

3、整体服务方案、时间安排流程

3.1、货源保障

我公司中标入围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。

3.2、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——保证提供质量合格优质产品，并登记记录每个送货批次；按量——按照招标方的配送明细、数量、地址认真执行配送工作。

专人——公司安排专业配送工作人员实施配送方案，由配送中心经理具体负责；

专车——公司针对本项目的实施。计划从公司配送中心抽出运输车辆，实施专车配送，完全能够确保按时送达到各目的地；

专线——我公司根据实际情况规划的专线配送路线：

3.3、严格执行公司的“五心”服务标准诚心 诚心诚意为客户服务；

贴心 站在对方角度考虑问题，急客户所急，想客户所想；

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，为客户提供最好的配送服务；

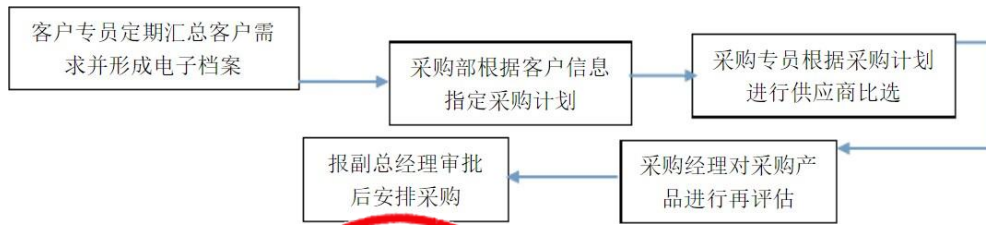
舒心 让客户放心，安心，这就是我们的工作。

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，确保配送服务高效快捷、产品质优价廉、无食品安全问题。

3.4、工作流程

1.4.1. 采购流程及采购程序

(1) 采购流程



(2) 采购程序

①选择最佳供应商

采购管理人员应该联系几家供应商，将他们的产品的质量、数量、性价比做个详细的对比，然后选择出能够长期合作的供应商。由于公司产品的性质，供应商必须提供许可证和食品合格的证明文件。采购食品，应当查验供货者的许可证和食品合格的证明文件。应当建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容。食品进货查验记录应当真实，保存期限不得少于二年。

实行统一配送经营方式的食品经营企业，可以由企业总部统一查验供货者的许可证和食品合格的证明文件，进行食品进货查验记录。

②采购各类食品应注意生产日期或保存期等食品标识，不应采购快到期或超期食品。

③采购时应向销售方索取该批产品有效许可证和食品合格的证明文件。

④禁止采购腐败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或其他感官性状异常、可能对人体健康造成危害的食品。

⑤禁止采购病死、毒死、死因不明或有明显致病寄生虫的禽、畜、水产品及其制品、酸败油脂、变质乳及乳制品、包装严重污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁而造成污染的食品。

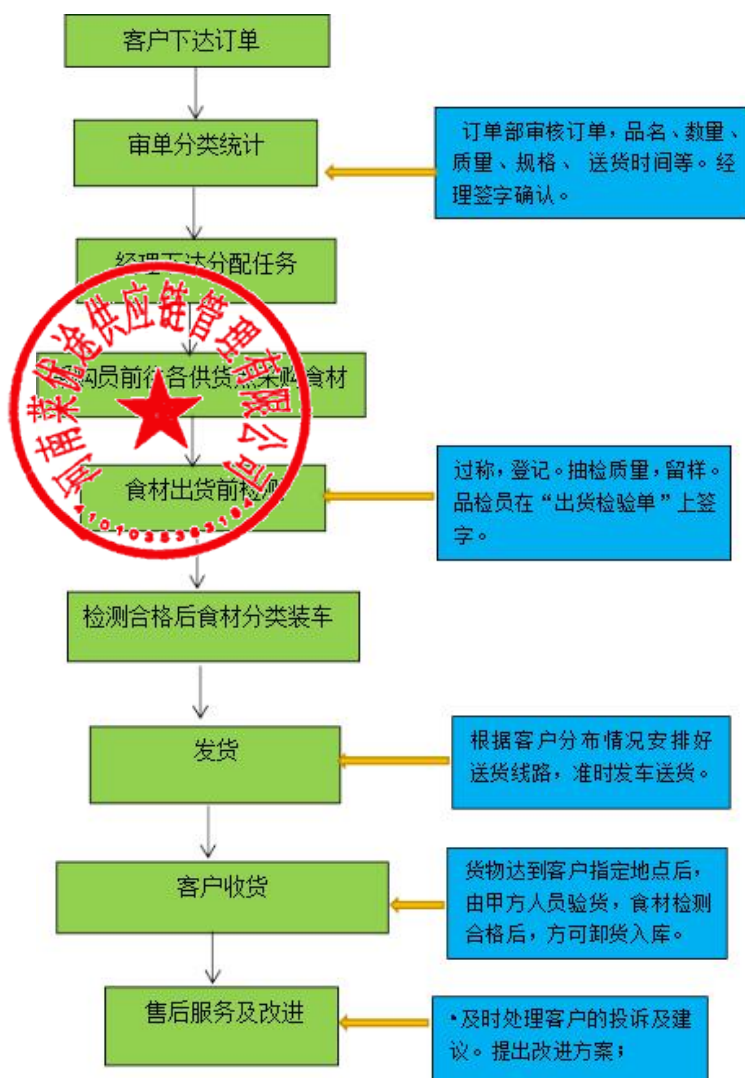
⑥禁止采购掺假、掺杂、伪造、冒牌、超期或用非食原料加工的食品。

⑦采购人员应记录采购食品的来源及保管好相关的资料，注意个人卫生并随时接受片区检查。

1.4.2. 检测流程



1. 4. 3. 配送流程图



1.4.4. 供货流程细则

(1) 接受订单环节

公司业务人员收到订单后，首先要详细检查并填写好有关内容：

- ①产品的名称及数量
- ②客户的姓名、地址、电话号码
- ③接单日期
- ④接单经手人签名

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

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

采购人员当天采购订单所需要的食材，当日需要送达的食材，经采购检测合格后，直接装车运送至客户指定地点，其余食材运至仓库存储，由仓库管理员统一发货。

(2) 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。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。

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。

(3) 物流送货环节

①装货前要先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。

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。

③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。

④货物送达目的地后，要由收获签收；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。

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。



1.4.5、客服流程

