

六、技术部分（格式自拟）

（一）配送方案

1. 项目实施方案和计划

(1) 项目服务设想

1) 指导思想

以科学发展观为指导，按照“以人为本、健康第一”的指导思想，认真食品食材供应的相关要求，以在用户为对象，为用户提供优质食品原材料为基本方式。

2) 组织领导

成立牛奶供货项目配送工作实施领导小组，

下设配送组、采购组、检测组、应急组、仓库管理组。

工作职责如下

领导食品食材供应工作实施。

负责监督落实食品食材供应计划，处理日常事务。

负责处理食品食材供应项目日常管理业务，数据业务处理，档案建设管理及食品安全监督。

3) 明确职责，落实工作

实行领导负责制，组长是该项工作的第一责任人，要建立权责一致的工作机制，明确工作职责，确保各项工作落实到位。

按相关政策要求以及各用户的计划方案切制定切实可行的方案，



切实承担起食品食材供应的具体组织实施和相关管理责任。

制定一整套管理制度、措施、应急预案、分工落实，确保各项工作顺利实施，确保食品安全。

拟定食品配送及食品卫生安全协议书，与相关人员签订工作岗位责任协议。

(2) 整体服务重点

1) 加强仓库及检测配送

加强仓库及检测配送管理，加强对工作的领导与管理，把其列为常规管理工作的重要内容，高度重视各个环节服务工作。

加强食品原材料食品卫生安全管理，建立采购索证验收、食品留样、从业人员卫生管理、卫生检查及奖惩、除虫灭害卫生和突发公共卫生事件及时报告和紧急处置等制度，并上墙明示。

监督指导统一建立食品采购登记台账，食品及原辅材料的采购登记制度；应做好购货记录。

严禁配送及采购下列食品及食辅原料

腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，含有毒有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品。

超过保质期或不符合食品标签规定的食品。

其他不符合食品卫生标准和要求的食品。



2) 车辆配备

我公司具有冷藏车、绿通车配送各种食品，保质保险，不会造成食品的腐败变质。

3) 加强从业人员的管理

从业人员每年必须进行健康检查。并进行健康检查和饮食卫生专业知识培训，取得健康证明后方可参加工作。凡有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病（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患者，严禁从事配送及管理工作。

从业人员应有良好的个人卫生习惯。工作前、处理食品原料及便后，必须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。

4) 加强对牛奶存放管理

要加强对牛奶存放管理，要建立健全牛奶出入库管理制度和收发登记制度；牛奶在储存期间，要按照食品保管要求，分类存放，安全管理；要严防牛奶在储存期间发生霉变、腐烂和生虫不洁等现象；对过期食品和霉变食品要按规定及时处理，严禁不符合质量卫生要求的食品流向食堂。

5) 建立应急预案

应急措施，建立完善食品安全事故应急预案，一旦发生较严重的食品卫生安全事故，迅速启动应急预案。

(3) 管理体系

我公司成立至今在牛奶配送服务工作方面积累了丰富的经验，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牛奶配送体系。

健全的岗位职责：有章可循；

强化现场主管责任：有效地与客户及员工沟通，建立员工相互间合作的良好关系。

加强出品质量管理：建立出品质量管理登记制度，预防食物中毒，定期进行出品质量分析，并制定纠正措施。

配送部严格按照牛奶和糕点的安全管理体系运作，率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把牛奶质量关，实施溯源制度，注重过程控制，每道环节进行食品安全检测，建立了完善的健康保障体系。

质量第一、服务至上，不断提高客户满意度，做真正的牛奶配送专家，是我们坚持不懈的追求。

(4) 配送方案实施计划及执行标准

1) 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。

2) 执行标准

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，不放过一个细节；

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。

(5) 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。

1) 作业时间

为了保障送货时间的及时性，配送员工上班时间从早上 6 点开始，通过作业时间的提前，保证配送时间在用户方要求范围内有一定的弹性，确保每日按要求送至采购人指定地点。

2) 快速响应

每日所需牛奶订单经过汇总、分析后交到采购部，由采购部负责牛奶的采购。采购后的牛奶进行称重、开票，然后由物流车进行配送。做到整个流程连续作业，无间断作业。

3) 送货

根据用户方的需求进行线路调整。我公司将对本项目做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证客户的时间需求。

4) 售后处理

当产品配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退换货，其他问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

(6) 配送、运输方式及路线

1) 配送方式

公司采用直配式，以配送中心为起点，根据实际的需求情况运送一定数量的牛奶，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，并能以新压陈，并要求接收人按质按量验收。

2) 运输方式

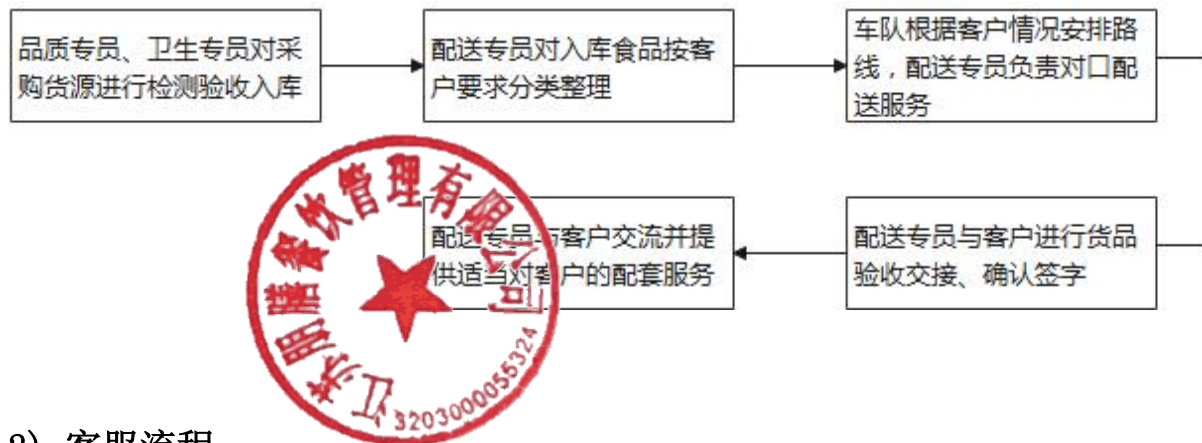
公司采用冷链箱式货车、厢式货车进行运输，主要运输方式为公路运输，所采取公路运输的原因：公路运输是一种机动灵活、简捷方便的运输方式，在短途食品集散运转上，它比铁、水路等运输具有更大的优越性，而我们所要运送的食品都具有短途运输的功能，食品的性质和经济性都符合公路运输的特点。

3) 运输路线

由于交货时间的差异，所配送的产品数量不同，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，保证食品迅速、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 2 条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把牛奶送到采购方要求的地点。

(7) 配送流程

1) 送货流程



2) 客服流程



(8) 配送车辆保证

我公司在运输配送的车辆管理上，有严格要求，每出车辆为一组，陪同车辆上路一人，实行专人专车，确保准时到达。

我公司值班车 24 小时轮替，值班室 24 小时接叫，有应急调整、安全防范措施、后勤保障措施等，确保安全到达。

如有行驶车辆有障碍，我公司配备应急车辆随时出发，为了公司的信誉，保证行车的准时到达，保证运输车辆不迟到客户地点。

我公司在安全方面非常重视，公司配备着资深、资格的师傅，他们累计行驶长途经验，具有丰富的应急措施和后勤保障措施。

(9) 供货响应

我公司设立 24 小时服务热线，确保第一时间响应采购人的各种需求，如采购人有紧急供货需求，我公司承诺在接到采购人的供货通知后三个小时内响应，并制定应急预案，确保五个小时内将问题解决处理完毕。

为了快速送货，公司成立相关部门，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。

配送部严格按照牛奶安全管理体系运作，率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把牛奶质量关，实施溯源制度，注重过程控制，每道环节进行牛奶安全检测，建立了健康保障体系。

关于售后管理，当产品配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退货，然后以最快的时间给客户进行调货。其它问题，在第一时间内与采购人进行沟通，解决采购人问题。

(10) 服务理念和服务定位

1) 服务理念

本公司自成立以来，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。

- (1) 我们的宗旨：诚信为本，安全第一；
- (2) 我们的方针：一切为客户着想，努力为客户分忧；
- (3) 我们的追求：用我们的诚心、专心，换取您的放心、舒心；
- (4) 我们的责任：贴心服务，让您无后顾之忧；
- (5) 我们的愿望：打造一个健康的、绿色的牛奶供应平台。

2) 服务定位

中标后，我公司将把本项目列为我公司的重点项目，从人办、物力、财力等资源方面优先配备，对本项目采购的牛奶做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证足采购人的各项要求。

3) 服务优势

我公司在人员方面，有多名牛奶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。

在价格方面，我公司对牛奶类产品实行集中采购，在采购价格上获得更大优势；即使某些时候价格相同，在质量上也是更胜一筹。

在运输方面，我公司有多辆专门用于配送牛奶食品的冷链车，使配送工作方便、快捷。能确保配送时间、质量稳定。

牛奶安全方面，我公司严格控制牛奶采购程序、严格审查供应商各项资质证书和产品检验报告，且我公司拥有先进的检测设备和仪器，从各个方面确保为客户提供安全的牛奶。

经验方面，我公司牛奶配送工作经验丰富，曾为多家单位配送牛奶，积累了丰富的牛奶配送经验。

我司把食品安全放在第一位，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。

4) 服务目标

牛奶卫生安全率 100%;

甲方满意率 98%以上;

送货准时率 100%;

牛奶破损率控制在 0.01%以内。

5) 服务模式

我司拥有专业的牛奶配送服务团队，对牛奶进行批量、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。

我司在管理上严格采用国际食品安全管理体系，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，使企业时刻保持旺盛的创新力和高效的执行力。

我司注重增强牛奶配送各环节效率的对比评价，实现节能降耗，持续提升牛奶服务运行效率，加强从业人员学习培训，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，从而更好的为客户提供牛奶配送服务。

6) 服务措施

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。

加强领导，提高认识，高度重视糕点、糕点安全管理与监督工作。牛奶供应服务工作要以“生命第一”、“安全重于泰山”为指导思想，充分认识牛奶安全工作的重要性和紧迫性，要以保障消费者饮食卫生安全为重点，结合实际，切实抓好食品安全管理工作。

密切配合，强化监督，把食品安全管理工作落到实处。

牛奶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，分管领导主管监督，公司负责人监督指导的工作机制。建立健全食材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依照有关条例严肃处理。

对从业人员必须进行健康检查，确保持证上岗。

加大对食品购买、食品存放的检查力度，严禁不合格食品流入仓库，确保消费者饮食安全。

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，一旦出现中毒事件，立即启动追究机制，努力将配送食品的食品安全管理工作纳入依法管理的轨道。

突出重点，扩大宣传，确保牛奶卫生安全。我公司把牛奶卫生管理工作重心下移，重点抓好具体责任人、分管领导等对食品卫生监督和考核，并日常量化，张榜公布。加强牛奶卫生安全工作：食品卫生安全工作要做好以下几点，预防食物中毒：

严把采购关。坚持采购索证制度（营业执照、食品经营许可证、检验检疫合格证等），落实采购、验货人员的责任制。

严把储藏关。食品储藏标识要清楚，位置要合理，预防过期食品。

严把保管关。严格根据不同食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牛奶变质的情况；坚持留样制度。

严把从业人员关。要落实从业人员的健康证，操作要规范，符合规程。

严把环境关。防治四害，有效消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫；要有纱窗、纱门等防护设施，工作人员的工作服要清洁消毒。

(11) 服务承诺

我司为切实做好牛奶配送服务，本着“为健康负责”的宗旨，保证提供优质、安全牛奶，并对牛奶质量方面郑重作如下承诺：

我公司承诺为 XX 提供优质牛奶配送服务。

我公司承诺严格遵守《中华人民共和国食品安全法》等相关规定，一经发现供应以下牛奶，除全部退货外，我公司自愿承担由此造成的一切经济损失和法律责任：

腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，对人体健康的害的；

含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的；

含有致病性寄生虫、微生物或者微生物含量超过国家限定标准

的；

掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质或者将非食品当作食品的；

超过保质期的；

无标签的预包装食品、食品添加剂。

其他不符合法律、法规或者食品安全标准的食品、食品添加剂、食品相关产品。



1) 牛奶质量承诺

所有牛奶必须符合国家饮食卫生相关标准。

牛奶具有“QS”食品质量安全认证，供货时为客户提供产品合格证明文件。冷冻冷藏食品在生产加工以及储存运输过程中严格控制食品各个环节所处环境的清洁度、温度等，以保全冷冻冷藏食品的品质，杜绝出现过期以及变质产品。

不供应含有腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不堪、混有异物或者其它感官异常的牛奶；不供应含有毒、有害物质，或者被有毒有害物质污染的牛奶；不供应掺假、掺杂、伪造影响营养、卫生的牛奶。不供应有超过保质期的牛奶，且包装标签必须符合《预包装食品标签通则》的要求。

(12) 质量保证措施

我公司从成立起，就根据 ISO9001 质量体系标准和 ISO22000 食

品安全管理体系标准，在市场上所采购物品都是需要商家出示所有质量及安全证书，以保证食品安全。

为了保证项目能安全稳定的进行，我公司根据食品质量保证体系制定了保证所配送牛奶质量的措施及体系。主要包括卫生管理组织机构及牛奶安全保障、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。



1) 采购环节质量控制

① 采购流程

总体流程：收集信息，询价，比价或招标、议价，考察，决定，订购，协调与沟通，催交，进货检收，报账付款，采购结束。

有计划的提报所需物资可以避免原料积压、或者停工待料现象的发生，以提高效率降低成本。

计划必须按照固定格式并由负责人签字确认。临时性、紧急性采购按照需求由负责人签字确认后按流程进行采购。

对供应商的资格进行严格审查（考察供应商资质、供应能力和物资的质量水平等），

建立健全合格供应商档案体系；建立供应商考核制度，对供应商的供货情况（包括：质量、到货及时性和售后服务）进行考核，实行末位淘汰制。

建立健全采购审批制度，对牛奶供应商的选择通过比价、招标或其他形式完成。在选择供货商时做到“人无我有、人有我优、人优

我廉”在采购质量及价格上严格控制。

物资采购的效率直接影响总体的工作效率。设立交货时间及地点，及时高效完成任务，提高工作效率，完善服务质量才能满足需求。

② 采购过程管理

食品采购都应向供货方索取营业执照、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。

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牛奶；超过保质期限及其他不符合食品标签规定的定型包装牛奶；无卫生许可证的牛奶生产经营者供应的牛奶。

保持运输牛奶的工具清洁，防止牛奶在运输中受到污染，不将牛奶与有毒、有害物品一同运输。

加强原材料采购、验收标准。

2) 库房内部管理

生产企业或经销商资质、仓储能力、运输车辆满足质量要求，必须保证经营许可证处于有效期内，覆盖范围包括牛奶，预包装食品；

库房选址附近 25 米内无污染源，如化工厂、垃圾处理厂、污水处理厂、卫生间等；

各工厂储运部、区域配送中心库房存储牛奶时需划定独立区域

或独立货架存放并标识管理。经销商存放牛奶必须独立库房存储，严禁与水产品、清真禁忌品包括预包装食品含有清真禁忌品配料的产品、化学制品或异味较明显的调料、原料同储；

库房顶部整体处于封闭状态通风口必须有防护措施；5.库房内部不得存在污染源（如：卫生间、生活区等）；6.库房门关闭后与地面不得出现大于 0.5cm 的缝隙，库房门口需使用挡鼠板，挡鼠板需采用金属制品制成，高度为≥60cm；

库房硬件设施良好，地面及作业工具干净、整洁，库房无漏雨、冻损、无阳光直射、保证空气流通，库房如有阳光直射需配备具有阻光效果的窗帘，库房需配备安装通风措施；

库房内配备三防设施：灭火器、粘鼠板、粘捕式灭蝇灯，虫鼠害管理；

库房必须配备使用独立塑料托盘，托盘完好不得损害产品，日常使用过程中保持托盘清洁，无灰尘，无污渍。

库房分为 5 个区域，包括产品存放区、托盘存放区、产品整理区、办公区、卫生工具区，区域确定后对四周进行划线定位，在单排之间须预留通道，便于日常巡检；

库房内电源线路布局合理，不得出现接头裸露，开关需配备防护罩；

库房所有照明设施必须具备防爆功能或照明灯有防护设施；

库房配备便捷，可直接读取数据的温湿度计，每天由专人对库房温湿度情况进行监督记录并按月留存，每日 09:00 及 14:00 各记

录一次；

推荐经销商库房存放产品区域安装监控设备，无死角，保证影像有效留存。

3) 仓储环节要求

设立食品安全管理员并建立每周对库房自查相关制度，每周按照自查制度对库房进行至少一次自查，并将自查结果详细记录留存归档；

库房食品安全管理员对到货接收产品进行自检，形成记录并留存归档；

库房食品安全管理员每年不低于一次接受食品安全培训；

产品到货后由经销商获取牛奶检验合格报告单，并进行留存；

库房配备食品安全管理制度、可视化看板，制度有效执行并张贴；

库房无人时应保持封闭状态，确保窗户不得从外部开启，库房所有出入门必须上锁，钥匙由专人负责管理；

产品禁止同不符合食品卫生条件的物品同储，禁止与清真禁忌物同储，清真忌物主要指猪肉、自死物、酒类、麻醉品等；

库房必须做好产品防护工作，避免因防护不当导致产品冻结、高温褐变等；

对库房的五个区域进行标识管理，包括产品存放区单品项标识、托盘存放区标识、产品整理区标识、办公区标识、卫生工具区标识；

配备单品项产标识卡，包括产品名称、批次、数量、状态，填



写时字迹工整清楚，保证账实相符，杜绝产品错发、漏发，待检产品应进行特殊标识；

在仓储过程中发现产品存在漏包、胀包、变形等不合格产品，应及时挑出隔离，同时将同批次产品全部进行封存张贴特殊标识，并按照《质量信息反馈表》上报。质量管理部对反馈的质量信息进行确认、分析与归类。

产品码放高度按照要求，不得因码放超高导致产品变形；

单托盘产品不允许超出托盘码放；

不允许单托盘出现多品项混放；

单托盘产品码放整齐，整排产品摆放整齐；

产品储存离墙离地；

严禁坐、踏、摔、压产品，产品表面不得有灰尘、脚印，不得有写字、涂画等现象；

产品出库按照单品项“先进先出”原则执行，库房内不得出现临期品；

建立食品安全管理应急预案。

4) 产品发运、配送环节质量管控标准

配送车（厢）体底板必须平整，车体侧壁无破损、凸出物及影响产品质量的其它因素；

装车前对车（厢）体卫生情况进行检查，确保车（厢）体内卫生干净、无异物、无异味；

装车前对车辆侧面、顶部防雨情况进行检查，确保配送过程中

产品不受湿损；

所有产品在配送过程中，产品不与车（厢）体直接接触，使用防护的材料必须保证材料卫生，不得出现污染、损坏产品的现象；

储运部、区域配送中心在牛奶与常温牛奶合车发运时，产品码放过程中常温奶不得叠放牛奶；

储运部、区域配送中心在牛奶发运时应对车辆装车过程进行拍照留存，拍照要求：

在车辆防护结束后进行拍照留存；

产品装车 1/3 处进行拍照留存；

装车结束及车辆防护结束进行拍照留存；

）附加发运车牌号。

到货产品出现质量问题应及时报送至销售部、物流管理部，由质量管理部进行现场确认；

配送中心配送产品应执行单日期、单批次发货原则；

在产品装车时需记录详细批次，记录要求；单品项至少记录 5% 批次，记录需体现生产日期、时间段、工厂代码、机台号；

禁止将变形、褪色、磨损、破损等产品装车；11.严禁坐、踩、踏产品，以防产品被踩脏或塌箱；12 装车产品码放不得出现超高现象，码放紧凑并联垛码放；

严禁与有毒、易污染物品、汽油等有异味的物品及清真禁忌品同载；

配送人员应确保配送过程的产品质量，选择良好路况，车辆保

持平稳，避免车辆颠簸及急刹车造成产品受损。

5) 加强从业人员的管理

从业人员每年必须进行健康检查。并进行健康检查和饮食卫生专业知识培训，取得健康证明后方可参加工作。凡有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病（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患者，严禁从事配送及管理工作。

从业人员应有良好的个人卫生习惯。工作前、处理食品分发，必须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。

每个月对所有从业人员进行安全管理培训考核，加强队伍安全管理工作能力，从每一个环节保证产品配送安全。

6) 清洗消毒管理

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。

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。

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要求。工具消毒前必须清洁干净，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。

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

定期清扫仓库内环境、设备卫生、不留卫生死角，保持清洁。

7) 食品安全保障及承诺

① 食品安全承诺

为保障客户和消费者的合法权益，严把食品质量安全关，我公司庄严承诺：

严格遵守《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》等法律、法规的规定，承担食品安全第一责任，对社会和公众负责，诚信经营，保证食品安全，接受社会监督。

依法取得《营业执照》、《食品经营许可证》，并悬照亮证经营，依法经营，诚信经营。

不断完善经营、配送场所、设施、人员、制度等经营条件，保持符合食品流通许可的要求。

配备专（兼）职人员从事食品安全管理和专业技术工作。食品经营人员每年进行一次健康检查，取得健康证明后方能从事经营活动。严格人员健康管理，定期做好从业人员健康检查和食品安全知识培训工作。

建立并执行食品进货查验记录制度，确保食品来源合法、质量安全。严格执行索证索票、进货查验和台账制度，不采购使用腐败变质、有毒有害、来历不明的食品和食品原料。查验记录或载有相关信息票据的保存期限不少于二年。

不掺杂掺假、以假充真、以次充好，不以不合格产品冒充合格产品。

建立并执行定期查验制度，及时清理变质、超过保质期及其他不符合食品安全标准的食品，主动将其退出市场，通知相关生产者和消费者，做好记录，并将有关情况报告辖区食品药品监督管理部门。

主动向客户提供销售凭证，认真处理客户有关食品质量安全投诉，对不符合食品安全标准的食品履行更换、退货等义务，维护客户合法权益。

接受和配合食品药品监督管理部门的食品市场监督检查，自觉维护食品市场秩序。

② 食品安全保障措施

➤ 成立组织，明确职责

为了明确职责，对配送业务采取定人定岗定位监管，责任到人，确保食品安全。

➤ 采取有效措施，防止突发事件的发生

根据具体的分工情况，食品安全监督人员在此期间要全面进入各自岗位，进行食品安全全程监督管理。

➤ 严把质量关

严格控制每一环节的质量安全，杜绝不合格食品进入流通渠道。

➤ 遵守法律法规

一切作业的依据来源于国家质量要求，不违反国家食品安全法的有关要求。根据国家法律法规，严格遵守相关规章制度。

➤ 留样处理

所有配送产品每批都进行留样处理，记录相关资料，保证所配

产品的可追溯性。

➤ 召回制度

发生质量事故，立即召回，全部封存，查找原因。

③ 食品卫生检查制度

设立食品卫生安全监督检查小组，定期或不定期进行食品卫生检查和环境卫生检查；

把好食品采购、进货关，不采购霉变、有毒、有害或无证不合格的食品，确保所购食品卫生安全；

对储存食品应进行冷藏保鲜，无须保鲜的食品应做到离地隔墙，分类堆放整齐，先进先用、用前应检查有无变质变味；

规范食品运送渠道。

检查结果应有记录，有汇报，查出问题，立即解决，并追究责任人的责任。

④ 食品质量安全事故及其解决措施

➤ 报告制度

食品卫生安全事故发生后必须及时报告。具体为：发现少量（5人以下）轻度症状（如呕吐、腹泻）及时打举报电话向监督小组报告，再由监督小组逐级报告；发现较严重食品卫生事故（指出现严重食物中毒症状者或出现5人以上相同症状的群体发病情况，下同），应立即向领导小组（组长）报告，由领导小组向上级教育部门及当地政府报告，同时立即启动食品卫生安全应急预案。在事故处理中根据实际情况建立定时报告制度。

➤ 救援措施

一旦发生较严重食品卫生安全事故，相关领导应当机立断，立即启动应急预案，按照预备方案，各就各位，组织救援行动。初步摸清症状，群体发病的还应彻查事故原因，排查发病人员，并建立动态性名册，防止遗漏。

➤ 医疗求援

发生较严重食品卫生安全事故，应立即向就近医疗机构和卫生防疫部门发出医疗求援，并拨打“120”医疗抢救电话。要及时果断将发病人员送到医院抢救。主动向医疗人员报告发病情况，做好秩序维护等工作。

➤ 病源保护

发生较严重食品卫生安全事故后，应立即封存可疑食品，以便及时查找致病原因。

➤ 人员调度

事故应急处理人员由领导小组组长统一调度，办公室具体安排，必要时可向卫生防疫部门抽调人员支援事故处理。明确分工，落实职责，听从指挥，确保到位。

➤ 信息公开

保障相关人员在事故发生和处理过程中的知情权，及时、准确做好信息公开，并如实向上级部门汇报，不瞒报、谎报。对一些谣传也要及时澄清，避免不必要的误解。



➤ 事故责任追究

对导致事故起因的相关责任人进行严肃追究。对事故瞒报、谎报和不及时上报的行为进行严肃追究。对事故处理中的玩忽职守、推委扯皮等影响应急方案顺利实施的行为进行严肃追究，情节严重的依法严肃处理。

(13) 人员卫生管理

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。

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。

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。

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。

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。

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。



(14) 违约责任承诺

我公司承诺我公司所提供产品的质量必须经采购人验收，验收合格后才能进入采购单位。如验收达不到业主或招标文件要求，则应立刻退回，由此造成的一切损失由我公司承担。如我公司提供的产品质量存在问题，由此造成的卫生、安全质量后果，全部由我公司承担，采购人有权全额扣除履约保证金。

(15) 项目重难点及应对措施

1) 本项目实施中的重点和难点

全面保障产品质量；

加强检验，对生产厂家严格要求，从源头把好每一道关；

在采购方需求时间内按时供货。

2) 解决措施

① 综合运用信息技术

建立食品物流配送信息系统，不是单项数据处理的简单组合，必须要有系统的规划。因为信息系统建设耗资巨大，历史很长，技术复杂及涉及面广，必须进行充分的规划和论证。更因为信息资源是企业的一项重要财富，是企业的生命线，信息系统的运行于企业运营方式息息相关。

② 加快加强建立完善配送中心

企业配送中心是食品配送活动的主要承担者。企业的食品配送业务能否取得良好降级效益和最佳社会效益取决于企业配送中心的

数量和布局。现代配送中心是社会化大生产的产物，在社会化流通中发挥了枢纽作用。现代配送中心在社会流通领域占有重要部分，是整个物流网络的支持所在，不仅对优化物流网络起着重要的作用，而且对整个社会的流通基础设施发挥着衔接、协调、枢纽的作用。

1.建立配送中心可以优化企业资源，实现专业化经营配送中心在运输方面可以运用专业的管理和运营技术，减少运输环节，合理规划运输路线，扩大运输批量，减少运输次数，提高车辆利用率。

2.有效控制食品质量，及时反馈销售信息

配送中心与多个供应商建立业务关系，对购进食品的质量信息的反馈极为迅速和有效。同时，由于配送中心是所有食品及相关产品的集散场所，可以集中较全面的商品流通信息，准确掌握各供应商及商品的相关信息，及时与各被配送方进行信息沟通，达到优存汰劣的目的。

③ 科学制订配送计划

在制定配送计划时应对配送七要素深入了解并加以分析整理。配送7要素是指：商品、客户、车辆、人员、路线、地点、时间这7项内容，也称作配送的功能要素。

➤ 商品

指配送标商品的种类、形状、重量、包装、材质、装运要求等。

➤ 客户

指委托人、收货人。

➤ 车辆

指配送工具，需根据商品的特征、数量、配送地点以及车辆容积、载重量等来决定选用什么样的车辆配送。

➤ 指司机或者配送业务员

由于需面对不同的客户以及环境，因此对人员配置也有一定的要求。

➤ 路线

指配送路线。可以根据一定的原则指定配送路线，例如，配送线路最短原则、送货量最大原则、订单时间顺序原则等，并要求司机或者配送人员执行，但是由于配送地点复杂和交通拥堵、交通管制等原因也可根据司机经验适当调整。

➤ 地点

指配送的起点和终点。主要了解这些地点的数目、距离、周边环境、停车卸货空间大小以及相关附属设施，例如有无卸货月台、叉车等。

➤ 时间

不仅仅指在途时间，还包括搬运装卸时间。需要了解配送起点和终点的装货和收货的时间限制以及要求，提前做好安排，避免不必要的装卸等候，避免由于超过客户要求的时间范围，造成商品拒收。



④ 优化配送路线

采用科学的合理的方法来确定配送路线，是配送活动中非常重要的一项工作。

➤ 确定配送线路规划的目标

配送线路规划的目标可以有多种选择，如：以成本最低为目标；以路程最短为目标；以吨公里数最小为目标；以准确性最高为目标；以劳动消耗最低为目标等。

➤ 配送路线选择的制约条件

确定配送路线的方法较多，有综合评价法，线性规划法，网络图法和节约里程法等。但不管采用何种方法都必须满足以下制约条件：满足所有收货人对商品品种、规格、数量的要求；满足收货人对商品送达时间范围的要求；在允许通行的时间段内进行配送；各配送路线的商品量不得超过车辆容积和载重量的限制；在配送中心现有运力允许的范围內。

3) 可能出现的问题及解决措施

① 市场变化

在市场价格变动大或货源不足的情况下，我公司具备较强的抗风险能力，也体现一定的社会责任感，利用长期合作的基地（厂家）和市场，占取货源资源优势，稳定供货，预防变化影响配送。

我公司定期会对价格波动情况实施调查，并将调查结果及时通报甲方用于采购计划的调整。对临时性价格波动如是暂时性波动，我公司承担波动带来的损失，如长期波动异常，我公司会第一时间和采

购方进行汇报，双方协商并通过采购人同意后对波动价格实施调整。

② 人员故障

我公司的人才培养观念是“接班人”式培养，即主管的工作内容，副主管都熟悉情况且都能完成，副主管的工作内容，组长熟悉并掌握且能完成，依次类推，确保不因人员变动问题影响沟通与供货。

③ 车辆问题

我公司目前配送车辆跟出租方为友好合作关系，中标后，公司将自行配置多台配送车，保证用车安全。

我公司车辆每周都会进行例行检查，并完善保养方案，如极特殊情况下车辆出现故障，会第一时间通知车队队长，有车队队长安排附近配送车辆第一时间实施食品转运，如果附近车辆有限制，会启用备用车辆运输方案，有市场备用车辆第一时间赶往转运地点进行食品转运，因为我公司对所有大客户的配送项目均是专车专人，并留有两小时的备用时间，因此足以完成食品转运工作，确保第一时间到达配送现场。

④ 运输过程中造成食品不必要的损坏

在运输过程中，由于各种不确定因素，可能导致食品的非自然性损坏。例如：运输过程中，路况欠佳，道路施工，路面痘岖不平，都有可能造成车辆颠簸，导致食品在车厢内滑落、碰撞、以致损坏。

针对以上出现的道路故障问题时，我公司采取对所有配送点到设有 3 套配送路线，一是专用路线、二是备用路线、三是应急路线，对三条路线进行实地勘察。我公司在每天供货时间上安排了 2 个小时

的机动时间，每天配送前均由司机查找抵达配送点的道路状况，选择最优路线实施配送。在道路出现拥堵和突发事件后第一时间选择备用路线抵达配送单位。

因司机个人原因，造成食品运送效率降低，甚至食品丢失，货车违规被扣等状况

由于司机准备工作不充分或失职，造成不必要的绕路，违规，导致食品无法准时送达目的地，对于这种突发状况，我公司将根据卫星定位系统，全程跟踪货车食品，并且随时与司机保持联系，一旦发生上述状况，本公司将立即向司机发出正确指示，以确保食品安全准时送达，或者调动应急车辆支援，快速解决问题。

(16) 满足采购人需求且保证时效性配送方案

为了满足采购人的需求并确保食材配送的时效性，我公司将制定以下详细的配送方案：

1) 优化配送流程

我们将重新梳理和优化整个配送流程，确保从食材的采购、分类、称重、装袋、装箱到配送的每一个环节都能紧密衔接，减少不必要的等待时间，提高整体配送效率。

2) 加强信息化管理

引入先进的信息化管理系统，实现订单、库存、配送等信息的实时更新和共享。采购人可以随时查询订单状态，我们也能根据实时数据调整配送计划，确保食材能够按时、按量送达。

3) 建立应急响应机制

针对可能出现的突发情况，如交通拥堵、恶劣天气等，我们将建立应急响应机制，提前制定应急预案，确保在突发情况下在 10 分钟内响应，30 分钟内到达现场解决问题。能够迅速调整配送计划，保障食材的及时送达。

4) 加强配送团队建设

我们将对配送团队进行专业培训，提高配送人员的专业素质和服务意识。同时，我们也将加强配送车辆的维护和保养，确保车辆能够随时投入使用，保障配送的时效性。

5) 建立定期沟通机制

我们将与采购人建立定期沟通机制，及时了解采购人的需求和反馈，针对问题进行调整和改进。同时，我们也将定期向采购人提供配送报告，让采购人了解食材的配送情况和质量状况。

6) 提供定制化服务

针对采购人的特殊需求，我们将提供定制化服务，如特定食材的采购、特殊包装的定制等。我们将根据采购人的需求进行个性化服务，确保满足采购人的需求。

通过以上配送方案的实施，我们将确保食材的及时送达和采购人的满意度。同时，我们也将不断优化配送方案，提高配送效率和服务质量，为采购人提供更好的配送服务。

(17) 配送方式及配送过程规划

1) 总体方案

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，以食品安全、配送快捷、服务满意为基本原则的配送流程。公司拥有专业的食品配送中心，及专业的监督管理团队，具体的配送方案配送宗旨是“三专”“三专”，即“按时、按质、按量”，“专人、专车、专线”对各单位食堂物品实行统一配送、统一对食品安全进行严格的把控，保障单位人员的人身安全。

“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，针对食材采购项目，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 30 分钟内处理完毕的原则，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) 配送范围

按招标人要求进行配送。

3) 配送、运输方式及路线

① 配送方式

公司采用直配式，以配送中心为起点，每周根据实际的需求情况运送一定数量的食材，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。

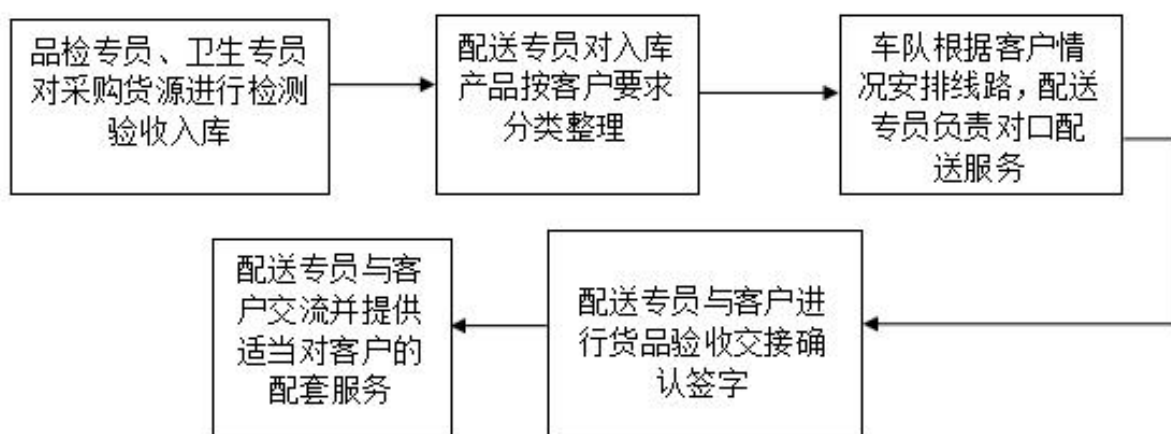
② 运输方式

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。

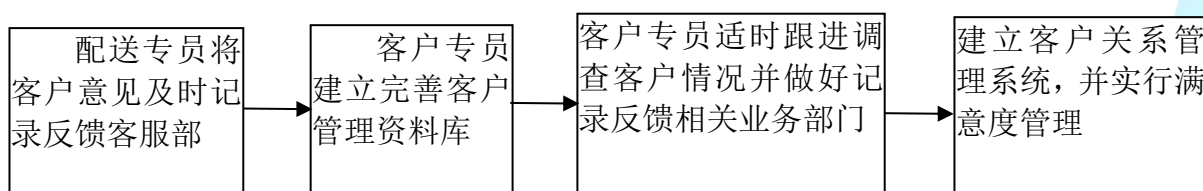
③ 运输路线

由于交货时间的差异，所配送的产品数量不同，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 2 条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把食材类送到采购方要求的地点。

(1) 配送流程



客服流程：



(18) 配送过程准时、安全、卫生的保证措施

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，保证在每天 7:30 之前配送到指定位置。

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，专人负责，明确职责，保证整个配送的及时性与稳定性。

① 作业时间

为了保障送货时间的及时性，配送员工上班时间提前半个小时，通过作业时间的提前，保证配送时间在用户方要求范围内有一定的弹性，确保每日甲方规定时间前送达。

② 快速响应

用户下达订单后，订单经过汇总后，交给仓储部，实行快速配货。

③ 送货

根据用户方的需求进行线路调整。我公司将对本项目做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证客户的时间需求。

④ 售后处理

当产品配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退换货，其他问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

3) 配送安全保障措施

① 安全保障工作实施依据

依据《食品安全法》、《突发事件应对法》、《食品安全法实施条例》、《国家重大食品安全事故应急预案》、和《突发公共卫生事件应急条例》等规定。

② 工作原则

预防为主。坚持预防为主，做好食材采购的食品安全监督、检测。

安全第一。坚持安全第一的原则，凡来源渠道不明、感官性状异常、未索证索票的食品或原料均拒收。

监督与服务并重。

③ 工作职责

对我公司检测人员进行食品安全保障专项培训；

做好食品安全配送、车辆、通讯等保障工作；

对公司采购员、配送员进行专业培训。

④ 监管方式

全程食品安全保障主要工作包括：

审查公司采购来源、冻库保鲜库、分拣配送人员健康、车间环境、加工程序、食品留样等内容；

实施食品安全方案监测和现场食品安全快速检测。

根据交行意见选派合适的配送员；

对公司食材入库进行动态监督，填写现场检测记录和检查报告。




⑤ 工作程序

召开会议，传达部署关于食品安全保障工作任务。

做好公司人员、采购、车辆、后勤等食品安全保障准备工作，并对相关人员进行专项培训。

人员准备，选派具有以下资格的人员参加交行食品安全专项保障工作。

- 
- (1) 业务知识培训考核合格；
 - (2) 具有高度的责任心和严谨的工作态度；
 - (3) 能够承担食品安全监督管理、快速检测等相关工作；
 - (4) 遵守保密纪律，严守工作岗位。
 - (5) 技术准备。包括各种检测设备、采样器具。
 - (6) 配送人员持有有效健康检查证明，健康档案记录完备；
 - (7) 食品及原料供应渠道符合食品安全要求，相关证件资料完备。

4) 配送过程卫生保障措施

食材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，降低了食材的卫生质量。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。

