

格式六：

六、技术部分（格式自拟）

第一章、配送方案

一、项目概况及响应情况

我公司承诺完全响应以下征集项目基本内容及要求：

（一）供应商资格要求：

1. 具有独立承担民事责任的能力，具有独立法人资格和有效营业执照；
 2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 4. 具有相应的检测设备和操作人员，能提供配送物品的检测报告或食品检验合格证；
 5. 自有箱式货车不得低于 3 辆（其中冷藏车至少 1 辆）；
 6. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 7. 具有健康证、用工合同的不少于 10 人，其中缴纳社保人员 ≥ 3 人，且需设置相应岗位（如：配送员、检验员、驾驶员等）；
 8. 具有有效的食品经营许可证；具有满足经营所需的合法有效办公场地，有独立办公室、检验室，分拣场地区域划分合理，分拣、装卸、停车等布局合理，不少于 300 平方米；所代理奶制品生产企业具有学生奶生产企业有效的营业执照及有效期内的“中国学生饮用奶生产企业”证书；
- （二）供应商其他要求

1. 各类食品符合国家和相关部门的食品安全标准。
2. 确保各类食品的供应能力，送达时间根据所供学校、幼儿园的实际需求按时送达。
3. 供应学校食品价格低于学校所在区域农贸市场或区内学校平均价格。
4. 按合同要求为学校提供优质服务。
5. 不向配送学校相关人员行贿。
6. 投标人承诺在 县中报价中不恶意竞争报价。
7. 入围后必须办理 1000 万元及以上针对本项目（一次事故累计限额赔付金额 1000 万元）的食品安全保险保额，经确认后才允许配送，否则取消入围配送资格。
8. 经营场所安装监控系统，车辆安装的定位设备都能接入“平台”，满足实时监控。

二、总体服务方案

1、配送方法：

配送质量标准： 配送食品质量的控制主要采取如下措施：（1）在与客户签订《食材配送合作协议》中，由客户和我们共同拟订《食材配送质量标准书》；（2）我公司接到客户配送定单后，将组织的食材由分拣人员按《食材配送质量标准书》分拣包装入筐，我公司具体负责配送各单位的配送主管检验合格；（3）我们配送的食材经由客户的质量监督员验收。

2、车辆配送服务




我公司免费提供人工服务装卸车。

3、配送时间及地点

交货时间：采购人指定时间。

交货地点：采购人指定地点。


4、运输安排：

我公司具有冷藏车、保温车配送各种（蔬菜、畜禽肉、水产类、蛋类、水果类、杂粮类等）保质保险，不会使食品等造成严重的腐烂。

我公司提供专门的运输车辆，保证在采购人要求的配送时间内保质保鲜的将（蔬菜、畜禽肉、水产类、蛋类、水果类、杂粮类等）送达到现场。

5、我公司承诺在 1 小时内到达用户单位临时配送。

6、卸货交付

1. 车辆到达目的地后，及时与用户协调员取得联系。
2. 入库卸货时，协调员与驾驶员同时监督清点卸货数量。
3. 发生货损、货差，由协调员与收货方共同分清责任，及时提交公司；
4. 卸货完毕后，及时提供三联单（我单位盖章、验收单位签字）。


三、配送保证措施

为了快速送货，公司成立了的相关部门，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。

（一）作业时间

为了保障送货时间的及时性，员工上班时间从早上 6：00 开始，早上早下。通过作业时间前提，保证配送时间在顾客要求范围内有一定的弹性。


（二）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，由采购部负责食品的采购，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。

（三）送货

根据顾客需求，进行线路调整。时间紧、距离远的客户优先发车进行配送。做到优先分割，优先加工，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。

（四）售后处理

当产品配送出去后，发生顾客纠纷，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，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

（五）服务承诺

我配送部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：

（1）保证配送的食材质量。所有食品等等保证来自长期合作食品基地，任何时候不出售假冒、伪劣、过期变质产品，各品种均经卫生、防疫、

质检等政府职能部门严格检验检疫，杜绝质量伪劣产品，如发现假冒伪劣产品以一罚五十。若所送货物引起食物中毒事件，属我公司责任的，由我配送部承担所有经济和法律責任。

(2) 保证提供每日食材的质量检验报告。保证送货品种齐全、数量准确，所有送货数量以客户验收为准。

(3) 不需要加工食材，按时送到指定地点，对于现场加工食材，保证按时完成加工，保证有配送应急预案。每天的供货时间（包括客户临时加单、补货）由客户指定，保证在规定的時間送货上门，如超过规定时间 30 分钟罚款当次金额 5%，超过 1 小时罚款 30%。如有意外情况，我们可以保证从配送部最近的摊位配送食材来供应。

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

(5) 本项目我配送部固定人员为 10 人，我方派 2 台专车和 2 人，提供全天候的跟踪服务，保证客户的任何需要都得到即时的落实。

1、实行实名登记制上岗，上岗人员必须配带本配送部的盖章工作牌。

2、本配送部保证每日安排上岗工作人员 3 人为食堂服务。

(6) 我配送部有关负责人每月定期上门回访跟踪客户，随时了解客户各种建议、意见和要求，并及时做出处理。

(7) 配送部配备专职客户服务代表，全天候受理各类咨询、投诉，并上门服务，第一时间解决业务往来中出现的各种问题。

(8) 配送部严格执行 7S 管理，注重加工过程的质量控制，确保出品的卫生符合要求。

(9) 严格按照 HACCP 为依据建立食品安全管理体系并贯彻执行。

(10) 以 ISO9001:2000 标准建立“质量管理保证体系”，确保产品品质。



(11) 严格按照国家饮食卫生标准执行各项操作；

(12) 严格履行合约条款，保证品质，份量，用心服务；

(13) 100%做到管理规范、标准化，操作流程化，形象统一化；

(14) 我方所有员工身体健康并持有效健康证并接收合作客户的相关纪律约束；

(15) 对食用本配送部所有提供的的任何食品而导致食物中毒，我配送部负全部责任，并承担所有后果；



(16) 100%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的工业安全如火灾等事故，我配送部承担全部责任和损失；

(17) 随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；

(18) 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。

四、配送时间保证措施

为了快速送货，公司成立了的相关部门，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。

五、人员配备方案

我公司如今的农副产品销售配送部已是一个专业化的配送中心，并拥有一个专业化的配送团队，拥有自己各类型专职配送汽车十多辆，包括 3 台应急专用车辆，有产品检验、包装、运输等专职人员 100 多人，有将近三千平方米的冷藏和常温外仓库。先进的管理理念经过十几年的摸索与锤炼、学习和成长，我们形成了一套高效规范的管理体系。

（一）组织管理架构

1、拟对人员配备安排如下

为本项目配备专职的采购、接单、配送、检验、驾驶、安全、售后服务等人员。

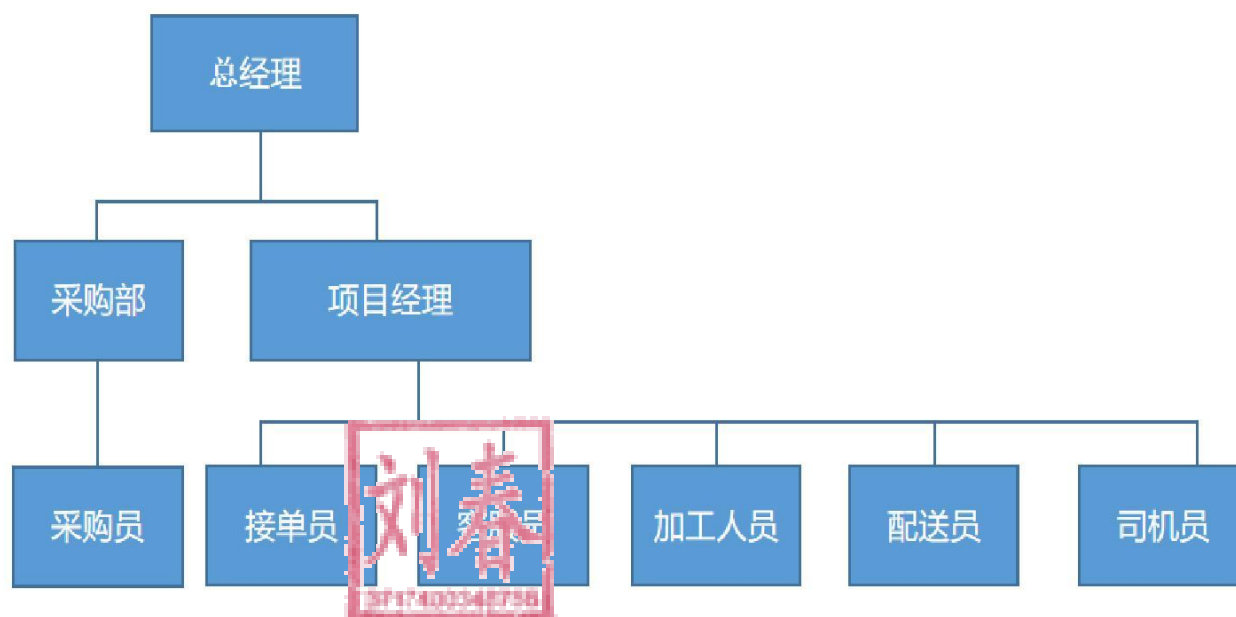
2、主要由以下部分组成：

第一：健全的岗位责任制：员工有章可循。

第二，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。

第三，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。

人员架构图



说明：所有配备人员都持有效身份证、健康证上岗，思想品德优良、无犯罪记录，配置配送人员数量保证能够满足贵方需求，若需更换配送人员必须通过贵方同意方可更换。

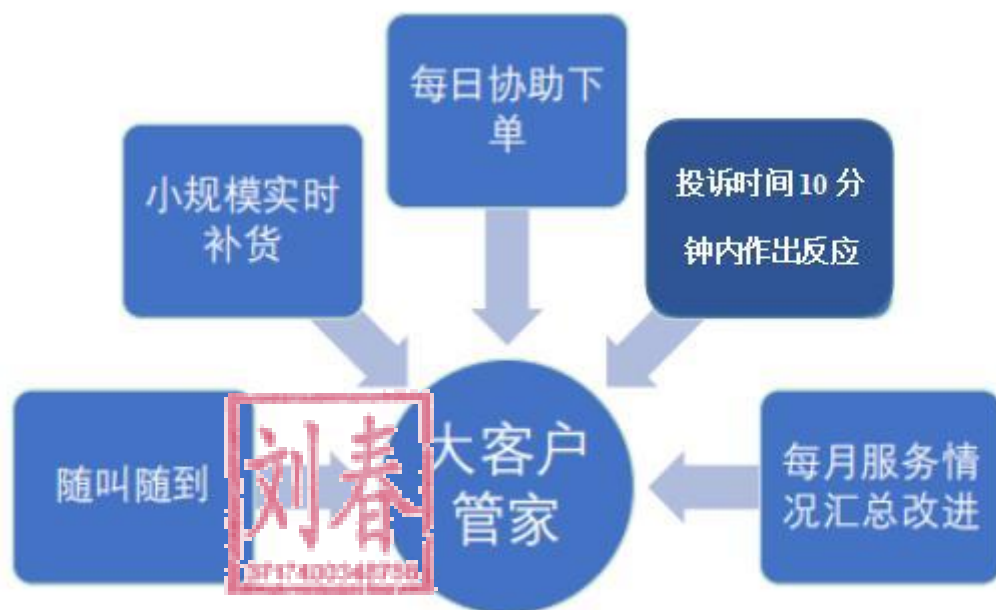
人员专项服务

(1) 采购人有任何问题可直接与我司项目经理联系，我司保证按采购人要求按时、按 质、按量将货品送到指定地点；临时采购食材的，我公司保证在收到采购人订单后2个小时内将食材送到采购人指定地点。

(2) 在收到采购人发出的反馈后，项目经理应在第一时间及时反馈，若有特殊情况， 人不在岗的，应交工作交接给项目副经理，确认24小时有人在岗，接收采购人的反馈后2小时内到达现场并解决。

(二) 设置服务热线及专人服务、专人跟踪

为保证项目的良好运行和及时沟通，我司搭建良性的沟通渠道，畅通信息。设立专门 的服务热线，提供专项团队服务，有专人负责、跟踪后续一切服务过程产生的问题，并快速解决。



六、本地化服务

1. 调研

在接到客户需求后，我们将进行全面的市场调研，了解客户的食材需求和偏好，明确客户的配送要求和时限。同时，我们还将了解当地的食材市场和供应商情况，掌握市场动态和价格变化，为后续的食材采购提供参考。

2. 制定方案

根据调研结果，我们将与客户共同制定配送方案，包括食材的种类、数量、质量、价格、配送周期、配送频次、配送距离等方面的内容。确保方案满足客户的实际需求，并且具有可行性和经济性。

3. 采购

我们将按照方案采购高质量的食材，确保食材新鲜度和质量。在采购过程中，我们将对食材进行严格的检验和控制，避免不符合要求的食材进入配送环节。同时，我们还将与供应商进行紧密的沟通和协调，确保采购的食材符合客户的期望和要求。

4. 配送

我们将按照客户要求的时间和频次，将食材配送至指定地点。在配送过程中，我们将采取有效的措施，确保食材的新鲜度和质量，避免食材受到损坏或污染。同时，我们还将与客户进行紧密的沟通和协调，确保配送过程顺利进行。

5. 对接

我们将与客户对接，确认配送时间和地点，确保配送过程顺利进行。在配送过程中，我们将及时处理出现的问题，并及时向客户反馈情况。同时，我们还将基于合同条款，与客户进行发票和付款等项的沟通和协调。

6. 结算

我们将根据合同条款，定期与客户进行结算。在结算过程中，我们将准确计算配送费用和食材成本，并向客户开具正规的发票。同时，我们还将与客户进行有效的沟通和协调，确保结算过程的准确性和及时性。

7. 监管

我们将对配送过程进行监管，及时处理出现的问题，确保服务质量。

同时，我们还将收集客户的反馈和建议，不断优化服务方案，提高服务质量。

8. 优化

我们将根据客户反馈和市场需求，不断优化服务方案，提高服务质量。在优化的过程中，我们将充分考虑客户的实际需求和市场变化，确保优化后的服务方案更加符合客户的期望和要求。同时，我们还将对服务过程进行全面的跟踪和分析，总结经验教训，为后续的服务提供参考和借鉴。



第二章、食品质量控制方案

1、食品质量管理措施

1.1、产品质量安全保证措施

我公司供应的各类产品符合《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品安全法》及国家行业标准的有关规定，确保所供副食品优质新鲜，符合卫生防疫部门、检验检疫部门的各项合格指标，并有完整的销售合格标注或证书（检测检验报告等）。

我公司供应的食品，符合国家《农产品安全质量安全要求》、《食品中污染限量》、《食品中农药最大残留限量》等规定和采购人有关的质量要求，严格遵守本地食品管理办法，供应质量经过粗加工，食用率达 95%以上。

若因食品质量引起食物中毒（经工商、卫生防疫部门鉴定），我公司应承担全部法律责任，采购人有权取消我公司供应资格。

2、质量保证方案

2.1、质量保证措施

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食品质量的措施及体系。

主要包括卫生管理组织机构及食品采购查验、场所环境卫生管理、设施设备卫生管理、清洗消毒管理、人员卫生管理、人员培训管理、加工操作管理等各类管理制度。



同时保证遵守国家规定的《食品安全法》、《农产品质量安全法》等法律和行政法规的规定，严禁配送假冒、变质、过期的农副产品。

一、采购

1. 我们公司有合作开发的蔬菜供应基地和原材料（米、肉等）定点一级供应商，拒绝一切“三无”商品进入公司仓库。

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

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

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

5. 当天购进食用，并采用“肉类测试卡”检测有害含量。

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

二、仓储

要对食品储存场所环境卫生有管理制度，负责该项工作人员要明确下面职责：

- 1、如何进行工作前的清洗准备。
- 2、能说明如何正确使用洗涤剂 and 消毒进行清洗、消毒工作。
- 3、知道如何配制洗涤剂和消毒剂的浓度，并检测其浓度。
- 4、知道如何判断设备或工具是否卫生安全。
- 5、知道如何清洗设备以及正确的清洗方法。
- 6、能描述防止食品储存场所、工具清洗处以及存放点之间发生交叉污染的方法。
- 7、知道如何正确处理清扫的垃圾及废弃物。
- 8、了解何种食物可能受到化学有害物质的污染，并知道如何辨别这些食物，杜绝采购。
- 9、知道食源性疾病的主要原因，并能联系自己的岗位操作予以预防。
- 10、设施设备卫生管理

工作人员不得随意移动和更换设施设备，工作时要检查自己所使用的设施设备是否正常运转，各种设施设备应有卫生管理制度，如对食品仓库的管理可订《食品仓库卫生管理制度》。（1）贮存食品的场所、设备应当保持清洁、无霉斑、鼠迹，无苍蝇、蟑螂；仓库应当通风良好。

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

A. 食品与非食品不能混放；

B. 洗洁用品、药品、有强气味的物品及其它有毒有害物质不能与食品同仓存放；

C. 定型包装食品与散装食品分架存放；

D. 肉类及其制品、蔬菜瓜果，除马上使用外，一律进冷库。

肉类及其制品应冷藏，室温应控制在 -18°C （以下）；蔬菜瓜果的存放温度应控制在 $0-13^{\circ}\text{C}$ 。鲜蛋应存放在 $0-1^{\circ}\text{C}$ 范围内。应每天进行一次冷库除霜，并保持地面清洁；

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

F. 搞好仓库内、外环境卫生，与食品仓库无关人员，一律不准进入。

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

11、清洗消毒管理

（1）独立工具洗刷消毒室或专用区域，消毒间内配备消毒、洗刷保洁设备。

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

（3）每次用完的工具、用具，立即进行清洗消毒，不隔次隔夜。清洗具、用具用的洗涤剂、消毒剂必须符合国家有关卫生标准和标准要求。工具

消毒前必须清洗干净，消毒后的工具表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无不溶性附着物，及时放入保洁室保存备用。

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

(5) 定期清扫室内环境、设备卫生、不留卫生死角，保持清洁。

12、人员卫生管理

(1) 所有新人员必须持合格《健康证》和《卫生知识培训合格证》方可办理入职手续。(2) 所有人员在《健康证》到期前 10 天内需到有资质的体检部门进行健康体检，办理新的《健康证》并及时上交行政助理。如体检不合格，单位视病情轻重进行调岗、病休或辞退的处理。

