

格式六：

六、技术部分（格式自拟）

（一）配送方案



1、配送流程方案

每天下午做好每日商品订单（如有特殊情况需加减量，同时报至采购员和配送中心负责人），配送中心提前将订单汇总，结合配送中心安全库存量，给采购员下达采购量。

（1）信息中心

信息中心指挥和管理着整个配送中心，它是配送中心的中枢神经。

它的功能是：对外负责收集和汇总各种息，包括销售、订货信息，以及与部分我公司联网的信息，并根据这些信息作出相应的决策；对内负责协调、组织各种活动，指挥调度各部门的人员，共同完成配送任务。

（2）仓库

收货区：在这个作业区内，工作人员须完成接收货物的任务和货物入库之前的准备工作，如卸货、检验、票据等工作

储存区：在这个作业区里分类储存着接收后的货物

理货区：理货区是配送中心人员进行拣货和配货作业的场所。

配装区：在配装区内，工作职员要根据每个客户的位置、货物数量进行分放、配车，并确定单独装运还是混载同运。

发货区：发货区是工作人员将组配好的货物装车外运的作业区域。

加工区：在这个区域内对收进的干货进行整理加工分拣。

其流程如下：

配送中心定货→客户收货

干货的配送流程：

订货：是配送中心运作周期的开始

收货：收货包运收货和验收入库

加工：包括两方面的内容：一是制成品加工。二是初级产品加工

储存：储存主要是为了保证销售需要，但要求是合理库存，同时还要注意在储存业务中做到确保商品不发生数量和质量变化。

配货：根据信息中心打印出的要货单将货物挑选出来的一种活动

送货：送货包运装车和送货两项活动。

配送工作过程要求

配送员必需以安全配货任务为第一准绳。每天检查车辆的油、水、电。出现问题第一时间向主管领导汇报。

配送员必需按照公司规定的行车路线及时间准时出车，正常情况下需按时抵达各配货地点，前后可浮动10分钟，特殊情况破例。

装货时配送员必须到现场，配合仓库人员仔细检查各配送点货物的数量、品种以及摆放安全等。验货装车完毕后，司机须在出货清单上签收进行接货认可。

配送员在运输过程中应小心驾驶，保持车辆平稳，确保人员、车辆、货物安全到达目的地。

在配送货物过程中，遇有特殊情况造成正常配送时间有延误的，须及时通知相关配送点负责人。

配送员必须认真进行运输配送，如在运输途中发生故障、意外事故或货物损坏情况的，须第一时间通知部门负责人。

行程登记表（到达配送点后需对方确认时间）每周一交至办公室。

配送完货物后，司机必需返回公司待命，若司机违反规定导致车辆和货物丧失的，由司机承担全部义务。

及时向部门负责人反馈在配送过程中存在的问题，不断优化配送流程。

客户退换货需带回总仓的，应及时和仓库管理员进行有效沟通，比如需要冷藏的或者易碎物品。及时存放到冷库或者指定位置。

配送结束后返回仓库的周转箱必须放到指定位置不得随意堆放。

仓储设备：

设备有仓库、电脑录入系统、包装机、保鲜设备、货架

（4）总体规划：

下订单的内容填写完整。

订单生成厂商订货单、拣货单。

厂商到货。

验收：依照合同处理，由采购追货予以补足

分级：按高级和低级分类

包装：使用规定的包装材料及型号

把数量分配完成，在贴标的同时依据分货表的数量，即刻安排送货。

（5）运输方式

公路运输

（二）食品质量控制方案

本公司为切实做好学生食堂食品原材料供应服务，本着“为下一代的健康负责”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。在供货期间不销售假冒、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，并承担一切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。

二、在服务期限内保证按时、按质、按量将食品原材料配送到所负责标段的各级各类学校；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、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《动物检疫合格证》。

四、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。

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、本公司设立电话专线、专员为该项工作提供服务，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。

七、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。

八、控制方案

1.1 配送员选定

一、配送员岗位

我公司所聘用的配送员均具有具有初中以上文化程度、体健貌端，热爱本职，技术全面，有一定的独立操作能力。录用之前都会进行岗位培训，知识技能考核，通过之后才能入职。我公司保证为贵公司进行食材配送的配送员有丰富的配送经验，保证食材配送安全可靠。

二、配送员工作纪律

- 1、严格遵守公司的考勤制度及其他相关规章制度。
- 2、不得无故拖延送货时间或拒不执行配送计划。
- 3、上班时间不私自无故外出。

- 4、服从配送主管的领导。对工作安排有异议，要在工作完成后向上级汇报
- 5、任何时候,配送员必须随身携带手机并保持开机,对公司领导或管理人员的呼叫,应及时应答。
- 6、遵守公司的规章制度,服从领导的安排与调遣。

三、安全出车

1、出车前认真核对商品与出货单,回货单是否一致,包装是否完好,认真填写配送单据记录,检查所载货物情况完好,认真核对成品和出货单,所有单据准确无误。确认货物及单据,货物是否与清单一致。

- 2、安全准时无差错的送货给客户,并能提出好的改善意见,不与顾客发生冲突,客户满意度100%
- 3、出发前与客户取得联系,了解客户是否在家,,如在家务必做到送货上门,如不在家,与客户商定另一送货时间,并上报主管备案。

- 4、在送货过程中,一定要安全送达,注意交通,不要为了赶时间而闯红灯。
- 5、在运送过程中,如丢失货物,数目不清,造成的损失,由该配送员全权负责。
- 6、途中耽误不能及时送货,要和公司取得联系,方便公司另行派车安排。

四、规范服务.