5) 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。

③ 堆放要求

堆放整齐，码堆层数不超过要求层数，不挤压货物。

④ 安全要求

货物在运输中避免人为破坏。

6) 运输过程控制

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。

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。

运输工具的铺垫物、遮盖物应清洁、无毒、无害。

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。

根据食品特点，应对车辆有特别要求。

7) 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。

8) 配送人员卫生管理

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

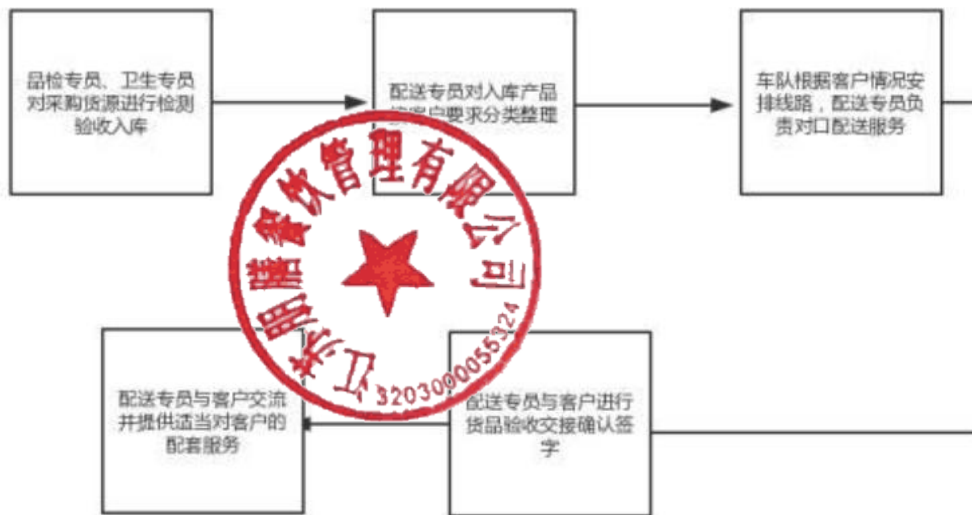
工作服应经常换洗，被污物污染后立即更换。以保证工作服的整齐卫生。

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。

工作帽应能容纳全部头发、防止头发、皮屑落到食品中。

(19) 配送服务方案

1) 送货流程



2) 客服流程



3) 配送车辆保证

我公司在运输配送的车辆管理上，有严格要求，每出车辆为一组，陪同车辆上路一人，实行专人专车，确保准时到达。

我公司值班车 24 小时轮替，值班室 24 小时接叫，有应急调整、安全防范措施、后勤保障措施等，确保安全到达. 3. 如有行驶车辆有障碍，我公司配备应急车辆随时出发，为了公司的信誉，保证行车的准时到达，保证运输车辆不迟到客户地点。

我公司在安全方面非常重视，公司配备着资深、资格的师傅，他们累计行驶长途经验，具有丰富的应急措施和后勤保障措施。

4) 供货响应

我公司设立 24 小时服务热线, 确保第一时间响应采购人的各种需求, 如采购人有紧急供货需求, 我公司承诺在接到采购人的供货通知后 10 分钟内响应, 30 分钟内到达现场解决问题, 并制定应急预案。

为了快速送货, 公司成立相关部门, 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。

配送部严格按照学生奶安全管理体系运作, 率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把学生奶质量关, 实施溯源制度, 注重过程控制, 每道环节进行学生奶安全检测, 建立了健康保障体系。

关于售后管理, 当产品配送出去后, 若发生纠纷, 我公司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退货, 然后以最快的时间给客户进行调货。其他问题, 在第一时间内与采购人进行沟通, 解决采购人问题。

(20) 牛奶配送服务体系及方案

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, 以牛奶安全、配送快捷、服务满意为基本原则的配送流程。公司拥有专业的牛奶配送中心仓库, 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”对各项目牛奶实行统一配送、统一对食品安全进行严格的把控, 保障单位人员的人身安全。

5) 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，针对牛奶配送项目，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10分钟内响应，30分钟内到达现场解决问题的原则，结合本公司日常配送流程，制定配送实施的总体方案。



6) 配送范围及及流程

① 配送范围

按招标人指定各学校进行配送。

② 配送流程

信息中心接单→仓储出货→配送车辆（箱式）→各区配送站→各学校

7) 配送管理制度

根据订单明细进行分类、发送。

配送时严格配送时的卫生要求。

配送车内外洁净、做到每日清洁车内外卫生。

车上牛奶不混合装运、不挤压。

配送的牛奶全部都要有相应的防尘、防污染措施，避免外露。

配送时间符合要求，牛奶温度符合要求

配送时严格清查配送物品的品种、数量、地点等是否相符，确保

不漏项。

配送到目的地后，由接收方代表签字确认。

8) 配送要求

车辆在配送期间车厢门必须上锁（配送点上下学生牛奶牛奶时除外），到配送点后送货员负责搬运工作，驾驶员在车厢门处负责观察值守；如需离开车辆必须关闭车厢门并加锁。

配送车辆必须每天清洗，保持车身、车厢、驾驶室干净整洁，标识清晰完整。

① 装车前准备：

装车前检查厢内卫生安全状况，车厢应光滑、清洁，无有毒有害品、易腐易燃品；无易引起其它产品污染的物品；无具有强烈刺激气味的物品以及其它易串味的产品，确保车厢内清洁安全后方可开始装货。

② 装卸

分品种、分批次分别装卸，避免混淆产品。

③ 运输车辆环境条件要求

常温运输车辆：应保持常温、干燥、空气畅通、避免阳光直射、雨淋、剧烈的温差、温度变化等；不得与有异味、有毒、有害物品一同运输等条件要求。

（2）产品运输条件应符合产品标签上所标识的贮存条件。

（3）用于运输的车辆应保持清洁、安全，处于良好状况，防止产品受污染。

④ 运输

运货时司机应控制好车速，不能太快，尽量避免急刹车、避免颠簸晃动。

配送人员确保将学生牛奶（牛奶）严格按照规定线路规定时间时送到校，不得拖延。若发生车辆损坏等意外情况，应及时通知校方，妥善处理。

9) 配送服务体系

我公司成立至今在牛奶配送服务工作方面积累了丰富的经验，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牛奶配送体系。

① 物流配送作业系统

牛奶物流配送作业系统是涵盖了牛奶从生产、加工、储存、分拣、配装、流通、销售到供给消费者的全程网络系统，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。

② 构建高效的运输子系统

食品物流涵盖食品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。食品的巨大需求量要求相应的流通与运输系统作为支撑。因此，构建高效的运输子系统要注重运输网络的合理配置，将物流中心、配送中心等运输节点设置在方便食品直送或运输线路的位置；同时结合食品自身养护的特性、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选择最佳的运输方式，

提高运送效率，使食品的价值得以最大限度的保存，防止食品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。

③ 构建完善的仓储子系统

牛奶本身具有鲜活性、保质期等物理特征，这些牛奶特性都决定了其在配送过程中需要有相应的控制系统和供应链作为重要的技术支撑来保持使用价值。此外，完善牛奶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、港口交会处，同时又要依据社会的食品需求总量、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食品商品的储存量储存结构和储存时间。

④ 构建省力化的装卸搬运子系统

装卸搬运活动是食品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、车辆等设施提高食品“物”的装卸搬运活性，保持食品物流配送的节奏性和衔接性，提高整个食品物流作业系统的综合效率。

⑤ 构建现代化包装子系统

食品的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食品在运输、仓储、销售等环节的作业效率。

因此，要将包装材料、包装技术、包装方式等因素组合运用实现合理化，在选用包装材料的性状上实现轻薄化、单纯化，力求达到使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，促进食品物流的作业效率和包装现代化水平，降低食品包装成本。

10) 物流配送信息系统

食品物流配送信息系统能够及时准确传输并反馈食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，构建食品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食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食品配送信息的收集、传输、加工、储存活动，达到食品物流、信息流协调顺畅，支撑物流基础作业活动以及中高层食品企业管理者的控制与决策。

11) 食品物流配送体系的完善

① 配送与流通加工一体化

食品流通加工主要是指在食品流通过程中根据消费者多样性的需求持续对食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食品进货、分割、加工、包装、拣选、配送运输直至零售店销售的整个供应链条，使食品集约化共同配送的过程中实现在途加工和配送中心加工，保持并提高食品保存机能，提供给消费者新鲜满意的放心食品。

② 创建绿色食品配送体系

随着食品安全问题的频繁出现，人们对绿色食品、有机食品更加关注，食品安全与环保意识的增强将推动食品流通走上可持续发展之路，而绿色食品的有效流通与绿色消费的发展正是通过绿色物流配送作为实现途径。因此，从运输绿色化、流通加工绿色化、包装绿色化等方面创建绿色食品物流配送体系已是当务之急。

③ 建立健全的食品配送质量管理体系

采用质量管理模式可以使食品经营企业更好地对食品配送过程实行全面有效的管理，推进食品品质标准化、食品规格标准化、食品包装标准化可以使食品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。建立健全的食品配送质量管理体系可以适当引入CMGP（食品良好制造规范）和HACCP（危害分析关键控制点）质量管理体系，建立食品顾客满意度标准，及时了解客户的需求变化，完善管理体制，从而提高食品经营企业的综合服务水平。

(21) 牛奶各环节的冷链运输

牛奶具有易腐性、鲜活性、保质性的特点，其质量直接影响消费者的饮食安全。为了保证消费者的安全，就需要对牛奶各个环节都进行冷链。

牛奶食品冷链主要包括源奶与加工制品储藏，运输，加工，配送和销售等环节，以冷冻工艺学为基础，以制冷技术为手段。牛奶冷链所包含的制冷技术，保温技术，产品质量变化机理和温度控制与监测等技术是支撑冷链的技术基础。

牛奶从源奶到销售的各个环节，只要其中有断链，牛奶品质都会受到影响。所以牛奶冷链的管理，已经超越了单点的管理，亦不是关键点可以支撑的，所以必须从以上各个环节进行控制。

生乳运输：在奶牛养殖基地完成挤奶后，将生乳短时间内急速预冷，然后通过管道或车辆方式运输到加工厂区，运输过程中生乳保持低温， $0\sim 4^{\circ}\text{C}$ 。

冷链加工：生乳在加工厂区进行加工，加工过程中厂区自主控制温度。

1) 安全运输保障

① 配送车辆标准

运输车辆车厢顶部、侧壁、底部不得出现漏雨或进水，独立运输牛奶产品，在非作业状态时不得用于其它运输，配送车辆车厢钥匙由专人管理。配送车辆所有车门非作业时处于封闭状态。车辆干净卫生，车辆外部不会存在污渍、淤泥等、车厢内部不会有明显异味、灰尘、

杂物现象，配送车辆每周需定期进行清洗并形成记录；车体厢内产品接触面有效防护：原则是产品在配送过程中，产品不与车体直接接触，车体不平可采用干净木板、聚苯板、塑料雨布、干净箱皮等干净材料进行遮挡防护。

② 安全生产教育和培训制度

驾修人员的培训。各车队每年对驾修人员进行一次安全生产知识培训，每次培训时间不少于 24 课时，这项工作主要由安全科负责。车队长每月组织驾修人员进行 1 次以上的安全生产知识培训，每次培训时间不少于 1 小时，这项工作主要由车队负责。

培训的内容为安全生产法基本知识、消防安全知识、汽车安全行车教程。

车辆安检员的培训。各车队的安检员应参加过专业培训并取得上岗资格。各车队每年应对安检员进行 2 次以上的安全生产知识培训，每次培训时间不少于 2 小时，这项工作由车队负责。

调度员的培训。公司每年应对调度员进行 2 次以上的安全生产知识培训，每次培训时间不少于 2 小时，这项工作由安全科负责。

新员工的培训

新员工应进行一次安全生产培训，这项工作主要由安全科负责，培训时间不少于 16 课时。培训的主要内容为安全生产的基本知识、消防安全知识及安全生产的有关内容。

新聘司机上岗前应进行一次安全生产培训，培训时间不少于 16 课时，这项工作主要由安全科负责。培训的内容为安全生产基本知识、

消防安全知识、汽车安全行车教程。

新员工的培训考核方式为笔试，凡考核不合格且补考仍不合格者不得聘用。

③ 安全例会制度

根据国家的有关法律、法规和规章制度，结合项目部的具体情况，特制定如下安全例会制度，请遵照执行。

安全例会的要求

安全会议必须克服：各说各话多，务实少；传达文件细，评定贯彻情况粗；罗列问题和难题多，解决问题、攻克难题的措施办法少；做指示，讲大话多，关于尖锐问题解决办法的决议少而且含糊不清、模棱两可的现象。

从根本上杜绝安全会议流于形式。

各级安全会议根据其具体要求确定参加人员，参加会议的人员必须严肃会议纪律，无特殊情况一律不得请假。

重大问题的研究解决会议必须作好充分的准备，有书面的材料。

安全会议必须做好记录，条件允许时在作好书面记录。

安全会议所定安全工作安排必须按时、按质完成落实到位，应有相应的监督制度。

会议相关内容

传达国家、行业、地方政府的重要文件和重要指示精神；总结一个阶段以来的安全生产工作经验，取得的效果，安全生产现状，管理上存在的问题，确定切实可行的处理对策；根据存在问题和下一阶段

生产经营的实际，确定安全管理的具体工作任务和安全监控的重点；在发生重大因工伤亡事故或发现重大因工伤亡事故（或职业病危害）隐患时，及时查找事故原因，教育从业人员从中吸取教训，制定防止类似事故再次发生的整改措施方案，追究事故责任人员的相关责任。

学习、传达、贯彻上级主管部门的有关安全管理规定、措施、办法，组织开展各项安全活动；汇报、交流一个阶段以来的安全业务工作成果、心得和存在问题以及当地人民政府或主管部门关于安全监督管理的新举措、新动态；检查、总结一个时期以来的安全基础工作（包括安全台帐资料）和办理各项安全生产手续的情况。

结合实际，检查、总结一段时期以来各部门开展安全活动，落实安全教育，装车前、装车后安全检查的情况及其记录；分析各作业层生产组织设计中的安全管理和安全技能。

(22) 采购流程

采购周期的实践性要求较高。采购绩效评价关键的一项就是采购周期的控制，因为采购周期影响着企业所需采购物资供应的及时性，也影响着企业采购资金的周转。在食品行业采购中，除了以上原因强调采购的时间性外，所需采购物资特别是食品原料的存储时间较短也是重要原因。所以要求企业一方面保证所采购物资有效地满足企业经营管理需要，一方面也要降低企业运营成本。

采购流程对原材料的供给要求较高。原材料采购是采购环节中一个重要的方面，采购量的选择是一个复杂的问题。原材料采购过多会导致原材料积压，而采购量过少会造成原材料供应的短缺。对于食品加工企业来说，积压和短缺都将带来严重问题。

采购流程对产品的质量要求较高。采购流程节点控制的严格与否与采购材料的质量紧密相关。一般情况下，食品企业的原材料大都是食品，如果采购环节缺乏严格的监督，这些原材料质量不合格，将直接导致加工出的产品质量不合格。

采购流程对产品的成本影响较大。食品企业采购的原材料种类繁多，供应商参差不齐，若对供应商缺少严格的筛选，缺少信息的沟通，容易造成部分原材料价格过高，导致产品成本上升。

1) 采购流程的难点和风险

品行业采购活动的环节较多，关系复杂。要制定控制的政策及程序，采购的完成还牵涉到多个部门，由各部门提出采购申请，由供应保障部对供应商的生产能力进行评定，签订合同，此阶段需要公司管

理者进行审核签字，并由质检部对样品进行质量检验，最终收到食品由仓库保管。

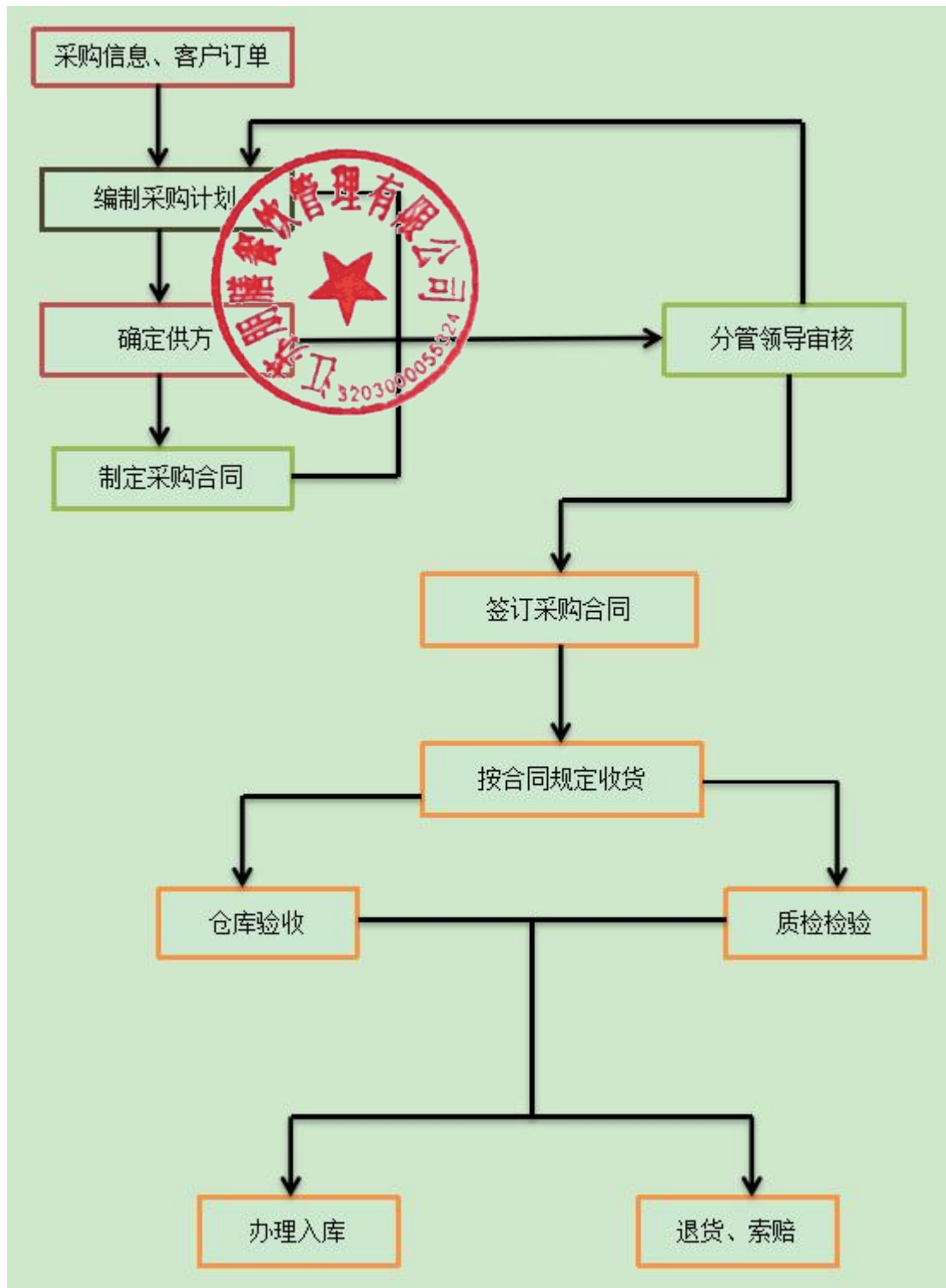
采购的内部控制环境要求较高。采购涉及人财物的相互关系，食品行业采购部门的员工职业道德操守如何、企业是否建有既有利于采购工作开展又有利于监督考评采购工作的机制、企业管理者是否重视采购工作并带头在企业内部形成良好的采购控制氛围等等内部控制的环境因素决定着采购工作的质量。

原材料供应的持续性风险。食品企业资金链都是很紧凑的，一旦进入生产，就要确保原材料的供应的持续性，否则会影响生产进程，引发财务风险。

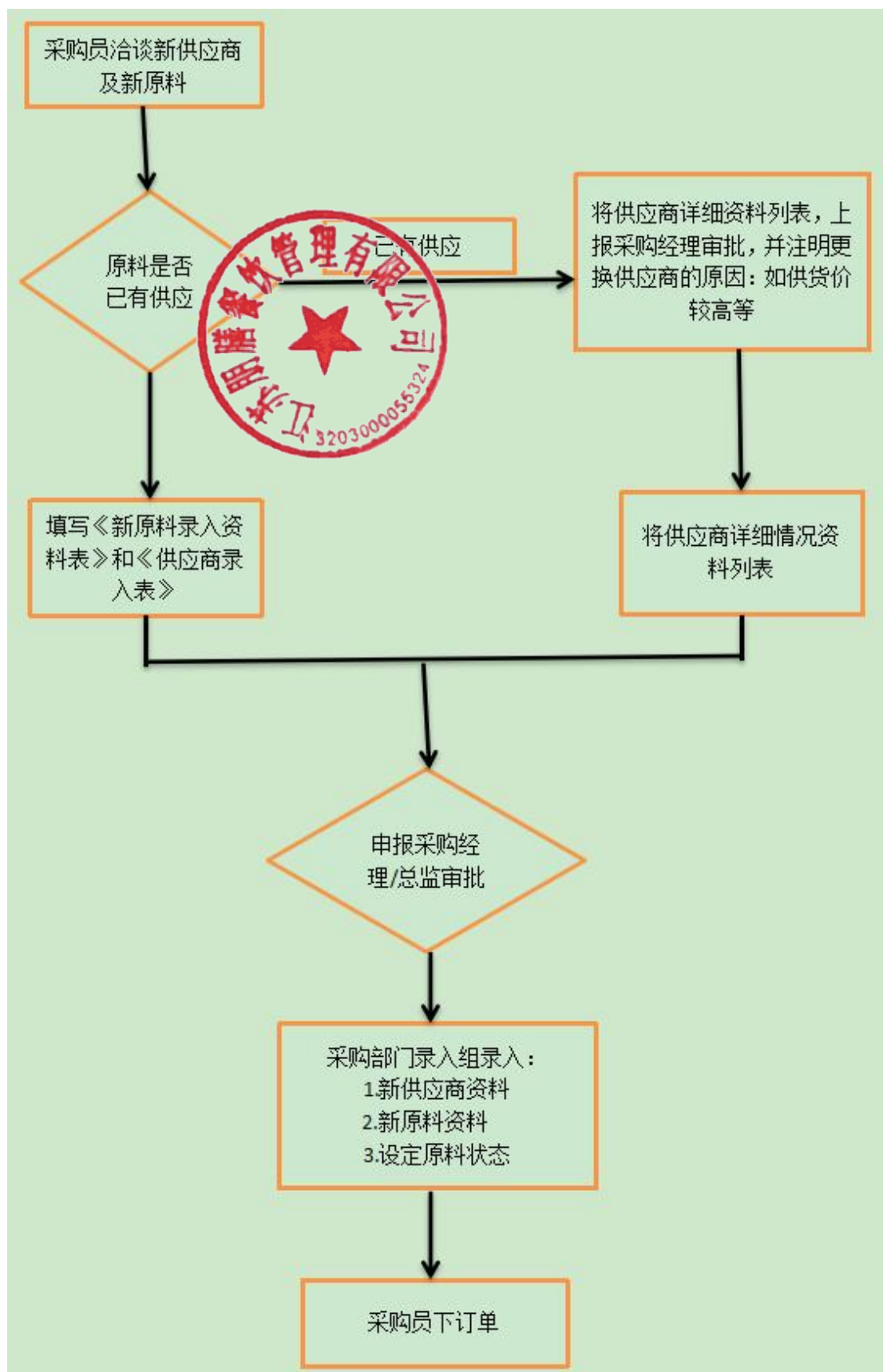
原材料质量风险。食品价格企业对原材料的质量要求较高，如果原材料质量出现问题，那加工出来的产品必然质量不合格，所以质监部门要把好质量关。

2) 采购流程图

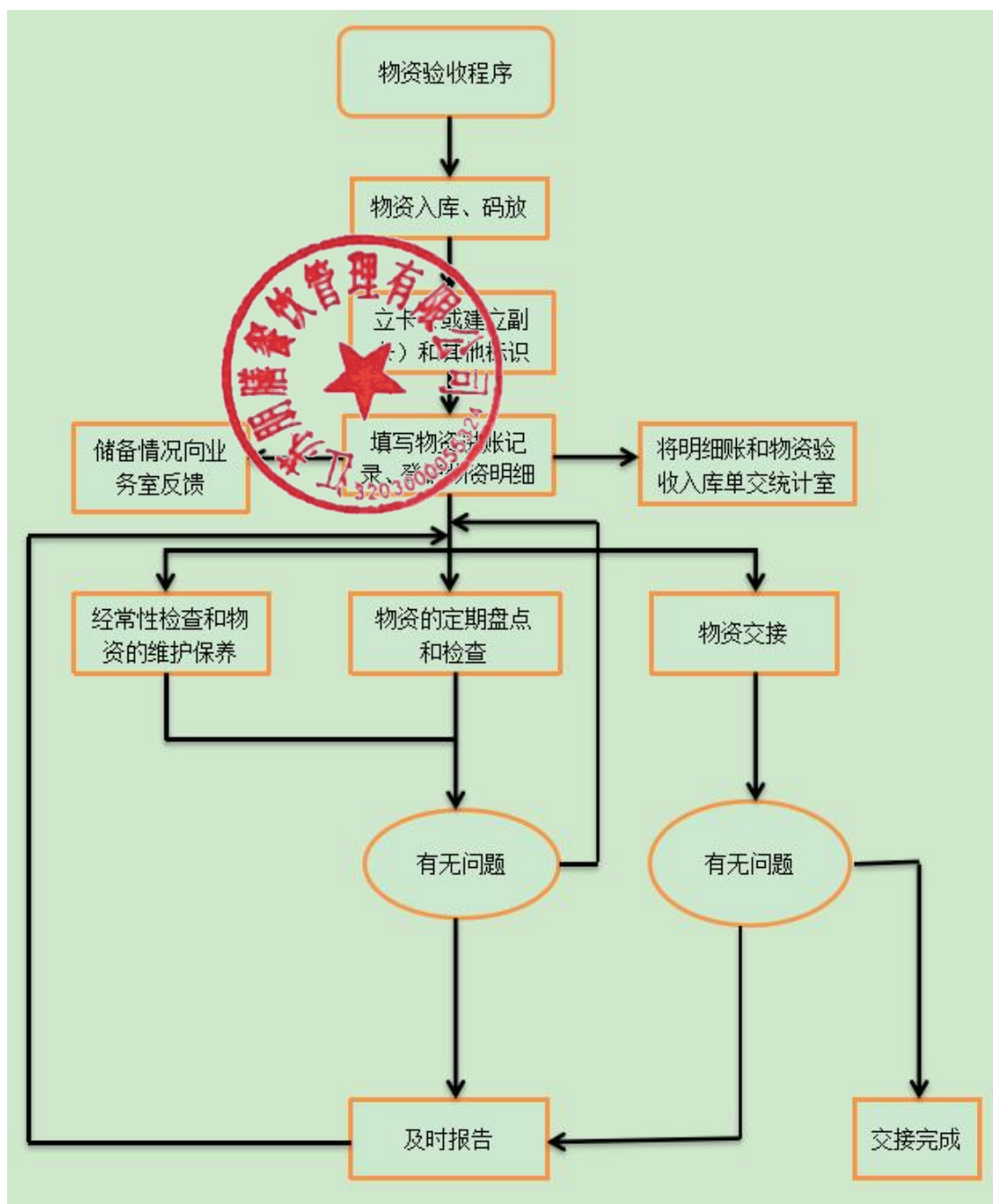
① 采购流程图



② 新供应商原材料引进流程图



③ 物资保管业务流程图



3) 采购控制程序

① 目的

本程序规定了对供方的评价、采购文件的审批和采购产品的检验或验证等控制的原则和内容，以确保所采购的材料符合规定的要求，采购过程处于受控状态。

② 范围

适用于对生产所需的材料采购及供方提供服务的控制，对供方进行选择、评价和控制。

③ 职责

采购部负责对物资供方的归口管理，并组织对原辅材料、包装物的供应商进行评价，按要求采购物资。

质量部及技术部负责编制采购物资检验标准，并对采购物资进行验证，参与供方评价。

部门负责人批准本部门采购申请单，总经理批准合格供方名单。

仓储部负责验收购进的原辅材料的品名、规格、数量及验证进厂包装物。

④ 内容

➤ 采购物资的分类

采购部根据采购物资对最终产品质量的影响程度，将其分为如下二类：

重要物资：指直接影响产品质量，可能导致顾客投诉的物资或批量的物资，如原材料、辅料、包装品等；

一般物资：指不影响产品质量的物资和零星物资。

⑤ 采购

采购部根据生产部的生产计划和库存情况核算所需的采购物资，制订《采购申报表》，报总经理批准后采购备料。

对于生产过程临时需用需要采购的物品，由使用部门填写《采购申报表》报部门负责人审批后交采购人员采购。

《采购申报表》要明确采购物料的名称、数量、规格、时间要求等。若采购物资有特别技术要求时，应在《采购申报表》中说明。不作说明的执行现行有效版本的《材料采购标准》的要求。

选择供方要从“合格供方名录”中查找确定，若要向新供方采购时，采购人员应根据供方评定程序对供应商进行评定，选择合格供应商。特殊情况，临时决定急需从“合格供方名录”以外的供应商采购物资，须经总经理审批。

第一次向合格供方采购重要物资时，应签订采购合同，由采购人员与相应的合格供方洽谈，草拟采购合同条款。

合同条款中应清楚说明订购产品的技术规范和检验方法，签订前质检部负责人对有关条款是否适当进行审核，总经理审批。质检部提供采购产品的技术规范的检验方法。

零碎生产物资，供销部按经批准《采购申报表》直接从市场购入。

⑥ 采购产品的验证

材料仓管员对进仓的原辅材料核对名称、规格、数量相符，包装无破损后通知质量部进行检验或验证。质量部按《产品监视和测量控

制程序》的进货规定进行检验或验证，对不合格产品进行记录。

当合同规定在供方货源处和公司处对供方提供的产品进行验证时，由供销部作安排。但不能把该验证作为供方对质量进行有效控制的证据。

顾客的验证不能免除供方提供可接受产品的责任，也不能排除其后顾客的拒收。

对合格供方的评价记录、供方质量监控记录、物品申购单等记录，供销部应依《记录控制程序》进行保存与管理。



供应商资格审核表

编号：

填表日期：

供应商					
联系人		手机		电话	
地址		E-mail		传真	
<p>所持证件及编号：</p> <p>营业执照：</p> <p>食品生产许可证：</p> <p>食品经营许可证：</p>					
供货能力		供货方式			
运输设备		其他			
产品名称					
<p>检验报告编号：</p> <p>其他检验合格证明：</p>					
<p>供货商产品质量承诺：</p> 					
<p>供货商签字：年月日</p>					
<p>产品质量评价：</p> 					

对该供应商资格综合审查结果：

评审人： 评审日期：

注：把每一品种的供货商的营业执照和食品生产许可证及检验报告附后对应装订成册。

4) 采购食材控制

① 采购和验收

我公司承诺所采购的各项食材应符合 GB2733 和其他有关国家标准的规定。

我公司按照有关规定建立了全程追溯信息闭环系统。

采购应查验并记录产地证明或购货凭证、合格证明文件等。

采购进口产品应查验并记录出入境检验检疫部门出具的入境食品检验检疫证明、进口报关单等证明文件。

建立进货查验记录制度，如实记录产品名称、数量、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不应少于 6 个月。

入库验收时应查验运输工具环境温度是否符合温控要求，查验全程温度记录，当温度和产品状态异常时，应不予接收。

其他采购和验收要求还应符合当地有关部门的规定。

② 快速检测

我公司建有快速检测室，配置多功能农产品快速检测仪、食品安

全多功能仪等设施设备，具备对农、兽药残留等项目进行快速检测的能力。对无产地证明或者购货凭证、合格证明文件等的产品，应进行快速检测。

对快速检测样品不合格的产品，应立即停止配送，并向所在地相关监管部门报告。

对快速检测结果有异议的，应送有资质的实验室检测予以确认。对快速检测结果无异议的，应对不合格的产品予以无害化处理；不能无害化处理的，由所在地相关监管部门予以监督销毁。

③ 贮存

贮存产品的容器、工具和设备应安全无害，保持清洁，防止污染，不得将产品与有毒、有害物品一同贮存。

定期对仓库环境、货架、作业工具等进行清洁消毒，应定期除霜和维护保养，仓库内应干净、整洁、无异味，并做好相应区域的标识。

仓库、冷库的温度显示、区域划分标识应清晰规范，并做好温度记录，确保准确真实，记录间隔时间不宜超过 30 min。

定期检查库存，及时清理腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁或者感官性状异常的产品。

贮存时应如实记录产品名称、产地、贮存日期、生产者或者供货者名称或者姓名、联系方式等内容，并在贮存场所保存记录。记录和凭证保存期限不应少于 6 个月。

产品贮存应离墙离地，不同品种、规格、批次的产品应分别堆垛，防止串味和交叉污染。贮存进口产品应专区存放。

贮存温度应不高于-18℃，对于有湿度要求的产品，还应满足相应的湿度要求，若贮存超低温产品，贮存温度应满足相应要求。

④ 配货

我公司设置专门的配货区域，对配货区进行定期消毒，并做好消毒记录。

应根据不同的客户名称分别设置标识、标牌，配货过程中产品应与客户订单、标识标牌一一对应。

应按学校订单要求，依据先进先出的原则进行分拣配货，应根据产品的特性对其进行分类存放，防止交叉污染。配货过程中产品温度变化应满足特征的需求。

当天配货完成的产品应及时发货，不可堆积和滞留。

⑤ 配送

➤ 运输

运输产品的容器、工具和设备应安全无害，保持清洁，防止污染，保证产品质量安全所需的温度、湿度和环境等特殊要求，不得将产品与有毒、有害物品一同运输。

根据产品特性，做好分装、分离或分隔。

装货前应对运输工具进行检查，根据产品的运输温度对厢体进行预冷，并在运输开始前达到产品运输需要的温度。

运输过程中的温度应实施连续监控，记录时间间隔不宜超过 10 min，且应真实准确。

委托运输产品的，应对受托方的食品安全保障能力进行审核，并

监督受托方按照保证食品安全的要求运输产品。

➤ 交接

我公司将逐一检查产品的包装是否完好，保证产品安全、准确、及时送达。

在客户指定地点卸货，双方当场清点确认，完整保存并带回签证回单。如发生产品破损、货差等纠纷，应当场与客户分清责任，并在回单上批注清楚。

应将签收信息及时反馈到信息系统中，反馈的签收信息应包括配送人员姓名、客户名称或姓名、配送时间、产品完好状态、是否退货等。

⑥ 管理

关系到公共卫生事件时，公司将及时根据有关部门的要求，采取相应的预防和处置措施，加强人员健康状况管理，根据岗位需要做好人员健康防护，同时对相关区域和物品按照有关要求清洗消毒，对频繁接触部位应适当增加消毒频次，防止相关的人员、环境和产品受到污染。

信息管理应符合 GB/T36088 的规定。

我公司建立了质量安全管理制度，建立有效的风险控制措施及应急预案。

公司建立质量安全自查制度，定期对产品质量安全情况进行检查，发现不符合产品质量安全要求的，应立即停止配送并采取整改措施；有发生食品安全事故潜在风险的，应立即停止配送并向所在地相关主

管部门报告。

建立销售记录制度，如实记录产品名称、数量、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不应少于 6 个月。

建立投诉应急响应机制，公布投诉电话。

(23) 运输服务方案

1) 设计原则

安全可靠：安全可靠是运输方案的首要原则，为此在装载、水路、道路运输、捆绑加固、装卸实施等方案设计中，运用了科学分析和理论计算相结合的方法，确保方案设计科学，数据准确真实，操作实施万无一失；

经济适用性：为了维护采购单位的经济利益，在本运输方案的设计过程中，公司对多套运输方案进行筛选优化，采取最优化的技术方案，采用最适合的运输设备，降低运输费用，最大限度的减少运输成本，确保本方案的经济适用性；

可操作性：在运输方案制作和审定过程中，认真细致地做好前期准备，对各种可能出现的风险进行科学评估，确保牛奶装载、运输、卸装等作业能够顺利展开，以此建立本方案的可操作性；

高效迅速性：由于本项目运输质量要求高、现场路况较为复杂等情况，因此调动最适用的设备、人员，结合我公司操作类似项目的成功经验，保证按照双方既定的施工方案及相关规定执行运输操作，

高效完成运输任务。

此外在运输过程中还需要遵循以下几点：

合法：牛奶的运输必须严格遵守有关的法规、政策、办法。

及时：食品运输应按照产、供、运、销的流通规律，及时实现其在空间上的位移，尽量缩短待运期和在途时间，加速流转，促进购销业务的顺利进行。

准确：食品运输过程中，必须切实防止各种差错事故，避免阴差阳错造成运力和时间上的浪费，准确无误的完成运输任务。

安全：牛奶在运输过程中，必须杜绝各种损坏、污染、丢失等事故发生，确保人身、商品、设备的安全，保证食品安全到达目的地。

经济：食品运输必须选择经济合理的运输路线和运输方式，尽可能的减少运输环节，缩短运输里程，减少费用支出，合理利用运输设施和运输工具，加强维修保养，节约人力、物力、财力，降低劳动消耗，提高经济效益。

2) 运输方式及路线

① 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，在短途食品集散运转上，它比铁、水路等运输具有更大的优越性，而我们所要运送的食品都具有短途运输的功能，食品的性质和经济性都符合公路运输的特点。

② 运输路线

由于交货时间的差异，所配送的产品数量不同，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，保证食品迅速、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 2 条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把牛奶送到采购方要求的地点。

3) 运输组织方案

① 总体指导思想

认真贯彻公司的质量方针，本着安全第一、采购单位至上的思想，合理组织，科学安排，精心操作，确保将牛奶安全、优质、按时运输到采购单位现场。

② 运输作业安排

我公司在人员、技术、设备等方面给予保障，确保各项工作到位。

组织有关技术人员，按照采购单位对牛奶配送要求编制具体的运输方案，并对技术方案进行论证，确保方案的可行性、科学性和可操作性。

对该项目拟投入的车辆机具进行严格的检查和保养，确保其良好的技术状况，以便随时调遣使用。

对作业中的每一各过程都进行认真细致的检查、计划、安排，并做好记录。

③ 运输前期准备

掌握运输时间，提前做好牛奶的运输前期准备。

运输部门将运输方案移交相关部门，相关部门在运输方案的基础上继续细化，做更为详细的具体运输方案；

根据牛奶起运时间，发运前一天组织人员对道路进行勘察，保证牛奶顺利实施配送；

按照具体运输方案准备车辆及各种机具，并严格检验，保证其技术状况良好；

实施公路运输的车辆、机具及人员提前到位。

④ 运输过程监督

装车前由食品安全管理员对车体卫生进行检查并形成检查记录，确保车体（箱）内干净、卫生、无异物、无异味，车箱体产品接触面有防护，装卸作业期间需由食品安全管理人员进行全程监督。

送货人员送货前对车辆进行检查和消毒，确保车辆安全和卫生。

运输启程前，送货人员会与接货员联系，确定送货的品名、数量和到达时间。

到货时，查验、索取并留存产品合格的自检报告单，报告的具体要求为检验日期为1年以内的、按产品标准开展全项目检验报告，其中牛奶必须有每批的三聚氰胺检验报告，妥善保管项目证件、产品合格的证明文件和进货记录，不得涂改、伪造，其保存期限不少于2年。送货人员和配送仓库保管员共同查验食品的保质期及外包装。确保过期、外包装污染（有霉斑、虫咬等），外包装破损的食品不出库。

装货、卸车时坚决拒绝野蛮操作，做到轻拿、轻放、水平搬运。

建立食品配送台账。整个公司实行标准化管理，建立产品配送台账。详细记载每批食品的进出时间、生产日期及批号、入库数量、配送地点、车牌号、司机、送货时间、送货数量等内容，并要求保管员、送货人员和司机签字确认，进行各项产品安全担管控做到数据化、流程化、可追溯化。

4) 运输司机岗位职责

公司司机必须遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及有关交通安全管理的规章规则，遵守公司员工管理手册，安全驾车。同时遵守本公司其他相关的规章制度。

司机应爱惜公司车辆，平时要注意车辆的保养，经常检查车辆的主要机件。每月至少用半天时间对自己所开车辆进行检修，确保车辆正常行驶。

司机每天出车完毕后，及时清理车厢及驾驶室，每周清洗一次车辆，保持车辆（包括车内，车外和车厢）干净、整洁。

出车前，要例行检查车辆的水、电、油、胎压及其他性能是否正常，发现不正常时，要立即加补或调整。出车回来，要检查存油量，发现存油不足一格时，应立即加油，不得出车时才临时去加油。

司机发现所驾车辆有故障时要立即检修。不会检修的，应立即报告直属上级或部门主管，并提出具体的维修意见（包括维修项目和大致需要的经费等）。未经批准，不许私自将车辆送厂维修，违者费用不予报销。车辆要每 5000 公里做一次保养（在公司指定地点），爱

