

## 六、技术部分

### (一) 配送方案

#### 1. 配送方案

豫达鲜送（濮阳市）食品配送有限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，以食品安全、配送快捷、服务满意为基本原则的配送流程。公司具有固定的经营场所和仓库，场所环境整洁，有专门人员从事仓储管理，并与有毒、有害场所以及其他污染源保持规定的距离，具备防虫、防鼠等安全防护措施；具有与经营的产品品种、数量相适应的经营设备、设施、配送人员（详见人员配置）和专门配送车辆（详见投入本项目车辆证明材料），接到采购人通知后，在规定时间内免费送货上门，确保仓库与学校的无缝对接。具体的配送方案配送宗旨是“三控”“三专”，即“按时、按质、按量”，“专人、专车、专线”对学校食材实行统一配送、统一对食材安全进行严格的把控，保障人员的人身安全。

#### 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，针对濮阳县食材供应商采购项目，我公司将成立项目实施领导小组”，由总经理任项目负责人，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，对用户所反映的任何问题30分钟之内做出及时响应，2小时之内赶到现场实地解决问题。结合本公司日常配送流程，制定如下具体配送实施方案实施计划。

#### 2) 配送地点

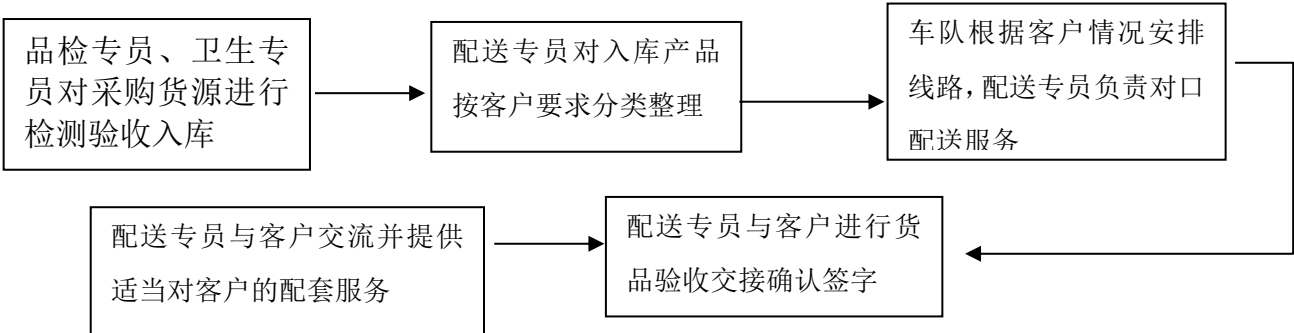
相关产品供货配送至甲方指定地点后进行验收，我方送货上门并按照甲方要求搬运至指定地点摆放整齐。

#### 3) 配送方式

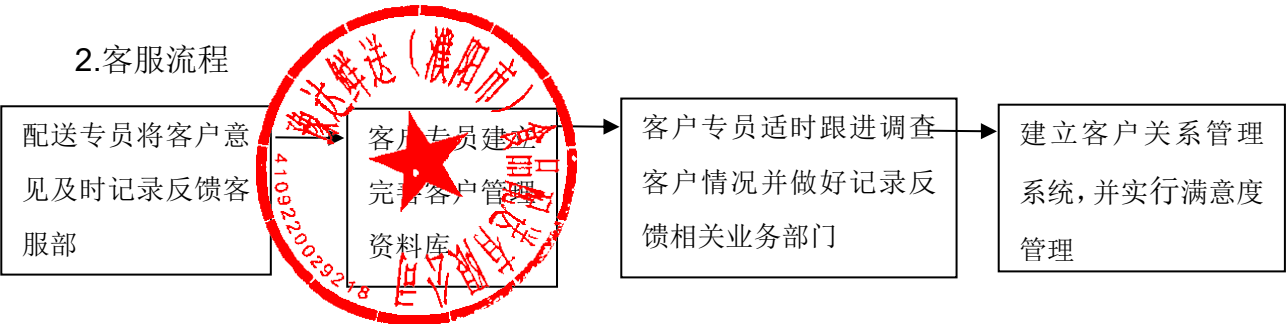
公司采用直配式，以配送中心为起点，每周确保各类食品的供应能力，送达时间根据所供学校、幼儿园的实际需求按时送达。公司并配有专职装卸人员，把物品按照招标人指定的地点堆放整齐，不能以新压陈，并要求接收人按质按量验收。

4) 配送流程

1.配送流程



2.客服流程

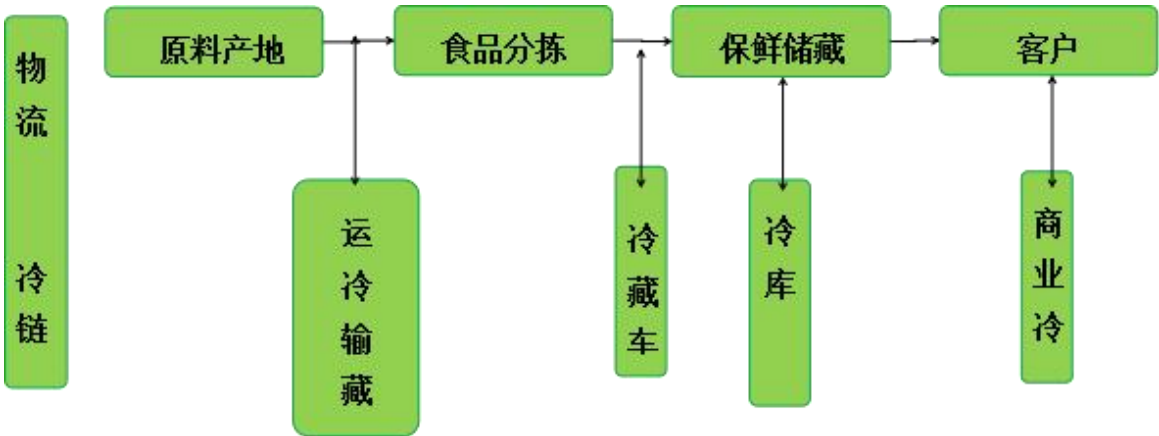


5) 运输方式

公司采用冷链箱式货车、箱式货车进行运输，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。

① 运输计划

全程实时状态监控



一、运输标准

在运输过程中，温度波动是引起食品品质下降的主要原因之一，运输必须依靠冷冻或冷藏等专用车辆进行。在运输时，应该根据货物的种类、季节、距离、地点确定运输方法。在运输

过程中，尽量采用“门到门”的直达运输方法，提高运输速度和效率，为保持货物品质完好，必须将海鲜类、肉类等货物，保留一定的空隙。

车辆应保持卫生以满足货物承运要求，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。

## 二、装卸搬运标准

装卸搬运是影响物流效率和冷链物流质量的重要环节。与人工作业相比，装卸搬运设备机械化、自动化，不仅可以提高作业效率，还可以更大程度上控制冷链食品在搬运过程中的温度变化和损耗问题。车辆卸货时，在保证装卸的情况下，应尽量加快装卸速度，特别是分卸时，应随时关闭货厢门，以维持车厢温度。必要时应控制分卸次数。鼓励采用能实时监控温度、温度及运输位置的行驶温度监控系统。

## 三、仓储标准

冷库主要用作对食品、乳制品、肉类、水产、禽类、果蔬、冷饮等的恒温贮藏。冷库设计要达到工艺要求，并配备自动温度记录仪，并且遵循以下出入库及在库管理原则：只有经验收合格的原料或成品才能入库存放；相互串味的产品不能贮存于同一个冷库内；成品库、冷藏库、包装间的温度符合要求，成品冷藏库温度在 $-18^{\circ}\text{C}$ 以下，速冻库温度在 $-10^{\circ}\text{C}$ --- $-15^{\circ}\text{C}$ 。库内产品需有完整的包装、禁止裸露堆放；不同品种产品分垛存放，堆放整齐、批次清楚、库内物品与墙壁、地面、天花板保持一定的距离并分垛存放。库内清洁，无霉、无虫害。冷藏库、成品库定期清理消毒；冷库的卫生应有冷库的专门人员负责每天检查；所有出入库产品要每天进行盘点；无进出库作业时必须关灯关门。

## 四、加工、包装标准

冷链物流中的加工主要是为保护产品所采取的措施，如食品的冷冻加工、保鲜加工，以及为促进销售所进行的流通加工，如肉类洗净切块以满足消费者需求等。在冷物流中这些活动都应在低温包装环节上进行，针对食品的不同属性，使用符合绿色环保要求的包装方法。

首先要配备能够完成产品包装过程的设备，如包装过程中需要用到的填充机、封口机、真空包装机、贴标签机、清洗机、杀菌机等都需要达到相应的技术标准、安全标准和卫生标准。其次选择合适并能确保产品质量和安全的包装材料，如包装材料具有一定的通透性，肉类产品要进行真空包装，以防止腐坏变质。从事流通加工、包装环节的人员必须经培训并取得健康证，考核合格后方能上岗。

企业应当具备保障食品安全的设施设备和条件，远离污染源，并符合国家有关食品安全标准。

## 五、配送标准

在冷链物流的配送环节中，应做到以下几点：

### 1.安全性

必须将产品完好无损地送达到指定地点，防止产品在搬运、运输过程中损坏，避免给客户带来不必要的麻烦。

### 2.沟通

配送属于物流末端服务，直接与客户接触，必须进行积极有效地沟通。比如确认客户购买的产品、送货时间、送货地点等。

### 3.时效性

必须快速及时地响应客户需求，按订单进行配送，接到订单后制定最优化的运输路线，选择合理的运输方式和运输工具，将产品及时准确地送达。

## 六、贮存标准

冷链食品进入门店后，要及时地摆放到冷藏柜中，冷冻产品应包装完好地贮存在 $-18^{\circ}\text{C}$ 以下环境中，冷藏产品贮存在 $-2^{\circ}\text{C}$ 到 $5^{\circ}\text{C}$ 的环境中，需要进行加湿处理。定期对冷藏货柜进行整理清洗消毒，按时进行货柜温度检查。

## 七、冷链物流管理标准

加强冷链物流信息标准化建设，冷链物流要实施全程温度控制管理，必须依靠先进的信息技术作为支撑，对冷藏车辆安装温度跟踪仪，通过温度跟踪仪反馈的数据，产品运输过程中温度控制做到全程监控；通过车辆卫星定位系统做到冷链物流科学管理，对冷藏车辆实时监控；运用电子标签等技术对冷链产品进行库存管理，同时对库房进行全面的温度、湿度监控全方位保持产品的安全和新鲜。

利用信息技术建立冷链物流供应链管理系统，对各种货物进行跟踪，对冷藏车的使用进行动态监控，从而实现对进入市场的冷链产品的备案和追溯。

### ② 配送中心的设施

配送中心的设施分为内部设施和外部设施。配送中心的内部设施一般是由信息中心与仓库构成。仓库根据各部分不同的功能又可分为不同的作业区。配送中心外部设施主要有停车场和配送中心内道路等。内部设施有：

1.信息中心：信息中心指挥和管理着整个配送中心，它是配送中心的中枢神经。

2.收货区：在这个作业区内，工作人员须完成接收货物的任务和货物入库之前的准备工作如卸货、检验等工作。它的主要设施有：验货用的电脑，验货场区和卸货工具。

3.储存区（保管区）：在这个作业区里分类储存着验收后的食品货物。在储存区一般都建有专用的仓库，并配置各种设备。其中包括：各种货架，叉车，起堆机等起重设备。从位置上看，有的储存区与接货区联在一起，有的与接货区分开。

4.理货区：理货区是配送中心人员进行拣货和配货作业的场所。以人工完成拣选任务的，一般有手推货车、货架等。采用自动拣选装置，其设施包括重力式货架、皮带机、传送装置、自动分拣装置、升降机等。

5.配装区：由于种种原因，有些分拣出来并配备好的食品不能立即发送，而是需要集中在某一场所等待统一发货，这种放置和处理待发货物的场所就是配装区。配装区内货物停留时间不长，货位所占的面积不大，配装区的面积比存储区小得多。此外，因配装作业主要是分放货物、组配货物和安排车辆等，因此在这个作业区除了配装计算工具和小型装卸机械、运输工具以外，没有什么特殊的大型专用设备。

6.发货区：发货区是工作人员将组配好的食品货物装车外运的作业区域。

7.加工区：有些配送中心要对鲜活食品进行配送，因此配送中心在结构上除了设置一般性的作业区外，还设有配送货物加工区。

### ③ 配送质量及时间方案

#### 1、产品质量

我公司将保证每日提供食材质量符合招标人采购要求：符合国家及相关行业合格标准及招标人要求

水（海）产品质量：1、新鲜、无毒、无污染；需保证品种、质量、数量达到采购人实际需求；养殖类水产品需提供无公害证明或产地证明，质量符合食品卫生安全要求。

豆制品：（1）豆制品（豆腐）符合《GB2712-2014食品安全国家标准豆制品》要求。

（2）外包装符合《GB4806.7—2023食品安全国家标准食品接触用塑料材料及制品》。

蛋类：（1）鲜鸡蛋应符合《GB2749-2015食品安全国家标准蛋与蛋制品》要求。

（2）感官要求色泽：灯光透视时整个蛋呈微红色；去壳后蛋黄呈橘黄色至橙色，蛋白澄清、透明，无其他异常颜色；气味：蛋液具有固有的蛋腥味，无异味；状态：蛋壳清洁完整，无裂纹，无霉斑，灯光透视时蛋内无黑点及异物；去壳后蛋黄凸起完整并带有韧性，蛋白稀稠分明，无正常视力可见外来异物。