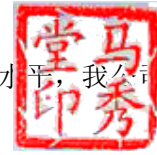
- 1、配送人员穿着干净整洁,养成良好的生活习惯,注重个人的形象言行举止。
- 2、尽心、尽力、尽职、尽责地做好本职工作,注重学习与提升,能力的提高,个人素质与涵养的提升。
- 3、车身干净、清洁,无污渍。
- 4、对顾客的抱怨要有耐心倾听,做好解释工作。
- 5、不乱发牢骚和怨言,团结同事,严禁带着情绪工作。
- 6、做好客情,按规定及时调换货。
- 7、要保证终端定单的及时准确送达,端正服务态度,提高服务质量。
- 8、与供应商往来中严禁发生乱赊欠行为,如因乱赊欠行为、情节严重并造成影响或后果的,承担相应责任及损失。
- 9、保证公司相关设备的维护工作,做到及时、有效。无法处理的要及时上报。如拖延或处理不当,造成严重后果的,须承担相应责任。
- 10、送货必须穿工装,上门后一定要注意服务态度,做到微笑服务,并报出自己的身份
- 11、对顾客的一些失礼言行,要克制忍耐,不与顾客发生争执,服务过程中出现的差错或接到顾客的投诉,应向顾客致以歉意,并谦虚的接受顾客批评。
- 12、遇到突发事件,要保持冷静,在不违反公司原则的情况下灵活处理。
- 13、验收过程中发现质量有问题的服务:
送货当场发现的,属于质量问题的,要帮助客户做好换货登记,不是当场发现的,做好详细记录,承诺顾客24小时内会给顾客一个满意的处理方案,并上报主管处理。
- 14、出现货品外包装破损退货情况时,免费为客户更换货品。
- 15、订单出错时的服务:

联系主管, 确认订单出错的原因. 因配送人员的原因出错, 向顾客表达歉意, 并及时调换货. 如因顾客原因出错, 做好顾客的解释工作。

禁止收取顾客任何赠品及财物。

1.2 驻点服务

为了更好的为客户服务, 提高客户的满意度, 充分体现我公司的优质服务水平, 我公司设立了驻点服务。



一、驻点的确立

我们通过设立工作点定时、定点的为客户提供服务, 满足客户的需求, 提高工作效率, 也为公司与客户提供了更为直接的交流机会, 便于公司在第一时间了解客户信息, 及时调整经营服务策略, 从而更好地开展服务工作。

二、驻点服务内容

1. 定期上门服务: 由营业员与客户按双方约定时间, 通过“点对点”上门服务, 减少单位食堂人员或员工外出采购, 提高工作效率。
2. 推广公司产品: 通过特色的店面广告, 产品摆放位置显眼, 陈列有特色, 吸引顾客。
3. 听取意见建议: 广泛听取各方的意见和建议, 切实掌握市场情况和热点、难点问题。
4. 指导解决问题: 针对各工作点存在的影响和制约发展的突出因素以及市场关注的热点难点问题, 深入调研分析, 指导工作点进一步理清思路, 完善措施, 需求解决的对策和解决办法。



三、驻点人员工作要求

1. 服务要求

- (1) 定期的电话回访
- (2) 熟练操作系统
- (3) 每日报告及总结
- (4) 每日数据的统计 (店铺客流量多少、客单价多少、购买量、消耗积分、员工认知度有多少、视频和相片等)
- (5) 及时处理客户意见及投诉
- (6) 为客户推广产品

2. 服务注意事项

- (1) 注重着装和仪容仪表, 有基本的服务礼仪
- (2) 自觉主动协助工作点的工作
- (3) 服务态度良好, 不可与客户发生争吵
- (4) 定期巡查工作点相关设备的使用情况并登记。

1.2.1 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24小时内绝对满足完成配送任务。部分食材24小时内送达。

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

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

6、要了解和熟悉客户的情况，掌握其运作规律，订货规律，用料规律。如：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，与马香公司反应协商落实。

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。

1.2.2 特色服务

(1) 在您下单的第一时间，我方提供“一对一”客服服务，对您的订单进行核实，包括下单商品名称、数量以及每个商品的要求和送货时间，同时提供个性化的专属服务（如：去鳞、宰杀、真空包装等），并且按照客户要求的配送时间，准时送达。

(2) 我们将为客户提供7天×24小时客服服务，客户可以通过我们的服务电话向客户服务中心提出服务申报，咨询产品相关信息和售后问题。客户服务中心由专人值守，我们保证用户的问题得到及时的响应。

(3) 专业的客服人员，熟悉了解和掌握商品分类、价格、性能，在您来电咨询的第一时间为您解答各项问题。

(4) 我社将由专人对客户性质、需求及下单情况进行跟踪记录并作为用户档案记录在册，以便为今后服务提供更加切实、合理的信息，更好地服务于客户。客服专员将对商品质量，服务态度等进行回访。公司物流部与客服部每天上午会集中反馈意见，制成反馈表，移交采购部，由采购部专员核实并解决反馈问题，客服人员会将处理结果通知客户。

(5) 对于大型食堂，我们将配备固定的配送车辆与专业的配送人员，更好地熟悉、了解客户需要，满足客户需求，更好地服务于客户。

(6) 及时有效处理投述问题：接到用户的投述电话，客服人员第一时间与检验人员以及供应商进行核实，10分钟内会给用户回拨电话，告之用户存在问题的原因以及我们的处理方式。若有要求退货的，我们会按照退货政策给予退货。

1.2.3 驻点服务承诺

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：



一、保证配送的食材质量。所有蔬菜等等保证来自长期合作蔬菜基地，任何时处不售假冒、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 and 法律责任。

二、保证提供每日食材的质量检验报告，我配送部每天有一个工作人员，保证在食材送到食堂后，收去食品样品送到检疫局检验检疫技术中心，保证在当天食堂开餐前提供每日食材质量检验报告。保证送货品种齐全、数量准确，所有送货数量以客户验收为准。

三、不需要加工的食材，在招标方规定的时间内送到指定地点，对于现场加工食材，保证提前完成加工，保证有配送应急预案。每天的供货时间（包括客中临时加单、补货）由客户指定，保证在规定的时间内送货上门，如超过规定时间30分钟罚款当次金额5%，超过1小时罚款30%。如有意外情况，我们可以保证从配送部最近的摊位配送食材来供应。



四、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。

五、本项目我配送部固定人员为10人，我方派专车和专人，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。

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为食堂服务。

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

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

八、配送部严格执行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。

九、严格按照HACCP为依据建立食品安全管理体系并贯彻执行。

十、以ISO9001:2000标准建立“质量管理保证体系”，确保产品品质。

十一、严格按照国家饮食卫生标准执行各项操作；

十二、严格履行合约条款，保证品质，份量，用心服务；

十三、100%做到管理规范化、标准化，操作流程化，形象统一化；

十四、我方所有员工身体健康并持有效健康证并接收合作客户的相关纪律约束；

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

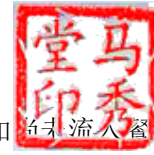
十六、100%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的工业安全如火灾等事故，我配送部承担全部责任和损失；