护车辆设备及工具，掌握简单的车辆故障排除方法，服从调度，按时完成运输任务，发现问题及时向领导汇报，杜绝安全事故发生。

出车在外或出车归来停放车辆，一定要注意选取停放地点和位置，不能在不准停车的路段或危险地段停车。司机离开车辆时，要锁好车辆，防止车辆被盗。

司机对自己所开车辆的各种证件的有效性应经常检查，出车时一定要保证证件齐全。

晚间司机要注意休息，不准开疲劳车，禁止酒后驾车。

司机酒后驾车或私自用车造成的一切违章或交通事故后果均由司机本人承担，并给予行政处罚。

司机驾车一定要遵守交通规则，文明开车，不准危险驾车（包括高速、追尾、争道、赛车等）。对于旁人包括公司领导的指令，司机认为不能做到的，可以提出异议，请求变更指令。行车途中如发生交通事故，能适用快速处理的，应采用快速处理方式解决；如必须现场处理，应当立即报警待处，不得逃离现场。如因违反交通规则而发生事故的，司机应承担全部后果和责任。

司机因违章或证件不全被罚款的，不予报销。违章造成事故的由当事司机承担责任和后果。造成重大事故的，除保险公司正常赔偿以外的一切责任及损失由司机自负。

司机应建立车辆档案，及时保养、维护、年检、审验各种证件，因司机个人原因所造成的逾期，所产生的费用的费用由司机个人承担。

司机的言行代表公司，对接货方要热情、礼貌，说话应文明，



在不违反原则的前提下尽量服务客户，让客户满意。

发货前需与对方提前联系，提前出车，不得误点，上货时必须清点数量，发货时需检查发货单、核对收货人信息及所发食品信息的准确性。

司机对管理人员的工作安排，应无条件服从，不准借故拖延或拒不出车。对工作安排有意见的，事后可向上级领导反映。

司机出车执行任务，遇特殊情况不能按时返回的，应及时设法通知上级主管，并说明原因。

任何时候，司机必须随身携带手机。对公司领导或管理人员的呼叫，应立即应答。情况特殊确实不能应答的，事后一定要说明原因。当月三次以上通讯联系不上，取消该月手机使用补贴费。

司机未经领导批准，不得将自己保管的车辆随便交给其他人驾驶；如公司领导批准同意将车交给其他驾驶员驾驶，当事司机应负责检查借车人是否具有合法的驾驶资格（包括驾照有效期，车型及驾照真实性）。

在仓库拉货时点清食品对应的数量，并签字确认；外出接货人也必须点清所到数量并签字确认。对于携带的其他物品必须在运输单上确认。

费用报销：自觉节约用油，爱护车辆，所有因公费用（停车费、过路费、加油、修理等等）必须以正式有效凭证作为报销凭证，由驾驶员在出车回来后三日内整理粘贴报销凭证后交管理人员审核签字，再交管理层签字，方可报销。

5) 运输司机行为规范

① 着装

发型以美观、大方为原则，严禁染怪异色彩。

上班时间不得穿短裤、拖鞋、严禁打赤脚、光膀、袒胸露背。

着装要整洁、得体，女性职员严禁浓妆艳抹，穿着过于暴露服饰。

按照客户要求着装，或者客户指定服饰。

按照客户要求佩戴好相关证件。

② 语言行为

同人交往时，语气以对方能听到为原则；严禁在办公区域大声喧哗。

拨打、接听电话要及时，说话语气要和气，不能随意挂断电话，手机不能关机。

时刻注意礼貌用语，多用文明用语，不得口出脏言。

不得与同事或客户发生语言纠纷或打架事件，对事情有疑问时逐级汇报。

上班时间不得喝酒。注意文明行车。

不得在仓库、车厢内等禁止吸烟的地方吸烟。

严禁在办公室的沙发上睡觉、将脚搁在办公桌上等不雅观行为

严禁携带小孩出入工作场地。

严守公司的商业秘密。

严禁随地乱扔垃圾、耗材、尾料、丢烟头、吐槟榔渣，保持场

地卫生清洁。

③ 操作管理事项

按照指定时间到达配送，保证食品准时到达。

服从公司调度安排，按照项目的排班计划出车。遇到有争议的，先执行后申诉。

碰到有疑问的问题时，要及时逐级反馈到相关人员处，及时处理。

装卸车时注意食品的装卸、拼板是否合理。以及需要明确标示的食品有无标示，爱护商品。

驾驶员在运输过程中遇到问题，必须及时向相关负责人汇报，不得自行做决定，把食品拉回或用其他不合理方式处理。

不得故意为难客户，不得索要、收取客户钱财和礼物。

单据必须保管妥善，不得丢失、毁损单据。

在出车前，要检查好车辆状况，保证正常的运作。

出车时严禁喝酒，保证出车安全。

遵守客户的规定，提高客户服务。

行车过程中，遇到凹凸不平的路面或减速带应减速通行，以防易碎品破损。

在行车过程中应控制好车速，严禁高速急转弯急刹车、及快速启动车。

遇到路上塞车应及时绕路避开，并及时将路面状况信息反馈给相关人员，以便公司采取措施。



遇到交警、路政扣车时，应及时将信息传递给公司。如需换车，及时通知公司，以便安排 15) 司机应按公司规定的程序处理和反映商品破损情况。

与客户交接，必须保证手续齐全、无异常情况。

车辆返回必须按规停放放在指定区域、保证车辆停放整齐、统一。严禁停靠在出货口、收货口、通道。严禁乱停乱放。

遇到交通事故应及时知会公司，以便公司安排。

必须按照各项制度的规章制度和流程进行工作：

驾驶员必须持证上岗，驾照准驾车型必须与所驾驶车辆一致。

6) 运输监控

负责按照签订的订购合同及配送计划，跟进每一单采购货源的配送进度，及时协调并最快解决配送过程中存在的各种问题，确保在合同规定时间内按时配送；

负责按照配送计划准确无误地在物流系统内制《调拨通知单》；

负责提前通知各仓库做好接货入仓的各项准备工作；

负责跟进所有的物流运单，包括自公司出发的及各仓库之间调拨的运单，并第一时间发送商品货运通告，通知收货方；

负责在物流系统中完成直运到货信息的登录工作；

负责跟进货运过程中的每一个交接环节，必须确保货畅其流；

负责根据调度指令，调动各分公司的物流系统各项工作职能全面投入，确保商品按时配送、准点到位；

负责确认发运商品是否安全、快捷、准点到达收货方目的地；

负责处理货运中出现的各种不良情况，记录在案，并及时上报运输主管处理；

负责货运出险后的索赔资料的收集整理工作；（11）负责跟进、协调、应急处理商品发运过程中出现的各种随机性突发问题。

7) 车队

按时编制（年、月、周、日）行车计划。

检查行车计划、收入计划、调度计划的落实情况，并做好相应的统计工作。

根据调度命令合理安排车辆。

负责对驾驶员的日常管理与考核。

组织对驾驶员的理論学习和业务培训。

掌握车辆动态情况，督促驾驶员按时走保和维修。

8) 安全员

掌握车辆动态。及时解决车辆进行中出现的疑难问题和车辆途中抛锚的救援工作，掌握加强员工考勤，按时填报车辆动态日报。

贯彻合理使用车辆、严格执行载重标准和合理拖挂的规定。检查和督促驾驶员做好爱车例行维护工作，及时纠正车辆使用不当、维修不善、违章操作等情况，并报告经理处理。

办理驾驶员交接车辆手续，组织驾驶员及有关人员熟悉新型车和进口车辆的构造特点和技术性能。

会同有关人员办理接收新车和车辆调拨、改装、改型、封存、报废等手续，以及车辆年终盘存工作。



会同有关人员编报年、季、月度车辆（发动机）大修、维护计划，督促驾驶员按计划规定的日期进行维修。

按时做好防寒、防冻、防滑、预热、保温、防暑降温等准备工作；登记、保管暂时不用的车辆临时装备。

会同有关人员办理车辆年检和安全技术责任事故的分析处理，定期组织评定车辆技术等级，拟定提高车辆技术等级措施，按期做好有关资料的上报工作。

了解公司技术经济定额完成情况，参加定额分析会议，研究和制订改讲措施。

2. 供应商人员及所需设施配备情况

供应商人员应具备相应的专业技能和经验，以确保能够高效、准确地完成配送任务。所有供应商人员在上岗前必须接受公司的培训，包括但不限于安全操作、客户服务、货物处理等。此外，供应商人员应定期参加公司组织的各类培训和考核，以保持其专业水平与时俱进。

在设施配备方面，供应商应确保所有配送车辆符合国家规定的安全标准，并定期进行维护和检查，以保证运输过程的安全性。车辆应配备必要的通讯设备，如车载电话、GPS定位系统等，以便于实时监控和调度。同时，供应商应为车辆配备必要的装卸工具和安全设备，如安全带、灭火器、急救包等，以应对可能发生的紧急情况。

供应商还应建立完善的货物跟踪系统，确保能够实时掌握货物的配送状态，及时响应客户查询。此外，供应商应设立专门的客户服务部门，负责处理客户的投诉和建议，确保客户满意度。

在仓库管理方面，供应商应配备足够的仓储空间和设施，以满足不同货物的存储需求。仓库应具备良好的通风、照明和温湿度控制设施，确保货物在存储过程中的安全和质量。同时，仓库应配备高效的装卸设备和管理系统，以提高货物处理的效率。

供应商还应建立严格的质量控制体系，确保配送的食品符合食品安全标准。所有配送人员在操作过程中应遵守食品安全规范，防止食品在运输过程中受到污染。供应商应定期对员工进行食品安全培训，提高其食品安全意识。

总之，供应商人员及设施配备情况是确保配送服务质量和效率

的关键因素。供应商应不断优化人员培训和设施配备，以满足公司对配送服务的高标准要求。

(1) 人员配备的含义及配备原则

1) 人员配备的含义

人员配备，就是根据组织结构规定的职位数量与要求，对所需各类人员进行恰当有效的选拔、使用、考评和培养，以合适的人员去充实组织中的各个职位，保证组织活动正常进行并实现组织的既定目标的活动。

2) 人员配备的原则

① 因事择人的原则

人员的选择要以职位的空缺和实际工作的需要为出发点，以职位对人的要求为标准，选拔、录用各类人员。要使工作卓有成效地完成，就要使选择的人员具备相应的知识和能力。

② 量才使用的原则

不同的人也具有不同的能力和素质，能够从事不同的工作。从人的角度来考虑，只有根据人的能力特点来安排工作，才能使人的潜能得到最充分的发挥，使人的工作热情得到最大限度地释放。

③ 人事动态平衡的原则

任何组织都是在不断变化的环境中发展的，工作中的人的能力和知识也是在不断提高和丰富的。同时，组织对其成员的素质的认识也是不断完善的。因此，人与事的配合需要进行不断地调整，使能力

强的人有机会从事更高层次的工作，能力一般的人从事其力所能及的工作，使组织中的每一个人都能得到最合理的使用，实现人与工作的动态平衡。

④ 程序化、规范化原则

员工的选拔和录用必须遵循一定的标准和程序。科学合理确定员工的选拔标准和聘任程序，是组织聘任优秀人才的重要保证。只有按照规定的程序和标准办事，才能选聘到真正愿为组织的发展做出贡献的人才。



3) 管理人员的需求量及其选聘标准

① 组织现有的规模、结构和岗位

管理人员的配备是为了指导和协调组织活动的开展。因此，首先需要参照组织结构系统图，根据管理职位的数量和种类确定组织所需要的管理人员数量。

② 管理人员的流动率

在任何一个组织中，都存在着管理人员的外流和自然减员的现象。因此，在确定未来的管理人员需要量时，要对这些自然的和非自然的管理人员减员情况加以考虑。

③ 组织发展的需要

随着组织规模的不断扩大，经营管理工作日益复杂，工作量也将不断加大，对管理人员的需要量也会不断增加。因此，组织中管理人员的确定还需预测和评估组织发展与业务扩充的要求。

4) 管理人员的选聘标准

合格的管理人员必须具备相应的素质和能力，主要包括：

① 强烈的管理欲望

担任管理工作不仅意味着在组织中取得较高的地位、名声以及与之相应的报酬，还意味着可以利用制度赋予的权力来组织他人的劳动。一个对权力不感兴趣的人，就不会很好地运用权力，从而影响组织目标的实现。

② 良好的道德品质

担任管理职务的人拥有相当的权力，而组织对其权力的运用往往难以进行及时、有效的监督，所以权力能否正确运用在很大程度上取决于管理人员的良知。此外，管理者能否有效影响和激发下属的积极性，也在很大程度上取决于管理者个人的道德品质。

③ 富于创新精神

管理者的任务不仅是执行上级的命令，维持系统的运转，而且要在组织系统或部门的工作中不断创新。只有不断创新，组织才能充满生机，不断发展。

④ 良好的决策能力

管理人员在组织下属工作的过程中，要进行一系列的决策，例如，何时去做？采用何种方式去做？由谁去做？等等。管理过程中充满了决策。决策能力是管理人员应具备的一种重要能力。

⑤ 较强的沟通能力

管理人员既要善于理解别人，也需要别人理解自己。组织成员之间的相互理解是组织成功的基本保证，而要实现相互理解就要借助

信息沟通才能完成。沟通的效果决定了管理者与员工相互理解和相互信任的程度。作为管理者必须具有进行有效沟通的技能。

⑥ 较强的组织协调能力

管理者的职责之一就是实现组织内部各部门各环节的密切配合，所以管理者应有较强的组织协调能力，能够按分工协作的要求合理调配人员，布置工作任务；同时，管理者要善于协调内部员工之间的关系，创造和谐、融洽的气氛。

⑦ 相应的业务知识和水平

管理者未必是专家，但了解一定的专业知识、具备一定的技术水平和能力仍是管理者不可缺少的条件。

⑧ 良好的身体素质

管理工作的劳动强度很高，这要求管理者必须要有健康的体魄和充沛的精力。

5) 管理人员考评的内容

管理人员的考评主要涉及两个方面的内容：贡献考评和能力考评。

① 贡献考评

贡献考评，是指考核和评估管理人员在一定时期内担任某个职务的过程中对实现组织目标的贡献程度。

对管理人员贡献的考评包括两个方面：

➤ 达标绩效评价：

通过对实际目标达成情况与预定目标的比较来评价管理人员。

➤ 管理绩效评价：

考察管理人员在实际工作中是否有效地履行了各项管理职能。

② 能力考评

能力考评，是指通过考察管理人员在一定时间内的管理工作，评估他们的现实能力和发展潜力，即分析他们是否符合现任职务所必须的要求，任现职后素质和能力是否有所提高，能否担任更重要的工作。

美国管理学家孔茨等人认为，应该根据组织对不同管理人员的基本要求，将管理工作按职能进行分类，然后用一系列具体的问题说明每项工作，以此来考评管理人员在从事这些工作中所表现出来的能力。

6) 管理人员考评方法

管理人员考评的结果是否准确，在很大程度上取决于考评的方法和考评系统的设计。随着管理理论和实践的发展，绩效考评的方法也在不断完善。常用的管理人员考评方法主要有以下几种。

① 自我考评

自我考评就是管理人员根据组织的要求定期对自己的工作情况进行评价。自我考评的典型方式如述职报告。

② 上级考评

上级考评是指由上级对下级的绩效进行考评。一般而言，当上级是被考评管理人员的直接领导时，其考评结果比较真实、客观。

③ 群众考评

这里的群众包括除上级管理人员以外所有人，如同级管理人员、下级等。这种形式的优点在于彼此接触较多，了解深入，因此所做的评价比较客观可信。不足之处是管理人员的人缘好坏起很大作用。

④ 专家考评

专家的专业知识使他可以超越普通人的意识，容易理解管理活动自身的特殊要求。同时，由于专家不直接参与决策，因此又可以超脱某些人际关系的利害纠葛，具有“旁观者清”的优势。因而，组织专家对管理效能进行考评，是一项非常重要而且必要的方法。

(2) 配送服务队伍管理

1) 人员管理制度

为规范服务行为，确保服务质量，提高客户的满意程度，树立企业良好的社会形象从而创立企业服务品牌，特制定本制度。

客户满意度是公司生存与发展的支柱，向客户提供满意的服务既是公司自身发展的基本策略，也是公司必须承担的责任，更是社会和行业发展的必然，持续提高服务水平和服务质量是公司经管理的重要工作之一。

公司奉行“以客户满意度为衡量标准，用优质并具特色的服务满足客户期望，树立“绿色物流城市配送”的服务宗旨，把“客户满意”作为公司管理活动的终极目标。

在满足国家法律法规和地方政府行业管理要求的前提下，公司将

致力于形象品牌建设，为客户提供安全、便捷、高效、满意的配送服务。

2) 送货服务行为规范

发挥团队精神，力争到工作目标发挥最大的潜力。

着装标准整洁，保持个人卫生。

送货前一小时与顾客联系告知大致到达时间，进入顾客家前先力度适中的敲门/按动门铃问好，进入顾客家里是应穿鞋套，并避免气喘吁吁的现象，以饱满的精神热情面对顾客。

服务做到彬彬有礼，落落大方，精神饱满，态度诚恳，热情周到。

尊重顾客，尽量满足顾客提出的要求，对顾客提出的问题有问必答，耐心解释，要做到百问不厌，对顾客不懂得地方要做到周到、细致的解释。

对顾客的一些失礼言行，要克制忍耐，不与顾客争执顶撞。服务过程中出现的差错或接到顾客的投诉，应向顾客致以歉意，并谦虚的接受顾客批评。

遇到突发事件，要保持冷静，在不违反公司原则的情况下，灵活处理事件。

第一次送货无人接货时的服务：送货无人收货时，联系顾客，约好第二次送货时间，或送到顾客指定地方；无法和顾客取得联系时与客服主管联系，了解原因，确定联系不上后按公司规定程序处理。

验收货品质量有问题时的服务：送货当场发现的，属于质量问题

的，要帮助顾客做好换货登记工作；不是当场发现，顾客反映有质量问题的，做好详细登记，承诺在十分钟内会给顾客一个满意的处理方案。并将登记报表交回客服部处理。

出现货品外包装破损退货情况时的服务：发现货品外包装破损，顾客要求调换时礼貌用语：“对不起，由于货品搬运环节过多，使货品包装破损，给您添麻烦了，我拿回去给您调换，下次给您送回，行吗？”退回货品应尽早送回。

订单出错时的服务：联系客服主管，确认订单出错的原因。因客服人员的原因出错的，征求顾客意见，是否要退货。顾客拒收的，帮助顾客退货，因顾客主观原因出错的，做好顾客的解释工作。

禁止收取顾客任何赠品及财物。

3) 送货服务用语规范

① 拨出电话时，语言标准为：

您好！请问你是 xxx 先生/女士吗？

我是 xxx 的送货人员。

我们大约在 xxx 时将你所购买的 xxx 送到。

给你添麻烦了，谢谢！

再见！

② 接听电话时：

您好，我是 xxx 公司的。

请问您需要什么帮助？

请您稍等，我们会尽快为你服务，您所购买的商品将于 xxx 是送

到。

再见！

③ 上门服务的语言标准：

您好！请问你是 xx 先生/女士？

我们是 xxx 公司的员工，这是给你送的 xxx。

请问我们帮您将 xxx 放在哪个位置？

我能为您??（开箱时所用语言）。

这是我们应该做的，感谢您光顾我公司，希望有机会再能为您服务，谢谢！

再见！

备注：节日里应致以问候语，例如：节日快乐！新年快乐！过年好！等等。

④ 服务忌语

喂！你的货到了，快点拿去。

货没错就快点签字。

我不晓得，你问我们公司。

我要赶时间，你快点收货。

不是我管的，不要问我。

谁管的事你找谁去。

有意见你找领导。

我就这个态度，怎么样？

你找谁都没用。

有本事你就去投诉，我才不怕你。

(3)项目人员岗位职责

1) 项目总经理

负责牛奶配送项目的整体工作调度、指挥和管理，按照操作规范工作。

公司为该项目设项目经理一名，全面负责项目的各项管理工作；主持中心会议，制订工作计划，完成中心工作总结，规范各岗位的工作；

组织政治、业务学习，经常进行思想教育和法纪、安全教育；

认真抓好牛奶配送质量、食品卫生和安全生产工作；做好人才招聘工作，调动和使用，关心员工生活，尽力解决员工的困难；

加强员工的团结协作精神，协调好员工之间、部门与部门之间的关系；

严格财务制度，管理好各项经费开支；

加强对牛奶采购成本核算工作，做到降低成本，减少不必要开支，加强管理争取最大效益；

加强项目的固定资产管理工作，使其保养维护好，使用好，让固定资产保值、增值；

认真负责的完成项目的各项工作任务。

2) 行政人事经理

在总经理的直接领导下，全面负责配送中心的管理工作，掌握业务范围，拟定工作计划，负责执行或督导管理。

负责行政工作，建立文件使用管理办法，负责草拟、审查和修改公司重要文件，对文件中设计的重要事项进行跟踪检查和督导，发现问题及时解决和汇报。

负责公司规章制度建立工作。负责组织有关部门和人员进行公司管理策划，及时制定完成有关管理制度和方案，推进公司的管理。

熟悉定岗定编方案，协助部门经理按定编方案，招聘、选配合适人员充实到各岗位工作。

负责调查分析员工报酬福利情况，分析各岗位报酬的合理性，适时提出改善措施和办法。

解答员工就劳动法规、政策和公司人事制度方面的疑问，协助处理人事劳资纠纷。

完成上级交办的其他任务。

3) 行政人事文员

在部门经理的工作指导下，协助做好部门经理的日常工作。

按照规定的员工入职程序和要求办理入职手续和离职手续。

协助部门经理落实员工劳动合同的签订、续订、保证每位员工劳动合同及时签订。

及时将公司各部门的申购汇总给采购部、定期发放办公用品、建立办公用品台账。

记录人员考勤。

完成上级交办的其他任务。

4) 财务部经理

负责财务部的日常管理工作及财务部所属员工工作的指导及培训，根据公司的经营情况做出财务分析说明，为公司管理层的决策提供可靠的数据，为公司提供全面的财务、会计服务协调财务部与其他相关部门接口的工作，保证财务部门的各项工作能按时保质的完成。

熟悉国家相关财税法律法规，在合理的范围内合理避税，为公司节约营运成本。

完成上级交办的其他任务。

5) 财务部会计

按照会计制度规定对本单位各项业务收支进行记帐、算帐、报帐工作做到手续完备内容真实数字准确帐目清楚日清月结按期提出会计报表。按照国家会计制度规定妥善保管会计凭证、帐簿、等档案资料。

完成上级交办的其他任务。

6) 财务部出纳

① 收、付款业务工作目标

收取现金及现金支付时的清点、核对，保证各项收支准确无误；收取支票、汇票时查验核对，审核申领支票付款手续等，确保款项及时到账。

② 现金管理工作目标

根据公司的相关规定，进行现金的提取、送存、保管等工作，

保证企业经营活动的正常进行；

完成公司现金和银行存款的清查工作，确保账账、账实相符。

③ 账目记录工作目标

对发生的收、付、做等项业务及时登记“现金日记账”和“银行存款日记账”，账目填写清楚。

④ 工资发放与日常报销工作目标

协同公司综合管理部进行员工工资的发放工作，员工工资发放及时、准确；

根据公司的规定，办理有关款项的报销工作。

⑤ 原始凭证管理目标

审核各类收付项目原始凭证，保证符合会计制度及企相关规定；
定期整理、汇总各类原始凭证，并妥善保管。

⑥ 支票、印章管理目标

按照企业的相关规定管理空白支票，按相关程序开具票据。

按照企业相关规定保管相关印章，外出使用无遗失、丢失等现象发生。

完成上级交办的其他任务。

7) 物流部经理

全面负责物流部的管理工作，协调仓储物流接口的关系，制定和执行仓储物流工作计划，完善仓库物流及外部仓库管理各项作业规范及流程，提高内部运作效率，有效降低仓储物流总成本。

负责根据实际运作情况，对公司仓库管理体系、物流管理体系进行相应规划、建立和完善，实现公司库存管理、内部物流及外部物流系统的优化。

负责科学规划和调整仓储材料和成品的库存和库位，提出改进方案，合理利用仓库空间，保证仓库最大化的使用率。

负责组织仓储物流部门正常运作的准确无误与高效率，监控仓库的安全、温湿度及清洁等日常工作，使其符合国家相关规定，确保物资储存，运输和防护符合规定要求。

负责监控仓储存食品资的质量状况，建立呆滞不良存货协调处理机制，及时提报和组织异常库存处理，避免存货超储、短缺、毁坏等现象，确保库存物资安全、有效。

规划督导库房环境，合理控制库存，配合采购部组织季节性屯货。

贯彻物资管理制度，完善库存及配送管理。落实防火、防盗、防虫蛀、防鼠咬、防霉等安全、卫生措施，确保保管配送全过程的安全。

组织落实月末盘点，完善档案积累及帐务管理，确保帐物相符、帐帐相符，及时反馈各种信息，并按制度要求及时完成各项报表、报告。

完成上级交办的其他任务。

8) 仓库保管员

主要负责保管区内物资的保管工作，对保管区内的食品，做到

账、卡清楚，账卡物相符。

定期清扫保管区，保证保管区内清洁卫生，无虫害、鼠害。

定期检查保管区内的通风设施、照明设施、防雨防潮设施的情况，保持库区内通风、干燥、温湿度适宜。

定期检查保管的食品品种、数量、质量状况，定期或不定期地对保管食品进行盘点，及时掌握保管物资的动态。

严格执行保管区的安全检查，包括消防器材的配备及有效性，区内电器线路的使用状况，是否存在老化，破损等安全隐患。

完成上级交办的其他任务。

9) 发货员

主要负责食品出库过程中选用搬运工具与调配工作人员，并安排工具使用时段，以及人员的工作时间、地点、班次等。

严格按照出库凭证发放食品，做到账、卡、物相符。

严格对食品进行复查，当出库食品与所载内容不相符合时应及时处理，视具体情况，对出库食品进行加工包装或整理。

严格监督食品的装载上车，进行现场指挥管理。

完成上级交办的其他任务。

10) 拣货员

核对食品品种、数量、规格、等级、型号和重量，照凭单拣选食品，认真完成每日的拣货作业任务。

对拣出的食品进行复核，验食品的包装、标志，对出库待运的食品进行包装、拼装、改装或加固包装，对经拼装、改装和换装的食物

品填写装箱单。

在出库食品的外包装上设置收货人的标记。

按食品的运输方式、流向和收货地点将出库食品分类整理、分单集中，填写食品启运单，通知运输部门提货发运。

对食品进行搬运、整理、堆码。

鉴定货运质量，分析食品残损原因，划分运输事故责任。

办理食品交接手续。

完成上级交办的其他任务。

11) 客服订单人员

处理客户投诉。

异常处理，若有异常情况要第一时间向上级反馈，自己能处理的自己处理，处理不了的一定要反应。

顾客满意程度的统计分析工作以及客服档案时时更新。

完成上级交办的其他任务。

12) 采购部经理

主持采购部的全面工作。

领导采购部门按部门的工作职能做好工作。

根据项目营销计划和施工计划制订采购计划，并督导实施。

制定本部门的物资管理相关制度，使之规范化。

制定物资采购原则，并督导实施。

做好采购的预测工作，根据资金运作情况，材料堆放程度，合理进行预先采购。

定期组织员工进行采购业务知识的学习，精通采购业务和技巧，培养采购人员廉洁奉公的情操。

带头遵守采购制度，杜绝不良行为的产生。

控制好物资批量进货，避开由于市场不稳定所带来的风险。

监控项目物流的状况，控制不合理的物资采购和消费。

进行采购验收的规范指导和审批工作，协助财会进行工程的审核及成本的控制。

完成上级交办的其他任务。

13) 采购人员

必须熟悉各种食品与原材料的品种及相关卫生标准，卫生管理办法及相关法规。了解各种原辅材料可能存在的卫生问题。

应熟练掌握必要的感官检查方法，采购食品时必须察看包装标识或产品说明书是否按食品安全法规定标出了品名、产地、生产日期、批号、规格、保质期限等，防止购进假冒伪劣和过期产品。

采购食品必须向供应方索取有关检疫证明和化验单，发现供货方提供不符合卫生要求的食品应拒绝采购，索取的各种卫生证明应保存备查。

负责一切牛奶的采购，在保证质量的前提下，应按照价格合理的原则订货，并做到按时、按量、按质，不能耽误正常工作。

采购食品时应到具有规模正规的公司、商店采购食品，不准索要回扣。如需改换原先供货渠道须事先向负责人请示并得到同意。

熟悉掌握国家在食品方面的政策、法规，及时掌握市场供应行

情的变化情况。严格遵守各项方针政策和市场管理规定，自觉遵纪守法，做到大公无私、廉洁奉公。

熟悉采购渠道，熟练掌握各类食品及原料质量的鉴别方法。严格按照《中华人民共和国食品安全法》要求采购食品原材料，严禁采购腐败变质食品和过期食品。

经常与仓库保管员取得联系，核实当前库存储备情况，防止积压。把好进货质量关，杜绝假冒伪劣食品流入。

采购的食品必须质量可靠，价格合理，数量准确，达不到上述要求，验收人员有权拒绝验收，其损失由采购员负责。

在正规厂家（商家）采购的牛奶，必须取得合规的原始票据；在农贸市场、个体商贩采购的，必须有供货商出具的原始凭证（含白条）。

认真核实各部的请购计划，根据仓库存货情况，定出实际采购计划，对定型、常用物资按库存规定及时办理。防止物资积压，做好物资使用的周期性计划。

对各部门所需物资按急先缓后的原则安排采购，与供货单位保持经常联系。

严格遵守财务制度，购进的一切食品首先办理进仓手续，然后到财务报帐，不拖帐、挂帐。

与仓库联系，落实当天物资的实际到货的品种、规格，数量，把好质量关。然后通知申购部门，及时领出。

尽量做到单据（或发票）随货同行，交验收员验收（托收除外），

如因省外物资不能单据随货同行，应预先根据合同数量，通知验收员做好收货准备。

在采购业务中遵纪守法、讲效益、廉洁奉公、不索贿受贿，与供货单位建立良好关系，在平等互利的原则下开展业务活动。

14) 包装人员

严格按照品管部出货要求进行生产操作。

在包装前应仔细聆听质检员和组长对食品包装质量要求的讲解，配合做好生产准备工作，做好生产自检（质量和数量），并协助其他操作工自检，提高生产质量。

在操作中虚心接受质检员的指导并做好自检工作，防止不符合要求的食品流入下道工序。

积极配合生产车间完成各项生产任务工作。

轻拿轻放，杜绝食品在包装或转运过程中造成的质量缺陷（污迹、划伤、撞伤、破损等）。

按规定的位置及要求，将包装好的成品摆放整齐。

合理使用辅料，控制辅料消耗，降低生产成本。

每天认真检查、维护、保养好使用的生产工具和机器设备，合理使用生产工具，提高生产安全率。

维护车间内环境卫生，一切物品（如：纸箱、包装袋、工具、食品等）均需按规定的地方整齐，不得乱放，保持过道畅通。

爱惜公司财物、不得人为损坏机器设备、工具、食品及纸箱等。

在包装过程中发现品质异常现象要积极上报并配合处理。

努力学习全面提高自身素质，积极主动配合组长搞好班组建设。

对食品质量和现场管理中存在的问题提出合理化建议，不断提高自身能力适应公司未来发展的需要。

认真做好本职工作，搞好自己岗位设备和车间的卫生清洁，遵从现场的管理，实现安全生产和文明生产，保持机器设备、工作台面、地面及工用具的清洁，严禁在机身、墙壁、地面等上面乱涂、乱画、乱贴。

配合相关部门对异常问题的处理。

负责执行上级指定的其它工作。

15) 运输配送人员

公司司机必须遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及有关交通安全管理的规章制度，安全驾车。并应遵守本公司其他相关的规章制度。

司机应爱惜公司车辆，平时要注意车辆的保养，经常检查车辆的主要机件。每月至少用半天时间对自己所开车辆进行检修，确保车辆正确行驶。

司机应每周擦洗自己所开车辆，以保持车辆的清洁（包括车内、车外和引擎的清洁）。

出车前，要例行检查车辆的水、电、油及其他性能是否正常，发现不正常时，要立即加补或调整。出车回来，要检查存油量，发现存油不足一格时，应立即加油，不得出车时才临时去加油。

司机发现所驾车辆有故障时要立即检修。不能检修的，应立即

报告管理人员，并提出具体的维修意见（包括维修项目和大致需要的经费等）。未经批准，不许私自将车辆送厂维修。

司机对自己所开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。

司机驾车一定要遵守交通规则，文明开车，不准危险驾车。禁止超速抢行，避免因急刹车造成人员的伤害或食品的损伤。

车内不准吸烟

保证装卸、搬运和行车时商品的绝对安全，避免人身伤害。

商品在出货前，要详细检查食品是否齐备、齐全。

在规定的时间内将食品交到顾客手中并要求顾客签订收货单。

完成上级交办的其他任务。

(4) 人员管理制度

1) 人员健康检查管理制度

根据《中华人民共和国食品安全法》第三十四条和《中华人民共和国食品安全法实施条例》第二十三条的规定并结合我公司的实际情况，制定我公司从业人员健康管理制度。

建立并执行从业人员健康管理制度。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的人员，不得从事本公司接触直接入口食品的工作。

公司与食品直接接触的相关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操作，杜绝先上岗后补证的事情发生。

食品卫生管理人员负责组织本单位从业人员的健康检查工作，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。

从业人员体检合格证明应交公司统一保存，以备检查。从业人员健康检查合格证不得涂改，过期、笔迹不清无效。

从业人员出现如：腹泻、手外伤、烫伤；皮肤湿疹、长疹子；咽喉疼痛；耳、眼、鼻溢液；发热；呕吐等有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。

从业人员必须具有良好的卫生习惯，并且做到：

工作前、接触处理食品前、接触食品后、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；

穿戴清洁的工作衣、帽；不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指接触食品；

食品仓库内严禁吸烟。

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，健康档案要集中档案室管理，按编号顺序存放。未经管理人员允许不得随意调动或转借。

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。

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。

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。



2) 人员学习培训制度

根据《中华人民共和国食品安全法》第三十四条和《中华人民共和国食品安全法实施条例》第二十三条的规定并结合我公司的实际情况，制定我公司从业人员学习培训制度。

本公司食品从业人员的培训包括负责人、食品管理人员和食品从业人员。新参加工作的人员包括实习工、实习生必须经过培训、考试合格后方可上岗。

我公司食品从业人员必须接受食品安全法律、法规、规章、标准和其他食品安全知识培训并经考核合格后，方可从事食品生产经营工作。

公司培训部管理人员认真制定培训计划，在有关主管行政部门的指导下定期组织管理人员、从业人员参加食品安全、卫生知识、职业道德和法律、法规的培训以及卫生操作技能培训，提高食品安全防范水平。

公司培训部管理人员定期组织本单位食品从业人员内部培训，学习《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》、XX省市场监督管理局关于食品安全监管规定等法律、法规，及时掌握和了解国家及地方的各项食品安全法律、法规，做知法守法的模范。

我公司定期组织食品类专家对我公司从业人员开展食品安全法律学习，培训方式以集中讲受与员工自学相结合，定期考核，不合格者离岗学习一周，待考试合格后再上岗。

公司经常购买食品安全类相应的学习资料，丰富大家的学习内容。以提高全体工作人员对食品标准、食品科学、疾病预防知识学习，提高从业水平。

公司每年组织不少于 2 次的食品安全知识集中学习，并建立食品从业人员培训档案，将培训时间、培训内容、考核结果记录归档，以备查验。

3) 人员文明服务制度

热爱本职工作，努力学习相关知识，提高业务水平，牢固树立“客户至上、服务第一”的宗旨和全心全意为客户服务的思想。

执行配送任务期间穿戴整洁、大方，佩戴工作卡，保持仪表端庄，精神饱满，不得有不雅观的举止。

主动向客户问好，待人彬彬有礼，举止文雅，谈吐清楚，用词准确。

在工作中坚持原则，秉公办事，不徇私情，不以权谋私。

遵守岗位职责，明确分工，各司其职，团结协作，互相监督，按质按量完成本职工作。

积极为他人排忧解难，对客户的投诉、批评、建议、要及时进行调整处理或向上级汇报，做到事事落实，不能推诿、扯皮、推卸责任，更不允许有打击报复现象发生。

4) 人员绩效考核制度

考核目的：最大限度激励员工发挥个人潜能，提高工作绩效，进而提高公司的整体效益。同时也为员工薪酬、职务调整等方面提供科学、合理的管理依据。

适用范围：本制度适用于本公司所有人员。

考核作用：

职务调整、奖金分配的直接依据；

为下一年度考核提供原始依据；

发现管理盲点，提供管理经验。

考核原则：以量化的业绩和日常工作表现为依据，坚持公开、公正、透明的原则。

一致性：一段连续时间之内，考评的内容和标准不能有大的变化，至少保持 3-4 个考核周期；

客观性：考评真实、客观的反映员工实际工作情况，避免因光环效应、任人唯亲、个人偏见等带来的误差；

时限性：仅以当期（当月/当季/当年）的原始记录数据考核。

考核内容：

根据部门分工不同，在各部门考核不同的内容，具体见绩效考核手册；

具体考核内容由工作态度、纪律性、团队协作、工作质量、出勤等内容构成；

根据实际考核情况，公司将逐渐修改、完善考核体系，争取更为客观实际。

考核时间：

月度考核：次月的第 1 个星期考核上个月的绩效；

季度考核：次季度的第 2 个星期考核上季度的绩效；

半年考核：每年 7 月第 2 个星期开始；

年度考核：在次年 1 月的第 2 个星期考核。

考核流程

数据收集：收集员工客观数据，如考勤、违纪、奖励等情况；

填写表格：相关考核人员填写考核表格，为被考核人打分；

计算结果：根据考核细则计算被考核人考核得分；

绩效沟通：依据结果与被考核人进行绩效考核评价，指导工作，帮助提高；

完善体系：根据实际情况，对考核体系讨论、完善，修订。

考核结果

公示考核结果；

根据考核体系规定进行考核激励。

将考核文件、表格安全存档，以备查阅，防止考核文档被无关

者查阅。

5) 食品安全自查和食品安全管理员制度

为保证食品安全，保障本项目食用人员的身体健康和生命安全，依据《中华人民共和国食品安全法》、《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》等法律法规，结合我公司实际情况，制定本

公司食品安全自查和食品安全管理员制度

公司建立健全食品安全管理员制度，加强对食品仓库工作人员进行食品安全知识的培训与督察，配备专职或者兼职食品安全管理人员，做好对所经营食品的安全督察工作，依法从事食品配送活动。

定期或不定期指派安全管理人员对指定仓库的食品进行检验，或委托符合本法规定的食品检验机构进行检验。

要求安全管理人员经常检查仓库的食品质量标准，对不符合相关标准的产品，及时予以处理，对存在过期、腐烂变质的食品，立即进行无害化处理后，确保不将不合格的商品配送出去。

