

六、技术部分

6.1配送方案 专用配送车辆配置表

| 序号 | 车牌号 | 车辆类型 | 车辆所有人 | 机动车行驶证编号（档案编号） | 备注 |
|----|----------|--------|-------------|----------------|----|
| 1 | 豫J1709P | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902588536 | |
| 2 | 豫J5868M | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410025J6965 | |
| 3 | 豫J8726Q | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902610608 | |
| 4 | 豫J251K8 | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902563264 | |
| 5 | 豫J379D1 | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902557597 | |
| 6 | 豫J000D8 | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902543555 | |
| 7 | 豫J10W74 | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902580298 | |
| 8 | 豫J088C7 | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902560217 | |
| 9 | 豫J597A9 | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902560136 | |
| 10 | 豫J2757C | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902574937 | |
| 11 | 豫J3950D | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410902577702 | |
| 13 | 豫JD93326 | 轻型厢式货车 | 濮阳市隆祥超市有限公司 | 410952068000 | |

说明：本表中所有车辆的整车照片、机动车行驶证等复印件，附在本章的投标文件对应目录项下。

1、豫J1709P轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



2、豫J5868M轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



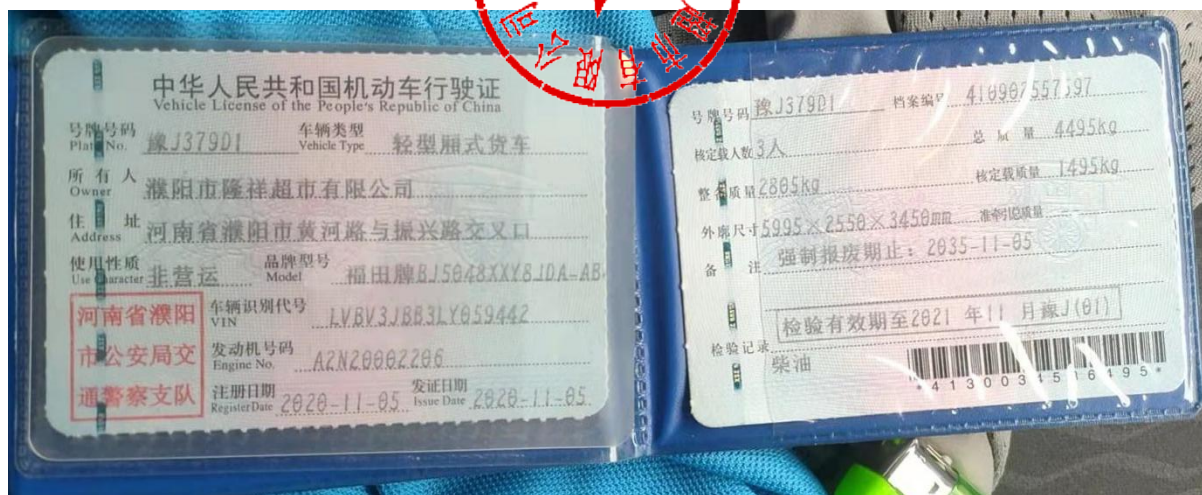
3、豫J8726Q轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



4、豫J251K8轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



5、豫J379D1轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



6、豫J000D8轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



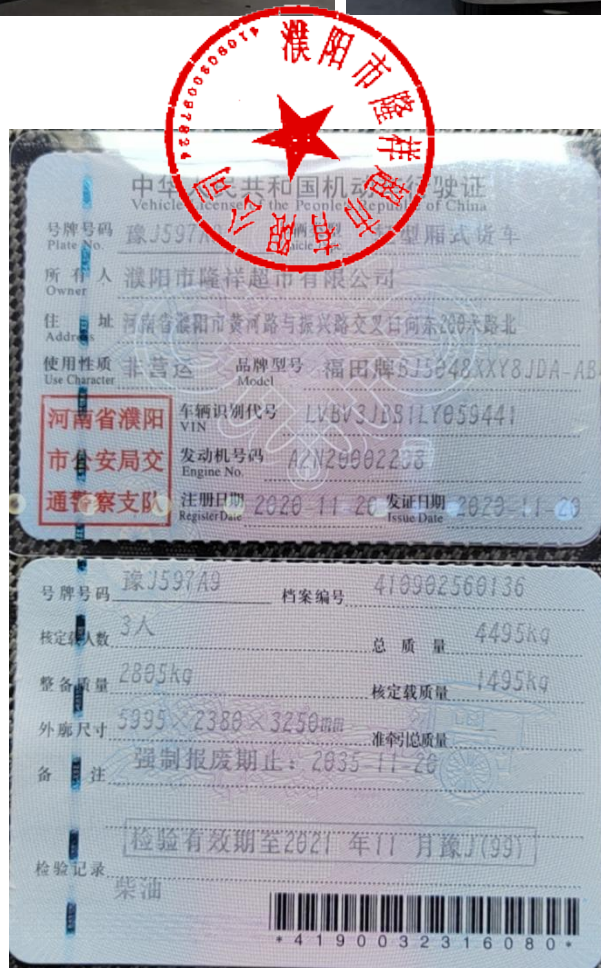
7、豫J10W74轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



8、豫J088C7轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



9、豫J597A9轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



10、豫J2757C轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



中华人民共和国机动车行驶证
Vehicle License of the People's Republic of China

号牌号码 豫J2757C 车辆类型 轻型厢式货车

所有人 濮阳市隆祥超市有限公司

住址 河南省濮阳市黄河路与振兴路交叉口向东500米路北

使用性质 非营运 品牌型号 跃进牌SH5043XXYZFDDWZ

河南省濮阳 车辆识别代号 VIN LSEGL21B0LDL03206

市公安局交 发动机号码 Engine No. A2N20008301

通警察支队 注册日期 Register Date 2021-01-29 发证日期 Issue Date 2021-01-29

号牌号码 豫J2757C 档案编号 410902574937

核定载人数 3人 总质量 4495kg

整备质量 2805kg 核定载质量 1495kg

外廓尺寸 5995×2390×3380mm 准牵引总质量

备注 强制报废期止：2036-01-29

检验有效期至2022年01月豫J

检验记录 柴油

4180034597796

11、豫J3950D轻型厢式货车（整车照片及机动车行驶证）



中华人民共和国机动车行驶证
Vehicle License of the People's Republic of China

号牌号码 豫J3950D 车辆类型 轻型厢式货车

所有人 濮阳市隆兴超市有限公司

住址 河南省濮阳市黄河路与大庆路交叉口向东200米路北

使用性质 营转非 品牌型号 江淮牌HFC5043XXYP71K5C

河南省濮阳市公安局交通警察支队

车辆识别代号 VIN LJ11KBBD0K1916325

发动机号码 76489334

注册日期 2019-11-15 发证日期 2021-12-01

号牌号码 豫J3950D 档案编号 410902577702

核定载人数 3人 总质量 4495kg

整备质量 2805kg 核定载质量 1495kg

外廓尺寸 5995×2450×3370mm 准牵引总质量

备注 强制报废期止：2034-11-15

检验有效期至2022年11月豫J

检验记录 柴油

4160034514872

1、配送总体方案

“高效快速、机动灵活, 诚实守信, 卓越服务”是濮阳市隆祥超市有限公司对客户恪守的承诺和经营宗旨, 针对本项目, 我公司成立了采购项目实施领导小组", 由总经理任组长, 副总经理任副组长, 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 4 小时内处理完毕的原则, 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:

(1) 货源保障:

如我公司中标后立即与各相关公司、基地联系, 由其安排组织货源, 严格执行国家食品生产标准, 每一批次质检报告随货同行, 送交主管部门备案。

(2) 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、学校地址认真执行配送工作。

专人——公司安排 10 名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 5 辆运输车辆, 实施专车配送, 完全能够确保按时送达到各目的地;

专线——我公司规划的专线配送路线为 5 条。

(3) 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.

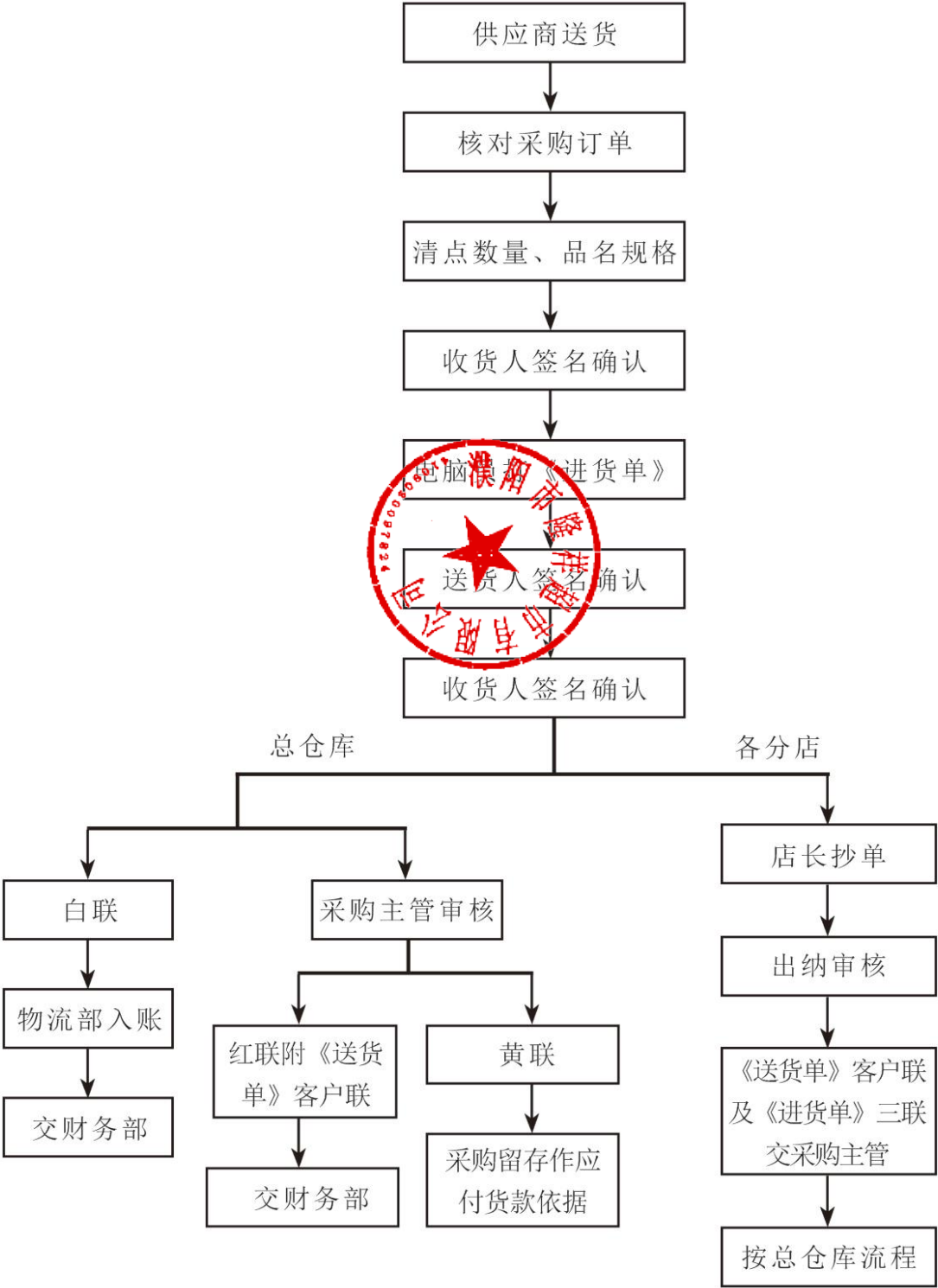
耐心—— 始终保持服务耐心, 最苛刻的客户是我们最好的教练

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。

2、供货流程

(1) 供货流程图



3、仓库出货环节

(1) 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。

(2) 仓库主管要准备根据订单的要, 安排各组做好出货工作。

(3) 填写发货单(送货单)时, 要在发货单上注明货品名称及数量, 客户名称、地址等, 并在备注栏上注明该批货物的订单日期, 是否有欠货, 发货单一式三份, 仓库及公司各存档一份, 客户一份。

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

(5) 如果新订单和补发的订单同时发货时, 要分开填写发货单。

仓库主管要在已确定发货的订单上写明“已发货”字样, 有欠货的要写明“欠货”字样, 已补发欠货的要在传真订单上取消“欠货”字样. 当天已发送的货物的发货单要送回公司存档。

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



4、物流送货环节

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

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

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

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

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

物流人员要把当天已发货的发货单交回给物流主管, 最后由专人带回公司存档, 黏贴在原始订单上面。

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

5、质量保障措施

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。

6、采购环节

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

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

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

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

(5) 蔬菜当天购进食用，并采用“农药测试卡”检测农药含量。

(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。

7、仓储环节

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和消毒进行清洗、消毒工作。

(3) 知道如何配制洗涤剂和消毒剂的浓度，并检测其浓度。

(4) 知道如何判断设备或用具是否卫生安全。

(5) 知道如何清洗设备以及正确的清洗方法。

(6) 能描述防止食品储存场所、工具清洗处以及存放点之间发生交叉污染的方法。

(7) 知道如何正确处理清扫的垃圾及废弃物。

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

(9) 知道食源性疾病的主要原因, 并能联系自己的岗位操作予以预防。

(10) 设施设备卫生管理

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类存放;

D. 肉类及其制品、蔬菜瓜果, 除冷藏使用外, 一律进冷库。肉类及其制品应有容器盛放, 室温应控制在 -18°C (以下); 蔬菜瓜果的存放温度应控制在 $0-13^{\circ}\text{C}$, 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设立独立的工具洗刷消毒室或专用区域, 消毒间内配备消毒、洗刷保洁设备。

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

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

洁室保存备用。

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

⑤定期清扫室内环境、设备卫生、不留卫生死角,保持清洁。

(12) 人员卫生管理

①所有新员工必须持合格《健康证》和《卫生知识培训合格证》方可办理入职手续。

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

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

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

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

⑥按部门及工作内容建立《从业人员健康状况一览表》,详细填写员工的健康状况。

7、供货环节

(1)运输车辆内外必须干净整洁、无污渍、无异味、保持通风良好。

(2)其他类必须包装严密,与蔬菜及其它副食品隔离。

(3)送货器具(菜筐、油桶)保持干净,无污渍。

(4)运输冷藏食品及易腐食品,应当采取保鲜措施。

(5)运输车在运输食品前,必须进行消毒,并设有专人负责监督执行。

(6)运输车在运输过程中,应有防雨措施。

(7)有特殊气味的食品、调料与易吸收气味的食品不可混合装运。

(8)在运输食品时,不得同时装有有毒有害物质,防止食品污染。

(9)配送应急措施。

为了能够完成客户的日常需求,提出以下相对应的应急措施:

货源应急措施。在正常提供时,为了满足客户需求,必须提前三天进行货源检查,

调料类联系厂家确认,蔬菜类联系菜农确认,如果数量不够,即立刻进行货源补充,并通知客户,在最后供货日如果供应不上,即与客户商量,由我方出资采购优质货源进行补充,所需差价由我方补偿。

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

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

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

我方会在该项目的项目组中建立应急人员备档,该人员24小时电话不断机,当该项目中任何部分出现紧急情况,都可以通过该工作人员进行与我方沟通,并制定对应的应急性方案,以确保食品的正常供应。

