产品采购、仓储、配送等安全措施

（1）产品源头

抓源头控制，安全可追溯为强化源头控制，一是直接与厂家、基地建立了紧密型合作关系；二是实行承诺制、索证制，和供应商签订质量安全承诺书，索要真实、有效、能够负得起法律责任的所有相关证明、证件，在采购环节，严格执行“五不采购”政策，即：

1) 无证、证件不全或物证不符的不采购。

2) 有毒有害的不采购。

3) 按标准生产，严把关键点。我公司按照采购方的要求，对我公司合作单位本着做到高标准、严把控、层层把关。

（2）仓储安全

仓库运行过程中，应保证所温稳定，库内空气温度应保持在1-4℃，昼夜库内空气温度波动幅度不超过1℃，产品进出库的库温波动幅度不超过4℃。入库员要做好索证登记工作，同时查验运输车内湿度、卫生以及运输产品的包装和表面卫生。

产品应合理堆码，堆码重量不得超过设计负荷；库内货位堆码应符合以上要求；距冷藏间顶棚 $\geq 0.25\text{m}$ ，电顶排管下侧 $\geq 0.3\text{m}$ ，距顶排管横侧 $\geq 0.25\text{m}$ ，距无排管的墙 $\geq 0.25\text{m}$ ，距墙排管外侧 $\geq 0.4\text{m}$ ，距冷风机周围 $\geq 1.5\text{m}$ ，距风道底面 $\geq 0.25\text{m}$ ；每垛均须明确标识，应包括品种、规格、数量、质量、等级、生产厂家、生产日期、入库日期等；库内货物应包装牢固、完整、清洁，标识清晰。

（3）配送安全

1）执证上岗

配送人员全部执行有效驾驶证、健康证、车辆运输证上岗，保证配送途中安全。

2）消毒严格

运输车辆在装箱配送前，由专门消毒人员进行严格的车厢消毒后由专人严格检查，合格后方能入库配货。

3）车辆运输

我公司安排运输车辆，提供24小时车辆应急保障。

（4）车辆要求

1）运输车辆应达到无异味，无污染物危害，不得与有毒、有害、有异味或影响产品品质的物品混装运输。

2）每天发货前检查车辆，要求内部干净卫生、无异味、干净无生锈。

3）运输车辆车和内、外表面洁净、无污染、无破漏。

4）经消毒后按规定堆放高度装车，不得超高摆放。

5) 所有工器具、车辆和壁及底部必须定期进行清洗、消毒，保证车厢干净、卫生、整洁。

6) 品管人员每天对运输车辆检验，将当天的检验情况记录在送车辆检查报表中。

7) 每天运输完毕，由卫生专员进行灭菌处理。

(5) 保险保障

我公司按时缴纳安全责任险，有效预防安全事故。

(6) 产品留样

我公司对配送产品进行留样，预留时间3个月。

(7) 各部门质量安全目标要求

1) 办公室

1. 与质量有关人员岗前培训合格率100%。
2. 外来文件受控有效率100%。
3. 100%确保现场使用的文件，标准为最新有效版本。

2) 质量部

1. 主要物资采购合格率100%。
2. 合同、订单履约率100%。
3. 顾客满意率99%以上。
4. 检查验收合格率100%。
5. 生产商资质文件，合格证明效证率100%。
6. 记录完善率100%。

3) 配送部

1. 设备完好率100%。
2. 各工序批次月巡检严重不合格0次。
3. 记录完善率100%。

(8) 安全质量方针



1) 方针：质量求精、开拓市场、完善服务、忠诚守信。

2) 分解：“质量求精，开拓市场”表明了我公司在产品质量日益得到广大消费关注的今天，对消费者的承诺和我们公司的战略方针，我们要以产品的质量来赢得市场，要在质量上做到精益求精。这也同时表明了我公司“以顾客为关注焦点”的质量管理思路，以顾客为中心，深挖市场需求，以提高产品的质量水平是我们永远不变的宗旨和方针。

因此，我们将“质量求精，开拓市场，完善服务，忠诚守信。”来作为我们公司的质量方针时刻鞭策，督促我们时刻努力工作，完成公司所确立的质量目标。

(9) 生产过程控制

1) 人员要求

1. 对员工进行岗前培训和定期培训，学习相关法律、法规、规章、标准、企业管理制度和其他安全知识，做好记录，建立档案。

2. 每年组织有关人员进行健康检查，并建立健康档案。

4. 与生产无关人员不得擅自进入种植基地及操作间。进入操作间人员应穿戴好工作服、工作帽、工作鞋（靴）。

2) 卫生维护

1. 生产操作间进口处更衣、洗手、消毒等设施配备齐全，保持完好，使用正常。必要时还应设有工作鞋（靴）消毒池。

2. 生产操作间内应有防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫设施，保持完好。温度、湿度、空气洁净度能满足生产要求，并设有盛装废弃物的专用容器。

3. 杀虫剂和其他需要使用的有毒、有害物品应有专用的储存场所（柜），加锁并由专人负责保管，加贴警示标志，使用前须经批准采购配送过程中产生的不合格品、废弃物，使用专用容器分别收集盛装，及时处置并记录。

3) 成品管理

1. 成品入库时，仓管员应检查包装是否完好，确认数量后签名，安排入库。

2. 成品应按品名、规格、生产批次分别堆放，标识清楚，防止包装损坏或不同批次的产品混杂。

3. 仓管员应按照先进先出原则办理成品出库手续，清点数量，并检查外包装质量。发现问题应及时报告负责人。

4) 召回实施

1. 对确定实施召回的产品，应立即核实产品的批次、生产数量，并查明库存量、已销售数量，查清具体销售区域后，制定召回计划。

2. 根据有关法律、法规规定应予销毁的产品，可在销售地直接销毁或退回销毁处理。销毁现场要建立影（像）证据，并填写《销毁记录表》。

5) 召回报告

在产品召回过程中，落实报告制度，向当地质检部门提交以下报告。应立即提交《召回措施报告》内容包括

1. 召回产品的名称、规格、型号、批次以及涉及的产品数量。
2. 停止销售的情况。
3. 通知消费者的情况。
4. 安全危害的种类、产生的原因、可能受影响的人群、严重和紧急程度。
4. 召回通知记录情况。
5. 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。
6. 召回的预期效果。
7. 召回产品后的处理措施。
8. 根据召回进展情况，应及时提交《召回阶段性进展报告》对召回

措施有变更的，应当在产品召回阶段性进展报告中说明。

9. 在召回时限期满15日内，提交《召回总结报告》。

6) 记录与档案

1. 保存对产品召回全过程记录，主要包括召回的批次。

2. 数量、比例、原因、结果、处理方案等。同时，要建立召回档案，妥善保存召回、销毁的现场形象 and 各类书面证明等相关资料。

(10) 物流安全保障控制

1) 为确保产品的卫生质量，保证产品在配送期间的食用价值，特制配送品质保证作业指导。

2) 配送车辆及周转箱的使用、储存、保管及清洁工作由配送部门直接负责，配送主管负责监控配送人员的装及配送车辆及周转箱的清洁保养及在运输过程中的品质、安全、卫生。

3) 配送人员在配送分装前应对后转箱进行分装前最后检查，卫生及防护指示应符合要求。

4) 配送人员在配送装运前半小时对车辆进行检查车厢内卫生应干净整洁。

5) 配送人员在配送分装前（至少15分钟）准确依“着装标准”进行着装，以防止产品受到污染，手套，口罩须佩戴整齐。

6) 配送人员在配送前，必须准确掌握所需配送产品的种类，数量及注意事项，必须符合配送要求及产品分装要求。

(11) 安全制度控制措施

1) 安全管理制度

严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》、《产品标识标注规定》等相关法律、法规的规定产品，质量符合国家有关产品标准的要求。

2) 符合法律、行政法规及国家有关政策规定的企业设立条件，在取

得生产许可资质的前提下组织生产。

3) 建立完善各项规章制度，努力提高企业质量管理水平。企业负责人和主要管理人员了解质量安全相关的法律法规知识。具有与生产相适应的专业技术人员，熟练技术工人和质量工作人员。

4) 具备质量安全保障的检测设备和相关辅助设备，具有与确保产品质量合格相适应的原料处理、储存厂房等或者场所。具备产品质量安全的环境条件。

5) 按照有效的产品标准组织生产，符合法律法规和相应的强制性标准要求，无强制性标准规定的，符合采用标准要求。

6) 具有质量检验和计量检测手段，检验和检测仪器定期通过计量检定。

7) 在生产过程建立标准体系，实行标准化管理，原材料采购、产品出厂检验到售后服务实施全过程质量管理。

8) 产品经过严格检验、确保产品检验合格。

四、配送流程细则

(1) 接受订单环节

公司业务人员收到客户的订单后，首先要详细检查并填写好有关内容：

- 1) 产品的名称及数量；
- 2) 客户的姓名、地址、电话号码；
- 3) 接单日期；
- 4) 接单经手人签名。

(2) 仓库出货环节

1) 仓库主管接到客户订单后，首先要检查清楚订单的详细内容，如有不明确之处，要及时联系公司商务。

2) 仓库主管要准备根据订单的要求，安排各组依好出货工作。

3) 填写发货单（送货单）时，要在发货单上注明货品名称及数量、

客户名称、地址等，并在备注栏上注明该批货物的订单日期。是否有欠货，发货单一式三份，仓库及公司各存档一份，客户一份。

4) 填写补发欠货的发货单时，要在备注栏注明原订单的日期，并注明“补发”的字样，如：补发X年X月X日的订单产品。

5) 如果新订单和补发的订单同时发货时，要分开填写发货单。仓库主管要在已确定发货的订单上写明“已发货”字样，有欠货的要写明“欠货”字样，已补发欠货的要在传点订单上取消“欠货”字样。当天已发送的货物的发货单要送回公司存档。