仓库安全管理人员有责任定期检查指定食品仓库中各项牛奶原料及成品的安全防范措施的落实情况，如有食品安全隐患，应责令仓库及时消除食品安全事故隐患。

如发生食品安全事故，在第一时间采取应急措施防止危害扩散。应急处置措施包括如下：

采取措施立即停止可能导致食品安全事故食品及原料的流通和交易，并发出市场公告；

密切注意已食用可能导致事故的人员，一旦出现不适症状的，

立即送至医院救治，追究相关供应商及有关人员的相应责任；

保护食品安全事故发生的现场，控制好保存可能导致食品事故的食品及原料，以便有关部门采集、分析等；

被污染的仓库应立即停止合作，经合法的第三方检验机构，检验安全方可继续合作。

如有食品安全事故发生应立即向相关的行政主管部门报告发生的事故情况并采取相关的措施。

相关人员不得对食品安全事故隐瞒、谎报、缓报，不得毁灭有关证据。

6) 客户服务人员管理制度

客服人员须保持良好的形象，做到仪表端庄、整洁、着装整洁、简便，举止文明、得体。

每晚做好工作总结，计划好次日工作，若有计划变更，须征得主管同意。

努力提高综合素质保持高度的原则性，既解决客户问题，同时维护公司利益。

讲究公关技巧，保持谦和姿态，讲话有理有据，敏感问题，反应要快，态度坚决，要让客户无懈可击，心悦诚服。

客服人员要熟悉公司运作流程，掌握各品种质量价格以及季节性变化。

注重客服方式，尊重客户意见与建议，做到完全领悟，记录完整，详尽解说，避免正面冲突，保持良好的沟通改善。

关注客户问题，做到及时解决，及时反馈，并落实到位，不准拖延或推诿。

因客观所致未能及时落实问题，须做好备录，并保持与客户好沟通，保证圆满解决。

新客户下单，须记清客户负责人姓名、职务、联系方式，方便公司随时沟通，并连续跟踪十五天，建立良好的、稳定的合作关系。

认真做好客户档案，保管好客户资料牢记价格周期，合约期限，人员异动变更，送货要求，做好客户跟进表，定期回访。

客服员须严格遵守公司各项规章制度，准时参加本部门例会，汇报工作情况，并落实例会精神。

客服员必须了解客户性质、客户背景、客户实力、财务信誉、保证合作顺畅、双方互赢。

熟悉客户运作规律、订货规律、特殊要求、发现问题及时协商确认，并反馈公司落实。

对客户方违反合同条款，私自改价，总金额折扣，大面积退货，客服员要以公司利益为重，原则性要强。

客服员必须掌握配送员送货情况，跟进送货员工作，听取送货员意见和建议。

保守公司商业机密，保管好业务资料，防止客户信息泄漏。

7) 检验员管理制度

检验员必须遵守公司纪律规范，按时上下班在上班下半时必须到检验室签名报道，不能无故迟到早退，旷工，如有违者视情节大小

每次处以 20 元以下罚款。

每个检验员都必须有高度的责任心，对于每项检验结果做到谁检测谁负责，谁签字谁负责，对于出现有异常结果的应随即复检，如因不负责任而引发争议或造成一定损失的则有检验当事人负全责。

检验员必须及时为车间/仓库提供准确的检验结果，如有因准确性而引发的争议，检验员必须进行复检。

检验须熟知每一项检验操作规程，对于因不熟悉而导致结果有误的，按事态大小处 10-50 元罚款，并由其承担全部责任。

对于在检测过程中弄虚作假的提供假检测数据的，则对其处以最低 50 元罚款，甚至开除出公司。

检验员依据公司规定进行调休，每月三天，调休时检验员必须妥善处理如自己的工作问题，不能因此影响正常工作，如找别的检验员顶替自己的工作后向主管领导汇报，得到认可后方能调休。

检验员必须爱护检验仪器设备及用具，不得故意损坏，对于易碎的玻璃仪器应小心使用。

工作期间不得会客，外出找人闲聊，如有违者则一次处罚 10 元。

对于异常情况，须立即向有关领导及部门负责人汇报。

检验员应及时的做好原始记录，做到谁检验谁签名，为了避免出现差错，作一项检验时应尽量自己作记录，不要让别人帮忙写纪录。

(5) 公司内部管理制度

1) 人事管理制度

员工上班做到不迟到、不早退。

员工严禁偷吃偷拿各种食品和商品。

严禁在工作区域看书报、打闹和高声喧哗。

下班后必须关闭水、电、气、门、窗，消除一切安全隐患。

工作人员上班时间不能随意会客，严禁外人进入配送中心。严禁将私人物品带入工作岗位。

员工严禁随意互相辱骂，应相互尊重，严禁打架和从事各种违法活动。如有违反者视情节轻重给予处罚，直至扭送至公安机关。

上班时间严禁做工作之外的事情。

服从上级领导，认真完成各项任务。

休假事先要向公司办公室请假，批准方可。

如需辞职，必须以书面形式提前一个月写辞职报告，在批准后方可办理离职手续。

增强勤俭意识，养成良好的节约习惯。

员工除完成每日配送的各环节基本工作之外，还需要完成本公司正常运转的相关工作。

员工每天要按照工作流程认真工作，合理安排工作。学会沟通、勤于沟通、确保工作流程和谐顺畅，保证配送货品的时间要求及质量要求。

员工要做到尽忠职守，服从管理，有责任心，有爱心，互相团

结，互相帮助，以达到工作上精益求精，提供工作效率。

2) 行政管理

① 工作纪律

上班时间不准大声喧哗、不准打瞌睡。

上班时着装整洁，坐姿端正，树立良好的公司形象和个人形象。

工作时应注意提高工作效率，尽量减少私人电话及聊天，严禁看与工作内容无关的抖音视频、新闻、玩电子游戏、微信 QQ 上网聊天等，营造良好的工作范围。

员工应养成开源节流、节能降耗的良好工作习惯，下班时应注意能耗设备（电脑、空调、灯等）是否关闭完好，下班时间、节假日等非工作时间（非加班情况下）不在办公区域做与工作无关的事情。

电话、灯光、复印机、空调机、电脑及其他电器应按规定使用，不做私用。最后离开公司的员工应确保门、窗、灯、空调均关闭。

危险物品严禁带入办公区域。

工作文件作废时，需做撕毁处理；办公电脑及重要电子文档需设置密码，做好保密工作。

做好保密工作。尊重别人隐私和公司制度。做到不听、不问、不传。

② 考勤管理制度

公司实行双休工作制。

工作时间：上午 8：30-11：30，下午 13：30-17：30，晚上 19：00-22：30

【注：后勤人员晚上不需出勤】。

公司实行打卡考勤。员工每天上班、下班均需打卡（共计每日 2 次）。员工应亲自打卡，帮助他人打卡和接受他人帮助打卡者，无论是否迟到，均按迟到或旷工计算。忘记打卡的员工，需要报告经理签字批准补签。

所有员工须按工作时间按时上下班。不能准时到岗或因公事外出时，需事前报告经理同意并告知行政，否则按迟到或旷工处理。根据业务工作的特殊性，业务可在晚上工作至凌晨 2 点之后时，次日早晨可适当推迟到岗时间，但是否可推迟、可推迟时长必须报备经理批准同意。

迟到、早退、旷工：退于上班时间视为迟到，早于下班时间视为早退，无故离岗超过 3 小时视为旷工。

凡迟到、早退者处罚 10 元/小时（不到 1 小时作 1 小时计算），旷工者罚 50 元/小时（不到 1 小时作 1 小时计算）。无故旷工 5 天及以上者公司可直接辞退员工。

特别条款，在一个自然月份里，允许迟到二次（不晚于 9:00），给员工应急时使用。

员工生病、有事可向公司请假。

请假程序：按规定填写《请假条》，经经理书面批准同意后方可按批示休假。

请假规定：员工可享有病假、事假、婚假、产假、丧假、工伤假、年休假，其中婚假、产假、丧假、工伤假、年休假为全薪假。

病假：员工因患病或非因公负伤可请病假，累计休假不得超过 3 个月。病假期间不享受原有工资及福利待遇。

事假：员工因事可请事假，但全年累计休假不得超过 20 天。事假期间不享受原有工资及福利待遇。

婚假：3 天。实行晚婚的增加晚婚假 10 天，即 13 天（男满 25 周岁，女满 23 周岁初次结婚即为晚婚）。

其中，婚假包含了公休假和法定假。同年里，婚假与年休假不可重复享受。

产假：女性员工因生产可请产假，按国家政策生育的，女职工可享受 98 天产假，其中产前可以休假 15 天，非按国家政策生育的则不能享受本产假。

丧假：员工因直系亲属离世可请丧假，假期 3 天，休假期间享受原有工资及福利待遇。外地职工可按往返丧葬地实际路程时间延长休假，但延长期的工资按事假标准计算）。

工伤假：员工因工负伤可请工伤假，享受原有工资及福利待遇。

年休假：员工每年可享受 5 天年休假，本公司工龄每满一年可加休 2 天，休假期间享受原有工资福利待遇。

年休假不跨年调休=特别条款，在一个自然月份里，允许请假（病假或事假）2 次，不扣工资，但每次不得超过 4 小时。

3) 财务管理制度

全体财务人员应认真贯彻执行国家有关财政法规及会计制度。敬业爱岗，不做有损于公司的事。严格按照公司财务管理制度做好自

己的本职工作。对待工作认真踏实，树立为客户服务意识。贯彻公司质量方针和质量目标。

① 财务部门职责范围

认真贯彻执行国家有关财务管理的法律法规，确保财务工作的合法性。

建立健全公司各种财务管理制度，严格按照财务工作程序执行。

采取切实有效的措施保证公司资金和财产的安全，维护公司的合法权益。

编制和执行财务预算、财务收支计划，督促有关部门加强资金回流，确保资金的有效供应。

进行成本、费用预测、核算、考核和控制，督促有关部门降低消耗、节约费用，提高经济效益。

建立健全各种财务帐目，编制财务报表，并利用财务资料进行各种经济活动分析，为公司领导决策提供有效依据。

负责公司材料库、办公用品库的管理。

参与公司工程承包合同和采购合同的评审工作。

及时核算和上缴各种税金。

参与项目部与施工队结算，参与采供部与材料供应商结算。

会计档案资料的收集、整理，确保档案资料的完整、安全、有效。

加强本部门管理，进行内部培训，提高本部门工作人员素质。

完成公司工作程序规定的其他工作，完成领导布置的其他任务。



② 会计岗位职责

负责登记各项经管的明细帐、分类帐、总帐；

全面了解、掌握国家有关财务工作制度、政策、公司的会计核算和财务管理的各项规定，并正确执行；

负责总帐、明细帐、分类帐的核对工作，银行存款的调节工作，汇总会计凭证，登记总帐；

对其他应收、应付款项及时催收清理；按公司规定安排固定资产及库存材料等资产的盘点；

每月编制会计报表，确保报表数字真实，计算正确，钩稽关系清楚；

负责装订、管理会计档案；

承办公司领导交办的其他工作。

③ 出纳员岗位职责

办理现金收支和银行结算业务，严格按照我国有关现金管理和银行结算制度的规定，管好货币资金，不坐支现金，不以白条抵库；

顺序、及时地登记现金和银行存款日记帐，保证数字清楚、内容准确，做到日清月结，要及时核对库存现金，每周一填写货币资金周报表；

保管好库存现金，有价证券，确保其安全无缺，如有短缺要赔偿损失；

保管好印章，严格按规定用途使用印章，签发支票用的印章不得全交出纳员一人保管；

严格管理空白收据和空白发票，认真办理领用手续，按规定签发支票，对签发空头支票负责；

完成财务总监或财务经理交付的其它工作。

4) 物资管理制度

为加强公司的资产管理，规范各类物资的采购管理，在物资的采购、使用、管理等过程中贯彻按需购置、合理使用、妥善保管、厉行节约的原则，特制定本管理办法。各部门要认真遵照执行，资产管理部门及物资采购人员、使用保管人员必须依照此办法管理使用好各项物资。

① 物资管理的范畴

本办法所管理的物资范畴为公司内各部门经营、建设、维护保养、办公所需要的各类设施、设备、低值易耗品、办公用品、工具、备件以及临时采购使用的各类物资。

② 物资管理工作的原则

物资管理工作要坚持按需购置，合理使用，妥善保管，厉行节约的原则。在计划采购中要坚持做到：确实需要，质量优良，价格合理。在使用中做到正确使用，精心保管，细心保养，尽量延长设备及物资的使用寿命。在物资管理中要做好物资的采购计划，仓储保管和物资的回收利用工作，做到物尽其用，厉行节约。

③ 物资的需求及采购程序

➤ 采购计划

各部门相关人员所需各种物资要根据各部门的实际情况报送部

部门负责人，由负责人统一填报《物资采购计划表》，采购部根据各部门上报的物资需求计划，结合物资在用、库存等情况合理安排采购时间，同时报财务部备案，预支采购备用金及时采购。采购人员按物资采购计划进行采购，在采购时要严格按照物资需求的采购计划执行。专用物资及技术专业性强的物资采购，需求部门要派专业人员与采购人员共同采购，以保证物资采购的准确。

➤ 采购时间

各部门提报物资需求计划时要给采购部门留有采购的时间，常规的物资需求要求提前五日之前提报计划，临时计划用物资应比使用日期提前一日提报计划。对于突发的临时急需物资的采购可不受计划提报时间限制，及时与部门主管沟通，由部门主管直接向采购部门要求临时采购使用，然后按程序补办计划手续。

➤ 采购

各类物资的采购统一由各部门主管负责，采购人员依据批准的物资采购计划进行采购，采购人员持《物资采购申请表》到财务部办理借款手续，无《物资采购申请表》财务部不予办理借款。各部门的零星、临时采购及各种专用物资的采购也必须填写《物资采购申请表》，按采购程序办理，要严格杜绝无计划采购、无审批采购。对于不能按采购程序进行管理的临时突发应急用物品，可在事先向财务部通报后自行采购使用；后补办相关计划审批手续。

入库与结账物资采购后要由仓库管理员进行验收并办理入库手续。使用部门要确定采购物品符合质量需求及使用要求并进行签字，

采购人员在办理入库验收后方可到财务部报销，所报销的内容应与物资采购计划相符并记录详细信息和发票，对不合乎质量、使用要求的不予报销。

④ 物资的使用和管理

物资采购进货，由仓库管理员办理入库手续后，方可出库使用，直接使用的物资在物资到位后要及时补办物资的出、入库手续。

低值易耗品等使用周期较短（一次性使用）的物品登记入库后直接使用，在入库单备注说明，不另写出库单。工具类等使用周期长的物资，在填写入库单后必须登记入账本，大件管理落实到人，两个月进行一次清理盘点。

物资仓库管理要做到入库及时、保管得当、帐物相符，仓库清点要准确，入库记帐要及时，要及时掌握和申报物资的库存情况，以便及时调整物资的使用和采购计划。

各种专业工具、办公设备等在领用后要建立使用保管档案，使用人员要保证各种工具、设备、设施规范使用、妥善保管，不得违章、违规使用。综合管理部要根据物资领用使用保管档案定期进行检查，发现问题及时处理。

部门和个人领用的设备、设施、办公用具等要专人使用专人负责，使用管理人员工作变动时要办理使用、管理交接手续，否则综合管理部不予办理调、离职手续和工资结算。

综合管理部要对在存以及临时使用的一次性物资、各种包装物、废弃物专门统一管理并及时回收利用。对于报废的设备工具等物资要

及时进行使用价值鉴定，做好维修再利用和处理工作。物资回收处理收入要及时上缴财务并做好记录。

⑤ 物资管理工作的奖励、处罚及责任确定。

各部门要根据实际需要申报物资需求计划，需求计划要做到准确、合理，对因虚报、错报而引起的物资采购损失，要追究当事人的责任并给予相应的经济处罚。

采购人员因未按采购计划采购、延误采购、错误采购以及采购质量不合格而影响工期和使用的，要追究采购人员的责任并给予扣应的经济处罚。

物资需求单位要根据需要对所需物资的质量、性能、技术要求等做出明确的采购要求，而且对所使用物资市场情况及价格要有比较准确的了解，能够基本预测所需要采购物资的价格。

采购人员在满足采购物资的质量及使用要求的前提下，要保证物资采购的价格合理。如采购人员在采购中有高价购进等营私舞弊行为，一经发现要严肃处理。

物资保管及使用人员在入库时要严把验收关，在工作中如发现作弊、渎职等不良行为，一经发现要严肃处理。物资保管使用人员因人为因素造成物资损失的，要追究当事人的责任，并给予相应的经济处罚。

对于节约使用物资、回收利用废旧物资等有功人员，依据节约物资的价值及贡献给予相应的奖励。

（二）食品质量控制方案

1. 食品质量控制方案

（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、绿色的学生奶供应平台：

（2）服务定位

中标后，我公司将把本项目列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，对本项目采购的学生奶做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证满足采购人的各项要求。

（3）服务目标

学生奶卫生安全率 100%；

采购方满意率 98%以上；

送货准时率 100%；

学生奶破损率控制在 0.01%以内。

(4) 服务模式

我司拥有专业的学生奶配送服务团队，对学生奶进行批量、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。

我司在管理上严格采用国际食品安全管理体系，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，使企业时刻保持旺盛的创新力和高效的执行力。

我司注重增强学生奶配送各环节效率的对比评价，实现节能降耗，持续提升学生奶运行效率，加强从业人员学习培训，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学生奶配送服务。

(5) 服务特色

我司拥有专业的学生奶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、专业的学生奶配送服务。

人员方面，我公司有多名学生奶采购、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。

价格方面，我司对学生奶实行集中采购，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。

运输方面，我公司有专门厢式货车、冷藏车配送，方便、快捷。能确保配送时间、质量稳定。

学生奶安全方面，我公司严格控制学生奶采购程序严格审查供应商各项资质证书和产品检验报告，且我公司拥有先进的检测设备和仪器，从各个方面确保为客户提供安全的学生奶。

经验方面，我公司学生奶配送工作经验丰富，曾为多家单位配送学生奶，积累了丰富的学生奶配送经验，我司把食品安全放在第一位，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。

(6)服务措施

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。

加强领导，提高认识，高度重视学生奶安全管理与监督工作。学生奶供应服务工作要以“生命第一”“安全重于泰山”为指导思想，充分认识学生奶安全工作的重要性和紧迫性，要以保障消费者饮食卫生安全为重点，结合实际，切实抓好学生奶安全管理工作。

密切配合，强化监督，把学生奶安全管理工作落到实处。

学生奶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。建立健全学生奶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。

对从业人员必须进行健康检查，确保持证上岗。

加大对货物购买、货物存放的检查力度，严禁不合格学生奶流入仓库，确保消费者饮食安全。

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，一旦出现中毒事件，立即启动追究机制，努力将配送学生奶的安全管理工作纳入依法管理的轨道。

突出重点，扩大宣传，确保学生奶卫生安全。我司把学生奶卫生管理工作重心下移，重点抓好具体责任人、分管领导等对学生奶卫生监督和考核，并日常量化，张榜公布加强学生奶卫生安全工作。学生奶卫生安全工作要做好以下几点，预防食物中毒：

严把采购关。坚持采购索证制度（营业执照、食品卫生许可证、检验检疫合格证等），落实采购、验货人员的责任制。

严把储藏关。学生奶储藏标识要清楚，位置要合理，预防过期食品：

严把保管关。严格根据不同学生奶对储存条件的要求进行存储，

确保不出现因存储不当造成学生奶变质的情况;坚持留样制度。

严把从业人员关。要落实从业人员的健康证,操作要规范,合乎规程。

严把环境关。防治四害,有效消除老鼠、蟑螂苍蝇和其他有害昆虫;要有纱窗、纱门等防护设施,工作人员的工作服要清洁消毒。

(7)服务优势

我司在人员方面,有多名学生奶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。



在价格方面,我司对学生奶类产品实行集中采购,在采购价格上获得更大优势;即使某些时候价格相同,在质量上也是更胜一筹。

在运输方面,我司配送车辆充足,保证准时配送,并有多辆专门

用于配送冷冻食品的冷链车，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，我司不断发展壮大。我司把食品安全放在第一位，在经营活动中，重品质、重信誉，为客户提供优质的产品、优质的服务。

(8) 服务承诺



我司为切实做好学生奶配送服务，本着“为健康负责的宗旨，保证提供优质、安全学生奶，并对学生奶质量方面郑重作如下承诺：

我公司承诺为本项目提供优质学生奶配送服务

我公司承诺严格遵守《中华人民共和国食品安全法》等相关规定，一经发现供应以下学生奶，除全部退货外，我公司自愿承担由此造成的一切经济损失和法律责任：

腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，对人体健康有害的。

含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的。

含有致病性寄生虫、微生物或者微生物含量超过国家限定标准的。

掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的、

用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质或者将非食品当作食品的，超过保质期的。

无标签的预包装食品、食品添加剂。

其他不符合法律、法规或者食品安全标准的食品、食品添加剂、

食品相关产品。

(9) 学生奶质量承诺

所有学生奶必须符合国家饮食卫生相关标准

学生奶具有“QS”食品质量安全认证，供货时为客户提供产品合格证明文件。冷冻冷藏食品在生产加工以及储存运输过程中严格控制食品各个环节所处环境的清洁度、温度等，以保全冷冻冷藏食品的品质，杜绝出现过期以及变质食品。

不供应含有腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不堪、混有异物或者其他感官异常的学生奶；不供应含有毒有害物质，或者被有毒有害物质污染的学生奶；不供应掺假掺杂、伪造影响营养、卫生的学生奶。不供应有超过保质期的学生奶，且包装标签必须符合《预包装食品标签通则》的要求。

(10) 质量保障措施

我公司从成立起，就根据 ISO9001 质量体系标准和 ISO22000 食品安全管理体系标准，在市场上所采购物品都是需要商家出示所有质量及安全证书，以保证食品安全。

为了保证项目能安全稳定地进行，我公司根据食品质量保证体系制定了保证所配送学生奶质量的措施及体系。主要包括卫生管理组织机构及学生奶安全保障、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。

1) 采购环节质量控制

采购流程

总体流程:收集信息,询价,比价或招标、议价,考察决定,订购,协调与沟通,催交,进货验收,报账付款,采购结束。

有计划地提报所需物资可以避免原料积压,或者停工待料现象的发生,以提高效率降低成本。

计划必须按照固定格式,由负责人签字确认。临时性、紧急性采购按照需求由负责人签字确认后按流程进行采购。

对供应商的资格进行严格审查(考察供应商资质供应能力和物资的质量水平等)。

建立健全合格供应商档案体系;建立供应商考核制度,对供应商的供货情况(包括:质量、到货及时性和售后服务)进行考核,实行末位淘汰制。

建立健全采购审批制度,对学生奶供应商的选择通过比价、招标或其他形式完成。在选择供货商时做到“人无我有、人有我优、人优我廉”在采购质量及价格上严格控制。

物资采购的效率直接影响总体的工作效率。设立交货时间及地点,及时高效完成任务,提高工作效率,完善服务质量才能满足需求。

2) 采购过程管理

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、保质期等名项说明是否齐全;此外还应采用手摸(抓)、鼻闻、眼观,仔细检查物品的优劣,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。

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学生奶;超过保质期限及其他不符合食品标签规定的定型包装学生奶;无卫生许可证的学生奶生产经营者供应的学生奶。

保持运输学生奶的工具清洁,防止学生奶在运输中受到污染,不将学生奶与有毒、有害物品一同运输。

3) 仓储环节要求

设立食品安全管理员并建立每周对库房自查相关制度,每周按照自查制度对库房进行至少一次自查,并将自查结果详细记录留存归档;

库房食品安全管理员对到货接收产品进行自检,形成记录并留存归档:

库房食品安全管理员每年不低于一次接受食品安全培训;

产品到货后由经销商获取学生奶检验合格报告单,并进行留存;

库房配备食品安全管理制度、可视化看板,制度有效执行并张贴;

库房无人时应保持封闭状态,确保窗户不得从外部开启,库房所有出入口必须上锁,钥匙由专人负责管理;

产品禁止同不符合食品卫生条件的物品同储,禁止与清真禁忌物同储,清真忌物主要指学生奶、致死物、酒类、麻醉品等:

库房必须做好产品防护工作，避免因防护不当导致产品冻结、高温褐变等；

对库房的五个区域进行标识管理，包括产品存放区单品项标识、托盘存放区标识、产品整理区标识、办公区标识、卫生工具区标识；

配备单品项产品标识卡，包括产品名称、批次、数量、状态，填写时字迹工整清楚，保证账实相符，杜绝产品错发、漏发，待检产品应进行特殊标识；

在仓储过程中发现产品在漏包、胀包、变形等不合格产品，应及时挑出隔离，同时将同批次产品全部进行封存张贴特殊标识，并按照《质量信息反馈表》上报，质量管理部对反馈的质量信息进行确认、分析与归类：

产品码放高度按照要求，不得因码放超高导致产品变形：

单托盘产品不允许超出托盘码放：

不允许单托盘出现多品项混放：

单托盘产品码放整齐，整排产品摆放整齐；

产品储存离墙离地：

严禁坐、踏、摔、压产品，产品表面不得有灰尘、脚印，不得有写字、涂画等现象：

产品出库按照单品项“先进先出”原则执行，库房内不得出现临期品：

建立食品安全管理应急预案。

(11) 服务思路

学生饮用奶的特点一-“安全”放在首位

必须由招标文件指定企业生产:生产企业有严格管理条件,对认证企业综合能力和产品有着明确及严格的要求认证达标企业才能生产及配送学生奶

精选优质奶源:奶源来自指定牧场,学生饮用奶奶源基地的质量达到或超过欧盟标准,禁止使用复原奶及营养强化剂。

1) 严格生产流程

采用机械化挤奶,并迅速冷却后运输到现代化工

全面执行 GMP 和 HACCP 管理体系

采用瞬时灭菌和无菌包装工艺

每一包学生奶在出厂之前,要经过 7 天的保温试验及多项检测

严格团队管理:我公司将筛选优质的服务人员组成团队为学校配送学生奶。

规范入校操作:(1)宣传与配送:做到“统一”“及时”“核查”“追踪”(2)储存:在校内专管员的监督下,依照存放场所标准储存,做到“一垫三不靠”“通风、干燥、封闭”等原则。(3)领取与分发:做到“开箱检查”“记录留样”“签收领取”“检查分发”四步骤。

饮用:严格落实“定时、定点、集中”的饮用原则。做到:三必须:先洗手、查包装、小口尝;三不要:不空腹、不交叉、不分次。

回收:饮用完后,值日生监督学生折起四角,压扁后统一进行回收。做到“收发同数”。

学生饮用奶的特点——营养

课间饮用，适时补充

高质量液态奶，区别含乳饮料：

学生奶使用的是高质量的液态奶，不包含乳饮料和还原乳，风味生奶原奶含量不低于 80%，蛋白含量三 2.3%。

乳饮料虽然口味丰富，酸甜可口，但其蛋白含量都不到 1%，其营养价值远远低于牛奶。

学生饮用奶的特点——方便

超高温瞬时灭菌技术：学生饮用奶采用超高温瞬时灭菌，实现无冷链贮存和运输。

采用无菌包装工艺：学生饮用奶采用无菌包装工艺常温下能有效保证新鲜及营养 6 个月，确保产品安全及饮用方便。

饮用环节遵循集中饮用，安全饮奶基本原则为：一尝二品，三慢喝，四不交叉，五不多喝，六身体不适考虑不喝服务优势。

2) 物流管控

推动发往客户及学校产品使用专属厢式货车。

发往客户及学校检测报告出具后放行发货。

配送管理

推动库房硬件升级，地面做无尘化处理，按照清洁作业区规格打造；

加强外来人员管理，消毒后方可进入库房：

实施食品防护计划模拟演练：

强化客户突发事件处理意识。

3) 追溯管理

经销商搭建二维码追溯体系，配置二维码追溯设备。

物流发货独立建立产品追溯体系。

强化引导



强化对学校分发、饮用、回收环节标准宣贯：

不试饮、不入校，新生或新校饮奶前必须进行试饮，记录乳糖不耐受或过敏的学生。

(12) 针对本项目的合理化建议

入校学生奶产品安全管控是重中之重，产品的安全包括 40%生产、存储环节，20%的饮用环节，40%的校内存放饮用、空盒回收环节。

所有学生奶产品坚决不允许带出校园，只能在教室饮用完毕。

学生饮用完牛奶，需要进行空盒回收管理。

家长、老师要熟悉饮用牛奶的规范流程。

日常使用扫描枪时时可追溯，进行全流程监控管理六、库房配备塑料托盘、粘捕式灭蝇灯、监控设备(无死角，保证影像有效留存)，地面进行无尘化处理保证库房地面无裂痕、无翘起、不起灰等。

当气温低于 10℃ 时，专用加热箱进行产品加热处理，确保学生奶喝到不低于 12℃ 度以下的学生奶产品。

(13) 项目整体设计

“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，针对学生奶配送项目，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 10 分钟内响应，30 分钟内到达现场解决问题的原则，结合本公司日常配送流程，制定配送实施的总体方案。

1) 整体服务重点

加强仓库及检测配送 2. 从业人员应有良好的个人卫生习惯。工作前、处理食品原料及便后，必须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) 加强对学生奶存放管理

要加强对学生奶存放管理，要建立健全学生奶出入库管理制度和收发登记制度：学生奶在储存期间，要按照学生奶保管要求，分类存

放，安全管理；要严防学生奶在储存期间发生霉变、腐烂和生虫不洁等现象；对过期食品和霉变食品要按规定及时处理，严禁不符合质量卫生要求的学生奶流向市场。

3) 建立应急预案

应急措施，建立食品安全事故应急预案，一旦发生较严重的食品卫生安全事故，迅速启动应急预案。

配送服务体系

我公司成立至今在学生奶配送服务工作方面积累了丰富的经验，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学生奶配送体系。

4) 管理体系

健全的岗位职责：员工有章可循；

强化现场主管责任制：有效地与客户及员工沟通，建立员工相互间合作的良好关系；3. 加强出品质量责任管理：建立出品质量管理登记制度，预防食物中毒，定期进行出品质量分析，并制定纠正措施。

配送部严格按照学生奶安全管理体系运作，率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把学生奶质量关，实施溯源制度，注重过程控制，每道环节进行食品安全检测，建立了完善的健康保障体系。

质量第一、服务至上，不断提高客户满意度，做真正的学生奶配送专家，是我们坚持不懈的追求。

5) 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。

作业时间为了保障送货时间的及时性，配送员工上班从早上6点开始，通过作业时间的提前，保证配送时间在用户方要求范围内有一定的弹性，确保每日按要求送至采购人指定地点。

① 快速响应

每日所需学生奶订单经过汇总、分析后交到采购部，由采购部负责学生奶的采购。采购后的学生奶进行称重、开票，然后由物流车进行配送。做到整个流程连续作业，无间断作业。

② 送货

根据用户方的需求进行线路调整。我公司将对本项目做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证客户的时间需求。

③ 售后处理

当产品配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退换货，其他问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

6) 配送、运输方式及路线

① 配送方式

公司采用直配式，以配送中心为起点，根据实际的需求情况运送一定数量的学生奶，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。

② 运输方式

公司采用冷链厢式货车、厢式货车进行运输，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。

③ 运输路线

由于交货时间的差异，所配送的产品数量不同，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 2 条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把学生奶送到采购方要求的地点。

(14) 食品安全自查制度

食品安全自查制度是学校、幼儿园及食品供应商保障食品安全、预防食品安全事故的重要措施。本制度旨在规范自查行为，确保食品供应链的每一环节都符合法律法规和食品安全标准，从而保障广大师生的饮食安全。

1) 自查周期与频率

食品供应商应每月至少进行一次全面自查，重点检查食品采购、储存、加工、配送等关键环节。学校、幼儿园应每季度至少进行一次食品安全自查，重点检查食堂卫生、从业人员健康状况、食品留样等

方面。在重大节日、活动或特殊时期，应增加自查频次，确保食品安全无虞。

2) 自查内容与要求

食品采购：检查供应商资质、采购渠道是否合法合规，食品来源是否可追溯，是否存在过期、变质等不合格食品。

储存管理：检查食品储存场所是否清洁卫生，食品是否分类存放、标识清晰，是否存在过期、变质食品。

加工过程：检查食品加工人员是否持有有效健康证，操作是否规范，加工场所是否清洁卫生，加工设备是否定期清洁消毒。

配送环节：检查配送车辆是否干净卫生，配送过程中是否采取保温措施，确保食品温度适宜，防止食品污染。

食堂卫生：检查食堂环境是否整洁卫生，餐具、厨具是否定期消毒，从业人员是否遵守个人卫生规定。

3) 自查记录与整改

每次自查应详细记录检查情况，包括检查时间、地点、检查人员、发现问题及整改措施等。对于发现的问题，应立即进行整改，并将整改情况及时上报学校、幼儿园及食品监管部门。同时，应建立食品安全问题台账，对问题进行跟踪管理，确保问题得到彻底解决。

4) 培训与教育

学校、幼儿园应定期对食堂从业人员进行食品安全培训，提高从业人员的食品安全意识和操作技能。食品供应商也应加强内部培训，确保员工了解食品安全法律法规和操作规范。

5) 监督检查与责任追究

食品监管部门应定期对学校、幼儿园及食品供应商的食品安全工作进行监督检查，发现问题及时督促整改。对于违反食品安全法律法规的行为，应依法进行处罚，并追究相关责任人的法律责任。

通过实施食品安全自查制度，可以及时发现和纠正食品安全隐患，提高食品安全管理水平，保障广大师生的饮食安全。同时，也有助于增强学校、幼儿园及食品供应商的食品安全意识，推动食品安全工作的持续改进和发展。



(15) 货源保障措施

1) 食品质量安全承诺

为保障客户和消费者的合法权益，严把食品质量安全关，我公司庄严承诺：

严格遵守《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》等法律、法规的规定，承担食品安全第一责任，对社会和公众负责，诚信经营，保证食品安全，接受社会监督。

依法取得《营业执照》和《食品经营许可证》，并悬照亮证经营，依法经营，诚信经营。

不断完善经营、配送场所、设施、人员、制度等经营条件，保持符合食品流通许可的要求。

配备专职人员从事食品安全管理和专业技术工作。食品经营人员每年进行一次健康检查，取得健康证明后方可从事经营活动。严格人

员健康管理，定期做好从业人员健康检查和食品安全知识培训工作。

建立并执行进货查验记录制度，确保食品来源合法、质量安全。严格执行索证索票、进货查验和台账制度，不采购使用腐败变质、有毒有害、来历不明的食品和食品原料。查验记录或载有相关信息票据的保存期限不少于二年。

不掺杂掺假、以假充真、以次充好，不以不合格产品冒充合格产品。

建立并执行定期查验及退市制度，及时清理变质、超过保质期及其他不符合食品安全标准的食品，主动将其退出市场，通知相关生产者和消费者，做好记录，并将有关情况报告辖区食品药品监督管理部门。

主动向客户提供销售凭证，认真处理客户有关食品质量安全投诉，对不符合食品安全标准的食品履行更换、退货等义务，维护客户合法权益。

接受和配合食品药品监督管理部门的食品市场监督检查，自觉维护食品市场秩序。

2) 严格执行牛奶原料采购查验制度

牛奶原料采购必须专人负责，并掌握牛奶安全知识和采购常识。

采购牛奶原料应遵循用多少购多少的原则。采购的牛奶原料及成品必须色、香、味、形正常。不得采购腐败变质、霉变及其他不符合安全要求、无证牛奶商贩或来路不明的牛奶。

采购人员采购时应向供应商索取发票等购货凭据，向食品生产单

位、批发市场等批量采购食品的还应索取食品经营许可证。

采购的牛奶的容器、糕点的包装材料和工具、设备必须符合卫生要求。

运输牛奶的车辆和牛奶的容器应专用并保持清洁，严禁与其他非食品混装、混运。运输过程应防雨、防尘、防羌、防晒及其他污染。

采购食用物品入库前应进行验收，出入库时应登记，作好记录，建立台帐。



3) 采购环节保障

“食品安全大于天”，食品安全是一项关系国计民生的“民心工程”，直接关系到人民群众的身体健康和生命安全，关系到经济发展和社会稳定，对本项目而言，食品安全是确保牛奶采购及配送项目开展正常工作的必要条件和前提，控制牛奶安全是本项目实施的重点难点。

食品质量关系到消费者身体健康。牛奶生产、流通环节比较多，如不注意加强质量管理，很容易造成牛奶污染，从而危害消费者身体健康，甚至造成生命危险。做好牛奶质量管理、采购质量合格的产品，可以预防、减少食物中毒和食源性疾病的发生，有助于保障消费者身体健康。

严格落实牛奶进货查验“票证通”和索证索票制度、重点牛奶协议准入制度，做到经营的牛奶供货方资质合法、牛奶质量许可、检验检疫合格报告等相关证明齐全，并对牛奶做好重点查验和管理；对批

发销售的牛奶有完整的台账记录，做到流向清楚、溯源可查。

坚持依法、诚信经营。在经营的牛奶中，不掺杂、掺假、以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品，不非法添加食品添加剂和其它非食品物质、回收食品、发霉变质的食品，不销售过期、变质等不符合安全标准的牛奶，对保质期处于临界期的牛奶，按规定做明示，到保质期的牛奶立即下架退市处理；经营中发现不符合安全标准的牛奶，立即下架退市，并主动向当地食品药品监督管理部门报告，按照有关规定做出进一步处理。

严格筛选供货商。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，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延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。

我司保证所送其他货物产品三证（营业执照、卫生许可证、产品检验报告）齐全，不采购无合法证照的生产经营者的产品以及无生产名称、生产厂家、地址、生产日期和保质期，包装不完整或超过保质期的预包装牛奶。

我司保证提供全新、符合国家质量检测标准的产品，持有产品合格证书及其它相关资料。除特别说明外，所有产品均为未经拆封的原装正品。

4) 仓储环节保障

牛奶必须存放到仓库指定区域，不得存放其他杂物和有毒有害物品。

专人负责管理并建立健全出入库登记制度，且对其质量和数量进行验收。

详细记录入库产品的名称、数量、产地、进货日期、生产日期（备注：鲜牛奶的生产日期必须是入库当天）、保质期（备注：保质期超过一半日期的牛奶，管理员有责任拒收）、包装情况等。并按入库的时间先后分类存放

感官检查不合格的食品不得入库。

库房应设有不合格食品暂存专区，做好记录本，并及时通知厂家退货。

牛奶仓库应按照规定保持良好通风，保持库房内所需温度和湿度，防止食品霉变，生虫。

搞好防尘、防羌、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蚁羌孳生场所。

牛奶存放设隔离地面、平台和层架，离墙 10~15 厘米，最底层隔离地面 10~15 厘米。食品按照先进先出的原则分类贮存，并有明显标识。



(16) 食品安全检测措施

1) 现场环境

环境整洁、无污染，有良好的采光条件和照明设备，室内物品摆放整齐、合理，有固定的位置，不得存放个人物品；

工作台应保持干燥，无渗漏；

禁止在室内吸烟及吃东西，不准用试验器皿作茶杯或餐具；

检测用过的废弃物应放在固定的垃圾桶内，并及时妥善清理。

2) 仪器管理

食品快速检测箱应有专人管理，建立档案，备有使用说明。做到经常维护、保养和检查；

检测试纸、试剂的购买和使用应建立档案，登记购买时间、单位、数量、有效期等。已变质、污染、超保质期的试纸、试剂不能继续使用。

3) 采集样品

所采集的样品一定要随机抽取，有代表性；

采集液体样品时，应充分混合均匀后采集；

样品采集的数量及方法应严格按说明书的要求进行；

采集的每份样品应使用干净的容器分别盛放，防止交叉污染。

4) 样品检测

检测样品前操作人员应先对样品进行登记；

在进行检测时，根据检测项目的不同，必须严格按照说明书的要求进行操作，认真观察检测过程，不得擅自离开现场；

取用试剂的工具要做到一试剂一工具，取出未用完的试剂不能放回原瓶；

检测完毕，及时清理现场，使用过的检测仪器应切断电源，玻璃器皿应刷洗干净，晾干放归原处；

工作完毕后，应用肥皂清洗双手。

5) 检测记录

对检测结果进行分析、准确判定、真实记录，不得伪造和涂改；

检测记录应妥善保管，不得随意丢弃，以备监管人员检查。

(17) 供货效率保障措施

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。

1) 作业时间

为了保障送货时间的及时性，配送员工上班时间提前半个小时，通过作业时间的提前，保证配送时间在用户方要求范围内有一定的弹性，确保每日甲方规定时间前送达。

2) 快速响应

采购人下达要货订单后，订单经过汇总、分析后交到采购部，由采购部负责各种牛奶的采购。为确保采购的效率，我公司拟成立不同牛奶的采购分队负责采购不同的牛奶。

采购完成后即安排发货送货，做到整个流程连续作业，无间断作

业。

3) 送货

根据用户方的需求进行线路调整。我公司将对本项目做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证客户的时间需求。

4) 售后处理

当产品配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退换货，其他问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。



(18) 供货响应机制

我司设立 24 小时服务热线，确保第一时间响应采购人的各种需求，如采购人有紧急供货需求，我司承诺在接到采购人的供货通知后 10 分钟内响应，并制定应急预案，确保半小时内将问题解决处理完毕。

