

格式六：

六、技术部分（格式自拟）

1. 配送方案

濮阳县中小学校、幼儿园食堂普通食材供货商配送方案

一、供货资质与证明

为确保濮阳县中小学校及幼儿园食堂食材来源的合法性与安全性，我公司作为指定供货商，严格遵循国家食品安全相关法律法规，特此承诺并展示以下供货资质与证明：

1. 营业执照：具备合法有效的企业法人营业执照，明确标注有食品销售或相关经营范围。
2. 食品经营许可证：已获得由当地食品药品监督管理部门颁发的食品经营许可证，证明公司具备合法经营食品的资格和条件。
3. 质量检测报告：所有供应食材均附有权威第三方检测机构出具的质量检测报告，确保食材符合国家食品安全标准。
4. 供应商资质证明：与合作的农场、养殖基地等源头供应商签订合作协议，并获取其合法有效的经营资质证明，确保食材来源可追溯。
5. 员工健康证明：配送人员均持有有效的健康证明，定期进行健康体检，以保障配送过程中的卫生安全。

二、食材质量与安全

1. 源头控制：与优质农场、生产基地建立长期合作关系，严格筛选供应商，确保食材无污染、无农药残留。
2. 严格验收：入库前对每批次食材进行外观、气味、保质期等多维度检查，不符合标准的食材一律拒收。
3. 仓储管理：采用专用冷库、仓库存储食材，严格控制温湿度，确保食材新鲜、不变质。实行先进先出原则，避免食材过期。
4. 定期抽检：邀请第三方检测机构定期对库存食材进行抽检，确保食品安全指标持续达标。

三、配送方案与流程

1. 订单接收：通过电子化平台接收学校提交的食材需求订单，确保信息准确无误。
2. 分拣包装：根据订单需求，进行精细化分拣，并采用符合食品安全标准的包装材料进行封装，确保食材在运输过程中不受污染。
3. 配送安排：根据学校地理位置及需求时间，合理规划配送路线和时间，确保食材按时送达。



4. 交接验收：配送至学校后，与学校指定负责人进行现场交接，确认食材数量、质量无误后签字确认。

四、应急响应与措施

1. 建立应急预案：针对食品安全事故、运输延误等突发情况，制定详细的应急预案，明确责任人及应对措施。

2. 快速响应机制：一旦发生食品安全事件或运输延误，立即启动应急预案，迅速查明原因，采取有效措施减少影响。

3. 信息共享：与学校保持密切联系，及时通报处理进展，共同维护食品安全。

五、服务质量承诺与监督

1. 服务质量承诺：我们承诺以高标准、严要求的态度，为濮阳县中小学校及幼儿园食堂提供安全、新鲜、优质的食材，确保师生饮食健康。

2. 客户服务：设立客户服务热线，随时解答学校疑问，接收反馈意见，不断提升服务质量

3. 定期回访：定期对合作学校进行回访，了解食材使用情况，收集宝贵意见，持续改进配送方案。

4. 自我监督与社会监督：建立健全内部质量管理体系，接受食品药品监督管理部门及社会各界的监督，确保各项工作合规运行。

通过上述方案的实施，我们将致力于为濮阳县中小学校及幼儿园提供一流的食材配送服务，为孩子们的健康成长保驾护航。

组织实施方案

1、质检人员考核、管理和培训制度

为加强农产品质量安全检测机构质检人员的管理，提高农产品质量安全检测水平，根据《中华人民共和国农产品质量安全法》、《农业部农产品质量安全检测机构考核办法》等规定，制定本制度。

2 考核与管理制度

2.1 质检人员必须具备相应的条件和能力，经市中心考核合格，取得《质检员证》，方可从事检测工作。

2.2 质检人员应当符合以下条件：

（一）掌握必要的法律法规知识；

（二）身体条件应满足检测工作的需要；

（三）具有相关专业中专以上学历

（四）熟练掌握所从事检测项目的专业知识和操作技能。



2.3 质检人员资格考核,包括专业知识考试和操作技能考核。专业知识考试和操作技能考核均采用百分制评分,成绩达到 70 分为合格。考核合格者,在考核后十五日内发 给《质检员证》。

2.4 质检人员必须遵守国家法律、法规。

2.5 质检人员应当按照有关规定开展检测工作,如实记录检测原始数据,编制检 测报告,对检测结果和检测数据的真实性、准确性负责。

2.6 质检人员不得利用检测结果参与有偿活动,不得与受检者进行可能影响检测 公正性的联系。

2.2 培训制度

1 质检工作人员,每年必须参加至少一次省、市中心组织的集中培训,了解检测系 统有关政策和文件精神,学习农产品检测相关专业技能,提高自身专业素质。

2. 参加区质检站每年进行不定期的业务经验技术交流会,不断提高专业技术人员 业务水平。

2 、农产品质量检验管理制度

1. 目的

为了规范检验、试验秩序和行为,实现分析检验和试验活动的有效性和时效性,准 确提供质量数据,达到质量体系符合性要求,特制定本管理制度。

2. 范围

本管理制度适用于实验室一切检验和试验活动全过程及与之相关的活动过程。3. 管理要求
检验程序及要求

按规定要求采取样品,并做好登记和标识。采样作业,要执行《化验室采样、留样及 样品室管理制度》。

采样后,按规定的标准和试验方法进行制样、检验分析。然后,按要求备 好保留样品,并做好标识。

检验过程中要严格遵守操作规程,对那些影响检验结果准确度的因素诸如尘埃、 温湿度、振动、噪声等要密切注意,并严加控制。杜绝主观随意性,注意样品处理的安全性和操作安全性以及仪器的灵敏性和稳定性。操作时,不得擅自离开工作岗位。

检测过程中,要按方法规定进行双 行或多 行测定,其结果应符合方法精密度 要求。数据处理与结果 算要遵循数字修约规则,有效数字不得随意舍弃。



若发现检测结果异常或实验偏差与方法规定有偏离时，检验人员不要轻易下结论，应认真查记录、查计算、查操作、查试剂、查方法、查样品，找出原因后有针对性地 进行复验。

要认真及时填写好记录。所有原始记录必须使用专用表格，书写工整、清楚、真实、准确、完整。不准用铅笔记录，不得随意涂改、乱写、乱画和折叠。当发生笔误时，用“——”注销，并在“——”上方由本人更正。对未发生的少量空白项画斜杠，整项未发生时，应在此项 栏内情况印上“作废”、“检修”、“停运”等印章。

记录分为分析检验原始记录及计算、分析检验报告单。实验室涉及到原始记录 和报告单两种。

分析数据应即时填入原始记录，需计算的分析结果应在确认无误后填写，分析 检验原始记录必须由分析者本人填写，在岗其他分析人员复核（两检制），确认无误后， 报告给负责人。分析者应对原始记录的真实性和检验结果的准确性负责，复核人员应对计算公式及计算结果的准确性负责。