（3）污染物限量符合GB2762规定。

（4）农药残留限量符合GB2763的规定。

(5) 兽药残留限量应符合国家有关规定和公告。

(6) 致病菌限量符合GB29921的规定。





## 2、商品更换：

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送给采购人，到货时商品的剩余保质期至少为产品标签所示保质期的60%以上，若保质期内发现产品出现问题，我公司免费对存在问题的产品进行免费更换。

## 3、运输方式：

1.在商品到达我公司仓库后，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；

2.在规定的时间内，按双方协议将产品运输到采购人指定地点；

3.对所提供的产品，保证均有外包装，包装外观无破损，并且没有开封；

4.货到采购人确认规格型号及数量与合同上无误差后再进行验货；

5.产品送达采购人指定地点在开箱验收时，如有缺损、产品本身破损，由我公司负责。

## 4、交货时间：

在签订采购合同后，我公司与贵单位具体负责人联系，确认送货时间与要求，按照合同上的时间交货。我公司承诺我公司在接到采购人订单后**24**小时内将货物保质、保量送达采购人指定地点并卸货。送货时间签订合同时约定，保证不迟到，超过时间段来货食堂可拒收货物。

由于水灾、火灾等自然灾害及厂商供货延迟等不可抗拒因素，导致合同内产品不能全部或部分按期交货的，我公司会在三天内书面和电话通知贵单位，并提供免责情况证明，在得到同意后，明确提出解决方案和交货时间。

## 5、响应时间

### 1.24小时服务：

我公司服务部设有**24**小时专人值班，节假日不休息。

### 2.30分钟电话响应：

在拨打质量问题电话后，我公司项目负责人将在**30**分钟内与贵单位负责人电话联系，了解情况，确定货品问题，提出解决方案。若客户需要紧急配送，我公司可在**30**分钟内响应，就近供应点配送，**2**小时内将货物送达客户指定位置。

### 3.7天\*24小时工作制：

我公司服务电话时间：每周一至周日，每天**24**小时，节假日照常。

#### ④ 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。

##### 一、运输管理基本要求

###### 1.车辆选择

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。

##### 二、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.运输工具装入食品之前应清理干净，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。

##### 三、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。

##### 四、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0.1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）食品质量控制方案

### 1. 食品安全质量承诺

致：濮阳县教育局

我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平、公正和诚实信用的原则，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位（本人）郑重承诺：

1. 我公司仓库所在位置万邦市场内具备配备有专业标准化的检测室、具有相应检测设备（农药残留检测仪器、重金属检测仪器等），可供内部商户随时随地检测产品。
2. 我公司入围后按学校要求及时发送分拣、农残检测、车辆出入等高清视频记录。
3. 我公司配送的各类食品符合国家和相关部门的食品安全标准。
4. 我公司确保各类食品的供应能力，送达时间根据所供学校、幼儿园的实际需求按时送达。
5. 我公司保证供应学校食品价格低于学校所在区域农贸市场或区内学校平均价格。
6. 按合同要求为学校提供优质服务。

我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性，如有弄虚作假或其他违法违规行为，愿意承担一切法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

供应商名称：豫达鲜送（濮阳市）食品配送有限公司（企业电子签章或盖章）

法定代表人或授权代表：王少辉（个人电子签章或签字）

日期：2024年9月11日

## 2. 建立食品安全可追溯体系

### 一、目的

为了贯彻实施《中华人民共和国食品安全法》及相关食品法规等，以食品质量安全可追溯性确定食品的类别及安全状态制定必要的食品安全追溯管理制度。

### 二、范围

生产食品所需原辅材料、食品相关食品的质量合格证明文件的有效性及其查验或验收记录情况；生产全程记录及卫生情况、销售、使用、服务的全过程，若客户另有规定时，按客户的规定处理。

### 三、职责

1. 供销科负责原辅材料、食品相关食品供货方评价及购销计划；
2. 质检科负责原辅材料、食品相关食品的查验，负责产品质量检验工作等，同时配合销售科产品质量安全召回工作，标识与追溯的归口管理；
3. 生产科负责对物资进货与贮存标识；
4. 各生产环节人员负责实施生产过程辖区内产品的标识与追溯；
5. 出厂包装人员负责对成品的标识与追溯；
6. 供销科销售人员负责对客户所有信息进行记录，做好不合格产品召回工作。

### 四、定义

1. 标识：利用标签、颜色等方式让操作人员清楚了解产品的规格以及检验状态。
2. 产品标识：是识别产品特定特性或状态的标志或标记，包括生产产品和运作过程中的采购产品、中间产品、最终产品和到交付客户使用的产品。
3. 产品的状态标识：在产品实现以及生产和服务运作过程中，为了区别不同状态的产品，对产品的测量状态（待检、合格、不合格、待判定）及加工状态（已加工、待加工）所作的标识。
4. 不合格产品，只要产品质量不符合安全、卫生标准，存在着不合理的危险性，或者产品不具备基本使用性能。

5. 召回，对不合格产品，按照召回的相关法律程序进行召回、处理，进一步消除安全隐患。

### 五、工作程序

#### （一）采购品的标识

1. 原辅材料、食品相关食品等采购产品到我公司后，采购人员或需采购部门相关人员根据供方的送货单进行清点收货，进行初步验货；

2.验货根据各部门对产品具体的标准要求和方法实施检验和试验；验货后检验合格的入库在指定区域存放，分区域存放无法达到识别要求，配合进行产品标识，标识内容包括：批次号、物料编号、物料名称、入库数量、入库日期、生产厂家等。不合格品按《不合格品控制程序》执行，做好退货或者交换良品的工作准备，必要时进行“不合格”标识，分区域存放、处理；

3.仓管人员根据检验结果对产品进行入库处理。

## （二）标识的保护

1.产品标识应清晰牢固，不因产品流转中诸因素（如搬运、移路、管理不善或雨淋等）的影响而损坏或消失，保持其可追溯性。

2.在产品实现和生产运作过程中，产品在未出厂前，各有关部门必须对所用的各种标识认真保护，严禁涂抹、撒毁，保持标识整洁、醒目、完好地保持原有状态，防止误用产品或不合格品流入下道工序。

3.各有关部门按规定做好标识，无状态标识的产品不得使用、转序或出厂；发现标识不清或无状态标识的产品立即向标识的责任部门报告，产品暂停流转，直到重新正确标识后方能流转。

## 六、产品的可追溯

1.公司产品的追溯要求可以追溯到生产历史，根据产品名称、型号/规格、客户名称、生产日期以及各工序的相关作业人员和工序质量、检验记录、入库有关记录等。

2.当顾客要求或公司产品出现批量不合格时，销售部应当会同质检部、生产部等有关人员查阅产品各种记录进行分析和处理。

3.对让步接收、紧急放行、特别处理产品，流转部门进行书面记录、标识中注明如“让步接收”等字样，以便进行追溯性验证。

4.采购食品应当查验供货者的主体资格、食品生产许可证和食品质量合格的证明文件，建立并执行食品进货查验记录制度，记录档案保存期限不得少于二年。

5.完整建立食品进销台帐，适时对照自查，发现不合格食品，立即报告辖区市场监督管理部门，迅速将问题食品下架、撤回、及时告知供货商并在经营场所显著位置醒目告示，召回售出的问题食品，退货或销毁。

## 七、产品来源追溯措施及预期效果

### （一）产品质量可追溯性控制程序

#### 1.目的

以适宜的方法标识产品，确定产品的类别及检验状态，有需要时实现追溯。

## 2.范围

产品接收、生产、交付使用的全过程，若顾客另有规定时，按顾客的规定处理。

## 3.职责

- (1) 生产部门负责产品标识与追溯的归口管理；
- (2) 综合管理部负责检验状态的标识；
- (3) 仓管人员负责对物资进货与贮存的状态标识；
- (4) 各生产环节人员负责实施生产过程辖区内产品的标识与追溯；
- (5) 出厂包装人员负责对成品的标识与追溯；
- (6) 销售人员负责对客户所有信息进行记录。

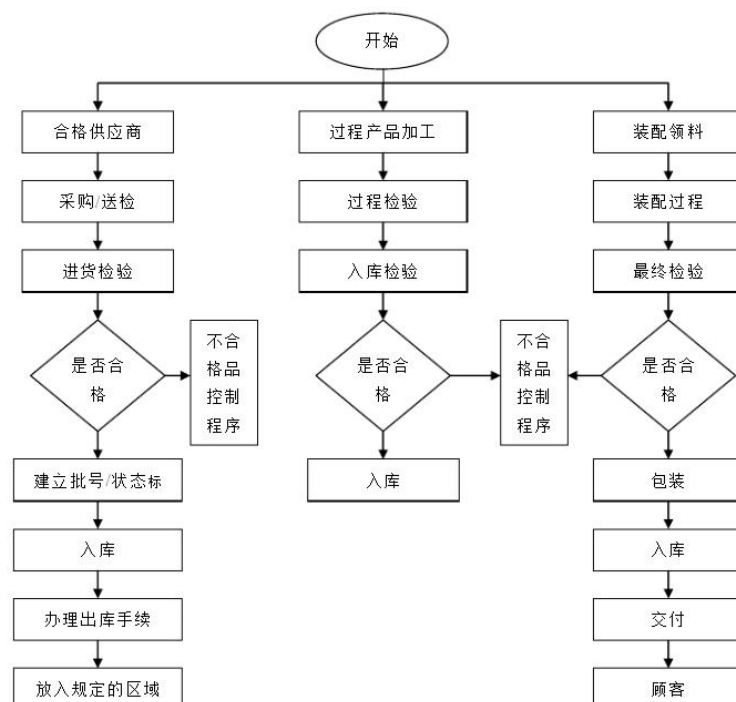
## 4.定义

- (1) 标识：利用标签、颜色等方式让操作人员清楚了解产品的规格以及检验状态。
- (2) 产品标识：是识别产品特定特性或状态的标志或标记，包括生产产品和运作过程中的采购产品、中间产品、最终产品和到交付客户使用的产品。

(3) 产品的状态标识：在产品实现以及生产和服务运作过程中，为了区别不同状态的产品，对产品的测量状态（待检、合格、不合格、待判定）及加工状态（已加工、待加工）所作的标识。

## 5.工作程序

### (1) 产品追溯流程图



## (2) 产品标识及产品的状态标识

### 1) 内容:

产品属性: 品名、规格型号、编号、加工日期、数量等;

检验和测试状态: 待验、合格、不合格等, 检验测试人员、检验测试日期、批次等;

加工状态: 原材料、外购品、在制品、半成品、成品等。

2) 标识的方式: 可采用挂牌、贴签、分区域等方式, 并配合表格记录。

3) 公司可追溯的标识分为三个环节进行, 原材料的标识统一称为“原材料批号”; 过程加工的标识统一称为“生产批号”; 成品标识统一称为“出厂批次号”。

### (3) 采购品的标识

1) 原材料、外协外购产品到公司后, 采购人员或需采购部门相关人员根据供方的送货单进行清点收货, 进行初步验货;

2) 验货根据各部门对产品具体的标准要求和方法实施检验和试验; 验货后检验合格的入库在指定区域存放, 分区域存放无法达到识别要求是, 配合进行产品标识, 标识内容包括: 批次号、物料编号、物料名称、入库数量、入库日期、生产厂家等。不合格品按《不合格品控制程序》执行, 做好退货或者交换良品的工作准备, 必要时进行“不合格”标识, 分区域存放、处理;

3) 仓管人员根据检验结果对产品进行入库处理。

### (4) 生产过程中的标识

1) 生产过程半成品标识: 按《生产作业指导书》和《产品检验指导书》要求进行生产人员代号标识及相关生产质量控制表格的填写; 生产中相关配件上均表明生产人员编号(用黑色记号笔写在相应位置), 严格遵守生产规程要求, 如果下道工序人员发现产品没有编号及时返回。

2) 产品生产时填写的相关表格输入电脑, 做成产品出厂原始记录, 便于查询。

3) 各个工序的检验和测试状态及加工状态, 可通过放置于不同区域反映出来, 必要时配合进行产品标识。对于经检验为返工/返修的产品, 直接返回上道工序, 或放入返工/返修区表明情况。对于经检验为不合格的废品, 放置于不合格区。

4) 生产完工的产品送至测试区, 测试后须返工的产品放入指定区域写明情况, 返工之后的产品, 重新检验。

5) 当计量检测设备失准导致不合格品流入下道工序或流出厂时, 发现部门必须立即通知生产部相关人员, 转回上道工序或按发货批次进行追回、检验和返工/返修。



6) 生产部门生产过程中, 各种标识资料必须随产品一起交接, 确保追溯时的准确性。

(5) 成品标识

1) 成品的产品标识是规格型号、编号、加工日期、数量等。

2) 最终检验、测试不合格的成品, 应放置于有不合格标识的区域;

3) 包装人员在装箱以后在箱外进行标识(含顾客名、品名、规格、数量等), 顾客要求的特定产品要照定单要求执行。

4) 产品出厂时封装好相关资料, 并将产品出厂时间填写到原始记录表中。

(6) 标识的保护

1) 产品标识应清晰牢固, 不因产品流转中诸因素(如搬运、移置、管理不善或雨淋等)的影响而损坏或消失, 保持其可追溯性。

2) 在产品实现和生产运作过程中, 产品在未出厂前, 各有关部门必须对所用的各种标识认真保护, 严禁涂抹、篡改, 保证标识整洁、醒目、完好地保持原有状态, 防止误用产品或不合格品流入下道工序。

3) 各有关部门按规定做好标识, 无状态标识的产品不得使用、转序或出厂; 发现标识不清或无状态标识的产品立即向标识的责任部门报告, 产品暂停流转, 直到重新正确标识后方能流转。