6) 因出货所造成的问题，责任由仓库工作人员负责，由此使公司造成损失的，将对当事人进行经济处罚。

(3) 物流送货环节

1) 配送注意事项

1. 装货前要先由司机和仓库主管一起核对清点货物的名称及件数，装车后再清点一次，检查是否有遗漏。

2. 货物装好后，司机要检查车辆的性能状况，如轮胎压力、油箱储量、关好车门等。

3. 发车前检查发货单上的收货人及地址是否相符，检查准确后方可出发，避免误送。

4. 司机在发车前对送货路线要明确，以免走错路线，浪费能源；行车时要遵守交通规则，时刻注意交通安全；留意并熟记送货的路线，以便下次送货时要顺利快速。

5. 货物送达目的地后，要由收货人签收；送到货运站的，物流人员要明确分清不同客户的货物，并注意货运站的环境安全；确保货物安全；当货运站工作人员填写货运单时，要认真核对发往地点、客户名称、电话号码、货物数量等等，确认无误后方可返回。物流人员要把当天已发货的发货单交回给物流主管。最后由专人带回公司存档，粘贴在原始订单上面。



⑥ 因送货所造成的问题，责任由物流人员负责，由此使公司造成损失的，将对当事人进行经济处罚。

(4) 接受订单环节

1) 订单处理流程

1. 接收订单、采购、出货

公司订单部人员收到客户的订单后，首先要详细检查并填写好有关内容：

- ① 产品的名称及数量；
- ② 客户的名称、地址、电话号码；
- ③ 接单日期；
- ④ 接单经手人签名。

由相应客服人员审核，确认订单内容准确无误后，统一由订单部负责汇总，传到采购部下达采购指令。

采购专员把当天的原始订单整理好，统一交商务保管，编写当日订单的流水号，按时间顺序装订成册。

所有采购回的产品，均经品质部抽检合格后，由配送员按客户订单分拣、装箱、装车、配送。

1. 库存商品配货

① 仓库主管接到订单后，首先要检查清楚订单的详细内容，如有不明确之处，要及时联系相关人员。

② 在接单的同时关注公司的仓库库存量，做好补充准备。

③ 仓库主管要准备根据订单的量，安排各组做好配货工作。

④ 配货完成，安排专人进行整理，统计库存，进行常用品种备货。

2) 订单落实管理流程说明

序号	节点	责任人	相关说明	相关文件或
----	----	-----	------	-------

				记录
1	接收订单	订单管理 人员	接收订单，确定客户需求 and 订单的评审形式。	《订单接收 登记单》
2	订单审核		组织各相关部门进行评审，评审合格后下达采购订单。	《订单评审 记录表》
3	审批	总经理	对订单进行审批。	《订单审批 规程》
4	订单审批 处理		订单无法满足客户要求时，与客户进行沟通与协调，并做退单处理；如有疑问、企业能力不足或不能按要求完成时，及时与客户沟通。	《订单审批 处理意见》
5	下达订单	采购人员	根据订单计划及时下达订单，传递到采购部门及相关部门执行。	《订单下达 通知单》
6	制定采购 计划		根据订单要求，制定采购计划，并下达到采购部门，准确实施采购。	《采购计划》

7	采购实施		根据采购计划，组织采购。	《采购跟踪表》
8	采购反馈		如可按订单要求完成，则组织采购；如不可按订单完成，则申请变更。	《采购反馈记录表》

（5）仓库出货环节

1) 目的

为满足客户的发货要求，保证发货的及时性、准确性，确保公司发货流程的顺畅。

2) 职责与权限

1. 跟车业务员负责产品装卸，仓库管理员协助跟车人员装卸产品及点数。跟车人员根据送货单据点数，品种及数量确认无误后，在送货单上签字确认。

2. 仓库管理员负责办理产品打印送货单，出库手续，按送货单准备好出货产品，并将产品放置在指定位置。

3. 短途由跟车人员及司机负责产品运输。

3) 出库注意事项

1. 总原则

- ① 不多发；
- ② 不少发；
- ③ 不错发。

2. 错发的概念

- ① 发错生产线的，发错销售点的；
- ② 方向没有错，但是物品装错车；

③ 所有的单证都需要注意齐全。

- 单证都要齐全，单证里面该填的都填的很详细。基本内容如下：
- 装运单：货号/品名/规格/数量/产地/体积/重量/包装/时间。
- 提货单：笔误/内容不全/相互矛盾与收货人改正后再发货。
- 复核单：提货单与装运单内容一致，唛头标签清晰可辨。
- 更正单：多发/少发/错发立即追回或通知收货人更正退换货。
- 不发货：非正式/过期或有疑问的提单不能作为发货凭证。

五、物流送货环节

(1) 运输环节

1) 车辆内外必须清洁干净、无污渍、无异味、保持通风良好，运输前必须进行消毒处理，并设专人监督。

2) 送货器具保持干净，无污渍。

(2) 物流送货环节

1) 装货前要先由司机和仓库主管一起核对清点货物的名称及件数，装车后再清点一次，检查是否有遗漏。

2) 货物装好后，司机要检查车辆的性能状况，如轮胎压力、油箱储量、关好车门等。

3) 发车前检查发货单上的收货人与地址是否相符，检查准确后方可出发，避免误送。

4) 司机在发车前对送货路线要明确，以免走错路线，浪费能源：行车时要遵守交通规则，时刻注意交通安全；留意并熟记送货的路线，以便下次送货时要顺利快速。

5) 货物送达目的地后，要有收货签收：送到货运站的，物流人员要明确分清不同客户的货物，并注意货运站的环境安全，确保货物安全；当货运站工作人员填写货运单时，要认真核对发往地点、客户名称、电话号码、货物数量等等，确认无误后方可返回。物流人员要把当天已发货的发

货单交回给物流主管，最后由专人带回公司存档，粘贴在原始订单上面。

6) 因送货所造成的问题，责任由物流人员负责，由此使公司造成损失的，将对当事人进行经济处罚。

(3) 配送环节严格的制度管理保障

1) 配送管理保障

1. 运输管理措施

我公司负责的项目采购货物的运输，所产生的费用由我司负责。运输工具清洁卫生无污染，采用符合卫生标准的外包装和运载工具，保持清洁和定期消毒。运输车厢的内仓，包括地面、墙面和顶，使用抗腐蚀、防潮，易清洁消毒的材料。车厢内无不良气味、异味；运输途中严防日晒、雨淋，保持通风散热；货物装卸轻抬轻放，避免损伤。货物堆放科学合理，分区域、分种类存放。

对本项目产品的运送，我公司具体实施细节及标准如下：

① 车辆准备

- 司机进出我公司生产车间、仓库必须穿反光衣。
- 检查是否有2套隔温板、车厢门帘是否完整、照明正常等。

② 证件确认

胸牌、驾驶证、行驶证、营运证等。

③ 常用工具准备

温度记录仪 1 枚、两条绑带、封箱胶、笔、夹板等。

④ 车辆卫生标准

● 清洗车辆，保证车辆外观整洁、车厢内部干净无异味、门帘和隔温板干净。

● 通知公司检查人员检查车辆，并开具车辆卫生合格单（只有检查合格才能拿单装车）。

- 不得穿拖鞋，注意形象。

- 不得在货台跳上跳下。

● 公司仓库、车厢内、配送装货区交接装卸货时，不得有不卫生情况发生。

- 倒车到最先装货出货，必须放置三角木或轮阻。

⑤ 拿单据装货

● 戴上车头发动机钥匙、温度记录仪、温度探针，工号牌，临出发前由车辆安全管理员查验，领取送货单、派车单、销货单等、检疫检测合格证明。

- 在派车单上和所有送货单上签名。
- 到投单室投单，等待点货人员拿单。
- 点货人员拿单签名后，返还派车单和两联送货单。

6) 装货要求

● 依据大不压小、重不压轻、规则放下不规则放上原则码货，码货最高高度离顶部22cm。

- 按卸货顺序摆放，标记编号。
- 清点总件数，散货需清点明细，发现差异，现场及时反馈处理；所有货物必须清点完后才可以装车，车辆一旦离开装货区，出现货物短少差异，由司机负主要责任，并承担损失。

7) 货物配送工作

- 到达客户，与客户相关工作人员收货：文明用语，礼貌待人。
- 在送货单登记、派车单上，并在派车单上填写离开公里数、到达公里数、到达时间、离开时间等。

8) 搬运、卸货

搬运时需轻拿轻放，选用适当的搬运工具，按照固、液分离原则，搬运于指定区域，离地离墙摆放。

2. 运输管理制度

① 目的

在运输过程中，规范搬运、保护和交托等活动，以防备影响产品的质量。

② 运输要求

- 全部运输人员均穿一致工服并佩戴工牌。
- 对搬运工具进行爱惜保养，防备不合理使用而造成的伤害。
- 防备超高搬运，免得物件坠落砸伤职工。
- 运输途中，注意保护产品标记，防备扔掉或被擦掉。
- 成品库将产品将与运输司机，司机按票据盘点数字并在出库单上署名确认。

署名确认后即可认定库管将票据所体现的产品交托于司机，司机安全送往指定地址按票据移交与收货人，并收取货款。

- 司机送货时，礼貌用语，文明服务。
- 运输车辆应每天冲洗，并切合运输卫生要求。
- 运输产品要防备污染，不可以与有毒有害的物件混装、混运。
- 运输车辆卫生标准：运输车辆底板平展、干净，无泥沙、尘埃、铁锈、水渍和油渍等，车厢内无异物，无异味。
- 在运输过程中，司机应注意道路情况，防止急停、急拐和颠簸路面对产品造成的破坏，并实时注意天气的变化，对产品进行防尘、防雨、防晒管理。

