# 食材采购标准和配送服务方案售后服务

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-06-22

*食材采购配送服务方案二、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：净廋肉、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...*

食材采购配送服务方案

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：净廋肉、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

所有商品必须满足国家和地方相关规定

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

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、无毒害，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，保持活体状态固有本色，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。

1.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

本公司所采购食品来源主要以XX省内及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，整体色泽光润，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结块

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，色泽光润，不带肥油，内部干净，无异物，极小味道

品名

质量验收标准

扣秤标准

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

小白菜

梗白色,较嫩较短,叶子淡绿色,整棵菜水份充足,无根.有黄叶,枯萎,虫蛀洞或小虫,腐烂,压伤,散水太多;

青菜

梗白色或浅绿色,较嫩,叶子深绿色,整棵菜水份充足,无根.有黄叶,枯萎,虫蛀洞或小虫,腐烂,压伤,散水太多;

菜秧

梗较细较嫩,叶子细长,淡绿色,棵小似鸡毛,水份充足.有黄叶,枯萎,虫蛀洞或小虫,腐烂,压伤,散水太多;

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;

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历米以内;

有泥土,黄叶或叶上有斑,枯萎,无尖,腐烂.6

韭黄

叶肥挺,稍弯曲,色泽淡黄,香味浓郁,长20历米以内.有泥土,黄叶,干软,有断裂,腐烂.7

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历米.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。