8、客户反馈环节

建议甲方组织一个“食材质量监督小组”,我公司派专业的专家对“食材质量监督小组”进行定期培训,由小组成员随机对我方提供的食物原料、加工过程及出品进行质量抽查,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。

本公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:

(1)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未经动物检疫部门检疫、检验或者检疫、检验不合格的肉类及其制品；
- ⑤病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；
- ⑥掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；
- ⑦超过保质期限的。

(2) 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。

(3) 本公司保证提供的肉类每方肉上均盖有屠宰场的检验检疫章，同时提供《动物或动物产品分销信息凭证》或《动物检疫合格证》和《肉品品质检验合格证》；保证提供的冰冻类原材料时提供产品合格证明文件，动物产品提供《动物或动物产品分销信息凭证》或《动物检疫合格证》。

(4) 我方可以派专车和专人, 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。

(5) 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。

(6) 本公司设立电话专线、专员为该项工作提供 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。

(7) 本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。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. 如违反了承诺，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协议供应商资格。

9、 食材供应管理制度

(1) 从业人员健康管理制度

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

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

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

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

④凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病；活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病，不得从事接触直接入口食品的工作。

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

⑥从业人员必须具有良好的卫生习惯，并且做到：

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

B. 穿戴清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；

C. 不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指加工食品。

D. 不得在食品加工和销售场所内吸烟。

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

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

⑨公司人力资源部负责从业人员的卫生知识培训工作，并建立完整的培训档案。

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

10、原料采购查验管理制度

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

(1) 适用范围

适用于所需的原料采购

(2) 工作程序

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

供应商的档案，包括：

A. 法人资料、资质、资信等；

- b. 产品质量状况;
- c. 价格与交货期;
- d. 历史业绩等。

②对合格供应商的控制

- a. 质检员对供应商每次供货时进行抽样检验;

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

③) 采购资料

对主要原材料的采购由采购部门根据订货合同对原材料的需求量要求和库 存情况制定采购计划, 注明品名、规格、数量、采购依据等报总经理批准。在《合格供应商名单》上选择供应商, 并与之取得联系, 拟制采购合同, 《采 购合同》的拟制必须符合国家《合同法》有关规定。

④采购产品的验证

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

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

a. 采购产品验收: 在按照《原辅料标准及检验和试验方法》《各种原辅料供应商需提供的证明材料清单》进行验收的同时, 还要按照下述规定进行严格控制, 并做好相关检验、验证内容的记录。采购产品进厂时要严格控制其验收检验过程, 供应商必须提供其营业执照、 卫生许可证、生产许可证 (如在发证范围) 和出厂检验合格证明; 如供应商未提供或证明内容与规定不符时, 应视情况对其采购产品拒收或单独存放, 待证明材料重新提供后再进行核对, 符合要求的即可办理入库手续; 来自非合格供应商的货物拒收; 到期未提供官方合格证明资料或与要求内容不符, 应停止其合格供应商资格 直到提供资料齐全为止; 连续 3 次发生偏差的供应商应停止其合格供应商资格; 运输车辆是否卫生; 外包装是否有破损、有油污等; 验证货证是否相符, 货证不符的拒收或单独存放并做好标识;

标识是否清楚、正确, 标识不清楚的单独存放; 采购部每年对合格供应商进行一次复评。

b. 原辅料的贮存:

原辅料应在专用库房中分类贮存。

⑤采购产品的质量跟踪

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

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

11、卫生管理制度

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

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

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

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

(5) 生产设备、工具、容器在使用前彻底清洗消毒, 用后要清洗。

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

12、食品包装、存储、运输管理制度

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

(1) 储运图示的标志应符合 GB/T 191 的规定。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13、问题食品召回管理制度

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

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

产品回收步骤:

(1)发现问题

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

(2)投诉评估

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

(3)产品回收及处理过程

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

(4)食品召回的时间控制

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

(5)食品召回的时间控制

应当在一日内全部召回。

14、 质量投诉处理制度

为及时、有效、准确地回复顾客、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、投诉处理小组由营销部、品质部、生产部抽出人员组成

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

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

- 4、生产部负责提供对被投诉产品的原始生产记录;协助对被投诉问题的调查。

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);

(二) 调查被投诉问题产生的原因

- 1、调查人员现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相关。

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五年。

15、文明服务制度——服务规范

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

9、新客户下单,须记好客户负责人姓名、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。

10、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。

11、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。

12、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。

13、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。

14、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。

15、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。

16、保守公司商业机密，保管好业务资料，防止客户信息泄漏。



6.2、食品质量控制方案及保证措施

（一）食材质量保证

我公司为切实做好各单位的供应服务，本着“为客户健康负责”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保障措施：

1. 我公司各类配送产品，均来自省市大型企业，且保持长期的合作关系，公司确保外部提供的过程、产品和服务符合销售服务质量要求。

2. 公司确定对外部提供的过程、销售服务和服务实施的控制：

公司基于外部供方提供所要求的过程、销售服务或产品的能力，确定对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。评价活动和由评价引发的任何必要的措施，形成文件的信息并保留。

公司确保外部提供的过程、销产品和服务不会对组织稳定地向顾客交付合格销售服务和的能力产生不利影响。公司制定了对外部供方的控制程序，确保外部提供的过程保持在质量管理体系的控制之中，规范对外部供方的控制及其输出结果的控制；

3. 严格按照国际食品卫生要求；

4. 保证产品为国家或当地知名品牌。

5. 等级为一级/一等。

6. 为大型商场在售款。

7. 瓜果类采购自正规水果批发市场；果皮完整、色泽鲜亮、果实饱满、成熟适度、果实坚实，水分足，皮不干缩、形态完整.有瓜果的自然香味，无异味。

食材供应服务工作要以“生命第一”、“安全重于泰山”为指导思想，充分认识食材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，切实抓好食材安全管理工作。

8. 对从业人员必须进行健康检查，确保持证上岗。

9. 加大对货物购买、货物存放的检查力度，严禁不合格食材流入仓库，确保消费者饮食安全。

10. 所供食材均符合《国家食材卫生标准》、《食材卫生法》和《动物检疫法》等相关规定，保证卫生安全，应当无毒、无害，具有相应的色、香、味等感官性状。

11. 蔬菜水果类保持较好的色泽和新鲜度,不得有黄叶、腐烂、泥沙等现象，或属于无公害蔬菜水果。



12. 冷冻类及干货应在保质期范围内，并保持较好的外观和等级。

13. 鲜肉类全部来源于国家认可的正规肉厂，为当日新鲜商品，并经政府相关部门检验合格。

14. 海鲜、河鲜产品必须鲜活。

15. 粮油、食、调料等由大型正规厂供货，相关证件齐全。

16. 严禁配送假冒、变质、过期的产品，不得弄虚作假或以次充好，对于不符合质量标准与要求的货物，采购单位有权要求退货或换货。因供应的货物质量达不到国家有关食材安全标准而造成食物中毒或其它后果，经卫生防疫部门鉴定属于配送单位责任的，其产生的一切法律和经济责任全部由中标人承担。

17. 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。

18. 食材安全管理工作坚持预防为主的工作方针，实行具体责任人

19. 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。

20. 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，努力将配送食材的安全管理工作纳入依法管理的轨道。

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

22. 严把储藏关。食材储藏标识要清楚，位置要合理，预防过期食材。

23. 严把保管关。严格根据不同食材对储存条件的要求进行存储，确保不出现因存储不当造成食材变质的情况;坚持留样制度。

24. 严把从业人员关。要落实从业人员的健康证,操作要规范，合符规程。

25. 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。

(二)、供应产品规格标准

| 项目 | 技术、规格、质量要求及包装标准 | 备注 |
|---------------|---|-------------------|
| 肉类 | 猪肉:净瘦肉、后腿肉、猪肝、排骨、猪油、筒子骨、猪血等;必须保证供应为屠宰厂当日屠宰的猪肉,肉身必须盖有卫生检疫章,须出具加盖国家或地方政府监督所检疫章的动物检疫证明。肉品须表皮洁净、膘厚适中、色泽鲜亮、纹理清晰、肉质细腻、无异味、去骨、无毛、按压无水迹 牛肉:肉身必须盖有卫生检疫章,须出具加盖国家或地方政府监督所检疫章的动物检疫证明,肉品须色泽鲜亮、无任何异味、按压无水迹。纹理清晰,肉质细腻,品质好 | 所有商品必须满足国家和地方相关规定 |
| 蔬菜类 | 当季各类新鲜蔬菜以及大棚种植蔬菜,蔬菜类必须保证无黄叶、枯死叶、无虫、无杂质,须 48 小时内采摘供应,原菜须保证菜面干净、无明显泥土、码放整齐、无破损、大小基本统一、不得过熟或欠熟;净菜须保证菜面完全干净、无泥土、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工 | |
| 鸡蛋 | 鲜新、大小均匀、无破损、色泽光滑,须出具加盖地方政府监督所检疫章的动物检疫证明 | |
| 豆制品 | 豆腐、豆腐干、绿豆芽、黄豆芽、红豆等;须保证食材干净、不含非食品用化学物质、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工 | |
| 水果 | 当即各类水果,无虫、无杂质,须 48 小时内采摘供应,原水果须保证果面干净、无明显泥土、码放整齐、无破损、大小基本统一、不得过熟或欠熟 | |
| 米线面条 | 米线、鲜面条、干面条、饵丝,要求原材料不含非食品用化学物质、不掺假、不过期、不变质、不变味、无杂质、无霉害,符合国家食品行业的标准 | |
| 大米 | 大米须达国家 1354-86 特二级标准,水分含量在 12° 以下,无掺杂、无沙石,碎米少,无黄粒米; 大米包装袋上印有大米品名、等级、数量、出厂名、厂家地址及其电话。 | |
| 面粉 (含面粉配料) | 高筋面粉达 GB8607 国家标准,质量等级一级;低筋面粉达 Q/JHMF01 标准,质量等级一级;低筋面粉达 Q/JHMF01 标准,质量等级一级; 色泽正常,干爽无异味; 按进货量抽查 20%,数量按抽查验收实数为准; 包装袋上有注册商标及 QS 标注,有检验合格证、生产日期和保质期。 | |
| 大豆油 | 按国家食用调和油质量标准 GB1535,质量等级一级; 有合格检疫报告,外观的色泽、透明度、气味滋味等无异常; 定型包装。 | |
| 水产品 | 桂鱼、鲈鱼等 鱼类要求体表光滑无病灶,有鲜鱼鳞片完整,无鳞鱼无浑浊粘液,肉质干燥,紧密,呈白色或淡黄色眼球外突饱满透明,鳃丝清晰鲜红或暗红,保持活体状态固有色,无异味,鱼类肌肉紧密有弹性,内脏清晰可辨无腐烂。 | |
| 冻品 | 冻品外包装需完整,无破损,无不封口现象,有生产日期。冻品在解冻后,发现质量问题需退货。符合国家绿色批发市场标准,应具备满足交易需要的冷冻贮藏设施。 | |
| 调料 | 外包装无污物、无泄漏,无胀袋或胖听或鼓盖现象,无变质发霉现象。色泽正常,具有该品种固有的香味,滋味无异味,油酱均匀的酱体或无结块的粉状固体,封口平整,无破包,夹包,漏包,无污染 | |

| | | |
|-------|--|--|
| 副食及其他 | 须保证食材干净、不含非食品用化学物质、按统一标准加工、码放整齐、无须二次处理可以直接进行熟加工。 | |
|-------|--|--|



(三)、食材配送包装及设备

3.1 肉类配送

本公司所采购食品全国各地名优企业为主，并对供应商进行严格考察，从供应商的生产能力、环境卫生、产品质量、市场的信誉度、品牌的知名度出发，经考察合格后才与其合作。

1、猪肉类:肉联厂，要求必须是放心肉, 交货时需配有动物卫生检疫及屠宰证明，去除筋、杂物，肉质鲜嫩，不注水, 符合食品卫生要求；对于鲜猪手脚等; 必须去除一切杂毛污物，无异味, 交货以干净、新鲜、大小适中为标准。

2、牛肉、羊肉类：肉联厂，要求有动物卫生检疫及屠宰证明, 去除筋、杂物，肉质鲜嫩，不注水, 符合食品卫生要求。

肉类采购检测指标如下：

| 品名 | 质量标准 | 扣秤标准 |
|--------|--|--------------------------------|
| 边猪及其散肉 | 鲜度标准：肉质有弹性，手指轻按，凹陷地方马上恢复，脂肪为白色或乳白色，整体色泽红润，切面红色、微微湿润但不粘手；无淤血、无注水，无寄生虫。分级标准：一级猪：重量在 60-65kg 之间，从头往下数第五、六肋骨上方脊膘厚度≤2cm，后腿肌肉丰满，臀部弧线明显，成弓状，且体表无伤；二级猪：重量在 70-75kg 间，从头往下数第五、六肋骨上方脊膘厚度小于 3cm，大于 2cm，后腿肌肉丰满，且体表无伤；三级猪：重量在 75kg 以上，从头往下数第五、六肋骨上方脊膘厚度超过 3cm，后腿肌肉松弛皱折多 | 1-5%。订一级猪送二级猪，扣秤按 10-20%，三级猪拒收 |
| 上肉 | 瘦肉较多，带有肥肉或瘦肉， | 按一级猪标准收及扣秤 |
| 五花肉 | 带皮的肥瘦肉，肌肉与脂肪相间多层 | |
| 瘦肉 | 基本为瘦肉，无肥肉，肌腱少 | |
| 猪扒 | 圆而长的通脊肉，全部是瘦肉，肉质细嫩、紧密 | |
| 排骨 | 带肉的排骨，排骨带少量肉，不带肥油，厚实、完整，不得剔除，骨肉不分离 | 临场与供应商协议扣秤 |
| 龙骨 | 剔除了里脊肉的脊椎骨，色泽肉红，不带皮，不带油 | |
| 汤骨 | 腿骨，圆管形，浅黄骨髓充满全部管状骨腔，带部分肌肉 | |
| 猪蹄 | 干净、完整、无毛、无黑斑、无指甲、表皮光滑，肉质有弹性 | |
| 猪肝 | 肝叶完整、暗红，质地柔软、湿润、有光泽，边缘薄 | |
| 猪心 | 心冠脂肪洁白，组织结实有弹性，用手可挤出鲜红的血液和血凝块 | |
| 猪肺 | 内呈红色，有光泽 | |
| 猪腰 | 表面有一层光亮的薄膜，呈浅红色，柔软有光泽、有弹性 | |
| 猪大肠 | 呈浅黄，无黑斑，柔软，表面光滑湿润，无异物，极小味道 | |
| 猪肚 | 呈浅白，色泽红润，不带肥油，内部干净，无异物，极小味道 | |
| 鲜牛肉 | 肉色深红，肉质有弹性，指压凹陷部分会立刻恢复，切面有光泽及微湿润，极少渗出物；具有浓郁的牛肉气味，脂肪白色或乳白色；无寄生虫，无注水 | 若有注水且注水不明显，按 10—20%扣秤；注水明显的拒收 |