2. 配送响应时间

① 补货、退货、换货响应时间承诺

我公司郑重承诺在采购单位下达订单后交给仓储部，实行快速配货，保证按照规定时间内配送到指定位置。

② 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。

2) 配送过程中的防雨、防尘、保温措施

1. 配送车辆在阴雨天气应装有防雨布等防护工具，防止货物在雨天里淋湿损坏。

2. 配送过程中所有的货品均使用防尘罩做好防尘、防雨、防潮的准备。

3. 运输工具应符合卫生要求，应备有防雨防尘设施，根据产品特点和卫生需要，还应具备保温、冷冻、冷藏、保鲜等设施。

4. 运输作业应防止污染，不得与有毒、有害物品同时装运。

5. 运输工具的铺垫物、遮盖物应清洁、无毒、无害。

6. 运输工具应定期进行检修和维护，确保满足产品的存储要求。

7. 运输工具定期清洗、消毒、保持洁净卫生。

8. 运输工具内无异味、无明显污物、灰尘。

3) 运输车辆及工具清洗消毒作业

1. 目的

保证运输的产品不受车辆及工器具的污染而影响产品的卫生质量。

1. 适用范围

适用于运输产品的车辆及工器具。

3. 职责

① 车主负责运输车辆的清洗消毒工作的实施。

② 销售部负责贯彻并监督该工作的实施。

4) 配送安全保障措施

1. 配送安排计划

我公司采用直配式，根据实际的需求情况运送一定数量的货品，公司并配有专职装卸人员，把货物按照招标人指定的地点堆放整齐，不能以新压陈，并要求接收人按质、按量验收。

2. 配送安全保障措施

① 安全保障工作实施依据

依据《突发事件应对法》等规定。

② 工作原则

- 预防为主：坚持预防为主，做好安全监督。
- 安全第一：坚持安全第一的原则。

③ 安全运送制度

● 车辆必须按时到达送货地点，出现无法按时到达，必须有补救措施，必须保证公司产品按时按量到达，否则一切后果由车辆运输方负责。

● 车辆运输途中应注意观察行车温度记录仪工作情况和货厢内温度变化情况。应定期对冷藏设备进行保养，当发现车辆技术状况、制冷设备或厢体密封有异常，应停止使用，及时抢修。

● 在运货过程中严格遵守交通规则，驾驶员严禁超速驾驶，疲劳驾驶，不要将车辆交予其他无关人员驾驶，要确保货物的安全，防止货物在运输过程中发生丢失的情况。

● 行车过程中注意行车安全，文明礼让，防止因为违规或违章行驶发生交通事故，延误交货时间。

● 货物运输作业中突发事故时要保护现场，保护货物财产，并迅速报告交警、单位应急部门负责人和保险公司、及时通报道路运输管理部门。

5) 稳定、及时、完善的配送经验

我公司配备有大型的仓储室，自有及租赁的运输车多台，针对项目有完善配套的配送措施；在配送期间能做好优化线路计划，服务配送过程中进一步配送线路优化，满足采购单位的时间需求。并能不断改善配送方案，对货物要求、配送服务进一步改善。

从物资采购、入库、出库、配送到客户手中，我们一条龙服务，通过系统化的管理、配套的物资配送流程管理，稳定的货源输出，来达到及时、

高效、保质的配送服务。

我公司现有客户群涵盖大型企业、机关事业单位、国企、学校等，保证能提供专业的配送服务。

6) 配送过程卫生保障

1. 运输要求

运输车辆和设备为确保所运输货物的安全，该法规制定了针对运输车辆和设备的要求。首先，运输车辆和设备的设计、材料及工艺，须适合预期用途，可充分清洁；其次，需对运输车辆和设备合理维护，保持相应的卫生状况；再次，对于需要实施温度控制的运输车辆和设备，其设计、维护以及装备，必须能维持运输所需的温度；最后，需对运输车辆和设备合理储存，防止害虫滋生或以其他方式受到污染。

2. 运输作业

为确保货物安全，所有从事运输作业的相关方，无论是发货人、承运人、装货人还是收货人，都需要承担相应职责。若某一方在运输作业中实施多种功能的话，就可能需要承担多项职责。如发货人可能同时也是装货人和承运人；某一方可通过书面协议，将其职责转由其他相关方履行。各相关方应清楚并履行各自的职责，以确保所运输货物的安全。

3. 对发货人的要求

若需要承运人和装货人（需要时）履行相应职责，发货人须以书面形式向其说明，包括针对运输车辆和设备的所有必要的卫生要求（包括所有设计和清洗程序）和/或运输操作温度的书面说明；如果运输过程中可能涉及多个承运人，仍由发货人提供书面材料以说明所需的卫生要求。发货人若是一次性告知，应该包括足够信息；若不是一次性告知，应在装运前书面告知。

4. 对承运人的要求

当承运人和发货人有书面协议，说明承运人全部或部分承担运输作业

中保持卫生条件的职责时，承运人须根据协议发挥以下作用：确保运输车辆及设备符合发货人要求；制定和实施书面程序，说明对运输车辆和设备的清洗、消毒和检验的具体操作方法。

5. 人员培训

承运人要对其人员提供足够的培训。培训内容包括明确在运输过程中的职责、识别运输过程中可能的安全问题。培训要在雇佣人员之初就开始，可开展持续培训，在所运输产品有变化时，应再次培训。

6. 记录

① 发货人提供给承运人的关于运输车辆和设备的卫生规范及操作温度要求。

② 承运人制定并实施的清洁卫生记录、检查记录和培训记录。

③ 明确发货人、收货人、承运人、装货人职责的书面协议、各自部分的记录和经正式授权的口头或书面请求。这些记录可以是原始记录、真实副本（例如影印本、图片、扫描副本、微型胶片、缩微平片或其他原始记录的准确复制品）或电子记录。记录的保存时间，视记录的类型及记录所涵盖活动发生的时间而定，通常不超过12个月。



（二）、食品质量控制方案

食品质量保证体系主要包括卫生管理组织机构以及食品采购查验、场所环境卫生管理、设施设备卫生管理、清洗消毒管理、人员卫生管理、人员培训管理、加工操作管理、投诉管理等各类管理：

一、卫生管理组织机构

其基本架构根据各单位实际需要设立。

二、食品采购查验

1. 采购食品前与厨房等使用部门取得联系，做到计划进货。
2. 采购食品时向供方提出质量要求，并查看食品质量。
3. 采购食品时，向供方索取合格证明或检验报告单。
4. 腐败变质、发霉、生虫、虫蛀、有毒有害、掺杂掺假，质量不新鲜的食品不采购。
5. 验收食品做好数量、质量、有毒有害食品处理等记录。
6. 检查所购食品有无合格或检疫证明。
7. 腐败变质、发霉、生虫、有毒有害、掺杂掺假食品不签收。
8. 验收记录妥善保存以备查考。

三、场所环境卫生管理

食品生产经营单位对场所环境卫生要有管理制度，负责该项工作人员要明确下面职责：

1. 知道如何进行工作前的清洗准备。
2. 能说明如何正确使用洗涤剂和消毒剂进行清洗、消毒工作。
3. 知道如何配制洗涤剂和消毒剂的浓度，并检测其浓度。
4. 知道如何判断设备或用具是否卫生安全。

5. 知道如何清洗设备以及正确的清洗方法。
6. 能描述防止食品供应场所、餐具清洗处以及剩饭残羹存放点之间发生交叉污染的方法。
7. 知道如何正确处理残羹剩饭和垃圾。
8. 了解何种食物可能受到化学有害物的污染, 并知道如何对待杀虫剂和化学物品。
9. 知道食源性疾病的主要原因, 并能联系自己的岗位操作予以预防。

四、设施设备卫生管理

工作人员不得随意移动和更换设施设备, 工作时要检查自己所使用的设施设备是否正常运转, 各种设施设备应有卫生管理制度, 如对食品仓库的管理可订《食品仓库卫生管理制度》

1. 贮存食品的场所、设备应当保持清洁, 无霉斑、鼠迹, 无苍蝇、蟑螂; 仓库应当通风良好。

2. 仓库保管员有权拒收一切不符合食品卫生要求的食品, 并应在食品进库后实行分类存放, 存放要求如下:

- (1) 食品与非食品不能混放;
- (2) 洗洁用品、药品、有强烈气味的物品及其它有毒有害物质不能与食品同仓存放;
- (3) 定型包装食品与散装食品分架存放;
- (4) 肉类及其制品、蔬菜瓜果, 除马上加工使用外, 一律进冷库。肉类及其制品应有容器盛放, 室温应控制在 -18°C (以下); 蔬菜瓜果的存放温度应控制在 $0\sim 13^{\circ}\text{C}$, 鲜蛋应存放在 $0\sim 1^{\circ}\text{C}$ 范围内。应每三天进行一次冷库除霜, 并保持地面清洁;
- (5) 库存食品要分类、分架、隔墙、离地存放, 要有标签, 做到先进先出, 并定期检查、处理变质或超过保质期限的食品;

(6) 搞好仓库内、外环境卫生，与食品仓库无关人员，一律不准进入。

3. 定型包装食品，必须有中文标识，凡食品包装标识不清楚或无标识的，不得进入食品仓库。

4. 对由于库存时间过长而超过保存期限的，或发现由于其它原因出现腐败变质、酸败、生虫、霉变的食品，禁止加工生产经营。

五、清洗消毒管理

1. 设立独立的餐饮具洗刷消毒室或专用区域，消毒间内配备消毒、洗刷保洁设备。

2. 洗刷消毒员必须熟练掌握洗刷消毒程序和消毒方法。严格按照“除残渣打、碱水洗、清水冲、热力消、保洁”的顺序操作。药物消毒增加一道清水冲的程序。

3. 每餐收回的餐饮具、用具，立即进行清洗消毒，不隔餐隔夜。

4. 清洗餐饮具、用具用的洗涤剂、消毒剂必须符合国家有关卫生标准和要求。餐具消毒前必须清洗干净，消毒后的餐饮具表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无不溶性附着物，及时放入保洁柜密闭保存备用。