十七、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；

十八、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。

1.3 换货补货承诺

为提高服务质量，更好的为客户服务，在此对换货补货作出相应的承诺：



1、加强事前管理，努力杜绝不合格食品流入贵单位；

2、配送期内，如出现卫生安全质量问题，立即配合贵单位，妥善解决，如食品流入餐桌，我司立即收回重新发货，并同意扣除该批物资货款10%；

3. 若因质量问题，贵单位要求退换货，我单位无条件答应。

4、配送的食品质量问题引发食品安全事故的，自愿中止配送送货并废除协议并承担相应违约责任；

5、配送期内，如确应我司所供货物质量问题造成食物中毒等其它严重后果的，我司愿承担一切经济责任和法律责任。

6、食品数量，是配送质量的重要内容之一。为了提高配送质量，我公司在食品数量保证上作出如下承诺：所有标准包装食材，根据包装上标明的重量，进行抽检，确保份斤充足，保障客户利益；

7、所有非标准自行分装食材，严格按照标准，进行称重分装。每天称重前，对计量器具进行校准，确保计量器具准确。称重时，不得所缺斤少两，尤其对于含水量较多的蔬菜，要适当增加重量，以防止水分流失后验收时份斤不足。

8、贵单位验收称重时，如发现份斤不足，如可确定是水分流失的因素，同意在配送数量中进行扣除，或按照贵单位要求，立即进行就近补货，决不影响贵部正常用餐。

9、贵单位如有发现我公司在配送中故意短斤缺两情况，愿意按照缺一罚十的标准，接受贵单位的惩罚处理。

10、对于平时所有补货、退货、换货接到客户反应电话，10分钟内给出相应解决方案，根据客户要求和双方约定时间限制，保证在客户约定时间内完成相应的补换货工作。

11、若招标人对我社所供商品在销售过程中不满意或库存较大，只要不影响第二次销售，并且不超过规定的退货期限，均由我社负责处理。

12、若招标人提出对商品质量、价格、数量有疑问，常规问题我社将在30分钟内做出答复和处理，1小时以内一定给招标方满意的结果。

1.4 特殊配送

一、特殊配送服务

1. 无盲点配送

我公司在各地设有服务点，自有货车、冷藏车等，能过实现本地区的无盲点配送服务，我们配有专业的配送员，可在客户指定时间送货上门。

2. 加急服务

随着用户需求的不断提高，我公司还可提供专车专送服务，以确保货物的及时性和安全性；客户在要求送货时如果需要加急，我公司会确保货物的及时发运，快马加鞭送到客户手上。

二、配送作业管理

配送作业过程包括计划、实施、评价三个阶段。

(1) 制定配送计划

配送计划是根据配送的要求，事先做好全局筹划并对有关职能部门的任务进行安排和布置，全局筹划主要包括：制定配送中心计划；规划配送区域；规定配送服务水平等。制定具体的配送计划时，应考虑以下几个要素：连锁企业各门店的远近及订货要求，如品种、规格、数量及送货时间、地点等；配送的性质和特点以及由此决定的运输方式、车辆种类；现有库存的保证能力；现时的交通条件。从而决定配送时间，选定配送车辆，确定装车货物的比例和最佳配送路线、配送频率。

(2) 配送计划的实施

配送计划制定后，需要进一步组织落实，完成配送任务。

首先应做好准备工作。配送计划确定后，将到货时间、到货品种、规格、数量以及车辆型号通知各门店做好接车准备；同时向各职能部门，如仓储、分货包装、运输及财务等部门下达配送任务，各部门做好配送准备。然后组织配送发运。理货部门按要求将各门店所需的各种货物进行分货及配货，然后进行适当的包装并详细标明门店名称、地址、送达时间以及货物明细。按计划将各门店货物组合装车，运输部门按指定的路线运送各门店，完成配送工作。如果门店有退货、调货的要求，则应将退货商品随车带回，并完成有关单证手续。

三、配送合理化可采取的做法

1. 推行一定综合程度的专业化配送

通过采用专业设备、设施及操作程序，取得较好的配送效果并降低配送过分综合化的复杂程度及难度，从而追求配送合理化。

2. 推行加工配送

通过加工和配送结合，充分利用本来应有的这次中转，而不增加新的中转求得配送合理化。：同时，加工借助于配送，加工目的更明确和用户联系更紧密，更避免了盲目性。这两者有机结合，投入不增加太多却可追求两个优势、两个效益，是配送合理化的重要经验。

3. 推行共同配送

通过共同配送，可以以最近的路程、最低的配送成本完成配送，从而追求合理化。

4. 实行送取结合

配送企业为用户建立稳定、密切的协作关系，配送企业不仅成了用户的供应代理人，而且承担用户储存据点，甚至成为产品代销人，在配送时，将用户所需的物资送到，再将该用户生产的产品用同一车运回，这种产品也成了配送中心的配送产品之一，或者作为代存代储，免去了生产企业库存包袱。这种送取结合，使运力充分利用，也使配送企业功能有更大的发挥，从而追求合理化。

5. 推行准时配送系统

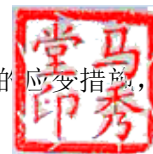
准时配送是配送合理化重要内容。配送做到了准时，用户才有资源把握，可以放心地实施低库存或零库存，可以有效地安排接货的人力、物力，以追求最高效率的工作。另外，保证供应能力，也取决于准时供应。从国外的经验看，准时供应配送系统是现在许多配送企业追求配送合理化的重要手段。

6. 推行即时配送

即时配送是最终解决用户企业担心断供之忧，大幅度提高供应保证能力的重要手段。即时配送是配送企业快速反应能力的具体化，是配送企业能力的体现。即时配送成本较高，但它是整个配送合理化的重要保证手段。此外，用户实行零库存，即时配送也是重要手段保证。