肉类配送采用当日采购、当日配送的原则。采购的肉类检查合格后,直接装入冷藏车,利用冷库车的挂钩悬挂,不接触车壁,调节好温度,然后直接配送至客户指定地点,由客户验收。

3.2 蔬菜配送

我公司有长期合作开发的蔬菜供应基地,蔬菜基地采用有机肥种植,不使用化肥、农药,保证蔬菜属于绿色有机无公害蔬菜。

蔬菜采购指标如下:

蔬菜的详细验收标准

| 序号 | 品名 | 优质质量形态 | 劣质质量形态 |
|----|-----------|--|------------------------------------|
| 1 | 老豆腐 | 无杂质、无腐烂霉变新鲜、颜色鲜亮 | 有异味、有杂质、发黑、斑点、发霉发臭 |
| 2 | 豆干 | 无杂质、无腐烂霉变新鲜、颜色鲜亮无异味 | 有异味、有杂质、发黑、斑点、发霉 |
| 3 | 豆腐丝 | 色泽正常无杂物,无腐烂,无发霉,颜色鲜亮有豆香 | 色泽异变有杂物,腐烂、有霉点、发黏 |
| 4 | 豆腐皮 | 无杂质、无腐烂、无霉变、新鲜无异味、颜色鲜亮 | 有异味、有杂质、斑点、发霉、发黏 |
| 5 | 油皮 | 无杂质、无腐烂、无霉变、新鲜无异味、颜色鲜亮 | 有异味、有杂质、斑点、发霉、发黏 |
| 6 | 千页豆腐 | 体为白色无发霉、新鲜无异味 | 变质、有奇异味道发霉有黑点 |
| 7 | 面筋 | 表面呈淡黄色、劲道、有弹性、无异味、无霉点 | 无弹性、发霉、有杂质、有异味、发粘 |
| 8 | 凉粉 | 色泽晶莹呈半透明状,颜色鲜亮、无异味 | 无弹性、发霉、有杂质、有异味、发粘 |
| 9 | 黄豆芽 | 豆芽挺直,芽身短而粗,根须少,芽色洁白晶莹。 | 发黄、发黑、干燥、豆壳多,断芽、烂头、烂尾。 |
| 10 | 绿豆芽 | 豆芽挺直,芽身短而粗,根须少,芽色洁白晶莹。 | 发黄、发黑、干燥、豆壳多,断芽、烂头、烂尾。 |
| 11 | 广东菜心 (菜苔) | 叶宽卵圆形或椭圆叶片绿或黄绿长角果、无干枯 | 有异味、干枯、叶发黄 |
| 12 | 有机花菜 | 花蕾颜色洁白或乳白、功密紧实不散,球形完整、表面湿润,花梗乳白或淡绿,紧凑,外叶绿色且少,主茎短,断面洁白。 | 花蕾发黄,有黑斑及污点,粗且松,表面发干,压伤,刀伤,虫害,主茎长。 |
| 13 | 西兰花 | 花蕾颜色深绿、功密紧实不散,球形完整、表面有白霜,花梗深绿、紧凑,外叶绿色且少,主茎短。 | 花蕾有烂斑,污点、粗且松,表面发干,压伤、刀伤、主茎长。 |

| | | | |
|----|-----|--|---|
| 14 | 油麦 | 叶淡绿、肥厚,嫩脆,无主茎,叶株挺直、水份充足,根部的切面嫩绿色,稍有苦涩味。 | 黄叶、烂叶、有叶斑,有主茎,干软。 |
| 15 | 油菜 | 梗短粗,呈淡绿色或白色,叶子厚肥大,主茎无花蕾。水份充足,无根。 | 有黄叶,枯萎,小虫,腐烂,压伤,散水太多; |
| 16 | 西芹 | 叶茎宽厚,颜色深绿,新鲜肥嫩,爽口无渣。 | 有黄叶、梗伤,水秀,腐烂,断裂,枯萎。 |
| 17 | 香芹 | 又旱芹,叶翠绿,无主茎分枝少,根细,茎挺直,脆,芹菜香味,水份充足,长约30厘米。 | 有泥土,黄叶,烂叶,干叶、根粗、分枝多、茎老帮、弯曲、空心,有锈斑、黄斑、断裂、腐烂。 |
| 18 | 芹菜 | 叶嫩绿或黄绿,茎、根部呈白色,茎细软,中间空、水份充足,有清香味。 | 有泥土、烂叶、黄叶、根茎变黄、有锈斑、黄斑、断裂、腐烂、杂草。 |
| 19 | 西红柿 | 颜色大红、粉红或黄色、光泽亮艳,个大圆整,饱满有弹性,至少八成熟,肉厚籽少,味甜中带酸。 | 腐烂、压伤、过软或过硬,表皮有斑点或畸形果。 |
| 20 | 莴笋 | 棒状肉质嫩茎,肉色淡绿、翠绿或黄绿色,水分充足饱满 | 腐烂、压伤、过软、叶枯黄。 |
| 21 | 土豆 | 颜色为淡黄色或奶白色,个大形正、大小整齐,表皮光滑,体硬不软,饱满。 | 发芽、青斑、萎蔫、腐烂、坑眼多、有毛根、泥土、糙皮。 |
| 22 | 茼蒿 | 叶淡绿、肥厚,嫩脆,无主茎,叶株挺直、水份充足,根部的切面嫩绿色。 | 黄叶、烂叶、有叶斑,有主茎,干软。 |
| 23 | 蒜苔 | 颜色深绿梗细滑,有光泽,挺拔,指甲掐之易断 | 颜色黄绿梗粗,表面有皱纹老掐之不断 |
| 24 | 上海青 | 梗短粗,呈淡绿色或白色,叶子厚肥大,主茎无花蕾。水份充足,无根。 | 有黄叶,枯萎,小虫,腐烂,压伤,散水太多; |
| 25 | 青尖椒 | 颜色碧绿,有光泽、表面光滑,饱满有一定硬度和弹性,肉层中等有辣味。 | 腐烂、干尖、表面无光泽、有皱纹、断裂,干软、凹陷,有泥土。 |
| 26 | 红尖椒 | 颜色红艳、有光泽、表面光滑,饱满有一定硬度和弹性。 | 腐烂、干尖、表面无光泽、有皱纹、断裂,干软、划痕、颜色部分红。 |
| 27 | 美人椒 | 尖尖的,长长的,微弯着身子表面光滑,饱满有一定硬度和弹性,肉层中等有辣味。 | 腐烂、干尖、表面无光泽、有皱纹、断裂,干软、划痕、颜色部分红。 |
| 28 | 菜椒 | 柿形或灯笼形,较大,颜色碧绿、有光泽、表面光滑饱满有一定硬度各弹性,肉厚少籽,味道香甜。 | 腐烂、表面无光泽、有皱纹、断裂,干软、压伤划痕。 |
| 29 | 丝瓜 | 有棱和无棱两种,皮颜色翠绿、薄嫩、有白霜,条直均匀、细长挺直,易断无弹性,肉洁白软嫩、子小。 | 颜色泛黄、皮粗糙,弯曲、不均,伤疤、烂斑、黄斑,较软有弹性,肉松软或空。 |
| 30 | 小黄瓜 | 表皮柔嫩光滑、色泽均匀、口感脆嫩瓜味浓郁无腐烂 | 有异味、发蔫、有疤痕,有磕碰、裂痕、有腐烂 |
| 31 | 黄瓜 | 颜色青绿瓜身细短瓜把小,顶花带刺有光泽,肉脆甜 | 有异味、发蔫、有疤痕,有磕碰、裂痕、有腐烂 |

| | | | |
|----|-------|--|--|
| 32 | 苦瓜 | 颜色淡绿色有光泽, 凸处明显, 条直均匀, 有一定硬度, 瓢黄白, 子小、味苦。 | 腐烂、压伤、刀伤、磨损, 有虫洞, 斑点, 颜色发黄、甚至发红, 瓜身软。 |
| 33 | 包菜 | 清洁无杂物, 鲜嫩无萎蔫、无腐烂、无发芽 | 发蔫、腐烂、叶干枯、有裂痕 |
| 34 | 金针菇 | 菌盖颜色乳白、菌柄淡黄色、根部淡褐色, 菌身细短, 挺直。 | 腐烂、潮湿、枯萎、菌盖脱落, 柄粗长, 颜色发黄。 |
| 35 | 平菇 | 菌为洁白色或浅黑色, 菌身完整、大小均匀, 菌盖与柄、菌环相连未展开, 根短。 | 发霉、潮湿、粘手、水浸、杂质、菌盖边缘裂开, 盖柄脱离, 颜色发黄有黄斑。 |
| 36 | 杏鲍菇 | 表面有丝状光彩, 平滑、干燥、细纤维状, 菌肉白色, 拥有杏仁味, 无乳汁分泌 | 形体不完好, 无光泽, 菌肉有黑斑点用手捏, 发黏无弹性 |
| 37 | 香菇 | 菌盖颜色褐色、有光泽、菌耀为淡米色或乳白色, 菌身完整无损, 不湿, 菌盖大、有弹性、柄短小, 香味浓、重量轻。 | 腐烂、破损、潮湿、粘手, 菌身不完整, 颜色暗淡, 发黑, 味淡或异味。 |
| 38 | 海鲜菇 | 挑选时, 菇型是规则的圆, 大小均匀的较好。好的海鲜菇在菇盖上有明显的大理石斑纹, 菇盖没有破损, 也可以购买有品牌保障的独立包装的海鲜菇。 | 腐烂、破损、潮湿、粘手, 菌身不完整, 颜色暗淡, 发黑, 味淡或异味。 |
| 39 | 白萝卜 | 颜色洁白光亮, 表面光滑、细腻, 形状完整、份量重, 底部切面洁白, 水分大, 肉嫩脆、味甜适中。 | 糠心、花心、灰心、断裂、压伤、虫洞、毛根、糙皮、泥土多, 表面有黄斑或褐斑。 |
| 40 | 心里美萝卜 | 颜色为青白色, 内里为红色, 表面光滑, 重量重底部切面洁白, 水分大, 肉嫩脆、味甜适中 | 有腐烂、发蔫、色斑有裂痕疤痕、无水分、干瘪 |
| 41 | 胡萝卜 | 颜色红色可橘黄色, 表面光滑、条直匀称, 粗壮、硬实不软、肉质甜脆、中心柱细小。 | 表皮争缩, 刀伤、开裂、体软、褐斑, 肉质薄、发糠、泥土多。 |
| 42 | 青萝卜 | 颜色青绿, 皮薄且较细, 肉质紧密, 形体完整, 水分大份量重。 | 糠心、开裂、刀伤、泥土多, 局部腐烂。 |
| 43 | 菜山药 | 表皮呈淡黄、肉色带有小须横切面肉质洁白, 味甘粉足个大质尖 | 组细不均有点、有硬伤, 须毛较少泥土许多横切面肉质发黄 |
| 44 | 小白嘴山药 | 表皮呈淡黄、肉色带有小须横切面肉质洁白, 味甘粉足 | 组细不均有点、有硬伤, 须毛较少泥土许多横切面肉质发黄 |
| 45 | 莲藕 | 表皮颜色白中带黄, 藕节肥大, 无叉, 水分充足, 肉洁白脆嫩, 藕节一般为3—4节。 | 有外伤、断裂、有褐色斑, 干萎颜色发黄。 |
| 46 | 黄皮洋葱 | 鳞片颜色黄白, 鳞片肥厚, 完整无损, 抱合紧密, 球茎干度适中, 有一定硬度。 | 腐烂、干枯、过软、裂开、发芽、发乌、有泥土。 |
| 47 | 紫皮洋葱 | 鳞片颜色粉白或紫白, 鳞片肥厚, 完整无损, 抱合紧密, 球茎干度适中, 有 | 腐烂、干枯、过软、裂开、发芽、发乌、有泥土。 |

| | | | |
|----|------|---|--|
| | | 一定硬度。 | |
| 48 | 白皮冬瓜 | 皮白色，有白霜，肉洁白、厚嫩、紧密，膛小，有一定硬度。 | 压伤、烂斑、较软，肉有空隙，水份少，发糠。 |
| 49 | 青皮冬瓜 | 皮青翠，有白霜，肉洁白、厚嫩、紧密，膛小，有一定硬度。 | 压伤、烂斑、较软，肉有空隙，水份少，发糠。 |
| 50 | 西葫芦 | 果实呈圆筒形，果形较小，果面光滑皮薄、肉厚、汁多 | 大小不均尾部茎折断，表面无光泽，有外伤 |
| 51 | 青茄子 | 色青，形正（棒形、卵形、灯泡形），表面光滑有光泽，有弹性不软，皮薄肉嫩籽少，个体均匀。 | 表皮有皱，压伤、虫蛀、烂斑、籽肉分离，太软。 |
| 52 | 圆紫茄子 | 色紫形正（卵形、灯泡形），表面光滑有光泽，有弹性不软，皮薄肉嫩籽少，个体均匀。 | 表皮有皱，压伤、虫蛀、烂斑、籽肉分离，太软。 |
| 53 | 小白菜 | 外叶淡绿色、奶黄色、帮白内叶乳白色，叶新鲜光泽。 | 压伤、冻伤、虫蛀、雨淋、水浸、裂缝、黄叶、外叶萎蔫有泥土。 |
| 54 | 大白菜 | 外叶淡绿色、奶黄色、帮白内叶乳白色，叶新鲜光泽，棵株大，完整，包心坚实紧密，根部断面洁白完整。 | 空心、乱心、压伤、冻伤、虫蛀、雨淋、水浸、裂缝、老帮黄叶、外叶萎蔫，包心松，有泥土。 |
| 55 | 娃娃菜 | 叶子嫩黄菜褶薄，叶体细，叶而平坦微甜，滋味无生性味 | 叶子皱缩程度严重呈扭曲状叶面不平坦 |
| 56 | 空心菜 | 叶薄小翠绿，有光泽，棵株挺直，梗细嫩脆、淡绿色易折断，梗长约15厘米。 | 叶子大、黄叶、烂叶和锈斑，有花蕾、虫洞、腐烂，棵株软，梗粗老，节上有白色支头。 |
| 57 | 苦菊 | 清洁无杂物，新鲜无萎蔫、无枯叶、无烂叶 | 发蔫、颜色发暗无光泽、叶黄、烂叶 |
| 58 | 菠菜 | 颜色碧绿，平嫩，叶子大、挺直，根桃红，无主茎且无柄无红色，棵株适当。 | 有泥土，带穗，抽茎和黄叶，枯叶，干尖，腐烂和虫眼。 |
| 59 | 蒜黄 | 根部白色苗呈黄色鲜嫩茎叶结合部新鲜。无纤维、不空心 | 叶发蔫、干枯、根部腐烂、发黏 |
| 60 | 蒜苗 | 色泽正常无杂物，无腐烂，新鲜无萎蔫，无异味 | 色泽异变有杂物，有腐烂、发蔫、叶枯黄、有异味 |
| 61 | 韭菜 | 叶较宽，挺直，翠绿色，根部洁白，软嫩且有韭菜味，根株均匀，长20厘米以内； | 有泥土，黄叶或叶上有斑，枯萎，无尖，腐烂。 |
| 62 | 生菜 | 颜色鲜艳，淡绿，叶子水份充足，脆嫩薄、可竖起，棵株挺直。 | 叶子发黄，有褐色边或褐斑，干软，卷曲，脱叶。 |
| 63 | 青橄榄 | 叶呈蓝绿色，顶端圆形，花瓣宽椭圆状倒卵形或近圆形无异味，无腐烂 | 有异味、发蔫、有疤痕，有磕碰，有腐烂 |
| 64 | 紫橄榄 | 外观新鲜色泽正常叶片无萎蔫，茎基部削平，无异味，无腐烂 | 有杂质、有破损、疤痕、发蔫、有异味、有腐烂 |
| 65 | 豌豆苗 | 供食部位是嫩梢和嫩叶，叶小，在细长型的苗茎顶端，清香滑嫩无腐烂、无异味 | 干枯发黄苗老，有虫、黄斑黑斑、有腐烂、有异味 |