5. 盛放消毒餐具的保洁柜要有明显标记，要经常擦洗消毒，已消毒和未消毒的餐饮具要分开存放。

6. 洗刷餐饮具的水池专用，不得在洗餐饮具池内清洗食品原料，不得在洗餐饮具池内冲洗拖布。

7. 洗刷消毒结束，清理地面、水池卫生，及时清理泔水桶，做到地面、水池清洁卫生，无油渍残渣，泔水桶内外清洁。

8. 定期清扫室内环境、设备卫生、不留卫生死角，保持清洁。

六、人员卫生管理

1. 所有新员工必须持合格《健康证》和《卫生知识培训合格证》方可办理入职手续。

2. 所有人员在《健康证》到期前10天内需到有资质的体检部门进行健康体检，办理新的《健康证》并及时上交各店行政助理。如体检不合格，单位将视病情轻重进行调岗、病休或辞退的处理。

3. 员工在工作时间内生病或受伤应及时向主管报告，由主管批假治疗，禁止带病带伤生产。

4. 工作期间如发现患有有碍食品卫生安全的疾病必须及时向相关主管人员报告，单位将视病情轻重进行调岗、病休或辞退的处理。

5. 所有员工的健康证按班组和办理时间进行分类存放，保证每一位员工有相应的健康证。健康证存放两年以上的可以销毁。

6. 按部门、工作站建立《从业人员健康状况一览表》，详细填写员工的健康状况。

七、加工操作管理

食品加工过程各工序要有管理制度，如烹调加工管理制度：

1. 加工前检查食品原料质量，变质食品不下锅、不蒸煮、不烘烤。

2. 熟制加工的食品要烧熟煮透，其中心温度不低于70℃。油炸食品要防止外焦里生，加工后的直接入口熟食品要盛放在已经过消毒的容器或餐具内。不得使用未经消毒的餐具和容器。

3. 烹调后至食用前需要较长时间（超过2小时）存放的食品应当在高于60℃，或低于10℃的条件下存放，需要冷藏的熟制品应在放凉后再冷藏。

4. 隔餐隔夜熟制品必须经充分再加热后方可使用。

5. 灶台、抹布随时清洗，保持清洁。不用抹布揩碗盘，滴在盘边的汤汁用消毒布揩擦。

6. 严格按照《食品生产经营单位废弃食用油脂管理规定》要求，收集处理废弃油脂，及时清洗抽油烟机罩。

7. 剩余食品及原料按照熟食、半成品、生食的卫生要求存放，不可混放和交叉叠放。

8. 工作结束后，调料加盖，工具、用具洗刷干净，定位存放；灶上、灶下地面清洗冲刷干净，不留残渣、油污，不留卫生死角，及时清除垃圾。

八、投诉管理

1. 项目经理负责顾客直接或间接投诉信息的收集、登记、汇总、分析、传递、处理。

2. 受理投诉要严肃认真，接待消费者要诚恳热情，做到件件有回音，事事有着落，努力遵守受理投诉的时间要求，全心全意为消费者服务。

3. 对无效投诉，要耐心向消费者做出解释，争取得到理解。

4. 对有效投诉，要按照《中华人民共和国消费者权益保护法》的精神贯彻执行，尽量做到化解矛盾，当场解决。对涉及到赔偿的要按权限上报解决。

5. 项目经理要将有效投诉的情况及时与相关部门负责人联系，做好善后工作，必要时对涉及投诉的当事人做出相应的处罚或报公司负责人进行解决。

6. 项目责任人每周应把各类投诉进行汇总、分析，并采取各种有效的防范、纠正措施，使公司的餐饮服务更受到广大消费者的欢迎和支持。

配送中心及加工中心卫生管理

一、个人卫生

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0.1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。

二、食品卫生

1. 食品加工制作的工具、用具、盛具、设备使用前后必须进行严格的清洁卫生、消毒工作,合格后才能使用。

2. 加工制作时必须对原料进行严格检查，冲洗、浸泡消毒、漂洗，保证食品卫生。

3. 生、熟原料加工场所必须严格分用实行工具，用盛具专用制。

4. 外购食品做好各项验收工作，合格后方能制作和配发。

5. 已加工或已成品的食品必须做好保洁工作，防止污染。

6. 严格执行国家市场监督管理总局批准的“食品添加剂，使用范围和使用量”的规定标准，严禁超标。

7. 原料、食品与半成品保管执行隔离制度，以保证使用合格和卫生安全。

8. 严格执行食品安全法规，保证食品卫生，防止食品污染和有害因素对身体的危害，保证配送食品的安全。

9. 食品加工前严格执行原料的选料，备料标准。

10. 菜类使用前必须认真检查，保证原料新鲜，优质、无毒，无腐烂变质，未生虫，未被污染，食用卫生安全。

11. 畜肉类要经卫生部门检验合格才能使用，鲜肉类、鸡肉应有光泽不粘手，有弹性，指压凹陷即恢复原状并只有鲜肉的正常气味。

12. 鲜活原料应体壮，色泽正常，无病符合规格要求，达到使用标准。

13. 海鲜、海鲜冻品色泽正常，肉质紧密，急（即）冻保鲜效果好，化冰后，无异味，符合加工标准。

14. 干货原料应体干、无霉变，正常色泽，质优，规格符合标准，正常发制后达到要求。干果仁类原辅料要严禁进行筛选，清洗，去掉杂质泥沙，消毒后才使用，加工。

15. 调料类应保持新鲜，不宜长期储存，特别是夏季更应注意，发现要变或白色泡沫物质应立即换掉。盛具必须专用，应做到盛具无毒无害，有益。

16. 烹饪油脂。植物油应具有正常植物色泽、透明度、气味和滋味。无焦臭酸败及其他异味，动物油脂在常温下呈固态或液态，具有正常色泽固有香味。

17. 粮食类。具正常的色、气味，无发霉变质或结块现象，无味，无虫害，未被污染，符合加工作用标准。

18. 洗涤消毒程序：一洗、二清、三消毒、四保洁。

19. 生熟原料和即食品种加工要严格分开使用菜墩、工具、盛具、设备不能混用，并有明显标记。菜墩要干净现本色，无腐烂，用前必须消毒、用后刮干净立放，保持干燥。

20. 原料使用或加工前必须按标准进行洗涤或消毒，达到卫生标准后方可做精加工。

21. 成品制作要严格遵守各自的操作程序、规范、标准、煮熟烹透，以保证杀灭食品中的寄生虫，微生物和对人体有害的物质，保证安全。

22. 成品制作不得随意滥用药（香料除外）。

23. 原料、半成品、成品的保管，严格分类分别放在专用盛具内，储于专用冷库及保鲜冷库房内货架上，并在门上，架上标明存放类别标志。

24. 冷库应按存放类别分别温度调至最佳位置，货架，位置必须通风或保持干燥，以保证物料的新鲜度和利用率。

25. 定期和随时清洗冷库、食品柜、货架、保证卫生和物料存放的卫生安全。

三、环境卫生

1. 环境卫生采取定人、定时间、定区域划片、包工包人的原则，各工作班组自觉严格执行。

2. 各加工间要求明亮、通风、清洁卫生。

3. 各种设备、工台要求干净光亮，现本色。

4. 地面、墙面、屋顶干净、无污迹、无油腻，干净整洁。门窗明亮，无污迹和灰尘。框架把手干净，无油腻。

5. 垃圾桶不得放在熟类和腌制品加工间内。垃圾桶要保持外部清洁，平时加盖。下班后及时倒至指定地点并要对垃圾桶进行及时清洗。

6. 保持地面卫生。现瓷砖本色，无污物，无废渣，无油渍。

7. 保持下水道畅通。并随时用热碱水或下水道清洗剂冲洗。

8. 保持抽油烟机和抽风管道的清洁，定期清除积油，保证网帘和外部洁净光亮，现本色。

9. 各加工点要求做到无鼠、无蝇、无蟑螂、无蚊虫等，保证各方不受污染。

10. 各加工间的清洗池要保持干净，水池的下水道口要加废渣过滤设备，下班及时倒掉并冲洗干净过滤网。

11. 卫生工具、清洁剂等用后放在规定的地点，并保证清洗工具的清洁卫生。

12. 专用水池不得洗涤任何加工用的原料和任何与食物有关的工具，盛具、设备零件等。

13. 保持消防设备的外部卫生。

14. 工作电话机要随时保持干净，无油腻，无污迹，听筒的送话器应注意消毒，防止传染病。

15. 所有区域必须无蚊、蝇、老鼠和蟑螂，无蛛网，无灰尘。

16. 货架、冷库内的物料，成品按类分开，摆放整齐。

17. 各班组制定日常卫生、计划卫生的工作安排，并严格执行。

18. 对各班组实行卫生目标责任制。下班前必须保证各自负责区域达到卫生标准后方能下班。



食品生产卫生规范

食品生产卫生规范的基本内容就是从原料到成品全部过程中各个环节的卫生条件和操作规程。其主要内容是：

一、原料采购、运输、储存的卫生

对原料及其采购后的运输和储存要求是生产任何食品都要首先把好的重要环节。否则，即使生产条件再好，也不能保证最终产品的质量。因此，本项目主要对采购人员、原料的新鲜度、包装物及包装容器、运输工具和运输作业、原料的储存场地、仓库条件等的卫生管理作了相应的规定。

二、加工中心设计与设施的卫生

食品生产在经营进行新建、扩建和续建的工程项目时，首先将总平面布置图等资料报经当地行政部门进行预防性卫生监督，重点对选址、内外周围环境、布局、设备结构、上下水系统、废物处理、卫生设施等进行审查，均符合通用卫生规范和有关食品工厂卫生规范的规定。