负责人接收到分析数据，经审核确认无误后（三检制），立即填报相应表格， 报告给有关部门，对不合格数据，还要在做好标识。负责人要对数据报告的及时性、准确 性和完整性负责，对报告单的质量负责。

记录要按月、季或年编目成册，做好标识，归档保管。记录一般可将记录 送交实验室质量记录存放室归档保存。

严格执行国家关于质量记录和文件管理有关规定，妥善保管质量记录。

记录在保存过程中，应防止潮湿、霉变、虫蛀；丢失和盗用，注意防火与 通风。记录的使用与管理要遵守质量体系程序文件的规定。

遵守实验室分析检验、试验工作基本规则。

3 、从业人员健康管理制度

为保证保健品质量，保证职工身体健康，防止传染病的发生及传播，《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例等法律、法规，特制定本制度。

1. 食品从业人员、管理人员必须掌握有关食品卫生的基本要求。具有一定的食品卫 生知识和食品卫生相关的法律法规知识。

2. 食品从业人员每年必须进行健康检查，新参加工作和临时参加工作的食品从业人 员必须先进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作 上岗位操作。



3. 健康体检应在具备体检资格的符合要求的医疗机构进行。严格按照规定的体检项目进行检查，不得有漏检或找人替检行为。

4. 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，不得从事接触直接入口食品的工作。

5. 从业人员出现咳嗽、腹泻、发热、等碍于食品卫生的病症时，应立即脱离工作岗位，待查明病因、排除病症或治愈后，方可重新上岗。

6. 从业人员必须具有良好的卫生习惯，并且做到：

（1）工作前、处理食品原料后、便后用肥皂及流动清水洗手；接触直接入口食品之前应洗手消毒；

（2）穿戴清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；

（3）不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指加工食品。

（4）不得在食品加工和销售场所内吸烟

7. 办公室负责制定每年健康体检计划，并对每一次体检情况进行汇总，建立人员体检台帐，并建立员工健康档案

8. 各部门及分支机构在日常工作中发现员工健康异常时，应及时上报办公室处理，由办公室填写记录，记录内容包括上报日期、健康异常员工姓名、症状、处理意见及结果

9. 公司人力资源部负责从业人员的卫生知识培训工作，并建立完整的培训档案。

10. 从业人员必须进行食品卫生知识培训，并经考核合格后方可上岗；将考核结果计入从业人员个人档案，作为晋升工资资，表彰先进的依据之一。

4、原料采购查验管理制度

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。

1. 适用范围

适用于所需的原料采购

2. 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：

a. 法人资料、营业执照、资信等；

b. 产品质量状况；



c. 价格与交货期;

d. 历史业绩等。

(2) 对合格供应商的控制

a. 质检员对供应商每次供货时进行抽样检验;

b. 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, 并为之取得联系, 拟制采购合同, 《采购合同》的拟制必须符合国家《合同法》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:

a. 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。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; 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; 来自非合格供应商的货物拒收; 到期未提供官方合格证明资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; 连续 3 次发生偏差的供应商应停止其合格供应商资格; 运输车辆是否卫生; 外包装是否有破损、有油污等; 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; 标识是否清楚、正确, 标识不清楚的单独存放; 采购部每年对合格供应商进行一次复评。

b. 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、卫生管理制度

1. 生产场区周围保持清洁，无污染源，25 米内不得有暴露的垃圾堆、垃圾场、坑式厕所、粪池等孳生有害昆虫的场所，卫生区采取“四定”办法，即：定人、定物、定时间、定质量，划片分工，责任到人，确保内外环境整洁。

2. 原材料要符合卫生要求，采购员采购食品必须按规定向供货方索取有效的检验合格证明及卫生许可证复印件，禁止采购不符合卫生要求的食品。

3. 食品入库前要进行验收登记，食品贮存应做到分类存放，离地离墙先入先出，定期检验，及时清理；盛装原材料的容器要定期清洗。仓库严禁存放亚硝酸盐及杀虫剂等有害有毒物质。

4. 仓库内应保持干燥、整洁、通风，地面清洁，无积水，门窗玻璃洁净完好，墙壁天花板无霉斑、无脱落，防虫、防鼠、防尘、防潮、防霉、防火设施配置齐全有效；定期做好清洁卫生消毒工作，每日进行防蝇、防鼠、防虫等检查和打扫卫生。

5. 生产设备、工具、容器在使用前彻底清洗消毒，用后要清洗。

6. 全体员工均应保持经营场所的干净、整洁，不得随地吐痰、乱丢果皮、杂物等；不得存放有毒、有害物品；不得随地吐痰、乱丢果皮、杂物等；灭蚊蝇灯、鼠夹、杀虫剂应保持有效状态，发现故障应及时报告办公室，采取措施加以解决。

7. 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/T 191 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照操作规程，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。



正常的饮食规律对于我们的身体健康是非常重要的。科学合理的饮食规律可以让身体更健康，同时也能减少很多疾病的发生，也可以避免过于肥胖的现象和过于瘦弱的症状，一定要合理地安排自己的饮食规律。

食品营养价值指食品中所含的热能和营养素能满足人体营养需要的程度。对食品营养价值的评价，主要根据以下几方面：

- ①食品所含热能和营养素的量，对蛋白质还包括必需氨基酸的含量及其相互间的比值，对脂类尚应考虑饱和与多不饱和脂肪酸的比例。
- ②食品中各种营养素的人体消化率，主要是蛋白质、脂类和钙、铁、锌等无机盐和微量元素的消化率。
- ③食品所含各种营养素在人体内的生物利用率，尤其是蛋白质、必需氨基酸、钙、铁、锌等营养素被消化吸收后，能在人体内被利用的程度。
- ④食品的色、香、味、型，即感官状态，可通过条件反射影响人的食欲及消化液分泌的质与量，从而明显影响人体对该食物的消化能力。
- ⑤食品的营养质量指数。食品价格不一定反映食品的营养价值。食品营养价值的高低是相对的。同一类食品的营养价值可因品种、产地、成熟程度、碾磨程度、加工烹饪方式等不同而有很大区别。具体的食物搭配技巧

：粗细搭配

将五谷杂粮和薯类纳入主食，如将土豆、山药、地瓜蒸一下替代部分主食，或用杂粮面做成馒头、面条或粥。粗细搭配可以增加膳食纤维、矿物质和维生素的摄入量。

荤素搭配

荤不仅指畜禽肉和水产类，也包括提供优质蛋白的蛋、奶，每顿饭最好有上述食物中的至少一类。同时搭配素食类（五谷和蔬果），这样可避免荤多素少导致的膳食纤维不足及能量超标。干稀搭配