| | | | |
|----|------|--|------------------------------|
| 66 | 大葱 | 葱叶为管状、浅绿色，葱白长、紧实、挺直，无根、长约50厘米。 | 分葱、花皮、枯萎、霉叶、黄叶，有泥土、葱白松空、弯曲。 |
| 67 | 大蒜 | 颜色白色或紫色，蒜皮干燥，蒜瓣结实不散，有硬度。 | 发芽、散瓣、烂瓣、瘪瓣、虫孔，须根。 |
| 68 | 姜 | 颜色淡黄，表皮完整，姜体脆硬，肥大有姜味。 | 烂斑、干硬、碰伤、毛根、泥土多。 |
| 69 | 香菜 | 翠绿、挺直、根部无泥、香气重、水份充足。 | 黄叶、腐烂、泥土、发蔫。 |
| 70 | 荆芥 | 多分枝，叶黄绿色无干枯、无黄叶、无腐烂、无异味 | 有黄叶，有腐烂，有泥土，发蔫，有异味 |
| 71 | 香葱 | 叶翠绿，饱满充气均匀瘦长鳞茎雪白挺拔，香味浓郁 | 有黄叶，烂叶，干尖，有毛根，枯萎茎弯曲或浸水过多 |
| 72 | 黄心菜 | 黄心菜叶片圆形呈麻窝状，外叶绿色塌地，心叶蛋黄色叶尖向外翻卷，叶肥厚细嫩 | 有腐烂、发蔫、疤痕、无水分幼虫有烂叶、干枯 |
| 73 | 无丝豆 | 颜色翠绿色、豆荚修长均匀水分充分饱满，有韧性、能曲折，指甲掐后有痕，容易断 | 有虫洞、斑点水锈腐化萎蔫纤维明显盘丝粗韧豆荚粗壮 |
| 74 | 长豆角 | 颜色青绿有光彩，豆荚修长均匀、挺直、饱满有花蒂，有弹性，折之易断 | 虫润、黄斑烂斑，粗细不均豆荚松软有中空，折之不停盘丝较韧 |
| 75 | 白芸豆 | 无腐烂、无异味、颜色鲜艳呈白色，豆质饱满 | 有斑点、有腐烂、有异味、有虫洞、发霉 |
| 76 | 青芸豆 | 颜色为青绿色，无掐痕、细长扁圆、颜色鲜亮 无异味、无腐烂 | 有异味、发蔫、有掐痕，有磕碰、有腐烂 |
| 77 | 黄皮南瓜 | 颜色金黄色或橙黄色，瓜形周正，肉金黄紧密、粉甜，表面硬实。 | 斑疤、破裂、虫洞、料斑、软烂、畸形。 |
| 78 | 紫薯 | 外形美观皮色紫黑肉色紫。薯形长纺锤，薯皮光滑鲜艳 无腐烂、无异味 | 发芽、有裂痕、泥土多、有疤痕、有腐烂、有异味 |
| 79 | 蜜薯 | 皮红，心橘黄色，表面无裂痕疤痕，光滑鲜亮 无腐烂、无异味 | 腐烂、发蔫、疤痕无水分、有虫、有异味 |
| 80 | 红薯 | 颜色粉红或淡黄色，依品种而定，个大形正，大小整齐，表面无伤，体硬不软、饱满。 | 腐烂、破皮、坑眼多、畸形、泥土多发软。 |
| 81 | 粘玉米 | 分别有速冻花玉米黄玉米、黑玉米这几个主要的品种甜粘适宜果皮柔嫩味道可口 | 有虫洞、泥土、腐烂、有异味、颜色暗淡 |
| 82 | 黄玉米 | 颗粒嫩而饱满，无干瘪，大小均匀，口感甜脆 | 颗粒老干瘪，味变苦，有异味、有霉点 |

| | | | |
|----|--------|--|--------------------------------|
| 83 | 花生（带壳） | 饱满，无杂质、无腐烂霉变新鲜, 无异味 | 有异味、干瘪、有杂质、发黑，有异味 |
| 84 | 芋头 | 颜色为红褐色，表皮粗糙, 个体方面军中, 断面肉质洁白, 且有紫色斑点，不硬心. | 刀伤、根须、疤痕、泥土多、个体过小, 水份蒸发、肉硬但不脆. |
| 85 | 红皮鸡蛋 | 外皮颜色为橘红或白红，表皮鲜亮无裂痕，1000g约15-20个 | 有裂痕、有损坏、有异味、表面不光滑 |



蔬菜类配送采用当日采购、当日配送的原则. 当客户下达订单后, 我公司采购经理将携同采购人员一同前往蔬菜供应基地, 现场采摘所需要的蔬菜, 不采摘过熟或欠熟的蔬菜, 采摘完毕后由基地工作人员进行清水清洗, 保证菜面干净、无明显泥土、无黄叶、枯死叶、无虫、无杂质。清洗完后, 采用洁净的保鲜筐盛装, 按统一标准放置, 码放整齐、无破损、大小基本统一, 然后装入干燥、整洁的面包车, 直接配送至客户指定地点.

3.3 鸡蛋配送

我公司有固定养鸡场合作伙伴, 该养鸡场养殖技术先进科学, 具有政府监督所检疫章的动物检疫证明, 产出的鸡蛋质量合格。

我公司定期采购鸡蛋进行存储, 以备客户所需。我公司有专门的鸡蛋存储仓库, 我公司采用以下措施保障鸡蛋质量:

- 1、采购回来的鸡蛋入库前, 先利用醋液对鸡蛋表面进行清洗。
- 2、对仓库进行消毒, 保证仓库的干净、卫生。
- 3、仓库每天通风 10 小时以上, 保证蛋壳无霉点现象。
- 4、利用控温设备, 将仓库温度控制长期控制在 $5^{\circ}\text{C} \sim 6^{\circ}\text{C}$, 保证鸡蛋品质无异常, 不会出现发黑发臭现象。
- 5、利用臭氧定期对鸡蛋进行消毒。

采购鸡蛋指标如下:

表 1 理化指标

| 项目 | 指标 |
|--------------------------------|-------------|
| 汞 (Hg), mg/kg | ≤ 0.03 |
| 铅 (Pb), mg/kg | ≤ 0.1 |
| 砷 (As), mg/kg | ≤ 0.5 |
| 铬 (Cr), mg/kg | ≤ 1.0 |
| 镉 (Cd), mg/kg | ≤ 0.05 |
| 六六六 (BHC), mg/kg | ≤ 0.2 |
| 滴滴涕 (DDT), mg/kg | ≤ 0.2 |
| 金霉素 (chlortetracycline), mg/kg | ≤ 1 |
| 土霉素 (oxytetracycline), mg/kg | ≤ 0.1 |
| 磺胺类 (以磺胺类总量计), mg/kg | ≤ 0.1 |
| 呋喃唑酮, mg/kg | ≤ 0.1 |

客户下单后, 我公司立刻组织人员进行装箱作用。我公司采用木箱包装鲜蛋, 保证木箱结实、清洁、干燥, 鸡蛋放入蛋托中, 蛋的小头朝下, 大头朝上, 呈倒立状态。每

蛋一格，每盘 30 枚，每个鸡蛋上面都要裹上防震气泡膜，然后放在蛋托上，蛋与蛋之间用塑料泡沫全部填满。蛋托放入木箱前，先将木箱底部铺上一层 5~6 厘米厚的填充物，箱子的四个角要稍厚些，然后将蛋托放入木箱中，这样一层填充物一层蛋直至将箱装满，最后一层应铺 5~6 厘米厚的填充物后加盖。木箱盖应当用钉子钉牢固，纸箱则应将箱盖盖严，并用绳子包扎结实。最后注明品名、重量并贴上“请勿倒置”、“小心轻放”的标志。

公司采用面包车运输，面包车保持清洁干燥。在运输过程中应尽量做到缩短运输时间，减少中转。根据不同的距离和交通状况选用不同的运输工具，做到快、稳、轻。“快”就是尽可能减少运输中的时间；“稳”就是减少震动，选择平稳的交通工具；“轻”就是装卸时要轻拿轻放。

3.4 豆制品配送

我公司有专门的豆制品生产加工合作伙伴，拥有丰富的豆制品品种，质量有保障，种类如下：

| | 品种 | 项 目 | | | |
|------|---------|-----------|---------|----------------------|----------------|
| | | 色泽 | 气味 | 形态 | 质地 |
| 类别 | 石膏嫩豆腐 | 乳白色 | 有豆香，不酸 | 揭布后，不脱皮，不坍，切口光亮，持水性好 | 滑爽不粗，无石膏脚 |
| | 石膏老豆腐 | 乳白色 | 有豆香，不酸 | 揭布后，不脱皮，不坍，切口光亮，持水性好 | 滑爽不粗，较密实，无石膏脚 |
| | 豆腐干（香干） | 淡黄色或黄色 | 有豆香 | 块形整齐，厚薄均匀 | 密实，有韧性 |
| | 五香豆腐干 | 褐色、有光泽 | 五香味 | 块形整齐，厚薄均匀 | 有韧性 |
| | 薰香干 | 淡褐色和淡黄色相间 | 有辛香料柴火香 | 块形整齐，厚薄均匀， | 有韧性 |
| | 油豆腐 | 金黄色或黄色 | 有油香和豆香 | 方形，三角形或长条形 | 皮薄软糯，内呈蜂窝状，不实心 |
| | 油划方 | 金黄色或黄色 | 有油香和豆香 | 方形或菱形，大小均匀 | 各面生皮，不碎 |
| | 薄百页 | 淡黄色 | 有豆香 | 方形薄张，无白边、白头、花洞，厚薄均匀 | 有韧性，稍有拉力 |
| | 厚百页 | 乳白色 | 有豆香 | 方形、厚薄均匀，完整不破碎 | 稍有韧性 |
| | 豆腐衣 | 金黄色 | 有油香 | 薄膜状 | 稍有韧性 |
| 面筋制品 | 栗子面筋 | 灰白色 | 有麦香，无酸味 | 栗子状 | 有韧性 |
| | 油面筋 | 金黄色 | 有油香，无异味 | 呈球状 | 内呈丝网状 |

客户下单后，我公司采购人员立即联系生产商，通知他们准备新鲜食材生产加工豆制品，采购员开冷库车前往生产豆制品加工厂，待产品完成检测合格后，用保鲜盒分类分别包装，然后装入冷藏车，即日送往客户指定地点，减少路途中的时间，保障豆

制品的新鲜.

3.5 水果配送

我公司有专门种植果树的合作伙伴, 拥有大面积的果园, 包括苹果、梨、葡萄、桃子等, 水果种植过程中, 不使用农药喷洒水果, 不用催熟剂等化学药品, 自然生长成熟, 品质优良, 绿色无公害。

水果配送采用当日采摘、当日配送的原则。

客户下单后, 我公司采购人员立即驱车前往果园, 组织果园工人进行采摘, 选择成熟的水果、不采摘欠熟的水果, 保证水果无虫。按照订单要求的种类、数量采摘完毕后, 由园区人员将水果进行统一清洗, 保证水果果面干净、无泥土, 分类放入水果筐中, 码放整齐、无破损、大小基本统一, 然后让水果筐装入面包车, 立即送往客户指定地点, 减少路途中的时间。

3.6 大米配送

我公司有专门的大米供应商, 该供应商拥有优质的大米, 而且拥有先进的存储技术, 能够保障大米的质量。存储方式如下:

大米能否安全储藏, 主要取决于水分、温度两个条件, 大米的相对安全水分由于各地的气候条件, 温湿度、仓房条件不同等因素, 各地的相对安全水分值也不同。大米储藏受制于外界环境条件的影响, 其平衡水分值也会因不同温度、水分数值而变化。在不同温度下, 以 20°C 为中心增减 10°C , 即在 30°C 时, 平衡水分在散湿的情况下降低 $0.9\%-0.5\%$, 在吸湿的情况下增加 $0.3\%-0.6\%$, 不同滞后作用, 20°C 时最多降到 1.2% , 30°C 时降低到 0.9% 。

采用低温储藏是大米保鲜的有效途径。霉菌在 20°C 以下大为减少; 10°C 以下可完全抑制害虫繁殖, 霉菌停止活动, 大米呼吸, 酶的活性均极微弱, 可以保持大米的新鲜程度。我国冬米储藏即为自然低温储藏的很好方式, 将低水分大米, 在冬季加工, 利用当时寒冷条件, 降低粮温后再入库储藏, 采取相应的防潮隔热措施。使粮食较长期处于低温状态, 相对延长粮温回升时间, 是大米安全度夏的一种有效方法。倒散通风。抓住 1-2 月份气温最低时机, 把包装出风, 倒成散装, 继续通风降温, 降低粮湿到 5°C 以下。包围压盖。冬米倒散装前, 做好“隔墙包围”。散装大米降温后, 即进行压盖密闭。”包围压盖”的目的是保持和延续低温, 是冬米保管很重要的关键之一, 隔墙包围的材料, 一般都用稻壳, 碎麦秆作为压盖的材料, 也有用异种粮压盖, 如小麦、蚕虫、薯干(丝)等防潮隔热性能效果较好的粮种。压法有散压、包压和在散压上再加包压(压二层)

几种,各有优缺点:散压严密均匀,但以后与大米筛分困难;包压搬动方便,适于检查与后期的搬压通风。无论那种压盖,必须压厚(30—50厘米)、压实。撒压通风,当进入9月份后,气温和仓温已逐渐下降,为消除粮堆湿热聚积和粮温继续上升现象,采取及时撒压,使粮堆周围和表面都能得到气体交换,同时浅翻粮面,加强门窗夜间通风等管理,这对防止大米表层结露、生霉、及降低粮温起到良好效果。

大米配送采用当日下单、48小时内送达的原则。

待客户下单后,我公司采购人员与大米供货商进行沟通,告知所需的品种、质量及数量,采购人员驱车前往供货点,检测大米品质及数量,品质数量合格后,进行装袋,我公司采用真空包装大米,将大米装入袋中后,进行抽真空操作,保证袋中无空气及水分,保障大米不会变质。

采用真空包装,可以降低储藏包装内的O₂浓度,抑制大米的呼吸强度和霉菌的繁殖,防止大米陈变、发霉、生虫等,更好地保持大米的品质。目前大米真空包装选用的真空度一般在-0.07~-0.09 kPa之间。由于真空度较大,包装材料紧紧包裹大米,包装袋很容易被米粒扎破,致使真空包装失效。在流通过程中袋与袋之间的摩擦、碰撞和跌落也很容易造成包装袋破袋。所以在对大米进行保鲜包装的同时要和流通环境结合起来,这样才能取得良好的效果。