三、加工中心的卫生管理

食品加工中心建立相应的卫生管理机构，认真宣传和切实执行食品卫生法规，包括加工中心的经常性环境卫生、除虫灭害、原材料卫生、产品质量检验、设施卫生和维修保养、清洗消毒、个人卫生、有毒有害物质、污水污物、上下水系统、动物饲养等管理以及规章制度、考核评比、职工健康教育等具体工作。

四、生产过程的卫生

包括从原料到成品的全工艺过程。在食品加工过程中，按“原料→半成品→成品→包装→储运”的流程，严防交叉污染，在生产加工的场地、车间有消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、废物处理等基本卫生设施并合理使用；食品包装有严格卫生要求的场地和操作要求，包装材料和标识都必须符合国家有关规定，操作人员必须讲究个人卫生，符合从事食品生产经营的健康要求，成品应经有关标准检验合格，方可出厂。

五、卫生和质量的检验

食品加工中心有与生产能力相适应的卫生和质量检验机构，负责产品卫生和检验工作。按国际规定的或企业品质控制标准和检验方法进行检验，签发检验结果单，妥善保存原始记录，并定期鉴定、维修检验用仪器、设备，保证检验结果的准确。

六、成品储存和运输的卫生

食品生产有原料、半成品和成品三种符合卫生要求的仓库，容量与生产能力相适应；各类仓库有专人管理、负责，定期清洗、消毒、通风换气。各种成品的储放按相应的工艺要求进行。

食品运输有专车、专船或专舱，严禁一车多用或与非食品混运，运输中使用的容器、工具专用，有专人负责运输工具的清洗、消毒等卫生工作。

七、个人卫生与健康的要求

食品从业人员进行健康检查合格和培训教育合格后才能上岗。以后每年至少要进行一次体检和培训，并养成良好的卫生习惯，如：上岗时，穿戴整洁的工作衣、帽、鞋，上岗前和便后必须洗净双手，防止食品污染。

安全管理方案

一、库房安全管理

1. 产品必须码放在垫板上，不允许产品直接接触地面（包括散装产品），产品摆放要做到“三齐”，堆码整齐、码垛整齐、排列整齐，不得出现混放或错放现象。产品必须要集中码放，一种产品必须码放在一排或并排二排，不能相隔另一种产品或过道码放。

2. 库房码放产品必须留出进出货通道，码放垫板产品离顶部和墙壁不得小于30CM，食品库房内不得存有非食品、个人物品、药物、杂物及亚硝酸盐、鼠药、灭蝇药等有毒有害物品。

3. 经常检查所存放的产品，发现有霉变或包装破损、锈蚀、鼓袋等异常、变质时做到及时清出，清出后在专用区域内落地另放并标明“不得食用”等字样，及时销帐、处理、登记并保存记录。

4. 仓库内保持清洁、卫生，仓库要每周一次进行全面卫生清扫，仓库要保持空气流通，要有防潮、防火设施，要有防鼠粘板。做到无鼠、无蝇、无虫、无灰尘。仓库内严禁吸烟。

5. 仓库要有产品储存区、产品出货区、产品退货待处理区、不良产品存放区，用标签将每个区域标识明确，用胶带将每个位置区分清楚，不同的产品放置相对应的区域。

6. 加强入库人员管理。非仓库管理人员，未经许可不得进入仓库。

7. 防虫：仓库四周种植防蚊草，不能有长期积水的死角，常年保持干燥。仓库除门窗以外，严格密封，无空洞，防止虫子进入仓库；所有窗户加装纱网，相应的排风口加上纱网，并定期检查完好程度；仓库内装有十多盏电子灭虫灯，诱杀蚊虫，并根据电子灭虫灯的使用寿命，在使用一定时间后及时更换；每周清洁两次灭虫灯，保持清洁卫生。

8. 防蝇：仓库内设有二十盏灭蝇灯，具体的措施有：

(1) 防：控制苍蝇生长的一切环境：利用SSOP控制方案，将所有卫生区域清洁消毒，重点在垃圾存放区，将所有的垃圾使用密封的容器存放，并每天清理洗刷。封严与食品仓库环境的一切窗口、传递口出入口等，在某些区域加上防蝇帘、灭蝇灯。相应的排风口加上纱网，并定期检查完好程度。

(2) 控：主要是检查这些控制措施是否得到实施，是否有效，管理是否到位，有无失控的环节、过程及措施。

(3) 灭：主要是针对发现有苍蝇的地方采取措施扑灭，这方面主要从食品安全考虑，食品仓库内一定不能使用农药，只能使用机械方法进行扑灭，因为苍蝇喜欢光亮的地方，所以使用灭蝇灯的效果较好。

(4) 补：查缺补漏，通过检查，查找苍蝇的来源从根本上解决问题。

9. 防鼠：所有与外界相通的明沟、暗沟加装专业防鼠网。具体措施有：

(1) 门窗密闭，缝隙不超过0.6CM，门上装有铁闸门，窗户和通风口加防鼠铁网。

(2) 木门底段两面镶上铁皮（高30CM）。

(3) 仓库里装设有效的捕鼠设施。仓库里不许用毒饵和各种化学物品进行鼠虫控制。防鼠具体措施及方法：仓库下水道通口处用网密封；仓库外出水口下水道用密封水泥板；仓库及其他直接与外界相通的门外两侧放置防鼠夹；仓库外围和周围每15m放置捕鼠夹；生活区有专人负责清洁卫生，及时运走生活垃圾，保持仓库的清洁卫生。

(4) 沿仓库内四边及不影响交通的立柱盘分别设置捕鼠夹，放在老鼠经常出没的角落。捕鼠夹按说明放置、更换。

(5) 仓库管理员每日检查一次捕鼠夹。如捕到老鼠，应用水淹死，不得浇洒汽油、乙醇等易燃品焚烧。

10. 防盗：仓库实施安全有效管理，高价配置安装仓库监控设备，建立监控中心，组建安防系统。具体在大门口处，仓库四角布设远程监控摄像头，同时在仓库内装有立体交叉摄像头，玻璃破碎等传感器，24小时监控，以精确监控机房的防盗报警情况。

11. 防潮除湿：恒温仓库温度范围在22℃左右，为了保持温度不能过高或过低，有效的防潮除湿，仓库配备有空调，四个排气扇，出入口建立隔离间，具体措施有：

(1) 食材离地离墙各10公分，货物之间的间隔5公分，保持空气流通。

(2) 备有20多个货架堆放食品。仓库内所有食物按保存要求存放于货架上，避免受潮。

(3) 通风：仓库配备有空调，四个排气扇，出入口建立隔离间，使库内有一个缓冲地带，以便进出时，库内不致受外界气温太大的直接影响。通风设备的进气口设在储藏库的边墙下部，出气口设立在侧墙的上方。主要用以控制温度和湿度，按每一个季节的气候情况控制风量。秋季储藏初期应加大通风量，迅速降低库内温度，随着气温的下降，逐渐缩小通风口，减少通风量。到冬季寒冷时，应关闭进气口，只开出气口。翌年春天加强夜间通风，不让库内温度很快上升，原则是前期降温、中期保温、后期控温。如遇潮湿天气，空气湿度过大，除了加强通风外，还可用石灰等吸湿物来减低库内湿度。

二、食品安全查验记录

为了使公司对原料的质量实施有效控制，确保采购物资的质量符合规定要求，价格合理、交货及时，特制定方案。

(一) 适用范围。

适用于所需的原料采购。

(二) 工作程序

1. 采购应及时收集填制供应商档案表，内容包括：供应商的名称、产量、供货能力、质量保证能力和供货情况等方面的资料，由主管人员汇总分门别类建立档案。

供应商的档案，包括：

- (1) 法人资料、资质、资信等；
- (2) 产品质量状况；
- (3) 价格与交货期；
- (4) 历史业绩等。

2. 对合格供应商的控制

- (1) 质检员对供应商每次供货时进行抽样检验；
- (2) 供应商每次供货如产品质量不合格按本公司《不合格品控制程序》执行，如交货期，交货数量等没按合同进行时，可由采购员对供应商提出警告，严重时发出暂撤消供应商关系的通知。

3. 采购资料

对主要原材料的采购由采购部门根据订货合同对原材料的需求量要求和库存情况制定采购计划，注明品名、规格、数量、采购依据等报总经理批准。

在《合格供应商名单》上选择供应商，并与之取得联系，拟制采购合同，《采购合同》的拟制必须符合国家《中华人民共和国民法典》有关规定。

4. 采购产品的验证

原辅材料必须符合相应的国家标准、行业标准、地方标准、及相关法律、法规和规章的规定。实行生产许可证的坚决采购有QS标志的产品，质量检验科严格按照标准要求进行验收，不合格的拒收，合格的办理手续入库。

原辅材料验收：

从合格供应商采购的原辅材料，供应商应提供有关证明材料，采购产品进厂后质检部进行验收的同时还需对供应商名称、货证是否相符等相关资料进行核对。

具体控制如下：

（1）采购产品验收：在按照《原辅料标准及检验和试验方法》《各种原辅料供应商需提供的证明材料清单》进行验收的同时，还要按照下述规定进行严格控制，并做好相关检验、验证内容的记录。