6.产品的可追溯

(1) 公司产品(服务)的追溯要求可以追溯到生产历史, 根据产品名称、型号/规格、客户名称、生产日期以及各工序的相关作业人员和工序质量、检验记录、入库有关记录等。

(2) 当顾客要求或公司产品出现批量不合格时, 销售部应当会同工程部、生产部等有关人员查阅产品各种记录进行分析和处理。

(3) 对让步接收、紧急放行、特别处理产品, 流转部门进行书面记录、标识中注明如“让步接收”等字样, 以便进行追溯性验证。

(4) 用户使用产品时, 根据用户安装位置, 填写指导安装记录(本公司人员参与情况下), 表格包括: 安装产品编号, 安装地点, 使用环境(井下、室内、野外等), 产品安装时间。

(二) 不合格品控制程序

1.目的

及时发现质量管理体系中的不合格, 采取纠正和预防措施, 防止不合格产品非预期使用和交付, 提高体系运行的符合性、有效性。

2.范围

本程序适用于本公司外购产品、原材料的进货检验/验证及产品生产全过程和销售服务中出现的合格品的控制。

### 3.定义

不合格品是指未满足质量要求的产品或服务。

让步是指对使用或放行不符合规定要求的产品的许可,通常仅限于在商定的时间或数量内,对含有不合格特性的产品的交付。

### 4.职责

(1) 采购人员和需采购部相关人员负责采购不合格品的标识、隔离及处置。

(2) 生产部质检人员负责对生产过程中出现不合格品的鉴别、对标识和隔离进行监督、对过程中重复发生的批量不合格品进行评审并及时作处置决定;

(3) 销售人员负责已交付产品出现不合格的处理,特殊情况可申请其他部门协助。

### 5.工作程序

(1) 不合格品的鉴别、标识和隔离

1) 不合格品(包括原材料、成品)的标识方法为指定区域或配合产品标识。

2) 原材料进本厂后,检验人员按照检验标准进行检验。发现不合格品,及时通知采购人员,进行退货或换货处理,供应商选择参见《供应商评审制度》。

3) 成品、半成品及工程现场出现的不合格品或不合格项由最终检验人员进行标识、隔离,并对不合格品(项)处理情况进行记录和处置。

成品、半成品出现的不合格品由生产相关人员判断是否可修复,能修复的以修复为主,不能修复的判断原材料是否可用,可用的重新启用,不可用的进行分区域摆放标识;工程现场出现的不合格品由我司最终检验人员判断是否可修复,能修复的以修复为主,不能修复的判断原材料是否可用,可用的重新启用,不可用的由最终检验人员进行处理;已交付产品出现的不合格品由销售人员判断是否可修复,能修复的以修复为主,不能修复的返厂送往相关部门,相关部门按上述标准处理。

成品、半成品及工程现场出现的不合格项(如违反操作规定、现场卫生脏乱差等)由检验人员对不合格品项当场处理(如规范操作、组织人员进行卫生清扫等)并进行记录。

(2) 服务质量不合格的控制

1) 对因服务不规范所发生的顾客投诉或电话回访中反馈的顾客意见、信息,以一般问题或严重问题进行登记识别。

a.一般问题包括:不能文明用语、待客户不热情、简化服务程序等行为。

b.严重问题包括：因服务质量的投诉电话、与客户吵架、服务不规范等。

2) 对服务质量的不合格，由相关人员进行记录并报发生部门主管人员或总经理办公会议。

3) 一般问题由发生部门主管人员主持评审，严重问题由总经理办公会议主持评审，并将评审意见进行记录。

a.属一般问题的，由部门主管人员或责任人向客户赔礼道歉，说明原因，取得客户谅解。

b.属严重问题的，由部门主管人员根据评审意见提出纠正措施报总经理办公会议批准后实施改进。

c.对严重问题的处理，必须在取得客户谅解的基础上，以最佳方式解决。

(1) 不合格品的处置

1) 根据对不合格品的检验、评审等决定不合格品的处置方式，包括：

a.拒收（退货或换货）、让步接收。

b.返修、返工、报废处理。

c.顾客让步接收：顾客的让步接收需得到顾客的书面认可。

d.测量仪器精度引起的不合格，需对测量仪器进行校验或重新购买并经检定合格。

2) 不合格服务的处置：

不合格服务的处置方式：警告、处罚、待岗培训、换岗、劝退。

工作差错的处置方式：返工、报废、警告、处罚、换岗、劝退。

(三) 纠正及预防措施控制程序

1.目的

对产生不合格的根本原因进行分析调查，采取有效的纠正措施以防止不合格的再发生，并对潜在不合格采取预防措施，以防止不合格发生，并达到持续改进的目的。

2.范围

适用于公司在生产活动过程、检验测试过程、顾客反馈、投诉及管理评审和质量体系审核和数据分析中发生不合格时采取纠正措施和对潜在的不符合项采取预防措施的控制。

3.定义

纠正措施：指针对已发生的问题进行改善以防止再发生。

预防措施：指针对潜在的问题作预先的改善以防止发生。

4.职责

(1) 销售部负责收集整理顾客反馈信息，及时向主管领导报告；综合管理部负责电话回访。

- (2) 各相关部门负责对不合格品采取纠正措施并予验证。
- (3) 各相关责任部门负责本部门潜在不合格的提出，并具体实施预防措施。
- (4) 各相关部门的主管领导负责纠正措施的跟踪及实施过程中的监督和协调。
- (5) 各部门对本部门使用的测量仪器交由专人定期组织校验。

## 5.工作程序

### (1) 纠正及预防措施的信息输入及实施

1) 当原材料、外购产品、服务过程等出现批量不合格品或不合格品影响严重时，采购人员与需采购部门相关人员给出本不合格品处理意见，采购人员执行后，按《供应商评审制度》处理后续事项。

2) 生产过程中出现的不合格品，按照《不合格品控制程序》处理，如遇影响比较大的不合格出现时（如，影响供货期、批量不合格等），需以报告的形式分析产生不合格的原因，并给出预防与纠正措施。

3) 销售部利用本公司的销售网络收集市场变化的动态和顾客需求的动向，将市场信息、顾客的反馈信息（包括顾客的投诉、抱怨信息）及时掌握：

a.一般销售人员可自行解决的问题，由项目销售人员协调解决，做好售后服务；

b.需要其他部门协助解决的问题，由项目销售人员牵头，报销售部负责人协调组织相关部门协助解决；（例如：产品质量出现问题，首先须排除是否为人为因素造成产品损坏，与客户协调解决方案，如确实需要进行返厂处理，返厂后按照《不合格品控制程序》处理。）

c.重大问题由项目销售人员无法协调解决的，也报销售部负责人协助解决，也可申报总经理办公会议协助解决。

d.每一次纠正措施由项目销售人员做好记录备查。

4) 各部门根据本公司的发展能力、生产设施与环境情况、人力资源情况等，对本部门潜在的可能造成不合格品的因素制订《预防措施》，报总经理办公会议。

### (2) 纠正及措施的验证

实施纠正措施的部门应对纠正措施的实施效果负责。综合管理部根据责任部门的纠正措施，进行跟踪、验证。

## 八、客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

### (一) 投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

- 1.质量异常导致的客户投诉;
- 2.非质量异常导致的客户投诉（指人为因素造成）;
- 3.其它原因导致的投诉。

## （二）处理流程

### 1.确认投诉问题

接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记表，产品质量方面投诉应立即查明投诉产品详细信息（订单编号、采购清单、日期、数量、不良数量），进行详细登记，与相关部门进行核实，确认。

### 2.分析、核实问题

根据不同分类，对投诉进行分析，若属我方质量问题应另拟定处理方式，会同质检中心、质检部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门；对人为因素和其他原因造成的投诉，配合其他相关部门按流程与产品质量问题同等对待、处理。

如判定结果非我方原因造成，认真向客户解释，并出示我方鉴定结果及依据，协同客户分析可能的原因，并与客户商讨后续解决问题办法。

### 3.协商处理办法

情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，填写客户投诉处理表，由质检部提出产品解决措施，售后服务部与业务部共同商议解决办法，并与客户协商最终解决办法，报各部门审批。

### 4.处理及落实处理方案

及时向客户反馈投诉解决进程，依商议的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。品控中心、质检部及生产中心拟定改善方法避免同类问题再次发生。

## （三）处理职责

各部门对客户投诉案件的处理职责如下：

### 1.售后服务部门

- （1）客户投诉案件的登记，了解客户投诉及投诉理由的确认；
- （2）客户投诉内容的审核、调查、提报；
- （3）与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理；
- （4）客户投诉改善案的提出、洽办、执行成果的督促及效果确认；
- （5）处理方式的拟定；
- （6）迅速传达处理结果；

(7) 客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。

## 2.业务部

- (1) 配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认；
- (2) 提供客户投诉产品的订单编号、料号、数量、交运日期；
- (3) 协助客户解决疑难或提供必要的参考资料。

## 3.质检中心和质检部

- (1) 客户投诉质量的检验确认；
- (2) 分析问题原因，拟定处理对策并监督执行。

## 4.客户投诉责任管理

对相应职责范围内的责任事故，各相关部门在权限范围内调查处理，售后服务部门每月审视上月份的客户投诉案件，提供客户投诉率，归属单位或个人依客户投诉案件发生的项目原因决定责任归属，按绩效考核实施细则相关规定实施相应处罚。

### (四) 售后服务工作原则

- 1.售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对，礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉，按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。
- 2.接到投诉后，第一时间与客户取得联系，了解投诉问题，原因。
- 3.确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解决，在第一时间答复客户。
- 4.监督投诉问题的落实。

## 九、溯源工作的日常管理

### 1.日常资料记录及其保存

- (1) 记录产品采购的具体资料
- (2) 采购仓库要对每批购进的产品给独有的编号和记录供方名称，编号和客户名称要记入台帐，发货时要在发货单上注明该编号。
- (3) 检验员必须确认采购的产品合格才能入库。
- (4) 所有记录最后随产品进入成品仓，由成品仓库归档保存。成品仓发货时，应在发货单上注明与包装箱上一致的批号。该发货单与所记录的内容一致并保存。

### 2.公司的溯源途径

市场反馈——发货单——采购各环节——检验员——产品

### (六) 强化溯源意识加强组织管理



1.管理者代表要组织所有相关人员给予追溯工作的培训，理解追溯工作的意义和作用，明确追溯工作的目的。让员工明白，我工作的好坏，有记录会被追溯的，要承担责任的。要让员工提高认识，强化意识，以增强责任心。

2.各部门负责人是溯源工作的第一责任人，各部门要加强内部的学习和检查督促，不断提高员工的自觉性。

3.管理者代表要加强对各部门的管理，定期召开专门会议，总结经验，找出问题。对认识不足、常出问题的部门，要重点教育和帮助。要根据《溯源工作日常检查表》，每月不少于一次对各部门的检查。并将检查结果予以公示。

4.常抓不懈，日常小结，年终总结。把溯源工作作为对各部门的考核依据。



### 3. 食材经营过程与控制制度

一、本单位采购食品，应当查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明，建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。记录和凭证保存期限须符合食品安全法的规定，即记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后六个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于二年。

如本单位实行统一配送经营方式，可以由企业总部统一查验供货者的许可证和食品合格证明文件，进行食品进货查验记录。

进货查验时发现不合格食品，应采取拒收、依据协议约定销毁等方式消除食品安全隐患。发现法律法规禁止销售的食品，应当设置专门区域封存，并使用醒目标识加以区分，并及时向食品药品监管部门报告。对标签标识等不危害食品安全的不合格食品，经食品药品监管局同意，经整改合格后可以重新上市；对违法添加、腐败变质等严重危害人体健康的不合格食品，应当按照有关规定立即销毁。

二、本单位建立食品销售记录制度，如实记录批发食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、销售日期以及购货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。记录和凭证保存期限应当符合食品安全法的规定，即记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后六个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于二年。

三、本单位按照保证食品安全的要求贮存食品，定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品。如贮存散装食品，还应当在贮存位置标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期、生产者名称及联系方式等内容。

四、本单位从事食品制售项目，须制定并实施原料控制要求，不得采购不符合食品安全标准的食品原料。在加工过程中应当检查待加工的食品及原料，发现有食品安全法第三十四条第六项规定情形的，不得加工或者使用。

五、本单位从事制售项目，须定期维护食品加工、贮存、陈列等设施、设备；定期清洗、校验保温设施及冷藏、冷冻设施。按照要求对餐具、饮具进行清洗消毒，不得使用未经清洗消毒的餐具、饮具，如委托清洗消毒餐具、饮具的，应当委托符合食品安全法规定条件的餐具、饮具集中消毒服务单位。

六、本单位发现其经营的食物有不符合食品安全标准或者有证据证明可能危害人体健康的，立即停止经营，通知相关生产经营者和消费者，并记录停止经营和通知情况。认为应当召回的，应当立即召回。由于本单位的原因造成其经营食用的食品有不符合食品安全标准或者有证

据证明可能危害人体健康的，应当召回。同时须将食品召回和处理情况向所在地县级人民政府食品药品监督管理部门报告；需要对召回的食品进行无害化处理、销毁的，应当提前报告时间、地点。食品药品监督管理部门认为必要的，可以实施现场监督。

七、本单位应当制定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，及时消除食品安全事故隐患。由负责人、食品安全管理员具体负责食品安全突发事件应急处置工作。

八、食品安全突发事件发生时，应当立即停止相关食品的经营活动，对涉及的食品及原料、工具及用具、设施设备和现场等进行封存，并自发现之时起2小时内向所在地食品药品监管部门报告，积极配合食品药品监管部门的调查、取证工作，不对食品安全突发事件隐瞒、谎报、缓报。并按照相关监管部门要求采取控制措施。