将真空包装大米装入车中,选择合适的路线,保证48小时内送到客户指定地点。

3.7 面粉配送

面粉为粉剂,密度0.52g/cm³。包装要求防虫、防面粉潮湿结块、发霉等。现在市场上面粉包装袋主要为塑料编织袋,有少数塑料复合膜,纸塑复合材料。初步考虑塑料编织袋、无纺布两种材料。

塑料编织袋。塑料编织袋目前应用很多,透气透湿性能良好,力学性能良好,无毒无害,成本低廉,可回收再利用,不可降解。但是塑料编织袋密封性不好,在包装、储存、运输过程中有损失;塑料编织袋适用于大袋、中袋包装,不适用小袋包装;塑料编织袋封口为缝口,CDS180并不能完成;塑料编织袋包装面粉时,储存条件要求干燥,中低温,避免暴晒。

无纺布袋。无纺布是比较新的材料,由聚丙烯树脂(PP)为主要原料,是无需纺织的纺织布料。无毒无害,无污染,可回收再利用,也可自然降解;透气透湿性良好,有拒水性、抗菌性,力学性能良好;质量轻,密封性良好;成本低廉,稍高于塑料包装袋。适用各种尺寸袋子包装,可热封,但是热封效果不如超声波封的好。储存条件中低

温，干燥，避免暴晒。

我公司采用这两种包装袋进行面粉包装。

面粉配送采用当日采购、48 小时内送达的原则。当客户下单后，我公司采购员将选择优质的生产商采购面粉，面粉检测合格后，采用无纺布袋装载面粉，然后装入面包车，运往客户指定位置。

3.8 大豆油配送

我公司将选择具有良好信誉、完善生产工艺、质量检测合格的大豆油生产商作为采购地点，采购前对大豆油进行二次检测，质量合格后方可采购。采购大豆油指标如下：

| 指标 | 要求 |
|--------------------|--------------------------------|
| 外观色泽 | 浅黄色油状液体, 色泽（铂—钴比色）： ≤ 150 |
| 比重（20℃） | 0.990 ± 0.005 |
| 环氧值% | ≥ 6.0 |
| 酸值（毫克氢氧化钾/克） | ≤ 0.5 |
| 加热减量 % (125℃*3 小时) | ≤ 0.4 |
| 碘值 % | ≤ 6.0 |
| 热稳定性（177℃*3 小 时） | 环氧值降低在 10% 以内，保留率在 90% 以上 |
| 折光率 (n25D) | 1.471 ± 0.006 |
| 闪点 (开口式) | $\geq 280^{\circ}\text{C}$ |

大豆油采用当日下单、4 小时内送到的原则。

客户下单后，将瓶装大豆油装入纸箱中，放入缓震气泡膜进行填充，然后装车，运往客户指定地点。

3.9 水产品配送

水产品的配送采用当日采购、当日送达的原则，保持水产品的新鲜活力。

客户下单后，我公司采购员将立即驱车前往水产品批发市场，选择新鲜有活力的水产品，分别采用不同的工具进行装运。

鲜活鱼的运输，采用木箱盛装，在木箱底部及四周铺上塑料薄膜，盛水装运。为减少路途中的死亡，装运前要清除活动不够灵活、有机械性创伤的鱼。同时，在木箱上面加盖尼龙网罩，防止活鱼跳出水面或摔出车外。

在运输途中常注入配备好的新水，可增加水中含氧量、新水的温度、盐度一般要与旧水基本相似。对运输车内的木箱进行适度的振荡，使水时有波动，以增加水与空气的接触面，增加溶解氧。要注意运输器不能摇动过猛，以免伤害鱼体。在运输过程中要安装增氧机或充气机，可随时进行增氧。

3.10 冻品配送

我公司采购员不定期的前往冻品市场采购合格的冻品，采购后存入我公司冷库中，

以备急需。

冷冻食品的包装材料须具备的条件是：具有一定的机械强度（耐高低温）、具有阻隔性（对气体和液体的高度阻断性）、对内容物的可耐性（耐酸、油）、卫生性、耐操作性。一般来说，在 -8°C 的冷藏温度下，多数微生物停止了活动，但酵母菌、霉菌比细菌耐低温的能力强，有些霉菌和酵母菌能在 -9°C 基质中生存。因此，冷藏食品的温度通常采用 -8°C 以下、冷冻点以上的温度。当温度达到 -18°C 以下或者更低的时候，除了某些嗜冷性细菌，大多数微生物的繁殖活动已经停止或者被杀死。而酶对食品的作用在 -18°C 或者更低的温度下也基本被抑制了。因此，冷冻食品的温度通常采用 -18°C 或者更低一些的温度。因此，标准将冷冻食品定义为：以可食用农、畜、禽、水产品等为主要原料，经加工处理、速冻、包装等工序，在 -18°C 以下储运与销售食品。

我公司冷库采用冷藏包装技术——气调冷藏。其原理是在一定的封闭体系内，通过各种调节方式得到的不同于正常大气组成（浓度）的调节气体，以此来抑制引起食品品质劣变的生理生化过程或抑制食品中微生物的繁殖（新鲜果蔬的呼吸和蒸发、食品成分的氧化或褐变作用、微生物的生长繁殖等），从而达到延长食品保鲜或保藏期的目的。气调主要以调节空气中的氧气和二氧化碳为主，因为：引起食品品质下降的食品自身生理生化过程和微生物作用过程，多数与氧和二氧化碳有关。另一方面，许多食品的变质过程要释放二氧化碳，二氧化碳对许多引起食品变质的微生物有直接抑制作用。气调冷藏技术的核心是使空气组分中的二氧化碳浓度上升，而氧气的浓度下降，配合适当的低温条件，来延长食品的生命。实验证明，当氧气浓度降到2%左右，或二氧化碳浓度增加到40%以上，霉菌受到抑制，害虫也很快死亡，并能较好地保持粮食品质。

采购的冻品冻品外包装需完整，无破损，无不封口现象，有生产日期，符合国家绿色批发市场标准。待客户下单后，直接将包装好的冻品装入冷藏车，及时运至客户

指定地点，减少路途上的时间。冻品在解冻后,发现质量问题我公司退货并及时发送新货。

冻品采购指标如下：

| 品名 | 质量验收标准 | 扣秤标准 |
|-----|--|-----------------------------|
| 冻猪肉 | 肌肉有光泽，色红均匀，脂肪洁白，无霉点；肉质紧密，有坚实感；外表及切面微湿润,不粘手；无异味；外包装箱完好。 | 外包装箱完好，符合质量标准一般不扣，若有注水迹象拒收。 |
| 冻牛肉 | 肌肉色红均匀,有光泽，脂肪白色或微黄；肌肉外表微干或有风干膜，或外表湿润，但不粘手;肌肉结构紧密，有坚实感，肌纤维韧性强。 | |
| 冻羊肉 | 肌肉色鲜艳，有光泽，脂肪白色；外表微干或有风干膜,或外表湿润,但不粘手；肌肉结构紧密，有坚实感，肌纤维韧性强，外包装箱完好。 | |
| 冻鸡肉 | 眼球饱满或平坦；皮肤有光泽，因品种不同而呈淡黄、淡红或灰白色等，肌肉切面有光泽；外表微湿润，不粘手；指压后的凹陷恢复，且不能完全恢复;外包装箱完好。 | |

| 品名 | 质量验收标准 | 扣秤标准 |
|------|--|--------------------|
| 鸡中翼 | 无黄衣，大小均匀,无异味，无碎杂,有光泽；无明显淤块，无破皮,外表色泽正常，无 ，肉质淡红，无鸡毛. | 外包装箱完好，符合质量标准，一般不扣 |
| 鸡爪 | 大小均匀,色泽乳白;无粘手，无异味，无黑斑，无碎架，爪底部无 | |
| 鸡全翼 | 大小均匀，无碎杂，有光泽；无异味，肉色淡红，无骨折和破皮，无黄衣，无异味，无鸡毛。 | |
| 鸡腿 | 大小均匀，无碎杂,无黄衣,无淤血斑，有光泽，肉质淡红,无异味. | |
| 猪耳 | 无种猪猪耳,无毛或少毛,无异味，色泽正常. | |
| 鸡肾 | 呈鸡肾特有色泽，无病斑，外表及切面湿润，但不粘手；无污物及其它肉眼可风杂质；无异味。 | |
| 猪副产品 | 无冻干脱水发暗迹象，其它同鲜猪肉副产品 | |

3.11 调料配送

调料配送采用当日下单、4小时配送的原则。客户下单后，我公司采购员立即前往

调料批发市场，选择具有营业执照、产品合格证明、良好信誉的商家购买调料品，按照以下标准采购：外包装无污物、无泄漏，无胀袋或胖听或鼓盖现象，无变质发霉现象。色泽正常，具有该品种固有的香味，滋味无异味，油酱均匀的酱体或无结块的粉状固体，封口平整，无破包，夹包，漏包，无污染。

采购完毕后，将调料品进行分类，放入不同的纸箱中，码放整齐，然后密封纸箱。在纸箱上贴上标签说明调料种类。然后装入运输车，运送至客户指定地点。

3.12 副食及其他配送

副食配送采取当日下单、4 小时配送的原则。客户下单后，我公司采购员按照客户要求的副食种类及数量，驱车前往批发市场，选择具有营业执照、产品合格证明、良好信誉的商家进行副食采购。一般性的副食品采用纸箱封装，利用面包车运输至客户指定地点。特殊性副食品，对温度、保鲜有特殊要求的食品采用冷冻箱包装，装入冷藏车运输，确保副食新鲜、保质。

3.13 食材配送设备

| 序号 | 配送所需设备 | 设备规格(或单位) | 设备数量 | 备注 |
|----|--------|--|----------|-----|
| 1 | 冷库 | 冷藏恒温 | 1896 平方米 | 有隔断 |
| 2 | 普通仓储 | 恒温 | 2431 平方米 | 有隔断 |
| 3 | 保鲜车辆 | 整车 2000×2550×3950mm 货箱 9530×2420×2500mm | 3 辆 | |
| 4 | 冷藏车 | 整车 5995×2070×2900mm 货箱 4100×1880×1800mm | 3 辆 | |
| 5 | 活鱼运输车 | 整车 5995×2070×2900mm 货箱 4100×1880×1800mm | 2 辆 | |
| 6 | 普通车辆 | 整车 5895×2120×2880mm 货箱 4050×1800×2000mm | 8 辆 | |
| 7 | 叉车 | 1.5 吨 | 4 辆 | |
| 8 | 方形菜篮 | 1050×800×900mm | 202 个 | |
| 9 | 方形菜篮 | 500×350×310mm | 455 个 | |
| 10 | 货架 | 2000×4000×3000（三层） | 168 个 | |

| | | | | |
|----|----|--------------------|-------|--|
| 11 | 货架 | 2000×4000×2500（二层） | 145 个 | |
| 12 | 货架 | 2000×4000×5000（四层） | 138 个 | |



6.3、出现产品质量问题退换货承诺

(一)协调配合

1. 如果我公司中标，我公司会严格按采购人的商品订购单要求配送，配送商品的数量与采购方订购单商品数量相符，并以采购人的验货数量为最终结算依据。

2. 我公司在接到采购人商品配送单通知后，按采购人商品订购单的要求配送商品，个别或少量产品因质量差或没有货源时会及时反馈给采购人并协商调整，保证采购人所需商品准时、准点到达采购人指定的地点。

3. 我公司会制定一套清晰、明了、完整的随货同行明细单，随货提供注明货物名称、单位、数量、售价及总金额的商品送货清单，作为采购方入库验收之凭证。

4. 交货地址:采购人指定地点。

5. 包装质量要求:容器(框、箱、袋)要求清洁、干燥、牢固、透气、无污染、无异味，无霉变现象。

6. 配送费用:由我公司自行承担

7. 蔬菜、水产，包括新鲜和冷冻的蔬果、畜禽肉类、禽蛋等货物的配送；调料、粮油类货物的配送，视具体情况，以招标人要求为准。

8. 因招标人特殊性质，具备应急采购、储备、运输等能力，及时响应。招标人因特殊情况需加送食材时，投标人应在30分钟内准时送达，不得推诿延误，保证送货时效性。

9. 详细计划安排配送工作，防止误点错送，因天气、市场休市等不可抗力等原因无法按时到货时，投标人应制定并及时启动应急预案，确保招标人的需求能按时、按质、足量配送到位。

(二)服务承诺

我公司保证按甲方要求供应食材：

1. 肉蛋类供应商提供的食品原材料必须是经过质量监督管理部门检验并取得合格证明的产品，每批次产品提供时提交货物质量合格证明、产品质量检测合格报告或检疫报告复印件。

2. 我公司保证所提供的产品是合格安全的产品，一旦发现伪劣假冒产品、以次充好产品或替代产品，由我公司承担全部法律责任。

3. 我公司提供的产品经过食堂验收人员的感官检验、外观检验和试用检验，若产品外观、包装、形式不符合要求、感官检验不能达到食品卫生要求，可当即拒收；供应商不能满足食品的质量及售后服务要求时，采购人有权进行处罚或终止合同。

4. 采购订单一经确认，供应商需确保按时准点、保质保量进行货物配送，经验收合格后签字确认，不以任何理由推托，一旦影响到食堂的正常运转，供应商应承担相应的经济赔偿。

5. 如我公司不能满足供货要求时，应提前以书面形式通知，经采购人调查确认并同意后，方可调整。

6. 因产品质量问题发生的食物中毒等事故，由我公司承担经济赔偿责任以及其他法律责任。

7. 供货协议期内，如发现供货价格超过农贸批发市场零售价的，将采取取消该供应商供货资格。

8. 我公司保证每日按时提供采购人所需产品，并保证在采购人对食材有紧急需求时，有能力在采购人规定时间内供应采购人所需食材。紧急补货须在2小时内送达。

9. 我公司承诺中标后投保食品安全责任险。

（三）售后服务

1、根据客户需求, 按时按量送货上门。

2、所提供新鲜肉类、蔬菜、调料等满足国家相关标准，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 4 小时内绝对满足完成配送任务。部分食材 4 小时内送达。

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

5、遵守客户辖区内和内部的规章制度，如：噪音污染、地面保洁、财务制度等，不得参入，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，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。

9、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。

10、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。

11、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.

12、协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

13、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.

14、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。

15、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。

16、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。

17、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.

