

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时，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，以确保食品供应正常。

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、车辆和货物的安全。

(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，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、保质期或贮存期、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情况

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，如不注意加强质量管理，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，不以假充真、以劣充好、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，不回收变质、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，确保其所的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材。

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. 库内应管里及时扫霜，责任落实到人，每一个库门，每一件设备工具都要有人负责。冷库内严禁明火作业，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，运输食材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。