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

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

(5) 所有人员的健康证按班组和办理时间进行存放，保证每一位人员有相应的健康证。健康证存放两年以上的可以销毁。

(6) 按部门及工作内容建立《从业人员健康状况一览表》，详细填写人员的健康状况。

三、供货

1、运输车辆内外必须清洁干净、无污渍、无异味、保持通风良好。

- 2、其他类必须包装严密，与蔬菜及其它副食品隔离。
- 3、送货器具（菜筐、油桶）保持干净，无污渍。
- 4、运输冷藏食品及易腐食品，应当采取保鲜措施。
- 5、运输车在运输食品前，必须进行消毒，并设有专人负责监督执行。
- 6、运输车在运输过程中，应有防雨措施。
- 7、有特殊气味的食品与易吸收气味的食品不可混合装运。
- 8、在运输食品时，不得同时装有有毒有害物质，防止食品污染。

2.2、质量安全管理

一、配送中心各部门质量安全目标要求

1、配送中心综合办公室

与质量有关人员岗前培训合格率 100%;

外来文件受控有效率 100%

100%确保现场使用的文件，标准为最新有效版本。

2、配送食品安全管理部

主要物资采购合格率 100%;

合同、定单履约率 100%;

顾客满意率 99%以上。

食品检查验收合格率 100%

食品生产商资质文件，检验（检疫）合格证明效证率 100%

记录完善率 100%



3、配送部

设备完好率 100%;

各工序批次月巡检严重不合格 0 次;

记录完善率 100%。

4、质量方针:

质量求精、开拓市场、完善服务、忠诚守信

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

食品质量必须是安全第一, 民以食为天, 食以安为先, 食品安全是广大消费者的愿望, 也是我公司秉承的宗旨。为项目客户提供安全、放心的食品是配送中心创建的目的。为此, 我们推行把食品的安全工作放到第一位, 强化基础建设, 净化生产环境, 推行标准化生产, 消除食品危害, 生产出 100%的安全放心食品。 “完善服务, 忠诚守信 ” 这是对 “质量求精, 开拓市场 ” 的补充和提高, 是我们质量方针的重要的一个方面。

在食品质量不断提高的未来社会里, 单一的产品自身的质量已很难满足人们对食品卫生和食品安全的信赖。

我们只要在提供产品的各类服务里首先不断完善自身, 以提高我们的生

产、管理和服 务的水平，才能制造和提供让项目客户放心消费的食品来，我们对项目客户的忠诚和项目 客户对我们产品的忠诚是相互的，只有我们首先对项目客户忠诚守信，才能得到更多的消费群体的支持。

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

5、生产过程控制

对人员进行岗前培训和定期培训，学习食品安全法律、法规、规章、标准、企业管理制度和其他食品安全知识，做好记录，建立档案。

每年组织有关人员进行健康检查，并建立健康档案。

有关人员取得健康证明后方可上岗。从事接触直接入口食品工作的人员，其患有痢疾、 伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病，以及患有活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病等有碍食品卫生的疾病，将调整到不影响食品安全工作岗位。

与配送中心生产无关人员不得擅自进入配送中心操作间。进入操作间人员应穿戴好工作服、工作帽、工作鞋（靴），并洗手、消毒。

保持良好的个人卫生，不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴首饰、饰品等进行生产操作， 不将无关的个人用品带入食品存储间；头发不外露；不得在库房内内吃食物、吸烟和随地涕吐。

（1）卫生维护

配送中心生鲜操作间进口处更衣、洗手、消毒等设施配备齐全，保持完好，使用正常。

必要时还应设有工作鞋（靴）消毒池。

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

杀虫剂和其他需要使用的有毒、有害物品应有专用的储存场所（柜），加锁并由专人负责保管，加贴警示标志，使用前须经批准。

采购配送过程中产生的不合格品、废弃物，使用专用容器分别收集盛装，及时处置并记录。

涉及速冻、冷藏等特殊要求的食品，生产、储存等环节温度控制应符合相关要求。

（2）成品管理

成品入库时，仓管员应检查包装是否完好，确认数量后签字，安排入库。

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

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

（3）召回实施

对确定实施召回的食品，应立即核实产品的批次、生产数量，并查明库存量、已销售数量，查清具体销售区域后，制定召回计划在确定召回的第一时间内召回所有不安全食品。

根据有关法律、法规规定应予销毁的不安全食品，可在销售地直接销毁或运回销毁处理。销毁现场要建立影（像）证据，并填写《不安全食品销毁记录表》。



(4) 召回报告

在不安全食品召回过程中，落实报告制度，向当地质检部门提交以下报告：

召回食品的名称、规格、型号、批次以及涉及的产品数量；

停止销售的情况；

通知项目客户的情况；

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；



召回通知记录情况；

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；

召回食品后的处理措施。

根据召回进展情况，应及时提交《食品召回阶段性进展报告》对召回措

施有变更的，应当在食品召回阶段性进展报告中说明。

在召回时限期满 15 日内，提交《食品召回总结报告》。

（5）记录与档案

保存对不安全食品召回全过程记录，主要包括食品召回的批次、数量、比例、原因、结果、处理方案等；同时，要建立召回档案，妥善保存召回、销毁的现场影像和出库证明等相关资料。

6、物流保障控制

第一条为确保产品的卫生质量，保证产品在配送期间的食用价值，特制配送品质保证作业指导。

第二条配送车辆及周转箱的使用、储存、保管及清洁工作由配送部门直接负责, 配送主管 负责监控配送人员的着装及配送车辆及周转箱的清洁保养及在运输过程中的品质、安全、卫生。

第三条配送人员在配送分装前应对周转箱进行分装前最后检查，卫生及防护措施应符合要求。

第四条配送人员在配送装运前半小时对车辆进行检查, 车厢内卫生应干净整洁。

第五条配送人员在配送分装前（至少十五分钟）准确依“着装标准”进行着装，以防止产品受到污染，手套、口罩须配带整齐。

第六条配送人员在配送前，必须准确掌握所需配送产品的种类、数量及注意事项，必须符合配送要求及产品分装要求。

第七条产品在配送分装过程中的品质、卫生要求：

配送人员在配送搬运过程中禁止直接面向产品打喷嚏、谈话说笑或做其它有碍产品品质卫生的行为。

在配送过程中，产品的分装人员禁止用手直接接触盛放产品的包装物里面或产品。

在配送过程中，配送人员禁止将掉下的食物（除固定包装食品）捡起后再次使用。



配送人员禁止将感官异常、不符合配送要求的产品进行分装运送，作好产品配送前的质量把关工作。

第八条配送车辆应开到指定位置，到达指定位置后才能开启风幕与闸门，产品在装车，应再次确认配送车辆正常，车厢整洁无异味。

第九条 搬运过程应避免强烈震荡、撞击，轻拿轻放，防止损伤成品外形；且不得与有毒有害物品混装、混运，搬运完成后，搬运人员应撤离工作地，防止污染食品。



第十条周转箱与厢体顶板、前板、后板、侧板、底板间应保持足够距离。

第十一条周转箱摆放应遵循：上干下湿、上轻下重的原则，同时摆放应紧密、不能过高，所留间隙不会造成货物倾倒或移位（预防运输过程颠簸），注意车辆厢体卫生。

第十二条车辆装载、码放完毕，配送人员应及时关闭闸门，然后关闭车

厢门，并检查车厢门密闭情况。

第十三条在交货时应确保产品无破损无异常，卸货过程应避免强烈震荡、撞击，轻拿轻放，防止损伤成品外形，在双方确认后由收货方签字确认，并将上一批周转箱回收。

第十四条配送工作结束后，车厢体内应进行清洗，定期或必需时，应进行消毒。清洁后厢体内无杂物、无油污、无异味；回收的周转箱到公司后按要求做好清洁消毒与防护。

7、人员健康保障控制

为加强从业人员健康检查管理，保障消费者消费安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》等法律、法规规定，我配送中心就从业人员健康检查管理工作，制定本制度：

第一条配送中心建立并执行从业人员健康检查管理制度，从业人员每年必须参加一次健康检查，取得健康证明后方可工作，新参加工作和临时参加工作的公司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。

第二条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、化脓性和渗出性皮肤病及其他有碍食品安全的疾病，不得再从事接触直接入口食品的工作。

第三条从业人员健康证明应随身携带，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。

第四条从业人员出现咳嗽、腹泻、发热、等有碍食品卫生的病症时，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。

第五条从业人员必须具有良好的卫生习惯，并做到：接触直接入口的食品前应用肥皂及流动清水洗手消毒；穿戴整洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指销售食品。

8、制度控制措施

第一条 严格遵守《产品质量法》《标准化法》《食品安全法》《查处食品标签违法行为规定》《产品标识标注规定》《加强食品质量监督管理工作实施意见》等相关法律、法规的规定食品质量符合国家有关产品标准的要求。

第二条 符合法律、行政法规及国家有关政策规定的企业设立条件，在取得食品经营许可资质的前提下组织生产。

第三条 和主要管理人员了解食品质量安全相关的法律法规知识，具有与食品生产相适应的专业技术人员，熟练技术工人和质量工作人员。

第四条 具备食品质量安全保障的检测设备和相关辅助设备，具有与确保产品质量合格相适应的原料处理、储存等厂房或者场所。具备产品质量安全的环境条件。

第五条 进货厂家生产食品所用的原材料、添加剂等符合国家有关规定严格进货验货制度，不使用非食用性原辅材料加工食品。

第六条 按照有效的产品标准组织生产，符合法律法规和相应的强制性

标准要求，无强制性标准规定的，符合采用标准要求。

第七条 具有质量检验和计量检测手段，检验和检测仪器定期通过计量检定。

第八条 在生产全过程建立标准体系，实行标准化管理，从原材料采购、产品出厂检验到销售售后服务实施全过程质量管理。

第九条 食品的包装材料、储存、运输和装卸食品的容器、包装、工具、设备安全，保持清洁，对食品无污染。

第十条 产品经过严格检验、确保产品检验合格。

第十一条 产品标识标注及食品市场准入标志的使用符合国家有关规定。

9、食品安全管理责任追究制度

为进一步加强食品安全监管，明确食品安全职责，保障客户饮食安全和身体健康，根据有关规定，结合我公司实际，制定本规定。

二、食品安全职责

公司设有专职的食品安全员，在公司的领导下，做好各项食品安全监管工作，主要职责为：

- （一）组织宣传国家有关食品安全的法律、法规和政策；
- （二）落实公司制定和发布有关食品安全的规定；
- （三）组织实施公司食品安全重大事故应急预案；及时向公司领导报告食品安全事故等信息。

（四）依法组织食品安全监督检查，认真排查事故隐患并督促整改，有效防范重大食品安全事故。

（五）按照职能分工做好食品安全宣传、教育和培训工作；

（六）依法对违反食品安全法律、法规和规章的行为进行查处。

（七）及时上报、反馈食品安全信息，对重大食品安全事故，及时向公司领导报告，协同组织抢救，减少事故危害和损失。

三、食品安全总负责人

公司法人代表是食品安全管理的第一责任人。按照谁主管、谁负责的原则，层层建立食品安全工作责任制，全面对食品安全负责。

四、对责任人的追究

1、食品安全员对食品安全工作检查不力造成一定事故的，对事故承担相应的责任。

2、责令销毁不合格的原材料和成品。

3、造成食物中毒事故或其他食源性疾病的，对受害人承担赔偿等责任。

10、检验检疫措施

1) 采购的食品必须是新鲜、无变质、无污染的食品。

2) 所有食材必须全部进行检验，合格后方可入库，不合格食材严禁进入库房，违者给予重处，并追究其相关责任。

3) 食材检验由品控专员依据国家、行业标准，进行规范化、流程化操作。

- 4) 每批食材必须有验收报告，以签字后，方可入库。
- 5) 不同食材依据其特点，进行符合的检验方法。
- 6) 食材检验一定要认真执行“一看二闻三手感”的原则，有问题的食物坚决不能使用。

(1) 定性包装食物的验收：

- ①验包装上内容是是否检验报告内容相符；
- ②验生产日期、保质期，如果已超过保质期的决不能收；
- ③验包装是否有厂名、厂址；
- ④验食物外观：有无破损、污损、变形、杂物、霉变等；
- ⑤嗅气味，是否有异味；
- ⑥手感，是否有异样

(2) 非定性包装食物的验收：

- ①看：是否有腐烂、霉变的食物；
- ②闻：是否有异味；
- ③手感受有无异样；
- ④外观是否新鲜。



2.3、加工质量管理要求

一、人员要求

- 1、对配送中心人员进行岗前培训和定期培训，学习食品安全法律、法规、规章、标准、企业管理制度和其他食品安全知识，做好记录，建立档

案。

2、每年组织加工人员及有关人员进行健康检查，并建立健康档案。

3、配送中心加工人员及有关人员取得健康证明后方可上岗。

从事接触直接入口食品工作的人员，其患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病，以及患有活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病等有碍食品卫生的疾病的，将调整到不影响食品安全工作岗位。



4、与加工无关人员不得擅自进入操作间。

进入配送中心操作间人员应穿戴好工作服、工作帽、工作鞋（靴），并洗手、消毒。

5、配送中心加工人员应保持良好的个人卫生，不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴首饰、饰品等进行加工操作，不将与加工无关的个人用品带入加工操作间；头发不外露；不得穿戴工作服、工作帽、工作鞋进入加工无关的场所；不得在操作间内吃食物、吸烟和随地涕吐。



二、卫生维护

1、配送中心加工操作间进口处更衣、洗手、消毒等设施配备齐全，保持完好，使用正常。

必要时还应设有工作鞋（靴）消毒池。

2、配送中心加工操作间内应有防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫设施，保持完好。温度、湿度、空气洁净度能满足加工要求，并设有盛装废弃物的

专用容器。

3、杀虫剂和其他需要使用的有毒、有害物品应有专用的贮存场所（柜），加锁并由专人负责保管，加贴警示标志，使用前须经批准。

4、加工过程中产生的不合格品、废弃物，使用专用容器分别收集盛装，及时处置并记录。

5、涉及速冻、冷藏等特定要求的食品，加工、贮存等环节温度控制应符合相关要求。



三、成品管理

1、成品入库时，仓管员应检查包装是否完好，确认数量后签名，安排入库。

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

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



四、召回实施

1、对确定实施召回的食品，应立即核实产品的批次、加工数量，并查明库存量、已销售数量，查清具体销售区域、经销商名单后，制定召回计划。

2、在确定召回的第一时间内召回所有不安全食品。

3、根据有关法律、法规规定应予销毁的不安全食品，可在销售地直接

销毁或运回销毁处理。销毁现场要建立影（像）证据，并填写《不安全食品销毁记录表》。

五、召回报告

在不安全食品召回过程中，落实报告制度，向项目客户和当地质检部门提交以下报告：

1、应立即提交《食品召回措施报告》内容包括：

- （1）召回食品的名称、规格、型号、批次以及涉及的产品数量；
- （2）停止加工销售的情况；
- （3）通知消费者的情况；
- （4）食品安全危害的种类、产生的原因、可能受影响的人群、

2、严重和紧急程度；

（5）召回通知记录情况；

（6）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；

（7）召回的预期效果；

（8）召回食品后的处理措施。

3、根据召回进展情况，应及时提交《食品召回阶段性进展报告》对召回措施有变更的，应当在食品召回阶段性进展报告中说明。

4、在召回时限期满15日内，提交《食品召回总结报告》

六、记录与档案

保存对不安全食品召回全过程记录，主要包括食品召回的批次、数量、比例、原因、结果、 处理方案等；同时，要建立召回档案，妥善保存召回、销毁的现场影像和各类书面证明等相关资料。

3、仓储环节质量保障措施

一、仓库管理制度

1、严格按照双方签订的仓储协议执行，任何人不得擅自修改和篡改协议或口头承诺有关 仓储事宜。若遇到未尽事宜或对方提出新的有关要求，须书面向公司请示和报告情况，以求得妥善解决。

2、储运图示的标志应符合GB/T191 的规定，须按照货物品种、生产厂家、批次、保质期、分类堆放并与墙壁、地面保持一定的距离，离地10CM-20CM、离墙30CM，货物之间有间距，中间留有通道，不能相互混杂。按照货物包装箱和承受能力选择垛形和合理高度整齐堆放，不能东倒西歪；按照产品标志要求一律向外，一目了然堆放，不能遮盖掩埋，最终便于产品“先进先出”和清仓盘点。

3、 定期检查制度掌握产品的保质期，防止过期变质，避免等有可能导致的不安全因素。

4、 食品储存基本要求：

①清洁卫生

②通风干燥

③无鼠害虫害

5、不同品种的食材分区域储存，蔬果仓储温度4℃~10℃, 记录食材的储存温度，确保食材的质量不受影响。

6、食品存储的卫生要求：

1) 门窗、四壁完整，不漏雨，地面用不渗水无毒材料铺石。

2) 仓储库内保持通风、干燥，避免阳光直射。

3) 要安装纱门、纱窗、挡鼠板，保证无蝇、无鼠、无昆虫。

7、公司仓库管理人员根据库存货物的理化性质及流转情况，定期检查货物的质量情况，做好养护记录，发现质量问题应立即在该相关货物存放处放置“暂停发货”牌，并通知质量安全管理。

8、根据仓储九防（防蝇、防鼠、防毒、防火、防爆、防盗、防汛、防事故、防倒塌）的要求，要求仓储方制定切实可行的应急措施，对付突发事件的发生。

9、公司每月末与仓储方对库房物资认真全面盘存，做到帐、卡、物相符，并向公司质量管理部门或人员报出库存情况。平时应经常核对帐、卡、物，做到自查、自纠、自改，保证公司资产的完整和安全。

10、公司库管员相互间在交接工作时，应做到上不清，下不接，要面对面审核清楚帐、卡、物是否相符和交待清楚库房有关管理事项和注意事项，并做好交接班记录，双方签字认可。

一旦交接完毕，出现问题将追究接任者的经济责任。

二、货物入库管理方案

1、库管员在接收食品入库时，须逐件验收货物，若发现货损、货差，如实作好详细的货物损失记录，并请送货单位经办人或送货人在其记录上签字认可；如实在货运回单上写清具体损失情况，并将其货运单复印留存，以备向承运单位索赔其经济损失。同时立即向公司通报损失情况。

2、库管员应与交货方当面按照货运单如数点清货物入库，并在货运回单上或提货单上签字。同时向供货商索取相关单据。并分类整理后存档，货物检查记录和备案文件应当真实，保存期期限不得少于二年。

3、库管员如实记录货物的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货商名称及联系方式，进货日期等内容。进货查验记录必须真实，保存期限不得少于二年。

4、库管员验收入库时主要检查货物包装有无残质、变味、变质、变形、结块、沉淀、漏气、瘪灌、胀气等情况，如发现有本条检查项目的货物禁止入库，并通知公司质量管理部门或人员协调供货商退货或销毁。

5、库管员应按照仓储要求，做到货物入库分类、合理堆码，排列整齐，确保安全，提高库房利用率。同时，库管员应监督货物入库搬运装卸操作过程，必须坚持文明作业，爱护货物，轻拿轻放，不准乱堆乱甩和野蛮装卸。