为了快速送货，公司成立相关部门，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。

配送部严格按照牛奶安全管理体系运作，率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把食品质量关，实施溯源制度，注重过程控制，每道环节进行食品安全检测，建立了健康保障体系。关于售后管理，当产品配送出去后，若发生纠纷，我司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退货，然后以最快的时间给客户进行调货。其它问题，在第一时间内与采购人进行沟通，解决采购人问题。

1) 原奶的验收

只有用优质的原料奶，才能生产出优质的乳制品；因此，原料奶的验收是我司生产学生奶的首要环节。

2) 验收工艺流程和技术要求

① 原奶的技术要求

原奶的选择：原奶收购后符合《GB6914—86》的标准要求，本标准适用于原奶的检验和评级，收购的原奶以正常饲养的无传染病和乳房炎的健康母牛挤出的常乳，制造优质的牛奶，必须选用优质的原料乳，原料乳送到奶站必须检验和处理，认真的清洗奶站，不得有微生物和杂质混合在原料乳中。要求细菌总数小于 50 万/ml，不得含有青霉素，残留清洗液和消毒剂等阻碍发酵剂正常发酵的物质；牛乳总固形不低于 11.5%，含脂率不低于 3.2%。

原奶的标准化要求：将合格的原料乳预升温至 40℃，标准化处理要求含脂率 $\geq 3.5\%$ 。

② 原奶验收的工艺流程

奶车→称重→（采样检验）→泵奶→收奶槽→双联过滤器→净乳→冷却→奶仓

3) 操作要点

奶车：从奶站把奶送到乳品厂的车。

奶车内温度 $<10^{\circ}\text{C}$

检查奶车出奶管口有无奶垢。

奶车是否经过清洗，彻底消毒。

称重：

称出奶的净重，然后采样检验是否合格，加工厂的收购人员应用清洁的打耙器将奶车里的鲜牛奶搅拌均匀（上下搅拌 50 频次）。取样 500ml，对原料奶进行检测，作酒精试验，煮沸试验，酸度试验及一些掺假试验。试验结果出来后，进行综合评定，达不到标准的原料奶退回。原料乳检验的理化指标见下表。



项目	合格指标	降级指标（降一级）	拒收指标
酒精试验(75°)	阴性	+	有絮片出现
煮沸试验	阴性	+	有异味
酸度，° T	≤18° T	/	>18° T
掺假	不得检出	/	不得检出
注：+表示轻微挂壁，降级和拒收指标均为单项不合格即降级或拒收。			

酒精实验：取 2ml 升的酒精加 2ml 的原奶于试管中，充分摇匀，看是否有絮片贴在管壁上，如有呈阳性，拒收。

煮沸实验：取 45ml 的原奶于小烧瓶中煮沸，品尝一下口感，闻一闻气味。

酸度试验：取 100ml 的原奶加 1ml 的指示剂，用 NaOH 滴定，直到变色为止。

掺假检验

牛乳中掺食盐的检测：

检测原理：鲜牛奶中氯化物与硝酸银反应生成氯化银沉淀，用铬酸钾做指示剂，当奶中的氯化物与硝酸银作用后，过量的硝酸银与铬酸钾反应生成砖红色的铬酸银。

器材与试剂：试管、烘箱、蒸馏水、铬酸钾溶液、硝酸银溶液。

操作方法：取硝酸银置 105℃ 烘箱内 30 分钟，取出后在干燥器内冷却。取 2 毫升的乳于洁净的试管中，加 5 滴 10% 的铬酸钾和 9.6g/L 硝酸银 1.5 毫升摇匀观察，没有食盐出现砖红色，有食盐出现土黄色。

牛乳中掺淀粉的检测：

原理：牛乳中掺入淀粉，加入碘溶液 2~3 滴后即呈现黄色或蓝色的沉淀物，因此可能通过观察牛乳的颜色变化来知道是否掺假。

器材与试剂：试管、5 毫升吸管、碘的酒精溶液或 0.1N 的碘液。

操作方法：取 5 毫升牛乳注入试管中，稍稍煮沸，冷却后加数滴碘液，有淀粉存在时，则有蓝色或青蓝色沉淀物出现。

牛乳中掺碱的检测：

检测原理：鲜奶中如掺碱可使指示剂变色。

器材与试剂：试管 9.5% 的乙醇、玫瑰红酸。

操作方法：2ml 的牛乳放入试管 + 2ml 的玫瑰红酸溶液，摇匀，掺碱呈黄色。

牛乳中掺水的检测：用感官与密度结合法

器材：温度计，玻璃圆筒或 100 毫升量筒，乳稠计，烧杯。

操作方法：将混匀的牛乳放入烧杯中仔细观察，加水乳可有稀薄

的感觉，同时将混匀的牛乳小心的注入玻璃圆筒或 100 毫升量筒中，放入乳稠升测某比重，并测其乳温，若比重小于 1.028 就有可能掺了水，通过下式可计算出掺水量：

$$\text{掺水量 (\%)} = \frac{(\text{正常乳的比重数} - \text{被检乳的比重度数})}{\text{正常乳的比重数}}$$



牛乳中掺豆浆的检测：
检测原理：牛乳掺入豆浆后，因为豆浆中含有皂角，皂角能和加入的氢氧化钾作用而呈现黄色变化，用正常乳做对照，观察颜色变化即能检测是否有豆浆，若牛乳中掺有豆浆则呈现黄色，没有豆浆成分颜色没有变化。

器材与试剂：5 毫升吸管 2 支，2 毫升吸管 1 支，大试管 2 支，28%氢氧化钾溶液，乙醇乙醚等量混合液，试管架。

操作方法：取乳样 5 毫升注入试管中，吸取乙醇乙醚等量混合液 3 毫升加入试管中，再加入氢氧化钾溶液 2 毫升，摇匀后置于试管架上，5~10 分钟内颜色变化呈黄色时有豆浆存在，同时做对照试验。

微生物检验

主要是细菌的检验，细菌总数的检验按 GB6914-86 中平器细菌总数和美蓝还原褪色，细菌总数≤50 万个/ml 为合格乳。

菌数（万个）	美蓝褪色时间	分级
30-50	6.5h	
50-100	5.5h	
100-200	5h	
300-400	3h	

500-1000	1h	
1000-2000	40min	

泵奶：一系列检验合格之后可进行泵奶，泵奶前检查奶车的卫生情况。

泵奶程序：车的排奶管打开→清水冲洗出奶口→接抽奶管→将砂打开泵奶

进奶仓管路是否干净，仓的卫生情况。 注意：泵的流量，有无泄漏

收奶槽的作用：起缓冲作用、消泡作用和脱气作用。注：收奶槽内的牛奶液位 $<2/3$ 奶槽

双联过滤器

100 目双联过滤器，双联以增大效率。

滤时牛奶的压力 $\leq 0.25\text{Mpa}$

使用时注意事项

滤网有无破损，脱落（如有则会影响过滤效果）

密封脱气圈有无泄露（如有则会漏奶）

内部是否卫生（如不够清洁会给原奶带来污染）

为保证原奶质量应定期更换滤网，加强监督检者。

净乳

原料奶经过数次过滤后，虽然除去了大部分的杂质，但是由于乳中污染了很多极为微小的机械杂质和细菌细胞，难以用一般的过滤方

法除去，为了达到最高的纯净度，必须用净乳机净化。

原理：以每分 4000-4500 转的高速旋转，种用离心力除去牛奶中的部分杂质，和牛奶中的体细胞，净化牛乳。

净乳机：转速 73~75 转/分，温度 $<10^{\circ}\text{C}$ ，压力 $\leq 0.25\text{Mpa}$

注意事项：

净乳机的转速直接影响到净乳效果，控制好净乳机转速。

定期清洗，检查卫生情况

定期检查各管路密封性

净乳效果不好的后果：

有细小颗粒存在，影响了脂肪均质。

有大量芽孢存在，影响了牛乳的质量。

冷却：将乳迅速冷却获得优质原料乳的必要条件，刚挤下的乳温度在 36°C 左右，刚落入乳中的微生物大量繁殖，酸度迅速增长，降低了乳的质量，使乳凝固变质。所以，挤奶时严格遵守卫生制度，挤出后的乳应迅速冷却，降低乳中微生物的繁殖速度，保持乳的新鲜度。

原理：利用板式换热器通过牛奶与冰对流增大面积热交换达到降温的目的。

热交换后将牛奶冷却到 $2\sim 4^{\circ}\text{C}$ 。

冷却不到位的后果：微生物大量繁殖，导致原奶变质。

贮存原奶贮存在奶仓中备用，（在原奶贮存前要对奶仓进行清洗，同时大型的奶仓必须有搅拌设施，以防止由于重力的作用稀奶油从牛奶中分离出来，搅拌必须十分平稳，由于剧烈的搅拌会导致牛乳中混

入空气，脂肪球破裂从而使游离的脂肪在解脂酸的作用下而分解。

奶仓结构（外→里）：不锈钢→保温层→不锈钢

奶仓的作用：缓冲牛奶，保证质量，满足生产需求。

奶仓的清洗：

自来水冲洗至管路内液体变清为止。

用 1.5%~2.8% $T=85-90^{\circ}\text{C}$ 的碱溶液在奶仓中循环 20-30 分钟。

自来水冲洗 15~20 分钟。

用浓度为 1.0%~1.5% 浓度为 $80\sim 85^{\circ}\text{C}$ ，酸洗每周二次。

自来水冲洗 20~25 分钟。

$68\sim 90^{\circ}\text{C}$ 热水冲洗 10 分钟

自然冷却 5 分钟，即可使用。

(19) 生牛奶生产加工流程

1) 工艺流程

原奶检验→过磅→收奶→脱气→过滤→冷却→贮存→标准化、
巴氏杀菌→贮存→配料→贮存→超高温杀菌→无菌罐贮存→灌装→
装箱→保温实验→出厂

2) 工艺流程说明

原奶检验：主要针对酸度、脂肪、全乳固体、掺假、酒精实验、
煮沸实验、蛋白质等项指标进行检测。检验方法：感官检验、理化指
标、微生物检验三个方面。

感官检验：正常乳为乳白色或微黄色，不含有肉眼看不见的异

物和异常气味。

理化指标：GB69140-1986 中规定，脂肪大于等于 3.10%，蛋白质大于等于 2.95%，酸度小于等于 1.62%。

细菌指标：控制原乳中细菌数量，致病细菌的发现，细菌含量 <250ug/ml。

过磅：通过地磅对牛奶进行称重计量。

收奶：检验合格的牛奶接收，收奶温度小于 8℃。

脱气：除去奶中部分气体，净化气味。

过滤：去除奶中较大杂质。

却：将收来的新鲜牛乳降温到 1-6℃。

贮存：牛奶在奶仓中暂存，12 小时内要求尽快巴氏处理。

牛奶标准化、巴氏杀菌：为保证产品质量的稳定，通过标准化系统对牛奶进行标准化及杀菌。

预热：将牛奶预热到 50-55℃。

净乳、分离：除去杂质达到净乳目的。

闪蒸：温度 65-70℃。

巴氏杀菌：温度 85±5℃保温 15 秒。

冷却：将巴氏奶冷却到 6℃以下。

贮存：为保证生产的连续性标准化牛奶在 1-6℃贮存，12 小时要求尽快使用。

配料：牛奶的配料过程包括物料升温、化料、保温、过滤、均质、冷却等工艺步骤。

升温: 先将 6T/H 的纯牛奶化料管线开启, 将牛奶预热到 55-60℃。

化料: 将小料通过加料器均匀的加到预热牛奶中。

保温: 小料通过保温管, 保温时间 15 分钟。

过滤: 通过双联过滤器过滤。

均质: 对上述混合均匀的物料进行均质, 要求均质压力为 180bar。

冷却: 冷却到 6℃ 以下。

当均匀的小料经过四向阀时, 将纯牛奶调奶线开启 (保证化小料牛奶比例为总量的 1/6), 小料与巴氏杀菌后牛奶混合后进入半成品罐, 搅拌 15 分钟后取样检测。

贮存: 合格的配料需在 UHT 前进行缓存以保证 UHT 的连续运行, 储存时间小于 8 小时, 温度小于 10℃。

UHT 杀菌:

预热

脱气

均质: 要求均质压力为 200bar (先调二级使压力表指示为 50bar, 再调一级使压力表指示为 200bar); 均质温度为 70℃-75℃。

超高温灭菌: 136—142℃, 其它技术参数参照设备供应商提供的技术参数。

无菌罐贮存: 为保证灌装机有尽可能长的生产时间, 产品在经 UHT 杀菌后在无菌罐中贮存, 时间要求小于 48 小时, 温度小于 30℃

灌装: 杀菌后产品在无菌条件下进行灌装。

装箱: 灌装后的产品进行装箱。

保温试验：生产中依据取样规定取样，并做保温试验。

出厂：产品在通过保温试验检验合格后方可出厂。

3) 容易出现的质量安全问题

巴氏杀菌奶生产过程中微生物污染导致产品变质；

生产过程中杀菌剂或清洗剂残留导致产品异味；

产品贮藏温度不适宜导致变质。

(20) 牛奶的生产规范

1) 生产场所

车间设置应包括生产车间和辅助车间，生产车间包括收奶车间、原料预处理车间、加工车间、半成品贮存及成品包装车间等。辅助车间包括检验室、原料仓库、材料仓库、成品仓库等为生产服务所设置的必需场所。

生产车间设置应按生产工艺流程需要，有序而整齐地布局。同时，应根据生产工艺流程、生产操作需要和生产操作区域清洁度的要求进行隔离，防止相互污染。

车间内应区分一般作业区、准清洁作业区和清洁作业区，清洁作业区内的空气应采用企业特定的杀菌方式进行杀菌。

贮存巴氏杀菌奶、高温杀菌奶和酸奶的成品库房应必备冷库及相应的制冷设备，以满足产品的贮存要求。

2) 必备的生产设备

储奶罐；

- (2) 制冷设备
- (3) 净乳设备;
- (4) 均质设备;
- (5) 巴氏杀菌设备、高温杀菌设备、超高温灭菌设备;
- (6) 无菌灌装设备;
- (7) 制冷设备;
- (8) 清洗设备;
- (9) 保温运输工具;



(21) 学生饮用奶的保藏

1) 牛奶的变质

牛奶是易腐败食品，营养丰富，是天然的培养基，极易腐败变质。

牛奶中大多含有丰富的水分和蛋白质。污染牛奶的霉菌主要有：根霉、毛霉、曲霉、青霉、串珠霉等。大多数属腐败菌。牛奶中除有这些腐败性微生物外，还会有病原性微生物存在。这些微生物引起的食品中毒或传染性疾病包括：葡萄球菌素中毒、真菌性毒素中毒、致病性大肠杆菌中毒、伤寒、细菌性痢疾、霍乱、布氏杆菌病、炭疽、结核等。牛奶中是不允许有病原性微生物存在的。

牛奶的变质主要是因微生物生长繁殖而导致牛奶中蛋白质的变性、脂肪的酸败、碳水化合物的发酵牛奶变质过程大致分为 4 个步骤：

细菌减数阶段：鲜乳中含有一定的抗菌性物质，具有一定的杀

菌作用；

发酵产酸阶段：酸度增大，分解乳糖，产生大量乳酸发酵和产酸导致球型的酪蛋白变性，伸展成线性的酪蛋白分子，并凝结成具有网络结构的凝胶状态在这阶段，乳液中可出现大量乳凝块并有大量乳清析出；

中和阶段：此时常可在乳液表面看到浓厚的霉菌群体；

腐败分解阶段：酪蛋白和脂肪被分解，变成澄清的液体，并有腐败的臭味产生在加工过程中，应采用加热消毒法杀灭这些微生物。

但是在冷藏储存以很方便的今天，冷藏牛奶中主要的导致腐败的菌是低温腐败菌。低温腐败菌是牛奶保藏过程中常见的污染菌。有些腐败菌如假单胞杆菌属中某些菌株具有很强的分解脂肪和蛋白质的能力，在低温下可将乳蛋白分解成蛋白胨或将脂肪分解产生脂肪哈败味，导致冷藏牛奶腐败。产碱杆菌属可使牛乳中的有机盐（柠檬酸盐）分解成碳酸盐，从而使牛乳转变为碱性，发生粘性变质。黄杆菌属能在低温下生长，可产生脂溶性色素，有很强的分解蛋白质的能力，使乳品发生乳清分离、凝固、变色等腐败变质现象。

2) 牛奶的包装

为了保证灭菌后的牛奶长期的安全，必须采用无菌包装对牛奶进行包装，保护产品不接触光线和空气中的氧，从而在保存牛奶原有营养成分的同时，有效抑制牛奶中微生物的繁殖，使产品达到商业无菌，实现了无需防腐剂，及无需冷链的贮存和运输。

无菌包装是一个过程，包括包装材料的选择和灌装过程的无菌。

长期保鲜奶的包装用的是一种用纸、铝箔及聚乙烯塑料层复合而成的“绿色”材料。这种材料可有效防止再污染，也可阻挡光、氧气和微生物的侵入，从而达到保质、保鲜、保营养、更保美味的效果。其次，对经过超高温（UHT）瞬间灭菌处理，并采用无菌包装的鲜奶进行无菌灌装，才能使其在贮存及运输中均不需要冷藏，当产品到达消费者手上时，其质量和营养价值仍完好无损。即便在全封闭的环境中经历了如此严格的工序，UHT 奶在出厂之前还必须通过保温

试验工艺，这是国际上比较通用的 UHT 牛奶质量保证程序。加工生产好的牛奶必须在 $30^{\circ}\text{C}\sim 35^{\circ}\text{C}$ 的环境中放置七天，七天期满后一旦发现样品中有问题出现就必须立即扣留所有的产品，再次扩大抽样量，直到样品无任何问题才允许最终出厂，因此 UHT 牛奶的安全系数是非常高的。

3) 巴氏杀菌

现今液态奶的杀菌方法主要有巴氏杀菌和瞬间高温灭菌。巴氏杀菌法就是根据对耐高温性极强的结核菌热致死曲线和乳质中最易受热影响的奶油分离性热破坏曲线的差异原理，在低温下长时间或高温下短时间进行加热处理的一种方法。巴氏消毒法所达到的温度低，但是它可使布氏杆菌、结核杆菌、痢疾杆菌、伤寒杆菌等致病微生物死亡，可以使细菌总数减少 90%-95%，故能起到减少疾病传播，延长如品的货架期。这种消毒法不会破坏消毒食品的有效成份，且方法简单。新鲜原奶中的生物活性物质十分怕热，如果用摄氏 100 度的消毒方法，则原奶中的生物活性物质将被破坏，而且原奶中的维生素、蛋

白质等也有损失。

目前国际上通用的巴氏消毒法主要有两种：一种是将牛奶加热到 62-65℃，保持 30 分钟。采用这一方法，可杀死牛奶中各种生长型致病菌，灭菌效率可达 97.3%-99.9%，经消毒后残留的只是部分嗜热菌及耐热性菌以及芽孢等，但这些细菌占多数的是乳酸菌，乳酸菌不但对人无害反而有益健康。第二种方法将牛奶加热到 75-90℃，保温 15-16 秒，其杀菌时间更短，工作效率更高。杀菌的基本原则是，能将病原菌杀死即可，温度过高反而会有较多的营养损失。

巴斯德通过大量科学实验证明，如果原奶加工时温度超过 85℃，则其中的营养物质和生物活性物质会被大量破坏，但如果低于 85℃ 时，则其营养物质和生物活性物质被保留，并且有害菌大部分被杀灭，有些有益菌却被存留。所以采用巴氏灭菌法生产的鲜奶，其营养价值和保健功能与新鲜原奶基本相同。

当今使用的巴氏杀菌程序种类繁多。“低温长时间”（LTLT）处理是一个间歇过程，如今只被小型乳品厂用来生产一些奶酪制品。“高温短时间”（HTST）处理是一个“流动”过程，通常在板式热交换器中进行，如今被广泛应用于饮用牛奶的生产。通过该方式获得的产品不是无菌的，即仍含有微生物，且在储存和处理的过程中需要冷藏。

“快速巴氏杀菌”主要应用于生产酸奶牛奶。

4) 瞬时高温灭菌

常温奶高温灭菌奶（也叫常温奶），是牛奶经过超高温瞬时灭菌（135℃到 150℃，4 到 15 秒）的瞬间灭菌处理，完全破坏其中可生

长的微生物和芽孢。但是因为高温处理，牛奶的一些不耐热营养成分如维生素等会遭到破坏，其中的乳糖也会焦化，蛋白质与乳糖还会发生一定的美拉德反应，使牛奶褐变，并破坏牛奶原有的风味。超高温技术能有效地消灭细菌，但同时可保存牛奶原有的营养成分。研究报告显示，UHT 处理对牛奶中脂肪、矿物质及主要蛋白质的营养价值不构成影响，同时必需氨基酸和维生素的营养价值只有极微量的改变。超高温灭菌奶可在常温下保藏 30 天以上。

UHT 超高温灭菌奶需要采用新鲜优质的奶源。在进入生产车间后，首先要进行预处理这项特有工艺。原料奶在密封的管道内被加温至 75°C ，这样做是为了把牛奶中的细菌激活，随后采用超高温灭菌时效果才能大大提高。因为牛奶如果要做到无菌，原料奶在进行超高温灭菌之前就必须保证每毫升细菌数不超过 3 万，这其实已达到了巴氏饮用奶的标准，但 UHT 奶的标准更高。经过预处理的牛奶接下来就要进入 UHT 超高温灭菌工艺，这一流程同样也是在完全密闭无菌的环境下进行的。外部的工作人员通过三次升温将密闭管道内的牛奶加热到 137°C ，并持续几秒钟，再迅速冷却。这样一来牛奶中的细菌不但能够被充分杀灭，而且由于升温的时间很短，只有 4 秒钟左右，因此牛奶中的营养成分不会遭到破坏。

5) 新型生物保藏法

抑制酶是一种以游霉素为有效成分的具有活性化合物的抗真菌素，对细菌没有抑制作用，因此，它不影响酸奶、奶酪、生火腿、干香肠的自然成熟过程。对抑制酶经近三十五年来的实践经验表明，它

几乎是预防食物发霉的最理想的物质。

低溶解度的抑制酶很适合对食物的表面处理，抑制酶会留在食物表面，因此，它作用在多数霉菌和酵母生成的特殊地方，而不影响对某些重要食品的发酵过程。抑制酶对于几乎所有的真菌类（霉菌和酵母菌）都有很强的抑制性，但对细菌、病毒或其他微生物无作用，这些在实验室和生产中都能看到。通常作为抑制剂物质的纳他霉素，其最小抑制浓度是微生物存在数目的函数。

(22) 牛奶仓储及分发保障措施

1) 目的

为了对产成品库房的入、出库流程进行有效地控制以及对产成品的储存进行规范管理，使产成品装车发货流程清晰明了、及时有效、安全规范，如实建立记录产品销售台帐，记录产品的销售去向、数量，出现质量问题能够根据台帐进行溯源。

2) 适用范围

牛奶产品、原料仓库的管理人员和实际操作人员。

3) 职责

库管员：负责产成品的入、出库管理，负责库房的安全巡视及卫生处理等。

物流部经理：负责负责外来人员进入库房的确认及陪同。

4) 相关管理规定

① 库房人员管理

库房内禁止吸烟，未经部门领导批准，库房重地禁止非本岗（仅限在岗库管人员、叉车司机）人员擅自入库，如有其它人员需要进入库房作业需填写库房外来人员登记表，主管领导审批后方可进入库房，如有违反规定者罚款 200 元：

库管员进入库房应穿着统一的工作服，佩戴员工证，加强库房管理，保质、保量、及时做好产成品的出入及保管工作；

保持库区内及一切设备卫生，不准随手丢弃杂物，不准随地吐痰，杜绝一切不卫生的行为发生；

库管员要认真做好库房的安全工作，经常巡视库房，认真做好防火、防潮、防盗工作，检查火灾危险隐患，做好安全巡视记录，发现问题应及时汇报相关领导；

库房所备消防设施不得乱动或挪作它用，周围不许堆放任何物品，并经常检查，使之保持有效状态。库管员应熟记火灾报警信号，按规定程序报警，熟知灭火器材的属性，并能正确熟练地使用各种灭火器材。库房安全防火，要坚持“预防为主，防消结合”的原则，要创建无火灾、无失盗、无虫鼠霉变，无差错事故的四无库房。

对部门员工做好清真内容的培训，避免与清真禁忌品混放风险。

② 库房储存防护管理规范

仓储区外部雨棚下为产品发货区，发货区能够避免受外界天气（如雨、雪）的影响，发货区与接收区应有有效的隔离，以防止混淆

的产生。在发货区可对外包装、容器进行必要的清洁。

库房建立平面示意图，标示出库房中的所有配置设施，例如消防栓、门的方位，物品的摆放、粘鼠板的位置等。

物料应离地离墙存放，要整齐、稳固地码放在托盘上，托盘须保持清洁，底部要通风、防潮、易清洁。库房内物料码放应符合如下规定：垛与墙之间不少于 50cm；垛与柱之间不少于 30cm；垛与地面之间不少于 15cm；库内主要通道宽度不少于 120cm；库房内设备、设施与食品堆垛之间不少于 50cm；消防通道不少于 100cm；

库房墙壁四周平整、无破损、灰尘，地面无垃圾、无裂痕、无积水，库房不得储存有毒、有害物品或其他易腐、易燃、易爆品。

库内严禁烟火，入库人员不得携带易燃易爆物品，库房内严禁存放或使用有挥发性或刺激性气味的物品。

库房周围及库与库之间的环境卫生每天清扫一遍，做到无杂物。库房内每日检查墙壁、货架、做到无灰尘，无蜘蛛网。墙角每周用扫把清扫一次，货架每月用湿布清洁一次，特殊时期（重大风沙天气）增加清洁次数。

库房内托盘的摆放必须留有一定的距离，预留出消防安全和人员、叉车通道，库房内的消防器材、消防设施管道，保持完整，每日用湿抹布擦一遍.保持清洁卫生

库房进出口处及库内设有挡鼠板，鼠笼、粘鼠胶，并及时更换及清理。同时由相关专业公司对库区进行防虫，杀虫的防治使害虫及其他生物不易生长和隐藏。

根据产成品储存的特点，做到无霉烂变质、无损坏丢失、无隐患、无杂物积尘、无老鼠，做好库房贮存环境检测记录。

所有产成品为合格、待检、不合格、召回区域进行存放，产成品不能直接与地面接触，必须放在专用的托盘上，离墙、离地存放，严禁产成品直接落地。

库房内设有温、湿度计，温湿度计安装位置应有代表性，能够反映库房的最差状态。库房人员每天对库房的温、湿度进行监控，保持温、湿度值在标准范围内（温度 $\leq 25^{\circ}\text{C}$ 湿度 $\leq 65\%\text{RH}$ ），并对监测结果进行记录。如库房内温、湿度超出标准值，及时通风处理。

产成品出入库时所有出、入库单及台帐应详细记录并且做到帐物相符，以便追溯。

库房出货时应遵循“先进先出”和“近效期先出”的原则。

5) 产成品储存标识要求

库存所有产成品按名称、生产日期、数量、检验状态（待检、合格、不合格）进行标识悬挂。

标识必须随时更新，不可出现标识与实物不符的现象

标识牌表面字迹清晰、标识准确无误、不允许有涂改现象。

待检、合格标识有库房班长保管，不得随意放在工作现场。

待检库管理

产成品放行前，生产采用寄存方式储存，在待检状态前车间核算员填写《产成品入待检库交接明细》，库管员清点库存，无误后双方签字确认。产成品将在待检区储存，库管员将产品前挂有待检品标

识，根据检测中心出具的《出厂成品乳粉质检报告单》，检验合格的办理产品入库流程，检测不合格的将产品移至不合格区域，封存处理。

6) 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：

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



确认订单内容准确无误后，统一由商务负责，传订单到财务审核，再由公司总经理审核，审核通过后再传到采购员手中。

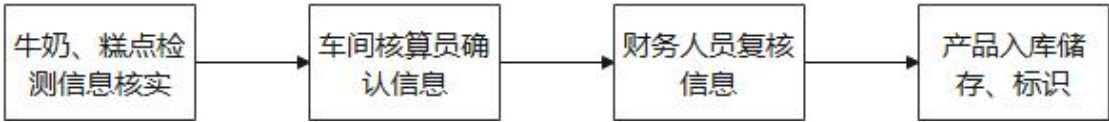
采购人员把当天的原始订单整理好，统一交商务保管，编写当日订单的流水号，按时间顺序装订成册。

采购人员当天采购订单所需要的食品，当日需要送达的食品，经采购检测合格后，直接装车运送至客户指定

7) 入库环节

① 生产产品（牛奶）入库

➤ 入库流程



➤ 流程说明

牛奶检测信息核实：库管员根据《出厂成品乳粉质检报告单》填写《产成品入库单》并由当班车间核算员与库房管理员共同签字确

认

车间核算员确认信息：库房主管对车间核算员签字确认的入库单进行审核签字，并开始入库

财务人员复核信息：核算员将入库单交于财务部门并由财务人员复核签字，财务人员与财务联留存。

产品入库储存、标识：成品保管员根据入库单及产品数量更改相关账官，核对产品标识

② 生产成品（小包）入库

➤ 成品入库流程



➤ 流程说明

成品转库信息确认：库房核算员接到总部品控出具的检验合格报告单后，填写《物品材料出库领料单》写清出库产品的名称、批号、数量、出库日期并由营运主管签字确认，办理转库手续

成品入营运库信息确认：库管员接到《物品材料出库领料单》后对出库的产品名称、日期、批号、数量进行核对后签字，并填写《产成品入库单》并签字确认。

营运主管确认入库信息：库管员将《产成品入库单》交于营运主管签字。

成品库管员将《产成品入库单》交给数据员，数据员录入系统，并更改相关账目，数据员录入出库、入库单，交给财务人员。

8) 食品在库环节

① 仓库理货管理

➤ 供应商理货程序：

供应商必须在定单规定送货日期内前一天送货，否则，可以拒收。

供应商送货食品描述、含量、规格等，必须与请购单中的请购食品描述一致。

供应商送货数量不得多于请购单数量。

供应商送到成套食品配件必须齐全。

供应商送货食品根据物品的特点或使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成分的名称和含量。必须有质量检验合格证。

供应商送货时必须先与计划员联系确认送货食品是否直送现场、如需直送现场按请购单中的请购食品数量、规格、型号进行清点后方可直送现场。如不需直送现场供应商将请购单中的请购食品按种类、数量、规格、型号摆放到指定的理货区域内指定拍子上，与计划员共同对其食品进行清点、或抽检。

➤ 食品验收标准：

食品外箱需完整无损。

食品包装单位需正确无误，包装牢固。

送货数量不得多于请购单数量，如果供应商送货数量超出订单范围，只按订单数量接收。不收超出部分物品，则供应商应将超出部分物品拉走。



送货食品描述、含量、规格、型号等，必须与请购单中的物品描述一致。

保质期限：一年保质期食品，必须具有 2/3 有效时间，一年以上保质期，必须具有 1/2 有效时间，否则可拒收。

成套食品配件必须齐全。

供应商送货食品根据食品的特点或使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成分的名称和含量。必须有质量检验合格证。

➤ 供应商送食品有以下情况之一的，可拒收：

送到的食品描述、含量、型号、规格等，与请购单不相符。

超过规定的保质期。

没有按要求进行包装的物品。

外包装破损严重、单品受压变形、断裂、外表有划痕、漏油、外表生锈有油渍不净者（设备）、食品有瑕疵等。

质量问题。

不予配合的供应商（该退货的商品没有退换货的）予以拒收。

成套物品配件不全者。

直供商品无订单（特殊情况除外）。

“三无”产品。（生产日期、合格证、产地认证）

② 食品的保管与养护

➤ 牛奶食品养护的基本措施及原则：

掌握牛奶的性能，适当安排储存场所；

严格入库验收；

合理堆垛苫垫；

加强仓库温度管理；

坚持在库检查。

➤ 食品分区分类储存的原则：

食品的自然属性、性质应一致；

食品的养护措施应一致；

食品的作业手段应一致；

食品的消防方法应一致。



➤ 储存的方法

按食品的种类和性质分区分类储存；

按食品的危险性质分区分类储存；

按食品的发运地分区分类储存规划和统一编号作业。

➤ 4.温度及变化规律

空气湿度是指空气的冷热程度，简称气温。距地面越近气温越高，距地面越远气温低；

空气温度的变化规律气温的日变化气温的年变化气温非周期性的变化；

库内空气温度变化规律。

掌握空气湿度及变化规律

掌握温湿度的控制方法

③ 食品盘点流程

➤ 事前准备

盘点需要充分的事前准备，否则盘点工作很难进行得十分顺利，盘点准备工作的内容如下：

确定盘点的程序与方法。对于以往盘点工作的不理想先加以检讨修正后，确定盘点的程序和方法，公司的盘点和程序和方法，应经过会议通过后列入公司正式的盘点程序或盘点制度中。

盘点日期决定要配合财务部门成本会计的决算。

盘点复盘、监盘或抽盘人员的选取，应该有级别顺序。

盘点的用的报表和表格必须事先印妥，并进行演练。

仓库的清理工作，账目的结清工作。

➤ 确定盘点日期

一般物料每半年或一年盘点一次。对于容易毁损、败坏的物料而其盘点手续并不困难的，可酌情增加盘点次数。为便于正确计算损益以及表达财务实况，盘点最好在财务结算前进行。在淡季旺季明显的季节里，盘点工作一般在淡季进行，淡季物料的存量较少，盘点起来容易，二则停工所受损失较少，且调动人手比较容易方便。盘点时间太多造成极大浪费，故盘点时间要尽可能缩短，通常利用连续假期，于二、三内盘点完成较佳。

➤ 人员培训

为了使盘点工作顺利进行，每当定期盘点时，必须定期抽调人手增援。对于从各部门抽来的人员，必须加以组织分配，并进行短期培训，使每一位人员在盘点工作中确实能够彻底了解并担任其应尽的任务。对于认识物料的培训，重点在于复盘人员与监盘人员，因复盘

人员与监盘人员多半对物料不太熟悉。

工厂的盘点程序与盘点方法经过会议通过后，即成为公司的制度。参加初盘、复盘、抽盘、监盘的人员必须根据盘点管理程序加以培训，必须对盘点的程序、盘点的方法、盘点使用的表单等等整个过程充分了解，这样盘点工作才能得心应手。

➤ 清理仓库

供应商所交来的物料尚未办完手续的，不属于本公司的物料，所有权应为供应商所有，必须与公司的物料分开，避免混淆，以盘于公司的物料中。

验收完成物料应及时整理归仓，若一时来不及入仓，得暂在于现场，收在现场的临时帐上。

仓库关闭之前，必须通知各用料部门预领关闭期间所需的物料。

清理清洁仓库，使用权仓库，使仓库井然有序，便于计数与盘点。

将呆料、不良物料和废料预先鉴定，与一般物料划定界限，以便正式盘点作最后的鉴定。

将所有单据、文件、帐卡整理就绪，未登帐、销账的单据均应结清。

仓库的物料管理人员应于正式盘点前找时间自行盘点，若发现问题应作必要且适当处理，以利正式盘点工作的进行。

➤ 异原因的追查

盘点所得资料与账目核对结果，如发现帐物不一现象，则应积

极追查帐物差异的原因。差异原因的追查可从下列数项逐步进行：

帐物不一致是否确定，有束因料账处理制度有缺点而造成料账无法确实表达物料数目的事情。

盘亏、盘盈是否由于料账员素质过低，记账错误或进料、发料的原始单据丢失造成账料有足。

是否盘点人员不慎多盘或将分置数处的物料漏盘，或盘点人员事先培训工作进行不彻底而造成错误的现象。

对盘点的原委加以检查：盘盈盘亏是否由于盘点制度的缺陷所造成的。

盘点与帐料的差异在允许的范围之内。

盘点发生盈亏应由谁负责，所有盘点人员是否尽职。发生盘点盈亏的原因，今后是否可以事先设法预防或能否缓和帐物差异的程度。

➤ 盘点后有处理

依据管理绩效，对分管人员进行奖罚。

除物料的数量盘盈盘亏之外，有时因物料存放过久，物料品质受影响而形成呆料、不良品、报废品，物料自然也就随之而减少了。这种减价亦应该与盘亏一并处理。

物料盘盈或盘亏与物料的价格增减，必须经由上级主管认定后，填具物料盘点数量盈亏及价格增减更正表，作为改正账簿记录的依据。

料账、物料管制卡的账面纠正。

不足料应迅速办理订购。

呆、废料迅速处理。

加强整理、整顿、清扫、清洁、等“5S”工作。

呆料比率过重，宜设法研究，致办于降低呆废料。

存货率极低，存料金额过大造成财务负担大时，宜设法降低库存量。

物料供应不继率过大时，设法强化物料计划与库存管理以及采购的配合。

料架、仓储、物料存放地点足以影响到物料管理绩效，宜设法改进。

成品成本中物料成本比率过大时，应予以探讨采购价格偏高的原因，设法降低采购价格或设法寻找廉价的代用品。

物料盘点工作完成以后，所发生的并额、错误、变质、呆滞、盈亏、损耗结果，应分别予以处理，并防止以后再发生。

④ 食品包装作业

➤ 拼装：

将不同品种、花色、规格、牌号的食品拼凑合装到一个包装物内，或打包成一个整件。

前提条件：相容性、经济性、方便性。

➤ 分装、配装

根据销售需要将整箱、整筒、整包的食品分成一定规格、数量的小包。

对规格、花色单一的大件包装进行拆整编配，使食品规格、花色全以满足进货单位的需要。

加固、换装

⑤ 分拣与流通加工

➤ 食品分拣作业流程

确定拣货方法.