四、意外情况时的应变处理

在配送过程中发生异常情况时，我们除了启动控制系统外，还必须有相应的应变措施，即应变计划。异常作业发生时的作业应变计划应包含下列几项：



1、订单处理异常的应变计划

(1) 订单处理的主要工作为接单后客户、订单数据的确认、存货查询、订单整理与编号，其作业异常状况就包括客户订单的突然取消或变更，由于不正确的订单数据会造成往后配送作业计划订定的不正常，因此应变的方式应迅速将正确的订单数据传送给下游部门，若下游不正确的配送计划已进行，就必须加以修正并将修正后预估的作业进度回报给决策中心进行监控、确定，直至作业正常，例如因订单信息传达错误所造成的拣货作业异常，企业确认异常后必须将正确的货物加入拣货作业中，并加派人员或机具进行拣货作业，期望能符合原订的拣货作业进度，并将落后的作业时间控制于最小的范围，也就是说若拣货作业的进度势必将无法达成时，企业必须透过各种手段将落后的进度控制在尚能经由下游作业改善来达成任务的程度。因此愈是上游的配送作业计划若发生异常时，将有较多的机会来进行改善的措施，但也因此上游配送作业计划的监控变得格外重要。

(2) 订单处理发生异常除了指订单信息的不正确外，还包含存货的不足，当此种状况发生时，决策者就必须考虑若要在时间内补足存货将会造成多少额外的支出，或者考虑客户对于公司的贡献，有时企业虽然支出更多的作业成本，但却保住公司的服务品质、形象，这部份的应变计划应属营运管理的一部分。

(3) 由于订单处理部门常与客户直接接触的部门，因此异常状况发生的原因有可能是由客户无心造成的，所以在应变计划执行时，其所额外增加的成本应由客户来负担，若客户不愿意负责这笔费用，就必须接受不正常的配送计划。

2、拣分货异常的应变计划

(1) 若异常是由于进度落后所造成的，我方将加派人员拣分货或调整拣货分顺序，将配送时间限制较宽松的订单货物的拣货作业顺序延后，或额外订定新的拣分货作业，以插单处理的方式与原计划同步进行拣分货作业；

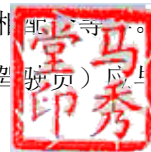
(2) 若异常是由于货物状态、数量与原计划不同所造成的，我方就必须紧急查询配送中心的存货，若尚有存货，则应将数量不足或状态不正确的货物补足，倘若存货不足，就必须向其它单位或相关企业紧急调度，最后若仍无法解决，就必须尽早通知客户，并洽谈相关的补救方法与赔偿事宜，而由于计划已无法补救，我方可考虑删除或延后进行该项异常的拣分计划，此时下游相关的配送计划也应随之改变，总而言之，要与客户有良好的沟通与谈判技巧。

3、配送的应变计划

(1) 计划的变更，内容包括配送顺序、配送路径与配送车辆选择的改变，以变更配送顺序而言，若决策者获知配送目标将无法达成，若仍照原计划进行将造成所有订单所应交付的货物全部或部分的延迟，因此应将所有的配送顺序从新订定，使受到延误的客户数量减至最小，由于运输计划的执行必须由驾驶人员进行，依靠的是驾驶的经验与路况的熟悉，因此在改变相关应变措施时除需及早通知驾驶人员外，将重新考虑适合的驾驶人员；

(2) 应变计划则是属于事后的补救，若配送车辆在进行配送时遇到不可抗力的因素，造成无法补救的延误，监控部门就应该及早与驾驶确认并通知客户，让客户提早获得延误的信息以及合理的赔偿。

(3) 异常发生的原因因为配送车辆的不足时，就必须考虑与其它企业或是相关的货运公司调派、租赁车辆，但除非遇到绝对不能延误交货的任务外，以及其它企业的车辆设备无法与控制系统相配等。配送异常的应变计划是达成物流配送控制目标的最后关卡，除了应尽量减少延误的发生外，交货人员（驾驶员）应与客户及配送中心保持良好的联系，才能确保应变计划正确的执行。



1.5 食材配送服务措施

1.5.1 保质期内：自产品验收合格之日起严格按照双方签订的合同书上所承诺保质期限提供上门售后，食材质量一律实行保数量、保质量、保退服务，并提供7×24小时服务体系。保质范围不含人为或不可抗力的因素（自然灾害、地震、雷击、虫害等）造成损坏，本公司将提供最低成本价有偿服务承诺。

1.5.2 售后响应时间和到达现场时间：不论在保质期内或保质期满后，食材在使用过程中如出现变质，立即向客户作出实质性的响应到达现场时间。

1.5.3 定期回访、回访内容服务：食材在验收合格之日起，公司建立客户售后服务档案，长期为客户提供咨询、现场支持服务，质量保障跟踪服务，定期服务。及时反馈信息，在食材保质期内按每3个月定期回访一次。每日电话回访和质量跟踪回访一次，并做好回访记录。



1.5.4 听取、收集客户意见：

1)、本公司为加强对客户的服务，并本着服务人员“顾客第一”的观念，特举办客户意见调查，将所得结果，作为改进服务措施的依据。

2)、客户意见分为客户的建议或抱怨及对售后人员的每月绩效考核之一部分外，对客户的建议或抱怨，售后部应特别加以重视，认真处理，以精益求精，建立本公司售后服务的良好信誉。

3)、售后部门应将当天客户“售后登记表”送至派遣的服务人员手中，当即受理。以凭填寄客户意见调查卡。

4)、对售后人员的品评，分为态度、售后技术、到达时间及答应事情的办理等四项，每项均按客户的满意状况分为四个程度，以便客户勾填。

1.5.5 食材退货帐务处理：

售后部门于接到已结案的“客户售后处理表”依核决的处理方式处理：

(1)、折让、赔款：售后人员应依“客户售后处理单”呈经（副）理、总（副）经理核签及送客户签章后一份存业务部，一份送会计作帐。

(2)、退货、重处理：即开立“食材退货单”注明退货原因，处理方式及退回依据后呈经（副）理核示后，立即办理退货。

1.5.6 管理体制和应急预案措施：

1)、管理体制：

(1)、公司设专门售后服务人员，部门应做好售后服务的备品。

(2)、服务及时率≥95%；客户满意度≥95%；客户抱怨率（确属服务责任的）<2%。

(3)、公司的售后服务机构负责客户反馈信息的收集、投诉的受理，退货处理，并将处理意见和结果及时通报给客户。

(4)、服务人员在服务过程中应使用文明用语，自觉维护企业形象，对不了解的问题不准乱下结论，同时应注意保护本公司形象。

(5)、服务人员在售售后服务完毕后要详细填写售后记录单内容，如果客户不填意见和签名，不要强迫客户签名；客户不满意则跟踪服务直至用户满意为止。



2)、应急预案措施:

(1)、售后服务人员在食材售后现场不能解决问题的，应及时更换食材，尽量不影响客户的正常工作。

(2)、公司配送部应随时有食材备用来应对突发事件的需要。

(3)、服务部门应由专人管理，对信息资源的建设或及时更新，应对客户的需求。

各单位食材需求在1小时内完成的即启动临时需求方案。当食堂临时需求的食材或退还不满意食材时安排专门的应急车辆及人员在食堂规定的范围时间内把食材送到，并且保证食材的新鲜及安全。临时需求要采购的食材保证在半小时内完成采购、配送。

临时需求时间范围：确保1小时内完成单位临时需求食材的采购配送。

临时需求人员车辆调配：公司信息中心收到各单位临时需求时及分配人员进行食材补充采购，调配车辆及人员及时送。



车辆：车辆安排2辆，应急车辆1辆

品质：索票索证、保质保量、蔬菜、可溯源

送达时间：确保1小时内完成各单位临时需求食材的采购配送

1.5.7突发事件应急方案实施步骤:

若我公司发生少送、漏送或是质量不符合要求等情况影响到正常的工作，公司接到单位信息后应立即向公司主管报告并启动应急方案。

接到报告后，公司负责人必须在半小时内立即赶赴现场指挥、协调事件的处理。

若造成贵方不能按时就餐，我公司会根据学院用餐人数提供等值餐品。由此产生的差价或额外的费用及相关经济损失均由我公司承担。

若我公司配送车辆在送货途中遭遇严重的堵车或交通安全事故使得配送无法继续进行，我公司会紧急安排应急车辆前往途中进行货物转运，并及时配送到点，提供一式二份的送货清单予以验收，验收完毕后将食材送到学院指定地点，送达响应时间：30分钟。

据事态发展趋势，如果认为食物中毒事件严重的，经请示值班领导同意后，立即向具有管辖权的疾病预防控制机构、卫生监督部门报告中毒情况、中毒发生时间、中毒主要症状、中毒的人数等，并积极配合校方及食品安全监管部门进行调查，若是我方责任，我公司承担全部责任。如果怀疑与投毒有关，还应向当地公安部门报告。