每餐干稀搭配，比如早餐有牛奶或者杂粮粥，中午有汤，晚上有汤面。

以大多数女性每天摄入 1800 千卡能量为例，我们运用膳食营养搭配原则来设计出一日三餐：

早餐：面包 2 份 2 片，鸡蛋 1 颗，纯牛奶 1 包，蚝油生菜 午餐：杂粮馒头 120 克，蒸地瓜 100 克，小白菜豆腐肉丝汤



晚餐:汤面 225 克,白灼西兰花,蒸带鱼

“饮食者,人之命脉也。”我们平时吃的食物虽然各有不同,但其中所含的营养素不外乎水、蛋白质、碳水化合物等八类物质。学会膳食营养搭配原则主要遵循以下几点:

- (1)食物多样性,以谷类为主
- (2)主食与副食比例平衡,主食主要讲究粗粮与细粮平衡,副食则讲究荤素搭配
- (3)无味无色平衡,追求色味时不可过偏,还要讲究少盐少油的清淡饮食原则。
- (4)三餐定时定量,俗话说“早餐要吃好,午餐要吃饱,晚餐要吃少”,要特别重视早餐的质量。
- (5)寒热要均衡,一要注意事物的属性,要能够根据不同食物的属性进行合理调和,二要注重食物入腹时的温度适宜。



2. 食品质量控制方案

1、原料来源的保障措施

7.1 我公司进货渠道多为食品厂家直接合作或漯河较大的农产品批发市场，并严格 把好商品进货关，认真查验相关质量检验检疫合格证明、产品包装标识等，确保商品和 标识真实一致，并对所供的商品质量安全负责。

7.2 供货活动中不掺杂掺假，不以假充真，不以次充好，不以不合格商品冒充合格商 品，不销售法律法规禁止销售的其他商品。

7.3 加强商品质量管理，定期检查待销售商品、库存商品的质量状况，及时清理过期 、变质商品。

7.4 建立执行进货索证索票制度，主动向供货商索取其营业执照、生产经营许可证、商 品质 量检验检疫合格证明，并妥善保管。

7.5 建立商品进货台账，如实记录商品名称、规格、数量、供货商及其联系方式、 进货 时间等内容。从事商品批发业务的经营者应当建立商品销售台账。从事商品批发 业务的 经营者应当建立商品销售台账，如实记录批发的商品品种、规格、数量、流向 等内容。 进货台账和销售台账保存期限不少于两年。

7.6 认真落实不合格商品退市制度，对生产企业通知停止销售、主动召回的商品， 自查 发现的存在安全隐患，可能对人体健康和生命安全造成损害的商品，立即停止销 售，通 知生产企业或者供货商，并向有关监督管理部门报告。

7.7 积极协助和配合有关部门开展的商品质量监督管理及商品质量检测工作。

7.8 认真处理消费者投诉，依法维护消费者合法权益。

7.9 如出现食品安全事故，我公司愿意承担一切法律后果和处罚。

2、生产加工环节质量保证措施

1、生产场区周围保持清洁，无污染源，25 米内不得有暴露的垃圾堆、垃圾场、坑式厕 所、粪池等孳生有害昆虫的场所，卫生区采取“四定”办法，即：定人、定物、定时间、 定 质量，划片分工，责任到人，确保内外环境整洁。

2、原材料要符合卫生要求，采购员采购食品必须按规定向供货方索取有效的检验合 格 证明及卫生许可证复印件，禁止采购不符合卫生要求的食品。

3、食品入库前要进行验收登记，食品贮存应做到分类存放，离地离墙先入先出，定期 检验，及时清 盛装原材料的容器要定期清洗。仓库严禁存放亚硝酸盐及杀虫 剂等有害有毒物质。



4、仓库内应保持干燥、整洁、通风，地面清洁，无积水，门窗玻璃洁净完好，墙壁天花板无霉斑、无脱落，防虫、防鼠、防尘、防潮、防霉、防火设施配置齐全有效；定期做好清洁卫生消毒工作，每日进行防蝇、防鼠、防虫等检查和打扫卫生。

5、生产设备、工具、容器在使用前彻底清洗消毒，用后要清洗。

6、全体员工均应保持经营场所的干净、整洁，不得随地吐痰、乱丢果皮、杂物等；不得存放有毒、有害物品；不得随地吐痰、乱丢果皮、杂物等；灭蚊蝇灯、鼠夹、杀虫剂应保持有效状态，发现故障应及时报告办公室，采取措施加以解决。

3、食品安全事故的预防措施保障措施

主要内容及适用范围：适用于本公司成品的回收控制。产品存在以下质量缺陷时，进行召回，产品在市场流通过程中经执法机关抽检不合格，消费者使用本公司产品后，出现异常反应的，其它法律法规要求召回的产品。

产品回收步骤：1.发现问题

技术部在产品出厂前发现问题，应立即停止生产，并对该产品进行检验分析，查清问题原因。客户发现的问题，由销售部及时了解并记录客户反馈的问题，记录发现的地点、时间和批次号等，及时向总经理报告，销售部保持与客户的持续联系。

2.投诉评估

及时分析生产过程中发现的问题及顾客的反馈，分析是由于原辅料的质量造成产品质量问题还是产品本身缺陷。

3.产品回收及处理过程

对于的确存在质量缺陷的产品，要根据情况向社会发布召回隐患信息，及时召回；对于召回的产品立即通过溯源管理制度，进行原辅料和成品的双向追溯，追踪不合格批次数量生产的成品批次，实行召回。对于召回的产品，如的确无法整改的，由总经理监督销毁并通报执法机关；对于可以整改的，提出整改方案，进行整改，再次经扩大三倍抽样量，检测合格后，予以发货。

4.食品召回的时间控制

食品召回分为三类：一级召回指对已经或可能诱发食品污染，对人体健康造成严重危害甚至死亡的，或者对社会影响很大的不安全食品的召回；二级召回是对已经引发食品安全事件，对人体健康造成危害，危害程度包括流通范围较小，社会影响较小的不安全食品的召回；三级召回是对已经或可能引发食品安全等疾病对人体造成危害，或者是轻度危害的；对特定人群可以引发健康隐患的，在食品标签和说明书上未有标示，或者标示不清楚的召回。

5. 食品召回的时间控制 应当在一日内全部召回。

7 、质量投诉处理制度

为及时、有效、准确地回复顾客、媒体或有关政府、职能部门，保证市场顺利、稳定地发展，提高公司和产品的信誉，特此定本制度。

1 、投诉处理的原则

1) 保护顾客的合法权益。

2) 积极同政府有关机构和新闻媒体配合。

3) 努力提高完善产品质量管理。

4) 采取统一的处理程序和解决方式。 2.建立投诉处理小组

1) 投诉处理小组由营销部、品质部、生产部抽出人员组成

2) 营销部负责接受投诉，获取被投诉产品及投诉人的尽可能详细的资料；及时通知品质部相关人员或公关经理；向顾客回复一般投诉的处理结果；向顾客解释严重投诉的处理结果。