三、货物出库管理制度

1、食材出库必须执行“先进先出”的规定，避免货物长期存放在仓库超过其保质期。

2、库管员在发货交付前应全面检查货物，做到品相完整、包装完好、品名和标志清楚；质量必须合格、计量准确，无毒无害、无污染、不变质、未过期、有厂名厂址、有生产日期、的货物。

3、库管员应严格按照公司开出《产品出库单》作为发货依据，再进行发货。一切非正式的凭证或口头通知一律无效并不予发货。

4、库管员在发货前必须认真审核单据：与提货单位或个人是否相符、印鉴是否齐全、数量是否准确等。核对无误后方能发货。若超过提货期限，逾期者必须补办有关手续。

5、库管员对提货单和出库单复核无误，即将货物当面交给提货单位或个人，由提货人在 提货单和出库单上签字，办理好所有交接手续，同时完成该批货物的登记管理（或条码扫描）工作。

6、库管员在货物出库交付后，对出库货物条码必须认真完成相关登记或条码输入，并立即装入公司流通环节出货记录册或（公司条码数据库）。

7、库管员在货物交付完毕后，应立即进行货物出库帐目登记，做到帐物相符并妥善保管好各种货物出库单据，以备审计、稽核和货物管理机构检查。

8、库管员在货物交会完毕后，应立即做好善后工作，空出仓储位，准备下一轮货物入库。

9、经常开展教育活动，教育仓储人员严格按规程操作，杜绝违章操作，如因违章操作而发生安全事故，追查仓储部门负责人和贮运人员本人责

任。

四、仓储环境卫生管理措施

1、仓储场区周围保持清洁，无污染源，50 米内不得有暴露的垃圾堆、垃圾场、坑式厕所、粪池等孳生有害昆虫的场所，卫生区采取“四定”办法，即：定人、定物、定时间、定质量，划片分工，责任到人，确保内外环境整洁。

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

3、食品入库前要进行验收登记，食品贮存应做到分类存放，货架离地 30cm 以上，离墙 20cm 以上，所有食品物资保证先入先出，定期检验，及时清理；盛装原材料的容器要定期清洗。仓库严禁存放亚硝酸盐及杀虫剂等有害有毒物质。

4、仓库内应保持干燥、整洁、通风，地面清洁，无积水，门窗玻璃干净完好，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，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。

5、生产设备、工具、容器在使用前彻底清洗消毒，用后要清洗。

6、全体人员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。

4、加强管理原材料存放管理

一、初加工库

入库原料必须分类上架存放，摆放整齐，并在货架指定位置挂标示牌，标明品名、进货时间、数量及使用时限。

库内必须保持空气流通，地面、货架干燥，库内无垃圾，有条件的要控制好温湿度。



每天必须专人巡检，记录温度、湿度，发现腐烂、变质货品及时清理。

二、主食库

原料入库前必须抽样验收，检查质量、数量、重量是否与申购单一致，是否达到验收标准。

原料入库后必须存放在防鼠台上，隔墙离地。

各种原料必须分类存放，整齐码放，配挂标志牌，标明名称及进货日期。



经常检查，以防漏雨、生虫、霉变、鼠爬。

做好安全防范，防火、防盗、防投毒，门窗牢固，电器安全。

取用原料时要按进货顺序，先进先出，后进后出，所有原料必须在保质期内领用。过期销毁。

库内必须通风干爽、无污物，无杂物，无异物。无易燃易爆及有毒物品。

每日出入库后要对库房进行彻底清扫并保洁。

每次出入库要对库房彻底清扫并保洁。



第三章、出现产品质量问题退换货承诺

退换货承诺

1、退换货服务理念

本经营单位自成立以来，一直秉承的方针就是“一切为客户着想，努力为客户分忧”。客户 1%的不满意，等于 100%的不满意，在整个服务链上，我们确保服务的完整性、精致性，不漏掉一个问题，不放过一个细节。通过服务创新，来满足服务客户的潜在需求；通过技术创新，来改变原始经营模式；通过不断努力，来逐步走向规范化、流程化、科学化。

2、不安全食品处置及召回制度

（1）遵守法规：食品销售经营者应当建立不合格食品处置制度，及时处置不符合法律法规、国家标准和本单位食品安全管理要求的食品。

（2）不合格食品拒收：进货查验时发现不合格食品，应采取拒收、依据协议约定销毁等方式消除食品安全隐患。发现法律法规禁止销售的食品，应当设置专门区域封存，并使用醒目标识加以区分，并及时向食品药品监管部门报告。

（3）下架及销毁：进货查验后发现不合格食品，应立即停止经营，下架并设置专门区域封存，同时使用醒目标识加以区分，并及时向食品药品监管部门报告。对标签标识等不危害食品安全的不合格食品，经食品药品监管部门同意，经整改合格后可以重新上市；对违法添加、腐败变质等严重危害人体健康的不合格食品，应当按照有关规定立即销毁。

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

（5）建立不合格食品处置档案：档案内容应当包括不合格食品的名称、规格、生产日期、数量以及处置的时间、方式、供货者名称和联系方式。

式，记录保存期限不得少于 2 年。

3、召回及补救赔偿控制程序

(1) 目的：

当产品存在质量隐患安全危害造成采购人就餐人员人身、财产损失的因素时进行有效的追溯、召回，确保相关不合格的产品安全、顺利撤回及有效处理。

(2) 范围：

已离开本公司的不在范围内：显著质量隐患的不合格产品。

(3) 定义：

第一类产品：经检验机构检验安全性能存在不符合有关食品产品安全的技术法规和国家标准的。

第二类产品：供应商及时发现产品有质量问题的产品

(4) 职责：

业务部负责产品召回信息的反馈。

营运部负责产品召回的具体实施。

(5) 工作程序：

产品召回种类

1) 第一、二类产品召回：食品极有可能有显著质量隐患引发人身、财产安全。

2) 第三类产品召回：能引发潜在短暂性质量隐患或较轻微人身、财产安全的产品。

建立和保存产品去向记录产品去向记录，即《出库单》的保存时间至少要超过产品的保质期，要设计和保持适宜的记录，以利于一旦产品召回时的查找，要随时能提供记录。

建立产品投诉档案 所有投诉应记录在《顾客投诉一览表》中并注明投诉类别：

一般品质状况、质量事故等级、安全危害程度。

实施召回时采取的程序

1) 针对质量隐患及遭到投诉的产品，根据相关的记录找出直接影响质量的同批产品的方向和范围，确定召回种类；并分析评估已经有质量隐患和可能产生质量隐患的产品以及生产中的同类产品、投诉的评估，最终确定召回的广度和深度。

2) 营运部负责执行召回方案，建立产品召回统计表，召回过程中要与供应商或相涉机构沟通，确保公司售出的产品及时有效的处理。

利用传媒向客户传递召回信息，利用公司行政部的出库单及客户信息，把召回程序中的信息：如标签信息、规格和产品代码，人身、财产安全危害程度以及公司召回的方式等尽快地传达给客户。

建立对已召回产品的控制措施

1) 公司将在完成缺陷产品召回计划后，1 个月内向供应商提交总结报告进行评估，并与供应商协调处理，提出处理意见，如召回未达到预期效果的，公司将实施再次召回，或依法采取其他补救措施。

2) 已经退回的产品或存放于库存中尚未发出的产品进行的有效隔离后做出相应的处理。

4、不合格食品问题退换方案

一、出现产品质量问题退换方案

本着“安全第一、品质第一、服务至上”的理念，不断追求更高的质量和食品安全，我司严格遵守食品质量及落实安全控制措施，建立完善的质量及安全保障体系，确保提供的食品均为绿色健康产品。因此，我司制定不合格品和潜在不安全品管理制度，以确保食品质量问题，让贵单位食堂多一份保障，多一份安心。

二、产品的不合格控制科学性

(一) 鉴别：

原料不合格的鉴别，按照进货检验标准进行；

生产和服务过程中的半成品和成品不合格鉴别，按产品标准、服务标准和各种验收标准进行；

（二）标识：

对已发现的不合格产品，由检验员在不合格产品的外包装上贴上红色的“不合格”标签，并由监督不合格产品的负责人将不合格产品隔离存放在“不合格区域”待处理，由检验员开立《不合格处理单》，记录不合格的事实。



（三）隔离

凡经发现的不合格品，应采取及时有效的隔离措施，防止在未处置之前继续使用，未经处理，任何人不得动用。

（四）分析评价和处置

1、当发现不合格时，由不合格发现人现场纠正，并填写《不合格品处理单》中的事实描述栏，并将此记录转交给造成不合格服务的责任部门。

2、责任部门组织评审分析不合格的事实与原因，并采取相应的处置方法纠正不合格。

不合格服务处置的方法主要有赔礼道歉、返工、经济赔偿、经顾客同意作让步处理、以及解除合同。对于一般不合格的情况，公司采取通报和一定的经济处罚措施；对于严重不合格情况，公司采取调离岗位和给予加重的经济处罚、解聘处理等措施。



3、对于严重不合格的服务，相关责任部门或责任人要及时向行政部、公司领导作书面汇报，由管理者代表组织有关人员对不合格的服务进行评价和处置，记录在《不合格品处理单》上。

三、不合格品/服务控制的管理合理性

1、对不合格项经处理纠正后，应由不合格品/服务处理单建立人或责任部门对处理效果进行追踪、验证，并做好记录（《不合格品处理单》）。

2、 在服务交付之后，如发现存在不合格服务时，应由责任部门与服务接受者进行协商，采取双方认可的补救措施。

3、 管理者代表针对不合格因素的影响程度和涉及范围，以决定是否根据《纠正和预防措施控制程序》发出《纠正和预防措施要求表》。

4、 当外部投诉或同类不合格项发生两次以上，或发生影响重大的不合格时，应按《纠正和预防措施控制程序》执行。

5、 记录的归档与保存：不合格品的处理记录由各自管辖范围的归口部门负责依据《记录控制程序》进行归档与保存。

6、 对不合格的处理应首先考虑不影响客户应得的服务和产品供应。

食品原料退换货处理流程

一、第一人责任人全权负责制：

为提高服务质量，更好地为客户服务，我公司在配送食物退换货环节采取法定代表人为“第一人责任制”，提高退换货效率，优化服务水平；

“第一人责任人”即：接到服务差错诉求的公司工作人员，为该差错处理的第一责任人，全权负责该差错的直接处理，杜绝推诿，提高工作效率。

二、退换货处置程序：

1、接报人可以直接处理的，立即予以处理；不能直接处理的，向配送中心主管汇报；

2、配送中心主管落实问题处置方案、明确解决人员；

3、配送中心主管将处置方案反馈给采购方负责人，取得采购方同意后，立即安排人员办理。

三、不合格食品退换货措施：

1、我司能够全天候供货、售后服务能力，能及时退货、换货。

2、对所提供的采购物资提供“三包”，对质量不合格产品实行包换、包退。我司保证能够无条件退换有质量问题的商品（如漏罐、涨罐、涨包、

穿孔、变质、破碎等）。

3、如果采购人现场清点食品验收时，如发现数量或质量问题，我司送货人员保证能够立即退换。同时，所提供食品因品种、规格、包装等方面与采购人要求不符的，采购人提出退换的，我司免费提供包换、包退服务。

4、因质量原因被退回的，我司保证及时补货。

5、我司提供的食品，在送货人员离开后发现存在问题或不满意的，在接到采购人通知后在2小时内解决。以不影响采购人正常用餐为最低解决目标，并在规定的时间内送货至指定地点。

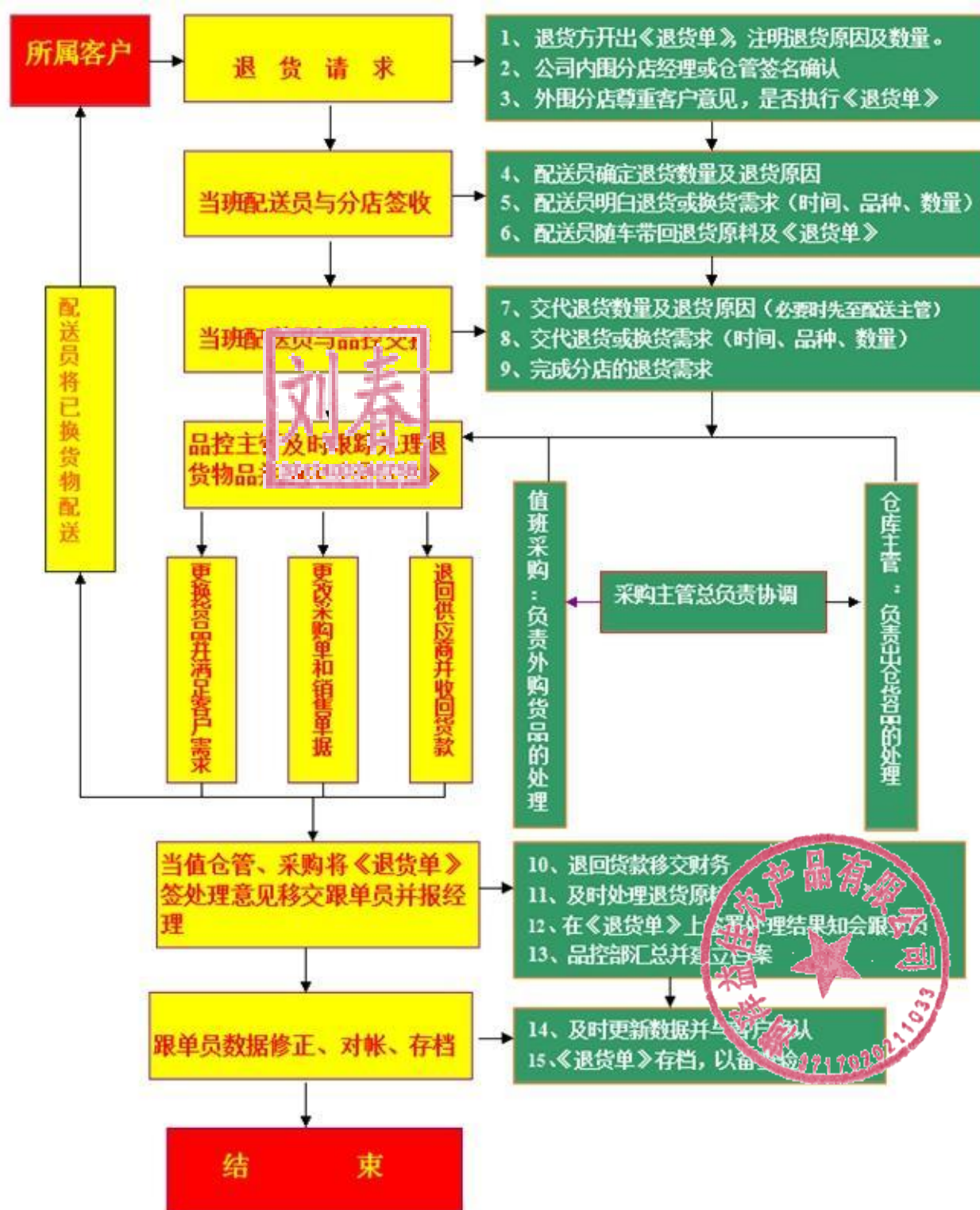
6、我司保证接受采购人意见进行整改、及时退换货、遵守采购人管理制度及相关规定，满足采购人特殊采购模式的需求。

7、采购人有权不定期抽取样品送地方有资质部门进行质量检测，经检测确认质量不符合要求的，我司保证予以退货或换货，由此造成的损失由我司承诺承担。

8、当天送达食品，在检查过程中发现存在变质腐败、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物品，我司保证在当天及时更换货物，如有造成的损失由我司承担。

6、 退换货流程图





补货方案

1、补货方案

(1) 补货服务理念

本经营单位自成立以来，一直秉承的方针就是“一切为客户着想，努力为客户分忧”。客户 1%的不满意，等于 100%的不满意，在整个服务链上，我们确保服务的完整性、精致性，不漏掉一个问题，不放过一个细节。通过服务创新，来满足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；通过不断努力，来逐步走向规范化、流程化、科学化。

一、补货方案总则

为加强本经营单位食品质量管理，确保依照法定条件和要求从事食品经营活动、销售符合法定要求的食品，维护本经营单位声誉，根据《产品质量法》、《食品卫生法》、《消费者权益保护法》等法律法规的相关规定，结合本公司服务宗旨，制定本方案。

二、目的

为了能够快速、便捷、高效、优质的为客户提供副食品临时补货服务，有效确保食材食品等采购物资的供应，预防因采购人临时性、紧急性、零星需求等食材食品采购需求造成的短缺或不当等因素引起的意外损失，保证采购物资供应的及时有序、保质保量，结合本经营单位工作实际，特制定本补货方案。全面协调各项补货工作的开展和问题处理，真正做到无论有任何问题，最快时间内处理完毕的原则。

三、服务宗旨

专人对接服务、专人跟踪、人员合理安排，确保补货食材快速送到采购方。

四、响应时间

我司对接人员在接到采购人临时补货订单时，会在2小时内响应，并立即安排仓库工作人员备货，安排驾驶员在2小时内将补货配送到采购人。保障采购人正常用餐需求。

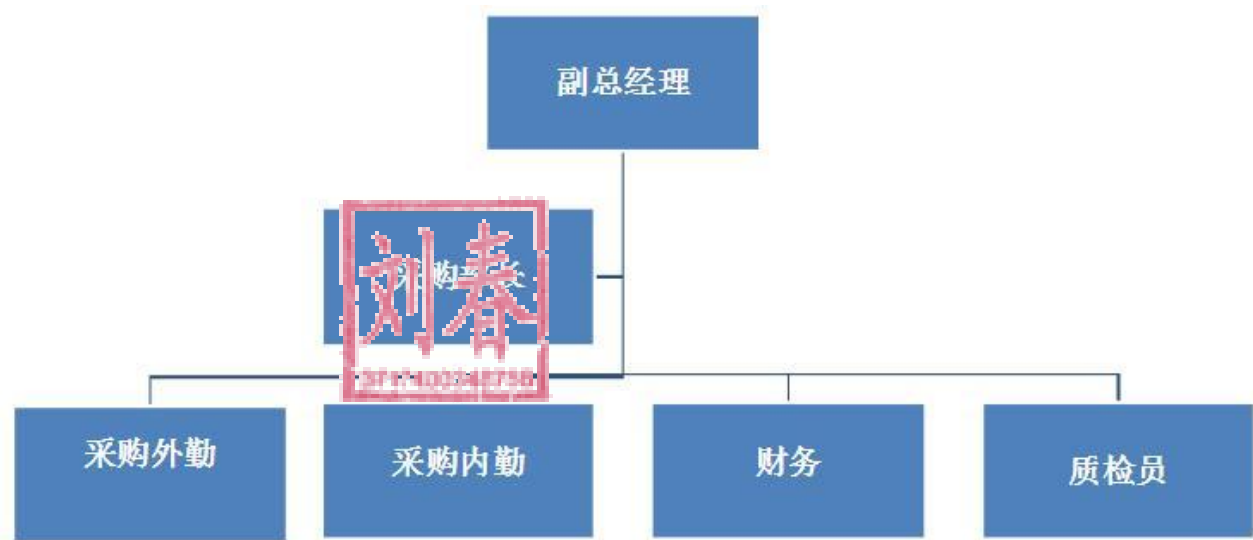
五、范围

本补货方案适用于临时性、紧急性等情况食材食品采购的供应，在紧急

情况下的预防及应急处理。

六、组织机构及职能

1、本经营单位成立专门的补货采购供应处理小组：



2、小组职责：

(1)根据采购人的补货采购需求，实施本补货预案；

(2)统一指挥和组织临时性、紧急性、零星需求食材食品采购的应急处理工作；

(3)采购人主动提出补货要求等情况后，确保无条件且在2小时内完成补货服务。

2、主要问题及具体措施

序号	问题点	具体措施	责任人
1	食材供应不及时	1、采购部根据采购人采购食材的重要程度和产品 生产周期及下属供应商的运输方式，建立合理的安全库存量。	采购部长
2		2、仓库管理员应对低于最低库存的产品及时报缺。	