九、建立不合格食品处置制度，及时处置不符合法律法规、国家标准和本单位食品安全管理要求的食品。

十、对已经售出的不合格食品，须采取有效措施告知消费者，并书面通知供货者，相关处置情况及时报告食品药品监管部门。供货者需要召回的，应当积极配合。消费者要求退货或赔偿的，应当先行赔付。

十一、建立不合格食品处置档案，档案内容应当包括不合格食品的名称、规格、生产日期、数量以及处置的时间、方式、供货者名称和联系方式等信息，记录保存期限不得少于2年。

十二、建立废弃物处置管理制度，加强废弃物的处置管理，确保废弃物不非法流入食品市场。

十三、废弃物的处置应当交由具备合法资质的单位或个人进行处置，索取其经营资质证明文件复印件，并签署合作协议。

十四、建立废弃物处置台帐，如实记录废弃物的种类、数量、去向、用途以及处置单位等情况，记录保存期限不得少于2年。

## 4. 食材安全自查自检与报告制度

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，特制定本制度。

### （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。

## 5. 仓库管理制度

### （一）目的

通过制定公司仓库管理制度及工作流程，指导和规范仓库人员日常作业行为，保证货物进、存、出、送做到的准确，安全，及时，加强员工和部门间的沟通，为客户提供优质的服务和支

持。

### （二）适用范围文库

仓库人员、信息人员，送货司机。

### （三）职责

1.仓库主管负责仓库一切事务的安排和管理，协调部门间的事务和传达与执行上级下达的任务，培训和提高仓库人员行为规范及工作效率。不能返厂次品的报损，大库存及滞销货物的整理汇报。

2.仓管员负责商品的入库、储存、取货，退货、问题商品汇报，所属卫生。

3.信息员负责商品的录入，调配，退库及其他出库。

4.司机负责货物的接收，送达，货款的收取，车辆的维修和维护。

### （四）仓库制度

#### 1.仓管员流程管理规范

##### （1）到货：

1) 仓管员在接收商品时必须先核对有无到货单，到货到与到货件数件数一致则签字盖章，没有到货单与详单的不予接收，并及时与采购联系沟通。

2) 仓管员接收商品时按照货单核对到货商品（名称、规格、型号、单位、数量、价格、金额、日期），到货单与到货商品是否一致，有问题应立即跟采购人员沟通，并上报仓库主管，如无问题仓库人员在到货详单上签字确认后由信息员入库，并把货物放在库房待入库区，入库单打出来后仓库核对后确认无误签字后入库，如信息员入库单错误需更改正确后才能签字确认入库；如到货中有损坏与采购沟通后由仓管手写入库单把完好商品入库，如需全部入库则立即把有质量商品转入次品库，不合格商品放在指定的退货区，并通知采购员办理退货及其他处理。

3) 库管员需将到货商品放到库房内，不允许放在库房外，尤其不能隔夜放在库房外。

4) 原则上当天收货的物料需要当天处理完毕。如时间不够商品到库后第二天下班前必须入库和入库商品第二天必须上架。



5) 物品摆放按照划分的区域进行摆放, 不得随意摆放, 不得在规划的区域外摆放, 上架商品必须按类别固定位置摆放, 做到整齐、美观, 用品和童车按品类货号依次摆放, 其它按商品品类和商品条码后五位依次摆放。

(2) 储存:

1) 认真做好仓库的安全、整理工作, 每天打扫仓库, 整理堆放货物, 及时检查火灾隐患;

2) 仓库必须对存货进行定期或不定期清查, 确定各种存货的实际库存量, 并与电脑中记录的结存量核对, 查明存货盘盈、盘亏的数量, 每月打印盘点表, 如有盘亏必须报请仓库主管, 主管需查明原因报损上报并对相关责任人进行处罚。

3) 管理实现了电脑化管理, 所有商品的入库、直拔、领出、库存统计直接通过电脑系统完成。

4) 掌握商品质量、数量、卫生、保质期情况, 落实防盗、防虫、防鼠咬、防变质等安全措施和卫生措施, 保证库存物资完好无损;

5) 对大日期商品进行统计并汇报与主管, 主管与部门经理及策划联系进行处理。

6) 定期(一周)对所属商品上的尘土进行清扫清除, 保证商品整齐, 整洁, 美观。

(3) 出货:

1) 所有的出库商品必须有公司信息员出具的出库单作为依据(除仓库有大批货物时借货人填写《仓库借货单》后可借少量货物)。

2) 仓库人员去打单室取出库单据并签字。客户为五联, 仓库取中间三联, 直营店为三联, 仓库取后两联。

3) 取货时必须按单取货, 封箱时进行核对商品名称、规格、型号、单位、数量, 日期。原则上按先进先出的原则出货。并在单子上签名备注, 并标注此单所封箱数。封箱商品放在指定位置。需物流发走商品内放粉联。

4) 仓管按照线路顺序将每单货品依次装车, 并与司机共同核对出库商品箱数、状态等, 司机签字确认已发走仓库留一联做记录。客户出库单留蓝联。

发出商品货单上有接单人, 取货人, 送货人(司机或业务人员)三个签名。

(4) 退货:

客户退库流程:

1) 客户退库范围:

①商品送达客户三天内发现商品或包装破损影响销售的。

②食品类出库未超三个月, 其他未超半年并不影响二次销售的。

③商品不能销售但确认可返厂的。

2) 正常商品退库

①客户需退商品由业务人员或者司机核对商品名称和数量带回仓库。

②业务人员填写退库申请。

③相应库管检验商品是否在退库范围内并备注商品状态，确认并签字。

④仓库主管再次确认后签字。

⑤由库管拿此商品退库申请单到打单室，录入人员出此商品退库单并入正常库，退库单打单室保留。

3) 不能销售但可返厂商品退库。

①客户需退商品由业务人员或者司机核对名称和数量带回仓库。

②业务人员填写退库申请。

③相应库管检验商品是否在退库范围内并备注商品状态，与采购人员沟通确认此商品可返厂退换，确认并签字。

④仓库主管再次确认后签字。

⑤由库管拿此商品退库申请单与转次品申请单到打单室，录入人员出此商品退库单并入次品库待统一返厂，退货单打单室保留。



### （三）出现产品质量问题退换货承诺

致：濮阳县教育局

我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平、公正和诚实信用的原则，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位（本人）郑重承诺：

1.在食品使用过程中如发现产品存在安全、卫生问题，我公司承诺无条件退换。我公司所配送的商品有第三方质检部门提供的检验报告。产品送到采购人指定地点时由采购人现场验收，不合格产品当场退货。我公司所供原材料符合国家食品安全标准，如果所送原材料引发食品安全问题，我公司承担所有经济损失和法律责任。

2.在产品运输途中产生的破损、胀袋均由我公司在2小时内免费更换。

3.采购人库存货品保质期到临期时，我公司免费退换。

我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性，如有弄虚作假或其他违法违规行为，愿意承担一切法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

供应商名称：豫达鲜达（濮阳）食品配送有限公司（企业电子签章或盖章）

法定代表人或授权代表：王（个人电子签章或签字）

日期：2024年9月11日

## （四）卫生管理制度

### 1. 食品卫生管理制度

#### 1) 食品采购过程管理

（1）食品采购除了瓜果蔬菜，其他食品采购都应向供货商索取营业许可证、卫生许可证、检验检疫证、商品合格证等证件；有硬包装的物品要严格检查商品标签上的厂址、电话、生产日期、保质期等各项说明是否齐全；此外还应采用手摸（抓）、鼻闻、眼观，仔细检查物品的伪劣，做到腐烂变质的原料不采购，从源头确保采购物品的安全和卫生质量。

（2）禁止采购有毒、有害、酸败、霉变、生虫、腐烂变质、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常的食品；无检验合格证明的肉类食品；超过保质期及其他不符合食品标签规定的定型包装食品；无卫生许可证的食品生产经营者供应的食品。

（3）保持运输食品的工具有效清洁，防止食品在运输中受到污染，不将食品与有毒、有害物品一同运输。

#### 2) 食材进货查验制度

##### 一、食材进货索证索票制度

（一）为加强食品质量安全管理，保证上市食品质量安全，保护消费者的合法权益，保障人民群众身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规的规定，制定本制度。

（二）索证索票制度是指为保证食品安全，在购进食品时，本单位员工必须向供货方索取有关票证，以确保食品来源渠道合法、质量安全。

（三）与初次交易的供货单位交易时，应索取证明供货者和生产加工者主体资格合法的证明文件：营业执照、生产许可证、卫生许可证等法律法规规定的其它证明文件，每年核对一次。

（四）在购进食品时，应当按批次向供货者或生产加工者索取以下证明食品符合质量标准或上市规定，以及证明食品来源的票证：

- 1.食品质量合格证明；
- 2.检验（检疫）证明；
- 3.销售票据；
- 4.有关质量认证标志、商标和专利等证明；
- 5.强制性认证证书（国家强制认证的食品）；
- 6.进口食品代理商的营业执照、代理资料、进口食品标签审核证书、报关单、注册证。

（五）下列食品进货时必须按批次索取证明票证：

- 1.活禽类：检疫合格证明、合法来源证明；
- 2.牲畜肉类：动物产品检疫合格证明或畜产品检验合格证明、进货票据；
- 3.粮食及其制品、奶制品、豆制品、饮料、酒类：检验合格证明、进货票据。

（六）对获得驰名商标、著名商标或者省级以上安全食品、无公害食品、绿色食品、有机食品、名牌产品称号的优质食品，可凭以上称号相应标识和凭证直接销售，免于索取其他票证。

（七）对实行购销挂钩的食品，可凭购销挂钩协议和供货方的销售凭证直接销售，免于索取其他票证。

（八）对索取的票证要建立档案，并接受市场服务中心和有关行政执法部门的监督检查。

## 二、食材分拣管理制度

为了提高配送菜品的品质，提高分拣工作效率，从而提升客户满意度，明确分拣人员职责要求。特制定食材分拣管理制度。

1.分拣人员在开始分拣之前必须做好准备工作（穿好工作服，戴好工作帽、口罩以及手套），同时把各自需要的平板推车，周转筐，打包袋等放置到规定地方。

2.在分拣区统一把卸下的食材的外包装撕掉，拿掉泡沫箱中的冰袋。

3.把保鲜库中剩余库存的食材先分拣掉，严格按照先进先出的分拣原则。

4.严格按照订单中货品的食材名称、规格尺寸、订货数量等信息分拣食材，保证食材质量卫生符合相关要求，不合格食材及时挑出。

5.对分拣的食材进行统一的分装（使用公司规定的塑料包装袋）并贴上分拣标签，在指定的位置投筐，投筐时注意重的食材在下，轻的食材在上，避免压坏食材。

6.分拣完以后，按照分拣路线再次核对，确认自己分拣线路上的客户是否已经分拣完毕，有无分拣错误等。

7.所有客户单位的食材都分拣完成后，分拣员需要清理分拣现场，把剩余的食材按照不同的类别整理完毕，放入指定颜色的塑料筐内（确保所有整理过的食材，第二次拿出来就可以直接使用）。

## 三、食材储存管理制度

为规范各类食材的储存管理，保障食品安全，根据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》和相关法律法规及规章制定了本管理制度。

1.用专门的库房，分类储存食材。各个库房根据食材的储存温度，做好相应的措施。（比如良好的防潮、防火、防鼠、防虫、防尘等设施，食品存放隔墙、离地距离均应在10厘米以上，对于一些专门的食物添加剂要单独存放等）。

2.同一库房内储存不同性质食材时应区分存放区域，不同区域应有明显的标识并做到物品的整齐划一，排列合理。

3.对储存、销售的食材应当定期进行检查，查验食品的生产日期和保质期，及时清理变质、超过保质期及其它不符合食品安全标准的食品，主动销毁，并做好相关记录（遵守先进先出的原则）。

4.对于散装食品应盛装于容器内，在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容。

5.认真执行出入库手续，见物入库，严防空入空出现象。入库时对进库物品必须根据采购单上所列名称、规格、型号、单位、数量、单价、金额认真验收。不符合规定标准的物品一律退回。发现问题及时上报，严把质量关。

6.做好食材储存台账，定期盘点食材库存情况，如发现有差错，应立即上报给领导。

#### 四、食材采购管理制度

1.建立购销关系前需审核供应商资质，营业执照、食品生产许可或食品经营许可证是否齐全有效，经营范围是否涵盖需采购的食品。

2.供货前需签订采购合同，约定产品质量标准、价格、结算方式、送货时间等内容，建立供应商档案编册存档。

3.预包装食品或定型包装食品需有生产厂家三证，第三方产品检测报告，规范的销售清单，商品包装名称、检测报告、销售清单的商品名称必须一致。

4.采购前需对产品进行外观、包装、生产日期、保质期等进行检查，不符合要求的产品不得采购。

5.大宗商品须定点采购，品牌、规格要求统一，不得随意更换。

6.实行协议采购，询比价采购模式相结合，提高采购效率。

7.优化采购渠道，降低采购成本，采购价格实事求是，不得弄虚作假。

8.采购的商品经仓管验收合格后方可生产应付款项，不合格产品不得入库，不计入应付款项。

9.采购帐日清日结，并附采购原始凭证。

#### 五、食材检测留样管理制度

1.为保证食品安全，预防食物中毒事故的发生，及时查明食物中毒事故原因，采取有效的救治措施，实行食品留样制度。



2.留样的采集和保管必须有专人负责，配备经消毒的专用取样工用具和样品存放的专用冷藏箱。

3.留样的食品样品应采集在操作过程中或加工终止时的样品。不得特殊制作。不同食品品种分别用不同容器盛装留样，防止样品之间污染；留样容器应专用并经消毒确保清洁、样品应密闭保存在留样容器里，每个品种留样量不少于200g。

