

6、服务方案

1. 管理水平、技术力量、设备配备

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，包括 应急专用车辆，有专职的切配加工、包装、专职人员，有干净卫生配套设备完善的综合商店。

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。主要由六大部分组成： 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。

一站式采购

根据市场分析及客户的要求，公司领导人果断转变思路，率先撤消大型物流仓库，由原来的批发采购→装卸→仓储→装卸→现场，直接变为蔬菜基地采购→加工→现场。极力降低物流成本，充分保证食材的新鲜、多样、灵活之需求。

严格的卫生管理制度

近年来，常有媒体报道集体食物中毒事件，十分让人担忧。公司本着宁保一分险，不省三毛钱的原则，从源头把好食品卫生关，决不购买变质、变味、不新鲜的食材。在食品加工中，严格按照有关食品卫生操作规范实行。在环境卫生方面严格按7S标准执行，并对所有现场定期与不定期的检查，消除卫生隐患。

配送部严格按照食品安全管理体系运作，率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把食材质量关，实施溯源制度，注重过程控制，每道环节进行食品安全检测，已形成从种植养殖、原料采购、保鲜加工、储藏运输和送货上门的一体化服务，建立了从田间到餐桌的健康保障体系。



四、成功合作项目资料

我配送部自 年开始至今，以成功为： 等 配送服务，质量第一，服务至上，不断提高客户满意度，做真正的配送专家，是我们坚持不懈的追求！

饮水思源，回报社会，是公司创业发展的宗旨，基业长青的根本！我们愿 与社会各界有识之士一起，共同振兴我国农产品配送服务事业，推动农业

和食品安全的大发展！ 食材配送方案

（一）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。

（二）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3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3条：（三）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。

供货流程

供货流程细则

1、接受订单环节

公司业务人员收到客户的订单后，首先要详细检查并填写好有关内容：

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

（1）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。

（2）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。

（3）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。

(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。

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。

质量保障措施

为了保证项目能安全稳定的进行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。

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（米、肉、调味品等）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。

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。

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。

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。

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，对人体健康的害的；

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、蓄、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，如超过规定时间30分钟扣款当次金额10%，超过1小时扣款30%。

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。

食材供应管理制度

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：

(1) 工作前、处理食品原料后、便后用肥皂及流动清水洗手；接触直接入中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。

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，表彰先进的依据之一。

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进行验收，不合格的拒收，合格的办理手续入库。

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

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。

3.4.3 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。

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。 每日上午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，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。

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。 质量投诉处理制度为及时、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。

3.4.7 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， 祥尽解说，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、对客户方违返合同条款，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。 食材质量保证标准

食品生产卫生规范的基本内容就是从原料到成品全部过程中各个环节的卫生条件和操作规程。其主要内容是：

原料采购、运输、储存的卫生

对原料及其采购后的运输和储存要求是生产任何食品都要首先把好的重要环节。否则，即使生产条件再好，也不能保证最终产品的质量。因此，

本项目主要对采购人员、原料的新鲜度、包装物及包装容器、运输工具和运输作业、原料的储存场地、仓库条件等的卫生管理作了相应的规定。

经营部设计与设施的卫生

食品在经营时，首先将内外环境布局、设备结构、上下水系统、废物处理、卫生设施等进行审查，均符合通用卫生规范和有关食品经营部卫生规范的规定。

经营部的卫生管理

食品经营部建立相应的卫生管理机构，认真宣传和切实执行食品卫生法规，包括经营部的经常性环境卫生、除虫灭害、原材料卫生、产品质量检验、设施卫生和维修保养、清洗消毒、个人卫生、有毒有害物质、污水污物、上下水系统、动物饲养等管理以及规章制度、考核评比、职工健康教育等具体工作。

生产过程的卫生

包括从原料到成品的全工艺过程。在食品加工过程中，按“原料→半成品→成品→包装→储运”的流程，严防交叉污染，在生产加工的场地、车间有消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、废物处理等基本卫生设施并合理使用；食品包装有严格卫生要求的场地和操作要求，包装材料和标识都必须符合国家有关规定，