3		3、建立安全库存，防止突发事件发生。	
4		1、质量部不定期到各供应商处检查其质量控制情况，防止因质量不合格造成的停产。	质量部长
5	品质问题	2、主要食材必须开发 2 家及以上的后备供应商，并纳入本经营单位的合格供方名录。	
6	受市场的变化，采购供应达不到生产订单的需求	1、将食材的采购情况反馈给本经营单位领导，并扩大市场采购范围，或是根据原料的供应情况调整生产。	采购外勤
7		2、制订供应商风险识别表，并制定对应措施。	

1) 具体补货方案

1、本经营单位的配送宗旨是“三按”，按时、按质、按量；以及“三专”，专人、专车、专线；

按时--严格按照采购人的时间要求和规定进行配送；

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--按照采购人的配送明细、数量、地址等，认真执行配送工作；

专人--本经营单位安排专业的配送工作人员实施配送方案，由配送中心负责人具体负责；

专车--本经营单位针对本项目的实施，计划从公司配送中心抽出专门的运输车辆，实施专车配送，完全能够确保按时送达到目的地；

专线--本经营单位根据实际情况，规划专门的配送路线，确保在规定的时间内送达至采购人指定地点。

2、本经营单位在接到采购人的补货需求后，由专人专线负责记录，并

第一时间上报；

3、采购部长在接到上报后，立即与各仓储部门联系，清点补货需求物资品目及数量。

走内部管理补货应急通道，第一时间内部审批、核准出库，第一时间安排专门的车辆运输；

4、若遇突发情况，仓储货品不足时，则立即联系相关供应商、货源基地，由其安排组织货源，并安排人员对接、配送。

5、每一次的补货出库，均严格执行国家食品安全标准，每一批次的质检报告均需随货同行，接受采购人核验；

2) 补货服务员工的职责分工

1、小组负责制：

公司组建补货服务小组，统一指挥和组织临时性、紧急性、零星性食材食品采购的应急处理工作。小组人员分工明确，职责落实到位。确保高效、及时完成补货工作。

2、专人对接：

配备补货对接员：负责采购方补货事宜的对接联络，确定补货订单和配送时间，按照采购人要求组织补货工作。

3、专人跟踪：

配备补货跟踪员，负责补货副食品物资的数据录入、通知配送中心备货并配合送货，

4、配合工作人员分工及职责：

采购组长负责补货副食品食材的采购工作，对仓库没有的货物要立即采购，确保食材质量。

车队队长负责补货配送车辆的组织安排及协调调度工作

分拣员负责按照订单对补货的物资进行分拣、打包、清点，组织装车等。

3、补货服务操作流程

1. 补货对接员接到采购方补货通知后，应认真记录订单信息及送货时间等方面的要求，通知补货跟踪员准备补货工作。

2. 补货跟踪员将补货订单录入系统传输到配送中心仓库，电话通知仓库分拣员准备订单，通知车队队长调配车辆及驾驶员准备送货。

3. 仓库分拣员接到订单后，立即查询库存，仓库缺货的食品下单给采购组长，队仓库现有的食品进行分拣、包装。

4. 采购组长收到缺货订单后立即组织采购并快速送达仓库。

5. 补货跟踪员对准备完毕的补货食品清点、核对无误后，通知驾驶员装车送货。车辆发出后，补货跟踪员要根据公司内部安装在车辆上的定位系统全程追踪车辆路径，防止因途中突发事件，影响补货送达时间。

6. 如果车辆途中发生异常情况，司机应立即通知补货跟踪员具体情况，车辆所在位置，补货跟踪员要通知车队长另外安排车辆赶到现场周转货物，确保采购人可以按时收到货物，不延误采购人用餐。

7. 配送人员实行实名登记制上岗，必须佩戴本配送中心盖章的工作牌。方便采购人识别配人员身份。

4、补货满意度反馈

1. 补货对接员在补货工作完成后，向采购方询问对本次补货服务的满意情况，对不满意的问题，要如实记录并反馈公司总经理。

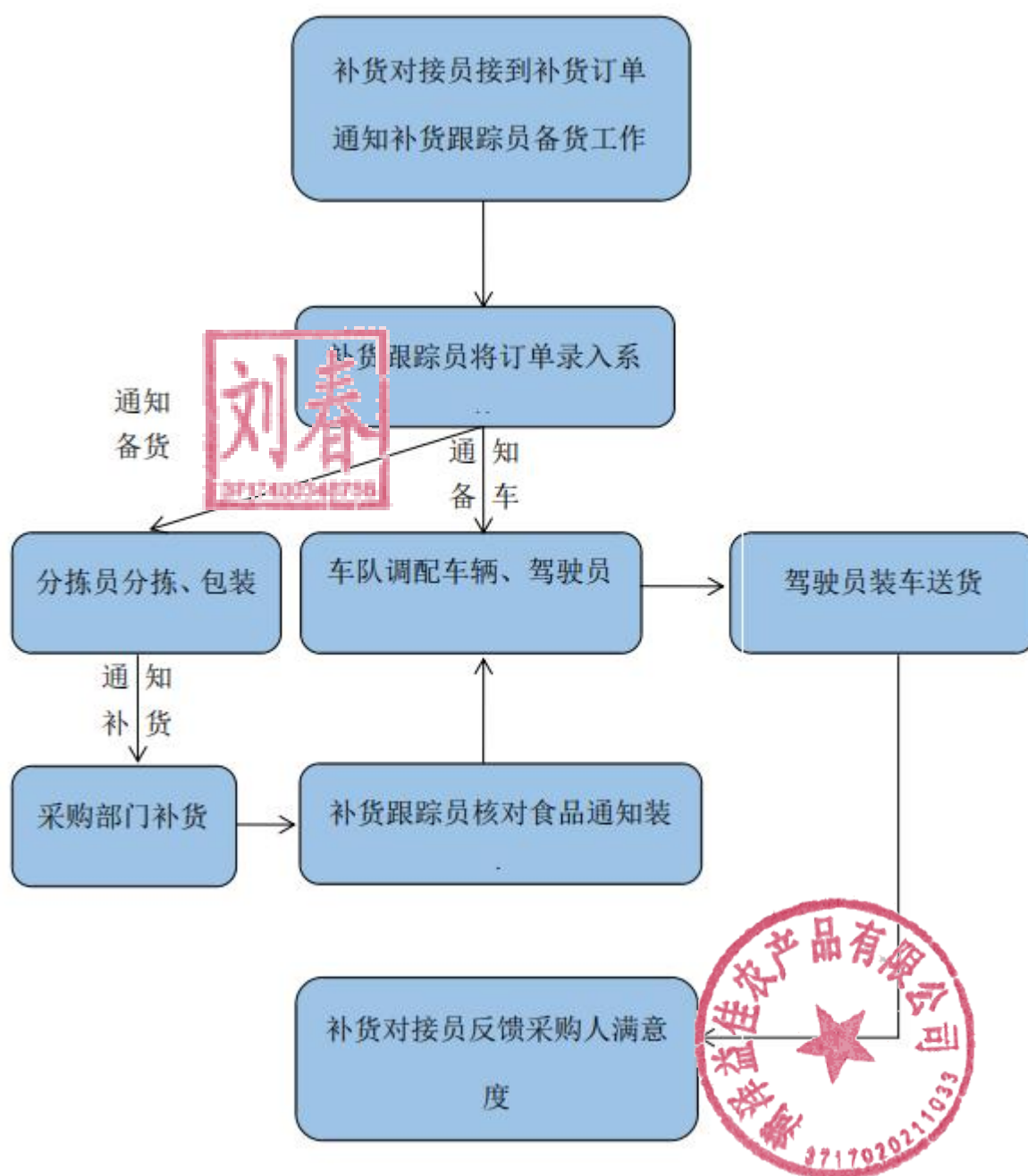
2. 公司总经理应召集相关部门开会，对采购人反馈的情况问题进行分析、总结、改进，并督导改进措施落实到位。

3. 补货对接员要将公司改进的结果通报采购人，询问采购人对改进情况是否满意，如果不满意，要如果上报公司总经理，再次讨论改进方案，直至采购人满意。

4. 不断提升服务质量，提高服务水平，让采购人满意。

5、补货服务流程图





承诺：

我司保证按照采购人要求的：品种、数量及送货时间，提供补货服务。我司在补货服务不 额外收取任何服务费，如有因补货额外产生的运费、人工费，由我司承担。以最大限度满足采购人补货需求，不延误采购人就餐时间为补货服务宗旨。

第四章、卫生管理制度

第一节、整体方案

一、服务宗旨

我们倡导“诚信、敬业、创新、高效”的产业精神，以保证营养餐品质优良为前提，以足量，及时配送为根本，以追求最佳服务，客户满意为目标。我们愿以“热情、优质、及时、高效”的服务，达到帮助学生均衡营养，增强体质，健康成长的目的，从而不断增强公司在学生，家长，教职工心中的知名度和美誉度。

二、服务原则

始终坚持“学生为上，品质为先，服务优质，响应及时”的服务原则。

三、服务体系

为方便客户给学生、学校提供快捷、贴心的售后服务，本公司将在定陶区区域设网点，建立一小时售后服务圈，建立售后服务台帐，做到服务管理科学化、规范化。

四、服务方式、内容

为确保向学生、学校提供高质量的售后服务，我们将采取培训、电话、上门服务、回访多种形式向师生、家长普及营养科学知识，帮助培养科学的营养观念和饮食习惯，介绍营养食品的营养指标、使用方法、储存方式，告知过期、质次、霉变营养食品的相关知识和识别方法，解答客户的诉求，兑现售后服务承诺，及时处理营养餐供应中出现的问题，确保学生吃上安全、营养、放心的食品。

1、大力宣传营养餐安全饮用工作，培养科学营养观念。公司将联系营养食品专业技术人员，经常到 学校进行食品安全知识培训，同时编制食品安全知识手册每校发放宣传，杜绝不合格产品流到学生手中。

2、保证准点配送，数量准确。严格按照合同约定时间要求，确保每天准点供餐。按照采购人统计的发放表要求配送数量，并预备 20%运输损坏数量，以保证能及时处理突发状况，从而确保每位学生都能同时吃上营养餐。



3、配备必要食品存储设施，规范食品保管，公司将与学校共同规范食品仓储设施，规范食品保管，确保食品卫生、安全。

4、把握产品出库运输验收环节，确保食品安全。产品出库必须严格检查是否符合标准，有无质量问题，装卸车时，杜绝路弯操作，轻拿、轻放、水平搬运;使用专用运输车统一配送，并保持车厢内清洁。送到学校必须交由学校清点验收，发现不合格产品一律及时免费更换。对每批次产品都留样备查。



五、服务承诺

品质：安全上乘绝对保障

数量：足量够面验收为准

时间：准时送达风雨无阻

服务：全天跟进满意为止

本公司在供营服务过程中，坚持每月进行一次调查回访，征询客户对公司服务活动的意见和建议，了解客户的想法和需求，以客户的意见和需

求为第一信号，不断改进我们的经营服务方式和服务质量，不断增进公司与师生，家长的了解与互信，不断提升公司再师生，家长心中的认可度，美誉度。

第二节、食品安全管理制度和体系

本单位按照《中华人民共和国食品安全法》规定，履行食品安全第一责任人义务，严把商品质量关，建立和执行以下与经营食品相适应的安全管理制度，确保食品经营安全。

一、进货查验记录制度。

本单位采购食品，应当认真履行进货查验义务，查验供货者的许可证、营业执照和食品合格的证明文件，建立索证档案，不从无合格经营资质的供货者处进货，不接受来历不明的上门送货行为，不经销三无(无厂名、厂址、生产日期)的食品和过期变质等违法食品，保证所售食品质量安全。本单位采购食品，应当向供货者索取“一票通”进货凭证。从事食品批发业务时，应当向购货者提供“一票通”销货凭证。要按工商部门要求，收集规范“一票通”凭证作为食品进(销)货台帐，如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供(购)货者名称及联系方式、进(销)货日期等内容。妥善保管书式台帐档案，条件允许情况下，建立电子台帐，台帐保存期限不得少于2年。

二、从业人员健康检查管理制度。

1、从业人员必须有健康证明方可上岗，每年至少要进行一次健康体检。从业人员患有碍食品安全的疾病时，应立即离开原岗位。病愈须取得健康证明后，方可重新上岗。

2、从业人员必须保持良好的个人卫生，不留指甲、不染指甲油、不戴金银首饰，勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤理发、勤洗衣服、勤洗被褥、勤换工作衣帽。

3、从业人员进入经营场所前必须洗净、消毒双手，穿戴整洁的工作服、工作帽、工作鞋，工作服应当盖住外衣，头发不得露于帽外，不得吸烟及从事其他有碍食品卫生的活动。

4、应建立从业人员健康档案，档案至少保存三年。

三、从业人员学习培训制度

1、本单位负责人、食品安全管理人员、食品安全专业技术人员和从业人员必须接受食品安全法律法规和食品卫生知识培训并经考核合格后，方可从事食品生产经营工作。

2、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。

3、定期组织本单位食品从业人员学习《食品安全法》、《广东食品流通许可实施细则(暂行)》等，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。

4、培训方式以集中讲授与自学相结合，定期考核，不合格者离岗学习一周。

四、不合格食品下柜销毁制度。

本单位发现经营的食物不符合食品安全标准，应当立即停止经营，通知相关生产经营者和消费者，并记录停止经营者和通知情况，并向工商部门报告。对过期、变质、霉变、生虫、国家监管部门通报要求下柜停售的食物，要主动及时下柜，采取无害化处理、就地销毁等措施，不再退回供货者，不改头换面重新上市；对群众反映大、投诉集中的重要食物，先予下柜，经鉴定合格再重新上柜销售。

五、消费者投诉处理制度。

严格执行国家有关商品售后服务规定，努力提高售后服务水平，保障消费者的合法权益。积极配合工商部门、消保委处理消费者投诉，本着公平合理的原则，积极主动争取与消费者达成处理协议，不得无理拒绝和故意拖延。

六、食品信息公示制度。

在经营场所显著位置设立“食品安全信息公示栏”，及时公布涉及食品安全的消费、监管等信息，必要时通过广播、电视媒体等途径公布，并建立食品安全信息公示档案，接受有关单位检查和消费者查询。

七、库房日常卫生管理制度。

1、经营场所应做到清洁、整齐，不准乱堆、乱放杂物，不得乱扔、

乱倒垃圾，不准随地吐痰；经营场所每天一清扫，每月一大扫，保持地面、天花板的清洁，不积尘、不积水。

2、商品陈列有序，分类分架、离地离墙摆放，不与有毒有害或者其他不洁物品混放。

3、仓储的食品做到先进先出，由专人定期检查，严防食品过期变质。食品贮存区应采取防鼠、防虫、防潮、通风等措施，确保存放的储物保持干燥清洁，整齐有序。

4、散装食品应设置专门的销售区域，以明显的标志区分或隔离。根据所销售食品的需要，设置相应的温度调节、洗涤和存放设备、设施；在盛放散装食品容器或隔离设施上显著标识食品名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容；直接入口的食品应当有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料、餐具；散装食品销售应使用专用的售货工具分拣。

八、突发食品安全事故紧急报告及处理制度。

1、食品经营企业应当制定食品安全事故处置方案，定期检查本企业各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除食品安全事故隐患；

2、发生食品安全事故时，应当立即予以处置。对导致或者可能导致食品安全事故的食品及原料、工具、设备等，立即采取封存等控制措施，并自事故发生之时 2 小时内向县级卫生行政部门报告，防止事故扩大。

3、积极配合食品安全事故调查处理工作，不得对食品安全事故隐瞒、谎报、缓报、不得毁灭有关证据。

九、驾驶员安全管理制度

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

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

(3) 驾驶员出车前要例行检查车辆看其性能是否正常，发现异常要立即报修。

(4) 驾驶员对车辆的各种证件的有效性应经常检查，出车时一定保证证件齐全。

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

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

(7) 驾驶员因违章或证件不全被罚款的，有当事司机承担全部责任及后果。

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

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

(1) 装卸车时，首先检查货车车厢是否平整或是否有异物，若车厢不平或有异物时，需立即清理后装车。

(2) 货物堆码应整齐合理，与经理沟通，严禁不必要的争执与返工。

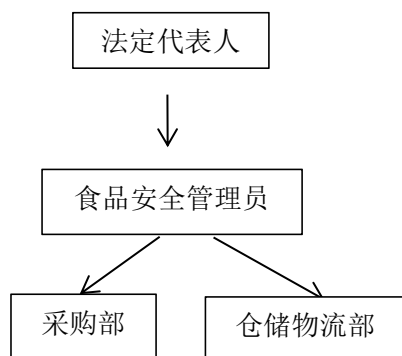
(3) 严禁野蛮装卸，造成货物损坏与损失照价赔偿。

(4) 装卸完毕后必须做好清理工作。

(5) 装卸过程严禁光脚或穿拖鞋，严禁吸烟与溜岗。

(6) 由于工作原因或私事与客户争吵影响公司正常运作视情节轻重进行处罚。

九、食品安全管理机构



十、岗位职责分工

(一) 食品安全负责人职责：

法定代表人为食品安全第一责任人，全面担负本单位的食品安全责任。

(二) 食品安全管理人员职责

1、制定本单位食品安全管理制度和岗位责任制度，并对执行情况进

行考核。

2、组织本单位从业人员进行食品安全相关法律、法规和食品安全知识的培训。

3、组织从业人员进行健康检查，制定并落实晨检制度，督促患有妨碍食品安全疾病和病症的人员调离相关岗位。

4、组织开展本单位食品生产加工经营过程的食品安全状况检查并记录，对检查中发现的不符合要求的行为及隐患予以及时纠正并提出处理意见。

5、负责食品安全管理档案的建立和管理。

6、制定本单位食品安全事故应急处置预案，发生食品安全事故（含疑似）时积极配合相关部门、机构开展调查处置工作。

7、接受和配合食品安全监管部门对本单位食品安全状况进行监督检查、监督抽检及风险监测，如实提供有关情况及样品等。

8、负责有关法律、法规、规章、规范性文件规定的其他餐饮服务食品安全管理职责。

（三）采购部和仓储物流部各岗位负责人严格按照食品安全管理制度认真履行自己的职责，对各自环节负直接责任，共同保障本单位的食品安全。

农药残留检测仪

购买合同

购销合同

方(甲方): 山东恒美电子科技有限公司

方(乙方): 菏泽益佳农产品有限公司

时间: 2023年03月08日

产品名称、商标、型号、厂家、数量、金额、供货时间

合同编号: HM20230308

签署方式: 扫描确认

产品名称	品牌	规格	单位	数量	单价(元)	总金额(元)	备注
农药残留检测仪	恒美	HM-NC10	台	1	2980	¥2980	含13%专票包邮
合计					贰仟玖佰捌拾圆整	¥2980	