4.留样样品，采集完成后应及时存放在5℃左右的冷藏条件下保存72小时以上，不得冷冻保存。

5.原则上留样食品应包括所有加工制作的食品成品，并做好留样记录和样品标记，每份样品必须标注品名、加工时间、加工人员、留样时间（XX月XX日XX时）、留样人员。

6.一旦发生食物中毒或疑似食物中毒事故，应及时提供留样样品，配合有关部门进行调查处理工作，不得有留样样品而不提供或提供不真实的留样样品，影响或干扰事故的调查处理工作。

## 六、食品检验制度

1.为保障人民群众身体健康和生命安全，加强对食品经营食品质量监督管理，保护消费者的合法权益，依据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规规定，制定本制度。

2.食品经营者必须遵守本制度。

3.列入进货查验的食品，是指消费者经常食用的食品，包括肉、禽、畜，粮食及其制品，蔬菜、水果，奶制品，豆制品，饮料等食品。

4.经营者购进食品时，应查验证明供货方主体资格合法的有效证件，并按批次向供货方索取证明食品质量符合标准或规定以及证明食品来源的票证，并保存原件或者复印件。需要查验和索取的具体票证，由《食品索证索票制度》作出规定。

5.经营包装食品的，要对食品包装标识进行查验核对，内容包括：

- （1）中文标明的商品名称，生产厂名和厂址；
- （2）商标、性能、用途、生产批号、产品标准号、定量包装。
- （3）根据商品的特点和使用要求。需要标明的规格、等级、所含主要成分和含量；
- （4）限期使用商品的生产日期、安全使用期（保质期、保存期）和失效日期；
- （5）对使用不当、容易造成商品损坏可能危及人身、财产安全的食品的警示标志或中文警示语。

6.食品经营者经营的农产品及其他散装食品，法律法规规定必须检验或者检疫的，经营者必须查验其有效检验检疫证明，未经检验检疫的，不得上市销售。法律法规没有明确规定的，应经有关产品质量检测机构检测合格才能上市销售。

7.经营者应经常检查食品的外观质量，对包装不严实或不符合卫生要求的，应及时予以处理，对过期、腐烂变质的食品，应立即停止销售，并进行无害化处理。

8.经营者按照食品广告指引购进食品时，要注意查验是否有虚假和误导宣传的内容。

9.市场开办者应配备相应的检测设施，对在市场内销售的食品进行自检，经检测合格才能上市销售，并登记检测结果存档备查。

10.市场开办者要指导经营者做好食品进货查验工作，检查督促经营者进货查验工作的落实，对经营者索取的重要食品的相关凭证，应统一保管，集中备案，随时接受市场监督管理部门的检查。

11.经营者在进货时，对查验不合格和无合法来源的食品，应拒绝进货。发现有假冒伪劣食品时，应及时报告当地市场监督管理机关。

#### 七、食材配送日常工作质量检查制度

1.对食品配送公司各项工作实行日常工作检查制，对各区域进行不定期、不定点、不定项的抽查；

检查内容包括考勤、着装、岗位职责、设备使用和维护、食品储藏、保管，加工产品质量、工作状态、行为规范、原材料节约及安全生产等项规章制度的执行和正常生产运转情况。

2.各项内容的检查分别或同时进行。

(1) 卫生检查：每日一次，包括食品卫生、日常卫生、计划卫生；

(2) 纪律检查：随时，包括工作纪律，考勤考核，规章制度等；

(3) 设备安全检查：每月二次，包括设备使用、维护安全工作；

(4) 生产检查：每周一次，包括储藏、职责、出品质量及工作效率、工作态度等。

3.质检人员对检查工作中发现的不良现象，依据情节，做出适当的处理，并有权督促当事人立即改正或在规定期内改正。

4.属于个人包干范围或岗位职责内的差错，追究个人的责任；属于部门、班组的差错，则追究其负责人员的责任，同时采取相应的经济处罚措施。

5.对于屡犯同类错误，或要求在限期内改进而未做到者，应加重处罚，直到辞退。

6.质检人员应认真负责，一视同仁，公正办事。每次参加检查的人员，对时间、内容和结果应做书面记录备案，检查结果应及时与部门和个人利益挂钩。

## 八、食品包装、存储、运输管理制度

为了保证食品原料、半成品及成品储存、运输安全，有效防止在存储、运输过程中发生食品污染、损坏和变质事件，根据《中华人民共和国食品安全法》，特制定本制度。

1.储运图示的标志应符合GB/T191的规定。

2.包装材料应清洁、干燥、无毒、无异味，符合相应的食品包装国家卫生标准的要求，采用马口铁罐或软罐作包装时，应符合相关罐头包装物标准的要求。

3.仓库保管员入库时必须检查食品原料、半成品及成品外观质量，核实产品的包装、标签和说明书内容与入库进货票相符后，方准入库存储。

4.仓库保管员应根据食品的储存要求，合理储存食品；食品应离地、隔墙放置，各堆垛间应留有一定的距离。搬运和堆垛应严格遵守食品外包装图示标志的要求规范操作，堆放食品必须牢固、整齐，不得倒置；对包装易变形或较重的食品，应适当控制堆放高度，并根据情况定期检查、翻垛。

5.应保持库区、货架和出库食品的清洁卫生，定期进行清扫，做好防火、防潮、防热、防霉、防虫、防鼠和防污染等工作。

6.应定期检查食品的储存条件，做好仓库的防晒、温湿度监测和管理。每日上下午各一次对库房的温湿度进行检查和记录，如温湿度超出范围，应及时采取调控措施。

7.仓库养护员应根据库存食品的理化性质及流转情况，定期检查食品的质量情况，做好食品养护记录，发现质量问题应立即在该食品存放处放置“暂停发货”牌，并通知食品安全管理员。

8.由工厂送货运输食品原料、半成品及成品时，须由经营科指定运输单位，该运输单位必须经条件确认，即运输资格、运输卫生要求，运输质量要求等，并有运输合同。客户自提时其运输工具也应符合工厂运输规定，工厂应提醒客户注意。

9.运输食品原料、半成品及成品的车辆要专用，不得与其他有毒污染物同车运输。车辆容器要清洁卫生；运输直接入口食品，应用密闭（有通气孔）的专用容器盛装。

10.运输工具（包括车厢、船仓和各种容器等）应符合卫生要求；应清洁、干燥、无异味、有篷盖，根据产品特点配备防雨、防晒、防尘、冷藏、保温等设施。

11.装卸食品原料、半成品及成品时讲究卫生，食品不直接接触地面，不在马路上堆放直接入口食品。

12.食品原料、半成品及成品装车后，除能加锁密闭的运输车外，要人不离车；运输过程中要做到防尘防蝇，防止污染，防晒，生熟分开。

13.运输作业应轻装、轻卸，避免强烈震荡、撞击，防止损伤成品外形；且不得与有毒、有害、有异味、有腐蚀性、潮湿的物品混装、混运，作业终了，搬运人员应撤离工作地，防止污染食品。

14.经常开展教育活动，教育贮运人员严格按规程操作，杜绝违章操作，如因违章操作而发生食品安全事故，追查运输部负责人和贮运人员本人责任。

#### 九、运送管理制度

1.公司驾驶员必须有相关驾驶资格和遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及有关的交通管理规章制度，遵守员工管理手册，安全驾驶。同时遵守公司的其他规章制度。

2.驾驶员要爱惜公司车辆，平时要注意车辆的保养，经常检查车辆的主要部件，确保车辆正常行驶。

3.驾驶员出车前要例行检查车辆性能是否正常，发现异常要立即报修。

4.驾驶员对车辆的各种证件的有效性应经常检查，出车时一定保证证件齐全。

5.晚间出车时驾驶员要注意休息，严禁疲劳驾驶及酒后驾驶。驾驶员酒后驾驶或私自用车造成的一切违章和交通事故后果均由自己承担。

6.驾驶员要文明驾驶，不准危险驾车。行车途中如果发生交通事故，适用快速处理的就快速处理，如必须现场处理的，应立即报警等待处理，不得逃离现场。如因违反交通规则而引发的事故，司机要承担全部后果及责任。

7.驾驶员因违章或证件不全被罚款的，有当事司机承担全部责任及后果。

8.驾驶员在外出送货时，如遇特殊情况不能按时返回的，应及时告知管理人员，并说明原因。

9.驾驶员未经公司领导批准，不得将车辆随便交给其他人驾驶，如果领导同意司机要检查当事人是否有驾驶资格，严禁将车辆交给无驾驶资格的人员驾驶或练习开车。严禁公车私用违者每次罚款100元。

## 2. 人员卫生管理制度

一、为了确保食品安全，有效防止食物中毒及传染病的发生，根据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国传染病防治法》和上级有关文件精神，特制定从业人员晨检制度。

- 1.观察工作人员精神状态是否有过度疲劳和病态；
- 2.观察工作人员眼球、面色是否特黄（有患肝炎的可能）；
- 3.观察工作人员有否咳嗽、咯血（有患肺病的可能）；
- 4.观察工作人员双手有否化脓性或渗出性皮肤病；
- 5.询问工作人员有否痢疾和其他有碍食品卫生的疾病；
- 6.观察工作人员有否带戒指、项链等违规饰品，指甲是否剪短，个人卫生是否符合要求。

二、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。

三、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.工作人员带戒指、项链等违规饰品，要求在工作前脱下；
- 2.对指甲过长，个人卫生不符合要求的，责令其搞好个人卫生后上班。

3.工作人员及管理负责人在出现咳嗽、腹泻、发热、呕吐等有碍于食品卫生的疾病时，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。

### 四、健康管理制度

（一）为了食品的安全，公司所有与生产配送有关的员工必须保持良好的身体健康状态。

（二）工作人员的健康查体工作，新进人员录用前须进行查体，负责保存相关记录。

（三）工作人员每年应当进行健康检查，必须持有疾病预防控制机构发的健康证明或医院查体合格证明后才能上岗，并且每年进行一次体检，体检不符合者调离生产岗位。

（四）患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全的疾病人员，不得从事接触直接入口食品的工作。所有员工有义务将自己的病情或伤情报告生产部。

### 五、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。

#### 六、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。





### 3. 环境卫生管理制度

#### 1) 办公区环境卫生管理制度

一、办公室应保持洁净、清新的工作氛围，桌椅门窗应经常擦洗，不得有灰尘、污渍；保持办公室窗明几净；保持地面清洁、墙面、屋顶无污痕、灰网。

二、办公室内不得随意乱扔纸屑，保证每天擦桌椅、档案柜、茶几、沙发及地面一次，并保持清洁。

三、接待来访客人后应将办公室的卫生及时清理。

四、保证室内种植的绿色植物旺盛、无干涸。

五、保持室内空气清新，不要将有异味的物品带入办公室。

六、禁止在办公室中吸烟，吸烟场所设在会议室，应随时清倒烟碟（烟碟中不许超出3只烟蒂）。

七、各办公室值班人员需提前10分钟上班，做卫生清理工作；班后将办公室中垃圾清除，避免孳生蚊虫，散发异味。

八、保持休息室清洁，每天至少打扫两遍，保证垃圾及时清除，无异味。卫生间清洁、无异味。

九、保持卫生间清洁，无异味。每天至少打扫六次，保持水龙头等相关设施的使用完好。

十、全员要自觉维护卫生间卫生，不得浪费水资源。

十一、各部门门窗如有破损、墙皮脱落的地方，应及时报知总经办/人行部，由总经办/人行部安排专人及时修补、粉刷。

十二、做到人走灯熄，不得造成浪费。

十三、骑自行车上班的员工，需将自行车存放在自行车棚内，且要停放整齐，不得停放在他处。

十四、各部门承担的卫生分担区（门前三包地区）要经常打扫，每天至少清扫一遍，每周六集中大扫除。保证无地面无杂物，冬季无积雪，各分担区由各分管部门的主管领导负责，每次雪停后各部门应及时清扫，不应有积雪，雪停后12小时内必须清扫完毕。

十五、往垃圾站倒垃圾时，不得倒在垃圾箱外。

十六、系统各驻地负责办公区域的环境绿化工作，具体由总经办/质检部组织实施。

公司质检部负责环境卫生监督工作，每周至少检查一次，并填报《卫生检查记录》存档。发现不合格予以纠正，月违纪两次将作为绩效考核一项内容。

## 2) 场所及设施设备清洗消毒制度

为了营造一个整洁、舒适的工作环境，改善公司环境卫生状况，保持良好的工作环境，特制订环境卫生保洁制度。

(一) 建立健全环境卫生组织，划分卫生责任区。

(二) 公司工作人员要养成讲卫生、爱清洁的好习惯，做到不随地吐痰；不乱扔果皮、纸屑、烟蒂；不乱倒垃圾；不乱写乱画；不乱摆物品（文件、报纸），尽显洁净、整齐、美观，自觉搞好环境卫生。

(三) 公司各功能办公室要做到每日清扫，做到窗明、墙洁、地净。及时擦拭桌面、文件柜、沙发、茶几、窗台、玻璃等，确保桌椅、地面、电脑、灯具、墙面、墙角等干净明亮，无积灰、无挂尘、无蛛网、无纸屑、无死角、无乱贴乱挂现象；及时清洗茶具、烟灰缸等，做到干净无垢；及时开窗通风，室内无异味；文件、资料、纸张、报纸、文具、杂物等堆放有序、整洁美观。