18. 如果贵单位提出不想要或者退回哪种商品，我公司无条件退换货服务

特此承诺

濮阳市隆祥超市有限公司



(四) 配送响应时间承诺

为保证贵公司能够使用上新鲜的食材，我公司在配送响应时间上作出如下承诺：

| 食材种类 | 下单时间 | 配送达到时间 | 备注 |
|-------|--------|--------|----------|
| 肉类 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 蔬菜 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 鸡蛋 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 豆制品 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 水果 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 米线面条 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 大米 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 面粉 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 大豆油 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 水产品 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 冻品 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 调料 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 副食及其他 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |

6.4、卫生管理制度

食品安全及卫生保证措施

1、食品卫生安全管理工作目标

- (1)、食物中毒事故为零。
- (2)、食物中毒隐患为零。

2、食品卫生安全管理工作要求

(1)、认真贯彻执行《中华人民共和国食品卫生法》，对本单位的食品卫生安全负有责任。

(2)、认真落实上级领导机关和有关部门部署的各项食品卫生安全工作任务，结合本单位食品卫生安全工作实际内容，制定切实可行的保证措施。

(3)、必须坚持“安全第一，预防为主”的工作方针，做好本公司人员食品卫生安全知识的教育培训及各种规范，形成人人懂食品卫生安全，人人会食品卫生安全，人人保食品卫生安全的良好局面。

(4)、定期对本单位的食品卫生设施设备进行检查，把安全检查的重点放在隐患的整改上，坚决把事故苗头消灭在萌芽状态。

(5)、科学制订本单位的卫生安全工作预案，严格落实卫生安全责任制，做到“定岗、定位、定职、定责”分工明确，责任到人。

3、卫生保证措施

(1)、所供的物品必须符合《中华人民共和国食品安全法》要求。

(2)、所提供食材均为非转基因食品，且应符合食品安全标准。

(3)、投标人需承诺所供的物品必须符合国家有关标准，保证无异味、无霉烂变质，如不符合招标文件所描述的质量标准，必须退货并承担违约责任。

(4)、所供商品必须符合国家行业生产及经营标准，货真价实，均能提供相应批次的合格检验证明。

(5)、投标货物必须各项技术指标完全符合国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准。

1. 保证基础岗位人员充足。生鲜配送公司的基础岗位包括司机、配送员、仓库管理人员等。这些人员的充足，直接关系到生鲜配送的准时与安全。在人员配置时，应该根据公司的规模和服务范围，以及不同时间段的订单量等因素进行考虑。

2. 建立专业的团队。在生鲜配送行业中，需要有一支专业的团队来负责各种不同的任务。比如，有一些团队可以负责仓库管理、调度、配送等任务，而有一些团队则可以负责客户服务、售后维护等任务。建立专业的团队，可以提高工作效率，也可以提高整个团队的综合素质。

3. 实行分层管理。对于人员配置，应该实行分层管理。对于不同层级的员工，应该有不同的职责和权利。在这个过程中，公司可以设立经理、主管、组长等职位，以便更好地进行管理。

三、人员管理

1. 建立员工考核制度。在生鲜配送公司中，应该建立科学、公正的员工考核制度。通过对员工的工作表现、服务质量等因素的评估，可以及时发现问题，并采取相应的措施。

2. 提供培训机会。生鲜配送行业变化快速，员工需要不断学习和提高自己的能力。因此，公司应该为员工提供培训机会，帮助他们提高工作能力和素质。

3. 建立团队文化。在生鲜配送公司中，应该建立具有企业特色的团队文化。通过员工之间的沟通和合作，可以形成良好的工作氛围，提高员工的工作积极性和工作效率。

4. 引入科技管理。生鲜配送公司可以通过引入科技管理来提高管理效率。比如，可以使用物流管理软件、智能配送系统等，优化运营管理工作，提高工作效率。

四、保障措施

我公司专业为各类机构食堂提供优质的蔬菜、水果、粮油、肉、禽、蛋、水产、南北货、调味品等 16 大品类三千多个单品的一站式加工配送服务。

公司自有占地60亩的厂房及现代化物流园，能够快速直配到濮阳市的各个社区，可免去中间集中提货再分发环节，更快更安全。

运输工具清洁卫生无污染:食品运输采用符合卫生标准的外包装和运载工具并且要保持清洁和定期消毒。运输车厢的内仓，包括地面、墙面和顶，使用抗腐蚀、防潮，易清洁消毒的材料。车厢内无不良气味、异味，运输途中严防日晒、雨淋，注意通风散热，水果应小心轻卸，严防机械损伤。食品堆放科学合理，避免造成食品的交叉污染，如对温度有要求的食品应确定食品的温度，记录送货车辆温度，并有记录存档。

1、公司理念及发展

我公司一直积极倡导的“品质保证、配送及时、服务细心”的配送服务理念，得到了各行各业客户的一致认可。目前优配生鲜配送已覆盖濮阳市企业单位 50 多家合作单位。

2、优配食品安全

优配坚持“食品安全重于泰山”的理念，每日都严格执行蔬菜农药残留检验，并且公司将设立更为专业的食品安全检验室，坚决杜绝食品安全隐患，杜绝农药残留、瘦肉精等食品安全因素流入客户单位餐桌，确保客户单位的食品安全和员工身体健康，从而避免发生食品公众事件及产生不良影响。

3、本项目实施中的重点和难点

“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，食品安全是确保开展正常工作的必要条件和前提，控制食品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。食品生产、流通环节比较多，如不注意加强质量管理，很容易造成食品污染，从而危害消费者身体健康，甚至造成生命危险。做好食品质量管理、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。

4、确保商品质量安全的控制措施

4.1 严格落实食材进货查验“票证通”和索证索票制度、重点食品协议准入制度，做到经营的食品供货方资质合法、食品质量许可、检验合格报告等相关证明齐全，并对食品做好重点查验和管理;对批发销售的食品有完整的台账记录，做到流向清楚、溯源可查。

4.2 坚持依法、诚谋划。在谋划的食材中，不掺杂、掺假、以假充真、以次充好、以不合格品冒充合格品，不非法添加食材添加剂和别的非食材物质、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食材;对保质期处于临界期的食材，按划定做昭示，到保质期的食材立刻下架退市处理;谋划中发现不符合安全标准的食材，立刻下架退市，并主动向当地食品药品监督管理部门报告，按照有关划定做出进一步处理。

4.3 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(特别是品格包管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别的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。

6.5、应急方案

食材突发配送应急预案

1、编制目的

及时、准确地组织开展生活物资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,确保实现生活物资的按时交付。

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》和公司的配送体系,结合公司实际情况,制定本案。

3、适用范围

本预案是我公司应对生活物资配送突发事件紧急行动方案,适用于预防将要发生集中配送突发事件或事件发生后的应急反应。

4、工作原则

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

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

7、发生工程急需供货时的对应措施

如甲方发生急需供货的情况,我公司可安排相关人员在 2 小时内将急需的管材、管件送到需方指定地点。并且保证不收取任何费用。

我公司现有门店 19 家,员工 2000 余人,货车等装卸配送车辆 100 余辆,有能力承接企事业单位的各种团购和及时配送的能力。自有现代化专业物流园,能直接配送至河南省内各市、县区和省外各地区,省去您中间集中到货再分发的环节。

如中途预到大雪等情况,我们仓库也有足够的存货,满足保质期不少于三分之二时间的要求。及时配送到您指定的地点,安全交货。

8、运输方案

不论我方采用何种运输方式,我方均保证采购计划供应量,并保证有必要的调峰运输能力,确保采购人的需要。

根据合同产品的特点和在运输中的不同要求,我方在包装箱上醒目地标明“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以及相应的标记图案。

若因我方车辆限制或调配原因无法运输而由买方车辆承运部分,则我方按市场价格向需方支付运输费用。

采购人协调现场安装,并协调施工单位对合同货物在交货地点的卸货,我方负责现场指导吊装,以保证卸车过程中的质量和安全。



6.6、服务方案

(一)协调配合

1. 如果我公司中标，我公司会严格按采购人的商品订购单要求配送，配送商品的数量与采购方订购单商品数量相符，并以采购人的验货数量为最终结算依据。

2. 我公司在接到采购人商品配送单通知后，按采购人商品订购单的要求配送商品，个别或少量产品因质量差或没有货源时会及时反馈给采购人并协商调整，保证采购人所需商品准时、准点到达采购人指定的地点。

3. 我公司会制定一套清晰、明了、完整的随货同行明细单，随货提供注明货物名称、单位、数量、售价及总金额的商品送货清单，作为采购方入库验收之凭证。

4. 交货地址:采购人指定地点。

5. 包装质量要求:容器(框、箱、袋)要求清洁、干燥、牢固、透气、无污染、无异味，无霉变现象。

6. 配送费用:由我公司自行承担

7. 蔬菜、水产，包括新鲜和冷冻的鲜果、畜禽肉类、禽蛋等货物的配送；调料、粮油类货物的配送，视具体情况，以招标人要求为准。

8. 因招标人特殊性质，具备应急采购、储备、运输等能力，及时响应。招标人因特殊情况需加送食材时，投标人应在30分钟内准时送达，不得推诿延误，保证送货时效性。

9. 详细计划安排配送工作，防止误点错送，因天气、市场休市等不可抗力等原因无法按时到货时，投标人应制定并及时启动应急预案，确保招标人的需求能按时、按质、足量配送到位。

(二)服务承诺

我公司保证按甲方要求供应食材：

1. 肉蛋类供应商提供的食品原材料必须是经过质量监督管理部门检验并取得合格证明的产品，每批次产品提供时提交货物质量合格证明、产品质量检测合格报告或检疫报告复印件。

2. 我公司保证所提供的产品是合格安全的产品，一旦发现伪劣假冒产品、以次充好产品或替代产品，由我公司承担全部法律责任。

3. 我公司提供的产品经过食堂验收人员的感官检验、外观检验和试用检验，若产品外观、包装、形式不符合要求、感官检验不能达到食品卫生要求，可当即拒收；供应商不能满足食品的质量及售后服务要求时，采购人有权进行处罚或终止合同。

4. 贵公司根据食堂伙食原材料消耗周期制定订单，通过传真/邮件给供应商下订单。采购订单一经确认，我公司需确保按时准点、保质保量进行货物配送，经验收合格后签字确认，不得以任何理由推托，一旦影响到食堂的正常运转，我公司承担相应的经济赔偿。

5. 如我公司不能满足供货要求时，应提前以书面形式通知，经采购人调查确认并同意后，方可调整。

6. 因产品质量问题发生的食物中毒等事故，由我公司承担经济赔偿责任以及其他法律责任。

7. 供货协议期内，如发现供货价格超过农贸批发市场零售价的，我公司给予一定的赔偿。

8. 我公司保证每日按时提供采购人所需产品，并保证在采购人对食材有紧急需求时，有能力在采购人规定时间内供应采购人所需食材。紧急补货须在2小时内送达。

9. 我公司承诺中标后投保食品安全责任险1000万。

（三）售后服务

1、根据客户需求, 按时按量送货上门。

2、所提供新鲜肉类、蔬菜、调料等满足国家相关标准，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 2 小时内绝对满足完成配送任务。部分食材 1 小时内送达。

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

5、遵守客户辖区内和内部的规章制度，如：噪音污染、地面保洁、财务制度等，不得参入，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，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。

9、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。

10、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。

11、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。

12、协助客户开报订货单，并将各种要求注明在订菜单上。

13、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。

14、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。

15、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。

16、项目负责人及项目各级管理人员对客户反馈、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。

17、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。

(四) 配送响应时间承诺

为保证贵公司能够使用上新鲜的食材，我公司在配送响应时间上作出如下承诺：

| 食材种类 | 下单时间 | 配送达到时间 | 备注 |
|-------|--------|--------|----------|
| 肉类 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 蔬菜 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 鸡蛋 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 豆制品 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 水果 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 米线面条 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 大米 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 面粉 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 大豆油 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 水产品 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 冻品 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 调料 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |
| 副食及其他 | 当日下单通知 | 2小时内送达 | 加急随时调整时间 |

七、企业综合实力部分

7.1、投标人简介

濮阳市隆祥超市有限公司成立于 2003 年 10 月 20 日，注册资金 100 万元。公司总部设立在濮阳市黄河路与振兴路交叉口向东 200 米路北。目前有城上城店、南海店、体育场店、中原店、新商贸店、总站店、丽康苑店、凯旋城店、中心广场店、百胜店、清丰联华店、宾馆店、飞龙店、阳光金城店、兴龙湾店、清丰马庄桥店、华府山水店、绿景店、滨湖湾店等十九家门店，地理位置优越，购物方便。我公司旗下配送车辆 100 多辆，能及时完成各门店配送中转以及各政府和单位的团购配送工作，并选择合适的配送方式，安全快捷的送达货物。

1、经营范围

濮阳市隆祥超市有限公司经营有酒水批发、粮油蔬果、新鲜蔬果肉蛋、日用百货、卷烟、日杂、卫生用品、消毒剂销售、洗涤化妆用品、办公文体用品、预包装食品、散装食品、针织品等等。产品丰富且质量有保障，货品储备充足，可及时满足单位的大型团购供应要求。

2、企业经营情况

我公司自从成立以来，经过全体隆祥人艰苦卓越的努力，极大的提高了公司社会声誉，实现连续性、规模化发展，最大效率的满足了消费者的购买心。市场反映良好；重点打造了营销人才队伍，现有员工 2000 多人，同时对员工和管理人员进行了多次系统培训，并且启动了品牌建设工作，使其销售额和提升了品牌和产品的知名度。

我们有很广泛的商品信息网络，合作伙伴遍及全国各地，我们在“创造最佳服务”的经营理念指导下，经过全体员工的不懈努力，已经取得了令人瞩目的成绩，我公司拥有一支业务精通，操作能力强的骨干队伍。提供专业化、个性化、全天候、全方位的服务。

我们的宗旨是：“用真品换真心！用服务与真诚来换取你的信任与支持，互惠互利，共创双赢！”

我公司愿与国内各界同仁志士竭诚合作，共创未来！

3、物流配送方案

公司自有占地 60 亩的厂房及现代化物流园，能够快速直配到濮阳市的各个社区和学校，可免去中间集中提货再分发环节，更快更安全。

4、售后服务

以最合理的价格、最完善的服务，提供最安全、优质的产品来服务广大消费者，所购产品如有质量问题，无条件免费调换。所有隆祥连锁超市内商品统一定价，且价格有很大的优势。我们以低廉的价格，优质的商品取胜，真正让利给消费者。打造真正的民生超市。

公司自有现代化物流园产权证书

5、应急方案

我公司现有门店 19 家，员工 2000 余人，货车等装卸配送车辆 100 余辆，有能力承接企事业单位的各种团购活动。自有现代化专业物流园，能直接配送至河南省内各市、县区和省外各地区，省去您中间集中到货再分发的环节。

如果我公司中标，将会立即缴纳保证金，签订购货合同。已于厂家联系好货源，保证货物充足且日期新鲜，

如中途预到大雪等情况，我们仓库也有足够的存货，满足咱们保质期不少于三分之二时间的要求。及时配送到您指定的地点，安全交货。

6、期待与贵公司长期合作、共同发展

很高兴也很荣幸和贵公司合作，期待我们的合作会更加精彩和辉煌。希望与贵公司实现互惠互利，共同进步，走向明日的辉煌和成功。

(二) 存储及运输配送服务承诺书

我公司运输服务承诺：

公司自有占地60亩的厂房及现代化物流园，能够快速直配到濮阳市的各个社区，可免去中间集中提货再分发环节，更快更安全。

运输工具清洁卫生无污染:食品运输采用符合卫生标准的外包装和运载工具并且要保持清洁和定期消毒。运输车厢的内仓，包括地面、墙面和顶，使用抗腐蚀、防潮，易清洁消毒的材料。车厢内无不良气味、异味，运输途中严防日晒、雨淋，注意通风散热，水果应小心轻卸，严防机械损伤。食品堆放科学合理，避免造成食品的交叉污染，如对温度有要求的食品应确定食品的温度，记录送货车辆温度，并有记录存档。

| 序号 | 名称 | 数量 | 用途 | 备注 |
|----|----|------|------|------|
| 1 | 货车 | 121辆 | 运输配送 | 随时待命 |
| 2 | 叉车 | 12辆 | 装卸货物 | 随时待命 |