1) 采购产品进厂时要严格控制其验收检验过程，供应商必须提供其营业执照、卫生许可证、生产许可证（如在发证范围）和出厂检验合格证明；

2) 如供应商未提供或证明内容与规定不符时，应视情况对其采购产品拒收或单独存放，待证明材料重新提供后再进行核对，符合要求的即可办理入库手续；

3) 来自非合格供应商的货物拒收；

4) 到期未提供官方合格证明材料或资料内容与要求内容不符，应停止其合格供应商资格直到提供资料齐全为止；

5) 连续3次发生偏差的供应商应停止其合格供应商资格；

6) 运输车辆是否卫生；

7) 外包装是否有破损、有油污等；

8) 验证货证是否相符，货证不符的拒收或单独存放并做好标识；

9) 标识是否清楚、正确，标识不清楚的单独存放；

10) 采购部每年对合格供应商进行一次复评。

（2）原辅料的贮存：

原辅料应在专用库房中分类贮存。

5. 采购产品的质量跟踪

采购部门定期或不定期对正式供货方进行质量跟踪并填写《质量跟踪报告》，对质量下降的供应商由采购部门及时反映给供应商，并限期整改。到期无改进的供应商，报总经理批准取消其供货资格。

6. 验收记录应及时、准确、完整、有效，并按规定归档、保存。验收记录保存期限不得少于二年。

三、食品安全运送

1. 车辆必须按时到达送货地点，出现无法按时到达，必须有补救措施，必须保证公司产品按时按量到达，否则一切后果由车辆运输方负责。

2. 车辆运输途中应注意观察行车温度记录仪工作情况和货厢内温度变化情况。应定期对冷藏设备进行保养，当发现车辆技术状况、制冷设备或厢体密封有异常，应停止使用，及时抢修。

3. 在运货过程中严格遵守交通规则，驾驶员严禁超速驾驶，疲劳驾驶，不要将车辆交予其他无关人员驾驶，要确保货物的安全，防止货物在运输过程中发生丢失的情况。

4. 行车过程中注意行车安全，文明礼让，防止因为违规或违章行驶发生交通事故，延误交货时间。

5. 货物运输作业中突发事故时，要保护现场，保护货物财产，并迅速报告交警、单位应急部门负责人和保险公司，及时通报道路运输管理部门。



（三）、出现产品质量问题退换货承诺

采购人按合同对商品进行验收，对不符合要求的商品，我公司无条件退货并及时更换（如在正常使用过程中，在 20 日内发生霉变等质量问题，我公司无条件退货并及时更换）；我公司未能履行招标文件和合同所定事项，供应不合格的、假冒伪劣、以次充好的商品，采购人退货后将记录在案，并对我公司予以处罚，我公司除要承担因此产生的一切损失和费用外，采购人有权取消我公司供应资格。

其他退换货承诺如下：

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；如该处置权限超出贵权范围，立即向分管领导沟通、汇报；

（4）处置意见反馈部队相关负责人员，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。

3、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；汇报反处置方案的作出，不得超过 15 分钟；处置时体现效率，按照就近原则，在 45

分钟内予以解决，特殊情况不得超过 1.5 小时，并于当日 10:00 前配送至各单位，以不影响采购单位正常用餐为最低解决目标。

4、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；

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，严格按照采购方要求就行处罚。

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。

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，要适当增加童量，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。

特此承诺！

供应商名称（加盖公章） 襄阳市立业商贸有限公司

法定代表人（签名）：刘少霞



日期：2024年9月11日



（四）、卫生管理制度

1) 对食品储存场所环境卫生有管理制度，负责该项工作人员要 明确下面职责：

①如何进行工作前的清洗准备。

②能说明如何正确使用洗涤剂和消毒进行清洗、消毒工作。

③知道如何配制洗涤剂和消毒剂的浓度，并检测其浓度。

④知道如何判断设备或用具是否卫生安全。

⑤知道如何清洗设备以及正确的清洗方法。

⑥能描述防止食品储存场所、工具清洗处以及存放点之间发生交叉污染的方法。

⑦知道如何正确处理清扫的垃圾及废弃物。

⑧了解何种食物可能受到化学有害物质的污染，并知道如何辨别这些食物，杜绝采购。

⑨知道食源性疾病的主要原因，并能联系自己的岗位操作予以预防。

⑩设施设备卫生管理

2) 工作人员不得随意移动和更换设施设备，工作时要检查自己 所使用的设施设备是否正常运转，各种设施设备应有卫生管理制度， 如对食品仓库的管理可订《食品仓库卫生管理制度》。

①贮存食品的场所、设备应当保持清洁、无霉斑、鼠迹，无苍蝇、蟑螂；仓库应当通风良好。

②仓库保管员有权拒收一切不符合食品卫生要求的食品，并应在食品进库后实行分类存放，存放要求如下：

a. 食品与非食品不能混放；

b. 洗洁用品、药品、有强气味的物品及其它有毒有害物质不能与 食

品同仓存放；

c. 定型包装食品与散装食品分架存放；

d. 肉类及其制品除马上使用外，一律进冷库。肉类及其制品应有容器盛放，室温应控制在-18℃（以下）；每天进行一次冷库除霜，并保持地面清洁；

e. 库存食品要分类、分架、隔墙、离地面存放，要有标签，做到先时先出，并定期检查、处理变质或超过保持期限的食品；

f. 搞好仓库内、外环境卫生，与食品仓库无关人员，一律不准进入。

3) 对由于库存时间过长而超过保存期限的，或发现由于其它原因出现腐败变质、酸败、生虫、霉变的食品，禁止加工生产经营。

4) 清洗消毒管理

①设立独立的工具洗刷消毒室或专用区域，消毒间内配备消毒、洗刷保洁设备。

②洗刷消毒员必须熟练掌握洗刷消毒程序和消毒方法。严格按照“除残渣打、碱水洗、清水冲、热力消、保洁”的顺序操作。

③每次用完的工具、用具，立即进行清洗消毒，不隔次隔夜。清洗具、用具用的洗涤剂、消毒剂必须符合国家有关卫生标准和标准要求。工具消毒前必须清洗干净，消毒后的工具表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无不溶性附着物，及时放入保洁室保存备用。

④洗刷消毒结束，清理地面、水池卫生，及时清理泔水桶，做到地面、水池清洁卫生，无油渍残渣，泔水桶内外清洁。

⑤定期清扫室内环境、设备卫生、不留卫生死角，保持清洁。

5) 人员卫生管理

①所有新员工必须持合格《健康证》和《卫生知识培训合格证》方可办理入职手续。

②所有人员在《健康证》到期前10天内需到有资质的体检部门进行

健康体检，办理新的《健康证》并及时上交行政助理。如体检不合格，单位视病情轻重进行调岗、病休或辞退的处理。

③员工在工作时间内生病或受伤应及时向主管报告，由主管批假治疗，禁止带病带伤生产。

④工作期间如发现患有有碍食品卫生安全的疾病必须及时向相关主管人员报告，单位将视病情轻重进行调岗、病休或辞退的处理。

⑤所有员工的健康证按班组和办理时间进行存放，保证每一位员工有相应的健康证。健康证存放两年以上的可以销毁。

⑥按部门及工作内容建立《从业人员健康状况一览表》，详细填写员工的健康状况。



（五）、应急配送方案

为了更好地践行“与客户共创成功”的服务理念，努力为客户创造更好的服务，切实保障客户盈利水平的逐步提升，努力做到想客户所想，急客户所急，帮客户所需，解客户所难，较好地解决了客户在经营中遇到的各种问题和困难。现根据台前实际情况，特制定台前送货服务应急预案。

一、领导小组

组长：总经理

副组长：经营主管

成员：采购组、财务组、运输组负责人、应急组负责人

二、应急类型和措施

（一）车辆

1. 如遇送货车辆故障无法出车，则由公司重新安排车辆送货。
2. 车辆途中发生故障，驾驶员自行检查排除同时报告公司车辆发生故障的地点及故障原因。排除后继续送货，记录排除故障时间，故障无法排除由办公室处理。同时排除备用车辆，必须准时将货物无误送达。投入应急运输车辆使用年限不超过4年，定期对运输车辆进行检查，对不合格车辆及时进行维修更换。车辆配送货物时必须配备2名及以上驾驶员。每位驾驶员连续驾驶时间不得超过3小时。

（二）人员

1. 如遇送货驾驶员有特殊情况无法正常出车，由备用驾驶员替补。
2. 如遇送货员有特殊情况无法正常送货，由备用人员替补。
3. 参运人员年龄在20至50岁之间。符合道路运输经营条件的驾驶人员，无恶性违章等不良驾驶习惯人员，身体健康、无恶性疾病等。

（三）气候

1. 如遇雾天，在能见度小于 30 米的情况下(含特大雨雪台风天气)，及时与客户沟通货物送达时间，并且安排多人同时配送。
2. 送货途中遇特大自然灾害及时向公司报告，取得意见，同时妥善保管好货物，电话联系客户说明情况谅解。

(四) 道路

1. 如遇道路损坏或封闭而无法通行时，向公司汇报说明，可以绕道或电话预约与客户改变交接地点。同时向客户解释延时原因，取得谅解。行车记录详细记载绕道行驶情况。
2. 如遇特殊节日(高考等)或集市送货车辆无法进入时，向公司汇报，同时电话预约货物交接地点，注意货物安全。

(五) 食品安全

1. 严把食品进货关、仓储关、加工关、消毒关、运送关等安全关口，从源头上消除食品安全隐患。
2. 发生食物中毒事故，立即向领导报告，并积极协助医务人员进行抢救工作和妥善安置中毒病人，同时，保护中毒现场，及时向当地市场监管、卫生防疫、行业主管等部门报告，配合现场调查处理，封存可疑物品，向已采购该货物的单位和个人联系，避免安全事故蔓延。
3. 根据查明的事故原因，向采购人递交书面事故分析报告，对发生的事故做到“三不放过”。对所有饮食工作人员进行安全教育，引以为戒，并对造成中毒当事人，进行严肃处理，追究责任。

（六）、服务方案

1、保证货物运输安全，卫生，做好防潮、防腐等措施

1、食品仓库必须做到运输安全专用，不得存放其他杂物和有毒有害物质。应设专人负责管理并建立健全出入库登记制度。食品及食品原料入库时，库管员应对其质量和数量进行验收，并详细记录入库产品的名称、数量、产地、进货日期、生产日期、保质期、包装情况等，并按入库时间的先后分类存放，感官检查不合格的食品不得入库。设有不安全食品暂存专柜，并有记录本。