(五) 公司配送场所、会客区、作业区、装车区、卫生间等按照公司卫生值班表执行。

(六) 场地、车辆、用具清洗消毒

1. 专人负责场地、车辆、用具清洗消毒，并建立清洗消毒记录档案。

2. 按清洁的程序进行“一洗、二刷、三冲、四消毒”。

(1) 使用专用的洗洁精或洗车液清洗。

(2) 刷掉用具上难以清除的污垢。

(3) 用高压水枪冲洗用具。

### 四、食材配送设备及用具管理制度

1. 所有设备、设施、用具实行文明操作，按规范标准操作与管理。

2. 对所有设备、制定的保养维护措施，人人遵守。

3. 公司内一切个人使用工器具，由本人妥善保管，使用及维护。如因个人管理不善，造成损失，由个人赔偿

4. 所有共用工器具，使用后放回规定的位置，不得擅自改变，同时加强保养和正常使用。

5. 一切特殊工具，由专人保管存放，借用时做记录，归还时要点数和检查质量。

6. 所有用具以旧换新，并需办理相关手续。

7. 一切机械、用具、厨具具（包括零部件）不准私自带出。

8. 一切机械、用具、厨具应轻拿轻放，避免人为损坏。

9.所有机械设备、用具，使用人有责任对其进行保养、维护、因不遵守操作规程和纪律造成设备工具损坏，丢失的，照价赔偿。

10.设备定期检查、维修。凡设备损坏后，须经维修人员检查，能修则修，不能修需更换者，应向配送公司办公室报告审查批准。



#### 4. 垃圾处理制度

1、每天作业结束收市后，保洁员应将产生的大量蔬菜垃圾以及净菜产生的蔬菜垃圾扫进垃圾桶或垃圾站并清运。

2、严格消毒制度，对需要消毒的物品，做到规范操作、件件到位。

3、做到日保洁、周打扫、月清理，做到随脏随洁。

4、负责管理清扫工具、清运工具，按时清倒垃圾桶内的垃圾。

5、每天上、下午各清扫一次以上。做到厕所清洁无异味，地面干净无污迹、积水、纸屑，保证墙面瓷砖光亮，无水印、无污迹，纸无满溢。

6、做到无污渍、无灰尘、无水迹。



## （五）应急方案

### 1. 应急配送方案

#### 1) 突发紧急配送事件应急配送方案

##### 一、编制目的

及时、准确地组织开展食品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食品配送带来的物料供应不及时造成的停产损失、以及产成品不能及时发运、未能实现100%按时交付的情况，确保实现食品的按时交付。

##### 二、编制依据

根据《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》和公司的食品配送体系，结合公司实际情况，制定本预案。

##### 三、适用范围

本预案是我公司应对食品配送突发事件紧急行动方案，适用于预防将要发生食品集中配送突发事件或事件发生后的应急响应。

##### 四、工作原则

- 1.以保证客户利益为根本原则，确保费用降低和交付及时。
- 2.各个部门密切配合，分工协作，各司其职，各尽其责。
- 3.整合、调度所有配送资源，充分发挥集中配送的核心作用。

##### 五、组织指挥体系及职责

##### 1.指挥小组组成

成立集中配送突发事件应急指挥小组（以下简称“指挥小组”）。应急小组由组长、副组长、成员组成。

##### 2.指挥小组主要职责

负责指挥、协调和组织公司食品配送突发事件应急工作；及时了解公司业务部门资源调度情况，并提出应急措施建议；安排部署应积极补救工作。

##### 3.各成员部门职责

（1）仓储运输部：负责物资和车辆的应急调度；突发事件原因分析，落实责任，以及避免此类事故的纠正措施。

（2）财务部：负责应急费用的审批，以及对责任单位或个人的考核。

（3）综合管理部：负责后勤保障工作。

（4）供应链管理部：负责应急系统信息处理，系统纠错及预警设计以及供应链的提升。

(5) 管理小组：负责应急的后勤准备及服务。

## 六、应急响应

### 1.响应程序

指挥小组接到突发事件报告后，应立即启动本预案。各成员单位按照指挥小组的统一部署和各自职责，做好相应的应急响应工作。

指挥小组办公室根据具体情况，确定和适时调整队伍，对突发事件进行应急处理。

### 2.应急通讯

指挥小组成员，应当保证24小时通讯畅通，并将手机、值班电话指挥小组办公室报告。

### 3.后期处置

#### (1) 结束程序

应急响应的终止由指挥小组根据突发事件的处理情况止应急响应。应急响应终止后，指挥小组向上级领导和相关单位通报。

指挥小组办公室在应急工作结束后，做好统计，制定防范措施。

#### (2) 工作评估

指挥小组办公室在应急工作结束后，应做好应急决策能力、应急保障能力、预警预防能力、现场处置能力、等方面的调查评估，总结经验教训，完善本应急预案。

## 七、奖励与责任

对在公司应急救援工作中做出突出贡献的集体和个人给予表彰和奖励；对不听指挥、玩忽职守并造成严重后果的责任者依法追究责任。

## 八、各项应急措施

货源应急措施：在正常提供时，为了满足客户需求，必须提前三天进行货源检查，如果数量不够，即立刻进行货源补充，并通知客户，在最后供货日如果供应不上，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。

运输应急措施一：在每此运输前一天进行运输所用货车检查，并对所有隐患进行排除，如果所需货车不能在规定时间内进行送货，我方会迅速组织人手去市场上雇佣卫生条件相符的运输货车补充，并且组织人手陪同货车一期送货。

运输应急措施二：在货车运输路途中，如果遇到不可抗拒力量（比如：大雪、地震、泥石流、山洪等），送货人员会第一时间通知公司领导，由公司领导通知客户和项目经理，项目经理会经过客户沟通允许在当地采购超市优质品牌产品，所出差价由我方补偿。



货物数量应急措施：为防止客户临时增加食品使用量，我方每次所运输食品会以总量的105%进行运输，多出的5%即为了随时满足客户的加量要求。

1、目的：为了适应各种原因造成正常食品供应不能按时执行，经过启用应急方案能够满足招标人食材需求。

## 2、职责：

### 2.1 营运部职责：

2.1.1 负责向项目经理汇报启用“应急方案”，并与采购部联系要求按“应急方案”

内容进行采购的数量，同时通知运输部做好食品运输的准备；

2.1.2 负责通知食品安全小组对疑有被污染的食品进行风险评估；

2.1.3 负责组织人员按应急方案进行食材准备，确保出品按时完成。

### 2.2 采购部职责：

2.2.1 负责与供应商进行有效沟通，按“应急方案”内容进行采购食品原及相关配套的物品，确保食材按时顺利完成。

## 3、制定应急预案

3.1 招标单位人员因身体或饮食习惯的原因而不适用食用正常菜单食品而有要求临时提供特别食品时，要求按不同功效、不同风味和不同饮食习惯进行应急方案计划。

3.2 统计需要补充产品数量，预算需要的原材料数量，利用贮备原原材料进行加工或临时采购直到数量满足招标人需求为止。

3.3 检查包装的完整性，清点被污染的食品数量，对已被污染的食品进行隔离，评估食品被污染的风险，重新预算需要补充的数量。

## 4、应急保障

4.1 在应急行动过程中，所有参与或者支持应急响应行动的部门都应当24小时不能关闭移动电话或者便携式无线通信设备作为通信手段，保证应急通信畅通；

4.2 应急产品应按不同人群、不同风味以及不同的功效进行制定，制定应急产品时考虑就近采购、快捷采购原则。

4.3 在现场贮备需要供应量不低于当计划总份量的20%的食材。

## 5、应急响应

5.1 当项目经理接到招标人要求或现场发现供应数量不足或发现菜品被污染时，应立即报告给营运部经理，由营运部经理根据实际情况确定启动应急预案；

5.2 营运部经理确定启动应急预案后分别回复、通知项目经理、采购部、运输部和食品安全小组进行启用预备的食材，快速采购、食材运输和食品安全风险评估。

5.3 当应急响应消除后各部门应进入日常计划当中进行相关职责范围内的工作。

6、在应急行动过程中，所有参与或者支持应急响应行动的部门都应当24小时不关闭移动电话或者便携式无线通信设备作为通信手段，保证应急通信畅通；

7、应急人员培训：组织应急人员，对本预案进行学习，明确责任，明确分工，掌握紧急情况的方法和质量标准、安全措施和注意事项，确保设备抢修工作的顺利进行。

8、预案演练：进行一次全面演练，检验各部门快速反应协调能力，以进一步提高应急水平。演练结束后，要对本部门工作进行评价，并对演练情况进行通报，预案在演练过程中暴露出的问题和不足应及时予以解决。

#### (2) 保证措施

为了保证项目能安全稳定的进行，公司根据食品质量保证体系制定了保证所配送食品质量的措施及体系。主要包括卫生管理组织机构及食品采购查验、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、加工操作管理等各类管理制度。

#### 采购保证措施

1. 我们公司有合作开发原材料定点一级供应商，拒绝一切“三无”商品进入公司仓库。

2. 我们公司所有供应商都是经过“供应商评定程序”，严格审核其综合能力（特别是品质保证能力及供应批量和准时性）而确定，必须符合国家相关法律法规要求，同时公司管理层对供货单位的生产加工场地及其它衍生环节不定期进行随机抽查，确保其所的商品符合国家卫生标准及质量标准。

3. 物流采购部质检组根据不同的食材所对应的不同的检验标准对来料进行严格的验收，并根据食材品种、批量、抽样数量、检验结果、不合格处理结果、来料日期、储存舱位、分发单位名称及分发数量进行详细的记录，以便于出现质量问题的追溯。

4. 经物流采购部质检组检验合格后送到各现场的食材，由现场仓管员进行再次检验，合格后方能流入加工过程。

5. 原材料在分发前严格按“搬运、储存、包装、防护程序”进行操作，确保因为人为因素导致质量问题的风险降到最低。

#### 运输保证措施

1、运输车辆内外必须干净整洁、无污渍、无异味、保持通风良好。

2、其他类必须包装严密，与蔬菜及其它副食品隔离。

- 3、送货器具保持干净，无污渍。
- 4、运输冷藏食品及易腐食品，应当采取保鲜措施。
- 5、运输车在运输食品前，必须进行消毒，并设有专人负责监督执行。
- 6、运输车在运输过程中，应有防雨措施。
- 7、有特殊气味的食品、调料与易吸收气味的食品不可混合装运。
- 8、在运输食品时，不得同时装有有毒有害物质，防止食品污染。



## 2. 应急处理方案

### 1) 疫情、流感等传染性疾病应急预案

#### 1、工作原则

统一指挥、快速反应、分级负责、预防为主、及时控制、系统联动、群防群控、依法处理、加强保障、重在建设。

#### 2、成立领导小组

1)成立应急工作组。项目经理任应急工作组组长，后勤主管、财务主管任组员。

2)实行24小时值班制。应急小组成员手机24小时开通，保持应急联络畅通。

3)实行首问负责制。不推诿、及时处理突发事件（如第一时间紧急上报；拨打120紧急救护；稳定员工情绪等）。

#### 2.3、应急物资准备

1)设立应急隔离室。将休息室定为隔离用房，添置好有关设备。

2)处理突发事件时，应急人员一律做到“三穿戴”：戴口罩、戴手套、穿白大褂。

3)做好应急物资准备工作，包括准备好消毒剂、体温测试仪器、口罩、消毒剂、手套、毛巾等，定期进行消毒处理，并作好记录，组员工预防用药等事宜，有疫情时，立即组织好人力、物力，一定要确保预防、现场控制的应急设施和设备的供应工作。

#### 4、应急处理程序制定

1)发现高烧、咳嗽病人，不随意向外制造任何无根据的言论一向公司预防“传染病”工作领导小组成员汇报一立即将病人护送至应急隔离室一拨打120。

2)紧急救护，送病人到指定医院就诊一立即打电话上报甲方、疾控中心一通知员工家属一对与症状者接触者立即护送至应急处理用房一对有症状者去过的地方进行消毒一在疾控中心的指导下对密切接触者进行医学观察二周一宣传教育、安定人心、稳定秩序。

#### 5、预防预警行动

1)在领导小组的统一部署下，各职能小组相互支持，相互配合，狠抓落实。

2)加强应急反应机制的日常性管理，在实践中不断运用和完善应急处理预案，不断提高应对传染性疾病的指挥和实践能力。

3)做好应对人力、物力和财力方面的储备工作，确保新型冠状病毒、流感等传染性疾病预防、现场控制的应急措施、设备和必要的经费。

#### 6、应急预案的启动和响应程序

1)发生新型冠状病毒、流感等传染性疾病时，立即报请公司领导小组，启动本预案。

2)全面升展处理工作，采取边调查，边处理，边抢救、边核实的应急方法，以快速有效的措施控制事态的发展。

3)对未发生在本公司内的新型冠状病毒、流感等传染性疾病要及时部署和落实公司预防控制措施，防止新型冠状病毒、流感等传染性疾病发生。

4)一旦发现职工发热及有新型冠状病毒、流感等传染性疾病样症状，应在第一时间(1小时内)向疾控中心及卫生局、甲方报告，做到“早发现、早报告、早处理”。一旦出现病例，可视情况根据卫生部门和甲方主管部门的建议采取部分或全部员工停工等措施。

## 2) 配送车辆或物资被抢事件应急保障方案

1.发生配送车辆或物资被抢事件，驾驶员及随车人员应立即拨打110报警，在确保自身安全的前提下，采取有效措施制止抢劫行为，抓获抢劫人员；如果劫匪人数众多或持有凶器，驾驶员和随车人员尽量不要与劫匪发生正面冲突，尽可能记住嫌疑人的年龄、相貌、身高、体态等特征以及嫌疑人逃跑的方向和所使用的交通工具车种、车型、颜色、牌号等，拨打110报警电话，同时报告配送中心应急小组；若出现人员伤亡，应及时拨打120急救电话，并采取有效措施进行自救。

2.当情况紧急，危及人身生命安全时，驾驶员和随车人员可当即弃车，撤离至安全地带，并随时保持与配送中心应急小组的联系。

3.配送中心应急小组接到报告后，立即协调有关部门组织人员赶往事发地，同时向公司机动车辆应急领导小组报告；到达现场后，组织现场人员尽力控制事态的发展，保护好现场，禁止无关人员出入事发地。