生成拣货资料

选择拣货路径

行走或搬运

拣取

分类与集中



➤ 食品分拣作业管理

减少拣货错误

提高拣货效率

作业应力求平衡，避免闲忙不均

事务处理和作业环节要协调配合

➤ 流通加工的内容

装袋定量化小包装

刷标记、贴标签、挂牌子

分选、配货、混装

剪裁、分装

打孔、折弯、拉拢

组装、配装

9) 食品出库环节

① 流程

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

仓库主管要准备根据订单的要求，安排各组做好出货工作。

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食品的订单日期，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。

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 XX 年 XX 月 XX 日的订单产品。

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真订单上取消“欠货”字样。当天已发送的食品的发货单要送回公司存档。

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。

② 基本要求

即根据正式的凭证和手续，准确、及时地组织好出库工作。

➤ 必须准确

准确是工作质量的一个重要标志，没有准确就没有质量。没有准确，出库工作就变得毫无意义。所谓准确就是按照出库凭证所列的物资编号、品名、规格、质量、等级、单位数量等，准确无误的进行

点交，做到单货相符，避免差错。

➤ 必须及时

发货及时是保证生产建设和人民需要的重要条件。因此，发货时在手续健全的前提下、力求简便、加快速度及时组织好物资出库作业。

➤ 必须安全

所谓出库安全，就是在出库搬运点交时注意安全操作，防止物资震坏、摔伤、破损、变形，以保证物资出库时的质量完好。



③ 原则

➤ 先进先出

为避免物资长期在库存放而超过其储存期限或增加自然损耗，因此必须坚持“先进先出、后进后出”的原则。

➤ 凭证发货

物资“收有据、出有凭”是物资收发的重要原则，所谓凭证发货就是指出库必须凭正式单据和手续，非正式凭证或白条一律不予发放（国家或上级指令的、紧急抢险救灾物资除外）。

即物资出库作业过程，其程序为：审核出库凭证→查账找货位→付货→复核→点交→出库。

➤ 凭证

即保管员对用户所持出库凭证（提货单）的审核，主要内容有：

付货仓库的名称是否相符；

提单式样是否相符；

印鉴（货主的调拨章、财务章）是否齐全；

物资编号、品名、规格、质量、等级或型号、应发数量、单位有无差错、涂改；

是否逾期。以上内容有一项不符，仓库有权拒绝发货，待原开证单位（货主）更正并盖章后，才可继续发货。

➤ 点交

即保管员将应发物资向用料单位逐项点清交接的过程，应注意：凡重量标准的、包装完整的、点件的物资，当场按件数点清交给提货人或承运部门，并随即开具出门凭证，应请提货人在出门凭证上签名；

凡应当场过磅计量或检尺换算计量的，按程序 and 规定检斤、检尺，并将磅码单抄件、检尺单抄件及出门证一并交提货人，亦应请提货人在原始磅码单及出门证上签名。

➤ 复核

即对出库物资在出库过程中的反复核对，以保证出库物资的数量准确，质量完好、避免差错。其方式有：

个人复核：即由发货保管员自己发货、自己复核，并对所发物资的数量、质量负全部责任；

相互复核：又称“交叉复核”，即两名发货保管员对对方所发物资进行照单复核，复核后应在对方出库单上签名以与对方共同承担责任；

专职复核：由仓库设置的专职复核员进行复核；

环环复核：即发货过程的各环节，如查帐、付货、检斤、开出门证、出库验放、销账等各环节，对所发食品的反复核对。

➤ 验放

这是物资储运过程在仓库的最后一环，物资实体通过验放后，即脱离了储运过程，进入了消费（生产消费）领域。因此，验放是使物资保质、保量、保安全，顺利出库、避免仓库差错的最后一关。其主要内容为：

- 1) 核对出门证是否真实、有效；有无涂改、伪造；发货保管员、司磅员、提货人是否签字；
- 2) 出门证上所列载货车型、车号是否与实际相符；
- 3) 车上所载物资的品名、规格、件数是否与出门所列相符；有无有货无证或有证无货现象；
- 4) 车上有无捎带、捎拿等异常迹象。

以上内容核查无误后，方可放行，如有异议，则应立即请发货保管员或有关部门前来复查、解决。

➤ 善后工作

食品出库后，应做好下列善后工作：

记卡销账：物资点交发出后，保管员应及时在该项物资保管卡上记录注销，并将出库凭证转料账员，及时核销保管账；

整理垛位：发剩的物资，要及时对垛位进行清理，该并的并、该移的移、尽量腾出货位，准备新的物资入库；

清理包装材料：对拆装腾空的包装材料要及时回收集中，妥善

管理，以备回空或再用。

(23) 物流送货环节

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

食品装好后，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。

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。

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。

食品送达目的地后，要由收货签收；送到货运站的，物流人员要明确分清不同客户的食品，并注意货运站的环境安全，确保食品安全；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、食品数量等等，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，黏贴在原始订单上面。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。

2. 人员、硬件设施、检验检测等方面控制制度

(1) 物资装备规划

1) 目标和原则

① 物资配备目标

项目所配备的物资装备原装合格率 100%;

配备的物资 100%满足项目需求;

如项目需新增物资,我司 100%满足。

② 物资装备的原则

科学实用、节约的原则;

分期分起,有计划配备的原则;

优质价廉的原则。

2) 配送设备的组织

凡属新型设备,项目部应先根据该项目实际情况编写《配送设备组织计划》,并报总负责人审批、备案。

项目部设备来源可分为“新购、调配、自有、租用”。

项目部需购置新的大、中型设备时,项目部设备员填写《设备购置申请表》,报项目部审批。项目部需购置小型设备可根据配送需要自行购置。

凡由配送项目部自行制作、改制的设备均要由设备技术监督员组织进行评定,评定合格才可投入使用,并由设备技术监督员填写《自制简易设备技术评定表》学

(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

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。

收货区：在这个作业区内，工作人员须完成接收食品的任务和食品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。

储存区（保管区）：在这个作业区里分类储存着验收后的食品食品。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。

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。

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食品的场所就是配装区。配装区内食品停留时间不长，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

分放食品、组配食品和安排车辆等，因此在这个作业区除了配装计算工具和小型装

发货区：发货区是工作人员将组配好的食品食品装车外运的作业区域。

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，还设有配送食品加工区。

(3) 牛奶仓库、产品配送布置标准化

一旦我公司中标，我公司保证投入的配送机械器具、检验仪器及配送车辆能够满足项目质量和进度的要求。

1) 牛奶仓库存储标准化

附近 100 米内无污染源，污染源主要指（如垃圾区、公共厕所、化工厂、垃圾处理厂、污水处理厂）等易造成异味及滋生蚊虫吸引老鼠活动的现象。另库房内没有出现污染源（如卫生间、厨房、其他生活区）等易造成异味的区域。

库房顶部整体处于封闭状态，另库房顶部封闭或通风口也有防护措施。

库房门关闭后与地面小于 0.6cm 的缝隙。另已经配备有效挡鼠板，挡鼠板需采用金属材料制成。

库房配备了使用独立托盘码放产品 1.1.米*1.2 米，没有使用破损托盘或托盘存在损害产品部件，确保了产品不受损或污染，托盘日常使用过程中保持定期托盘清洁，无灰尘，无污渍。

2) 产品会分区、定位

分区：库房划为分 5 个区域，产品存放区、托盘存放区、产品整理区、卫生工具区、办公区，上述 5 个区各根据各自需求确定相应面积。

定位：库房采用黄色或绿色 3CM 的油漆线进行了定位，参照了托盘大小进行面积确定及划线定位。

3) 三防设施配备（防火、防蝇、防鼠）

防火设施：库房的电源线路明晰，开关（电闸）配套防护罩；库房配备防火设施，张贴醒目安全标识；库房内留有消防通道，并在显著位置安放符合要求的消防器材，规划共放置 3 个灭火器，灭火器也会定期检查，确保能够正常使用；灭火器的摆放会稳固，其铭牌应朝外；手提式灭火器会设置在灭火器箱内或挂钩、托架上，其顶部离地面高度不应大于 1.50m，底部离地面高度不宜小于 0.08m；灭火器箱不上锁；灭火器不设置在潮湿或强腐蚀性的地点，当必须设置时，应有相应的保护措施。检查时库房防火设备有醒目安全标识、有消防通道、放置位置合理；

防蝇设施：采用粘捕式灭蝇灯；灭蝇灯的位置不会置于门口或直接将光线射向室外处引诱昆虫；灭蝇灯设置高度在 1.5—1.8 米；灭蝇灯保证单独供电，其开启时间规划为：1、2、12 月不开启；3、4、11 月份夜间开启，5—10 月份 24 小时开启；

灭蝇灯 1、2、12 月每月清理一次，3、4、11 月每周清理一次，5~10 月每周清理两次；灭蝇灯严格在规定时间开启或放置高度、位

置合理；

防鼠设施：仓库的入口，两侧 2 米内各设置一个粘鼠板；其它墙壁，每隔 15 米靠墙设置一个粘鼠板；粘鼠板设置的位置以不影响正常作业；粘鼠板放置位置用黄线框标识，并有按照一定顺序的编号；
检防鼠笼学年打开或破箱饵，粘鼠板无可见灰尘；

库房所有照明设备会使用具备防爆功能的灯；

会配备便捷、可直接读取数据的温湿度计 4 个；

牛奶库房需会张贴牛奶质量管控文件；

牛奶产品独立仓库仓储，不与其他产品同储。

库房无漏雨、冻损、阳光直射，通风、除湿效果好，有通风窗户、通风口外，还需配置通风、除湿设施（如风扇），库房在开门、窗通风过程中现场必须有人留守；

地面平整无起灰现象、整洁不影响产品卫生；

作业工具卫生干净，库房所使用的卫生工具及运输工具表面洁净、卫生；

产品表面不得有脚印、大量灰尘、写字等现象，正在使用灭蝇灯不得直接悬挂在产品上方，库房产品表面不得出现脚印、大量灰尘、写字、水渍、泥渍、油渍等现象。

产品码放要求：产品码放整齐，不允许单托盘出现多品项混放，单托盘产品不允许超出托盘码放，高于 6 层必须进行联垛码放，垛与垛前后偏差 $\leq 8\text{cm}$ ；

库房产品储存有效离墙离地：产品与墙体间距 30cm 库房墙体需

保证清洁平整，托盘码放产品需有通风效果，不得使用纸板、油毡等易引起火灾的物品仓储产品，产品与地面间距 15cm 产品码放高度：不得超高码放（利乐 14 层，康美 10 层）；

库房产品按照品项执行“先进先出”原则，产品出库按照单品项“先进先出”原则执行；库房内不得出现临期品；

库房配备三防设施有效使用
漏、胀包、变形及破损问题产品，隔离存放。库房人员定时巡检，对漏、胀包、破损产品及时挑出放入不合格品区或报废处理；

产品不得与清真禁忌物同储，禁止与清真禁忌物同储，清真忌物主要指猪肉、自死物、酒类、麻醉品等；

人员管理，我公司会设立食品安全管理员，对产品到货、仓储、发运过程进行食品安全管理检查；

文件制度、记录：建立食品安全管理制度并悬挂（或可视化看板）；

食品安全管理制度：必须包含《中华人民共和国食品安全法》《库房质量管理标准》《装卸要求》《外来人员管理》等；

配备产品标示卡；

配备产品标示卡，标识卡记录详细不得出现缺项（数量、日期、规格、名称、工厂代码）；

4) 发货产品批次记录及留存归档

需要配备发货产品批次记录及按月留存归档，发货批次记录详细不得出现缺项及造假（记录包括日期、时间段、工厂代码、机台号、

流向);

温湿度记录管理：配备温湿度计，记每日上、下午各一次，不得出现漏记，并按月留存归档；

外来人员管理，配备外来人员出入库记录表，外来人员记录及时、准确，不得由他人代签，记录及按月留存；

相关部门抽检记录，相关部门抽检及时记录，记录相关信息需留存归档；

食品安全管理员对到货接收产品进行自检形成记录并留存归档，食品安全管理员对到货接收产品检查外观是否良好、是否存在胀包漏奶等异常问题，是否符合食品安全进行判定，并成记录存档；

配备配送车辆检查记录表并按月留存归档；

每周必须由专管人员对库房自查并形成记录留存归档，每周由专人依据库房自查表对库房进行检查，并形成检查记录，每月归档保存；

发货批次记录≥5%发货批次包括生产日期、工厂代码、时分秒及机台号，依据发货数量比例，每批记录数量≥5%

库房配备塑料托盘、粘捕式灭蝇灯、监控设备（无死角，保证影像有效留存）、具有追溯手持终端扫描枪，地面进行无尘化处理保证库房地面无裂痕、无翘起、不起灰等。

(4) 牛奶产品配送环节规范化

我司配备了专用运输车辆、冷冻/冷藏车、保鲜、防冻配送车、密封厢式配送车辆等等，能够满足配送项目的需要。

1) 不允许摔扔产品及坐、卧、踩、踏产品

严禁装卸工在装卸过程中出现摔扔产品或坐、踩、踏产品或野蛮装卸；库房产品表面不得有明显脚印时或踩踏产品。

坚决不允许将破损、变形、箱皮污染产品装车，配送过程随机抽检，发现存在破损产品均视此条不符（破损定义：产品包装箱破损、提手脱落、漏奶、严重变形等）。

2) 配送车辆管控

牛奶配送运输车辆采用封闭型自有车，车厢顶部、侧壁、底部不得出现漏雨或进水，独立运输牛奶产品，在非作业状态时不得用于其它运输，配送车辆车厢钥匙由专人管理。配送车辆所有车门非作业时处于封闭状态；车辆干净卫生：车辆外部杜绝存在污渍、淤泥等、车厢内部有明显异味、灰尘、杂物现象，配送车辆每周需定期进行清洗并形成记录；车体厢内产品接触面有效防护：原则是产品在配送过程中，产品不与车体直接接触，车体不平可采用干净木板、聚苯板、塑料雨布、干净箱皮等干净材料进行遮挡防护；

配送过程监督：装车前由食品安全管理员对车体卫生进行检查并形成检查记录，确保车体（箱）内干净、卫生、无异物、无异味，车箱体产品接触面有防护，装卸作业期间需由食品安全管理人员进行全程监督。

3) 配送产品管控

装车产品码放必须紧凑并联垛码放，一配送产品码放不得超高，详细见产品码放标准，配送产品时不得与清真禁忌物同载。

(5) 牛奶主要加工设备介绍

1) 制冷罐

由罐体、搅拌机、制冷机组、电器控制等几部分组成。

2) 巴氏杀菌罐

由罐体、搅拌电机、加热系统、电器控制等几部分组成。

罐体全部采用不锈钢 SUS304 制成，经精密抛光处理，污垢不易积存，好清洗耐腐蚀。

3) 预冷罐

预冷罐主要由罐体、搅拌机、加热系统、电器控制等几部分组成。

用双层冷水降温系统，质量轻、散热性能好

4) 双联过滤器

本设备全部采用不锈钢制造，是二个柱体组成。

连接管路采用活接或卡箍连接方式，进出料阀门采用三通球阀启闭，耐压耐温，操作灵活方便，无料液泄漏更卫生

5) 均质机

均质罐主要由罐体、搅拌机、高速剪切泵、电器控制等几部分组成。



罐体保温层采用导热系数小的岩棉或聚胺酯发泡保温材料充填，质量轻、保温性能好。

6) CIP 清洗

CIP 清洗既不解体生产设备，又可用简单操作方法安全自动的清洗系统，几乎被引进到所有的食品，饮料及制药等工厂。CIP 清洗系统，是由三个分别装有弱酸水、弱碱水、清水的储罐以及水泵、管道、阀门等组成。通过三种液体的分别循环清洗设备，使设备干净无卫生死角。原则上建议客户采用 CIP 清洗系统，但是 CIP 清洗系统造价较高，如果产量较低的话，客户也可选择手工清洗牛奶全套加工生产线。

(6) 设备保养维护

1) 设备维护制度

加强设备、设施的维护保养工作，坚持“预防为主”和“维护与计划检修相结合”的原则，做到正确使用，精心维护，使设备经常处于良好状态，保证设备、设施的长期、安全、稳定运转。

设备、设施操作人员是设备、设施维护保养的责任者，实行以操作人员为主的设备维护保养责任制。

操作人员必须以严肃的态度和科学的方法正确使用的维护好设备，必须严格执行岗位责任制和各种设备操作规程。

操作维修人员要不断学习钻研各岗位业务技术。

要定期进行多岗位培训，使操作和维修人员能做到一专多能，

做到“四懂三会”：

四懂：懂结构、懂原理、懂性能、懂用途；

三会：会使用、会维护保养、会排除故障。

特种设备操作维修保养人员须按政府有关部门的规定经过培训、考核合格后发给证书，才能持证上岗操作和维修。

从事电气（类）操作维修人员必须是有证电工、电焊工，无证者不得上岗。



设备操作人员必须严格遵守操作规程，进行设备的启动、运行和停机。

设备操作维修人员，必须坚守岗位，严格执行巡回检查制度，认真填写《设备维修保养记录》，严格执行交接班制度。

设备维修保养人员应定时定点上岗检查，随时注意观察设备运行情况，发现缺陷和隐患要及时消除，不能立即消除的缺陷，要及时向部门主管或设备设施管理者汇报并作好记录填写《设备维修保养记录表》，确保正常运转。

操作和维修人员应该为设备创造良好的运作环境，搞好设备环境及劳动保护、安全生产工作，对本岗位的设备、设施等要定期检查维护，并做好清洁卫生工作。

重要设备应有专人负责定期检查、维修，对在用、备用、封存和闲置的设备，都要定期进行除尘、防潮、防腐蚀等的维护保养工作，

做好清洁、润滑和紧固工作，及时消除跑、冒、滴、漏。

各级设备管理人员必须对各种设备维护保养制度的贯彻执行情况进行定期检查，认真总结操作和维修工作的经验教训，不断改进设备管理工作。

2) 设备设施例行保养制度

各种设备设施的操作人员对本岗位的设备，应每天进行巡回检查，并做好巡回检查记录。

在巡回检查中，如发现事故隐患，应及时向领班汇报，并及时处理，同时领班应向部门主管汇报。

各种设备的操作人员应认真做好所做日常保养项目的记录。

操作人员应通过眼看、手摸、耳听、鼻嗅、身体感觉等不同手段对本岗位的设备，按点检项目的要求认真点检，每天不少于 2 次。

每台设备的点检记录、维修记录应由责任人每月汇总一次，上报部门主管。

设备设施技术管理者按各种点检和维修记录汇总情况，安排对部分运行不良的设备复查维修，凡须停机检修的设备，应列入维修计划，经工程部领导批准后，再安排停机修理。

3) 设备一、二级保养制度

一、二级保养均有工程部根据设备的保养项目及周期提出年度计划，由工程部负责人按年度一、二级保养的设备计划组织安排如期实施。

凡属一级保养的设备，均以操作人员为主，维修人员为辅，对设备外表面和有关部件检查清洗、润滑、紧固、调整，查明和消除不正常运转因素，并认真做好记录，填写好一级保养单。

凡属二级保养的设备，均以专项维修人员为主，由操作人员参加擦洗，负责拆检、修理、更换部分零件、调整定位和间隙、紧固机件等。

并认真做好修理记录，验收合格后，由专项维修人员填写好二级保养单。一、二级保养要按期完成，不得遗漏。

保养后要有主管和工程技术主任验收合格并签字后，方可投入运行，不得使各种设备带故障运行。

一、二级保养和修理的项目记录认真填写好后，应及时送交给部门主管。

一、二级保养工作要列入岗位考核，每半年或一年进行一次考核。

4) 设备设施报修、急修制度

工程部对设备、设施除按规定实行定期维修、保养外，还应建立报修、紧急修理制度。

凡是设备、设施使用部门发现设备、设施有损坏或异常情况时，应立即暂停使用，由使用部门填写好报修单送工程部。

紧急情况或突发设备事故，可用电话直接通知工程部报修。

工程部设立急修值班员，当接到急修任务时，值班员应立即按

报修内容指派专项维修工在规定时间内维修。

维修工对设备、设施维修后，应清除掉设备、设施上的油污、灰尘等，对散落在地的垃圾要清除干净，维修工具和备品备件要带走，不得有遗漏；如将设备、设施作过移动，维修工应恢复原状。

工程部夜间设立设备、设施应急修理，此项工作由技术较全面、工作认真负责的员工担任。

所有人维修人员应按所维修设备的操作规程进行，不得违反各种设备的安全操作规程，确保安全运转。

5) 设备大修制度

为了保证主要设备能长期安全运行，使设备运行达到园区可正常运转的要求，对大型设备一般隔 3-5 年或根据设备维护手册规定年限进行大修。

大修是工作量最大的一种计划维修，但设备两次大修间隔应在 1 年以上。

设备大修方案由工程部会同有关部门共同研究制订，报公司总经理审核后实施。

设备大修方案内容包括维修内容、质量要求、工程进度、劳动力、备品配件、材料、特殊工具需要量、验收规程、安全措施等。

主要设备及其主要附属设备在决定大修前，应分别进行经济效益分析和技术分析，形成书面文件上报公司及有关部门，经审核批准后方可实施。

设备大修要严格执行检修方案和检修规程，把好质量关，采取自检、互检、专业检查相结合的办法。

对主要承压载部件、压力表、安全阀等均应有鉴定合格证，锅炉压力容器、电梯等危险性较大的设备检修，除按检修规程或方案进行验收外，还必须执行各项设备管理的有关规定。

设备大修后，经过一定时间的试运转，经过按大修要求验收合格后，填写大修验收报告。

设备大修要有完整的检修记录，大修结束后要有完整的竣工资料，并归入设备档案。

3. 保证食品质量安全方案

(1) 配送场地卫生管理及保障制度

1) 配送场地卫生管理制度

牛奶保鲜冷藏库周围保持清洁，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。

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食品经营许可证复印件，禁止采购不符合卫生要求的食品。

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。

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。

生产设备、工具、容器在使用前彻底清洗消毒，用后要清洗。

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。

2) 配送场地卫生保障制度

做好食品质量、数量，进、发货登记工作，做到先进出。凭单据验收食品时须验收食品感官性状、规格质量，生产日期，保质期限是否符合卫生要求和有关规定。

定型包装食品类别、品种上架堆放，做到一货一卡，注明进货日期及食品最终食用日期。

仓库内食品要定期检查，及时清除超过保质期、发霉、变质、生锈盖的食品。

应保持空气干燥，地面干净，做好防鼠、虫、蝇及防蟑螂工作。

易腐食品，储存于密封加盖的容器内，其他食品堆放做到隔墙离地。

食品仓库不得存放有毒有害物品和非食品的杂物。

保持仓库内环境的卫生，定期大扫除，仓库内严禁吸烟。

每次检查，都必须有记录。记录必须完整、齐全，并存档。

3) 除四害工作管理制度

① 组织领导

为提高食品安全意识，预防食品污染的发生，降低四害数量，加强对除四害的工作力度，除四害情况及方法，制订除四害的工作制度。

认真执行相关除“四害”要求，加大本项目部检查督办力度。

开展“四害”的危害及疾病传播的宣传，增强职工除害防病意

识。

实行目标管理，对配送场地、宿舍、厕所要重点督查，落实防控措施。

② 灭鼠工作

把除四害工作列为单位工作、创建文明单位工作的重要内容来抓，人人参予，个个动手，不留死角。

灭鼠工作坚持经常与突击相结合，防、灭相结合，只能使用工具，尽量减少药物。

及时清理室内外杂物，经常检查仓库、墙角、墙缝、鼠洞，及时堵塞，对鼠笼、鼠夹应及时投放和清理。

③ 灭蝇、灭蚊工作

彻底清除蚊、蝇孳生场所和卫生死角，翻盆倒罐，清除积水，不乱倒乱丢垃圾。

定点、定人、定时对孳生场所进行药物喷洒消灭。

完善防蝇设施，垃圾箱有盖有门，密封存放垃圾，厕所定人打扫，定时使用物理灭蚊灭蝇。

④ 灭蟑螂工作

每年每季秋季开展药物消灭蟑螂突击活动。

饮食、食品存放处必须开展经常性的灭蟑螂活动，确保“药到虫除”无蟑螂残留。

配送基地要经常彻底清理蟑螂栖息场所，并搞好室内外卫生，清洗厨房每个角落，确保饮食卫生。

4) 场所、配送工具清洗消毒保洁管理制度

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。

① 建立健全环境卫生组织，划分卫生责任区。

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。

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、无丝缕、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。

公司配送场所、会客区、大厅、厨房、餐厅、卫生间等按照公司卫生值班表执行。

② 场地、车辆、用具清洗消毒

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。

按清洁的程序进行“一洗、二刷、三冲、四消毒”。

使用专用的洗洁精或洗车液清洗。

刷掉用具上难以清除的污垢。

用高压水枪冲洗用具。

5) 场所及设施设备清洗消毒和维修保养制度

建立场所及设施设备清洗消毒和维修保养制度，明确清洗消毒和维修保养的对象、方法、频次和人员等内容，确保清洗、消毒效果。

食品经营、贮存场所内环境（包括地面、排水沟、墙壁、天花板、门窗等）应保持清洁和良好状况。废弃物及时清理，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。

食品经营、贮存场所应当做好防虫、防鼠等措施，防止虫害污染。除虫灭害工作应当采取物理捕杀的方法。

食品销售设施设备应做到专区设置、专用标识、专人维护，确保设备设置能够正常运转。

各类食品销售设施设备使用后应当立即清洗，存放在清洁的容器或区域内。直接接触食品的应当消毒，非直接接触食品的适时消毒。

清洗消毒食品的洗涤剂、消毒剂应当符合国家标准，对人体安全、无害。

场所及设施设备清洗消毒和维修保养应当建立档案，如实记录清洗消毒和维修保养的时间、对象、方法、频次和人员等内容，保存时限不得少于 2 年。

(2) 设施设备管理制度

1) 食材配送设备及用具管理制度

所有设备、设施、用具实行文明操作，按规范标准操作与管理。

对所有设备、制定的保养维护措施，人人遵守。

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

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。

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。

所有用具以旧换新，并需办理相关手续。

一切机械、用具、厨具具（包括零部件）不准私自带出。

一切机械、用具、厨具应轻拿轻放，避免人为损坏。

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。

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。

2) 生产设施、设备、工具、容器清洗、消毒制度

为了强化清洗消毒制度的贯彻执行，消除生产过程中产生的不必要的污染和对产品质量产生的不良影响，确保食品质量安全的实施。

本制度适用于本公司产品质量形成过程中所接触的各种生产设施、设备、工具、容器的清洗、消毒等。

③ 生产设施的清洗、消毒

凡在生产中使用的各种设施都必须定期或不定期的进行清洗和消毒，清洗和消毒工作要指定专人负责，实行分区或分机包干。负责人要经常检查该工作的落实情况。

所有生产设施都必须保持清洁卫生，不允许出现带“病”工作的现象，所有设施都要满足《食品生产许可管理办法》（国家市场监督管理总局令第24号）和食品生产的卫生要求，需要定期消毒的设施都要定期消毒。

④ 生产设备的清洗、消毒

生产设备的清洗、消毒工作要由专人负责，并挂牌明示。对于与原材料直接接触的生产设备要重点做好清洗、消毒工作，特别要注意机内残留物，如有，必须清洗干净，才能开机。

要加强对生产设备的维修保养，保持生产设备的正常状态。生产设备上不允许存在污垢、锈点、灰尘等现象。

⑤ 容器的清洗、消毒

容器要保持干净，定期刷洗，定点妥善存放，不允许乱扔乱放，容器刷洗后，必须使用消毒液进行消毒，并用清水冲刷干净。

凡与产品直接接触的工具，必须经过清洗、消毒后才能使用，使用的各种工具都应按规定使用，专具专用。使用后的工具经清洗后放在指定的地点。

⑥ 各消毒池的消毒液每三天更换一次。

生产车间的清洗消毒每次生产前后都用消毒液清洗一次。工作

衣要求清洁卫生，每天清洗一次，特殊情况随脏随洗。

对于食品质量有直接影响的设施、设备、工具、容器等在清洗、消毒后，操作人员应做好记录，负责人对记录经常进行检查。

(3) 食品安全卫生管理制度

1) 食品采购

制定食品采购计划，确定采购食品的品种、品牌、数量等相关计划安排。



选择供货商。在进行供货商选择时，一律按照我公司《索证索票制度》相关规定执行，索取食品的相关资料，向供货商索取食品的相关许可证、QS 认证证书、商标证明、进货发票等证明材料，采用扫描、拍照、数据交换、电子表格等科技手段建立供货商档案备查，要认真查验供货商的主体资格证明，保证食品的来源安全合法。

签订供货合同或供货协议。与供货商签订供货合同，明确双方的权利义务，特别是出现食品质量问题时的双方的责任和义务。

在食品购入时。要求按照公司《进货查验登记制度》；《食品批发记录制度》相关规定执行，具备条件时设立食品检测室，对供货商提供的食品进行检测并做好详细记录。经查验不合格的食品，要求严格按照公司《食品抽查及食品安全追溯制度》、《不合格食品退市制度》相关规定执行，由供货商做退货处理并。

每一批次的进货情况详细记录进货台帐，账目保管期限为二年。

2) 食品储存监管

公司的食品经营流通形式主要向厂家进货，批发或者零售给顾客或者二级经销商，公司设立自有仓库进行食品贮存和监管。

在涉及食品储存与食品安全监管时，食品安全管理员严格参照公司《食品安全自查和食品安全管理员制度》；《从业人员健康检查管理制度》；定期对食品从业人员按照《从业人员学习培训制度》相关规定及标准进行食品安全培训。

仓库管理员需按照食品储藏的标准要求进行存放入库食品。食品要离墙离地，按入库的先后次序、生产日期、分类、分架、生熟分开、摆放整齐、挂牌存放。严禁存放变质、有臭味、污染不洁或超过保存期的食品。贮存直接入口的散装食品时，应当采用封闭容器。在贮存位置表明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容。

食品安全管理人员定期对指定交收仓库进行卫生检查。确保库房通风良好、干净整洁，不得将变质或不合格产品与经检验合格的食品混放在一起，以免造成污染。符合食品储存要求。

3) 食品销售

食品安全管理人员，定期对库房产品进行抽查。库房工作人员要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销售预包装食品，确保食品质量合格和食品安全。

我公司保证用于包装食品的容器必须符合卫生要求。销售散装食品的，应当在散装食品的容器、外包装上标明食品的名称、生产日

期、保质期、生产经营者名称及联系方式等内容。

公司产品的销售情况应建立销售台帐，登记买方收货信息，以备查验，库房录单员要详细记录食品出库信息、物流方向等并进行反馈。食品出库要详细记录商品的名称、商标、生产商、进货日期、生产日期、保质期、进货数量、供货商名称、联系电话、物流方向、收货信息等。

库房管理员定期对库存食品进行查验。发现食品有腐烂、变质、超过保质期等情况，要立即进行清理。

销售台账及物流台账，账目保管期限为二年。

4) 食品运输

在运输食品时，由送公司专业的配送人员配送，配送到业主指定的位置并摆放整齐，运输工具和容器要求卫生清洁，防蝇、防尘、防食品污染，保证食品质量安全。

要求配送人员在装卸和交收食品时要讲究卫生，不得将食品直接与地面接触。

直接入口的散装食品，应当采用密闭容器装运。不得把直接入口的食品堆放在地面，防止直接入口的食品受到污染。

5) 食品安全事故

为了及时、快速、妥善地处理公司发生的食品质量安全事故，最大限度地防止和减少食品质量安全问题带来的危害，保障食用者的健康和生命安全，以及预防食品安全事故发生，要求定期对食品相关从业人员进行《食品经营企业食品安全事故处理预案》培训，发生食

品安全事故时，按预案相关流程及办法进行事故处理。

(4) 安全防范管理制度

为了有效防止和消除一切事故隐患，落实“不伤害自己、不伤害他人、不被他人伤害、保护他人不受伤害”的“四不伤害”原则，确保员工工作期间及工作外安全，杜绝由于自身过失给自己造成伤害，公司现对员工安全防范管理规定如下：

凡来公司应聘人员必须是身体健康、无传染性疾病者方可录用，隐瞒患病事实者一经查实按违约解除劳动合同。

新录用员工，必须接受公司安全教育，并经考试合格后，方可签订劳动合同。

公司员工必须遵守劳动合同及公司各项规章制度，安全防范管理制度。否则，公司有权依照规章制度进行行政或经济处罚，造成损失由本人按责赔偿。

公司给有需要的员工提供住宿和就餐、洗浴场所，员工必须按要求在公司内食宿，若私自离开公司、外出，在家中或途中发生的一切意外事故责任均由其本人自行负责。

公司生产、后勤、职能部门人员休假实行轮换调休，调休必须按照公司规定办理相关手续；所有员工在休假期间所发生的一切人身伤亡或疾病医疗事故责任自行负责。

员工上下班必须自觉遵守交通规则，不遵守交通法规的员工，所导致发生的一切意外交通事故责任自负。

员工在工作范畴外或不遵守公司管理制度造成后果，均由员工自行负责。

员工必须严格遵守、执行公司安全管理制度，按车间岗位工艺流程以及安全规定进行操作，确保人身安全。

生产线员工正常上班期间，必须穿戴规定要求的劳动防护用品，按规范操作。否则，发生安全事故，责任自负。

各部门负责人在每班班前会上，要严查员工精神状态，规范员工安全操作行为。对精神不佳员工一律不许上岗。

(5) 卫生安全保障制度

根据《中华人民共和国食品安全法》和国家有关法律、法规、规章的规定，我单位就食品卫生管理工作，制定如下制度：

1) 岗位责任制度

负责人岗位职责：对食品的经营负全面责任；负责建立、健全质量管理体系，加强对业务经营人员的质量教育，保证质量管理方针和质量目标的落实和实施。定期开展质量教育和培训工作，每年组织一次全员身体检查。

管理人员岗位职责：对食品安全管理工作负直接责任；按时做好营业场所和仓库的清洁卫生工作，确保食品的经营条件和存放设施安全、无害、无污染；建立并管理员工健康档案，每年负责安排从业人员的健康检查，监督检查员工保持日常个人卫生；负责监督营业场所和仓库的温湿度在规定的范围内，确保经营食品的质量；发现可能

影响食品安全的问题应立即解决，或向负责人报告。

购销人员岗位职责：严禁采购法律法规禁止上市销售的食物；严禁从证照不全的企业采购食物；进货时认真查验供货单位的《食品生产许可证》、《食品经营许可证》、《营业执照》和《检验合格证》等；确保所售出的食物在保质期内，并应定期检查在售食物的外观性状和保质期，发现问题立即下架，同时向食品安全管理人员报告。

2) 从业人员卫生管理制度

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

凡患有痢疾、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、化脓性或渗出性皮肤病及其他有碍食物安全的疾病的人员，不得从事接触直接入口食物的工作。

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、进食、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。

3) 销售管理制度

经营场所距离非水冲式厕所、开放式粪池、垃圾堆（场）等场所的直线距离 25 米以上，并设置密闭的垃圾容器，及时清除垃圾，搞好防尘、防蝇、防鼠工作，确保环境整洁。

《食品经营许可证》和《营业执照》应悬挂于经营场所内醒目

位置。设有食品卫生管理机构和组织结构，配有经专业培训的食品安全专职管理人员。

食品陈列设施布局合理，划定食品经营区域，食品与非食品分开存放；不出售有毒有害、“三无”和未经检验或检验不合格的食品。保证食品外观清洁，如发现食品超过保质期、破损、鼠咬、受潮、生霉、生锈等现象要及时处理。

散装食品销售必须按“生熟分离”原则，分类设置散装食品销售区。按销售品种配备足量的容器，并符合卫生条件。直接入口的散装食品应有防尘材料遮盖。应在盛放食品容器的显著位置或隔离设施上设置“散装食品标识牌”，标识出食品的名称、配料表、生产日期、保质期、保存条件、食用方法、生产经营者名称及联系方式等内容，做到“一货一牌、货牌对应”。销售直接入口的散装食品必须由专人负责，为消费者提供分拣和包装服务，提供给消费者符合卫生要求的小包装。操作时应穿工作服，戴口罩、手套和帽子，使用专用工具取货。

生鲜食品应纳入“该项城市生鲜食品安全监管系统”，销售应配备货架、保温柜、冷藏柜和冷冻柜等陈列设施，配备符合要求的检测设备。

熟食制品销售间入口处应设预进间，设更衣及洗手、消毒设施，采用非手动式的水龙头。配备有效的空气消毒设施、食品冷藏设施和专用工具，食品要有防尘材料遮盖。

4) 仓库管理制度

食品仓库必须做到专用，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。

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。

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。

5) 除虫灭害制度

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。

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。

6) 卫生检查及奖惩制度

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。

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。

(6) 食品卫生、质量检验制度

1) 检测设备管理制度

为了保证食品安全，必需加强对检测设备的管理，使检测设备始终处于良好的以下状态，确保检测工作的正常进行。

建立检测设备档案。档案内容至少包括为：设备使用说明书；设备操作规程；必要的计量检定证书等，检测设备档案由质量技术处保管。

检验人员经常对检验设备维护和保养，保持检测设备正常干净，处于正常工作状态。

检验人员要严格按照操作规程文明操作，严禁违章违规操作。

检验人员在操作中，发现设备有异常现象，应立即停止操作，采取有效措施，确认设备正常时，准予操作。

计量器具要根据检定周期做好计量检定工作，计量检定工作要由法定计量检定部门进行，检定合格后，检验员负责加贴检定标志。质检部负责全公司在用计量器具的管理工作，负责计量器具台账的登记。计量器具在使用前，必须经过法定计量测试部门检定合格后才能投入使用，不合格的计量器具不准投入使用。计量器具按照使用场所不同，必须设有专人负责管理。使用计量器具必须按照其使用方法正确使用，不允许做其它使用，以保证器具的精度。在使用中，发现计量器具有异常现象，立即停止使用，送计量检定部门进行检定，合格后才能再使用。对计量器具要定期保养，防止生锈或降低精度。计量器具的送检工作由质量监督员负责。

检测设备有检验员统一管理，非检验人员不经过质量技术监督处负责人同意，不得私自动用检测设备。

有特殊环境要求的检测设备要配备必要的检测设施，并经常记录环境条件。

要保持检验室的通风、干燥，检验室内不准抽烟、不准打闹、不准存放有腐蚀性物质等，以防损坏检测设备。

2) 检验室安全管理制度

所有试药，试剂，样品，溶液都应有标签，绝对不允许在容器内装入与标签不相符的物品。

禁止使用检验室的容器盛装食物，也不得用茶杯，食具装药品，更不准用烧杯当茶具使用。

严禁试剂入口，不得用嘴吸取酸，碱及毒性药品，严禁用鼻子

接近试剂瓶口以鉴别试剂。

凡使用有毒，有刺激，易燃易爆试剂，或能产生有毒，有刺激性气体时应在通风橱内进行，并按规定戴好防护工具，工作完毕要洗手漱口。

开启易挥发的试剂时，尤其在夏季，不使瓶口对人，最好先把试剂瓶放在冷水盆中冲几分钟，以防气体冲出伤人。

检验过程中对易挥发，易燃的有机溶剂加热时，应在水浴中进行，严禁用火焰或电炉等明火加热。

无菌试验，常用活性的培养物应灭菌处理后再清洗，防止感染。

将玻璃棒，玻璃管，温度计等插入或拔出胶塞，胶管时，均应垫有棉布，不可强行插入或拔出以免伤人。

使用电器应注意安全，不得湿手或湿物接触电源开关或电器。

稀释硫酸时，必须在硬质耐热烧杯或锥形瓶中进行，只能将浓硫酸缓缓注入水中边加热边搅拌，温度高时应等温度冷却后再继续进行，严禁将水注入硫酸中。

离开检验室时应认真检查门窗，查看水，汽等阀门是否关闭。

检验室应保持空气流通环境清洁安静，不得在检验室内高声喧哗，不得穿戴工作衣帽出场。

3) 食品质量卫生检验制度

① 目的：

为对原辅材料、成品的质量进行检验、判定和报告，以保证出厂检验的顺利实施，确保只有检验合格的产品才能出厂。

② 范围：

规定了对原辅材料、成品的检验和试验控制要求，适用于进货检验、成品检验和出厂控制

③ 职责：

化验室负责原辅材料、包装物的检验、严整、成品的检验和试验
物流部和车间予以配合
化验人员的职责、任务

严格按检验计划和检验规程进行产品的抽检工作，按检验质量标准对产品进行外观、理化、卫生指标检验，做出检验结论；

完成本岗位担负的检验和临时性试验工作，发现异常及时汇报；

. 确保检验项目齐全、数据准确，检验记录填写字迹清楚、真实，
检验结果应及时通知有关部门、岗位；

按规定方法取样，确保取样有代表性，留样标记清楚、正确。

④ 检验工作程序

货到后，由物流部仓库管理员通知化验室进行检验，并对其数量、规格、品种做好登记。化验室依据相应检验计划实施进货检验，由原材料检验员按标准和检验规程抽样，检验合格方可办理入库。

添加剂和包装等产品，由质检员按检验计划规定的项目进行检验，并对供方所提供的产品质量证明（产品合格证、检验报告单等）进行验证，符合要求后方可入库。

入库过程中，由仓库保管员负责核对并检查到货规格、数量、等级是否与发货单和本公司采购合同一致，有无运输损坏；验证无误

后，办理入库手续。

检验员根据检验结果，出具完整检验报告，明确判定合格与否，由检验人员签名，检验报告经质量负责人审核签字后有效。

检验报告报送相关部门，合格的由仓库据此办理入库手续。对不合格品，仓库不予入库，不允许投入生产使用（让步产品除外）。对特殊情况下，先入库后检验的产品，仓库要做出待检标识，经检验合格后，方可办理入库手续。不合格产品按《不合格品管理制度》执行。

本公司不具备检验条件的进货产品，物流部负责索取质量证明及使用指导类文件，作为进货验证店据。

过程检验包括水质、配料、灌装等过程半成品的检验，由各车间或工段按检验计划要求取样并进行标识，存放于适宜的环境中，检验人员到指定地点取回进行检验。

半成品的检验由质检员按检验计划和检验规程执行。

在所要求的检验未完成之前或检验未通过，生产车间不得将产品放行。特殊情况，经批准后可将产品例外放行，但仍要检验，若检验不合格，执行《不合格品管理制度》。

）设备容器清洗后的卫生指标检验，按《检验计划》的有关要求进行。

对检验发现的不合格品，由质检员做好标识和记录，并按《不合格品管理制度》进行评审处置。

各种检验报告由质检员报送有关部门和人员，并负责检验记录

的保存。

成品的检验和试验，必须在所有规定的进货检验、过程检验均已完成、结果满足规定要求后才能进行。

分装车间在分装前和出现质量问题时，及时通知检验人员，由质检员成品质检员按检验计划和标准进行抽样检验。

检验人员每天对各生产线的产品外观质量进行巡回检查，做好巡检记录，随机发现的质量问题及时通报生产车间，杜绝因整批漏检而出现的质量问题。

成品检验后，质检员及时将检验报告报送有关部门和人员。质量合格的由质检员填写“质量合格通知单”，通知仓库发货。无“质量合格通知单”的产品，仓库不准发货。成品不合格的按《不合格品管理制度》执行。