供方对质量负责的条件和期限: 主机质保1年, 质量问题包换, 终身维修。

交提货地点、方式: 快递送货。

四、运输方式及到达站港和费用负担: 供方委托物流送货至客户指定地址, 供方承担运费。

结算方式及期限: 全额付款, 款到发货, 供方收到款后1-3个工作日内发货。

其他约定事项: 本合同一式二份, 自双方盖章之日起生效, 传真件盖章有效。供、需双方对本合同严格保密, 经双方同意, 任何一方不得以任何形式泄露给第三方。

供方	需方
单位名称(章): 山东恒美电子科技有限公司	单位名称(章): 菏泽益佳农产品有限公司
税号: 91370702312852245Y	税号: 91371700MA7GD0BW7J
单位地址: 山东省潍坊市寒亭区金马路欧龙科技园3号楼1楼恒美	单位地址: 山东省菏泽市高新区万福街100号路西1999号海普电器产业园内
法定代表人: 王永恒	法定代表人(签字):
委托代理人: 王丹妮	委托代理人(签字):
电 话: 15064642632	电 话: 15966693671
传 真: 0536-8204521	传 真:
开户银行: 中国工商银行股份有限公司潍坊分行	开户银行: 中国工商银行股份有限公司菏泽牡丹支行
帐 号: 1607001709201063629	帐 号: 1609010009200604833
行 号: 102458000013	
邮政编码: 261000	邮政编码:

有效期: 长期

校准证书

中国计量科学研究院





中国认可
国际互认
校准
CAL
CNV
ATION
CAL
.0502

校准证书

证书编号: Gc12022-21236

客户名称

山东恒美电子科技有限公司

器具名称

农药残留检测仪

型号/规格

HM-NC

出厂编号

000001

生产厂商

山东恒美电子科技有限公司
山东省潍坊高新区新城街道玉清社区金马路1号欧龙科技园3号车间

联络信息

校准日期

2022年11月30日

接收日期

2022年11月30日

批准人:







发布日期:

2023年01月13日

地址: 北京北三环东路18号

邮编: 100029

电话: 010-64525569/74

传真: 010-64271948

网址: <http://www.nim.ac.cn>

电子邮箱: kehufuwu@nim.ac.cn

2019-jz-R0520

第1页共3页

中国计量科学研究院

证书编号 GXcl2022-21236



中国计量科学研究院（NIM）是国家最高的计量科学研究中心和国家级法定计量技术机构。1999 年授权签署了国际计量委员会（CIPM）《国家计量基（标）准和国家计量院签发的校准与测量证书互认协议》（CIPM MRA）。质量管理体系符合 ISO/IEC17025 标准，通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和亚太计量规划组织（APMP）联合评审的校准和测量能力（CMCs）在国际计量局（BIPM）关键比对数据库中公布。2020 年，NIM 和 CLAS 通过国际比对活动签署了谅解备忘录，承认 NIM 的计量支撑作用和出具的校准/检测结果的等效性。校准结果不确定度的评估均符合 JJF 1059 系列标准的要求。

校准所依据/参照的技术文件（代号、名称）
参照 JJG 178-2007 辐射计校准规范

校准环境条件及地点：

温度：(23±2) °C 地点：13 号楼 215 室

湿度：(25±5) % RH 其它：/

校准使用的计量基（标）准装置（含标准物质）/主要仪器

名称	测量范围	不确定度/ 准确度等级	证书编号	证书有效期至 (YYYY-MM-DD)
可见区透射比 标准滤光片	τ : 0.1-1.0	透射比: $U_{rel}=0.5\%$ ($k=2$)	GXcl2022-00038	2023-01-03



2019-jz-R0520

校准结果

1、仪器吸光度值（波长为 412nm）校准结果如下：

标准值	测量值
1.000	1.117
0.700	0.700
0.500	0.495

2、以上数据重复测量，仪器稳定性 $\leq 0.1\%$ ，重复性 $\leq 0.5\%$ ；3、校准结果不确定度 $\leq 1.0\%$ （ $k=2$ ）。

-----以下空白-----

声明：

1. 我院仅对加盖“中国计量科学研究院校准专用章”的完整证书负责。
2. 本证书的校准结果仅对本次所校准的计量器具有效。

校准员：

李雨霄

核验员：

刘春美



2019-jz-R0520

第 3 页共 3 页

设备照片



第三节、质量保证措施

(一) 我公司食品质量控制人员 (QC) 实施质量保证措施

1. 开始上班时检查卫生：查看设备及工具卫生、环境卫生、员工个人卫生、仓库及消毒溶液配制情况。
2. 根据计划及产品查看当天需要配送物品的卫生及质量情况。
3. 检查上日发现或发生的问题是否得到改进并完善。
4. 重点查看每个环节要求是否符合食品质量标准要求。

5. 每小时巡检：查看各个环节执行情况，重点检查关键控制点和质量控制点。

6. 对配送服务过程中产生的记录抽时间检查。

7. 对货品进行质量抽查检测。

8. 分析不合格品及次品产生的原因，并跟踪监督不合格的处理与处置，包括报废、返工或改用、退回等。

9. 总结：完成质量安全体系 ISO90001 和 HACCP 体系要求的问题反馈及整改记录。并做好 PDCA 循环的持续改进工作。

为确保标准化服务的顺利的进行，使各项工作标准不折不扣的落实到位，特制定了本考核方案

1. 考核组织

各单位成立考核小组，由项目经理、采购员、仓管员组成，重点考核物流配送标准化工作的组织与落实情况。

2. 考核目的

以考核为手段，提高服务质量，降低差错率，促进标准化工作的全面落实，达到不断提升客户满意度的目的。

（二）管理过程中存在问题及时解决保证

1、项目经理负责处理日常服务、质量检查、质量反馈。

2、针对收集的各类信息进行分类识别，按《纠正措施控制程序》由项目负责人负责立即处理，分析其原因同时记录在案并防止再发生。部门

负责人及有关职能要进行跟踪验证。

3、严重影响企业信誉，引起招标人投诉或潜在不合格的，填写《不合格服务报告单》，由品质管理部责成所在部门负责人，采取纠正措施。

部门负责人及有关职能要进行跟踪验证。

4、对严重安全事故通报公司，追究责任人责任，品质部门负责跟踪控制。

5、把处理和纠正结果反馈招标人或有关主管部门，直至问题解决。并由招标人签署《处理意见表》或有关主管部门的意见。

（三）管理成果检测评估保证

1、按照各岗位职责和工作标准，通过抽检、日检、周检、月检、半年检、年检等多种形式及“自检、互检、专检”等方法，来检测质量管理过程改进的有效性。

2、采取考核办法。每天对每个员工进行考评，每月对考核结果进行总结，通过考核来检测管理服务质量是否达标。

3、设立意见簿、投诉箱、投诉举报电话，将招标人的意见及时传达到客服中心和公司，并及时处理和反馈，认真接受招标人监督和评价；每半年进行一次招标人满意度调查，并用数理统计方法对其进行分析，来检测评估管理成果（是否符合投标书和合同以及法律、法规和质量管理要求）。

4、公司品质部不定期对项目负责人进行质量检查，发现问题按规定

处理并每半年对项目负责人进行一次内审；质量认证中心每年进行一次外审，通过内审和外审，对管理成果作全面评估，以便采取进一步的改进措施。

（四）质量管理改进保证

持续改进是本公司永恒追求，公司在质量管理体系活动中采用“一致改进”的方法，即通过公司的质量方针、质量目标，通过内部审核和管理评审，评价质量管理体系存在的不合格，然后采取纠正措施、预防措施达到持续改进的目的。这种“一致改进”的方法，可以快捷有效地实施持续改进活动，取得预期的效果。同时，公司还通过数据分析法，收集质量管理体系、过程、产品的各种有价值的信息，并通过采取纠正措施、预防措施达到持续改进的目的。

总之，公司将依照 PDCA 管理循环，不断完善质量管理体系，通过内审和管理评审、制定纠正和预防措施等方法对存在或潜在的不合格原因进行分析，以防止问题的再发生，从根本上改进管理和服务质量，推动质量管理体系的持续改进和提升。

（五）质量考核奖罚承诺

1、经验收，由于我公司引起的责任，食材技术指标不满足技术规范书要求，使用方有权退货或更换。

2、使用方要求对食材进行抽检，发现食材不符合合同或采购订单要求，使用方未能在使用方限定的时间内通过整改使其符合招标文件要求，

或者使用方扩大范围抽检的结果表明合同食材仍不符合要求的，使用方有权要求更换此食材或终止合同，由此引起的一切后果由我公司承担。

3、我公司违反约定迟延交货的，应按本条约定向使用方支付迟延交货违约金。

4、出现食物中毒事件，如经卫生检疫部门鉴定，确因我公司合同食材质量问题造成使用方人员食物中毒或损害健康的，我公司应承担相应的赔偿及法律责任。



5、我公司明确表示无法供货或使用方有理由认为我公司无法供货的，使用方有权终止全部或部分合同。

6、我公司按合同约定应支付的违约金低于给使用方造成的损失的，应就差额部分向使用方进行赔偿。

7、我公司未在规定期限内响应违约索赔通知书，视为我公司已认可使用方违约索赔请求。使用方有权从到期应向我公司支付的价款中扣除我公司应支付的违约金、赔偿金或其他费用。



8、我公司应对所配送的食材按本技术规范书规定的食材质量标准进行检测，并提供检测报告，不得将检测不合格的食材提供给使用方。

9、使用方对我公司配送的食材有权进行抽样检测和现场检测，对于现场检验时发现食材由于我公司原因有任何损坏、缺陷、短少或不符合合同约定的技术规范，使用方有权向我公司提出更换、退货、索赔或补齐短缺的要求，我公司应尽快自费更换或补齐短缺部份，由此产生的一切

相关费用均由我公司负担。

10、使用方有权制订相应考核办法，对我公司的配送服务质量进行考核，我公司愿意无条件予以接受。

11、我公司不能按时、按质、按量供货，导致采购人无法正常供应伙食的，采购人有权自行采购同等质量的货物，由此造成的经济损失和责任均由卖方承担，并承担违约责任。

12、验收方式

双方对质量有争议，如需将货物送至具有资质的质量检测机构检测的，若检测结果合格，检测费用由采购人支付；若检测结果不合格，则检测费用由卖方支付。

合同期内，采购人将对货物质量进行不定期的抽查(食品安全事故调查、接到投诉调查而送检不受此次数限制)，对抽查发现货物质量(含包装)不合格的，责成中标人对该批次产品作出更换、退货、扣除 50% 履约保证金、情节严重的解除合约等处理；合同期内两次抽查发现不合格的(可为相同或不同货物)，责成采购人全部扣除履约保证金并解除合同。

第四节、卫生管理体系

我公司建立了严格的卫生管理制度及岗位责任制度，对任何可能威胁到食品安全的因素严防死守，从经营管理和制度上保障卫生状况及食品经营。

卫生管理制度

一：食品采购、索证、验收卫生制度

1、食品必须定点采购，对定点单位进行资格审查和信誉度评价、签订合同。

2、采购食品车辆专用，盛装容器清洁卫生，生熟分开，运输过程采取防蝇、防尘、防晒、防雨措施。

3、采购的食品原料及成品必须色、香、味、形正常，不采购腐败、变质、有毒有害、霉变生虫、过期、混有异物或感官性状异常及其他不符合卫生标准要求的食品。

4、采购定型包装食品必须检查食品的包装和标签、标识完整，标签、标识上应有品名、厂名、厂址、生产日期、保质期等内容。

5、采购散装食品及其原料(指无预包装的食品、食品原料及加工半成品)进行色泽、气味、滋味、形态等感官性状检查。

6、采购食品及其原料时，应向供货者索取同批次食品卫生检验合格证或者化验单、供货者的卫生许可证复印件、购货发票。采购大批量食品及其原料时，应向供货者索取购货发票或购货凭证。

7、索取的食品卫生检验合格证或化验单和购货发票、凭证与采购食品名称，生产企业名称，生产日期，批号等相一致。索取供货者的卫生许可证复印件核实其记载的内容真实有效。

8、索取的食品卫生检验合格证或化验单如为复印件的应由供货者在复印件上签章。

9、采购食品及其原料时，不得在无食品卫生许可证的供货者处采购食品及其原料，不得在无法提供食品卫生检验合格证或化验单和购货发票、凭证的供货者处采购食品及其原料。

10、采购的食品必须建立食品采购台帐。台帐应含有购货日期、食品名称、规格、数量、供货者、生产日期、保质期、食品的感官性状、所索取证票种类及采购员签字等内容。

11、采购的食品进库前仓库管理人员应对食品的色、香、味、形进行验收，合格食品入库储存，不合格食品退回。

二：食品仓库卫生管理制度

1、食品仓库必须做到卫生整洁，无霉斑、无鼠迹、无苍蝇、无蟑螂，仓库内通风良好，食品摆列整齐，库内不存放有毒、有害物品及个人生活用品。

2、食品仓库应经常开窗通风，定期清扫，保持干燥。避免阳光直接射入，保持所需温度和湿度。及时维护破损的食品垫板、存放台、存放案、货架。

3、食品应分类、分架，离地离墙 10CM 存放，各类食品有明显标志，有异味或易吸潮的食品应密封保存或分库存放，易腐食品要及时冷藏、冷冻保存；食品成品、半成品及食品原料应分开存放，食品不得与药品、杂品等物品混放。

4、每周检查一次库房的防蝇、防尘、防鼠及防潮、防霉和通风设施，

保证运转正常。

5、每周检查一次库房的食品、食品原料、半成品，及时发现、清理变质或过期等其他不符合食品卫生要求的食品。做好被清理食品登记和处理记录。

6、食品和原料出入库做到勤进勤出，对进库的各种食品、原料、半成品要掌握食品的进库状态，做到先进先出，尽量缩短贮存时间。防止食品过期、变质、霉变、生虫。

7、食品仓库管理人员要对入库的食品及其原料逐件进行感官检查和对票证、凭证进行核实，对无法提供有效证件的食品拒绝入库。

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

三：食品粗加工卫生制度

1、食品粗加工前检查食品质量，不加工腐败变质、有毒有害或有异味的蔬菜、肉、鱼、蛋、禽等食品。

2、动物性食品禽、肉、鱼和植物食品蔬菜、水果等分开挑选、去杂、清洗和加工。

3、动物性食品之间分开处理，处理水产和处理肉、禽应分开进行，防止相互影响。

4、专池专用，各洗涤池标识明显。荤素食品盛器分开使用，标识明显。

5、冷冻食品的解冻应提前在常温下进行自然解冻或在流动的自来水下解冻，不用热水融解禽、肉、鱼类食品。

6、处理后的食品用干净的容器存贮，应分类置于货架上摆放。不得直接置于地上。易腐食品加工后及时使用或冷藏。

7、加工用的刀、砧板、餐机、绞肉机、洗涤池、盛具、容器等用具用后洗涮干净，定位存放，并定期消毒。

8、工作结束时要搞好卫生，地面、台面冲洗干净，及时处理垃圾及废弃物。盛装垃圾及废弃物的桶应加盖，随时处在密闭的控制下。

四：从业人员健康检查和卫生知识培训制度

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

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

3、发现从业人员有患痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病，活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病以及其它有碍食品卫生的职业禁忌人员不得参加直接入口食品的工作。

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

5、健康检查必须到经过卫生行政部门确定的体检单位进行。

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

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

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

9、建立从业人员健康检查和培训档案资料。档案资料包括健康检查花名册、培训时间、地点培训内容、授课人员和考试或者考核资料等。

10、健康证实行统一管理，并随时接受卫生监督机构对从业人员的健康检查。

责任制度

(一) 食品经营者岗位责任制

一、企业负责人岗位职责

1、对企业食品的经营负全面责任，保证企业执行国家有关食品法律、法规和行政规章。

2、负责建立、健全企业质量管理体系，加强对业务经营人员的培训教育，保证企业质量管理方针和质量目标的落实和实施。

3、负责选拔任用各方面的合格人员，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。

二、食品安全管理员岗位职责

1、认真学习和贯彻执行国家有关食品法律、法规和行政规章，严格遵守企业的质量和安全管理规章制度，对食品的安全管理工作负直接责任。

2、按时做好营业场所和仓库的清洁卫生工作，保持内外环境整洁，保证各种设施、设备安全有效。

3、每年负责安排企业经营人员健康检查，建立并管理员工健康档案，监督检查员工保持日常个人卫生。

4、负责监督做好营业场所和仓库的温湿度检测和记录，保证温湿度在规定范围内，确保经营食品的质量。

5、保证食品的经营条件和存放设施安全、无害、无污染，发现可能影响食品安全的问题时应立即加以解决，或向企业负责人报告。

三、购销人员岗位职责

1、严格遵守国家有关食品法律法规和各项政策，遵守企业各项质量管理的规章制度，特别是采购和销售方面的管理制度。

2、采购人员应根据企业的计划按需进货，择优采购，严禁从证照不

全的企业或厂家进货。

3、对购进的食品应按照合同规定的质量条款，认真检查供货单位的《食品生产许可证》、《食品流通许可证》、《工商营业执照》和《检验检疫合格证》等。

4、销售人员应确保所售出的食品在保质期内，并应定期检查在售食品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员报告。