4.公安机关勘察取证后，配送中心、公司机动车辆应急领导小组应对被抢车辆上的物品进行盘存清点，列出损失清单，做好善后处理工作。

5.配送中心、公司机动车辆应急领导小组配合有关部门进行事故初步调查、处理，与保险部门协调相关事宜，并在调查结束后将事件发生经过、损失情况、处置过程和结果书面上报公司应急领导小组办公室。

## 3) 配送车辆遭遇人为围困事件应急保障方案

一、配送车辆在送货过程中被人围困时，驾驶员和随车人员应立即下车，保护好随车货物安全，并与围困车辆人员进行沟通，了解事发原因，防止场面失控；驾驶员应紧锁车门，防止产品被哄抢，同时应及时向配送中心应急小组报告，并视情况拨打110报警。

二、当情况紧急，危及人员生命安全时，驾驶员和随车人员可当即弃车，撤离至安全地带，并随时保持与配送中心应急小组的联系。



三、配送中心应急小组接报后，立即组织人员、赶赴事发地进行协调。情况紧急时，可通过公司应急领导小组，请求相关部门支援。

四、应急处置工作结束后，配送中心应急小组与保险部门协调相关事宜，并将事件发生经过、损失情况、处置过程和结果书面上报公司应急领导小组办公室。

#### 第五节 冷藏运送车突发状况应急保障方案

冷藏车辆在运输途中发生故障抛锚或制冷设备停止工作，直接影响冷藏车制冷效果时，驾驶员立即进行检修，严密监测车厢温度。

1.车辆发生交通事故时，配送人员除应服从交通管理部门对事故的处理要求外，应立即上报配送中心和公司分管领导。

2.一旦冷藏车发生途中车辆故障、抛锚现象、交通事故等，在验证过的有效时间内处理好的，无需采取其他措施；无法保证在验证过的有效时间内处理好的，立即电话通知配送中心经理，详细报告车辆情况和地理位置，配送中心经理派出备用冷藏车前往替换，或者应急小组应及时求助最近配送中转点，安排人员与冷藏车前往事故地点实施救急措施。车辆发生事故后，应尽量减小开启冷藏车厢门以避免外界热空气进入，延长厢内冷气储存时间。

### 4) 突发公共卫生事件、流感等传染病应急保障方案

#### 一、工作原则

统一指挥、快速反应、分级负责、预防为主、及时控制、系统联动、群防群控、依法处理、加强保障、重在建设。

#### 二、成立领导小组

- 1.成立应急工作组。项目经理任应急工作组组长，后勤主管、财务主管任组员。
- 2.实行24小时值班制。应急小组成员手机24小时开通，保持应急联络畅通。
- 3.实行首问负责制。不推诿，及时处理突发事件（如第一时间紧急上报；拨打120紧急救护；稳定员工情绪等）。

#### 三、应急物资准备

- 1.设立应急隔离室。将休息室定为隔离用房，添置好有关设备。
- 2.处理突发事件时，应急人员一律做到“三穿戴”：戴口罩、戴手套、穿白大褂。
- 3.做好应物资准备工作，包括准备好消毒剂、体温测试仪器、口罩、消毒剂、手套、毛巾等，定期进行消毒处理，并作好记录，组员工预防用药等事宜，有疫情时，立即组织好人力、物力，一定要确保预防、现场控制的应急设施和设备的供应工作。

#### 四、应急处理程序制定



1.发现高烧、咳嗽病人，不随意向外制造任何无根据的言论→向公司预防“传染病”工作领导小组成员汇报→立即将病人护送至应急隔离室→拨打120。

2.紧急救护，送病人到指定医院就诊→立即打电话上报甲方、疾控中心→通知员工家属→对与症状者接触者立即护送至应急处理用房→对有症状者去过的地方进行消毒→在疾控中心的指导下对密切接触者进行医学观察二周→宣传教育、安定人心、稳定秩序。

#### 五、预防预警行动

1.在领导小组的统一部署下，各职能小组相互支持，相互配合，狠抓落实。

2.加强应急反应机制的日常性管理，在实践中不断运用和完善应急处理预案，不断提高应对传染性疾病的指挥和实践能力。

3.做好应对人力、物力和财力方面的储备工作，确保新型冠状病毒、流感等传染性疾病预防、现场控制的应急措施、设备和必要的经费。

#### 六、应急预案的启动和响应程序

1.发生公共卫生事件、流感等传染性疾病时，立即报请公司领导小组，启动本预案。

2.全面开展处理工作，采取边调查，边处理，边抢救、边核实的应急方法，以快速有效的措施控制事态的发展。

3.对未发生在本公司内的卫生事件、流感等传染性疾病要及时部署和落实公司预防控制措施，防止公共卫生事件、流感等传染性疾病发生。

4.一旦发现职工发热及有流感等传染性疾病样症状，应在第一时间（1小时内）向疾控中心及卫生局、甲方报告，做到“早发现、早报告、早处理”。一旦出现病例，可视情况根据卫生部门和甲方主管部门的建议采取部分或全部员工停工等措施。

### 5) 突发火灾事故应急保障方案

#### 一、火灾应急处理程序

火灾的发生一般会出现：烟、味、光等现象，任何人在工作区域内发现火情后，都应迅速做到以下事项：

1.迅速判明起火位置，起火性质（电器、油火、物品）火势情况，报告管理员。

2.迅速利用附近的灭火器材灭火，阻止火势蔓延。

3.当部分起火发展到整体着火后，根据现场最高指挥员的指令，立即拨打消防火警专用电话119通知消防队支援灭火。

4.报告火情时应报明火警具体位置，火势情况和自己的身份，报告词应迅速、准确、清楚。

## 二、消防灭火方法和注意事项

1.先救人，后灭火的原则。

2.员工无论在任何场所发现火情，都应勇敢迅速地使用附近的消防器材或灭火物品扑灭火灾，决不临阵脱逃。

3.处置小组的成员既是灭火责任人，又是现场指挥员，应迅速组织员工灭火。

4.消防灭火时，应首先关闭排风机、鼓风机、空调开关，切断火源，根据火势情况切断电源，关闭防火门，防止火势蔓延。

5.正确使用消防器材，迅速有效地扑灭火灾，一般火灾采用灭火器喷射灭火，较大火灾应用高压水龙喷射灭火，但切记，油锅着火或电器着火，严禁用水灭火，以免油锅溢出散布火苗扩大火灾面积或损坏电器。

6.员工必须懂得“三懂三会”。三懂（懂得哪些是生产操作中的不安全火险隐患、懂得火灾预防措施、懂得扑救初起之火的方法）。三会（会报警，会使用各种消防器材、会扑救初起之火）。

## 三、疏散方法和注意事项

1.疏散时机：现场火势较大，无法控制，可能危及到人员安全，应组织人员疏散。

2.疏散方式：火势较大无法控制，可能危及到全体人员的安全，应组织全体人员疏散。

3.疏散指令的发出：疏散指令的发出由主管或现场最高领导者根据火情发展情况决定发出，任何人不得随意发出疏散指令或疏散警报信号。

4.发布疏散指令的方法：由现场第一发现人通知主管，疏散人员撤离。

5.物资的疏散库管员负责利用最近的疏散门把重要物资搬离火灾现场。

6.要掌握好疏散时机和疏散方式，过早疏散易造成影响，过迟疏散可能造成损失。

7.疏散必须统一指挥，统一组织，有序地进行，防止混乱，疏散指令的发出必须由总指挥或现场最高领导决定发出，任何人不得随意发出疏散指令，工作人员接到疏散指令后，应迅速组织不得迟疑，以免造成损失。

8.疏散时必须严格按照疏散程序进行，保持安静，避免惊扰周围不该疏散的人员。

9.疏散时必须严格按照疏散方案组织实施，防止遗漏，应确保人员的生命财产安全；疏散后，应关闭所有的门窗和防火门，关闭所有电源灯光、电器设备，熄灭所有的炉火和烟头。

## 四、抢救结束后的处置

1.事发12小时内写出事故书面报告，及时将事发经过、原因分析、处理结果及整改措施形成正式报告，报上级领导。

2.保护好现场以便调查火灾原因。

3.对冷藏、冷冻食品经防疫部门检验后方可食用。

4.事故处理完毕后，由负责人总结应急抢救工作的经验教训，同时提出改进意见，完善预案。

## 6) 突发停水应急保障方案

一、如被保障单位在加工烹制前通知停水，食品配送中心要提前备足工作用水。

二、班组及时上报经理。

三、经理及时联系被保障单位，了解停水原因、停水区域和供水时间。

四、如停水区域较大，经理与被保障单位协商，借用保障单位车辆到邻近地方运水。

五、如停水区域较小，经理可组织员工到员工宿舍或较近的地方提水应急，以保证正常食品配送。

六、配送的食品因缺水，清洗不便，可组织员工将食品拿到宿舍或较近的有水的地方清洗。

七、确保按时配送食品，不能完成的工作可与邻近配送点联系，从其它配送点调拨食品。

## 第九节 突发停电应急保障方案

一、食品配送公司负责人及时与物业管理部门联系，了解停电区域、停电原因和来电时间。

二、如停电区域仅为食品供应点处，经理可组织电工维修或请被保障单位维修。

三、如停电区域为整个被保障单位，经理应立即与被保障单位协商解决办法。用发电车应急。

四、确保配送点的照明，保证正常食品配送工作。

五、确保按时供应食品，不能完成的工作可与邻近配送点联系，从其它配送点调拨食品。必要时，可由总经理进行协调。

六、负责人要及时组织对冷冻和冷藏设施内的物品进行处理和防护，避免变质。使用时，严格检查物品的质量。

## 第十节 防洪防台风的应急保障方案

一、安全意识到位。组织所有配送人员开展安全培训，进一步强化安全意识，着重强调遇到恶劣天气时的安全行车注意事项，确保人员、车辆和货物的安全。

二、做好应急运输保障工作，在发生自然灾害如台风、洪水、地震等突发性事件时，要服从县级以上人民政府或者交通主管部门的统一调度、指挥。

三、遇有自然灾害，应立即在最短时间内逐级向交通主管部门报告（在异地遇有自然灾害、突发性事件的应同时向当地人民政府和交通主管部门报告）。

四、投入应急运输车辆使用年限不超过5年，并经检测合格的再用车；车辆运行单程在500公里以上配备2名驾驶员，每位驾驶员连续驾驶时间不超过3小时。

五、参运应急人员年龄在20至50岁之间，符合道路运输经营条件的驾驶人员，且技术过硬、作风正派、身体健康。

六、接受应急运输任务后，运输车辆、人员必须整合待命，在规定时间内到达指定地点集合，且必须由道路运输经营者亲自带队。

七、执行应急运输任务时，运输车辆及参运驾驶人员要遵守应急预案的有关规定，服从交通主管部门的统一调度、指挥。遇有突发事件要及时请示、汇报，协调解决好各项工作事务。

八、配给中心做好道路运输保障工作，确定多条道路运输方案，应对突发性自然灾害保证食品供给。

#### 第十一节 针对配送食品中毒事件的应急处理保障方案

一、接到需方食物中毒的投诉，立即向其了解中毒人数和症状，并及时通知管理区总经理和公司基础管理考核组。项目经理与卫监员一起向顾客了解就餐时间及消费的冻品品种，并要求顾客或被保障单位出示卫生部门诊断书，经理要亲自过目诊断书的内容。

二、项目经理立即组织人员与被保障单位一起将顾客消费时间段的相应食品品种留样送到卫生部门检验，并将相应食品保存备查。同时到顾客就医处了解顾客具体病因。

三、在未明确责任前，项目经理要按照医务人员要求，组织员工为中毒顾客作好服务工作。

四、确定造成食物中毒不是本公司产品时，与顾客或被保障单位取得联系，并将检测的结果告诉顾客和被保障单位。

五、如确定属本公司产品原因，要将情况向公司领导汇报，并与顾客协商解决方案。必要时，请集团领导来协商解决。

六、项目经理根据中毒原因，立即组织员工对产品进行排查，采取根治措施，防止再次发生食物中毒事故。

七、事故解决后，将《食物中毒事故处理报告》上交公司。

#### 第十二节 临时任务、节假日、考评、检查、重要或大型活动的应急保障方案

采购人临时任务、节假日、考评、检查、重要或大型活动期间临时性需求时：我公司会启动应急预案，专门的应急小组实施应急措施，

有领导小组专门指挥和安排，完成采购人的采购需求。

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。

## 7) 不合格品退货、补货、退换货应急保障方案

### 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。

#### 1.出现下述情况时，需对不安全食品实施危害调查：

(1) 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。

(2) 食品供方按要求，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。

(3) 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。

#### 2.不安全食品危害调查内容

(1) 确定造成不安全食品的原因。

(2) 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。

#### 3.不安全食品危害评估

(1) 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。

(2) 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。

#### 4.不安全食品召回等级的确定

根据本公司食品的特性，不安全食品召回分为下述三级：

(1) 一级召回：可能对人体健康造成严重危害甚至死亡的，或者流通范围广的。

(2) 二级召回：可能对人体健康造成危害，危害程度一般的，或流通范围较小的。

(3) 三级召回：可能对人体健康造成危害，但危害程度轻微的。

#### 5.不安全食品召回的实施

(1) 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。



(2) 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。

#### 6. 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《食品召回计划》：一级召回应在3日内，二级召回应在5日内，三级召回应在7日内。

#### 7. 《不安全食品召回计划》应包含以下内容：

- (1) 停止销售或生产不安全食品的情况。
- (2) 通知销售者停止销售不安全食品的情况。
- (3) 通知消费者停止消费不安全食品的情况。
- (4) 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。
- (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) 召回后的处理措施。