3) 品质部负责组织被投诉问题的调查并向投诉处理小组提供调查及问题的危害分析结果；向顾客解释严重投诉的处理结果。提高对被投诉问题的技术分析；协助对被投诉问题的调查。

4) 生产部负责提供对被投诉产品的原始生产记录；协助对被投诉问题的调查。 3.处理投诉程序

1) 听取投诉并记录投诉内容

6.1 聆听顾客所提出的投诉；

6.2 将投诉的质量问题详细记录到《客户投诉登记反馈表》中：记录备案编号、日期；投诉人详情（姓名、一切可能的联系方式、职业、社会背景等）；被投诉产品详情（产品名称、包装形式、投诉量、生产批号、购买地点等）；投诉原因详情（购买、储存、消费经过等）；

2) 调查被投诉问题产生的原因

5.1 调查人员现场初步调查被投诉问题产生的原因；

5.2 对于是否属于质量问题，调查人员应提交调查意见表，以内联单的方式向被投诉责任区域的主管汇报，并提供处理意见，供上级主管决策

5.3 属于产品质量问题，现场调查人员必须取得投诉产品的质量问题照片，无论属于何人责任，都必须填写内联单阐述品质质量问题的鉴定结果；属于明显产质量问题，则填



写产 品质量界定和产品退换货申请，并要求客户协助将质量问题产品运输回公司总部，同时向客 户承诺无条件更换新产品的服务承诺，由此发生的运输费用由公司承担相关。

5.4 如果属于难以界定的品质质量问题，现场调查人员应该向客户解释，并向公司申 请暂时退回公司，由公司质量部门进行界定是否属于质量问题。

3) 就被投诉问题拿出具体解决方案和改进方法；

3.1 明显的品质质量问题责任承担规定：公司给予无条件免费产品更换；

3.2 不属于质量问题，由客户自己承担相关费用和损失；

3.3 如果客户投诉对于产品质量问题的界定和处理有异议，或者对公司品管部门的裁 决质量问题有异议，可以向国家有关部门投诉要求公司按照服务承诺内容兑现，也可以要求相关部门做出产品质量的界定。

3.4 对于不良品处理和解决措施由投诉处理小组提出报告，报请管理者代表和总经理 审批，并监督改善措施的落实和质量管理的加强；

4) 资料的备档保存

4.1 所有投诉受理过程中生成的资料、品管部门审理鉴定的数据和批复的处理意见书应整理后分类归档保存；

4.2 质量投诉资料的保管期限为五年。

4 、正常产品检验保证措施

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。

卫生检查：每日一次，包括食品卫生、日常卫生、计划卫生； 纪 律检查：随时，包括工作纪律，考勤考核，规章制度等； 设备 安全检查：每月二次，包括设备使用、维护安全工作；

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，在规定时间内改正。

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。

5、验收保管保证措施

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(包括车辆、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。



3. 出现产品质量问题退换货承诺

配送食品采购过程中卫生质量安全保障措施

1) 我公司合作基地和原材料(米、肉、调味品等)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,加工场地及其他衍生环节不定期进行随机抽查,确保其所有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。储存仓位。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。

7.2 从业人员卫生管理制度

1) 凡从事食品经营工作的人员,必须经岗前卫生知识方能上岗,从事直接入口食品工作岗位的人员必须取得健康证明,且每年进行健康检查,定期进行食品卫生和有关卫生法律法规业务技能的培训。

2) 凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化系统传染病(包括病原携带者),活动性肺结核,化脓性或渗出性皮肤病及其他有碍食品安全的疾病的人员,不得从事接触直接入口食品的工作。

3) 注意个人清洁卫生,做到个人仪表整洁,上岗时必须穿戴统一整洁的工作服, 并应经常换洗,保持清洁。在工作岗位上不能嚼口香糖,禁食吸烟,私人物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。

我公司规定要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 and 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 and 检测器浓度。



- 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了解何种食品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。

6.1 货物运输过程卫生安全制度

- 1) 运输车辆内外必须清洁干净，无污渍，无异味，保持通风良好。
- 2) 其他类必须包装严密，与蔬菜及其他副食品隔离。
- 3) 送货器具，菜筐，油桶保持干净无污渍。
- 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。

6.2 不合格货物退还方案

问题食品是指生产加工的不符合有关食品卫生办法和标准，存在或可能存在健康安全隐患的食品。当本公司生产(销售)的食品出现抽检不合格等存在产品质量缺陷时，为 尽快启动问题食品召回程序，尽早回收，以减轻或杜绝对社会、公众的威胁，维护本公司 的形象，减少本公司的损失，特制订本制度。

主要内容及适用范围:适用于本公司成品的回收控制。产品存在以下质量缺陷时，进行召回，产品在市场流通过程中经执法机关抽检不合格，消费者使用本公司产品后，出现异常反应的，其它法律法规要求召回的产品。

产品回收步骤:

1) 发现问题

技术部在产品出厂前发现问题，应立即停止生产。并对该产品进行检验分析，查 清问题原因。客户发现的问题，由销售部及时了解并记录客户反馈的问题，记录发现的地点、时间和批次号等，及时向总经理报告，销售部保持与客户的持续联系。

2) 投诉评估



及时分析生产过程中发现的问题及顾客的反馈，分析是由于原辅料的质量造成产品质量问题还是产品本身缺陷。

3) 产品回收及处理过程

对于的确存在质量缺陷的产品，要根据情况向社会发布召回隐患信息，及时召回：对于召回的产品立即通过溯源管理制度，进行原辅料和成品的双向追溯追踪不合格批次数 量生产的成品批次，实行召回。对于召回的产品，如的确无法整改的，由总经理监督销毁并通报执法机关；对于可以整改的，提出整改方案，进行整改，再次经扩大三倍抽样量，检测合格后，予以发货。

4) 食品召回的时间控制

食品召回分为三类：一级召回指对已经或可能诱发食品污染，对人体健康造成严重危害甚至死亡的。或者对社会影响很大的不安全食品的召回；二级召回是对已经引发食品安全事件，对人体健康造成危害，危害程度包括流通范围较小，社会影响较小的不安全食品的召回；三级召回是对已经或可能引发食品安全等疾病对人体造成危害，或者是轻度危害的；对特定人群可以引发健康隐患的，在食品标签和说明书上未有标示，或者标示不清楚的召回。