水芹

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，长约30历米。

有泥土、烂叶、黄叶、根茎变黄、有锈斑、黄斑、断裂、腐烂、杂草。

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。

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。

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。

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，棵株约15历米。

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。

西洋菜

颜色淡绿或深绿，茎细脆嫩，易折断，水份充足，棵株挺直。

茎粗老，白色支头多，有黄叶、烂叶、杂草，棵株软且大。

麦菜

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。

芥菜

叶大而薄、深绿色、柄嫩绿脆，无主茎，叶株挺直，水份充足。

黄叶、黄叶边、有虫、干软。

苋菜

有红绿两种，叶子为绿色或红色，叶大薄软，有光泽，茎细短、光滑嫩脆，棵株挺直，水份充足。

有黄叶，叶背有白点有虫，枯萎有籽，茎粗老。

潺菜

颜色碧绿、叶厚实，有光泽，梗细短、光滑嫩绿，掐之易断。

有叶斑或叶子过大，枯萎，有杂质，梗粗老。

菜芯

颜色碧绿、梗脆嫩，掐之易断，有花蕾或无花蕾，棵株挺直，水分充足。

有叶班、虫洞、枯萎，梗粗老，或开花过多。

芥兰

颜色墨绿，叶短少，有白霜，挺直，梗皮有光泽、绿色、粗长、断面绿白色、湿润，叶枯萎有花蕾、压伤，断面黄色、锈色、腐烂或干涩。

小葱

叶翠绿、饱满充气，均匀细长、鳞茎洁白、挺直、香味浓郁，长15-30历米。

有黄叶、烂叶、干尖、叶斑。有毛根、泥土，枯萎，茎弯曲或浸水过多。

胡葱

叶翠绿、饱满充气，均匀细长、鳞茎洁白、挺直、香味浓郁，长15-30历米。

有黄叶、烂叶、干尖、叶斑。有毛根、泥土，枯萎，茎弯曲或浸水过多。

青蒜

叶翠绿、薄嫩、挺直，蒜茎洁白，水份充足，外表无水。

有黄叶、干尖、烂梢，有根、泥土。

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。

青椒

长形或萝卜形，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．

西椒

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。

辣椒

细长圆锥形、颜色黄绿或碧绿，有光泽、表面光滑，饱满有一定硬度和弹性，肉薄籽多、辣味重。

腐烂、干尖、表面无光泽、有皱纹、断裂，干软、划痕．

红椒

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。

蕃茄

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。

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。

苞菜

外叶淡绿色、，内叶淡黄色，叶肥厚脆嫩，棵株大，完整，包心坚实紧密，根部断面洁白完整。

包心松散有黄叶、虫蛀，萎蔫、雨淋水浸。

大葱

葱叶为管状、浅绿色，葱白长、紧实、挺直，无根、长约５０历米。

分葱、花皮、枯萎、霉叶、黄叶，有泥土、葱白松空、弯曲。

茄子

色正（青、紫、白）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。

蒿笋

笋形粗壮，条直、均匀、叶绿色，茎皮光泽，绿或淡绿色，断面碧绿。嫩叶少。

压伤、裂纹、水锈斑，空心、厚度、黄叶、毛根、有泥土。

蒜苔

颜色深绿、梗细滑、有光泽、挺直、鲜嫩、指甲掐之易断。

颜色黄绿，梗粗，表面有皱纹。老掐之不断，梗尖干黄。

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。

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。

黄瓜

颜色青绿，瓜身细短、条直均匀，瓜把小，顶花带刺，有白霜或光泽，肉脆甜、瓤小籽少。

颜色黄，皮皱，有大肚或瘦尖，弯曲，有压伤、腐烂、断裂，肉白或有空心。

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。

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。

苦瓜

颜色淡绿色有光泽，凸处明显，条直均匀，有一定硬度，瓤黄白，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。

毛瓜

颜色翠绿色有光泽，有细绒毛,皮薄嫩,肉洁白子小、形正，有一定硬度。

压伤、烂斑、凹瘪，黄斑，瓜身软，绒毛倒伏．

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。

蒲瓜

颜色淡绿色、有光泽，表面光滑平整、有白色绒毛，有一定硬度无弹性，皮薄肉洁白鲜嫩，瓜形周正。

断裂、划伤、软烂、干皱、畸形，颜色发黄。

佛手瓜

颜色浅绿色，佛手形，有一定硬度，皮脆硬，肉晶莹透明，瓜形正。

表皮擦伤，干皱、烂斑。

角瓜

颜色黄绿色、表皮光滑有花纹和棱边，皮薄肉嫩，瓤小子少，有一定硬度，尾蒂有毛刺。

表皮粗糙、烂斑、划伤、软烂。

新豆

颜色淡绿有光泽，豆荚细长、均匀、挺直、饱满、有花蒂，有弹性，折之易断。

虫洞、黄斑、烂斑、粗细不均、豆荚松软，有空、折之不断、筋丝较韧。

毛豆

颜色青绿、表面有黄色绒毛，豆荚饱满，剥开后豆粒呈淡绿色、完整、有清香。

受潮、虫洞、软烂、颜色发黄发黑，豆粒瘪而小有异味。

青豆

颜色青绿单一、有光泽，豆粒大，均匀完整，较嫩。

颜色杂，大小不均匀，碎粒、烂粒、霉粒、杂质。

四季豆

颜色翠绿色、表面有细绒毛，豆荚细长均匀，水分充足。饱满有韧性、能弯曲，指甲掐之后有痕，断之容易。

有虫洞，斑点水锈腐烂萎蔫，纤维明显，筋丝粗韧，豆荚粗壮，难弯曲。

荷兰豆

颜色嫩绿有光泽，豆荚挺直，折之易断，筋丝不明显，豆粒小而无。

枯萎、颜色黄绿色，筋丝明显，折之不断。

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。

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。

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。

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，有一定硬度。

腐烂、干枯、过软、裂开、发芽、发乌、有泥土。

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。

生姜

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。

蒜头

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。

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。

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。

白萝卜

颜色洁白光亮，表面光滑、细腻，形体完整、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。

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。

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。

鲛白

叶颜色青绿，完整，茎粗壮、肉肥厚较嫩，颜色洁白或淡黄色，折之易断。

茎肉颜色青绿、有斑、较细且空、有刀伤或虫洞。

冬笋

笋壳淡黄色，有光泽、完整清洁，壳肉紧帖、饱满，肉质洁白较嫩，根小。

冰冻、霉烂、风干、刀伤，壳皮卷曲，离肉、有黑斑，根大、肉老。

竹笋

笋壳淡黄色，有光泽，笋体粗壮、充实、饱满，肉质洁白较嫩，水分多。

断裂、黑斑、风干、刀伤，壳皮卷曲，壳肉有空隙，笋根变黑、肉变色。

茨前

外包膜颜色淡黄、顶端尖芽淡黄色，形大饱满、洁净、肉乳白细腻。

刀伤、虫洞、裂开、腐烂、冰冻、个小、多泥、顶端尖芽萎蔫。

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。

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。

草菇

顶部颜色为鼠灰色，根部为乳白色，蛋或卵圆形、饱满，菌膜未破、湿度适中。

潮湿、粘手、水浸、菌盖边缘欲裂或腰凹陷．

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。

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℃～6℃，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