2、食品仓库应有良好通风，保持库房内所需温度和湿度，防止食品霉变、生虫。贮存生鲜食品应配置必要的低温贮存设备，包括冷藏库（柜）和冷冻库（柜）。搞好防尘、防蝇、防鼠、防潮工作，定期对库房周围进行卫生清扫，消除有毒、有害污染源及蚊蝇孳生场所。

3、食品存放设隔离地面的平台和层架，离墙30厘米以上，最底层隔离地面40厘米以上。食品按照先进先出、生熟分开的原则分类贮存，并有明显标识。

4. 食品防潮防腐贮存方法：

（1）低温贮存

①冷藏贮存：0℃至-10℃条件下贮存

②冷冻贮存：0℃至-29℃条件下贮存

（2）常温贮存贮存基本要求

①清洁卫生

②通风干燥

③无鼠害

5. 食品贮存库的卫生要求：

①门窗、四壁完整，不漏雨，地面用不渗水无毒材料铺石。

②库内保持通风、干燥，避免阳光直射。

③要安装纱门、纱窗，挡鼠板，保证无蝇、无鼠、无昆虫。

④高温冷库温度控制在4℃-0℃。低温冷库温度控制在-18℃以下。

6. 食品贮存的卫生管理

①建立入库、出库食品登记制度。按入库时间先后分类存放，先进先出。

②各类食品要分开存放、按品种种类，进库整齐存放日期分类。

③存放的食品应与墙壁，地面保持一定的距离。离地20CM—30CM, 离墙30cm，货架之间有间距，中间留有通道。

④建立库存食品定期检查制度掌握食品的保质期，防止发生霉烂，软化发臭，鼠咬。

⑤仓库要定期打扫。

⑥食品贮存库内不得存放农药等有毒有害物品。

⑦冷库内不得存放腐败变质和有异味的食品。

7. 食品仓库管理人员要对入库的食品及其原料进行验收登记和建立台帐，台帐内容包括购货日期、食品名称、规格、数量、供货者、生产日期、保质期、食品的感官性状、所索取证票种类及采购员签字等。台帐、票证、凭证等证明材料按月装订，并保存12个月以上。

1. 食品冷藏卫生防潮 防腐管理制度

1、冰箱、冰柜设生、熟食品用用途，并有明显标识和温度计。

2、食品冷藏冷冻前检查食品卫生质量，发现腐败变质或不新鲜的食物不予冷藏。

3、生与熟食品、成品与半成品、半成品与原料分开冷藏，植物性食品、动物性食品和水产品分类摆放，并做到先进先出和不超期存放。

4、鲜肉、鲜鱼、鲜奶、水果和熟食、熟肉制品、，肉馅等冷藏储存，温度控制在4℃～0℃；肉类、鱼类、禽类和冷冻食品冷冻贮存，温度控制在0℃～-18℃。

5、食品冷藏由专人负责管理，建立食品有效期和记录贮存温度，定期化霜，经常检查冷藏食品卫生质量和存放食品是否符合卫生要求。

6、保持冷藏设备设施不滴水，结霜厚度不超过1cm，每月清理、消毒冰箱、冰柜两次。

2. 货物安全卫生除虫灭害制度

1、食品存放区的门、窗应装配严密，与外界直接相通的门和可开启的窗应设有易于拆洗且生锈的防蝇纱网或设置空气幕，与外界直接相通的门和各类专间的门应能自动关闭。

2、食品销售场所内不得使用鼠药，配备一定数量的灭蝇灯，并保证能正常工作。熟食制品销售间要配有充足有效的空气消毒设施，定期消毒。

3、应定期进行除虫灭害工作，防止害虫孳生。使用杀虫剂进行除虫灭害，应由专人按照规定的使用方法进行。除虫灭害工作不能在营业时间进行，实施时，对各种食品应有保护措施。使用时不得污染食品、食品接触面及包装材料，使用后应将所有设备、工具及容器彻底清洗。

4、杀虫剂、杀鼠剂及其他有毒有害物品存放，应有固定的场所（或橱柜）并上锁，有明显的警示标识，并有专人保管。

3. 卫生检查及奖惩制度

1、卫生管理工作有领导分管和专人管理，制定卫生检查及奖惩制度，并组织有关人员定期或不定期进行卫生检查；组织从业人员学习卫生知识和有关法规，并组织培训考核，考核成绩与奖惩挂钩。

2、卫生管理人员负责各项卫生管理制度的落实，做到每天在营业前后有检查，检查记录完备。严格从业人员卫生操作程序，逐步养成良好的个人

卫生习惯和卫生操作习惯。检查中发现问题仍未改进的，按有关奖惩制度严肃处理。

3. 奖惩措施：公共与个人卫生不合格，给3次机会加以整改，仍不合要求对责任人给予经济处罚，直至解除合同。发生食品卫生事故，追究相关责任人经济甚至法律责任。

4. 从业人员健康检查和卫生知识培训制度

1、从业人员每年进行一次健康检查，持有效的健康证上岗。发现有患新冠肺炎、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病，活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病以及其它有碍食品卫生的职业禁忌人员不得参加直接入口作品的工作。

2、聘用新的从业人员和临时聘用的从业人员上岗前先进行健康检查，取得卫生机构发放的健康证明后方可聘用上岗工作。

3、发现从业人员有腹泻、手外伤、皮肤湿疹或化脓、疥疮、咽喉疼痛、发热、呕吐等症状，暂时调离接触直接入口食品的岗位。

4、健康检查必须到经过卫生行政部门确定的体检单位进行。

5、从业人员上岗前进行食品卫生法律法规和食品卫生知识培训，经考试或考核合格后方可上岗。

6、每年组织从业人员两次以上食品卫生知识、岗位卫生制度、技能、职业道德培训。提高食品卫生安全知识，熟练掌握岗位的操作规程，遵守岗位卫生制度。

7、单位法人（负责人、业主）、卫生管理人员、从业人员上岗前和每二年一次复训的培训必须到卫生行政部门确定的培训单位进行培训。参加培训的时间分别不少于20、50、15学时。

8、建立从业人员健康检查和和培训档案资料。档案资料包括健康检查花名册、培训时间、地点收购价容、授课人员和考试或考核资料等。

9、健康证实行统一管理，并随时接受卫生监督机构对从业人员的健康检查。

10、上岗时必须穿戴统一整洁的工作服，不能佩带首饰、假发、假睫毛、假指甲、戒指、喷洒香水、化妆、涂抹指甲油；离开工作岗位时，更换下工作服，不得将工作服穿离工作岗位；工作服及工作帽应经常换洗，保持清洁、干净无污垢。


11、上班时不能在工作岗位上嚼口香糖、进食、及烟，私人物品、食品必须存放在指定的区域或更衣室内；不可放置在工作区内。

12、必须注意个人清洁卫生，常洗澡、换衣、修剪指甲、洗发，做到个人仪表整洁。

13、管理人员负责组织本单位的健康查体工作，建立从业人员卫生档案，督促“五病”人员调离岗位，并对从业人员健康状况进行日常监督管理。

5. 员工晨检制度

1. 每天早晨工作人员上班后，由负责晨检的工作人员进行身体健康状况检查，检查内容如下：

- 
- (1) 检查工作人员的体温并做好登记；
 - (2) 观察工作人员眼球、面色是否发黄（有患肝炎的可能）；
 - (3) 观察工作人员是否有咳嗽，咯血（有患肺病的可能）；
 - (4) 观察工作人员双手是否化脓性或渗出性皮肤病；
 - (5) 询问工作人员是否有痢疾和其他有碍食品卫生的疾病。
 - (6) 观察工作人员有否戴戒指，项链等违规饰品，指甲是否都剪短，个人卫生是否符合要求。

2. 每天由晨检人员填写好晨检表，并在晨检表上并签字，晨检表要求真实，准确。

3. 如检查中发现个别工作人员不符合卫生要求或患有传染性疾病，按以下方法处理；

（1）工作人员戴戒指，项链等违规饰品，要求在工作前脱下；

（2）对个人卫生不符合要求的，责令其搞好个人卫生后上班。

（3）对患有凡患有痢疾，伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病的，不得从事接触直接入口食品的工作。

（4）工作人员以及负责人在出现咳嗽、腹泻、发热、呕吐等有碍食品卫生的疾病时，应立即脱离工作岗位，待查明病因，排除有碍食品卫生的病症或治愈后，方可重新上岗。

2、及时解决采购人提出的要求

第一节 售后服务保障措施响应时间等情况

一、售后服务点设置

（1）按招标文件规定的人员要求、服务范围、质量标准等向采购方提供相关的专业化技术服务。

（2）我方在采购方所在地点设置售后服务点，实施现场服务。

（3）我方严格以采购方实际需求为准，如果有不同意见或建议，可以提交采购方考虑，但必须以采购方认可的需求为准。

（4）我方严格把关成果质量，包括文档质量和产品质量等各类成果，以具体的量化标准衡量，可以结合项目管理规范来实施。

二、咨询电话设置

我公司设有7×24售后服务专用电话，并设专人守护电话，接到业主电话后第一时间通知相关负责人。

第二节 售后服务保障体系及服务措施

一、售后服务

（1）售后服务原则

1) 以业务为中心的可行性原则

售后服务应以满足采购单位的业务需求为首要目标，要保证货物的质量，安装工艺在技术上必须是成熟的，实践检验是成功的。

“任何时候必须以满足采购单位需求为第一要素”，本项目的最终目标是为采购单位提供一批符合质量的货物。包括为采购单位提供后续服务，我们将动用一切有效的措施手段，力求本次服务万无一失，我们的目标是：“客户至上，满足客户一切需求”。