5) 食品召回的时间控制应当在一日内全部召回。



4. 卫生管理制度

1、食材采购管理制度

1) 我公司合作基地和原材料(米、肉、调味品等)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,加工场地及其他衍生环节不定期进行随机抽查,确保其所有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。储存仓位。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。

2、食品储藏操作规范

为了加强对环境卫生工作的长效管理,坚持不懈地搞好企业文明卫生创建工作,营造清洁、卫生、文明、优美的工作和生活环境,塑造良好的企业形象,增进员工的身心健康,根据企业原有环境卫生管理制度、文明卫生规划及相关管理规定,特制订本管理制度。

1) 认真检查库房周围有无污染源。

2) 库房内保持清洁干燥,定时通风保持一定的温度和控制相对湿度。物品避免阳光直射。

3) 库房要作好防蝇、防尘、防鼠工作,保证库内无蝇、无鼠、无有害昆虫等。

4) 食品要应分类存放,隔墙离地,防水、防盗、防潮、防霉、防污染,食品的摆放应利于通风和检查。

5) 严禁在库内存放杀虫剂、农药、药物和其他有毒有害物质。

6) 有异味的食品应密封存放,防止串味。

7) 库房要每天打扫,每周进行一次卫生大扫除。库房内不得存放个人物品和杂物等



8) 食品的生产日期和保质期等要及时登记卡片置于物品摆放处，做到先进先出和先进先用，尽量缩短储存期。

9) 定期认真检查食品材料质量，杜绝食品材料出现霉变、腐烂、过期食品等，如出现类似问题由库管员承担所有责任。

10) 认真执行出入库手续，见物入库，严防空入空出现象出现。入库时对进库物品 必须根据采购单按量验收并根据发票上所列名称、规格、型号、单位、数量、单价、金额认真核对。不符合规定标准的物品一律退回。发现问题及时上报，把好质量关。

11) 非库房人员，不得擅自进入库房。

12) 不得将库房内物品擅自借给使用单位和个人。

13) 速冻、冷藏能力与加工能力相适应。

14) 库房应用光滑、防腐、不生锈和易清洗消毒的材料建成。

15) 库房配备温度计及自动温度记录装置，测温探头应放在库房温度最高处。

16) 冷库配备足够的垫木和合适的搬运工具。

17) 应建立加工操作设备及工具清洁制度，各岗位相关人员按规定开展清洁工作，使车间及其内部各项设施随时保持清洁。用于食品加工的设备及工具使用后应洗净，接触直接入口食品的还应进行消毒，清洗消毒时应注意防止污染食品、食品接触面。

18、采用化学消毒的设备及工具消毒后要彻底清洗。已清洗和消毒过的设备和工具，应在保洁设施内定位存放，避免再次受到污染。

3、卫生管理控制或管理方案（食品卫生，人员卫生，环境卫生，垃圾处理方案等）

3.1 公司卫生、食品包装管理制度

1) 储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. 清洁用品检测用药品有强气味的物品及其他有毒有害物质，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，蔬菜瓜果厨马上使用外一律进冷库。肉类及其制品应有容器盛放



室温应控制在零下 18 度以下。蔬菜瓜果的存放温度应控制在 0-13 度。现代应存放在 0-1 度的范围内。应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，做到先进先出并定期检查食品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) 对由于仓库时间过长而超过保存期限的，或发现由于其他原因出现腐败变质，酸败生虫霉变的食品，禁止加工生产经营。

4) 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。

5) 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，

6) 每次用完的工具、用具，立即进行清洗消毒，不隔次隔夜清洗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。

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。

3.2 人员卫生制度

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十天内需要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。

7) 勤剪指甲，长度不超过 0.1 厘米，避免指甲缝藏污纳垢。影响食品卫生和个人



健康。

8) 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。

9) 工作中不带戒指或手镯,不准涂抹指甲油,以免污染食物和影响到洗手消毒。

10) 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。

11) 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。

12) 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。

13) 工作服应合身、衣领、衣袖、衣长全部盖住内衣。佩戴工牌号。

14) 工作帽应能容纳全部头发、防止头发、皮屑落入蔬菜中。

3.3 环境卫生制度

为了加强对环境卫生工作的长效管理,坚持不懈地搞好企业文明卫生创建工作,营造清洁、卫生、文明、优美的工作和生活环境,塑造良好的企业形象,增进员工的 身心健康,根据企业原有环境卫生管理制度、文明卫生规划及相关管理规定,特制订 本管理制度。

1) 认真检查库房周围有无污染源。

2) 库房内保持清洁干燥,定时通风保持一定的温度和控制相对湿度。物品避免阳光 直射。

3) 库房要作好防蝇、防尘、防鼠工作,保证库内无蝇、无鼠、无有害昆虫等。

4) 食品要应分类存放,隔墙离地,防水、防盗、防潮、防霉、防污染,食品的摆放 应利于通风和检查。

5) 严禁在库房内存放杀虫剂、农药、药物和其他有毒有害物质。

6) 有异味的食品应密闭存放,防止串味。

7) 库房要每天清扫,每周进行一次卫生大扫除。库房内不得存放个人物品和杂物等

8) 食品的生产日期和保质期等要及时登记卡片置于物品摆放处,做到先进先出和先进先用,尽量缩短储存期。

9) 定期认真检查食品材料质量,杜绝食品材料出现霉变、腐烂、过期食品等,如出现类似问题由库管员承担所有责任。

10) 认真执行出入库手续,见物入库,严防空入空出现象出现。入库时对进库物品



必须根据采购单按量验收并根据发票上所列名称、规格、型号、单位、数量、单价、金额认真核对。不符合规定标准的物品一律退回。发现问题及时上报，把好质量关。

11) 非库房人员，不得擅自进入库房。

12) 不得将库房内物品擅自借给使用单位和个人。

13) 速冻、冷藏能力与加工能力相适应。

14) 库房应用光滑、防腐、不生锈和易清洗消毒的材料建成。

15) 库房配备温度计及自动温度记录装置，测温探头应放在库房温度最高处。

16) 冷库配备足够的垫木和合适的搬运工具。

17) 应建立加工操作设备及工具清洁制度，各岗位相关人员按规定开展清洁工作，使车间及其内部各项设施随时保持清洁。用于食品加工的设备及工具使用后应洗净，接触直接入口食品的还应进行消毒，清洗消毒时应注意防止污染食品、食品接触面。