5、营业员应每天上午下午按时做好营业场所的温湿度检测和记录，如温湿度超出范围，应及时采取调控措施。

四、先行赔付和追偿制度

严把质量关，建立先行赔付和追偿制度，维护消费者合法权益。

1、按照“谁销售、谁负责”的原则对消费者进行赔偿。

2、消费者如有直接证据证明某种食品不符合食品安全标准，可凭购物小票或相关凭证要求赔偿。

3、处理完相关投诉举报并按要求对消费者先行赔偿后，由上一级供货商、批发商或生产厂家进行追偿。

4、对消费者的投诉举报及申诉要求要积极处理，不得推诿扯皮，侵害消费者合法权益。

（二）从业人员上岗培训和定期培训制度

一、制定培训计划，定期组织销售人员进行培训，培训时间每年不少于 40 小时，并做好相关培训记录。

二、培训内容为《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》等法律法规及其他相关专业知识。

（三）我公司已购买农药残留检测仪，定期进行食品自检。



第五章、应急方案

1、重大节假日及采购人紧急情况需求

1.1、节假日、重要或大型活动货物供应保障方案

在节假日、重要或大型活动期间临时性需求时：

我公司会启动应急预案，专门的应急小组实施应急措施，有领导小组专门指挥和安排，完成采购方的采购需求。

我公司仓库均备有大量的存货，并且我公司仓库部分存货清单，不是全部产品，如果 客户对别的产品有临时需求，我公司也可满足采购方的需求进行配送，绝对保障采购方的需要。

节假日是千家万户团聚的日子，为保障项目单位正常用餐，我公司本着“安全第一、 品质第一、服务至上 ”的理念，不断追求更高的质量和食品安全，严格遵守食品质量及落实安全控制措施，建立完善的质量及安全保障体系，确保提供的食品均为绿色健康产品。

因此，我司制定不合格品和潜在不安全品管理制度，确保产品质量问题，让项目单位多一份保障，多一份安心。

为了更好地践行“与客户共创成功 ”的服务理念，努力为项目单位创造更好的服务， 在项目单位举行的重大型活动时，努力做到想项目单位所想，急项目单位所急，帮项目单位所需，解项目单位所难，较好地解决了项目单位在经营中遇到的各种问题和困难。特制定本项目送货服务应急预案。

一、领导小组

组 长：项目经理

副组长：配送主管

成 员：采购组、加工组、营销组、财务组、运输组负责人

二、采购运作程序的制定：

在重大活动时采购部可能会采购特殊食材，因此我公司采购负责人要和项目单位进行详细沟通。

1、因此采购程序是采购工作的核心之一。

实施采购首先制定一个有效的工作程序，使从事采购的有关人员和管理人员都清楚应该怎样做、怎样沟通，以形成一个正常的工作流程，也使管理者利于履行职能，知道怎样去控制和管理。

2、原料采购程序：

配送部所需要的食品应向储藏仓库申请，申领应通过正式的申请手续——领料单，仓库根据申领手续发放，所有食品原料都必须经过这一手续获得。发放的食物原料既可以是仓库本身保管储藏的，也可以是当天经验收合格的新鲜食品原料。

配送部和仓库分别通过采购申请单向采购部门提出订货要求。餐饮部的订货品种是除仓库之外的食品，通常为新鲜食品；而仓库订购的是种类需储存保管的食品，当库存量低于规定的数量时，就要提出申购，补足必要的库存量。

当采购部门接到订货申请之后，通过正式的订购单手续向供应单位订货，同时给验收部门一份订购单，以备收货时核对。

订货后，供应单位送货上门，则由验收部门验收合格后转送入库；如供应单位不提供送货服务，则由采购部门承运回来，交验收部门验收入库。当验收部门收到客户订购的新鲜食品时，应立即通知采购部通过申领手续及时领去。

对于单据的处理，应使各部门明了：

各项工作均应以向生产部门及时提供实质、适价、适量的食品为唯一目标，各部门在提供食品时都不得负有各自的责任，岗位管理者应严格按采购程序对采购过程进行督导和管理。

1.2、传统节日预案

一、加强对节假日的提前准备

对节假日等特殊情况进行妥善安排，尽量减少由于特殊情况造成的供应的影响。

配送线路优化制定合理的配送线路，合理规划配送路线对配送成本的影响要比一般运输大得多，所以必须在全面计划的基础上，制定高效的运输路线，选择合理的运输方式和运输工具，通常把汽车作为主要的运输工具。这是整个配送网络优化的关键环节。

合理确定配送路线就是用最少的动力，走最短的里程，花最少的费用，经最少的环节，以最快的速度把货物运至采购人手中。

确定配送路线涉及的因素很多，主要因素有运输距离、运输环节、运输工具、运输时间、运输费用等。

合理配送中的路线选择问题实质上往往上多目标的，货物从产品供应源的路线要受到一个以上的目标影响。

目标可以是运输费用最少、运输风险最小、运行时间最短或需求满足情况最好等配送质量标准。配送质量的控制主要采取如下措施：

在与项目单位签订《配送合作协议》中，由项目单位和我们共同拟订《配送质量标准书》； 我公司接到配送定单后，将组织的由分拣人员按《配送质量标准书》分拣包装入筐，

我公司具体负责配送的配送主管检验合格后才送往客户；

我公司配送的经由项目质量监督员验收。

二、 目的

为了有效预防和妥善处理节假日期间配送计划，维护好公司荣誉和采购人正常工作，现制定节假日配送预案。

通过预案的演练和培训，使现场值班员工能够更清晰，更熟练的掌握各节假日事件的处理方法与技巧，确保做到有事及时处理，及时解决，发生的节假日事件得到及时控制与处理。保障贵单位各项工作顺利开展，确保安全稳定和谐地度过节假日。

二、适用范围

适用于本项目的节假日应急预案。

三、应急预案

1、节假日期间设立值班经理制，值班经理由该项目负责人担任，全面负责配送业务处理，必要时向公司总经理汇报。

2、节假日期间设立岗位检查记录表，值班负责人每天当值班期间岗位巡查 1 至 2 次，并做好相关的巡查记录。

3、负责人设立夜间配送小组，负责夜间食材配送，负责夜间对本项目进行食材配送，同时做好春节、元宵节期间的防火检查。

4、负责对项目各类车辆，给供水、供配电、弱电等系统全面检查，做好相应的预防措施。

5、项目负责人做好节假日期间各类提示、通知、顾客来访及突发事件的工作信息收集、反馈等相关工作。

6、凡在节假日期间发生配送时间时，项目负责人要及时电话通知相关人员，并在最快的时间内处理配送工作，同时做好各类预防措施，并将信息及时进行反馈。

四、节假日供餐计划注意事项

1、人员安排充足，调配合理。

2、车辆正常维护，确保正常行驶。

3、保证食材质量，抽样检测。

4、做好值班记录，汇报总结问题，以便下次改进。

5、及时完成节假日各项配送任务，不存在任何理由借口推脱。

6、如真有特殊情况，可双方协商处理。

五、节假日包含：

1、元旦节

2、春节

3、元宵节

4、劳动节

5、端午节

6、中秋节

7、国庆节

2、极端恶劣天气

2.1、遇自然灾害应急配送方案

每年春夏容易遇到台风、暴雨的恶劣天气，这种恶劣天气经常会导致交通中断或送货车辆发生交通事故或车辆故障等意外事故，为避免中间影响货物的供给。我公司特制定以下应急配送措施：

一、建立应急服务小组

为确保因恶劣天气导致送货车辆发生交通事故或车辆故障等意外事故，无法在规定的时间内将货物客户指定地点。我司在接到通知后，立启动应急备用送货车与驾驶员和将事故情况及时告知采购单位，确保客户让客户知道该情况，并尽最快的速度将货物送至客户指定地点。具体措施如下：

◎公司客户接收信息，并通知相关部门和负责人。



◎选择专项应急小组。我公司会根据所在的区域选择相应的专项应急小组，完成贵单位临时之需。

◎安排专门联系人与贵单位保持信息畅通，并跟踪整个过程。

◎安排应急补货人员跟踪服务。

◎完成补货。

◎事后采取预防措施，确保类似问题不再发生。

二、提前做好库存各货工作

凭着多年的配送经验，我公司各主管部门已养成了随时密切关注市气象台的最新天气播报，如有情况随时加紧组织货源，在这种情况下到来之前，对能库存的品种加大库存量，保证有充足供货能力。

其次，针对特殊天气造成食材短缺情况，我公司也相应的制定了一套应急预案，具体如下：


◎市场供求行情的发布和沟通。我公司会进行动态市场调查、统计和分析工作，对阶段性农产品的供求关系与贵单位沟通并推荐消费品种。

◎消费结构分析与供应商开发。我公司会根据贵单位订单对贵单位消费种类、数量及频次进行分析统计，了解贵单位订货规律，有针对性地开发更多的供应商及储备供应商。

◎替代性农产品的寻找与供应商开发。对于台风和雨季期间叶菜类的普遍短缺，我公司会积极开发替代性农产品以满足贵单位需求。


三、在特殊天气来临之前，提前与客户沟通，提前送货

凭着多年的配送经验，本公司已养成了随时密切关注市气象台的最新天气播报，如遇 到特殊天气来临之前，本公司将提前三天将天气情况告知客户，提前备货，并与客户沟通，提前将食材类等不容易变质，可长久存放的食材提前送至客户指定地点。

另外，针对特殊天气的来临本公司将提前做好各个客户所需食材备货，并做好行车路线安排，在特殊天气来临前 12 小时内将果蔬类等不宜长期储存的食材送至客户指定地点。这样既能保障客户食材需求，同时也能保证客户正常就餐。

最后，针对客户对特殊食材的需求，本公司将提前一周通知客户，及时做好货源储备，确保在特殊天气来临之前送达客户处。

四、安排就近的供应网点为客户提供配送服务

如遇上恶劣的天气，我公司还可以就地取材，高效、快捷为客户提供配送服务。本公司在客户所在的区域增设供应网点，与信誉良好的供应商签订供货合同。本公司制定了一套完整的供应商考核方案，由采购部门定期对供应商进行考核，考核内容包含：供货质量、供货效率、服务品质、价格水平、诚信经营等。

对于考核不合格的供应商，我公司坚决取消其送货资格，另择优质的供货商，寻找更好的货源。这样在一定程度上确保食材的安全。

如遇上特殊天气出现，本公司可以安排就近的供应网点，提前备好食材，并在客户需要时，及时送达客户处，保障客户正常就餐。

2.2、在特殊天气来临之前，提前与客户沟通，提前送货

一、天气预报

我公司安排有专人每天收集本市气象台的最新天气预报，留意是否有自然灾害发生，特别是台风天气、大暴雨、下雪、洪水等比较严重的天气，如一旦有此类天气预报的，我公司配送中心保证做好预防，并在特殊天气来临之前，提前与客户沟通，提前送货的应急方案。

二、同时也要注意以下几点，

1. 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。

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

3. 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）。

4. 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并配备 5 名驾驶员。

5. 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。

6. 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。

7. 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。

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

最后，本着顾客至上的服务理念设想，想顾客所想，力争克服一切困难，把食材及时安全配送到位。

2.3、建立应急服务小组

一、每年遇到台风、暴雨的恶劣天气，这种恶劣天气经常会导致交通中断或送货车辆发生交通事故或车辆故障等意外事故，为避免中断影响货物的供给。

为确保因恶劣天气导致送货车辆发生交通事故或车辆故障等意外事故无法在规定的时间内将货物送到贵单位指定地点。

我司在接到通知后，立启动应急备用送货车与驾驶员和司机，将事故情况及时告知采购单位，确保贵单位知道该情况，并尽最快的速度将货物送至贵单位指定地点。

二、具体措施如下：

◎公司客户接收信息，并通知相关部门和负责人。

◎选择专项应急小组。

我公司会根据所在的区域选择相应的专项应急小组，完成贵单位临时之需。

◎安排专门联系人与贵单位保持信息畅通，并跟踪整个过程。

◎安排应急补货人员跟踪服务。

◎完成补货。

◎事后采取预防措施，确保类似问题不再发生。

三、应急服务人员安排：

1、成立领导小组：

（1）成立食品安全事故应急处置领导小组，负责本单位食品安全事故应急处置工作。

2、领导小组具体配置方案及职责分工如下：

（1）专人对接：

公司安排专人对接，提供24小时服务

3、应急通讯：

我司的仓库及营业场所等重要部位醒目位置公布报警电话。配送中心应急领导小组有关人员 24 小时开通移动电话，所有配送人员工作期间一律开通移动电话。

2.4、提前做好库存备货工作

一、对采购质量的控制

保证贵单位食堂餐饮产品的质量始终如一，保证提供给各公司使用的食

品原料的质量始终如一。食品原料的质量是指食品原料是否适用。越适于使用，质量就越高。

管理人员在确定本公司的目标和编制有关计划时规定食品原料的质量标准。采购部经理或成本控制会计员应当在其他经管人员的协助下，列出本公司常用的需采购的食品原料的目录，并用采购规格书的形式，规定对各种食品原料的质量要求。

二、对采购数量的控制

根据需求编定采购规格书之后，其质量标准可使用相当长的一段时间，而采购数量标准却需要经常修改。一般说来，我餐饮部每天修改数量标准。

1、采购对象的分类

采购的食品原料，有些立即用于生产，有些则存入仓库。从采购的角度出发，食品原料可分为两大类：

①容易变质的食品原料——鲜活原料

容易变质的食品原料指购入后只能在较短时间内使用的那些食品原料，一般指鲜活食品原料。例如，生菜和鲜鱼会很快变质。有些肉料和乳酪可保存稍长一段时间，但罐头番茄酱相比，这些食品原料也会很快变质。因此，容易变质的食品原料应当在进货之后立即使用。

②不易变质的食品原料——可储存原料

不易变质的食品原料通常称作主食品，指可以存储较长一段时间的食品原料。大米、面粉、食盐、糖、罐头水果和蔬菜、香料、调味品等都是不易

变质的食品原料。这些食品原料的包装物通常是盒子、箱子、袋子、瓶子、坛子、罐头等。在室温条件下，这些食品原料可在贮藏室里存放数周甚至数月。

三、对鲜活食品原料采购的数量控制

鲜活食品原料的不可久存的特点决定了必须遵循先行消耗库存原料，然后才能进货的原则。因此，采购的第一步工作便是掌握食品原料的现有库存量，并根据公司食材采购量的预报，决定第二周所需的原料数量，然后算出采购数量。

3、发生重大突发公共卫生事件等特殊时期的配送保障措施

3.1、防疫应急措施

一、环境防疫总体措施

为保障整个供应链配送的安全，在疫情管控或防控特殊时期，我司将启动双追溯、快速消杀、全链条消杀、监测的数字化解决方案，解决并案各项技术成熟、设备已准备到位，随时可以根据疫情情况予以启动，最大限度保障配送安全。



双追溯： 货品源头追溯+配送消杀全过程追溯。

快速消杀： 实现秒杀、杀菌率99.99%。

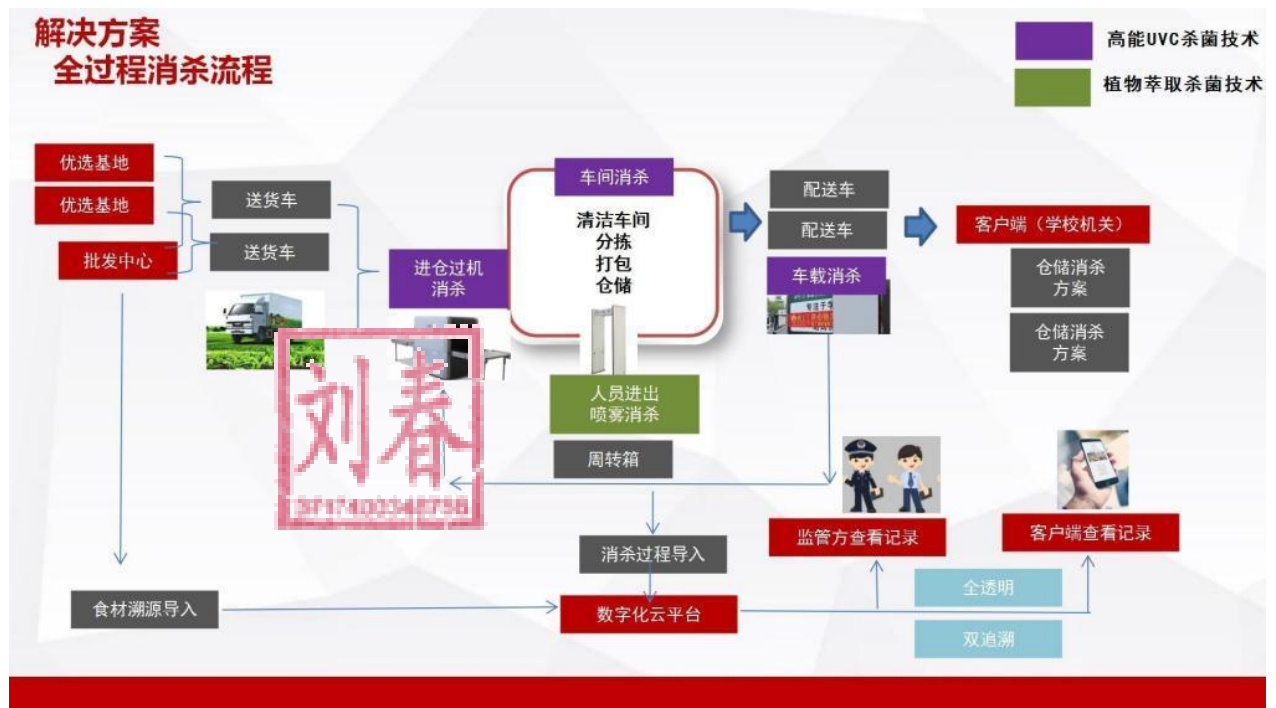
全链条消杀： 人、车、货、包装物、车间、周转全过程。

信息透明化： 消杀过程可由第三方监管，并开放客户端监管, 实现信息透明，全过程人员共同监管。

二、安全配送保障体系



三、安全配送流程



三、专利消杀技术简介

我公司合作的消杀公司专利消杀技术简介

技术简介—UVC快杀技术

UVC紫外线 杀菌消毒

UVC短波紫外线，杀菌消毒效果已经得到业界印证及认可。
特点：环保、节能、快速、适应性高。
优势：寿命长、空间小、能量高、能耗低、维护成本低

UVC紫外线 杀菌效果

杀菌率：99.999%
杀菌速度：秒杀（附视频）

UVC紫外线 场景应用

- 1、密闭空间
- 2、室内智能
- 3、仓储
- 4、输送带
- 5、流动水

形式：根据空间要求可定制

广东省微生物分析检测中心
分析检测结果

菌株名称	菌株来源	检测日期	检测时间 (min)	杀菌率 (%)	备注
大肠杆菌	2	2.1-10 ⁷	10	99.999	0.00
金黄色葡萄球菌	3	2.1-10 ⁷	10	99.999	0.00