2) 重在措施的可靠性原则

注重预防。我们将在传统的被动式服务的基础上提供主动式的服务，和客户一起做好货物的服务工作。采取以预防为主的策略，把一切问题消灭在萌芽中。服务人员提供不定期的技术支持服务，通过各种手段保证本次服务质量充分满足采购单位需求。

服务组织。服务组织管理和流程管理是项目成功的关键。我们将在项目经理的统一调度下，指挥技术、应用、商务及服务监督人员，在售前、服务实施、售后的各个环节紧密与客户方配合。

3) 安全性及保密性原则

必须保证采购单位人员数据信息的安全，有较好的数据安全措施，我方在服务过程中将对采购单位相关数据备份提供严格的保密服务。充分考虑数据的保密措施，服务过程中处理的数据信息必须严格控制，接受采购单位方监督。

本项目的数据属于涉密信息，我方将做出郑重承诺，保证我单位人员不得泄露服务过程中处理的数据信息，根据以往类似项目的经验我方也得到客户的好评。

4) 适应性原则

按照采购单位维护服务要求，提供切实为从采购单位出发的维护方案，维护过程中应尊重客户的要求、接受客户的各方面的监督、积极与采购单位沟通交流。

5) 标准性原则

我公司的维护服务已建立的完善服务体系，将采用统一维护服务管理信息数据项、信息分类编码标准、数据及文件格式、各种维护资料。遵守有关国家标准、专业标准、软件文档规范。

(2) 售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司提供的产品时，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，我公司特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

(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，自觉不允许顶撞用户和与用户发生口角。
- 2) 在服务中积极，热情，耐心地解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，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2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) 绝不允许服务人员向用户索要财物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) 对于外调产品或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决。

9) 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

10) 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。

(4) 售后服务保障措施

1) 我公司的售后服务宗旨为“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。

2) 公司的售后服务包括五个方面内容：服务响应、维修服务、维护服务、备品备件供应、技术培训。

3) 公司指定数名业务、技术知识过硬的员工担任售后服务人员，售后服务人员定期回访，收集、整理客户意见，建立完善售后服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决。

4) 公司售后服务维修部每周进行一次例行电话回访，了解设备使用情况等。

5) 公司将安排不定期的项目例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。

6) 公司售后服务部将派遣设备技术支持项目组定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行设备系统状况检测，了解设备的运行情况，听取意见和建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题，了解用户的服务的满意程度和新的需求。

(5) 售后服务体系

1) 免费电话技术咨询

当采购单位有疑问时，采购单位可拨打本公司电话寻求技术支持，我们的专业服务人员将及时回答采购单位提出的各种有关技术问题。

2) 现场服务

当采购单位报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣服务人员赴采购单位现场排除故障，进行服务。包括货物的退货及换货。

3) 合约定期

通过签订维护合约，我们公司服务人员将依靠专业化的技术手段，为采购单位定期提供货物，及时解决采购单位的需求问题。一旦问题发生，将提供最高优先级的现场服务，快速解决问题，满足采购单位正常需求。

4) 及时提供产品和技术的更新信息

我们将定期向采购单位通过Email传递或邮寄相关产品、相关技术的最新动态，并经常性举办讲座和展示会，帮助采购单位及时掌握信息产业的趋势和发展方向。

总之，我们的目标就是为您提供综合性的、专门的服务与支持，让您能够更稳定、可靠、方便的工作，能够拥有更加优质的选择。采购单位的利益即是我们的利益，最终采购单位在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让您得到最满意的服务。

5) 标准化服务流程

客服热线→售后服务部→售后服务人员→技术人员→记录反馈。

6) 售后服务条款

为了更好地为我们的采购单位服务，公司将遵循以下条款提供售后服务和技术支持。

所购产品的单位化定制。

所购产品的服务质量保证。

升级期内的所购产品版本升级服务。

电话支持服务。

对产品的了解咨询。

在货物质量问题处理咨询。



在正常办公时间内，采购单位可以通过热线电话与公司。非正常工作时间，可拨打提供的手机寻求支持。

技术支持人员会尽量及时在电话中帮助采购单位解决问题，若当时不能马上解决，热线人员会记录采购单位的名称，联系电话及联系人，在得到解决方案后，立刻主动与采购单位联系。

7) 电子邮件热线服务

采购单位碰到问题，通过电话联系不便的情况下，公司为采购单位提供了电子邮件服务。采购单位可将电子邮件发到指定的电子邮箱（不少于二个固定的电子邮箱地址），将有专人接收采购单位的邮件并及时做出解答。

8) 与采购单位保持经常性的联系

为了准确了解采购单位的需求、实际应用中所面临的问题及公司对采购单位的服务状况，公司采购单位服务中心将通过电话方式定期访问采购单位，以便及时发现问题适时调整服务内容从而更好地做好服务。

10) 响应时间

1. 当我司收到采购方的问题需求时，根据情况将会在0.5小时-2小时内解决问题；
2. 电话支持随时接听回答采购单位的各种问题，一般问题保证在当日内予以解决；



售后管理制度

一、总则

为确保食材采购配送项目的顺利进行，提升客户满意度，维护公司信誉与品牌形象，特制定本售后管理制度。明确售后服务的流程、标准、责任划分及考核机制，确保售后服务的及时、有效、合法合规，增强客户体验，促进公司业务的持续发展。

二、适用范围

本制度适用于公司所有食材采购配送项目，包括但不限于蔬菜、水果、肉类、海鲜、干货调料等食材的采购、配送及后续服务过程。

三、售后服务原则

1. 客户至上：以客户为中心，积极响应客户需求，解决客户问题。
2. 快速响应：建立快速响应机制，确保客户反馈能在最短时间内得到处理。
3. 专业高效：提供专业、高效的售后服务，确保问题得到妥善解决。
4. 诚信守法：在售后服务过程中，严格遵守国家法律法规及公司规章制度。

四、售后服务流程

1. 接收反馈：设立专门的客户服务热线、在线客服及投诉邮箱，确保客户反馈渠道畅通无阻。
2. 问题登记：接到客户反馈后，立即进行问题登记，记录客户基本信息、问题详情及联系方式。
3. 问题分类：根据问题性质进行分类，如食材质量问题、配送延误、订单错误等。
4. 处理方案：针对不同问题类型，制定具体的处理方案，包括但不限于退换货、补偿、道歉等。
5. 执行处理：按照既定方案迅速执行，确保问题得到及时解决。
6. 客户回访：问题处理完毕后，进行客户回访，确认问题是否彻底解决，收集客户反馈。
7. 总结分析：定期对售后服务案例进行总结分析，提炼经验教训，优化服务流程。

五、责任划分与考核

1. 责任划分：明确售后服务各环节的责任人，包括客服人员、配送员、采购员等，确保问题有人负责，责任到人。

2. 考核机制：建立售后服务考核机制，将客户满意度、问题处理效率、服务态度等作为考核指标，纳入员工绩效考核体系。

六、保密与合规

1. 客户信息保密：严格遵守客户信息保密原则，未经客户同意，不得泄露客户个人信息及交易数据。

2. 合规经营：在售后服务过程中，严格遵守国家相关法律法规，如《食品安全法》、《消费者权益保护法》等，确保服务合法合规。

退换货计划

一、退货计划

1. 退货申请

客户可通过微信、电话或配送现场直接向配送服务人员提出退货申请。

对于微信或电话申请，公司应安排专职客服人员耐心咨询退货原因，并记录相关信息。

2. 退货处理流程

1. 接收申请：客服人员或配送服务人员接收退货申请后，根据要求填写“退货申请单”。

2. 审批流程：

— 客服人员将“退货申请单”交由项目经理签字审批。

— 审批通过后，客服人员或配送部主管安排备用配送员及驾驶员前往退货地点。

3. 现场核对：

— 配送员及驾驶员到达退货地点后，与采购方负责人一同根据“退货申请单”核对退货产品的品名、数量、重量等信息。

— 核对无误后，进行装车并请采购方负责人在“退货申请单”上签字确认。

4. 退货入库：

- 配送员及驾驶员将退货产品带回配送中心，交给仓管员。
- 仓管员清点、核对退货产品，并将其划分入库。若产品为不合格品

，则摆放在指定位置后期销毁。

5. 存档记录：整理完毕后，将“退货申请单”交录单员录入存档。

3. 退货时限

客户应在收到货物后的合理时间内（如1天内）提出退货申请，以确保食材的新鲜度和可追溯性。

二、换货计划

1. 换货申请

与退货申请类似，客户可通过微信、电话或配送现场直接向公司提出换货申请。

2. 换货处理流程

1. 接收申请：客服人员或配送服务人员接收换货申请后，记录换货原因和所需换货的产品信息。

2. 审批流程：

- 客服人员填写“换货申请单”，并由项目经理签字审批。
- 审批通过后，仓管员根据“换货申请单”配置新的产品。

3. 换货配送：

- 配送员及驾驶员带上新产品和“换货申请单”前往换货地点。
- 与采购方负责人进行换货产品的验收和交接，并将原产品带回。
- 采购方负责人在“换货申请单”上签字确认换货完成。

4. 入库及存档：

- 配送员及驾驶员将原产品带回配送中心，交给仓管员进行入库处理。
- 整理完毕后，将“换货申请单”交录单员录入存档。

3. 换货时限



公司应尽快响应并处理换货申请，确保在合理时间内（如20分钟内）抵达换货地点，并完成换货流程。

三、特殊情况处理

对于危及人身安全的食品质量问题（如腐败变质、有毒食品等），公司应无条件接受退货或换货，并承担相应的法律责任。

若产品存在质量问题且原因属于公司责任，公司应按客户要求进行退款或更换货物。

对于非公司责任导致的质量问题（如食堂储存方式不当导致的食材变质），公司应与客户协商解决，但不提供无条件的退货服务。