18、采用化学消毒的设备及工具消毒后要彻底清洗。已清洗和消毒过的设备和工具，应在保洁设施内定位存放，避免再次受到污染。

3.4 垃圾处理方案

1) 配送中心垃圾一般可分为四大类，可回收垃圾、不可回收垃圾、包装垃圾和其他垃圾。

2) 可回收垃圾包括配送筐等，当天配送完毕后统一回收前天配送筐存放在配送中心指定位置并进行消毒清洗。通过合理回收利用。可以减少污染，节省资源。

3) 配送中心在绿化带周边设置双色垃圾箱。分为可回收垃圾、不可回收垃圾。以配送中心负责人为首，必须将垃圾放入对应的垃圾箱。

4) 包装垃圾包括可降解泡沫箱、塑料袋等，使用过后不能随意丢弃，每日对食材包装加工后。由库管负责回收清理。安排车辆送至垃圾中转站。

5) 其他垃圾包括剩菜叶、处理净菜后的菜根等配送中心将可利用的剩菜叶用于养鸡场当饲料，做到循环利用。



5. 应急方案

我公司应急保障队伍完备、应急保障机制健全、应急保障设施配套。

1.1 应急采购预案

- ①接到贵部应急需求后，第一时间响应；
- ②由组长与贵部联系人对接应急需求计划；
- ③根据要求，由应急保障小组负责组织货源，分捡、打包、装车、配送。配送完 毕后，及时与贵部对接配送清单，及时查漏补缺，确保贵部应急需求得到满足。

1.2 更换地点预案

临时调货能力，超市在河南分布有 19 家店，郑州 9 家，漯河2 家，许昌 1 家，信阳2 家，开封，商丘，驻马店都有我们的店网分布，对临时增量和更换地点都有很强的 配送能力。接到更换地点通知后，由应急小组马上联系货源配送至变更所在地。

1.3 途中事故应急预案

- ①送货车辆在送货途中遇到不可抗力因素，如道路塌方、山体滑坡、车辆损坏无 法及时修复等，当天无法送达指定地点的，配送专员要及时向配送部主管报告，等候 指令
- ②配送部主管接到报告后，应及时向公司副总经理报告，经请示同意后可指令送 货车辆原路返回，或等待救援。车辆在等待救援时，配送专员应组织做好防盗防抢工 作。
- ③公司副总经理接到报告后要立即组织应急车辆装运货物，确保 1 小时之内到达，保 障甲方当日需求。

应急处置工作结束后，配送部主管要配合有关部门做好善后处置及事故调查工作， 并在调查结束后及时向公司领导作书面报告。

1.4 车辆交通事故应急预案

- ①发生交通事故时，配送专员应立即向配送部主管报告，同时拨打电话报警，向 保险公司报案，并注意保证自身安全，保护好现场；因特殊情况需改变现场的，要做 好标记，尽可能找到证明人，取得联系方式。
- ②配送部主管接到报告后，应及时向公司副总经理报告。
- ③公司副总经理接到报告后要立即组织应急车辆装运货物，保证 1 小时内到达保 障甲 方当日需求。
- ④超市日常库存货量为 25 日库存，货量充足，合作后将库存量提高到 30 日库存充



分保证甲方需要。

1.5 火灾事故应急预案

1) 发生火灾事故，第一目击人应大声呼喊，立即切断事发地电源，利用附近的消防 器材采取有效措施进行先期处置，并及时向配送部主管报告。仓库发生火灾的，应参照 仓库火灾应急预案处置。

2) 配送部主管接到报告后，应立即赶赴现场，采取有效措施及时消防队开展灭火， 转移 贵重物品。火情继续扩大的，物流配送中心应急领导小组应迅速拨打 119 报警。如有人员受伤应首先抢救伤员，并拨打 120 救助。

3) 火灾无法控制时，物流配送中心应急领导小组应立即采取措施疏散人员和车辆，关闭供电系统，同时疏通消防通道，指定专人引导消防车进入现场。

4) 应急处置工作结束后，配送部主管要配合有关部门做好善后处置及事故调查工 作，并在调查结束后及时向公司领导作书面报告。

1.6 消防安全预案

1) 职责分工

①总指挥职责：发生重大事故时，发布和解除应急救援指令；组织指挥应急队伍 实施救援行动；向上级汇报和友临单位通报事故情况，必要时向有关单位发出救援请 求；组织事故调查，总结应急救援经验教训等。

②副总指挥职责：协助总指挥负责应急救援的具体指挥工作。

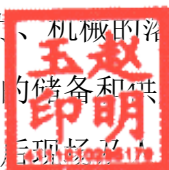
③现场指挥组负责：协助总指挥做好事故报警、情况通报及事故处置工；负责灭 火、警戒、治安保卫、疏散、道路管制工作；负责事故现场通讯联络和对外联系；负责 协助抢险机械设备的调转；负责现场医疗救护指挥及中毒、受伤人员分类抢救和护送 转院工作，负责抢险救援物资的供应和运输工作。负责事故现场的通讯联络和对外联 系；负责与有关单位人员的紧急联络，在最短的时间内，传达领导小组的抢险指令，做好 与“110 ”、“120 ”等单位的联系。

④技术保障组职责：协助总指挥负责抢险抢修工作的现场指挥；负责抢险方案的制定，组织指导方案实施。

⑤人力保障组职责：主要搞好购买者的人身安全，负责人员疏散并负责救援物资 的供应和运输工作；负责抢险所需要的人力、机械的落实，保证人力、机械的优化配置。

⑥物资供应组职责：负责救援物资的储备和供应。

⑦善后处理组职责：负责抢险结束后现场人员伤亡的善后处理工作。



2) 应急准备

- ①事故易发生点应成立应急队伍并落实应急措施。
- ②办公室负责健全包括有市消防部门、防汛指挥部、安全生产监督局等单位的应 急电话联络表。
- ③各区域在识别和评价进行危害辨识的过程中，确定该区域的事故状态和紧急 情况，提出预防重大环境安全事故的组织措施、技术措施和必要的物质准备。

3) 日常工作

- ①办公室：负责督促检查、落实应急计划；负责与公安、消防、安监、医疗等单位 进行联系；负责潜在的事故或紧急情况发生后所采取纠正预防措施的处理及监督检 查；定期对义务消防组织进行防火技能检查和指导消防演习；负责应急设备的保障
- ②区域小组长：负责应急现场人力资源及抢险工具的保障。

3) 工作要求

- ①首先保持自我镇定，将突发事件迅速向上级汇报并与有关部门取得联系。
- ②以确保人员安全为首要任务，保护好公司的财产安全，并服从现场管理人员的 指挥。
- ③在采取抢救措施时，应本着“先救人后救物 ”的原则，抓紧时机进行抢救。
- ④各部门及全体员工要在总指挥部的统一领导下，迅速按预案或指挥员的指令， 完成各项工作任务。
- ⑤各部门值班人员接到警报后，要立即组织力量赶赴现场进行抢救。
- ⑥各部门及全体员工要互相协调，通过配合，尽快完成报警、扑救、疏散顾客、 抢救伤员、保护现场等各项工作。
- ⑦突发事件处理结束后，应由总指挥部下达各组人员撤离现场命令，随后进入善 后工作处理阶段。
- ⑧突发事件结束后，视情况采取相应措施，如保护现场、通过公安机关、劳动部 门保险公司等进行相关勘查、裁定、理赔等或听从管理人员安排，回各自工作岗位 清点物品。