操作人员必须讲究个人卫生，符合从事食品生产经营的健康要求，成品应经有关标准检验合格，方可出厂。

卫生和质量检验

食品经营部有与生产能力相适应的卫生和质量检验机构，负责产品卫生和检验工作。按国际规定的或企业品质控制标准和检验方法进行检验，签发检验结果单，妥善保存原始记录，并定期鉴定、维修检验用仪器、设备，保证检验结果的准确。

成品储存和运输的卫生

食品生产有原料、半成品和成品三种符合卫生要求的仓库，容量与生产能力相适应；各类仓库有专人管理、负责，定期清洗、消毒、通风换气。各种成品的储放按相应的工艺要求进行。

食品运输有专车、专船或专舱，严禁一车多用或与非食品混运，运输中使用的容器、工具专用，有专人负责运输工具的清洗、消毒等卫生工作。

个人卫生与健康的要求

食品从业人员进行健康检查合格和培训教育合格后才能上岗。以后每年至少要进行一次体检和培训，并养成良好的卫生习惯，如：上岗时，穿戴整洁的工作衣、帽、鞋，上岗前和便后必须洗净双手，防止食品污染。

食材检验制度

蔬菜农药残留检测制度

- 一、蔬菜农药检测必须按照蔬菜农药速测卡的测试方法进行测试。
- 二、第一次检测必须在蔬菜清洗前进行，测试结果为阴性方可使用。
- 三、如果第一次测试结果为阳性反应，可在蔬菜清洗浸泡后，再进行第二次测试，结果为阴性才可使用。
- 四、蔬菜农药检测由监督员具体负责，定期抽查。
- 五、每次检测必须有详细记录，包括蔬菜的名称、来源、抽样基数、检测日期和时间、检测结果的处理，最后检测员签名。

食材检验流程

☆蔬菜农药残留检测程序

1. 取蔬菜叶片尖的部分，用剪刀剪碎，放入有盖的瓶中。
2. 用天平称测量出与蔬菜样品相等重的 净水加如水中。盖上瓶盖，用力摇 一分钟。
3. 取一派内检测卡A（注：检测卡是由白、红两色叶片组成的），将白色叶片浸入样品液中，浸湿后取出。
4. 用另一玻璃瓶装入净水，另取一片检测卡B 的白色叶片浸入，浸湿后取

出。

5. 将A、B两张检测卡静置十分钟，各自将检测卡对折，让白色与红色叶片 接触反应，用手捏三分钟。

6. 将A、B两张检测卡各自打开，观察两张卡上的白色叶片。B检测卡为无 毒的，显示为蓝色。

7. 如A检测卡的白色叶片所显示的蓝色比B卡颜色浅，即为有毒想象，
☆如检测结果为弱毒，采购禁止使用此批蔬菜。全部进行盐水浸泡30分钟， 之后再进行抽样检测，直至检测无毒方可使用。如检测结果为强毒，对此 蔬菜进行报废处拒绝使用处理，绝对保证蔬菜的安全使用。

调料类检验标准

产品入配送部抽验化验依据《GB 2763 食品中农药最大残留限量》《GB 2760 食品安全国家标准食品添加剂使用标准》中规定的方法对产品进行 检验，合格后入配送部入库，并且由化验员填写相应的抽验、化验报告及 工作日志存档保存。

每批产品出配送部前，由检验部门逐批检验合格后，出具合格证书， 并在包装内（外）附有合格证方可出配送部。出配送部检验项目为：感官 检验、净含量、水分、食用盐、酸不溶性灰分、菌落总数和大肠菌群等且 依据国家相关标准。