供应商从人员方面全面保证食品质量安全的

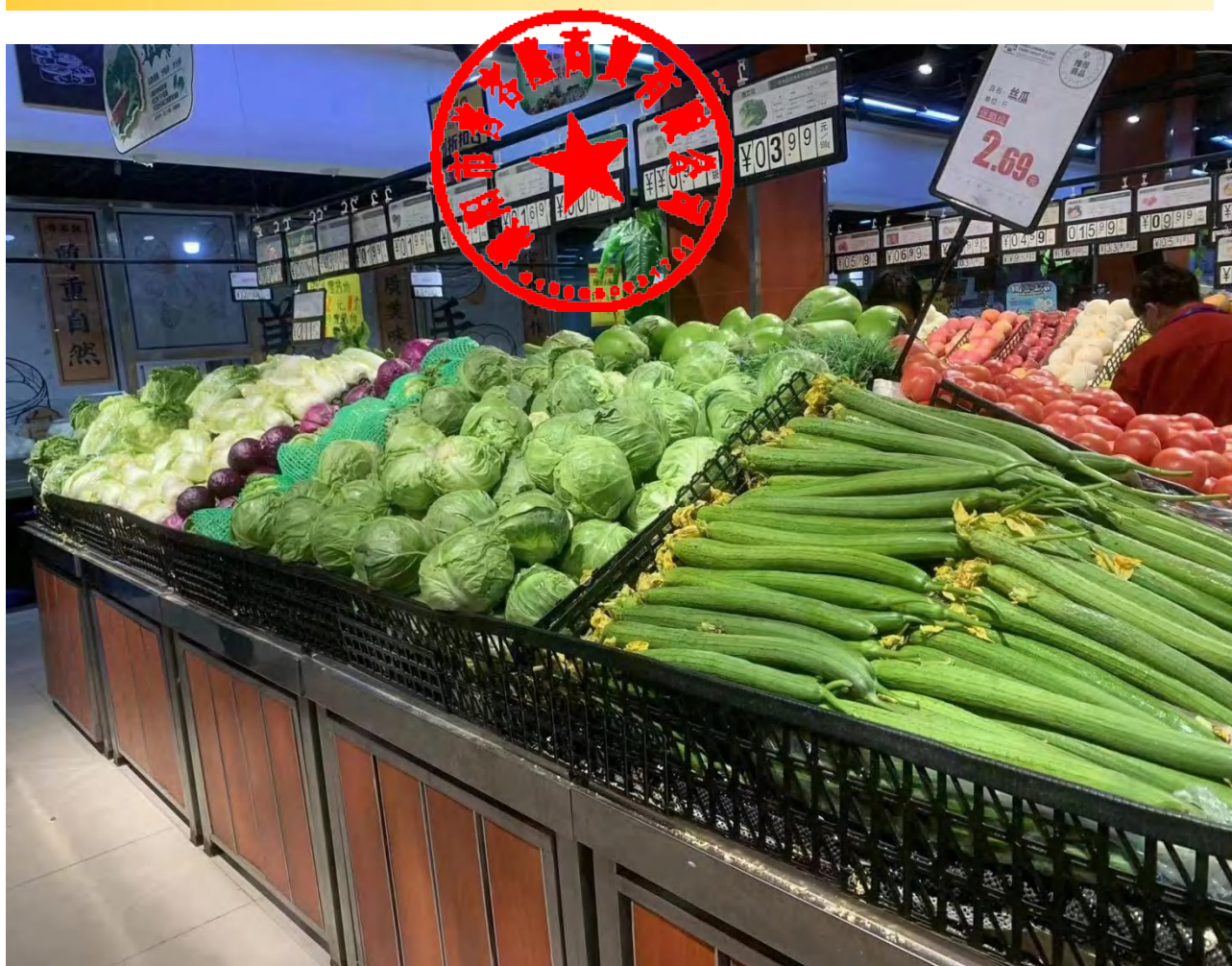
1. 人员保证，所有人员均持有健康证上岗；

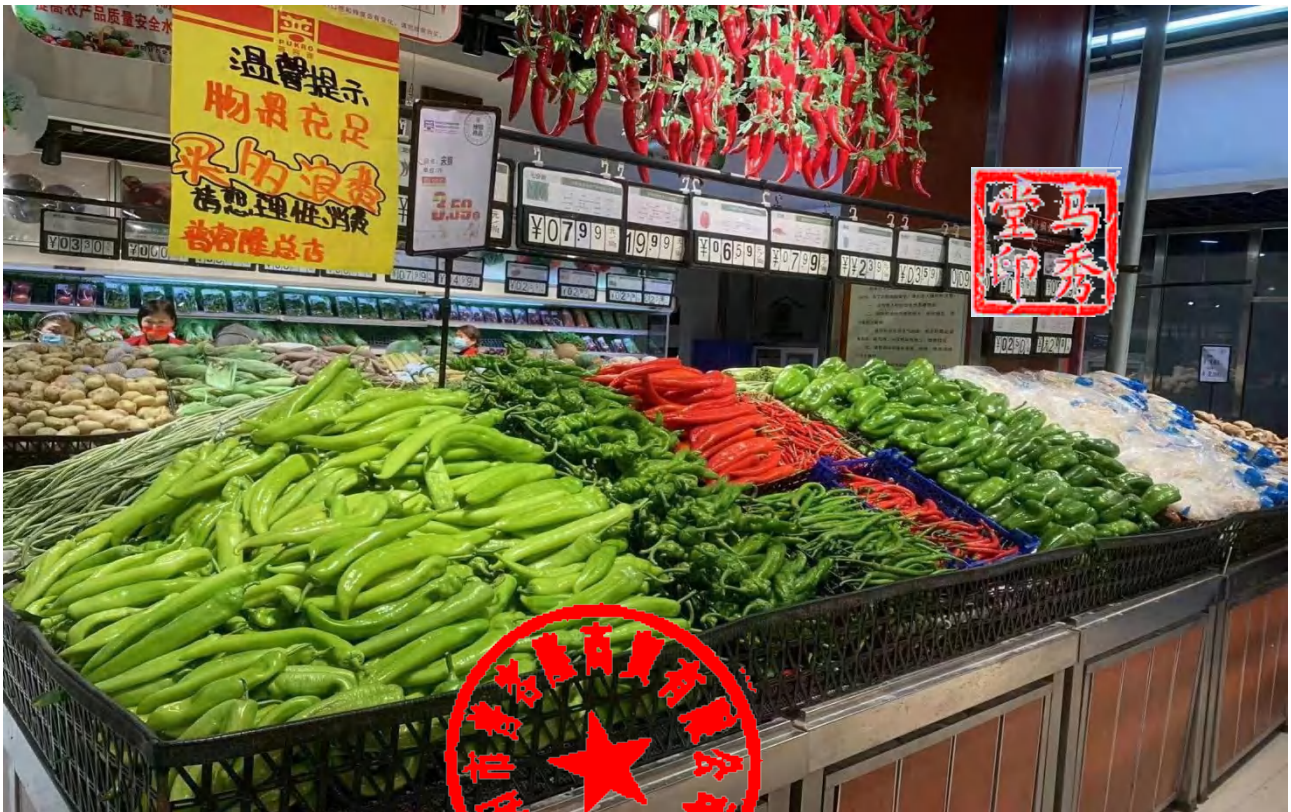
2. 食材保供新鲜及时；

供应商的硬件设施方面全面保证食品质量安全。



晚7点半
200件鸭
胸肉到配
送中心加
班配送至
门店























供应商检验检测等方面全面保证食品质量安全

检验检测

食品的质量和安全需要通过检验和检测来验证和保证。国家有关部门要加强对食品的监督和检验，对食品企业进行定期和不定期的检查和检测，确保食品的质量和安全。

首先，对于食品原材料的检验和检测要进行全面和细致的分析。通过对原材料的化学、物理和微生物指标的检验和检测，确定原材料是否符合国家的质量和安全要求。对于存在潜在安全问题的原材料，要及时采取措施，防止流入市场和给消费者带来安全隐患。

其次，对于食品生产过程中的检验和检测也要进行全面和细致的分析。通过对食品生产过程中的温度、湿度、时间和环境等因素的监测和控制，确保食品生产加工符合相关标准和要求。对于不合格产品和存在问题的生产车间，要及时采取措施，防止不合格产品流入市场。

另外，对于已上市食品的检验和检测也是食品监管的重要环节。国家有关部门要建立健全的食品抽检体系，对市场上的食品进行定期和不定期的抽检和检测。对于不合格产品，要及时进行处理，并追究相关企业的责任。



（三）出现产品质量问题退换货承诺

出现产品质量问题退换货承诺

在购买产品的过程中，我们时常会遇到产品质量问题，这给消费者造成了困扰。为了保障消费者的权益，我们郑重承诺：如您购买的产品出现质量问题，我们将提供退货或换货服务，确保您的满意。

一、退换货政策

我们坚信，产品质量是最重要的。如果您所购买的产品存在质量问题，您在购买之日起的15天内可以提供有效购买凭证和产品完整包装来申请退货。同时，在购买之日起的30天内，我们将为您提供免费的换货服务。