1.7 应急预案、消防安全预案保证措施 应急处理原则：

- ①避免因货物配送延迟造成客户投诉
- ②及时补偿



③及时知会客户

④持续关注事故处理进展；

预警监测

(1) 加强食品安全知识教育，开展食品安全的日常监测。做到早发现、早预防、早整治、早解决。

(2) 定期对本公司所供应的食品进行抽样调查，避免发生食品安全问题。

(3) 进行日常巡查，重点检查消防栓、灭火器、仓库通道情况，如发现问题，仔细观察分析，找出原因，及时解决，并汇报部门领导人。

事故响应

(1) 接到报告后，我司工作人员必须尽快赶赴现场，参加现场救助工作。

(2) 接应救护车，指引救护人员及时对伤员进行处理或送于医院救治。

(3) 如发生食物中毒事件应即停止食用可疑食物，尽快脱离接触可疑污染物。

(4) 发生事故后，在 2 小时内报告相关管理部门，积极配合有关部门开展应急救援工作，贯彻落实各项应急措施。

应急救援过程的人员、物资保障

(1) 应急通讯。我司在仓库或者营业场所等重要部位醒目位置公布报警电话。物流配送中心应急领导小组有关人员 24 小时开通移动电话，所有配送人员工作期间一律开通移动电话。

(2) 应急物品保障。配送部负责配备安全帽、手套、防毒面具、防身工具等必要的应急救援物品，指定专人保管和维护。

善后处置

(1) 应急结束后，妥善安置和慰问受害和受影响人员，清理污染物，尽快消除事故影响，恢复正常，保证社会安定。

(2) 对导致事故起因的相关责任人进行严肃处理追究。

(3) 发生事故次日，及时总计经验教训、并在内部发出通知、杜绝再次发生类似事故。

其他预警措施

(1) 保证食品安全，配送车辆全部采用封闭式货车。

(2) 保证运输安全，在自身购买货车的基础上，与汽车租赁公司进行合作，避免因车辆故障耽误员工饮食。



(3) 安排专业的配送人员，优化配送线路，避开线路车流高峰期。

(二) 食品质量、安全保证措施

1 、原料来源的保障措施

7.1 我公司进货渠道多为食品厂家直接合作或漯河较大的农产品批发市场，并严格 把好商品进货关，认真查验相关质量检验检疫合格证明、产品包装标识等，确保商品和 标识真实一致，并对所供的商品质量安全负责。

7.2 供货活动中不掺杂掺假，不以假充真，不以次充好，不以不合格商品冒充合格商 品，不销售法律法规禁止销售的其他商品。

7.3 加强商品质量管理，定期检查待销售商品、库存商品的质量状况，及时清理过期 、变质商品。

7.4 建立执行进货索证索票制度，主动向供货商索取其营业执照、生产经营许可证、商 品质 量检验检疫合格证明，并妥善保管。

7.5 建立商品进货台账，如实记录商品名称、规格、数量、供货商及其联系方式、 进 货时间等内容。从事商品批发业务的经营者应当建立商品销售台账。从事商品批发 业务的经营者应当建立商品销售台账，如实记录批发的商品品种、规格、数量、流向 等 内容。进货台账和销售台账保存期限不少于两年。

7.6 认真落实不合格商品退市制度，对生产企业通知停止销售、主动召回的商品， 自 查发现的存在安全隐患，可能对人体健康和生命安全造成损害的商品，立即停止销 售， 通知生产企业或者供货商，并向有关监督管理部门报告。

7.7 积极协助和配合有关部门开展的商品质量监督管理及商品质量检测工作。

7.8 认真处理消费者投诉，依法维护消费者合法权益。

7.9 如出现食品安全事故，我公司愿意承担一切法律后果和处罚。

2 、生产加工环节质量保证措施

1、生产场区周围保持清洁，无污染源，25 米内不得有暴露的垃圾堆、垃圾场、坑式厕 所、粪池等孳生有害昆虫的场所，卫生区采取“四定”办法，即：定人、定物、定时间、 定 质量，划片分工，责任到人，确保内外环境整洁。

2 、原材料要符合卫生要求，采购员采购食品必须按规定向供货方索取有效的检验合 格 证明及卫生许可证复印件，禁止采购不符合卫生要求的食品。

3 、食品入库要进行验收登记，食品贮存应做到分类存放，离地离墙先入先出，



定期检验，及时清理；盛装原材料的容器要定期清洗。仓库严禁存放亚硝酸盐及杀虫剂 等有害有毒物质。

4、仓库内应保持干燥、整洁、通风，地面清洁，无积水，门窗玻璃洁净完好，墙壁天花 板无霉斑、无脱落，防虫、防鼠、防尘、防潮、防霉、防火设施配置齐全有效； 定期 做好 清洁卫生消毒工作，每日进行防蝇、防鼠、防虫等检查和打扫卫生。

5 、生产设备、工具、容器在使用前彻底清洗消毒，用后要清洗。

6、全体员工均应保持经营场所的干净、整洁，不得随地吐痰、乱丢果皮、杂物等； 不得 存放有毒、有害物品；不得随地吐痰、乱丢果皮、杂物等；灭蚊蝇灯、鼠夹、杀虫 剂应保持有 效状态，发生故障应及时报告办公室，采取措施加以解决。

3 、食品安全事故的预防措施保障措施

主要内容及适用范围：适用于本公司成品的回收控制。产品存在以下质量缺陷时，进 行 召回，产品在市场流通过程中经执法机关抽检不合格，消费者使用本公司产品后， 出 现 异常反应的，其它法律法规要求召回的产品。

产品回收步骤： 1. 发现问题

技术部在产品出厂前发现问题，应立即停止生产，并对该产品进行检验分析，查 清问 题原因。客户发现的问题，由销售部及时了解并记录客户反馈的问题，记录发现 的地 点、时间和批次号等，及时向总经理报告，销售部保持与客户的持续联系。

2. 投诉评估

及时分析生产过程中发现的问题及顾客的反馈，分析是由于原辅料的质量造成产 品质 量问题还是产品本身缺陷。

3. 产品回收及处理过程

对于的确存在质量缺陷的产品，要根据情况向社会发布召回隐患信息，及时召回；对 于 召回的产品立即通过溯源管理制度，进行原辅料和成品的双向追溯,追踪不合格批次数量 生产的成品批次，实行召回。对于召回的产品，如的确无法整改的，由总经理监督 销毁并 通报执法机关；对于可以整改的，提出整改方案，进行整改，再次经扩大三倍 抽样量，检 测合格后，予以发货。