只有在检验计划中规定的各项检验都全部完成，有关检验结果符合要求，数据、文件都得到审批认可后，产品才能发出。

产品检验项目及内容

序号	检验项目	技术标准要求
1	感管	正常
2	蛋白质	企业标准
3	净含量	企业标准
4	二氧化硫残留	企业标准

5	菌落总数	企业标准
6	大肠菌群	(mpn/100g) ≤30

(7) 供货服务各项管理制度

1) 原料进货验收制度

为了使公司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

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：

法人资料、资质、资信等；

产品质量状况；

价格与交货期；

历史业绩等。

对合格供应商的控制

质检员对供应商每次供货时进行抽样检验；

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。

采购资料

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。实行食品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：

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、食品经营许可证、食品生产许可证（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食品拒收；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。

原辅料的贮存：

原辅料应在专用库房中分类贮存。

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。

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。

2) 食品原料、半成品及成品运输过程中，有效防止污染、损坏或变质管理制度

在原材料运输过程当中由人员失误造成原料被污染或损坏的应提供原料人员负责调换货或者退回厂家处理。

食品原料、半成品及成品不得与其他物品同车运输，以防污染。

在产品出厂应提前做好防护措施如：

司机技术不过关（驾驶技术差、安全驾驶规章执行不严、事故处理应急能力差等）。

司机不安全行车状态（带病行车、过度疲劳等）。

装车人失误（超重装载、超高装载、过量充装）等导致产品被污染或损坏变质的应由公司与运输人员协调处理。

(8) 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。

储运图示的标志应符合 GB/T191 的规定。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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，并签订运输合同。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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

(9) 仓库管理制度

为提高仓库的基础管理工作，为加快食品的进出库效率，进一步规范我公司产品流通、保管和控制程序，维护公司资产的安全完整，特制定本公司仓库管理制度

1) 仓库基本管理

产品必须码放在垫板上，不允许产品直接接触地面，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。

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。

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。

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。

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。

仓库消防灭火器要固定在墙壁上或水泥柱上，消防通道位置不能存放食品，食品放置也不能影响灭火器的取拿；紧急出口一定要保持畅通，为了产品不丢失，可用公司封条将安全紧急出口封上，定期检查是否损坏，并定期组织消防演习，对新进员工进行消防工具使用培训和消防安全培训。

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。

2) 入库管理

物品采购回来后首先办理入库手续，由采购人员向仓库验收人员逐单交接。仓库验收人员要根据采购计划单的项目认真清点所要入库物品的数量，并检查好物品的规格、质量，做到数量、规格、品种，价格准确无误，质量完好，配套齐全，并在接收单上签字（或在入库登记簿上共同签字确认）。

验收完毕后将商品验收单报到财务，财务审核后转成入库单。验收人员做好编号登记，做到一货一号，不得遗漏。采购人员审核条形码。配送经理根据实际需要将物品分发到仓库并合理摆放好，并在电脑里做好相关记录，做到准确无误。

物品进库根据入库凭证，现场交接接收，必须按所购物品条款内容、物品质量标准，对物品进行检查验收，并做好入库登记。

物品验收合格后，应及时入库。

物品入库，要按照不同的型号、材质、规格、功能和要求，分类、分别放入货架的相应位置储存，在储存时注意做好防锈，防潮处

理，保证食品的安全。

物品数量准确、价格不串。做到帐、标牌、食品相符合。发现问题不能随意的更改，应查明原因，是否有漏入库，多入库。

精密、易碎及贵重食品要轻拿轻放，严禁挤压、碰撞，倒置，要做到妥善保存，其中贵重物品应入公司内小仓库保存，以防盗窃。

做好防火、防盗、防潮工作，严禁与我公司无关的人员进入仓库。

仓库保持通风，保持库区内整洁，由于仓库的容量有限，食品的摆放应整齐紧凑，作到无遮掩，标牌要醒目，便于识别辨认。

3) 出库管理

所有物品出库前必须有销货单，配送经理签字后交仓库管理员。
物品出库仓库管理员要做好记录，领用人签字。

产品名称	产品编号	产品制定人	制定日期	产品签收人	签收日期

物品出库，数量要准确（账面出库数量要和出库单，实际出库实际数量相符）。做到帐、标牌、食品相符合。发现问题不能随意的更改，应查明原因，是否有漏出库，多出库。

仓库管理员严格执行凭销货单发货，无单不发货，内容填写不准确不发货，数目有涂改痕迹不发货，发生上述问题应及时的与相关

的责任人做好食品的核对，保证发货的正确性，及时解决，及时供货，保证合同的完整履行。

物品发放按“先进先出、推陈储新”的原则进行，做到不易保管的先出、包装简易的先出、容易变质老化的先出。

产品出库时要保证产品质量卫生符合要求，不合格不得发货，同时出货产品不得出现串货、混发、混装或错发现象。

保管员要做好出库登记，并定期向主管部门做出入库报告。

为了防止出现出库食品出错，要严格遵守出库制度，应先写好出库单（销货单、调拨单、配送单）并且相关责任人签字后，交仓库管理人员进行出库登记工作，完成后才可以到仓库拿取食品。

4) 退货管理

退货产品入库时仓管人员要区分良品和不良品，要将良品放置在退货待处理区，将不良品放置在不良产品存放区，不得混放，不得随意不分区域放置。

区分好的合格产品要整理分类、清点数量、做好标识。能够在市场上重新销售的产品要重新包装重新入库，不能再市场上销售的产品要通过特殊渠道销售，或做促销活动时采用。

对确认报废的不良产品由仓管人员填写《报废处理单》交于仓库经理确认，并经财务人员审核后，仓管人员根据《报废处理单》将报废产品的型号、数量清点清楚，方可报废处理。

报废产品不得随意倾倒处置，要将报废产品统一倒在当地相关部门指定的垃圾处理区域。

5) 监督管理

产品有效证件不全的、有质量问题的产品，仓库管理人员有权拒绝入库。如有仓库有效证件不全的、有质量问题的产品入库，对仓库管理人员处罚 50 元次。

异常库存未上报的，盘点时发现有质量问题产品未上报的处罚相关责任人 50 元次。

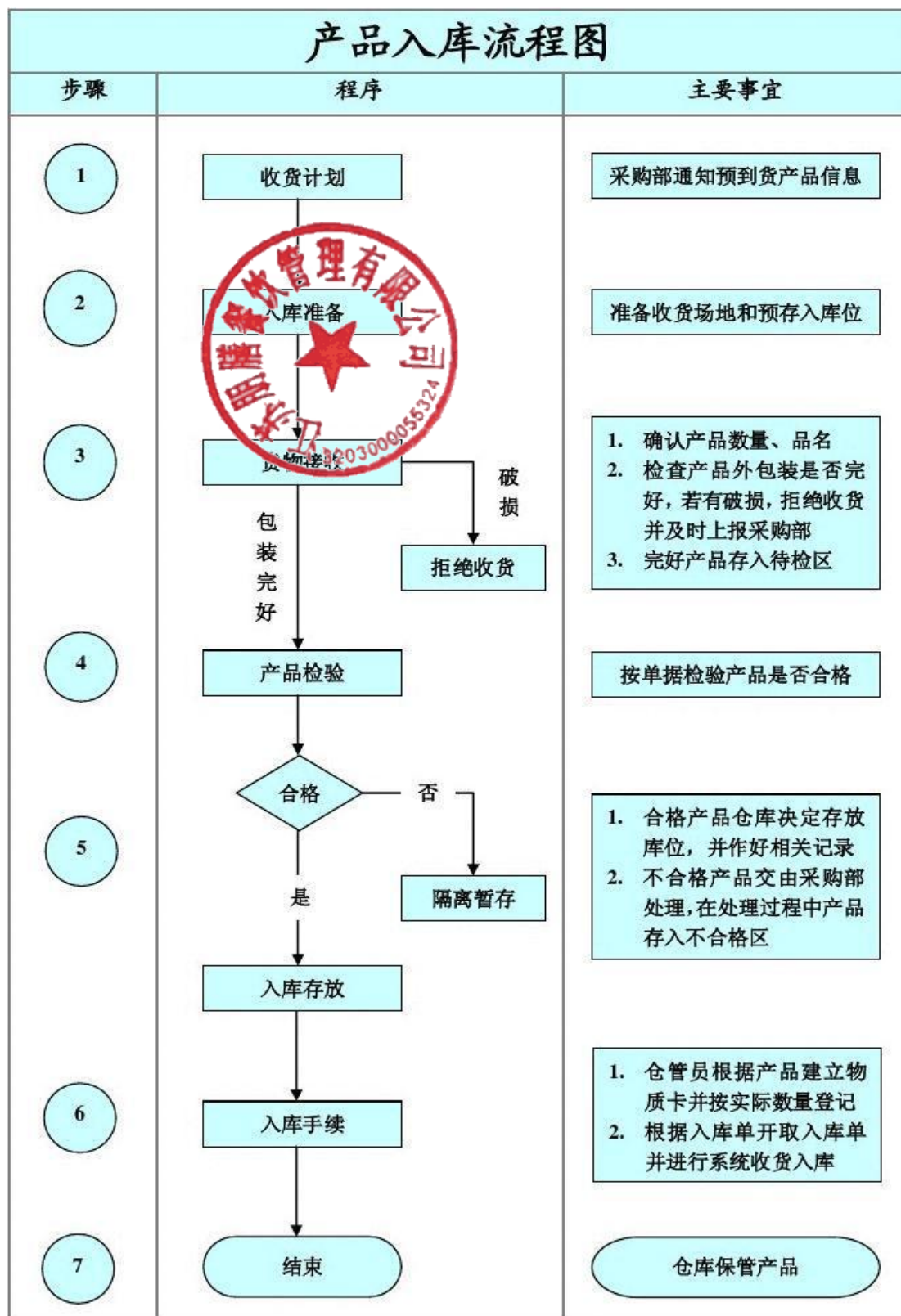
仓库存放物品不符合规定的，仓库卫生没有按时打扫的第一次给予整改，以后处罚 50 元次。

将不良产品和合格产品未分开存放的处罚 20 元次，将不良产品未按规定出库的处罚相关责任人 100 元次，。

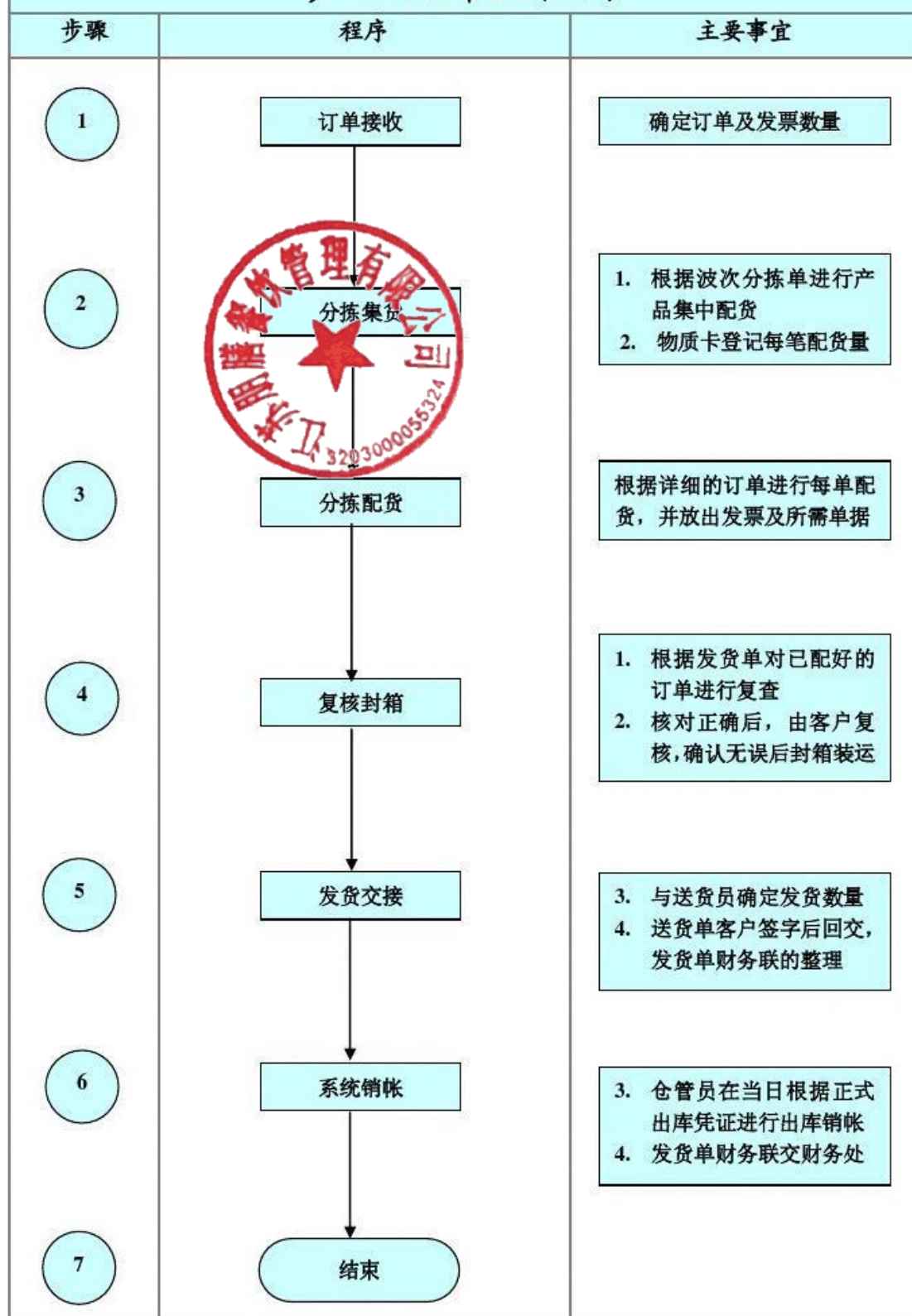
产品出库时未按照先进先出的原则执行时，处罚相关责任人 50 元次。

将不良产品未经过《报废处理单》处理的，由仓库管理人员全额赔偿。

6) 完整的出入库流程



产品出库流程图



(10) 出货管理制度

客户收货员凭配送中心出具的商品交接单据，验收清点实际到货商品。

所有带货必须随车携带具体的送货清单。

为有效降低交接中的差错率，商品未交接清楚，配送专员和客户收货员对所清点商品件数不一致时，不得拉入卖场。如因特殊情况（根据客户需求而定），确需入场的，由配送专员和收货员协商具体交接办法并在交接单中注明。

因装卸不当等人为原因造成商品破损的均需责任人当场按商品价格赔偿。

客户在卸货过程中发现有破损的商品，应请客户填写拒收单，由客户专员带回配送部处理。

在卸货过程中，客户若发现外包装有开口、破裂等情况，应立即检查，如发现商品内包装短少的，一律由客户专员现场确认处理。

商品交接完毕后，配送专员要协同客户收货员在交接单上签上实收件数（大写）、收货员姓名、到货时间。交接过程中，如实际到货件数和交接单总件数不相符，以实际到货件数为准，并签上实收件数（如实际到货总件数大于交接单上的总件数的，也必须按照实际到货件数签收）；交接单回单由客户专员当车带回。

客户若在配送过程中有意见和建议的，客户专员要虚心接受并将相关意见反馈改善。

(11) 配送日常工作质量检查制度

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。

各项内容的检查分别或同时进行。

卫生检查：每日一次，含食品卫生、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。

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。

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。

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。

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。

(12) 运送管理制度

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。

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。

驾驶员出车前要例行检查车辆看其性能是否正常，发现异常要立即报修。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

(13) 不合格食品召回、销毁制度

1) 目的

为有效召回已交付给学校的已发生或可能发生的不安全产品，避免和减少不安全食品的危害，保护消费者的身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国食品安全法》等法律法规，特制定本程序。

2) 范围

适用于本厂生产的已经交付给顾客的不安全产品的召回。包括：

已经诱发食品污染、食源性疾病或对人体健康造成危害甚至死亡的食品；

可能引发食品污染、食源性疾病或对人体健康造成危害的食品；

含有对特定人群可能引发健康危害的成份而在食品标签和说明书上未予以标识，或标识不全、不明确的食物；

有关法律、法规规定的其他不安全食品。

3) 职责

① 质检部

负责收集召回产品的信息，召回产品的信息来源包括：

各个与质量有关的部门通过内部的控制程序，自己发现；

顾客的信息反馈及投诉；

国家法律法规的变化；

政府部门发布的召回要求。各个部门收集到的有关的召回产品的信息都要在第一时间传到质检部点。

质检部点负责制定不安全产品的召回计划，负责协助召回计划的实施，并负责产品召回后的跟踪监督。

总经理批准召回计划的实施。

业务部负责实施召回计划。

生产车间负责对召回的产品进行处理。



4) 定义描述

产品召回：产品召回，是指食品生产者按照规定程序，对由其生产原因造成的某一批次或类别的不安全食品，通过换货、退货、补充或修正消费说明等方式，及时消除或减少食品安全危害的活动。

5) 召回

.获知本厂生产的食品可能存在安全危害或接到所在地的质监部门的食品安全危害调查书面通知，质检部要立即进行食品安全危害调查和食品安全危害评估并做出危害调查、评估报告。

食品安全危害调查、评估报告经总经理批准后，质检部应当及时向当地质监部门提交调查、评估报告。

经食品安全危害调查和评估，确认属于生产原因造成的不安全食品的，应当确定召回级别，实施召回。

据食品安全危害的严重程度，食品召回级别分为三级：

一级召回：已经或可能诱发食品污染、食源性疾病等对人体健康造成严重危害甚至死亡的，或者流通范围广、社会影响大的不安全

食品的召回；

二级召回：已经或可能引发食品污染、食源性疾病等对人体健康造成危害，危害程度一般或流通范围较小、社会影响较小的不安全食品的召回；

三级召回：已经或可能引发食品污染、食源性疾病等对人体健康造成危害，危害程度轻微的。

确认食品属于应当召回的不安全食品的，生产车间应当立即停止生产不安全食品，销售科不得继续销售不安全食品。

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。

公司需要向社会发布食品召回有关信息，质检部写出报告经总经理批准后按照有关法律法规和国家质检总局有关规定，向省级以上质监部门报告。

经省级以上质监部门批准，通过媒体发出警示公告，并在《产品召回计划》表头注明“紧急召回”。

自确认食品属于应当召回的不安全食品之日起，一级召回应在 3 日内，二级召回应在 5 日内，三级召回应在 7 日内，公司质检科制定《产品召回计划》经总经理批准后，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。

食品召回计划主要包括：

召回产品

- ①拟召回产品的名称、批次、生产日期及代码；
- ②拟召回产品的数量；
- ③产品召回的原因；
- ④召回的等级；
- ⑤召回食品后的处理措施。
- ⑥产品召回的起始日期及预计产品召回的结束日期
- ⑦召回实施组织、联系方式

(2) 召回措施

- ①停止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、可能受影响的人群、严重和紧急程度；
- ⑤召回的预期效果；

总经理批准后，将《产品召回计划》立即转交业务部，并要求马上实施。

产品召回计划的实施

业务部接到《产品召回计划》后，立即通过已有的联络方式（如电话、传真、E-mail等），通知所有相关的销售商和消费者，并告知关于产品召回的具体情况，并要求立即停止销售和使用。

执行召回计划时应确保：

每一个有可能被同种危害影响的顾客都能得到产品召回的具体

信息；

从计划开始实施起，应在规定时间内完成所有相关销售商和消费者的通知工作；

产品召回要彻底。

业务部将召回计划执行的情况随时向总经理汇报，并通过内部沟通使所有与召回产品有关的员工可以得到相关信息。

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，向质监部门提交食品召回阶段性进展报告。

对召回计划有变更的，应当在食品召回阶段性进展报告中说明。

6) 召回评估与监督

项目总经理召集供销、质管、生产、办公室有关人员就召回情况进行总结，对召回效果进行评估，评估认为召回未达到预期效果的，继续组织进行召回

质检部应当在食品召回时限期满 15 日内对召回工作进行总结并写出总结报告，经公司总经理批准后，提交所在地的省级质监部门。

7) 召回产品的处理

生产科根据召回产品的具体情况及时对不安全食品进行无害化处理；根据有关规定应当销毁的食品，应当及时予以销毁。

生产科对召回食品的后处理应当有详细的记录。

8) 召回记录

业务部负责建立和保存对不安全食品自主召回、被责令召回的执行情况的记录，包括：企业通知召回的情况；实际召回的情况；对

召回产品采取补救、无害化处理或销毁的记录；整改措施的落实情况；向当地政府和县级以上监管部门报告召回及处理情况。

9) 接受监督要求

各部门要按照要求建立完善的产品质量安全档案和相关管理制度，准确记录并保存生产环节中的原辅料采购、生产加工、储运、销售以及产品标识等信息，保存消费者投诉、食源性疾病的事故、食品污染事故记录，以及食品危害纠纷信息等档案。

经总经理批准，质检部负责向所在地质监部门报告相关的食品安全危害信息，包括消费者投诉、食品安全危害事件等，不得隐瞒或虚报其生产的食品危害人体健康的事实。

公司各部门要配合质监部门组织的食品安全危害调查，不得以食品已通过任何符合性审查为由拒绝。

本厂开展的不安全食品召回工作接受质监部门的监督。

(14) 食品留样管理制度

集体食堂、提供或配送集体用餐的单位、重要接待活动与大型餐饮聚餐超过 100 人供应的食品成品应留样，以便于必要时检验。应设专人负责。

1) 目的

建立食品的留样观察管理制度，为食品质量追溯或调查提供样品。

2) 范围

适用于食品原料、成品的留样管理。

3) 责任

留样管理员、检验员负责实施。

4) 内容

留样定义企业按规定保存的、用于食品质量追溯或调查的原料、产品样品为留样。

质检部设专人负责留样管理，负责留样样品管理工作。留样管理员要具有一定的专业知识，了解样品的性质和贮存方法。

5) 留样要求

留样食品每餐、每个品种留样量不少于 100g，应分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放 48 小时以上，重要接待活动宜保留 72 小时。

留样食品取样不得被污染，贴好食品标签，待留样食品冷却后，放入 0-10℃专用冰箱内，并标明留样时间、餐次、并做好留样记录，包括留样日期、时间、品名、餐次、留样人。

留样食品必须按期限要求保留，食品样源餐厅（食堂等）进餐者如有异常，立即封存，送食品安全检测部门查验。

食品留样冰箱为专用设备，严禁存放与留样无关的物品。

重要接待活动留样冰箱要求上锁。

每批食品均要有留样；如果一批食品分成数次进行包装，则每次包装至少要保留一件最小市售包装的成品。

留样的包装形式要与食品市售包装形式相同。

每批食品的留样数量一般至少能够确保按照注册批准的质量标准完成两次全检。

食品生产用每批原辅料和与食品直接接触的包装材料均要有留样。与食品直接接触的包装材料，如成品已有留样，可不必单独留样。

物料的留样量要至少满足鉴别的需要。

物料用相应的取样袋包装。

留样贮存

所留样品须按要求包装或密封，按规定的条件贮存，并做好记录。

物料留样要在外包装贴好标签，并保持清洁。

6) 留样室环境

留样室内要配有温湿度仪与排风设施，温湿度要符合各品种项下规定的贮存要求。常温库 10-30℃，阴凉库不超过 20℃，冷库 2-10℃，45%≤湿度≤75%（有特殊要求的产品除外）。

7) 留样样品的放置

留样样品按品种分区存放，并按规格、生产日期、批号分别排列整齐。

不同品种的样品必须分别存放，不得存放在同一留样柜内。

8) 留样程序

凡需留样的样品必须由留样管理员标明品名、批号、取样日期、样品来源等信息，并在留样登记表中按要求进行登记。

留样管理员按照要求进行样品的贮存，并每天上下午各检查一次，同时做好温湿度记录。

9) 留样观察

留样管理员每半年对留样成品进行目检观察一次，并做好留样观察记录；如发现异常，要及时报告质量保证部领导，进行彻底调查并采取相应的处理措施。

10) 留样年限

成品留样按照注册批准的贮存条件保存至食品有效期后一年；物料除稳定性较差的原辅料外，用于食品生产的原辅料（不包括生产过程中使用的溶剂、气体或制药用水）和与食品直接接触的包装材料的留样要保存至产品放行后二年。

每年整理留样样品，列出报废清单，经总经理批准执行。

每年年底对成品留样观察总结一次；某个批次的样品留样观察结束后总结一次，作为资料长期保存。

成品的留样数量

产品名称							
留样量							

变更记录

序号	变更前			变更后	
	执行日期	版本号	内容	版本号	内容
1					

(15) 台账管理制度

1) 食材盘点制度

① 权责

由库管及配送中心主管负责盘点工作。

由本公司助理及食品配送财务会计负责盘点监督。

库管开单或记账时，后使用计算单位必须统一。若因计量单位混用造成财务混乱，成本反映不真实等损失，由库管承担责任。

对每种进出库物资计算时，采用先进先出法，金额要求保留到小数点后两位。

库管根据正确无误的入库单、出库单，随时登记库房明细账，登记账目时要做到数字清晰、名称齐全，并及时结出余额。

库房帐要日清月结、内容完整（摘要、品名、数量、单价、金额、规格、结存数、本月合计数、本年累计数、接前页、过次页等）、账物相符、账账相符。

库存食品原料每月定期盘点，并且无条件接受随时抽查。

所有盘点以静态盘点为原则，因此，盘点开始后应停止财物的进出和移动。

所有盘点必须以实际清点、称重或换算的确实资料为据，不得以估算定数据，严禁伪造数据记录。若伪造查实，按公司相应制度处理。

盘点完毕，盘点人员要填制《食品原料盘存表》，各负责人签字，一式两份，第一联由财务留存，供核算盘点盈亏金额；第二联留存配

送中心备查。

鲜货和蔬菜采用“实地盘存制”确定成本，其他存货采用“永续盘存制”确定成本。

账载数额如有漏账、记错、算错、未结账或账面不清等情况，应及时更正，并在财务负责人监督下进行，完成后写明原因，分析过失。

账载数字如有涂改未盖章又无凭证可查、难以查核或有虚构数字等情况，一律上报管理委员会，听候处理。

2) 源可追溯管理制度

① 目的

保证采购产品如因质量问题的反馈或其原因能追出质量问题产生的环节、根源和操作人员，以便采取纠正预防措施。

② 范围

适用于产品的跟踪、定位

③ 职责

管理者代表是本公司质量问题追溯的全面负责人，负责管理和协调质量问题追溯工作。

业务部负责市场对产品质量问题反馈的接受、传达和追溯处理后对客户的答复、处理工作。如属采购的问题，要对供方给予追溯和纠正；属于储运过程造成的问题，要对储运部门给予追溯和纠正。

生产部负责生产和包装过程中、其它部门负责在运行过程中产生质量问题的原因作具体的追溯和纠正。

品管部负责质量问题的检验及其人员的追溯和纠正。

④ 实施要求

业务部接到客户的质量问反馈后，要问清问题的详细状况和数量，并认真做好记录，在当天或第二天反馈给管理者代表。

管理者代表在了解质量问题的详细情况后，及时召集相关部门会诊，找出问题发生的根源，责令产生问题的部门作详细追溯和拿出整改方案。

责任部门要根据问题的现象，追出产生问题的根源，无论是哪一个环节产生的，都要对造成的原因进行详细分析，并及时予以纠正。属于责任心不强人为造成的，要对当事人给予教育，该处罚的要酌情处罚。并将产生问题的原因和纠正预防措施以书面形式反馈给管理者代表和业务部。

管理者代表要验证纠正预防措施的有效性。并连同业务部或相关部门，商定本次质量问题对客户处理方案，问题较严重时报请总经理作出处理。

业务部根据处理方案答复客户，如客户有异议做好重新处理和再答复工作。

⑤ 溯源工作的日常管理

日常资料记录及其保存

记录产品采购的具体资料

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。

检验员必须确认采购的产品合格才能入库。

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。

公司的溯源途径

市场反馈——发货单——采购各环节——检验员——产品

⑥ 强化溯源意识加强组织管

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。

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。

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。

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) 进货台账管理制度


公司采购食品必须建立台账记录制度。

所购食品与购物凭证相符。

台账应如实记录进货时间、食品名称、数量、产品来源、是否索证、供货商及其联系方式内容。

将台账和与食品索证有关的资料按品种、进货时间的先后次序有序整理，妥善保存备查。

4) 进货查验登记制度

根据《中华人民共和国食品安全法》第三十九条和有关法律规
定，特制定如下制度。

仅向有合法资格的食品生产经营者采购食品，并查验其食品生产许可证或食品经营许可证和营业执照。留存供货商的相关证照复印件（影印件、电子文档）备查。如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、生产日期、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容，或者保留载有相关信息的进货票据，并按照供货商或进货时间等标准，将载有记录内容的票据统一规范装订或者粘贴成册。电子台账记录、纸质票据的保存期限不得少于 2 年。

在批发食品时，按照每次批发食品的情况如实制作批发记录电子台账，记录内容包括批发食品的名称、规格、数量、生产批号、生产日期、保质期、购货者名称及联系方式、销售日期等内容，或者保留载有相关信息的销售票据。台账记录、票据的保存期限不得少于 2 年。

卖方必须具有合法资格的食品生产经营许可，各交收仓库严格履行食品进货查验制度。认真查验供货者的许可证、营业执照和食品合格的证明文件以及提供的食品品质，未通过检验合格的食品不得入

库。

对已入库的食品查验，应检查供货者的食品生产许可证、食品经营许可证、营业执照等法律法规规定的资格证明和许可证件，并留存供货商的相关证照复印件（影印件、电子文档）备查。

按食品品种和批次查验食品检验合格证或质量检验合格报告、进口食品的商检证明等法律法规规定的证明文件，并由留存供货商的相关证明文件的复印件（影印件、电子文档）备查。

在入库预包装食品时，认真查验食品质量合格证明和食品名称、规格、净含量、生产日期；成分或者配料表；生产者的名称、地址、联系方式；保质期；产品标准代号；贮存条件；所使用的食品添加剂在国家标准中的通用名称；食品生产许可证编号；专供婴幼儿和其他特定人群的主辅食品，还应当查明主要营养成分及其含量。

不采购和销售下列食品：

用非食品原料生产的食品或者添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康物质的食品，或者用回收食品作为原料生产的食品；

致病性微生物、农药残留、兽药残留、重金属、污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准限量的食品；

营养成分不符合食品安全标准的专供婴幼儿和其他特定人群的主辅食品；

腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品；

病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物肉类及其制品；

未经动物卫生监督机构检疫或者检疫不合格的肉类，或者未经检验或者检验不合格的肉类制品；

被包装材料、容器、运输工具等污染的食品；

超过保质期的食品；

无标签的预包装食品；

国家为防病等特殊需要时禁止生产经营的食品；

其他不符合食品安全标准或者要求的食品。

5) 食品出库检验和记录制度

建立食材出库检验和记录制度，严格食材出库检验和检验记录，进而查验出厂食品的检验和安全状况，明确产品的生产和安全信息，达到食品安全的目的。根据《食品安全法》特制定本制度。

食品生产企业生产的产品必须批批进行出厂检验，且检验合格后方可出厂，不经出厂检验或检验不合格的食品要禁止出厂。

食品生产企业如具备自检能力，要建立符合检验条件的检验室，要有达到出厂检验要求的检验设备。配备具有检测能力的专职检验员，满足出厂检验的需求。如企业无检验能力，可委托有资质的检测机构进行检验。

企业检验室具备出厂检验相应的标准资料，如产品标准、检验方法标准及必要的其他标准以及检验用药品、试剂、器皿等。

出厂检验项目要依据相应的产品标准及产品市场准入细则的规

定。样品的抽取地点、方式、数量等按照有关规定进行，抽样时要做好抽样记录。

检验人员依据“方法检验标准”认真的做好每个项目的检验工作，如实填写检验记录。检验记录要真实，具有可追溯性。

根据原始记录，检验人员要及时的编制“出厂检验报告”，在检验报告中，要如实的记录食品的名称、规格、数量、生产日期、生产批号、检验合格证号。

检验报告经企业质量负责人审批后，由检验人员连同检验记录一并整理存档。检验报告一式两份，一份交生产车间。一份存档。

整个出厂检验及记录过程要做到公正、科学、及时准确。

(16) 索证索票制度

为了确保本公司产品合法性，把好食品购进质量关，根据《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例，制定本制度。

业务部门严格执行公司制定的食品购进程序，确保从合法的企业购进合法和质量可靠的食物。

业务部门需，建立首营品种初审工作；并加强合同管理，建立合同档案，签订的购货合同必须注明相应的质量条款。

审批首营企业和首营品种的必备材料：

首营企业的审核要求必须提供加盖供应商原印章的、有效的《食品经营许可证》、《营业执照》（复印件），以及质量认证情况的有关证明；供应商销售人员需提供加盖供应企业原印章和供应企业法定代表

人印章或签字的委托授权书，并标明委托授权范围及有效期限，销售人员身份证复印件，并对销售人员及其身份证原件进行审核；还应提供供应商的发票、销售清单式样和加盖的印章式样（复印件）。

首营品种必须有《食品经营许可证》、《产品检验报告书》或《产品合格证》，食品的包装、标签、说明书，以及该产品所对应生产企业的《食品经营许可证》、《食品生产许可证》等。

首营企业和首营品种还同时必须向国家食品药品监督管理局或省食品药品监督管理局官方网站上进行核查。因网上信息更新不及时核查不清时应电话查询。查询后应在首营审批表上作好查询记录。

食品安全管理员负责对业务部门填报的表格及资料进行审核后，报安全管理负责人审批。

首营企业及首营品种的审核以资料的审核为主，对首营企业的审批如依据所报送的资料无法做出准确判断时，业务部应会同食品安全管理员对首营企业进行实地考察。并由食品安全管理员根据考察情况形成书面考察报告。再上报审批。

首营企业和首营品种必须经审核批准后，方可开展业务往来并购进食品；首营企业和首营品种的审批要在 7 个工作日内完成。

食品安全管理员负责将审核批准的“首营企业审批表”、“首次经营其他类审批表”及报批资料等存档备查，并将审批后的企业信息建档备查。建立合格供货方档案。资料不全或未经审批，一律不准录入。

购进食品应有合法票据，按规定做好购进记录，做到票、帐、

货相符，购进记录保存期不得少于二年。

（三）出现产品质量问题退换货承诺

1. 30 分钟内到达故事现场处理问题承诺书

致：濮阳县教育局

我公班尼路作为本次投标的供应商，深刻理解食材配送过程中可能发生的各种问题和挑战，为了保障食材的及时供应和采购方的正常运营，我们郑重承诺：

1. 快速响应机制

我们承诺，在收到采购方关于食材配送问题的通知后，将在最短的时间内启动快速响应机制。在县城范围内，我们将确保在在 10 分钟内响应，30 分钟内到达现场解决问题。

2. 高效解决问题

一旦到达现场，我们将迅速了解问题的情况，并立即制定解决方案。我们承诺，对于一般性问题，我们将在现场直接解决；对于需要协调或处理时间较长的问题，我们将及时与采购方沟通，制定详细的解决计划，并确保在最短时间内恢复食材的正常供应。

3. 持续跟踪与反馈

在问题解决后，我们将持续跟踪食材的配送情况，确保问题不再发生。同时，我们也将定期向采购方提供配送报告，让采购方了解食材的配送情况和质量状况。

4. 加强团队建设

为了确保能够快速、高效地解决问题，我们将加强配送团队的建设。我们将定期对配送人员进行专业培训，提高他们的专业素质和服务意识。同时，我们也将加强配送车辆的维护和保养，确保车辆能够随时投入使用。

5. 建立紧急联络机制

为了方便采购方在紧急情况下与我们联系，我们将建立紧急联络机制。我们将提供24小时联系电话和紧急联系人信息，确保采购方在任何时候都能与我们取得联系。

我们深知食材配送的重要性和紧迫性，因此我们将全力以赴，确保食材的及时供应和采购方的正常运营。我们承诺，如有违反上述承诺的情况，我们愿意接受采购方的处罚和追究责任。

最后，我们再次感谢采购方对我们的信任和支持。我们将以优质的服务 and 高效的配送，回报采购方的信任和期望。

投标商名称（盖章）： 江苏明曦餐饮管理有限公司

日期： 2024年9月11日

2. 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，切实保护贵方的身体健康制定本预案。

出现下述情况时，需对不安全食品实施危害调查：

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

食品供方的要求，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；

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。

1) 不安全食品危害调查内容

确定造成不安全食品的原因。

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。

2) 不安全食品危害评估

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。

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。

3) 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：

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；

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；

三级召回：可能对人体健康造成危害，但危害程度轻微的。

4) 不安全食品召回的实施

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。

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。

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。

5) 《不安全食品召回计划》应包含以下内容：

停止销售或生产不安全食品的情况；

通知销售者停止销售不安全食品的情况；

通知消费者停止消费不安全食品的情况；

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；

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;

召回的预期效果;

召回后的处理措施。

6) 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。

在国家监督检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。

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。

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;

召回食品的处理:按《食品召回计划》中的规定执行

所有召回的食品均应记录在案,并由配送部负责保管。



3. 补货、退换货应急保障方案

采购部根据采购人采购食材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。

库管对低于最低库存的产品及时报缺。



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。

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。

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。

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。

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。

4. 退换货及定期回访

1) 退换货的承诺



对于所服务单位不满意的货品，我司承诺如下：

我司所配送食品如未通过甲方验收，无理由退换货。

质检团队定期向甲方回访搜集货品质量问题及意见。

根据甲方单位的意见及时改进存在瑕疵（如有）的货品来源，一经发现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。

在满足现有牛奶正常供应的基础上，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。

2) 定期回访的承诺

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。

（四）卫生管理制度

1. 卫生管理制度

（1）安全保障工作实施依据

依据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《国家重大食品安全事故应急预案》、《乳品质量安全监督管理条例》和《突发公共卫生事件应急条例》等规定。

1) 工作原则

预防为主。坚持预防为主，做好牛奶采购的安全监督、检测。

安全第一。坚持安全第一的原则，凡来源渠道不明、感官性状异常、未索证索票的牛奶或原料均拒收。

监督与服务并重。

2) 工作职责

对我公司检测人员进行食品安全保障专项培训。

做好牛奶安全配送、车辆、通讯等保障工作。

对公司采购员、配送员进行专业培训。

3) 监管方式

全程牛奶安全保障主要工作包括：

审查公司采购来源、冻库保鲜库、分拣配送人员健康、车间环境、加工程序、食品留样等内容。

实施牛奶安全方案监测和现场牛奶安全快速检测。

根据交行意见选派合适的配送员。

对公司牛奶入库进行动态监督，填写现场检测记录和检查报告。

4) 工作程序

召开会议，传达部署关于牛奶安全保障工作任务。

做好公司人员、车辆、后勤等牛奶安全保障准备工作，并对相关人员进行专项培训。

人员准备，选派具有以下资格的人员参加交行牛奶安全专项保障工作。

- (1) 业务知识培训考核合格。
- (2) 具有高度的责任心和严谨的工作态度。
- (3) 能够承担牛奶安全监督管理、快速检测等相关工作。
- (4) 遵守保密纪律，严守工作岗位。
- (5) 技术准备。包括各种检测设备、采样器具。
- (6) 配送人员持有有效健康检查证明，健康档案记录完备。
- (7) 牛奶及原料供应渠道符合食品安全要求，相关证件资料完备。



(2) 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，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。