≤

土霉素（oxytetracyline），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

表2

微生物指标

项目

指标

菌落总数

≤

5×104

大肠杆菌

≤

致病菌（沙门氏菌、志贺氏菌、葡萄球菌、溶血性链球菌）

不得检出

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：

类别

品种

项

目

色泽

气味

形态

质地

大

豆

制

品

盒装内酯嫩豆腐

白色或乳白色

略有豆香

持水性较好，刀切后不坍、不裂

细腻、嫩滑、无涩味

盒装内酯老豆腐

白色或乳白色

略有豆香

持水性好，刀切后不坍、不裂

滑爽不粗，无涩味

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

乡里柴火干

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

素鸡

乳白色或淡米色

稍带碱味

圆拄形

无裂缝，不烂心

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

素肠

灰白色

有麦香，无酸味

猪肠状，不包头

有韧性

烤夫

米黄色

有麦香，无酸味

蜂窝状

松软，僵底高度

≤

mm

油面筋

金黄色

有油香，无异味

呈球状

内呈丝网状

豆

类

淀

粉

制

品

粉皮

乳白色，半透明有光泽

无酸味

方或圆形，揭开完整不碎

稍有韧性

麻腐

乳白色，半透明有光泽

无酸味

块形完整

有弹性

水粉丝

乳白色，半透明有光泽

无酸味

长线形，无珠子粒

有韧性

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

米线面条配送

我公司有专门的米线面条加工生产合作商，该合作商拥有先进的生产工艺、严格的质量要求，能够保障米线、面条的品质，符合国家食品行业的标准。

米线面条保鲜措施如下：

1、将加工成熟后的米线或面条或卷粉(以下将所说的米线、面条、卷粉统称为凉熟食品)经过20-30分钟自然凉晒，除去多余水份，冷却至常温;

2、冷却后的凉熟食品渗油，即用重量为所说的凉熟食品重量2-5%的食用植物油浸渗熟食品，充分混匀，使每一根条状凉熟食品均涂有一薄层油膜;

3、渗油后的凉熟食品移入到紫外灭菌箱内进行灭菌处理，即用紫外线照射凉熟食品20-30分钟;

4、灭菌处理后的凉熟食品按重量规格装入无毒的塑料内膜袋内，再将内膜袋装入无毒的、强度较高的外袋(真空袋)内，再用紫外线照射真空袋3-5分钟，待封口包装;

5、将经过D工序的真空袋移入到一具有紫外线灯、(功率20-30W)、抽气/充气装置和热封头的真空充气双箱包装机内在紫外线照射下，对所说的真空袋抽真空至5.8-6.8KPa，接着充惰性气体至8-9KPa，充气完成后，仍在紫外线照射下热封头自动将真空袋封口，自动关断紫外灯，然后取出成品。

米线面条采用当日采购、当日配送的原则。

客户下单后，我公司采购人员驱车前往米线、面条生产商处，采购订单所需要的种类及数量，采购包装完好的米线，与新鲜的米条，将面条装入备好的保鲜袋中，进行密封。然后装入面包车中，运往客户指定地点。

3.7

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℃为中心增减10℃，即在30℃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℃时最多降到1.2%，30℃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℃以下大为减少；10℃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℃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，碎麦杆作为压盖的材料，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。

3.8

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。

3.9

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（20oC）

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）

≥280℃

大豆油采购采用当日采购、48小时内送到的原则。

客户下单后，我公司采购员立即前往大豆油生产商，对新鲜的大豆油进行检测，检测合格后，采用小型塑料瓶包装，包装瓶干净整洁，密封完好，符合盛装标准。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。

3.10

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（鱼类、螃蟹、虾、黄鳝等），分别采用不同的工具进行装运。

河蟹运输采用严实的篓子存装，先在篓底铺一层泥，并放一些芝麻或打散的鸡蛋，而后将活蟹一只只摆平叠放，再加盖保荫。在蟹群中放些吸水的海绵或泡沫塑料，效果会更好。因蟹怕风吹，所以在运输途中一定要用蒲包或麻袋挡风。

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。

黄鳝的耐氧能力特强，极利于长短途运输。将采购来的黄鳝放在木桶中贮养，放养几天待其体内的废弃物基本排净后，才能起装外运。数小时的短途运输，可用水充分淋湿鱼体后盛入水桶或帆布篓内。运输途中必须勤淋水，使其保持体表湿润；长途贩运由于密度大、溶氧低，加之鱼体相互缠绕，移动性与透气性差，很容易造成鳝体发热、缺氧。为此，要坚持每天换水1次至2次，每隔24小时投放一次青霉素，以防止黄鳝“发烧“，还可在每50公斤黄鳝中放入1公斤至1.5公斤泥鳅，利用泥鳅好动的习性，使其在容器中上下窜游，既可避免黄鳝互相缠绕，又可提高容器内部的通气性，进而使鳝鱼运输成活率提高。