二、退换货流程

为了让您享受到便捷的退换货服务，我们特别设计了以下流程：

1. 联系客服

如果您发现产品存在质量问题，请您尽快与我们的客服部门取得联系，提供产品的相关信息和问题描述。我们的客服将会尽快为您解决问题，并协助您进行后续的退换货流程。

2. 送达退货

在您申请退货后，我们将为您安排物流公司上门取件，您只需将商品用原包装完好地交给物流员工即可。

3. 退款处理

一旦我们收到您退回的商品，并确认其完好无损，我们将为您办理退款手续。退款会在3个工作日内原路退回到您的付款账户上。

三、质量问题保证

我们对产品质量始终抱有极高的要求。为了给您提供最好的购物体验，我们郑重承诺：

1. 严格质检

我们在每批货物发出之前都进行严格的质检，确保产品的质量达到国家标准及行业要求。

2. 提供正品

我们所售卖的所有产品均为正品，来源可靠。若发现假冒伪劣产品，我们将承担一切法律责任。

3. 售后服务

除了退换货服务之外，如果您在使用过程中遇到任何问题，都可以随时联系我们的客服团队，我们将全力为您解答疑问并提供更好的售后服务。

四、免责声明

鉴于一些特殊情况，我们也需要在此做出免责声明：

1. 其他损失

我们对于因产品质量问题导致的其他损失，不承担任何责任。请您在收到商品后仔细检查包装和产品，如若有任何破损或缺陷，请及时联系我们的客服。

2. 不可抗力

由于不可抗力因素导致的产品质量问题，我们将根据具体情况协商解决方案，但不承担全部责任。

（四）卫生管理制度

一、人员卫生管理制度

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，影响食品工作个人健康。
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、衣长应全遮盖内衣。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、食品卫生管理制度

1. 食品加工制作的工具、用具、盛具、设备使用前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、煮熟煮透，以保证杀死食品中的寄生虫，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。物料存放的卫生安全。

三、环境卫生管理制度及垃圾处理制度

1、环境卫生采取定人、定时间、定区域划分、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，干净整洁，。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。

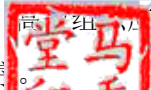
17、各班组制定日常卫生、计划卫生的工作安排，并严格执行。

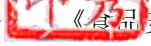
18、对各班组实行卫生目标责任制。下班前必须保证各自负责区域达到卫生标准后方能下班。

食品安全应急预案

1. 总则

1.1 编制目的

建立健全应对食品安全事故运行机制，有效预防、积极应对食品安全事故， 应急处置工作，最大限度地减少食品安全事故的危害，保障公众健康与生命安全，维护正常的社会经济秩序。

1.2 编制依据 按照《中华人民共和国食品安全法》、《食品安全管理办法》 《食品安全实施细则》和《突发公共卫生事件应急条例》等相关法律、法规，特制定本预案。

1.3 事故分级 食品安全事故，指食物中毒、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事故。食品安全事故共分四级，即特别重大食品安全事故、重大食品安全事故、较大食品安全事故和一般食品安全事故。事故等级的评估核定，由卫生行政部门会同有关部门依照有关规定进行。

1.4 事故处置原则

(1) 以人为本，减少危害。把保障公众健康和生命安全作为应急处置的首要任务，最大限度减少食品安全事故造成的人员伤亡和健康损害。

(2) 统一领导，分级负责。按照“统一领导、综合协调、分类管理、分级负责、属地管理为主”的应急管理体制，建立快速反应、协同应对的食品安全事故应急机制。

(3) 科学评估，依法处置。有效使用食品安全风险监测、评估和预警等科学手段；充分发挥专业队伍的作用，提高应对食品安全事故的水平和能力。

(4) 居安思危，预防为主。坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，做好应急准备，落实各项防范措施，防患于未然。建立健全日常管理制度，加强食品安全风险监测、评估和预警；加强宣教培训，提高公众自我防范和应对食品安全事故的意识 and 能力。

2. 组织机构

2.1 应急处理领导小组 组长：财务部经理孙学英

组员：门店店长

2.2 应急处理小组职责：

- (1) 研究本单位食品安全事故有关情况，制定应急管理措施；
- (2) 现场指挥本单位及时、稳妥地处置食品安全突发事件；
- (3) 做好食品安全事故的善后处置工作；
- (4) 保障应急物资、设备供应；

3. 一般食品安全事件的预防

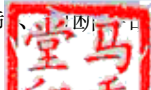
3.1 加强重点品种，尤其是高风险食品品种的日常监管；

3.2 加强对不合格食品相关信息、资料的搜集、整理和分析；对同类不合格批次食品采取暂停销售、召回、封存、退货、销毁等处理；

3.3 对顾客反应的产品质量问题，应立即查验产品检验报告、联系供应商及厂家查明原因；对多位顾客反应的同一产品质量问题，应立即停止销售，查明原因；

3.4一旦确认可能引发食品安全事故的前兆信息时，食品安全应急小组应立即采取防范措施，并向总公司、工商、卫生等部门征询处理意见。

4. 突发重大食品安全事故应急处置

突发重大食品安全事故应立即启动应急处置措施，控制事态发展，果断控制、危害链。4.1 立即停止可能产生危害食品的销售；

4.2立即将发病人员送往医院，并协助医疗机构救治病人；

4.3迅速报告总公司、当地卫生、工商部门；

4.4确定食品包装开启，顾客的食用时间、保存方式、发病时间、症状等情况；

4.5保留、封存顾客食用的食品及工用具，留待卫生机构检验，查明原因；

4.6查明引发事故的食品品种、品名、规格、生产企业、生产批次、检验报告、销售者等基本信息；

4.7 积极配合卫生、工商部门的调查，客观公正地报告食品安全事故的相关情况。

4.8应急处置纪律要求：

(1) 各应急人员要听从指挥，行动迅速；

(2) 应在5分钟内向总公司品质技术、政府事务、媒体事务、保安、营运等部门作食品安全事故简要报告；

(3) 应在2小时内向工商、卫生等行政部门报告事故发生时间、地点、经过、波及范围、造成伤害及死亡人数、事故报告单位及报告时间、报告单位联系人及联系方式、事故发生原因的初步判断、事故发生后采取的措施、事故控制情况及面临的问题等。

(4) 尽可能地提供物资保障，抢救病人。

5. 后期工作

5.1 开展食品安全事故原因分析、责任追究；

5.2 配合监管部门做好涉案食品处理，落实整改措施；

5.3 总结分析应急处置经验教训，提出改进应急处置工作的建议。

（五）应急方案

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补充，肉类联系厂家确认，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，在最后供货环节如果跟不上，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。

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。

恶劣天气配送应急方案

（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，在发生自然灾害等突发性事件时，要服从县级以上人民政府或者交通主管部门的统一调度、指挥。