产品入库储藏

产品应贮存在阴凉、通风、干燥的成品库中，离地离墙存放。不得与 有毒、有害、有异味、易挥发、易腐蚀的物品混储。

产品的包装

1、产品内包装采用塑料包装袋或塑料包装瓶，应符合《GB 9683》或 《GB 9688》 的规定。

2、产品外包装为瓦楞纸箱, 外包装箱应符合《GB/T 6543》的规定。

3、包装要牢固、防潮、整洁、美观、无异气味,便于装卸、仓储和运输。

生鲜类检验标准

冷藏库温度要求 $\leq -18^{\circ}\text{C}$ (温度波动 $\leq \pm 1^{\circ}\text{C}$) ; 鲜品库温度控制在 $0-4^{\circ}\text{C}$, 鲜品库湿度控制在75%-84%。每月冷藏库至少一次除霜、除冰工作, 以保证库温, 同时库管要做好相关记录。库内垫板要保持清洁卫生, 不得有霉斑; 鲜品库不得使用木制垫板。仓库管理人员必须做好进出库产品货龄管理, 必须建立产品生产日期与数量档案, 确保库存产品数字、生产日期的准确。所有人员进出库要随手关门, 不得随意打开库门, 以减少温度波动确保库温处于最佳状态。

产品出库管理要求

所有产品必须符合相关卫生要求, 办理相关有效检疫证明方可出库。

出库时产品温度必须符合要求, 冻品中心温度达到 -15°C 及以下, 鲜品 $0-4^{\circ}\text{C}$, 红、白条在 $0\sim 7^{\circ}\text{C}$ 。

生鲜类检验标准

1、产品入配送部抽验化验依据《GB 2763-2014 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量》及其他相关标准进行检验, 并且要求产品在水中游动自如, 反应敏捷, 无伤残、无畸形、无病害; 鳞片完整无损, 无皮下出血现象及红色鳞片, 合格后入配送部入库, 并且由化验员填写相应的抽验、化验报告及工作日志存档保存, 具体的检验结果如下:

《GB 4789.2 食品卫生微生物学检验 菌落总数确定》

《GB 4789.3 食品卫生微生物学检验 大肠菌群测定》

《GB29921-2013 食品安全国家标准 食品中致病菌限量》

《GB/T 5009.11 食品中总砷的测定方法》

《GB/T 5009.12 食品中总铅的测定方法》

化验合格后入配送部入库，并且由化验员填写相应的抽验、化验报告及工作日志存档保存

产品的包装

产品包装的设计依据《GB 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则》中的相关规定制定。



产品入库储藏

微冰保鲜。保鲜温度在 $-1\sim-5^{\circ}\text{C}$ ，其保鲜期一般比冷却鱼延长1.5~2倍。微冻保鲜主要有冰盐混合微冻法和低温盐水微冻法。

产品出配送部检验标准

每批产品出配送部前，由检验部门逐批检验合格后，出具合格证书，并在包装内（外）附有合格证方可出配送部。出配送部检验项目为：感官指标、大肠菌群、致病菌、总砷等且依据国家相关标准。

人员考核、管理和培训制度

为加强农产品质量安全检测机构质检人员的管理，提高农产品质量安全检测水平，根据《中华人民共和国农产品质量安全法》、《农业部农产品质量安全检测机构考核办法》等规定，制定本制度。

1. 考核与管理制度

1.1 质检人员必须具备相应的条件和能力，方可从事检测工作。

1.2 质检人员应当符合以下条件：掌握必要的法律法规知识；身体条件应满足检测工作的需要；

（三）熟练掌握所从事检测项目的专业知识和操作技能。

1.3 质检人员必须遵守国家法律、法规。

1.4 按照有关规定开展检测工作，如实记录检测原始数据，对检测结果和检测数据的真实性、准确性负责。

2. 培训制度

2.1 质检工作人员,每年必须参加至少一次省、市中心组织的集中培训,了解检测系统有关政策和文件精神,学习农产品检测相关专业技能,提高自身专业素质。

2.2. 参加区质检站每年进行不定期的业务经验技术交流会,不断提高技术人员业务水平。