#### 8. 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。

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 召回食品的处理：按《食品召回计划》中的规定执行。

(5) 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

1. 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。

2. 库管对低于最低库存的产品及时报缺。



3.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。

4.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。

5.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。

6.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。

7.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。

### 8. 突发食品安全事故应急保障方案

为坚持贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，保障广大顾客的身体健

康和生命安全，维护食品安全秩序，做好食品安全事故的应急救援、处理和善后工作，特制定本应急保障方案。

#### 1.事故上报

##### (1) 一般食物中毒事故

接到报警后，负责启动应急处置预案，立即组织、指挥相关人员奔赴事发现场救助食品中毒人员，并及时向领导汇报事故应急处理情况。

##### (2) 重大食品安全事故

发生重大食品安全事故，应急小组进岗工作，听取小组人员关于事故性质、发生地点、时间及各项救援工作安排情况汇报。立即组织、指挥相关人员奔赴事发现场抢救食物中毒人员，同时向上级机关和当地政府领导汇报事故情况，请求支援。保安部经理根据事故性质可亲自或委托分管领导奔赴事发现场指挥协调工作。

2.食品中毒的临床表现。食品中毒通常会引起腹痛、恶心、呕吐、腹泻等，一般餐后少则半小时、多则48小时就可发病。患者除有上述急性胃肠炎症状外，还有神经系统症状，如头痛、怕冷、发热、乏力、瞳孔散大、视力模糊、吞咽及呼吸困难等，中毒严重者可因腹泻造成脱水性休克或因衰竭而死亡。我国对食物中毒制定了详细诊断标准，主要是以病人的潜伏期和中毒的特有表现为依据。最明显的特征有：中毒病人在相近的时间内均食用过某种共同的中毒食品，未食用者不中毒；在停止食用中毒食品后，发病很快停止；潜伏期较短，发病急剧，病程亦较短；所有中毒病人的临床表现基本相似；一般无人与人之间的直接传染。

3.发生食物中毒事件，在场人员报警后，要立即进行自救或互救，可用筷子或手指刺激咽部帮助催吐，尽快排出毒物，同时制止在场所有人员进食食品。

4.救援组赶到现场后，负责组织、指挥食物中毒事件的应急处置措施。现场救援组人员应冷静分析中毒原因，针对引起中毒的食物以及吃下去的时间长短，及时采取如下三点应急措施：

（1）催吐。如果进食的时间在1至2小时前，可使用催吐的方法。立即取食盐20克，加开水200毫升，冷却后一次喝下。如果无效，可多喝几次，迅速促使呕吐。亦可用鲜生姜100克，捣碎取汁用200毫升温水冲服。如果吃下去的是变质的食物，则可服用十滴水来促使迅速呕吐。

（2）导泻。如果病人进食受污染的食物时间已超过2至3小时，但精神仍较好，则可服用泻药，促使受污染的食物尽快排出体外。一般用大黄30克一次煎服，老年患者可选用元明粉20克，用开水冲服，即可缓泻。体质较好的老年人，也可采用番泻叶15克，一次煎服或用开水冲服，也能达到导泻的目的。

（3）解毒。如果是吃了变质的牛肉引起的食物中毒，可取食醋100毫升，加水200毫升，稀释后一次服下。此外，还可采用紫苏30克、生甘草10克一次煎服。若是误食了变质的防腐剂或饮料，最好的急救方法是用鲜牛奶或其他含蛋白质的饮料灌服。救援过程中要给病人以良好的护理，尽量使其安静，避免精神紧张；注意休息，防止受凉，同时补充足量的淡盐开水。

（4）后勤保障组负责根据现场实际情况，请求、接待社会救援部门帮助，准备好急救药品等物资。拨打120急救电话，应讲清楚单位街道、门牌号等详细地址；事故性质（最好能讲清引起食物中毒原因）；涉及范围；伤亡人数；前救援情况；拨打电话人姓名、所在单位和电话号码；然后派专人在路口等候急救车的到来，指引急救车到现场的道路，以便迅速、准确到达事发现场。

#### 5.外围工作组负责

（1）立即划定警戒区，疏散现场人员，封闭所有就餐场所和操作间，禁止所有人员（除工作人员和120救护人员外）入内。

（2）派专人把守，保护好现场，封存所有中毒食品或疑似中毒食品及其原料，对已带出现场的应及时追回。

（3）采取病人标本，以备送检。

（4）待事故处理完毕后，对食品及食品用工具进行无害化处理或销毁。根据不同的中毒食品，对中毒场所采取相应的消毒处理，以免扩大中毒范围。

#### 6.在场人员应积极配合120急救机构工作。

7.对食品安全卫生事件的处理要坚持“四不放过”原则，并通过事件加强员工职业健康安全思想教育。

#### 8.食物中毒事件的预防

(1) 从符合国家卫生防疫等相关规定的正规厂家购买原料。购买和食用定型包装食品时，请注意查看有无生产日期、保质期和生产单位，不要食用超过保质期的食品。

(2) 保持操作间和仓库环境整洁，妥善保管有毒有害物品，农药、杀虫剂、杀鼠剂和消毒剂等不得存放在食品加工场所，避免被误食、误用。

(3) 加工、贮存食物时要做到生、熟分开；隔夜食品在食用前必须加热煮透后方可食用。

(4) 操作间设备布局和工作流程应当合理，防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，食品不得接触有毒物、不洁物，设备设施使用前必须洗净、消毒，用具用后必须洗净，保持清洁。

(5) 使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害。

(6) 工作人员每年必须进行健康检查并办理健康证；新参加工作和临时参加工作的工作人员必须进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作。凡患有病疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病的，不得参加接触关于食品加工的工作。

(7) 工作人员应当经常保持个人卫生，加工食品时，必须将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽、口罩。

(8) 健全本单位的食品卫生管理制度，配备专职或者兼职食品卫生管理人员，加强对食品及环境卫生的检验工作。

(9) 加强工作人员安全知识培训和专业技能培训，宣传食品卫生、营养知识，监督食品生产经营人员的健康检查。

(11) 非工作人员禁止进入操作间。

## （六）服务方案

### 1. 提供产品的三包承诺

致：濮阳县教育局

我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平、公正和诚实信用的原则，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位（本人）郑重承诺：

我公司所配送的产品符合国家及相关行业合格标准及招标人要求，保证配送新鲜安全的食品；发生任何质量问题我公司无条件退换货；在产品运输途中产生的破损、胀袋均由我公司在2小时内免费更换；

我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性，如有弄虚作假或其他违法违规行为，愿意承担一切法律责任，并承担因此所造成的一切损失。

供应商名称：豫达鲜送（濮阳市）食品配送有限公司（企业电子签章或盖章）

法定代表人或授权代表：\_\_\_\_\_（个人电子签章或签字）

日期：2024年9月11日

## 2. 售后服务采取的保障措施

### 1) 售后服务承诺

我公司在为濮阳县教育局提供服务的过程中，特对质量、数量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

1.我公司为项目提供合法、正规生产厂家生产的产品。货到时，按《中华人民共和国食品安全法》要求提供成批次产品质量检验报告、产品合格证等证明材料。

2.产品质量在合同中约定，合同签订后，采购人将不定期地组织相关人员对我公司经营过程进行质量监督，以确保产品质量。

3.在食品使用过程中如发现产品存在安全、卫生问题，我公司承诺无条件退换。我公司所配送的商品有第三方质检部门提供的检验报告。产品送到采购人指定地点时由采购人现场验收，不合格产品当场退货。我公司所供原材料符合国家食品安全标准，如果所送原材料引发食品安全问题，我公司承担所有经济损失和法律责任。

4.我公司为项目提供的产品的质量要求及技术标准

1) 提供的食材质量符合国家质量标准、地方质量标准和濮阳县中小学校、幼儿园食堂劳务外包及食堂 食材供货商框架协议采购项目的招标文件要求。

2) 提供的原材料通过国家食品生产许可。提供每批次自检合格证（报告），每年度提供第三方专业检验权威机构监测的合格证明。

3) 提供的原材料的具体品名、规格、数量和包装满足采购人的要求，无假冒伪劣、缺斤短两、以次充好或侵犯其他第三方合法权益的货物。

4) 提供的原材料的外包装无破损、无异味、无污染，包装标识清晰。

5) 配送服务满足招标文件要求，送货及时，价格优惠。

6) 到货时商品的剩余保质期至少为产品标签所示保质期的60%以上。

5.严格按照使用单位所需的数量提供，未经使用单位同意，不得增加或减少。

6.每天在正常情况下送新鲜肉类、蔬菜等其他食材；随叫随到，随时提供采购，并送达指定地点；

7.按照业主要求随时通知我司购买各种配餐等商品的需要，我司必及时按业主要求将商品送到。我司保证肉类产品做到：肉新鲜、无异味、无腐烂、无防腐剂保鲜，品质合格无毒无害；检验无农药残留。

六、采购单位可对我司的供应产品不定期抽样送卫生防疫部门检疫。如肉类、蔬菜有卫生、质量问题，检验费由我司承担，并承担相应的违约责任。

七、我司保证配料用品保证卫生安全合格，坚决不提供包装袋破损、生产日期标识模糊不清、假冒伪劣或不符合法定要求的配料用品。

八、加强对配送人员的健康管理，配送人员保持良好的个人卫生，穿戴清洁的工作衣帽，不留长指甲，不涂指甲油，不佩带饰物，保持手部清洁，并持有健康证件。

九、定期或不定期对运送食品运输车辆的进行清洗消毒管理，保持车辆清洁、无异味、防止污染。

十、预包装食品，同时符合下列要求：

1.按照食品标签标示的警示标志、警示说明或者注意事项的要求配送；

2.进口预包装食品的包装上有中文标签、中文说明书，载明食品原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式。

十一、贮存散装食品，在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产名称及联系方式等内容；

十二、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；

十三、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；

十四、保证不将项目业务转让给第三方，随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

供应商名称：豫达鲜送（濮阳市）食品配送有限公司（企业电子签章或盖章）

法定代表人或授权代表：王少辉（个人电子签章或签字）

日期：2024年9月19日



## 2) 售后服务方案

### 一、售后服务计划

(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

#### 1.热线支持服务

我公司针对该项目提供专人售后服务人员,热线响应负责人提供**24**小时服务(电话为:**13264182185**),用户可以在任何时间向售后服务人员咨询。

#### 2.电话支持服务

用户可以在正常工作时间内通过电话(**13264182185**)得到相应的产品咨询和解答。

#### 3.上门服务

对于售后服务中的紧急事件,我公司派售后服务人员赶赴现场,处理问题,并启动应急预案。

### (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,能彻底免除您的后顾之忧,令产品发挥其最大的使用价值。如果我公司的人员能够在第一时间找到解决的方法,会立刻给用户以详细的回答;若不能,我公司将尽快制定措施,并通过电话或**E-MAIL**,给用户以最周到的服务。

### (九) 售后服务维护

1.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。

2.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。

3.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。

## 二、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5人，售后车辆2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，公司所配送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。公司拟配送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。所配送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。

### 3) 售后服务内容

1.根据客户需求，按时按量送货上门；

2.所提供的产品满足国家相关标准，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。

3.为满足客户需求，在接到通知后24小时内绝对满足完成配送任务。部分产品24小时内送达。

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.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。

6.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、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。

7.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。

8.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。

9.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。

10.协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订单上。

11.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。

12.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。

13.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。

14.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。

15.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。

#### 4) 售后响应服务保证承诺

中标后，我司郑重保证，配送部在为您提供服务的过程中，对质量、数量、价格、服务等方面能够确保如下承诺：

一、保证配送的食品质量。所有产品在任何时候不出售假冒、伪劣、过期变质产品，各品种均经卫生、防疫、质检等政府职能部门严格检验检疫，杜绝质量伪劣产品。若所送货物引起食物中毒事件，属我公司责任的，由我配送部承担所有经济 and 法律责任。

二、保证提供每日食品的质量检验报告，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。

三、不需要加工的食品，早上准时送到指定地点，对于现场加工食品，保证在配送前完成加工，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仓库配送食品来供应。

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

五、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。

1.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。

2.本配送部保证每日安排上岗工作人员**XX**人为食堂服务。

六、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。

七、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。

八、配送部严格执行**6S**管理，注重加工过程的质量控制，确保出品的卫生符合要求。

九、严格按照国家饮食卫生标准执行各项操作。

十、严格履行合约条款，保证品质，份量，用心服务。

十一、**100%**做到管理规范、标准化，操作流程化，形象统一化。

十二、我方所有员工身体健康并持有效健康证并接收合作客户的相关纪律约束。

十三、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。

十四、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。

十五、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理。

十六、保证不将项目业务转让给第三方，随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

供应商名称：豫达鲜送（濮阳市）食品配送有限公司（企业电子签章或盖章）

法定代表人或授权代表：（企业电子签章或签字）

日期：2024年9月11日

## 5) 退换货服务

### 一、退换货的服务内容

对于所服务单位不满意的货品，我司承诺如下：

1.我司所配送食品如未通过甲方验收，无理由退换货，对于临近保质期及已经过期产品，提供无偿换货服务的承诺及措施。

2.质检团队定期向甲方回访搜集货品质量问题及意见。

3.根据采购人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。

4.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。

### 二、定期回访

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。



**6) 售后人员安排**

序号	姓名	性别	年龄	本项目职务	从事食品行业 工作时间	身份证号
1	王少辉	男	39	项目负责人	12年	130527198503131217
2	王慧明	女	27	质检员	6年	41092219971104382X
3	王思鹏	男	22	配送司机	3年	410928200210061214
4	许攀攀	男	26	配送司机	5年	410922199810080319