我公司有专业的物流配送体系，其中货车 121 辆，叉车 12 辆，公司员工 2000 人，可直接配送到濮阳市的各个地区。有能力承接各种大型企事业单位的团购活动，并有能力面

对各项紧急情况的发生。

我公司有完善的运输储存管理措施：

1 贮存、运输食品的设备、工具、容器无毒无害、清洁卫生。与生活用品区分开，不得交叉使用，符合保证食品安全所需的特殊要求；运输过程中要防尘，不得与有毒、有害物品 起运输,防止食品受到污染。

2 工作人员装卸食品时要穿戴工作衣、帽，讲究卫生，轻搬轻放。

3. 食品装车后要做到左不离人人不离物，防止意外情况的发生。

库房内设置货架，按食品入座的先后次序、生产日期等分类分架，与地面、墙面保持规定距离，做到物品规整，摆放整齐 不得存放有毒有害、污秽不洁、有异味物品或杂物，不行存放私人物品。

4. 三库房内通风良好，温度适宜，存放食品地面、货架清洁整齐设置安全有效的防通、防鼠、防尘设施，避免灰尘侵入和空匿。

5. 为保证食品安全，库房专人负责随时上锁。库房管理人员对出、入库人员进行登记，任何人不得把门进入库房。要对每次出入库产品进行登记、查验，登记食品、数量、保质期等，做到不符合食品安全标准的食品不准出、入库。发现问题时，要立即采取措施并通知有关人员。

6. 对储存、保管、运输条件有特殊要求的食品，食品经营者应当配备相应的设施，并按照有要求贮存保管、运输。

7. 对贮存、销售的食品应当定期进行检查，查验食品的生产日期和保质期，及时清理变质，超过保质期及其他不符合食品安全要求的商品，主动将其退出市场并做好相关记录。

（三）食品安全管理方案

1、供应产品

(1) 我公司供应的各类副食品，均符合国家《产品质量法》、《食品安全法》等相关法律法规的要求，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，所有的货品应可追溯供货源头。供应的蔬菜食品，符合国家《农产品安全质量无公害蔬菜安全要求》、《食品中污染限量》、《食品中农药最大残留限量》等规定和招标人有关的质量要求，严格遵守国家无公害农产品管理办法，供应质量需经过粗加工，食用率达95%以上。供应的肉类、禽蛋类、水产类食品，需

符合相关环境保护、知识产权等方面的法律要求，符合招标人提出的有关特殊要求和质量标准。在每次送货时，会将肉菜奶等的卫生检验报告随同供货清单交由招标人。

(2) 按照质优、物美、价廉原则，保证所提供的食品材料达到的食品卫生合格要求，所有食材均在保质期内，无变质过保、无以次充好，质量合格、成色新鲜。

(3) 在供货过程中，如出现质量问题或保质期不足的情况，招标人有权拒绝接受所提供的物品或食品。若因食品质量引起食物中毒（经市场监督管理、卫生防疫部门鉴定），由此造成的全部经济损失和法律责任由我公司承担全部责任，主要包括食物中毒人员医疗费、误工费、事故处理费等，直至追究刑事责任。同时招标人有权取消我们供应资格。

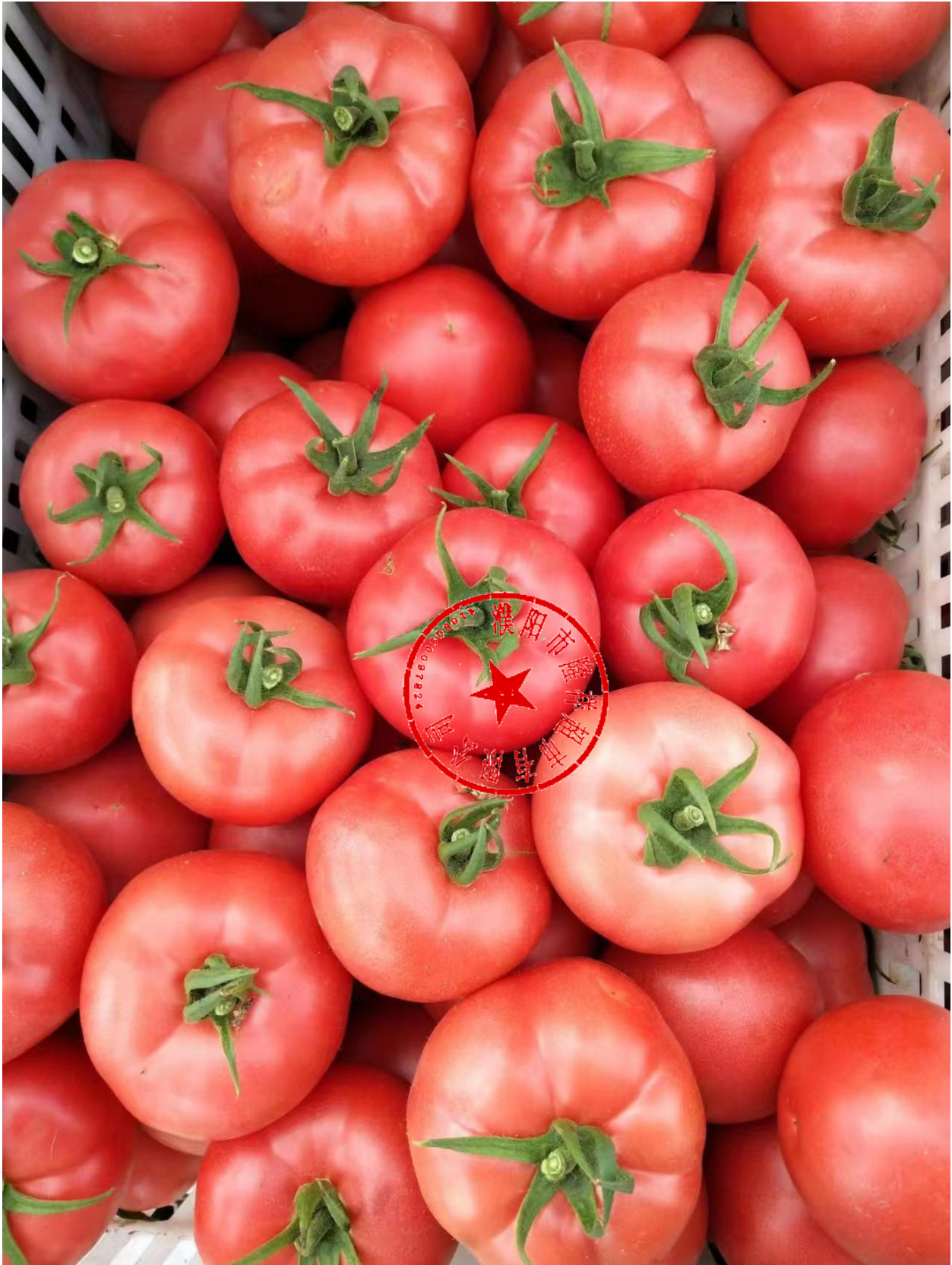
2、食品供应链要求

为确保食品安全，我公司从食品的源头开始把控整个食品供应链，让食品健康可控，所有食品的来源清晰。



蔬菜基地种植图片：











城上城







兴隆湾店



宾馆店



(五)配送部各项管理制度

1、食材检验制度

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

(2) 食品经营者必须遵守本制度。

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

(4) 经营者购进食品时，应查验证明供货方主体资格合法的有效证件，并按批次向供货方索取证明食品质量符合标准或规定以及证明食品来源的票证，并保存原件或者复印件。

需要查验和索取的具体票证，由《食品索证索票制度》作出规定。

(5) 经营包装食品的，要对食品包装标识进行查验核对，内容包括：

- ①中文标明的商品名称，生产厂名和厂址；
- ②商标、性能、用途、生产批号、产品标准号、定量包装。
- ③根据商品的特点和使用要求。需要标明的规格、等级、所含主要成分和含量；
- ④限期使用商品的生产日期、安全使用期(保质期、保存期)和失效日期；

⑤对使用不当、容易造成商品损坏可能危及人身、财产安全的食品的警示标志或中文警示语。

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

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

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

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

(10) 市场开办者要指导经营者做好食品进货查验工作，检查督促经营者进货查验工作的落实，对经营者索取的重要食品的相关票证，应统一保管，集中备案，随时接受工商部门的检查。

(11) 经营者在进货时，对查验不合格和无合法来源的食品，应拒绝进货。发现有假冒伪劣食品时，应及时报告当地工商行政管理机关。

2、食材进货制度

第一条 为加强食品质量安全管理，保证上市食品质量安全，保护消费者的合法权益，保障人民群众身体健康和生命安全，根据《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规的规定，制定本制度。

第二条 索证索票制度是指为保证食品安全，在购进食品时，本单位员工必须向供货方索取有关票证，以确保食品来源渠道合法、质量安全。

第三条 与初次交易的供货单位交易时，应索取证明供货者和生产加工者主体资格合法的证明文件：营业执照、生产许可证、卫生许可证等法律法规规定的其它证明文件，每年核对一次。

第四条 在购进食品时，应当按批次向供货者或生产加工者索取以下证明食品符合质量标准或上市规定，以及证明食品来源的票证

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

第五条 下列食品进货时必须按批次索取证明票证：

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

第六条 对获得驰名商标、著名商标或者省级以上安全食品、无公害食品、绿色食品、有机食品、名牌产品称号的优质食品，可凭以上称号相应标识和凭证直接销售，免于索取其他票证。

第七条 对实行购销挂钩的食品，可凭购销挂钩协议和供货方的销售凭证直接销售，免于索取其他票证。

第八条 对索取的票证要建立档案，并接受市场服务中心和有关行政执法部门的监督检查。

3、从业人员健康检查管理制度

(1)、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，不得从事接触直接入口食品的工作。

(2)、食品从业人员每年必须进行健康检查，新参加工作和临时参加工作的食堂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。

(3)、从业人员体检合格证明应随身携带，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。

(4)、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。

(5)、从业人员必须具有良好的卫生习惯，并且做到：

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

②穿戴清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；

③不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指加工食品。

④不得在食品加工和销售场所内吸烟

4、从业人员学习培训制度

(1) 食品从业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，在有关规定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》、《食品安全法实施条例》、《食品流通许可证管理暂行办法》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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 培训方式以集中讲受与自学相结合，定期考核，不合格者离岗学习一周，待考试合格后再上岗。

(7) 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。

5、食材安全管理制度

根据《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

①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，每年组织一次全员身体检查。

②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。

③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品；进货时认真查验供货单位的《食品生产许可证》、《食品流通许可证》、《营业执照》和《检验合格证》等；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人员报告。

(2)、从业人员卫生管理制度

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

②凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（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品安全的疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

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

①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。

②《食品流通许可证》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。

③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，应及时处理。

④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。

⑤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。

⑥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

①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。

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

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

（5）、除虫灭害制度

①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。

②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。

六、卫生检查及奖惩制度

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

②卫生管理人员负责各项卫生管理制度的落实，做到每天在营业前后有检查，检查记录完备。严格从业人员卫生操作程序，逐步养成良好的个人卫生习惯和卫生操作习惯。检查中发现问题仍未改进的，按有关奖惩制度严格处理。

6、食材配送制度

1、员工上班要做到不迟到、不早退。

2、员工严禁偷吃偷拿各种食品 and 商品。

3、严禁在工作区域看书报、打闹和高声喧哗。

4、下班后必须关闭水、电、气、门、窗等，消除一切安全隐患。

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

6、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，直至扭送公安机关。

7、上班时间严禁做工作之外的事情。

8、服从上级领导，认真按规定要求完成各项任务。

9、休假事先要向配送公司办公室请假，批准方可。

10、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手续。

11、加工中心厨房根据加工产品的特性，仔细按其初加工、精加工等标准严格执行。

12、加工完成产品要根据其特性合理存放。

13、加工产品如由于人为的操作不当造成的损失，由当事人承担全部责任。

14、增强勤俭意识，养成良好的节约习惯。

15、工作区域内严禁用餐，如特殊情况，在指定区域内用餐。

16、员工除完成每日配送的各环节基本工作外，还要完成保证本中心正常运转的相关工作。

17、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和质量要求。

18、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。以达到工作上的精益求精，提高工作效率。

19、遵守管理公司和食品配送公司的其他制度。

20、但因特殊情况或工作未完成自动延长工作时间。

7、食材配送安全管理制度

1、新工上岗前必须经过消防安全培训合格后才能上岗。

2、全体员工必须做到人人懂消防，人人会用消防器材和重视消防安全工作。

3、各班主任应严格进行日常消防设备器材的检查与保养工作，责任落实到具体岗位，以保证使用正常。

4、各点全面负责安全的管理人员要定期检查和更换消防器材，保证使用的使用性。

5、做好“预防为主”的方针，杜绝火灾因素，下班时认真检查水、电、气开关的完好情况，负责落实到具体人员。如果发现问题应及时报修，严禁私自进行处理。

6、各级负责人应把消防安全工作列为日常重点工作，督导员工做好消防安全工作。

7、提高警惕性，维护食品配送中心的良好秩序，全体员工应自觉不在工作时会客，对出入工作场所的闲杂人员要主动问清事由，严禁进入加工中心厨房，发现可疑情况要及时向上级领导反映，杜绝不安全事故的发生。

8、重视防盗，消毒工作，下班离开前检查并锁好框穿门，认真做好集体财产、物品保管，防止出现恶性事故。

9、全体员工应自觉提高思想意识，遵纪守法和重视安全工作。

10、中央厨房工作人员要熟练掌握各种机械设备的使用方法与操作标准，对各种机械设备使用时应严格按操作规程进行操作，不得随意更改操作规程，严禁违章操作，设备一旦开始作业运转，操作人员不准随便离开现场，对电器设备高温作业的岗位，作业中随时注意机器运转和油温的变化情况，发现意外及时停止作业，及时上报中央厨房主管或总监办公室，遇到故障不准随意拆卸设备，应及时报修，由专业人员进行维修。

11、对厨师使用的各种刀具要严格进行管理，严格按照要求使用和放置刀具，不用时应将刀具放在固定位置，不准随意拿刀具吓唬他人，或用刀具指对他人，工作完毕后应将刀具放在固定位置存放，任何人员不准随意把刀带出中央厨房。

12、厨师个人的专用刀具，不用时应放在固定位置保管好，不准随意借给他人使用，严禁随处乱放，否则由此造成的不良后果，由刀具持有人负责。

13、厨房的各种设备均由专人负责管理，他人不得随意乱动，定期检查厨房的各种设施设备，及时消除不安全隐患。

14、禁止使用湿抹布擦拭电源开关，严禁私自接电源，不准带故障使用设备。下班后要做好电源和门窗的关闭检查工作。

15、食品配送中心和中央厨房如果发现被盗现象，要做好现场的保护，并及时报上级进行处理，并及时协助相关管理部门了解情况。

16、经常对电源线路进行仔细检查，发现超负荷用电及电线老化现象要及时报修，并向上级汇报。

17、一旦发生火灾，应迅速拨打火警电话并简要说明起火位置，部门，尽量设法进行灭火，并根据火情组织引导员工进行安全撤离现场。

18、对于厨房的排烟机及管罩，要定期进行清理，在清洗厨房时，不要将水喷洒到电开关处，防止电器短路引起火灾。

19、制作热油炸食品时，注意控制油温，防止油锅着火。制作人员不得离开，如遇离开情况时，必须将火熄灭并将油锅端离灶口。

20、保持工作环境的清洁,清除工作台上的各种油污。

21、严禁员工在配送中心及中央厨房所有区域吸烟。

8、库房冷库管理制度

一、冷藏库(温度 0~10℃)