[illegible]

3.2、服务区域内工作人员疫情防控措施

一、人员对验收要求

1、甲方定点收货，定人验收。

指定地点作为验收区域，我们严格遵守不得进入仓库区域，除库管人员外，不得与甲方其他人员接触。由甲方库管进行统一验收。

2、验收肉禽类生鲜食材应戴上一次性橡胶手套，避免手对生鲜食材的直接接触，查验食材和其他物品前后要洗手。

3、在有条件的情况下，对易携带致病菌或易腐败变质的食材采取抽样送专业机。

二、卫生要求

1、配送场地每日至少 2 次清洁，1 次消毒工作。

2、所有工作人员，早中晚三次体温测试。

3、所有配送车辆送货前后都必须清洁消毒。

4、所有接触食材原材料使用工具，在使用前后必须清洁消毒。如：菜筐、粗加工刀具、送货推车等。

5、所有工作人员工作时必须穿戴工衣、口罩、手套、水鞋，工作前洗手消毒（可使用公司专用免洗消毒液）。

6、其他公司卫生要求。

三、疫情发生时紧急配送食材应急方案

为及时有效预防传染病的发生和蔓延，预防、控制和消除传染病的发生与流行，保障 职工的身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国传染病防治法》及相关法律法规规定的要求，疫情时期公安局食材配送采取零接触，结合我公司实际情况，特制定本制度。

一、中标后，首次配送时，我公司需向采购方提供公司配送人员最近健康证

二、我公司固定配送人员，无特殊原因不更换，如确需换人，需提前向采购方说明情况，并经过采购方允许后才可更换，并提供所更换人员最近14 天的健康监测记录。

三、在每次进行食材配送前进行人员体温监测、对配送车辆全车消杀。

四、我公司做好工作纪律要求，如无特殊原因，在配送过程中，做到轨迹固定，用时基本固定，配送人员全程不能下车，不能摘下口罩，不能与其他人近距离接触交流。

五、配送车辆一经到达目的地，需按单位要求，将车辆停放在指定位

置，全程不下车，由采购方在进行验收和收货，进行电子签收。

六、采购方安排专人对食材进行验收、签批、转移，并再次对车辆进行消杀后，电话通知配送人员驶离现场。

3.3、疫情实施方案

我公司将严格遵守采购人要求的疫情防控及应急保障方案

1、我公司保证严格落实疫情防控主体责任，做好所供应物资的产地、来源地、采购地及运输途经地等溯源管理及源头管控，并做好相关台账记录，承诺坚决杜绝供应进口食品、不从国内中高风险地区所在县区或封控、管控区采购或运输食材，最大限度降低物资涉疫风险。

2、我公司保证加强对自身生产场地、仓储场所的对外防范、环境消毒消杀和内部闭环管理措施，严格落实所在行业的疫情防控相关规定；加强工作人员防疫安全意识和健康检测，做好运输车辆（加装GPS定位，后台数据需提供给监狱查询）和司机的行程轨迹管理，凡有涉疫风险的车辆及人员，一律不得进入监狱辖区范围。

3、我公司保证承诺负责运输货物的车辆及司机相对固定，并无条件严格遵守、执行、配合甲方有关疫情防控规定，包括但不限于：定期进行核酸检测、体温监测、接种新冠疫苗、扫场所码、提供行程卡及物资相关票证等，按照甲方要求在指定地点装卸货物，配合甲方做好车辆消毒消杀、核酸抽样检测及物资静置管理等相关措施。

4、我公司保证配合甲方因时因势调整疫情防控相关措施，由此产生的

核酸监测、车 辆静置、人工支出等一切费用均由我公司承担；甲方因疫情影响调整部分物资采购计划导致采购金额、数量减少的，我公司不得以此为由要求甲方增加采购量；甲方派员到我公司办公地或仓储地进行实地溯源调查等相关工作时，我公司保证予以积极配合，提供相关台账及资料以供查验。

5、我公司保证承诺在合同供应期内（包括一切国家法定节假日及休息日）保持全天候 24 小时的沟通联系，在收到甲方需紧急配送物资的通知后，必须依照合同约定，在规定的时间内将相关物资送达。若我公司不能完成合同约定的应急保障内容，甲方有权单方面解除合同，同时要求我公司承担由此产生的相关经济损失。

为了加强疫情防控期间配送管理工作，落实疫情防控任务，压实疫情防控责任，制定本办法。

一、采购要求

1、禁止采购不明来源的野生动物及其肉蛋类制品、活体动物和其他食品。禁止私自采购，严禁采购半成品。

2、建议可适当增加食品原料及物资的供应量，增加库存，在保证正常运转的基础上减少送货频次。

3、做好索证索票工作。加强对我们食材渠道来源和索证索票的监管，确保食材来源 清晰，我司供应商的营业执照、食品经营许可证、产品合格证、动物产品检验检疫证等证件齐全。

4、做好台账登记工作。台账记录表。

5、不得采购进口食品，例如进口冻品、进口海鲜。

二、管理要求

1、确定送货时间

做到满足甲方现场加工制作的需要，同时避免频繁送货。做到定时（规定送货时间）、定人（确定送货员的健康状况）送货。配送中心做到定点（设立专用验货区）、定人（库管员负责）验收。配送人员禁止进入甲方食堂后厨（除非甲方有确实需求外），应通过专用通道直接将货物送达库房。

2、确定配送员健康状况登记及检查

我们提供送货人员健康证明，留存送货人员健康码，并在每次配送时检测体温，形成 配送人员健康档案。我司要确保送货员处于健康状态，必要时向投标人提供配送人员体温检测记录。

3、完成送货人员及车辆的进甲方单位手续

我们提供固定送货人员及车辆，避免更换送货人员及车辆。送货人员及车辆的进投 标人单位时间、频次、方式，并要求送货人员配合做好进入登记、体温检测及备案工作，通过专用通道进入甲方指定位置。

4、车辆安全事故应急预案

为了建立健全本公司机动车辆安全事故（事件）应急处置工作机制，确保机动车辆发 生安全事故后，应急处置工作能及时、高效、有序地进行，

最大程度地减少人员伤亡和财产损失，减轻事故灾害，保证生产经营工作的顺利进行，特制定《本公司车辆安全事故应急预案》。

1、车辆起火事件应急预案

1.1、机动车辆若在停车场内发生自燃事故：

1.1.1、第一目击者应大声呼喊，迅速利用停车场常备灭火器灭火，立即通知人事部；

1.1.2、人事部接到事故报警后，应立即组织开展先期处置，同时，向机动车辆应急领导小组组长报告并拨打 119 报警；

1.1.3、机动车辆应急领导小组组长接到报告后，应立即组织人员参与救援，并协调车属部门疏散停车场车辆，安排专人引导消防车辆进入现场，处理善后事项。

1.2、发生机动车辆在（单位）外停放自燃事故：

1.2.1、驾驶员应立即使用车载灭火器灭火，（无随车人员时）立即拨打 119 报警，同时报告人事部。

1.2.2、随车人员应迅速离开车辆，协助驾驶员灭火，立即拨打 119 报警，并请求过往车辆和群众的帮助。起火车辆随车带有贵重物品或货物时，随车人员应负责警戒，在保证人身安全的前提下，抢救随车物资。

1.2.3、人事部接到报警信息后，应立即赶赴事发现场，同时组织备用车辆和人员赶赴现场参与救援，同时向机动车辆应急领导小组组长报告，并向保险公司报案。

1.2.4、机动车辆应急领导小组组长接到报告后，应立即组织应急人员迅速赶赴现场 救援，配合政府有关部门做好相关工作，保护好现场物资，必要时进行安全转移，及时向公司应急领导小组组长报告，并按其指令救援或处理善后事项。

1.3、机动车辆在行驶过程中起火：

1.3.1、驾驶员应立即靠右侧停车，使用车载灭火器灭火，（无随车人员时）立即拨打 119 报警，同时报告车队队长或安保干事。

1.3.2、 随车人员应迅速离开车辆，协助驾驶员灭火，立即拨打 119 报警，并请求 过往车辆和群众的帮助。起火车辆随车带有贵重物品或货物时，随车人员应负责警戒，在保证人身安全的前提下，抢救随车物资。

1.3.3、人事部接到报警信息后，应立即赶赴事发现场，同时组织备用车辆和人员赶赴现场参与救援，向机动车辆应急领导小组组长报告，并向保险公司报案。

1.3.4、机动车辆应急领导小组组长接到报告后，应立即组织应急人员迅速赶赴现场 救援，配合政府有关部门做好相关工作，保护好现场物资，必要时进行安全转移并处理善后事项。

1.4、若发生机动车辆纵火事件：

1.4.1、 纵火者仍在现场的，第一 目击者和随车人员应采取有效措施制止纵火行为， 灭火自救，控制纵火者，并报告人事部，同时拨打 110 和 119 报警电话；在灭火的同时，参与灭火人员应注意保护现场，以便公安机

关取证。

1.4.2、纵火者脱逃的，应记住其体貌特征及逃逸方向和使用交通工具的车种、车型、颜色、牌号等，协助破案。

1.4.3、人事部接到报警信息后，应立即赶赴事发现场，组织人员开展先期处置，同时报告机动车辆应急领导小组组长和保安公司；

1.4.4、机动车辆应急领导小组组长接到报告后，应立即组织应急人员迅速赶赴现场救援，配合政府有关部门做好相关工作，保护好现场物资，必要时进行安全转移，并处理善后事项。

1.4.5、应急处置结束后，机动车辆应急领导小组应配合地方政府有关部门进行调查、处理，与保险部门协调相关事宜，并在调查工作结束后一日内将事件发生经过、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。

2、车辆交通事故应急预案


2.1、发生未造成人员伤亡的交通事故时：

2.1.1、驾驶员立即拨打 122 报警，同时报告人事部。在随车人员内，随车人员应协助驾驶员保护现场和车上物质，并注意自身安全。因特殊情况需改变现场的，要做好标记，尽可能找到证明人，取得联系方式。

2.1.2、人事部接到报警信息后，应立即赶赴事发现场，同时组织备用车辆和人员赶赴现场参与救援，同时向机动车辆应急领导小组组长报告，并向保险公司报案。


2.1.3、机动车辆应急领导小组组长接到报告后，应立即组织应急人员迅速赶赴现场 救援，配合政府有关部门做好相关工作，保护好现场物资，必要时进行安全转移，并处理善后事项。

2.2、发生造成人员伤亡的交通事故时：

2.2.1、未受伤人员（或受伤较轻者）应立即报告总经理，并采取有效措施救助受伤 人员， 10、120 求救；当司机和随乘人员生命受到威胁时，可视情况离开现场，但应保持与人事部和政府有关部门联系。

2.2.2、人事部接到报警信息后，应立即赶赴事发现场，同时组织备用车辆和人员赶赴现场参与救援，同时向机动车辆应急领导小组组长报告，并向保险公司报案。

2.2.3、机动车辆应急领导小组组长接到报告后，应立即组织应急人员迅速赶赴现场 救援，配合政府有关部门做好相关工作，保护好现场物资，必要时进行安全转移，并处理善后事项。

2.2.4、机动车辆应急领导小组根据现场情况，及时通知伤者家属赶到就治医院，配合医疗救护人员开展医疗救护，并及时开展善后处理。

2.2.5、应急处置结束后，机动车辆应急领导小组应配合政府有关部门进行事故调查、 处理，与保险部门协调相关事宜，并在调查结束后一 日内将事故发生经过、损失情况、处置过程和结果书面上报公司应急领导小组办公室。

3、应急处置

发生机动车辆事故（事件），机动车辆应急领导小组有关成员应在第一时间赶赴现场，根据相关预案立即采取有效措施，迅速开展先期处置工作。在事发 10 分钟内向公司应急领导小组报告，并按公司应急领导小组的指令，配合做好应急处置工作。

4、善后处置

机动车辆事故（事件）应急处置结束后，机动车辆应急领导小组应做好事故（事件）调查、核实损失、现场清理，并按公司应急领导小组要求制定整改措施，组织整改；按国家有关规定做好善后处置工作。

5、保障措施

5.1、通信保障

机动车辆应急领导小组应在重要部位醒目位置公布报警电话。机动车辆应急领导小组全体人员及车队值班电话必须保证全天 24 小时通讯畅通。

5.2、物资保障

所有机动车辆和停车场应配备灭火器、狼牙棒等必要的应急救援物品，明确应急设备类型、数量、性能和存放位置，指定专人保管和维护保养，保证应急状态下的随时调用。

6、宣传、培训和演习

6.1、宣传教育

积极利用办公自动化系统、电子屏、黑板报、内部专栏等多种渠道，广泛宣传道路交通法律、法规和道路交通事故的预防、避险、自救、互救的

常识，提高守法意识和自我防护能力。每年至少组织机动车驾驶员及相关部门工作人员进行一次法律法规和应急知识的学习，提高应急处置能力。

6.2、培训与演习

定期组织机动车驾驶员及应急处置人员应急救援技能培训，熟悉预案操作程序和处置方法，每年至少组织一次预案演练，检验预案效果，提高应急救援人员的应急处置能力。



7、附则

7.1、预案更新

本预案应由机动车辆应急领导小组结合实施和演练情况，及时进行修订，确保预案的有效性和可操作性。

7.2、奖励与责任追究

机动车辆应急领导小组对在应急处置中表现突出、消除重大险情的部门和个人提出奖励建议；对有关部门及相关责任人的责任追究，按照国家和行业有关规定提出处理意见。



第六章、服务方案

1、售后服务管理计划

一、售后服务计划

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 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，售后服务专员提供24小时服务，贵单位可以在任何时间向我公司售后服务人员咨询。

(2) 售后服务响应时间

我贵公司设有专门的售后服务电话和售后服务沟通联系方式，我公司保

证售后服务响应时间在2小时内，同时贵单位可以在24小时内通过联系项目经理和售后服务专员，售后人员得到相应的咨询和解答。

(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。

7. 技术支持

我公司将长期为用户提供免费的、详细的解答，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。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, 给客户以最周到的服务。

8. 售后服务维护

(1) 定期跟踪:我公司会根据采购人的档案，在相关产品的质保期内定期联系用户，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户参考建议，解答有关问题。


(2) 反馈记录:我公司对采购人反馈回来的关于本公司提供的产品的问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

(3) 主动联系:当我公司提供的产品有相关的事件（技术改进、优惠活动等）发生时，我们将主动与贵局负责人联系，了解采购人意见，并提供相应服务。

二、售后服务能力

我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 4 人，售后车辆多辆，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，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。

我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。

三、根据本项目的配送流程中的各种情况，我司建立售后服务管理措施，所以员工必须按照本售后方案执行。



2、售后服务管理措施

2.1、流程改进措施

一、配送流程效率改进

1、高效率的组织能力

我公司配送中心各部门在接到指令性工作后，及时相互传递相关信息，相互密切工作，全员行动。

2、时间效率

合理分配，调整时间，并划分各部门完成时刻，各工序工作完成时限，整个任务的完成时间。

3、质量效率

所配送食品功能、质量、数量必须满足项目采购人的保障要求。

二、配送质量·工作控制一览表。

项目	质量工作要求		应急预案
食品	功能	满足或超越使用功能	不能满足其他用功，立即换货
	质量	安全卫生、放心使用	疑为不合格品，立即退换货
	品类	满量需求	增项及时补货
	数量	等于约等于需用量	增加或小于必须补货
过程	配货	齐全、无缺漏	缺漏、增加立即补货


	装运	防止挤压、倒塌，按食品规定方式运输；采取必要的固定、防冲击措施，平稳运输	包装损坏采取补救措施，食品损坏采取补货
	搬卸	卸货从上到下，小心轻放；搬货工具科学合理，牢实安全	
交接	互检	相互检查货物质量，杜绝不安全食品	疑是不安全食品退换货
	确定量	过码精确，计数精准	数量不足，立即补货
	清单互认	交货、接货清单核对相互确认	
	入库	按客户要求，将食品有序存放于库房	工作不符合规定，返工
	清场	将所有的器具、杂物清理，卫生符合规定	

2.2、售后服务时间

事项	时间	具体内容	负责部门	负责人
采购人临时加单	100 分钟内	迅速准备材料送达采购人指定地点	配送部	项目经理
采购人原材料退换货	100 分钟内	迅速提供优质材，召回问题材料	采购部、配送部	项目经理
采购人紧急需要产品配送	100 分钟内	迅速准备材料送达采购人指定地方	配送部	项目经理

采购人要求的其他售后服务	100 分钟内	1. 我 司根据采购人具体要求提供售后服务， 自定时间为 100 分钟。 2. 其他服务时 间根据 实际情况在规定的时间内完成	配送部	项目经理
--------------	---------	---	-----	------

2.3、客户反馈方案

建议甲方组织一个“食材质量监督小组”，由小组成员随机对我方提供的食物原料、加工过程及成品进行质量抽查，我公司的供货经理定期和“食材质量监督小组”沟通，以及时有效的解决问题，并在甲方处设专职客户专员并设置意见箱。

我司为切实做好食材供应服务，本着“为健康负责”的宗旨，保证提供优质、安全食品，并对质量、数量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

一、遵守一切国家和各级主管部门对于食品流通的相关法律法规及规定。任何时候不出售 假冒、伪劣、过期变质产品，各品种均经卫生、防疫、质检等政府职能部门严格检验检疫， 杜绝质量伪劣产品。如发现假冒伪劣产品以一罚五十。如发现供应以下食品，保证除全部退货外，还同意没收全部履约保证金，并承担由此造成的经济责任和法律责任：

1、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；

2、含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的；

3、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；

4、掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

5、超过保质期限的。

二、在服务期限内保证按时、按质、按量将食材配送到所负责甲方指定地点；保证送货品种齐全、数量准确，所有送货数量以客户验收为准。每天的供货时间（包括客户临时加单、补货）由客户指定。

三、我公司保证提供蔬菜、水果、鸡蛋，符合国家食品安全法标准符合国家省市级疫情防控防疫检测配送相关规定，以及当地有关部门质检要求。

我公司可以派专车和专人，提供全天候的跟踪服务，保证客户的任何需要都得到即时的落实。

五、我公司有关负责人每月定期上门回访跟踪客户，随时了解客户各种建议、意见和要求，并及时做出处理。

六、我公司设立电话专线为该项工作提供 24 小时服务，全天候受理各类咨询、投诉，并上门服务，第一时间解决业务往来中出现的各种问题。

①. 我方针对本项目安排负责 24 小时客服热线电话工作，甲方可通过我方客服热线来电咨询我方的食材信息、投诉相关问题，服务人员接到电话后即时记录并给予全面的解析。