4. 食品召回的时间控制

食品召回分为三类：一级召回指对已经或可能诱发食品污染，对人体健康造成严



重危害甚至死亡的，或者对社会影响很大的不安全食品的召回；二级召回是对已经引发食品不安全事件，对人体健康造成危害，危害程度包括流通范围较小，社会影响较小的不安全食品的召回；三级召回是对已经或可能引发食品不安全等疾病对人体造成危害，或者是轻度危害的；对特定人群可以引发健康隐患的，在食品标签和说明书上未有标示，或者标示不清楚的召回。

5. 食品召回的时间控制 应当在一日内全部召回。

7、质量投诉处理制度

为及时、有效、准确地回复顾客、媒体或有关政府、职能部门，保证市场顺利、稳定地发展，提高公司和产品的信誉，特此定本制度。

1、投诉处理的原则

- 1) 保护顾客的合法权益。
- 2) 积极同政府有关机构和新闻媒体配合。
- 3) 努力提高完善产品质量管理。

4) 采取统一的处理程序和解决方式。 2. 建立投诉处理小组

- 1) 投诉处理小组由营销部、品质部、生产部抽出人员组成
- 2) 营销部负责接受投诉，获取被投诉产品及投诉人的尽可能详细的资料；及时通知品质部相关人员或公关经理；向顾客回复一般投诉的处理结果；向顾客解释严重投诉的处理结果。
- 3) 品质部负责组织被投诉问题的调查并向投诉处理小组提供调查及问题的危害分析结果；向顾客解释严重投诉的处理结果。提高对被投诉问题的技术分析；协助对被投诉问题的调查。

4) 生产部负责提供对被投诉产品的原始生产记录；协助对被投诉问题的调查。 3. 处理投诉程序

1) 听取投诉并记录投诉内容

6.1 聆听顾客所提出的投诉；

6.2 将投诉的质量问题详细记录到《客户投诉登记反馈表》中：记录备案编号、日期；投诉人详情（姓名、一切可能的联系方式、职业、社会背景等）；被投诉产品详情（产品名称、包装形式、投诉量、生产批号、购买地点等）；投诉原因详情（购买、储存、



消费经过等）；

2) 调查被投诉问题产生的原因

5.1 调查人员现场初步调查被投诉问题产生的原因；

5.2 对于是否属于质量问题，调查人员应提交调查意见表，以内联单的方式向被投诉 责任区域的主管汇报，并提供处理意见，供上级主管决策

5.3 属于产品质量问题，现场调查人员必须取得投诉产品的质量问题照片，无论属于何 人责任，都必须填写内联单阐述品质质量问题的鉴定结果；属于明显产质量问题， 则填写产 品质量界定和产品退换货申请，并要求客户协助将质量问题产品运输回公司总部，同时向客 户承诺无条件更换新产品的服务承诺，由此发生的运输费用由公司承担相关。

5.4 如果属于难以界定的品质质量问题，现场调查人员应该向客户解释，并向公司申 请暂时退回公司，由公司质量部门进行界定是否属于质量问题。

3) 就被投诉问题拿出具体解决方案和改进方法；

3.1 明显的品质质量问题责任承担规定：公司给予无条件免费产品更换；

3.2 不属于质量问题，由客户自己承担相关费用和损失；

3.3 如果客户投诉对于产品质量问题的界定和处理有异议，或者对公司品管部门的裁 决质量问题有异议，可以向国家有关部门投诉要求公司按照服务承诺内容兑现，也可以要 求相关部门做出产品质量的界定。

3.4 对于不良品处理和解决措施由投诉处理小组提出报告，报请管理者代表和总经理 审批，并监督改善措施的落实和质量管理的加强；

4) 资料的备档保存

4.1 所有投诉受理过程中生成的资料、品管部门审理鉴定的数据和批复的处理意见书应 整理后分类归档保存；



6. 服务方案

1. 对拟采购货物质量 三包、售后服务采取的保证措

一、货物质量三包、售后服务保证措施

1. 质量三包承诺：

包退：若食材存在质量问题，如变质、过期等，供货商承诺无条件接受退货，并承担因此产生的所有费用。

包换：对于不符合订单要求或存在瑕疵的食材，供货商将迅速进行更换，确保学校食堂能够按时获得符合要求的食材。

包修（注：此条更适用于设备类商品，但可引申为“包处理”）：对于因供货商原因造成的食材包装破损等问题，供货商将负责修复或重新包装，确保食材在运输和储存过程中的安全。

2. 售后服务承诺：

全天候客服支持：供货商设立专门的售后服务热线或在线客服，提供24小时不间断的咨询服务，及时解决学校食堂在使用过程中遇到的问题。

快速响应机制：对于学校食堂反馈的问题，供货商承诺在接到通知后第一时间响应，并在最短时间内提出解决方案或安排上门服务。

定期回访与反馈：供货商将定期对学校食堂进行回访，了解食材使用情况和服务满意度，并根据反馈持续改进产品和服务质量。

2. 针对本项目提供的 上门服务、及时送货上门的措施

二、上门服务、及时送货上门措施

1. 上门服务措施：

定制化配送方案：根据学校食堂的具体需求和地理位置，供货商将制定个性化的方案配送，包括配送时间、配送路线等，以确保食材能够按时、准确送达。

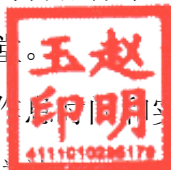
现场指导与培训：供货商可派遣专业人员到学校食堂进行现场指导，帮助工作人员正确储存、加工和使用食材，同时提供必要的食品安全培训。

技术支持与咨询：对于学校食堂在食材使用过程中遇到的技术问题，供货商将提供专业的技术支持和咨询服务，确保食材能够发挥最佳效果。

2. 及时送货上门措施：

高效物流体系：供货商建立高效的物流体系，采用先进的物流管理系统和配送车辆，确保食材能够迅速、准确地送达学校食堂。

灵活配送时间：根据学校食堂的作业时间和实际需求，供货商提供灵活的配送时间安排，确保食材能够在学校食堂需要时及时送达。



紧急配送服务：对于突发情况或紧急需求，供货商将提供加急配送服务，确保学校食堂在紧急情况下也能够获得所需食材。

综上所述，濮阳县中小学校、幼儿园食堂普通食材供货商将采取一系列严格的质量三包、售后服务保证措施以及高效的上门服务、及时送货上门措施，以确保学校食堂能够获得高质量的食材和优质的服务。



供应商名称：漯河市冉启商贸有限公司（企业电子签章或盖章）

法定代表人：（企业电子签章）

2024年09月11日