1) 运输管理基本要求

① 车辆选择

根据牛奶的类型、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，不得有与牛奶有影响的其他气味。

③ 装车要求

不与有异味、化学品、放射性、有毒有害等食品混装。

④ 堆放要求

堆放整齐，码堆层数不超过要求层数，不挤压食品。

⑤ 安全要求

食品在运输中避免人为破坏。

2) 运输过程控制

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牛奶的物品而未经清洗处理的运输工具运载牛奶。

运输工具装入牛奶之前应清理干净，在运输牛奶前，车辆必须洗

刷干净，必要时进行灭菌消毒，防治虫害感染。

运输工具的铺垫物、遮盖物应清洁、无毒、无害。

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牛奶覆盖严密，以防污染。

根据牛奶特点，应针对牛奶有特别要求。

3) 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牛奶品质所需的适宜温度。

4) 配送人员卫生管理

牛奶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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

工作帽应能容纳全部头发，防止头发、皮屑落到食品中。

5) 配送过程中的防雨、防尘、保温、冷冻和保鲜措施

配送车辆在阴雨天气应备有防雨布等防护工具，防止牛奶在雨天里淋湿损坏、变质。

备料完成后及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。

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。

运输作业应防止污染，不得与有毒、有害物品同时装运。

运输工具的铺垫物、遮盖物应清洁、无毒、无害。6. 冷藏、冷冻运输工具应定期进行除霜，风机不能有明显积霜。

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。

运输工具定期清洗、消毒、保持洁净卫生。

运输工具内无异味、无明显污物、灰尘。

2. 食品卫生管理制度

(1) 从业人员健康管理制度

为了食品的安全，公司所有与生产有关的员工必须保持良好的身体健康状态。

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。

工作人员每年应当进行健康检查，必须持有疾病预防控制中心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。

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。

(2) 食品安全管理员制度

公司负责人为食品安全管理员。

制定本项目食品卫生管理制度和岗位卫生责任制管理措施。

制定本项目食品经营场所卫生设施改善的规划。4. 按有关发放食品卫生许可证管理办法，办理领取或换发食品经营许可证，无食品经营许可证不得从事食品经营。做到亮证、亮照经营。

组织本单位食品从业人员进行食品安全有关法规和知识的培训，

培训合格者才允许从事食品流通经营。

建立并执行从业人员健康管理制度。

对本项目贯彻执行《中华人民共和国食品安全法》的情况进行监督检查，总结、推广经验，批评和奖励，制止违法行为。

执行食品安全标准。

协助食品安全监督管理机构实施食品安全监督、监测。

(3) 食品贮存管理制度

本单位应当按照保证牛奶安全的要求贮存牛奶，定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品。

贮存场所、容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，设置纱窗、防鼠网、挡鼠板等有效防鼠、防虫、防蝇、防蟑螂设施，不得存放有毒、有害物品及个人生活用品。

食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）库房应分开设置。同一库房内贮存不同性质食品和物品的应区分存放区域，不同区域应有明显的标识。

食品应当分类、分架存放，距离墙壁、地面均在 10cm 以上，并定期检查，使用应遵循先进先出的原则，变质和过期食品应及时清除。

冷藏、冷冻柜（库）应有明显区分标识，设可正确指示温度的温度计，定期除霜（不得超过 1cm）、清洁和保养，保证设施正常运转，符合相应的温度范围要求。

冷藏、冷冻贮存应做到原料、半成品、成品严格分开，

分类摆放。不得将食品堆积、挤压存放。

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。

除冷库外的库房应有良好的通风、防潮设施。

(4) 牛奶运输制度

运输工具（包括车辆、船仓和各种容器等）应符合卫生要求。要根据产品特点配备防雨、防尘、冷藏、保温等设施。

运输作业应避免强烈震荡、撞击，轻拿轻放，防止损伤糕点、牛奶外形；且不得与有毒有害物品混装，混运，作业终了，搬运人员应撤离工作地，防止污染食品。

冷藏牛奶的运输，应根据产品的质量和卫生要求，另行制定办法，由专门的运输工具进行。

(5) 牛奶销售记录制度

设有食品卫生管理机构和组织结构，配有经专业培训的牛奶安全专职管理人员。

销售的牛奶有温度要求的配备货架、保温柜、配备符合要求的设备。

记录牛奶销售情况，对每批牛奶进行严格检查，防止假冒伪劣食品 and 不符合卫生标准及规定的牛奶进入市场。

销售牛奶向消费者提供购货凭证，履行不合格牛奶的更换、退货

等义务。牛奶销售者履行更换、退货等义务后，属于牛奶生产企业或者供货商的责任的，销售者可以向牛奶生产企业或者供货商追偿。

建立牛奶进货台账制度，如实记录牛奶的名称、数量、规格、产品生产日期批次及票据和联系方式。

牛奶销售记录应当真实，保存期不得少于2年，在条件成熟时尽量使用电子方式记录台账。

(6) 食品安全规范

① 总则

为指导配送服务提供者按照食品安全法律、法规、规章、规范性文件要求，落实食品安全主体责任，规范牛奶配送行为，提升食品安全管理能力，保证牛奶食品安全，制定本规范。

本规范适用于食品配送服务提供者包括配送服务经营者和单位食堂等主体的配送服务经营活动。

鼓励和支持配送服务提供者采用先进的食品安全管理方法，建立配送服务食品安全管理体系，提高食品安全管理水平。

② 通用要求

场所及设施设备

具有与经营的食品品种、数量相适应的场所、设施、设备，且布局合理。

定期维护食品加工、贮存等设施、设备；定期清洗、校验保温设施及冷藏、冷冻设施。



③ 原料控制

制定并实施食品、食品添加剂及食品相关产品控制要求，不得采购不符合食品安全标准的食品、食品添加剂及食品相关产品。

加工制作用水的水质符合 GB5749《生活饮用水卫生标准》规定。

④ 设施设备

➤ 供水设施

食品加工制作用水的管道系统应引自生活饮用水主管道，与非饮用水（如冷却水、污水或废水等）的管道系统完全分离，不得有逆流或相互交接现象。

供水设施中使用的涉及饮用水卫生安全产品应符合国家相关规定。

➤ 排水设施

排水设施应通畅，便于清洁、维护。

需经常冲洗的场所和排水沟要有一定的排水坡度。排水沟内不得设置其他管路，侧面和底面接合处宜有一定弧度，并设有可拆卸的装置。

排水的流向宜由高清洁操作区流向低清洁操作区，并能防止污水逆流。

排水沟出口设有符合条款要求的防止有害生物侵入的装置。

➤ 清洗消毒保洁设施

清洗、消毒、保洁设施设备应放置在专用区域，容量和数量应能满足加工制作和供餐需要。

食品工用具的清洗水池应与食品原料、清洁用具的清洗水池分开。采用化学消毒方法的，应设置接触直接入口食品的工用具的专用消毒水池。

各类水池应使用不透水材料（如不锈钢、陶瓷等）制成，不易积垢，易于清洁，并以明显标识标明其用途。

应设置存放消毒后餐用具的专用保洁设施，标识明显，易于清洁。

➤ 照明设施

食品处理区应有充足的自然采光或人工照明设施，工作面的光照强度不得低于 220lux，光源不得改变食品的感官颜色。其他场所的光照强度不宜低于 110lux。

安装在暴露食品正上方的照明灯应有防护装置，避免照明灯爆裂后污染食品。

冷冻（藏）库应使用防爆灯。

➤ 通风排烟设施

食品处理区（冷冻库、冷藏库除外）和就餐区应保持空气流通。专间应设立独立的空调设施。应定期清洁消毒空调及通风设施。

产生油烟的设备上方，设置机械排风及油烟过滤装置，过滤器便于清洁、更换。

产生大量蒸汽的设备上方，设置机械排风排汽装置，并做好凝结水的引泄。

排气口设有易清洗、耐腐蚀并符合条款要求的防止有害生物侵入的网罩。

➤ 库房及冷冻（藏）设施

根据食品贮存条件，设置相应的食品库房或存放场所，必要时设置冷冻库、冷藏库。

冷冻柜、冷藏柜有明显的区分标识。冷冻、冷藏柜（库）设有可正确显示内部温度的温度计，宜设置外显式温度计。

库房应设有通风、防潮及防止有害生物侵入的装置。

同一库房内贮存不同类别食品和非食品（如食品包装材料等），应分设存放区域，不同区域有明确的区分标识。

库房内应设置足够数量的存放架，其结构及位置能使贮存的食物和物品离墙离地，距离地面应在 10cm 以上，距离墙壁宜在 10cm 以上。

设有存放清洗消毒工具和洗涤剂、消毒剂等物品的独立隔间或区域。

➤ 加工制作设备设施

根据加工制作食品的需要，配备相应的设施、设备、容器、工具等。不得将加工制作食品的设施、设备、容器、工具用于与加工制作食品无关的用途。

设备的摆放位置，应便于操作、清洁、维护和减少交叉污染。固定安装的设备设施应安装牢固，与地面、墙壁无缝隙，或保留足够的清洁、维护空间。

设备、容器和工具与食品的接触面应平滑、无凹陷或裂缝，内部角落部位避免有尖角，便于清洁，防止聚积食品碎屑、污垢等。

1) 食品相关产品使用

各类工具和容器应有明显的区分标识，可使用颜色、材料、形状、文字等方式进行区分。

工具、容器和设备，宜使用不锈钢材料，不宜使用木质材料。必须使用木质材料时，应避免对食品造成污染。盛放热食类食品的容器不宜使用塑料材料。

不得重复使用一次性用品。

配送服务提供者每次的食品成品应留样。

应将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 小时以上。每个品种的留样量应能满足检验检测需要，且不少于 125g。

在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间（月、日、时），或者标注与留样记录相对应的标识。

应由专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人员等。

2) 食品配送

不得将食品与有毒有害物品混装配送。

应使用专用的密闭容器和车辆配送食品，容器的内部结构应便于清洁。

配送前，应清洁运输车辆的车厢和配送容器，盛放成品的容器还应经过消毒。

配送过程中，食品与非食品、不同存在形式的食品应使用容器或独立包装等分隔，盛放容器和包装应严密，防止食品受到污染。

食品的温度和配送时间应符合食品安全要求。

食品应有包装或使用密闭容器盛放。容器材料应符合食品安全国家标准或有关规定。

包装或容器上应标注名称、地址、许可证号、联系方式，以及食品名称、加工制作时间、保存条件、保存期限、加工制作要求等。

易腐食品应采用冷冻（藏）方式配送。

3) 有害生物防制

① 基本要求

有害生物防制应遵循物理防治（粘鼠板、灭蝇灯等）优先，化学防治（滞留喷洒等）有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。

配送中心的墙壁、地板无缝隙，天花板修葺完整。所有管道（供水、排水、供热、燃气、空调等）与外界或天花板连接处应封闭，所有管、线穿越而产生的孔洞，选用水泥、不锈钢隔板、钢丝封堵材料、防火泥等封堵，孔洞填充牢固，无缝隙。使用水封式地漏。

所有线槽、配电箱（柜）封闭良好。

人员、货物进出通道应设有防鼠板，门的缝隙应小于 6mm。

② 设施设备的使用与维护

➤ 灭蝇灯

食品处理区、就餐区宜安装粘捕式灭蝇灯。使用电击式灭蝇灯的，灭蝇灯不得悬挂在食品加工制作或贮存区域的上方，防止电击后的虫害碎屑污染食品。

应根据餐饮服务场所的布局、面积及灭蝇灯使用技术要求，确定

灭蝇灯的安装位置和数量。

➤ 鼠类诱捕设施

配送中心内应使用粘鼠板、捕鼠笼、机械式捕鼠器等装置，不得使用杀鼠剂。

配送中心外可使用电子型鼠饵站，鼠饵站和鼠饵必须固定安装。

➤ 排水管道出口

排水管道出口安装的篦子宜使用金属材料制成，篦子缝隙间距或网眼应小于 10mm。

➤ 通风口

与外界直接相通的通风口、换气窗外，应加装不小于 16 目的防虫筛网。

➤ 防蝇帘及风幕机

使用防蝇胶帘的，防蝇胶帘应覆盖整个门框，底部离地距离小于 2cm，相邻胶帘条的重叠部分不少于 2cm。

使用风幕机的，风幕应完整覆盖出入通道。

➤ 防制过程要求

收取货物时，应检查运输工具和货物包装是否有有害生物活动迹象（如鼠粪、鼠咬痕等鼠迹，蟑尸、蟑粪、卵鞘等蟑迹），防止有害生物入侵。

定期检查食品库房或食品贮存区域、固定设施设备背面及其他阴暗、潮湿区域是否存在有害生物活动迹象。发现有害生物，应尽快将其杀灭，并查找和消除其来源途径。

防制过程中应采取有效措施，防止食品、食品接触面及包装材料等受到污染。

➤ 卫生杀虫剂和杀鼠剂的管理

选择的卫生杀虫剂和杀鼠剂，应标签信息齐全（农药登记证、农药生产许可证、农药标准）并在有效期内。不得将不同的卫生杀虫剂制剂混配。

鼓励使用低毒或微毒的卫生杀虫剂和杀鼠剂。

使用卫生杀虫剂和杀鼠剂的人员应经过有害生物防制专业培训。

应针对不同的作业环境，选择适宜的种类和剂型，并严格根据卫生杀虫剂和杀鼠剂的技术要求确定使用剂量和位置，设置警示标识。

不得在生产车间和配送服务场所存放卫生杀虫剂和杀鼠剂产品。应设置单独、固定的卫生杀虫剂和杀鼠剂产品存放场所，存放场所具备防火防盗通风条件，由专人负责。

3. 人员卫生管理制度

人员卫生管理制度应包括以下内容：

所有食品处理人员在进入工作区域前必须进行健康检查，并取得健康证明。工作期间，应定期进行体检，确保无传染性疾病。

工作人员应保持个人卫生。工作时必须穿戴整洁的工作服、帽子和手套，头发应束起，不得佩戴任何饰品。工作服应定期清洗消毒。

在处理食品前，工作人员必须彻底洗手，并使用消毒液进行消毒。洗手设施应配备温水、洗手液和干手设备。

工作人员不得在工作区域内吸烟、吃东西、嚼口香糖或进行其他可能污染食品的行为。

工作区域内应禁止携带宠物，以防止宠物造成污染或传播疾病。

工作人员应接受食品安全和卫生知识的培训，了解个人卫生对食品安全的重要性，并掌握正确的操作方法。

对于违反卫生管理制度的员工，应立即采取纠正措施，并根据情况给予相应的处罚。

通过这些措施，确保食品处理人员的个人卫生符合食品安全标准，从而保障食品的安全和质量。

4. 环境卫生管理制度

环境卫生管理制度应包括以下内容：

所有食品处理场所必须保持清洁卫生，定期进行彻底的清扫和消毒。应制定清洁和消毒计划，并由专人负责执行。

垃圾和废弃物应分类存放，并及时清理，防止滋生害虫和细菌。垃圾容器应加盖，并保持密闭。

排水系统应保持畅通无阻，定期检查和清理，防止堵塞和异味产生。

食品处理场所的墙壁、地面和天花板应定期检查，确保无破损、无霉变，必要时进行修补或重新粉刷。

通风系统应保持良好，定期检查和维护，确保空气流通，防止有害气体和异味积聚。

照明设备应保持完好，确保工作区域光线充足，便于操作和检查。

工作区域应设置足够的洗手设施，包括温水、洗手液和干手设备，确保工作人员随时可以清洁双手。

应定期对食品处理场所进行虫害控制，使用物理或化学方法防止害虫入侵和繁殖。

所有食品处理设备和工具在使用前后都应进行彻底清洁和消毒，确保无残留物和细菌。

应制定应急预案，一旦发生环境污染或食品安全事故，能够迅速采取措施进行控制和处理。

通过这些措施，确保食品处理场所的环境卫生符合食品安全标准，从而保障食品的安全和质量。

5. 垃圾处理制度等方面

垃圾处理制度等方面：

垃圾处理制度应确保所有食品处理场所产生的垃圾和废弃物得到妥善管理，以防止污染和疾病传播。具体措施包括：

垃圾分类：所有垃圾和废弃物应根据其性质进行分类，如有机垃圾、可回收垃圾、有害垃圾等。分类垃圾桶应放置在易于员工使用的位置，并明确标识。

定期清理：垃圾和废弃物应每天至少清理一次，特别是在高温季节或潮湿环境中，以减少害虫滋生的机会。

垃圾处理设施：应使用防渗漏、防臭的垃圾容器，并确保容器盖子紧密关闭，防止垃圾散落和异味扩散。

垃圾暂存区：应设立专门的垃圾暂存区域，该区域应远离食品处理区，并保持清洁、干燥。垃圾暂存区应定期进行消毒处理。

废弃物处理：对于有害垃圾，如废油、化学品等，应按照相关法规和标准进行处理，不得随意倾倒或混入普通垃圾中。

垃圾运输：垃圾运输车辆应保持清洁，并定期进行消毒。运输过程中应确保垃圾不外泄，避免污染环境。

员工培训：所有员工应接受垃圾处理和环境保护方面的培训，了解垃圾处理的重要性和正确方法。

监督检查：应定期对垃圾处理制度的执行情况进行检查，确保所有措施得到有效实施。

通过以上措施，可以确保食品处理场所的垃圾和废弃物得到妥善管理，从而维护环境卫生，保障食品安全和质量。



（五）应急预案

1. 招标人紧急配送需求

在食品生产和配送过程中，可能会遇到各种紧急情况，如自然灾害、设备故障、食品安全事故等，这些情况都可能影响到食品的正常配送。为了确保在紧急情况下能够迅速有效地应对，制定一个全面的应急预案至关重要。

紧急联系机制：建立一个紧急联系网络，包括所有关键人员和部门的联系方式，确保在紧急情况下能够迅速沟通和协调。

风险评估：定期进行风险评估，识别可能发生的紧急情况，并制定相应的应对措施。

应急资源准备：确保有足够的应急资源，如备用发电机、备用运输车辆、临时储存设施等，以便在紧急情况下使用。

应急培训：对员工进行应急处理培训，包括急救知识、疏散程序、应急操作等，确保员工在紧急情况下能够采取正确的行动。

应急演练：定期进行应急演练，检验应急预案的有效性，并根据演练结果对方案进行调整和优化。

应急物资储备：在关键位置储备必要的应急物资，如食品、饮用水、急救包等，以应对可能的紧急情况。

信息报告和沟通：在紧急情况下，及时向相关部门和人员报告情况，并保持沟通渠道畅通，确保信息的准确传递。

恢复计划：制定详细的恢复计划，明确在紧急情况得到控制后，

如何尽快恢复正常生产和配送。

通过以上措施，可以确保在紧急情况下，食品生产和配送能够迅速恢复正常，最大限度地减少损失，并保障食品安全和质量。



2. 应急处理方案

(1) 工作原则

食品安全工作，要按照“总部统一督导管理，企业具体负责”的食品安全工作机制，坚持“谁主管、谁负责”的原则，落实食品安全工作，各企业总经理对本企业的食品安全工作负总责，并要层层落实，责任到人。各企业要在注重抓好重点时期预防的同时，还要强化日常的监督管理及平时的每日检查。加强食品卫生安全的宣传力度，提高全体员工食品安全的参与意识，杜绝和预防食品卫生事故的发生。

(2) 工作目标

各企业要加强对食品卫生的管理，严格“从采购到餐桌”的全过程质量控制，从源头上把好质量关。杜绝假冒伪劣和腐败变质原材料进入企业，尽量采购有食品安全标识的主副食品和原材料。严格按照食品卫生的要求进行食品储存和食品加工。抓好重点岗位的食品安全监管，把员工食堂和重大接待活动作为食品卫生安全监督管理的重点。进一步完善食品卫生安全制度，员工的食品安全责任和意识进一步增强，确保食品卫生安全。

(3) 工作重点

1) 完善食品卫生工作制度

按照《食品卫生法》的要求，各企业要建立各项食品卫生安全制

度，严把食品采购关、原料及成品的储存关、烹饪制作关和各项卫生管理的要求。建立食品卫生应急预案。设立食品安全领导机构。各企业要建立每日检查制度及建立日检查表。

2) 开展五常管理

要在加工车间仓库进一步将五常管理落到实处，扭转食品杂乱无章，管理无序及卫生管理不到位现象，防止食品安全事故发生，使所有食品有序管理，提高工作效率，改善工作质量。

3) 建立食品安全责任制

为了防止发生食品安全不作为问题，总部将与各企业总经理签订食品安全责任状，落实食品安全责任。并要求层层签订责任状，明确直接责任人和有关负责人的责任，一级抓一级层层落实，责任到人，并要求措施到位，真正的将食品安全落实到实处。

4) 建立食品安全问责制度

项目部将在公司内全面建立食品安全问责制。如果工作不力、失职赎职、食品质量监督检查制度不落实、管理不到位，导致发生食品安全责任事故，给客人和员工的身体健康及给企业造成重大损失的，将严格追究责任人和有关领导的责任，总部将在安全问题上从重从严处理，决不能一罚了之，将给予行政处罚。行政处罚分为：警告、记过、记大过、降职、撤职、开除。

5) 建立食品安全报告制度

项目部在易发生食品中毒事件的暑期阶段，实行食物安全每日报告制度，各企业办公室要在每日 8:30 分前报告本企业前一天食品安

全情况。对于发生在客人或员工两人以上的群体疑似食物中毒，要及时报告上级领导和企业总经理，并第一时间报告总部分管安全工作的领导，并到场协助处理。对于发生食品安全事故的企业，要在十分钟内向总部递交事故报告，分析事故原因、教训、整改措施、要有处理意见，任何隐瞒不报、迟报、谎报的将追究领导责任。

6) 加强食品安全的检查、巡查

近期我们要对食品安全严防死守，各级管理人员要把食品安全管理的重点放在厨房，特别是明档区域。各企业要成立食品安全检查小组，并要指派专人负责对这些区域每日不少于两次的巡查，并在《厨房食品安全日检查表》上签字记录备案。总部管理人员和质检也要坚持对厨房的巡查监督和检查，定期通报对各企业食品卫生的检查情况，并要求限期整改，必要时用照相机把食品卫生做不到位或存在的问题，在集团内的论坛或 OA 系统上进行通报黑榜宣传，促进各企业对食品卫生的改进。

7) 狠抓薄弱环节

严把食品质量关，严禁变质食品、过期食品和有害物品进入厨房。加强四个隔离：生与热食品隔离、成品与半成品隔离、食物与杂物隔离、药物隔离。食品储存应当分类、分架、离地存放，食品加工后不得在常温下存放超过 2 个小时。严禁在后厨存放有毒、有害物品及个人生活物品，特别是食品添加剂亚硝酸盐。一律不准集体组织员工外面用餐。

8) 加强应急处理能力

食品安全重在预防，常抓不懈，平时要加强应急处理的培训。食品安全事故要按照食品安全应急预案的要求，在保证及时有效的救治的同时，还要加强现场控制，措施得当，处理果断，最大限度地降低损失和影响。



9) 工作要求

各企业必须加大对食品安全的领导力度，按照总部对食品安全工作的布置和要求，从关系到企业生存和影响的高度，明确任务，确定预防重点，制定预防措施，落实重点区域、重点环节、重点品种的责任制，强化各级管理人员的责任意识，确保将食品安全落到实处，保证企业快速健康稳定的发展。

(4) 学生食物中毒应急预案

为了有效应对学校学生可能发生的食物中毒事件，保障学生身体健康和生命安全，维护学校正常秩序和社会稳定，特制定本应急预案。

1) 工作原则

以人为本，生命至上。把保障学生生命安全和身体健康作为首要任务，最大限度减少食物中毒事件对学生造成的伤害。

预防为主，常备不懈。提高学校食堂和食品供应商的食品安全意识，加强食品安全管理，预防食物中毒事件的发生。



快速反应，协同应对。一旦发生食物中毒事件，立即启动应急预案，学校、医院、监管部门等各方协同应对，确保事件得到及时有效处理。

2) 组织机构

成立学生食物中毒应急领导小组，由学校校长担任组长，副校长、食堂管理员、医务人员等相关人员为成员。领导小组负责统一指挥和协调学校学生食物中毒事件的应急处置工作。

3) 应急处置

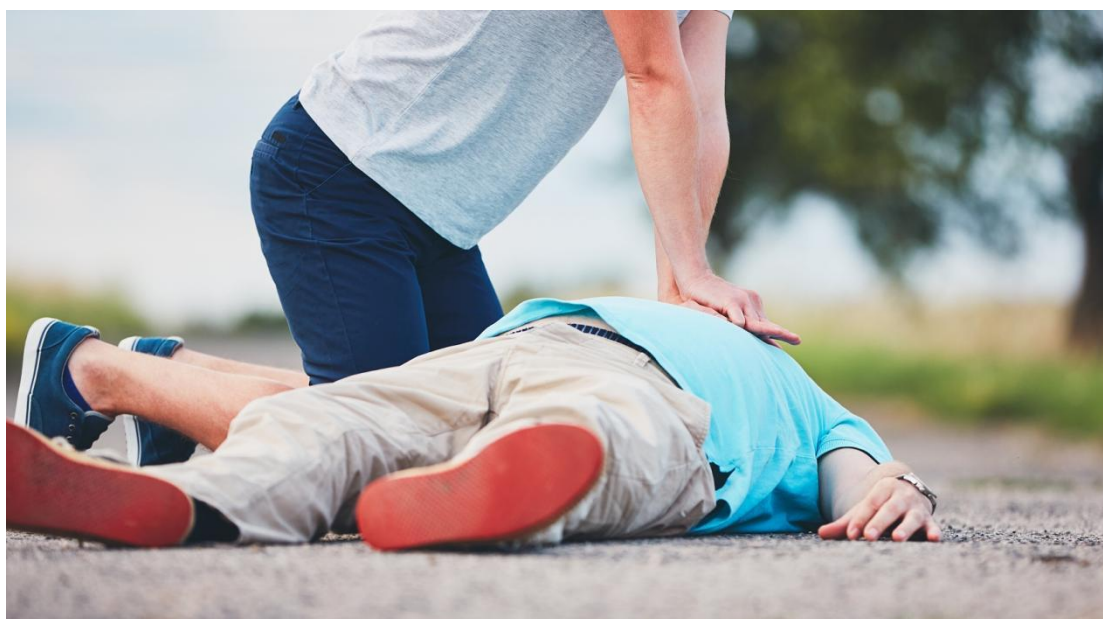
发现与报告：一旦发现学生出现食物中毒症状，如恶心、呕吐、

腹泻等，食堂工作人员或教师应立即向学校领导报告，并拨打急救电话 120。同时，通知其他学生暂停进食，保留好剩余食物和呕吐物，以便后续调查取证。

紧急救治：学校应立即组织医务人员对学生初步检查和救治，稳定学生情绪，安抚家长。同时，与医院保持密切联系，确保患病学生得到及时有效的治疗。

调查与处置：学校应配合食品安全监管部门对食物中毒事件进行调查，查明原因和责任。对存在问题的食堂和食品供应商进行整改或处罚。同时，加强学校食品安全管理，防止类似事件再次发生。

信息发布：学校应按照规定及时向家长和社会通报食物中毒事件的处理情况，避免引起不必要的恐慌和误解。



4) 预防措施

加强食品安全宣传教育，提高学生和教职工的食品安全意识。

定期对学校食堂和食品供应商进行食品安全检查，确保食品采购、储存、加工、配送等环节符合卫生标准。

建立学生健康档案，对有特殊饮食需求的学生进行重点关注和照顾。

加强与食品安全监管部门的沟通协作，共同维护学校食品安全。

通过本应急预案的实施，可以确保在发生学生食物中毒事件时，学校能够迅速、有效地进行应对和处置，保障学生的身体健康和生命安全。同时，也有助于提高学校食品安全管理水平，预防类似事件的再次发生。



(5) 防止食材未能及时送达应急预案

为了防止学生饮用奶未能及时送达的紧急情况，确保学生的营养需求得到及时满足，保障学生的身体健康，特制定以下应急预案：

1) 应急预案启动条件

当发生以下情况时，应立即启动应急预案：

供应商因故未能按时送达学生饮用奶；

配送车辆发生故障或交通事故导致无法按时送达；

天气等不可抗力因素导致配送延误；

其他可能导致学生饮用奶无法及时送达的紧急情况。

2) 应急预案措施

立即与供应商或配送单位取得联系，了解具体原因及预计送达时间，并要求其尽快采取措施解决问题；

若预计送达时间较长，应立即向学校相关部门报告情况，并请求协助解决；

如有必要，可联系其他可靠的供应商或渠道，临时调配学生饮用奶，确保学生的需求得到满足；

加强与学生家长的沟通，及时告知情况，并请家长配合学校工作，共同保障学生的营养需求；

在紧急情况下，可考虑从学校食堂或其他渠道临时调配食品，以满足学生的临时需求；

对未能及时送达的学生饮用奶进行妥善处理，避免浪费或过期变质。

3) 后续处理与总结

对本次应急预案的执行情况进行总结，分析原因，总结经验教训，为今后的工作提供借鉴；

对未能及时送达的学生饮用奶进行追责，查明原因，并对相关责任人进行严肃处理；

加强与供应商或配送单位的沟通与合作，完善配送机制，提高配送效率，避免类似情况再次发生；

加强学校内部的管理与监督，确保各项措施得到有效执行，保障学生的营养与健康。

4) 其他注意事项

应急预案应定期进行演练，以确保在紧急情况下能够迅速、有效地响应；学校应建立健全食品安全管理制度，加强对学生饮用奶等食品的监管与检查，确保食品安全；

加强学生营养健康教育，提高学生对饮食营养的认识和重视程度，

促进健康成长。

通过以上应急预案的制定与实施，我们将能够有效应对学生饮用奶未能及时送达的紧急情况，确保学生的营养需求得到及时满足，为学生的健康成长提供有力保障。

(6) 突发系急配送事件应急预案

1) 编制目的

及时、准确地组织开展食材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材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，确保实现食材的按时交付。

2) 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》和公司的食材配送体系，结合公司实际情况，制定本预案。

3) 适用范围

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

4) 工作原则

以保证客户利益为根本原则，确保费用降低和交付及时。

各个部门密切配合，分工协作，各司其职，各尽其责。

整合、调度所有配送资源，充分发挥集中配送的核心作用。

5) 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、协调和组织公司食材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

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。

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
综合管理部：负责后勤保障工作。

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。综合管理部：负责应急的后勤准备及服务。

6) 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

④ 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。

⑤ 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。

⑥ 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。

(7) 配送车辆或物资被抢事件应急保障方案

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逸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；

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；

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；

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；

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。

(8) 配送车辆遭遇人为围困事件应急保障方案

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；

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；

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；

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。

(9) 突发火灾事故应急预案

1) 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：

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；

迅速利用附近的灭火器材灭火，阻止火势蔓延；

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；

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。

2) 消防灭火方法和注意事项

先救人，后灭火的原则。

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；

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；

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；

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，但要切记，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；

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）。

3) 疏散方法和注意事项

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；

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；

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；

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；

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；

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；

疏散必须统一指挥，统一组织，有秩序地进行，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；

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；

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。

4) 抢救结束后的处置

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。

保护好现场以便调查火灾原因。



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。

7) 防洪防台应急预案

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、车辆和货款的安全。

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。

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）。

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。

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。

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。

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，遇事

主动请示、汇报，协调解决好各项工作事务。

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牛奶食品供给。

(10) 不合格食品退还或补货应急预案

1) 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，切实保护贵方的身体健康制定本预案。

出现下述情况时，需对不安全食品实施危害调查：

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

食品供方的要求，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；

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

确定造成不安全食品的原因。

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

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。

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：

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；

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；

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

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。

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。

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。

6) 《不安全食品召回计划》应包含以下内容:

停止销售或生产不安全食品的情况;

通知销售者停止销售不安全食品的情况;

通知消费者停止消费不安全食品的情况;

食品安全危害的评估、产生的原因、可能受影响的严重和紧急程度;

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;

召回的预期效果;

召回后的处理措施。

7) 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。

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。

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。

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;

召回食品的处理：按《食品召回计划》中的规定执行
所有召回的食品均应记录在案，并由配送部负责保管。

(11) 补货、退换货应急保障方案

采购部根据采购重要食材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。

库管对低于最低库存的产品及时报缺。

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。

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。

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。

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。

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。

（六）服务方案

1. 货物质量三包、售后服务采取的保证措施

（1）售后服务内容

根据采购单位需求，按时按量送货上门；

所提供牛奶满足国家相关标准，而且在配送时间上除非有不可抗力，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。

对牛奶提供质量保证，对破漏、坏包等不合格产品，当天无条件更换。

严格执行牛奶的检验、留样、放行程序，对每批准产品都留样备查；并赠送每批次样品 1-2 盒由采购方指定地点留存。

接受相关部门抽样查时，检验费用由我公司支付。

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。

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。

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、开饭时间、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。

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。

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。

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。告知客户市场实际行情，引导客户消费，让客户既吃好，又能少花钱。

协助客户开单订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

项目的所有配送员必须在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。

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。

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。

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。

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。

(2) 退换货的承诺

对于所服务单位不满意的货品，我司承诺如下：

我司所配送食品如未通过甲方验收，无理由退换货。

质检团队定期向甲方回访搜集货品质量问题及意见。

根据甲方单位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并更换货源地，确保第一时间从源头上解决可能出现的问题。

在满足现有牛奶正常供应的基础上，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。

(3) 定期回访的承诺

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。

2. 针对本项目提供的上门服务、及时送货上门的措施

(1) 本地化服务承诺

致：

我公司作为配送服务项目的投标人，为能全面、方面、快捷、更有效的服务贵校，关于提供本地化服务我公司做下承诺：

我公司在本地设有固定的牛奶销售点及售后服务机构、仓库、加工车间、冷链车、常温配送车。（后附：售后服务网点信息、经营场所、储存仓库房屋租赁合同），本着全面为贵校服务的原则，针对本项目，提供全天 24 小时服务电话。

特此承诺！

投标人：江苏朋膳餐饮管理有限公司

日期：20024 年 9 月 11 日

(2) 售后服务承诺

我公司在为您提供服务的过程中，特对质量、数量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

严格依照《中华人民共和国食品安全法》等法律法规从事食品经营活动，对社会和公众负责，诚信经营，保证食品安全，接受社会监督，承担社会责任。

坚决不提供不符合国家食品安全标准要求的各类牛奶，不在食品中掺杂、掺假、以次充好、以不合格品冒充合格品。

按照业主《采购清单》上要求的指定物品运送到等物质数量按时送到业主指定的地点，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。



符合中华人民共和国国家食品生产及运输相关标准；食品添加剂和食品营养强化剂符合 GB2760-2014 和 GB14880-2012 中允许使用的

品种，不得添加防腐剂。

须采用超高温瞬时灭菌：流动的乳液经 140℃ 以上灭菌 2 秒，在无菌状态下包装。

每次配送的牛奶必须在保质期内，且按采购人要求预留一定的存储时间。

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。

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。

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。

所提供食品是全新的、未使用过的，并符合合同规定的质量、规格和营养的要求。

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；

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，我司配送部承担全部责任和损失；

我公司投标产品属于国家规定“三包”范围，其产品质量保质期不得低于“三包”规定，优于国家“三包”规定的，按实际承诺执行。

按采购项目的配送要求每周配送一次以上到学校，保证学生安全卫生食用。

对出现问题的牛奶及时进行召回和更换。

对于过期（含违法涂改生产日期）、破包、胀包、脏包、坏包、包装污染（有霉斑、虫咬等）、产品内有异物、产品有异味等有质量问题的学生牛奶产品无条件回收和更换。若因产品质量、配送等原因导致出现的学生牛奶安全问题，采购人有权按合同约定暂停供应牛奶行为，同时我公司愿意承担事故给采购人和受害人造成的全部直接和间接经济损失，情节严重的（如发生质量安全事故和违法现象等），采购人可向人民法院诉讼追究其法律责任同时终止其签定的相关合同。

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。

(3) 服务响应能力

1) 服务响应时间

我公司承诺为本项目的牛奶配送提供 7*24 小时不间断服务。如履行合同期间接到采购方通知后立即响应，如需现场服务，我公司承诺在接到通知后三十分钟内到达指定现场。对于一般问题，我公司承诺 10 分钟内响应，30 分钟内到达现场解决问题。

2) 服务能力

如有幸成为中标供应商，我公司将设置专人、专车、专线进行配送，从订单处理开始，各部门之间相互协作，保证信息流、物流的流畅性，在短时间内解决配货问题。

我公司对配送车辆进行严格管理，车辆独立运输冷牛奶和糕点，在非作业状态下不用于其他运输，车辆钥匙由食品安全管理员专人管理。

配送人员送货前对车辆进行检查和消毒，并记录留档，确保车辆安全和卫生，由食品安全管理员检验，合格方可出车。

配货装车时，配送人员、仓库保管员与食品安全管理员共同查验货物的保质期及外包装。确保外包装污染（有霉斑、虫咬等）、外包装破损的货物不出库。

装货、卸车时坚决拒绝野蛮操作，轻拿、轻放、水平搬运，食品安全管理员必须到场进行监督方可进行操作。

建立货物配送台账。详细记载每批货物的进出时间、生产日期及批号、入库数量、配送采购方、车牌号、司机、送货时间、送货数量等内容，并要求食品安全管理员、仓库管理员、送货人员和司机共同签字确认。

公司里上班时间采用轮体制，保证一周七天都有业务、配送人员在正常作业，保证采购方需求。

我公司将采取一切措施从设备、场地、车辆、人员、流程、管理等方面保证配送能力，保证各条线路的投送能力。

我公司从上到下建立一条采购方绿色通道，优先保证采购方产品货源充足，优先满足人员、车辆进行配送。

仓库管理员、食品安全管理员、配送人员、司机等所有工作人员持双证上岗（符合食品卫生安全的健康证以及我司统一定制的工作

证)。

配送车辆：具有年检合格的行驶证，道路运输证以及我司定制的配送专车证。

我公司严格执行牛奶的检验、留样、放行程序，对每批次产品都留样备查；并赠送各校区每批次样品 2 份留样，由采购方指定地点留存，并完善留样记录；每次送货时提供该批次产品检验合格证。

我公司承诺主动接受相关部门抽样检查时，检验费用由我方支付。

准点配送到采购方：中标后，我们将建立科学先进的卫星定位系统管理，配送由专人专车持证配送，车辆严格消毒清洗；未按要求执行的每次罚款 200 元。牛奶 100%能定时定点定量配送至指定采购方；并要求工作认真负责、持有健康证的人员对口衔接采购方。

保证数量准确：按照相关部门统计的发放表要求，配足数量，并预增一定量的运输损坏数量，以保证能及时处理突发状况。

迅速分发：每台配送车配多名装卸人员，保证 15 分钟内装卸完毕，并在指定位置成行成列的堆码整齐，便于采购方轻松取拿发放。

我公司保证积极配合满足采购方更换口味、品类需求。

产品电子扫描枪追溯系统：我方配备电子扫描枪系统，对每一件产品可做到 100%溯源，往上能查到工厂、生产线、时间等详细信息，往下能准确掌控每一食品何时进入了哪个采购方网点，做到 100%保证牛奶安全。

对牛奶提供质量保证，对破漏、坏包等产品于半小时内无条件更换；配送到采购方的牛奶不超过生产日期一个月。

为保证质量，力争做到 100%的时间和数量准确，我们组织专人进行物流管理，专车配送，采用电脑远程监控、卫星定位管理，针配送运输车辆进行全程配送服务监督管理；并留置 XX 台运输车，防止道路运输中出现突发情况造成的时间延误，以便快速解决问题，确保采购方能及时收货

(4) 售后服务方案

1) 售后服务计划

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。

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。

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。

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。

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。

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。



2) 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，热线响应工程师提供7X24小时服务（电话为：），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（法定工作日，即星期一至星期五 9:00 至 19:30），通过电话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。

④ 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内找到解决的方法，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。

1. 售后服务维护

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。

反馈记录：我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。

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。



(5) 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，售后服务人员三人，售后车辆两辆，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，公司所销售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。公司拟销售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。所销售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。

(6) 售后服务内容

根据采购单位需求，按时按量送货上门；

所提供牛奶满足国家相关标准，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。

对牛奶提供质量保障，对破漏、坏包等不合格产品，当天无条件更换。

严格执行牛奶的检验、留样、放行程序，对每批准产品都留样备查；并赠送每批次样品 1-2 盒由采购方指定地点留存。

接受相关部分抽样查时，检验费用由我公司支付。

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。

. 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。

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、开饭时间、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。

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。

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。

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。告知客户市场实际行情，引导客户消费，让客户既吃好，又能少花钱。

协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

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。

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。

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。

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。

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。