②. 我方售后人员接到甲方来电，对于问题不大或者可以大电话中直接沟通解决的问题，立即给予甲方解决。

③. 若甲方遇到的问题通过电话沟通的方式不能得到良好解决的，需要

上门服务的甲方，售后人员应立即问明甲方提出的问题和甲方信息，并做好甲方问题登记，将问题转交相关 人员，售后服务人员对紧急情况在 2 小时内，一般情况 1 个工作日内到达甲方处为之解决。

七、我公司无条件接受各级各部门和社会各界对该项工作的监督。

我公司愿意随时无条件接受有关监管部门对协议供货产品质量、价格等的抽查和检查。如违约，自愿接受处罚；情节严重的，将由招标方没收履约保证金并取消我公司供应商资格。

2.4、供货投诉处理方案

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

一、投诉处理的原则

- 1、保护顾客的合法权益。
- 2、积极同政府有关机构和新闻媒体配合。
- 3、努力提高完善产品质量管理。
- 4、采取统一的处理程序和解决方式。

二、建立投诉处理小组

- 1、投诉处理小组由项目部、客服部、配送部抽出人员组成。
- 2、项目部负责接收投诉，获取被投诉产品及投诉人的尽可能详细的资料；及时通知品质 部相关人员或公关经理；向顾客回复一般投诉的处理结果；向顾客解释严重投诉的处理结果。



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

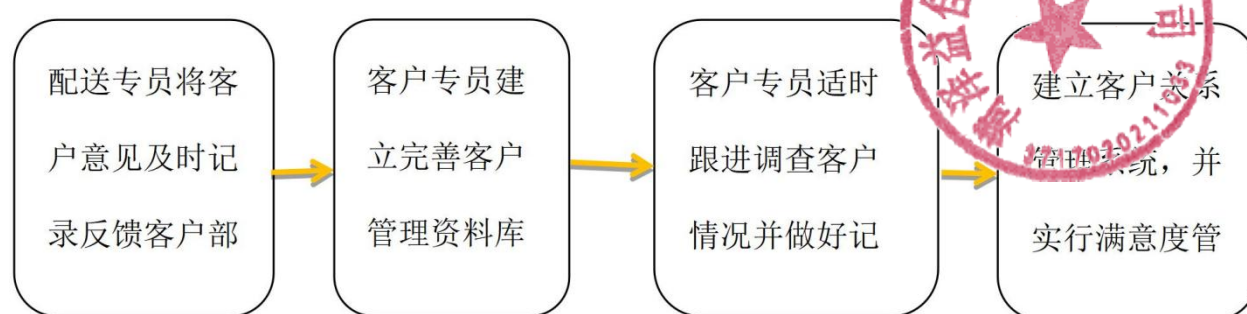
4、生产部负责提供对被投诉产品的原始生产记录；协助对被投诉问题的调查。

三、处理投诉程序

（一）听取投诉并记录投诉内容

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

客户回访流程



（二）调查被投诉问题产生的原因

- 1、调查人员现场初步调查被投诉问题产生的原因；
- 2、对于是否属于质量问题，调查人员应提交调查意见表，以内联单的方式向被投诉责任区域的主管汇报，并提供处理意见，供上级主管决策

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

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

(三)就被投诉问题拿出具体解决方案和改进方法；

1、明显的品质质量问题责任承担规定：公司给予无条件免费产品更换；

2、不属于质量问题，由客户自己承担相关费用和损失；

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

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

(四)资料的备档保存

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

2、质量投诉资料的保管期限为一年(具体年限以合同期为准)。

回访表

回访人：

年 月 日

客户名称		客户编码		受访人所属部门		受访人	
访问项目	信息反馈						
服务质量							
送货准时程度							
物料质量							
物料价格							
卫生状况							
意见及要求							
建议							
上月回访信息 改进情况							
受访人签名				部门负责人签名			
改进措施	运作部						
	采购部						
	品管部						
	业务部						
改进结果确认							

2.5、供货售后服务方案

一、根据本项目的配送流程中的各种情况，我司建立售后服务管理措施，所以员工必须按照本管理措施执行

1、根据客户需求，按时按量送货上门；

2、所提供蔬菜、水果、鸡蛋满足国家相关标准，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。

3、为满足客户需求，在接到通知后在规定的时间内送到。

4、配送服务人员讲究文明用语，服务周到、细致、灵活机动、有始有终、任劳任怨，以客户满意为目标。

5、遵守客户辖区内和内部的规章制度，如：噪音污染、地面保洁、财务制度等，不得参与，不得干扰客户的内部事务。

6、要了解和熟悉客户的情况，掌握其运作规律，订货规律，用料规律。如送货时间、上班时间、收货时间、开饭时间、干货库存情况，品种变化情况，发现问题第一时间与客户沟通，与公司反应协商落实。

7、客户临时加单急用品种，因我方原因造成退换货的品种都必须快速反应、第一时间落实，保证在客户指定的时间内送到。

8、任何时候，确因质量达不到要求，引致客户不满意，立即给予退货或换货。所造成的损失或事故我方承担一切责任。

9、配送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对我们不满意的方面。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。

10、协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

11、项目的所有配送员必须无条件在客户处服务到规定时间，在此时间之前不能离开，如违反每人每次罚款 20 元。

12、对客户的所有意见、要求、建议，必须全部彻底与公司部门负责人反应，客户意见较多和反应强烈时必须第一时间通报公司主要负责人，并做出书面的情况反映。

13、对客户反馈的各种信息，配送服务人员本人能够落实由配送服务人员本人立即落实，配送服务人员本人不能落实的立即通报公司相应的负责人并积极跟进协助公司落实。

14、项目负责人及项目各级管理人员对客服员、配送员等反应的情况必须立即做出处理，杜绝拖拉推诿，被客户投诉或造成损失的按公司相关规定从重处理。

15、违反以上售后服务规定情节轻重罚款 10-100 元，对情节严重造成恶劣影响立即辞退。

二、售后服务职责

序号	岗位	售后服务
1	项目经理	1. 不定期收集客户反馈信息 2. 接到客户反馈问题时必须立即处理并回复处理方法 3. 不定期到客户现场查看配送和服务质量，现场聆听客户反馈信息，并做好记录
2	客服	1. 将客户意见及时记录和回复 2. 建立完善客户管理资料库 3. 适时跟进调查客户情况并做好记录反馈相关业务部门 4. 建立客户关系管理系统，并实行满意度管理
3	配送员	1. 现场沟通 2. 立即通报公司相应的负责人并积极跟进协助公司落实。

2.6、货品退换货服务

一、出现产品质量问题退换方案

本着“安全第一、品质第一、服务至上”的理念，不断追求更高的质量和食品安全， 我司严格遵守食品质量及落实安全控制措施，建立完善的

质量及安全保障体系，确保提供

的食品均为绿色健康产品。

因此，我公司制定不合格品和潜在不安全品管理制度，以确保食品质量问题，让项目

采购人多一份保障，多一份安心。

二、产品的不合格品科学性

（一）鉴别：

原料不合格的鉴别，按照进货检验标准进行；

生产和服务过程中的半成品和成品不合格鉴别，按产品标准、服务标准和各种验收标准进行；

（二）标识：

对已发现的不合格产品，由检验员在不合格产品的外包装上贴上红色的“不合格”标签，并由监督不合格产品的负责人将不合格产品隔离，放在“不合格区域”待处理；由检验员开立《不合格处理单》，记录不合格的事实。

（三）隔离

凡经发现的不合格品，应采取及时有效的隔离措施，防止在未处置之前继续使用，未经处理，任何人不得动用。

（四）分析评价和处置

1、当发现不合格时，由不合格发现人现场纠正，并填写《不合格品处

理单》中的事实描述栏，并将此记录转交给造成不合格服务的责任部门。

2、责任部门组织评审分析不合格的事实与原因，并采取相应的处置方法纠正不合格。

不合格服务处置的方法主要有赔礼道歉、返工、经济赔偿、经顾客同意作让步处理、以及 解除合同。对于一般不合格的情况，公司采取通报和一定的经济处罚措施；对于严重不合格情况，公司采取调离岗位和给予加重的经济处罚、解聘处理等措施。

3、对于严重不合格的服务，相关责任部门或责任人要及时向行政部、公司领导作书 面汇报，由管理者代表组织有关人员对不合格的服务进行评价和处置，记录在《不合格品处理单》上。

二、不合格品/服务控制的管理合理性

1、对不合格项经处理纠正后，应由不合格品/服务处理单建立人或责任部门对处理效果进行追踪、验证，并做好记录（《不合格品处理单》）。

2、在服务交付之后，如发现存在不合格服务时，应由责任部门与服务接受者进行协商，采取双方认可的补救措施。

3、管理者代表针对不合格因素的影响程度和涉及范围，以决定是否根据《纠正和预防措施控制程序》发出《纠正和预防措施要求表》。

4、当外部投诉或同类不合格项发生两次以上，或发生影响重大的不合格时，应按《纠正和预防措施控制程序》执行。

5、记录的归档与保存：

不合格品的处理记录由各自管辖范围的归口部门负责依据《记录控制程序》进行归档与保存。

6、对不合格的处理应首先考虑不影响项目客户应得的服务和产品供应。

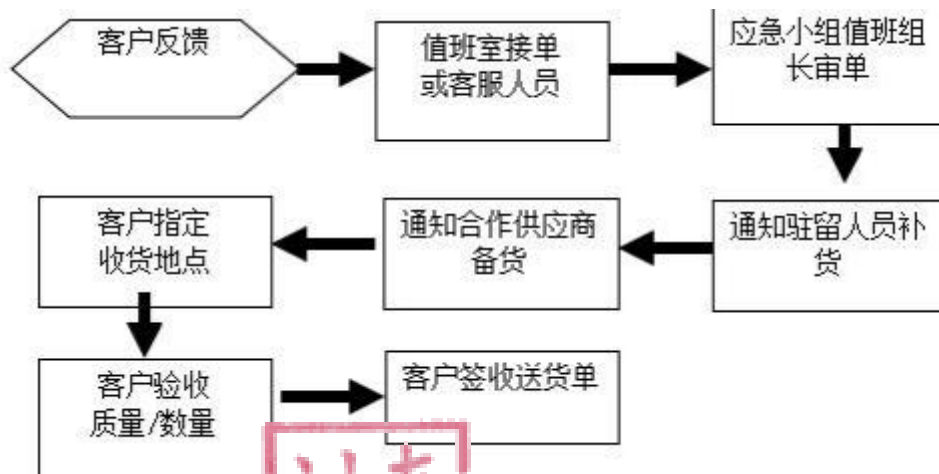
三、退换货、缺货：

我公司所配送的货物达不到采购方验收要求或配送数量不够和缺货导致项目客户需要补货时，为了确保能及时补货到位，我公司安排有专人专车全天候跟踪服务，补货专用车驻留项目客户处，在采购方附近市场、超市等进行就近购买(大型商超、农贸市场等)。确保在规定的时间内将货物送到采购方收货处。

季节原因缺货：

我公司成立信息预警小组，时刻关注天气情况及全国农产品交易行情信息。若因季节原因或其他特殊情况造成市场缺货或断货现象，我公司将进行季节性备货、紧俏产品备货等，并提前两天以上通知项目客户，以便客户时自主选择产品或更换其它品种，确保项目采购人能正常用餐。

流程图：

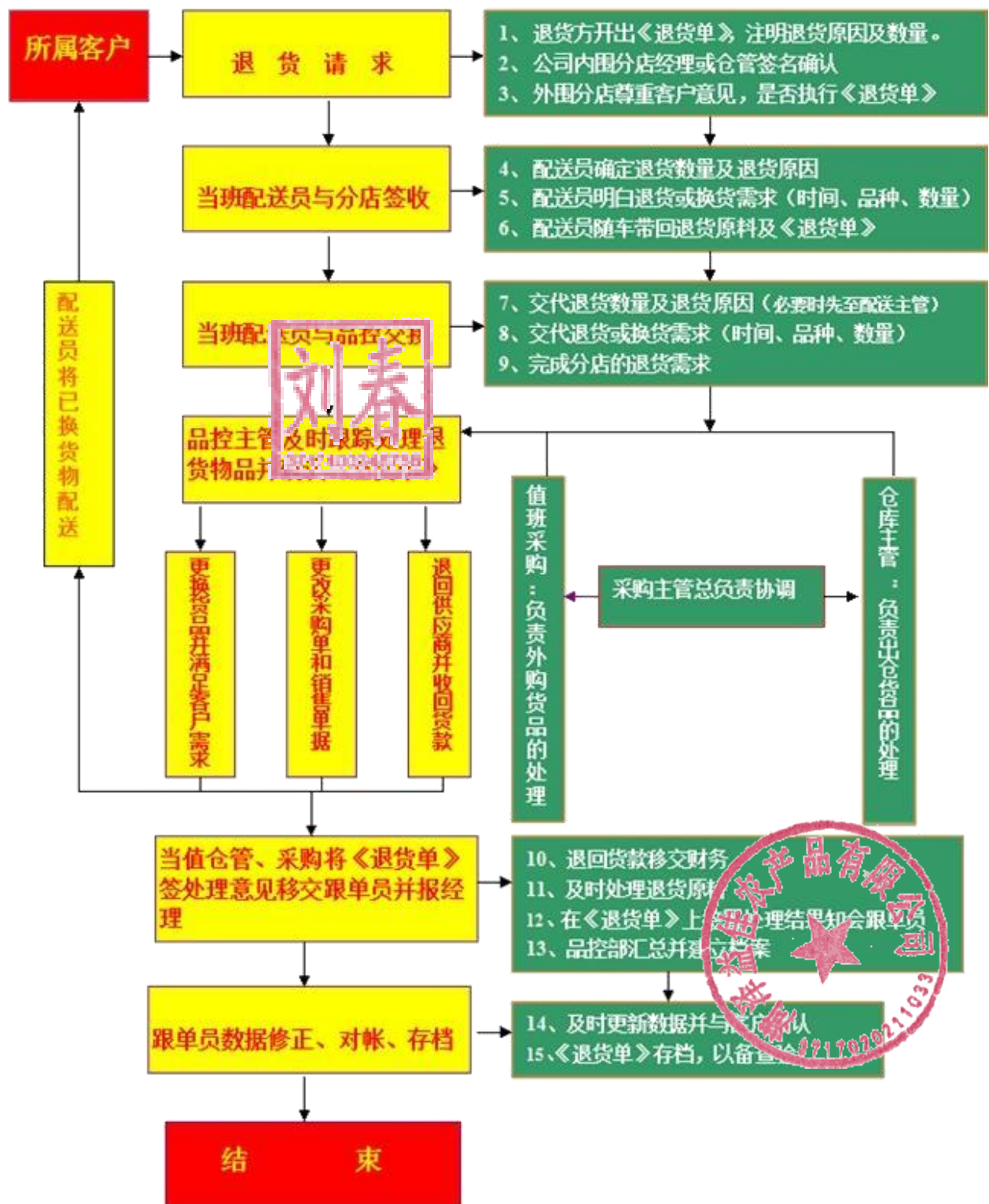


四、我公司响应时间

对小量常用品的临时需求，从采购或者仓库调货在配送到项目客户指定地点，能做到60分钟(含)内送到。对不合格产品，需及时更换，60分钟(含)内送到。

四、食品原料退换货处理流程





2.7、责任追溯

一、公司在生产经营全过程安全责任追溯

指以明确我公司配送中心各岗位安全生产责任为基础，以各岗位履行责

任的记录和监督检查履职情况为主线，实现配送中心生产经营的内部和监管部门对标监督、检查各岗位履行安全生产职责情况，实现安全责任可追溯。

二、安全责任追溯

我公司配送中心实行生产经营全过程安全责任追溯制度，建立安全生产责任制，明确各岗位安全职责、考核标准等，如实记录履职情况，保证生产经营全过程可监控、可查询和可追溯。

三、责任到人

我公司配送中心生产经营的安全生产责任制包括主要负责人、分管安全生产工作负责人、其他分管负责人、安全生产管理机构及管理人员、食材加工生产车间负责人、班组长以及从业人员安全生产职责，并制定安全生产奖惩和责任追究制度、安全生产例会制度、安全生产例检制度、企业负责人轮流现场带班制度、安全生产公示公告制度、设备安全管理制度、安全生产宣传教育培训制度、安全生产承诺和报告制度，有效保障安全生产责任制有效实施。

四、责任主体

我公司配送中心做为安全责任追溯制度建设责任主体，我公司法定代表人或者我公司负责人为第一责任人，安全管理机构为直接责任人，我公司内明确安全责任追溯的管理部门，负责安全责任追溯制度的建立和组织实施，不定期以“倒查”的方式检验安全责任追溯制度运行情况，及时调

整、完善相关环节。

在发生生产安全事故时，应根据安全责任追溯制度，迅速查找和确定事故发生的原因，追溯责任人员履行安全责任情况，并采取相应措施进行处理。

五、公司配送中心安全责任追溯制度建设主要包括：

安全责任落实管理、安全投入管理、安全培训管理、应急救援管理、隐患排查治理，应明确各环节的记录内容。

六、实施安全责任追溯制度

我公司配送中心生产经营要采取有效措施确保实施安全责任追溯制度，真实、准确、及时、完整地记录安全管理各环节的相关信息，记录应当采取纸质记录，并由责任人员签字。

七、相关记录保存

履行安全责任的相关记录应当至少保存两年，重要设备采购等重点环节档案资料应当长期存档，法律法规另有规定的从其规定。

八、追溯系统

我公司引入食品追溯系统，保障项目采购人食品安全，保证所有物品都可追溯，追查来源，所有物品记录在案，随时可通过系统，追查追溯。

九、食品责任追溯培训管理

（一）根据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》的规定，本公司食品经营企业现建立员工食品安全知识培

训制度，加强对职工食品安全知识的培训以及食品责任追溯培训。

（二）加强对公司职工安全知识培训是食品安全法对食品经营企业建立食品安全管理制度的重要内容。本公司各级管理人员、经营人员及经营活动有关的人员，均应遵守本制度。

（三）目的：

1. 加强本公司员工食品安全培训，强化员工的食品安全意识，增强职业素养。提升食品安全管理技能。

2. 通过对食品安全知识的培训和学习，本企业员工要明确自身的安全责任。特别要明确食品经营企业是食品安全第一责任人。

3. 积极开展对本公司员工的食品安全知识培训，确保本企业食品经营安全，食品责任追溯到岗到人。

（四）培训内容：

《中华人民共和国食品安全法》及实施条例、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等一系列法律法规和部门规章。

（五）培训方式：

我公司配送中心的食品安全知识培训、安全责任追溯知识培训以公司定期组织集中学习和员工自学方式为主，以外部培训为辅，任何人无正当理由，均不得缺席本企业培训，并自觉完成学习计划。

（六）培训时间：

我公司配送中心规定员 每周对食品安全内容进行自学，每月组织 次集中学习。每季度组织员工进 食品安全知识培训、安全责任追溯知识培训。