（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；

（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。

临时性需求供应方案

我单位拥有一定量的库存，以满足单位对产品的临时性的需求。如采购人临时要求我单位配送一定量的食品原材料，我单位承诺在接到配送通知后三十分钟内响应，立即调派配送车辆和配送工作人员，保证在采购人限定的时间内将足量的货物送至采购人指定地点。如出现延时，采购人可对我单位进行经济处罚。



（六）服务方案

一、对拟采购货物质量三包、售后服务采取的保证措施

我公司所供应的食品原材料从生产、检测到产品包装，运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标、行标和企标要求进行出厂检验，严禁不合格品流出。针对该项目我公司做以下承诺



1. 我公司所供产品均是成熟的产品，保证所供货物产品证件齐全，营业执照、产品生产许可证、产品合格证、检验报告。

2. 所供产品有外包装的均已标明产品名称、配料表(新鲜食品免除)、净含量、制造商及经营者名称、地址、生产日期、保质期或保存期、产品标准号、生产许可证编号;无外包装的食材保证商品干净卫生、无杂质现场，保证产品新鲜，确保完好。

3. 所供产品无腐败变质、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物，对人体健康有害物质。

4. 所供产品绝对不含致病性寄生虫、微生物，微生物含量超过国家限定标准。

5. 所供产品包装符合国家标准，符合长途运输、多次搬运、装卸、防雨、防霉。

6. 如因我方供应食材原因造成食品安全事件，我方愿意承担相应责任。

质量保证措施

选择供应商和核查食材原料来源地清单



1. 选择具有生产或销售相应种类食材的生产经营许可证和良好的食材安全信誉的供应商。

2. 从食材生产单位、批发市场等采购的，应当查验、索取并留存供货者的相关许可证和产品合格证明等文件；从固定供货商或者供货基地采购的，应当查验、索取并留存供货商或者供货基地的资质证明、每笔供货清单等；从超市、农贸市场、个体经营商户等采购的，应当索取并留存采购清单。

3. 不定期到实地检查供应商的食材库房、运输车辆、管理体系等，对于生产单位还要对生产现场进行检查。

1.3.2 严格执行食材采购查验制度

1. 食材及食材原料采购必须专人负责，并掌握食材安全知识和采购常识。

2. 采购食材及食材原料应遵循用多少购多少的原则。采购的食材原料及成品必须色、香、味、形正常。不得采购腐败变质、霉变及其他不符合安全要求、无证食材商贩或来路不明的食材。

3. 采购人员采购时应向供应商索取发票等购货凭据，向食材生产单位、批发市场等批量采购食材的还应索取食材流通许可证。

4. 采购的食材容器、包装材料和食材用工具、设备、用于清洗食材和食材用工具、设备的洗涤剂、消毒剂必须符合卫生要求。

5. 运输食材的车辆和容器应专用并保持清洁，严禁与其他非食材混装、混运。运输冷冻食材应当有必要的保温设备。

运输过程应防雨、防尘、防蝇、防晒及其他污染。

6. 采购食用物品入库前应进行验收，出入库时应登记，作好记录，建立台帐。

1.3.3 采购环节质量保证措施

“食材安全大于天”，食材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，食材安全是确保食材采购及配送项目开展正常工作的必要条件和前提，控制食材安全是本项目实施的重点难点。

食材质量关系到消费者身体健康。食材生产、流通环节比较多，如不注意加强管理，很容易造成食材污染，从而危害消费者身体健康，甚至造成生命危险。做好食材质量管理、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。

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

2. 坚持依法、诚信经营。在经营的食材中，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其它非食材物质、回收食材、发霉变质的食材，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，按规定做明示，到保质期的食材立即下架退市处理；经营中发现不符合安全标准的食材，立即下架退市，并主动向当地食材药品监督管理部门报告，按照有关规定做出进一步处理。

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（特别是品质保证能力及供应批量和准时性）而确定，符合国家相关法律法规要求，同时公司管理层对供货单位的生产加工场地及其它衍生环节不定期进行随机抽查，确保其所售商品符合国家卫生标准及质量标准。

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

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

仓储环节质量保证措施

（一）粗加工库

1. 分设肉类、海鲜类加工洗涤区或池，并有明显标志。食材原料的加工和存放要在相应位置进行、不得混放和交叉使用；

2. 肉类、海鲜专台专用；

3. 必须认真检查，不得包装腐坏、变质的食材；

4. 肉类清洗后无血、毛、污，海鲜类清洗后无、鳃、内脏；

5. 保持清洁卫生，加工完成后及时清洗地面、水池、加工台、切菜机，工具、用具、容器清洗干净，肉机等机械设备用后拆开清洗干净。做到刀不锈、砧板不霉，整齐有序。

6. 各类加工区应相对封闭，环境整洁，卫生状况良好，并在醒目位置悬挂操作规程和卫生制度。

7. 冷藏车间和各类加工区应定期消毒处理。

（二）冷链库

1. 应按设计要求，科学使用、养护冷库，确保产品质量；

2. 库内排管要及时扫霜，责任落实到人，每一个库门，每一件设备工具都要有人负责。冷库内严禁多水性作业，货物不准在地坪上摔击，以免砸坏地坪，破坏隔热层，地下自然通风道应保持畅通，不得积水，有霜、不得堵塞。

运输环节质量保证措施

1. 恒温冷藏车辆内外必须清洁干净、无污渍、无异味、保持通风良好，运输前必须进行消毒处理，并设专人监督；

2. 食材配送应按类别进行分类，各类物品应分箱盛放，特殊物品必须包装严密与其它食材隔离；

3. 送货器具保持干净，无污渍；

4. 冷冻、易腐食材应当采取保鲜措施；

5. 有特殊气味的食材与易吸收气味的食材不可混合装运。

二、投标人针对本项目提供的上门服务、及时送货上门的措施：

1. 保证分拣完成加工，保证有配送应急预案，供货时间（包括客户临时加单、补货）由客户指定，保证在规定的时间内送货上门，如有意外情况，我们可以保证从门店最近的摊位配送食材来供应。

2. 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。

3. 本项目我门店固定人员为15人，我方派5辆专车和5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门店的盖章工作牌；

（2）本门店保证每日安排上岗工作人员10人为支队服务。

4. 我门店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。

5. 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。

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

7. 严格按照HACCP为依据建立食品安全管理体系并贯彻执行。