3.11

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℃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℃基质中生存。因此，冷藏食品的温度通常采用-8℃以下、冷冻点以上的温度。当温度达到-18℃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℃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℃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℃以下储运与销售的食品。

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（或浓度）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生繁殖（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，来延长食品的寿命。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

3.12

调料配送

调料配送采用当日下单、48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。

3.13

副食及其他配送

副食配送采取当日下单、48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。

3.14

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

冷库

冷藏恒温

1896平方米

有隔断

普通仓储

恒温

2431平方米

有隔断

保鲜车辆

整车12000×2550×3950mm

货箱9530×2420×2500mm

1辆

冷藏车

整车5995×2024×2900mm

货箱4100×1880×1800mm

1辆

活鱼运输车

整车5995×2024×2900mm

货箱4100×1880×1800mm

1辆

普通车辆

整车5895×2120×2880mm

货箱4050×1800×2000mm

1辆

叉车

1.5吨

1辆

方形菜篮

1050×800×900mm

202个

方形菜篮

500×350×310mm

455个

货架

2024×4000×3000（三层）

68个

货架

2024×4000×2500（二层）

45个

货架

2024×4000×5000（四层）

38个

备注：后附冷库、车辆等图片

冷库内部图片

冷库内部图片

所用冷库外部图片

所用普通仓库内部图片

所用普通仓库内部图片

所用普通仓库外部图片

所用大型冷藏车外部图片

所用大型冷藏车内部图片

所用小型冷藏车外部图片

所用小型冷藏车内部图片

活鱼运输车图片

所用小型箱货部分图片

所用大型箱货部分图片

所用1.5吨叉车图片

四、食材配送方案

4.1

总体方案

“高效快速、机动灵活，诚实守信，卓越服务”是XXXX公司对客户恪守的承诺和经营宗旨，针对xxxxx采购项目，我公司成立了“xxxx采购项目实施领导小组”，由总经理xxxx任组长，项目经理xxxx任副组长，副总经理xxx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8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：

（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4名工作人员实施配送方案，由配送中心经理xxx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。

4.2

供货流程

4.2.1

供货流程图

客户下达订单

订单部审核订单，品名、数量、质量、规格、送货时间等。经理签字确认。

审单分类统计

经理下达分配任务

采购员前往各供货点采购食材

过称，登记。抽检质量，留样。

品检员在“出货检验单”上签字。

食材出货前检测

检测合格后食材分类装车

根据客户分布情况安排好送货线路，准时发车送货。

发货

货物达到客户指定地点后，由甲方人员验货，食材检测合格后，方可卸货入库。

客户收货

•及时处理客户的投诉及建议。提出改进方案；

售后服务及改进

4.1.2

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。

3、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。

（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。

4.3

质量保障措施

为了保证项目能安全稳定的进行，xxx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。

4.3.1

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朔。

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。

4.3.3

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℃（以下）；蔬菜瓜果的存放温度应控制在0-13℃，鲜蛋应存放在0-1℃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。

4.3.4

供货环节

1、运输车辆内外必须清洁干净、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。

4.3.5

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。

4.4

食材供应管理制度

4.4.1

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、等有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冼手消毒；

（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，作为晋升工资资，表彰先进的依据之一。

4.4.2

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

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。

4.4.3

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。

4.4.4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，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。

4.4.5

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。

4.4.6

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、一切可能的联系方法、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。

4.4.7

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。

五、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拒力，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。

六、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

12小时内送达

蔬菜

当日下单通知

12小时内送达

鸡蛋

当日下单通知

24小时内送达

豆制品

当日下单通知

12小时内送达

水果

当日下单通知

12小时内送达

米线面条

当日下单通知

24小时内送达

大米

当日下单通知

24小时内送达

面粉

当日下单通知

24小时内送达

大豆油

当日下单通知

24小时内送达

水产品

当日下单通知

12小时内送达

冻品

当日下单通知

12小时内送达

调料

当日下单通知

24小时内送达

副食及其他

当日下单通知

24小时内送达

承诺人：

（签字）

时间：

2024

年X

月

X

日

仅供参考

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找