1、冷藏库只存放用于烹饪的食品原料、调料及其盛器,不得存入其他杂物;员工私人物品一律不得存放其内。

2、区别库存原料、调料等不同物品种类、性质,固定位置,分类存放,并严格遵守下列保藏时间:

(1) 新鲜鱼虾、肉、禽、蔬菜存放不得超过 3 天。

(2) 新鲜鸡蛋存放不得超过 1 周。

(3) 奶制品、半成品不得超过 2 天。

3、大件物品单独存放,小件及零散物品置盘、箱内集中存放。所有物品必须放在货架上,并至少离地面 25 厘米,离墙壁 5 厘米。

4、冷藏半成品及剩余食品均须装入保鲜袋或用保鲜膜包好后,写上日期放入食品盘,再分类放置在货架上;冷藏库底部和靠近冷却管道的地方以及冷藏库的门口温度较低,宜存放奶类、肉类、禽类、水产类物品。

5、加强对库存物品的计划管理,坚持“先存放,先取用”的原则,交替存货和取用。

6、每天对冷藏库进行清洁整理,定期检查原料质量,并定期对冷藏库进行清理、消毒,预防和杜绝鼠虫侵害,保持其卫生整洁。

7、控制有权进入冷藏库的人员数量,计划、集中领货,减少库门开启次数;由专人每周周二、周五盘点库存情况,报告办公室。

8、经常检查,保持冷藏库达到规定的温度;如发现温度偏差,应及时报告配送主管与工程部联系解决。

二、冷冻库(温度-18℃以下)

1、冷冻库只存放厨房备用食品、原料及其盛器,不得存放其他杂物;员工私人物品一律不得存入其内。

2、坚持冻藏食品及原料必须处在冰冻状态才能进入冻库的原则,避免将已经解冻的食品及原料送入冰库。

3、所有冻藏食品及原料必须注明入库日期;区别库存食品及原料不同种类、性质,固定位置,分类存放,并严格遵守冻藏期限的规定。

4、冻藏大块原料单独存放，小型及零碎原料置盘、箱内集中存放；所有物品必须放在货架上，并至少离地面 25 厘米，离墙壁 5 厘米。

5、加强对冻藏品计划管理，坚持“先存放，先取用”的原则，交替存货和取用。

6、定期对冷冻库进行清洁整理，定期检查食品及原料质量，并定期对冷冻库进行清理、消毒，预防和杜绝鼠害发生，保持其卫生整洁。

7、控制有权进行人冷冻库的人员数量，计划、集中领货，减少库门开启次数；由专人每周定期盘点库存情况，报告办公室。

8、经常检查，保持冷冻库达到规定的温度；如发现温度偏差，应及时报告配送主管与工程部联系解决，不得自行修理。

9、原材料、成品库房管理制度

1、认真检查库房周围有无污染源。

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

3、库房要作好防蝇、防尘、防鼠工作，保证库内无蝇、无鼠、无有害昆虫等。

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

5、严禁在库房内存放杀虫剂、农药、~~药物~~和其他有毒有害物质。

6、有异味的食品应密闭存放，防止串味。

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

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

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

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

11、非库房人员，不得擅自进入库房。

12、不得将库房内物品擅自借给使用单位和个人。

10、食材配送日常工作质量检查制度

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

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

2、各项内容的检查分别或同时进行。

(1) 卫生检查：每日一次，包括食品卫生、日常卫生、计划卫生；

(2) 纪律检查：随时，包括工作纪律，考勤考核，规章制度等；

(3) 设备安全检查：每月二次，包括设备使用、维护安全工作；

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

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

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

5、对于屡犯同类错误，或要求在限期内改进而未做到者，应加重处罚，直到辞退。

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

11、食材配送中心及加工中心厨房卫生制度

一、个人卫生

1. 食品配送公司所有工作人员必须健康检查合格，各项卫生法规培训合格后方能上岗。

2、所有工作人员必须随时保持个人清洁卫生及仪表仪容整洁，符合标准。，保持良好的卫生习惯。

3、勤剪指甲。指甲长度不超过 0.1 厘米，避免指甲缝藏纳污垢，影响食品卫生和个人健康。

4、工作操作前、便后、休息后、中途离岗后，从地上拾起污物或手接触污物后等都必须将双手洗净，消毒、保持双手清洁。

5、工作中不戴戒指或手镯，不准涂抹指甲油，以免污染食物和影响到洗手消毒。

6、坚持勤洗澡、理发、洗头，男员工头发不盖耳为准，女员工头发不过肩为准。

7、为防止个人日常穿着衣服中带有尘土，细菌而污染食品，坚持勤洗换衣服、被褥，保持个人服装整洁。

8、工作服应经常换洗，被污物污染后立即更换。以保证工作服的整齐卫生。

9、工作服应合身、衣领、衣袖、衣长应全部盖住内衣。佩带好工号牌。

10、工作帽应能容纳全部头发、防止头发、皮屑落到食品中。

二、食品卫生

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

2、加工制作时必须对原料进行严格检查，冲洗、浸泡消毒、漂洗，保证食品卫生。

3、生、熟原料加工场所必须严格分用实行工具，用盛具专用制。

4、外购食品做好各项验收工作，合格后方能制作和配发。

5、已加工或已成品的食品必须做好保洁工作，防止污染。

6、严格执行国家卫生行政部门批准的“食品添加剂，使用范围和使用量”的规定标准，严禁超标。

8、原料、食品与半成品保管执行隔离制度，以保证使用合格和卫生安全。

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

10、食品加工前严格执行原料的选料，备料标准。

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

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

13、鲜活原料应体壮，色泽正常，无病符合规格要求，达到使用标准。

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

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

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

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

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

19、洗涤消毒程序：一洗、二清、三消毒、四保洁。

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

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

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

23、成品制作不得随意滥用药物(香料除外)。

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

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

26、定期和随时清洗冷库、食品柜、货架、保证卫生和物料存放的卫生安全。

三、环境卫生

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

2、各加工间要求明亮、通风、清洁卫生。

3、各种设备、工台要求干净光亮，现本色。

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

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

6、保持地面卫生。现瓷砖本色，无污物，无废渣，无油渍。

7、保持下水道畅通。并随时用热碱水或下水道清洗剂冲洗。

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

9、各加工点要求做到无鼠、无蝇、无蟑螂、无蚊虫等，保证各方不受污染。

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

11、卫生工具、清洁剂等用后放在规定的地点，并保证清洗工具的清洁卫生。

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

13、保持消防设备的外部卫生。

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

15、所有区域必须无蚊、蝇、老鼠和蟑螂，无蛛网，无灰尘。

16、货架、冷库内的物料，成品按类分开，摆放整齐。

17、各班组制定日常卫生、计划卫生的工作安排，并严格执行。

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

12、食材配送设备及用具管理制度

1、所有设备、设施、用具实行文明操作，按规范标准操作与管理。

2、对所有设备、制定的保养维护措施，人人遵守。

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

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

5、一切特殊工具，由专人保管存放，借用时做记录，归还时要点数和检查质量。

6、所有用具以旧换新，并需办理相关手续。

7、一切机械、用具、厨具具（包括零部件）不准私自带出。

8、一切机械、用具、厨具应轻拿轻放，避免人为损坏。

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

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

13、食材原材料入库管理制度

一、食品原材料验收

库管对供应商及采购员配送的食品材料无论多少、大小，都要进行验收，并要做到以下几点：

1、发票与实物名称、规格、型号、数量不相符时不验收。

2、发票上的数量与实物数量不相符，但名称、型号、规格相符，可按实际验收。

3、对购进的食品原材料，坚决按照公司规定的质量标准进行验收，不可违反，对不新鲜、味道不正、质量不合格等情况的食品原材料，绝对不收，立刻退货，并按照双方合同接受处罚。

4、对验收的食品原材料，每天进行抽样化验检查，并化验结束后通知检验结果。不符合检验标准的实行退货处理。

二、验收人员行为规范

1、验收人员必须以公司利益为重，坚持原则，秉公验收，不图私利。

2、验收人员必须严格按照验收程序完成食品验收工作。

3、验收人员必须了解即将取得的食品原料与采购订单上的质量要求是否一致，拒绝验收与采购单上规定不符的食品原料。

4、验收人员必须了解如何处理验收合格的物品，并知道发现问题如何处理。如果已验收的食品原料出现质量问题，验收人员应负主要责任。

5、根据发票检查进货。

6、货品验收无误，即填写进货验收单，正确记录供货单位名称、收货日期以及各种食品原材料的重量、数量、单位和金额。验收人员在送货发票上签字，接收食品材料。

7、验收完毕，货品交由仓库负责保管，并盖章确认。验收章的内容包括验收日期、验收员签字、采购供应签字、主管人员签字。

8、填写验收报表，将票据表格及时送往财务部。并将所有发货单、发票等有关单据及进货日报表及时送交财务部，以便及时核算等。

9、验收合格的物品，除直拨之外一律要进仓保管。

10、进仓的物品一律按规定的位置排放。

11、排放要有条理，注意整齐美观，不能挤压的物品要平放在货架上。

12、凡入库食品，要逐项建立登记卡片，食品材料进仓时在卡片上按数量加上，发出时按数减去，结出余数，卡片固定在食品材料的正上方。

14、食材原材料出库管理制度

一、权责

1、领货员填写食品原材料领料单并签名。

2、领货单位负责人签字。

3、库房保管员签字。

4、仓库发货。

二、领用食品原材料，应提前做计划，并报配送中心准备。

三、配送中心按计划编排每天发货的顺序、目录，准备食品原料，方便取货人员领取。

四、领货要求专人负责。

五、领货员要填写食品原材料领料单并签名，库管凭单发货。

六、领货单一式三份，领货单位自留一份，负责人凭单验收。库管一份，凭单入账。

食品会计一份，凭单记明细帐。

七、发货时库管要注意物品先进的先发、后进的后发。

八、食品原料一般按进价发出，若同一种材料有不同的进价，一般按平均价发出。

15、食材原料盘点制度

一、权责

1、由库管及配送中心主管负责盘点工作。

2、由本公司助理及食品配送财务会计负责盘点监督。

二、库管开单或记账时前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。

三、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。

四、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。

五、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。

六、库存食品原料每月定期盘点，并且无条件接受随时抽查。

七、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。

八、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。

九、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。

十、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。

十一、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。

十二、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，一律上报管理公司，听后处理。

16、食材安全应急预案

一、制定目的：

为有效预防、及时控制和减少食品安全事故的危害，确保事故处理工作高效、有序地进行，最大限度地减轻事故造成的损失，切实保障宾客、员工的身体健康和生命安全，依据相关法律法规，结合本项目实际，特制定本食品安全事故应急预案。

二、适用范围：

1、适用于餐饮服务环节发生食物中毒、食源性疾病、食品污染等源于食品对人体健康有危害或者可能有危害的食品安全事故；

2、适用于因人为恶意破坏引发的隐含重大食品安全风险，有可能造成严重社会影响的食品安全事故。

三、预防措施：

1、预防为主，常抓不懈：

各部门在各自的职责范围内，对可能发生的食品安全事故进行分析、预防，并有针对性地制定事故应急处置预案，及时采取有效预防措施，防止重大食品安全事故的发生。

2、统一领导，分级负责：

总经理是公司食品安全监管工作第一责任人，负责对重大食品安全事故的应急处理工作，并根据食品安全事故的级别，组织实施分级监控、分级管理。

配送经理是食品安全管理工作第一责任人，负责食品安全日常管理工作的组织、落实。

其他负责人对各自职责范围内的食品卫生安全工作负责，在及时上报的同时，迅速采取救治和控制措施。

四、组织机构及职责：

1、食品安全领导小组：

组长： 总经理

副组长： 副总经理 行政人事总监

成员： 配送部门经理、厨师长、采购主管、安全主管、厨房各区域负责人

2、领导小组职责：



当发生重大食品安全事故时，领导小组负责食品安全事故应急处理工作的统一领导和指挥，主要职责包括：

- 组织、协调和实施食品安全事故应急处置；
- 向有关食品卫生安全监管部门通报相关信息；
- 协助相关主管部门开展食品安全事故调查工作；
- 与新闻媒体联系，通报或发布有关情况。

3、各成员职责：

总经理对食品安全监管工作负责；

配送部经理是食品安全管理第一责任人；

其他负责人对各自职责范围内的食品卫生安全工作负责；

应急处理程序：

1、严格执行食物中毒报告制度，一旦发生食物中毒突发事件，第一发现者（或接到客人投诉）应立即向配送部负责人或值班经理报告，配送部负责人（值班经理）应立即报告总经理。

2、总经理在第一时间召集食品安全事故应急小组成员，即时启动应急预案，及时通知有关人员赶赴现场，按照分工开展工作，并立即将中毒人员送医院抢救。

厨师长负责封存保留好可疑食物及餐具，留样品保留待查，必要时送往卫生防疫部门进行检验，为确定食物中毒提供可靠的情况。。

3、安全主管负责组成外围警戒人员，严禁无关人员进入现场和厨房区域。对可疑投毒事件，除向当地公安部门报警外，及时控制可疑人员，积极协助公安部门调查。

4、行政人事总监负责安排救治人员的陪护和食宿，安抚中毒人员及亲属情绪；

5、及时向主办单位及当地卫生防疫部门报告有关处理情况。

五、后期处置

应急处理程序：

发生食物中毒后在向有关部门报告的同时要保护好现场和可疑食物，中毒者吃剩的食物和排泄物（呕吐物、大便），炊事用具，饭菜成品，半成品，留样品等保留待查，以便卫生部门检验，为确定食物中毒提供可靠的情况。每天留取食品样本，24小时后，一切正常后处理掉。

六、应急保障工作

保证在食堂要求的时间内，完全补充食堂所需要的各种食材。

办公室做好后勤保障工作，保障抢救机动车、药品、消毒用品到位，保障抢救中心必须品的供应。

七、如实反映情况

负责人及与本次中毒有关的人员，如食堂工作人员、分餐人员及中毒人员应如实反映本次中毒情况，将中毒人员所吃的食物，进餐总人数，进餐而未发病者、中毒者的主要特征，可疑食物的来源、质量，存放食物条件，加工烹调的方法和加热的温度、时间等情况如实向有关部门反映。

八、食品安全日常工作要求

1、食品原材料要到信誉好的正规厂家或商家购买。督促库管把好进货渠道，做好索证、检查产地标识、保质期。

2、掌握好食品原材料库存量及存放时间，妥善保管，不得出现发霉变质现象。仓库内要做好灭鼠工作。

3、原材料的贮存要分类、分架、离墙、离地；食品的存放、加工、分发要做到生熟分开。

