

磋商响应文件

项目编号： XX

项目名称： 蔬菜类协议供货采购

谈判供应商(盖章)： XXXX蔬菜有限公司

法定代表人(签字或盖章)： _____

202X年 12月 23日

目 录

(一)服务方案	4
1、配送标准及保障措施	4
1.1 配送标准	4
1.1.1 服务理念	4
1.1.2 服务方针	6
1.1.3 服务计划	8
1.1.4 食材配送业务操作流程标准	13
1.2 服务保障措施	16
1.2.1 从业人员健康管理	16
1.2.2 原料采购查验管理	17
1.2.3 卫生管理	19
1.2.4 食品包装、存储、运输管理	21
1.2.5 问题食品召回管理	23
1.2.6 质量投诉处理	24
1.2.7 文明服务规范	26
1.3 产品安全保障措施	29
1.3.1 新鲜度和质保期保证措施	29
1.3.2 食品质量的基本检查	31
1.3.3 质量保证及验收方案	32
1.3.4 蔬菜检测制度	35
1.3.5 蔬菜验收标准	37

2、配送品种、规格、数量及保障措施	39
2.1 配送品种、规格、数量	39
2.2 达到起送标准无条件送货承诺函	41
2.3 配送保障措施	42
2.3.1 配送服务流程	42
2.3.2 供货时间保证措施	50
2.3.3 疫情防控方案	53
3、不合格食材处置措施	55
3.1 质量有问题的食品立即退货并按时更换方案	55
3.2 因退货、更换不及时造成采购人损失的赔偿方案 ...	57
4、人员车辆及保障措施	59
4.1 配送人员证明	59
4.2 配送车辆证明	59
4.3 保障措施	60
5、食材溯源管理	61
食品来源和渠道保证措施	61
6、应急处置方案	64
6.1 针对本项目的应急保障能力	64
6.2 临时性食材供应方案	66
6.3 恶劣天气出现时供应方案	66
6.4 突发情况无法及时送达的应急方案	67
6.5 怀疑食源性疾病预防预案	68

6.6 遇食物中毒情况	69
6.7 自然灾害、突发性事件应急预案及预防措施	70
7、培训计划	71

(一) 服务方案

1、配送标准及保障措施

1.1 配送标准

1.1.1 服务理念

我单位本着保质保量、诚信经营、客户至上、始终如一的经营理念，诚挚为客户着想，努力为客户分忧。经过长期开拓运作，在经营之中，不断思考总结，对食品配送、食品安全具备丰富的管控经验，诚心为客户提供优质方便、快捷的高质量服务。

安全第一，效益第一

“民以食为天，食以安为先”。食品安全关系到客户的健康和生命，关系到单位的信誉，关系到单位的进退存亡，关系到社会的稳定祥和；没有食品安全，企业效益必将是句空话。食品安全是单位的头等大事，单位从上到下、从管理制度到操作细节，无一不严格贯彻执行“安全第一，效益第二”的经营理念，时刻牢记着“食品安全，责任重于泰山”。

产品品质-安全放心，客户利益至上

单位本着安全第一、顾客利益最大为原则，坚决杜绝安全隐患，确保客户单位的食品安全和人员身体健康，从而避免发生食品公众事件及产生不良影响。我单位对长期合作、供应产品的所有养殖企业及其他供应商实行生产和加工的全程监控，做到食品安全可溯源追踪，从源头到餐桌的全产业链安全保证，实时防范食品安全于未然。

公司郑重承诺：

(1) 确保新鲜、安全、无毒、无公害；

(2)实时关注全国各地食品安全事件，第一时间掌握食品安全资讯，提早做好防范措施，杜绝食品安全事故。

产品价格-实惠合理、优势互补

单位将客户采购化零为整，实现统一、批量采购，减少中间环节，降低价格成本，从而促使客户采购及运输成本减少，最终为客户创造价值和便利。单位以贴近市场价格为原则，每天根据市场行情当天报价，并完成次日配送，确保食品配送价格合理和客户利益保证。单位承诺，同类型的大宗物品绝不高于市场零售价格。

用心服务，关怀有加

视客户为上帝，处处为客户着想。服务质量是食品配送服务的关键因素，为客户提供热情、主动、耐心、周到、谦恭的服务是单位的标志，每一位员工的表现都必须体现单位的服务水平，都应以达到100%客户满意为最基本的工作准则，并且所提供的服务都必须符合单位相关服务规范。

单位每天按客户所下订单，以保质保量、及时守时地实现客户指定位置的食品送达作为配送准则。

为适应不同客户的需求，单位配备了专人专车机制，对所有客户同等执行“一对一”服务。同时，单位内部建立了客户满意度与相关责任人绩效奖金挂勾制度，确保配送服务质量，实现如与客户要求不符，可立即包退包换机制，同时保证在客户要求的时间之内补齐符合质量的货品，真正践行单位“客户第一”的行为理念。为了进一步提升客户服务质量，单位除了例行常规配送之外，同时实行全天候灵动配送服务，设立机动配送员工保证客户临时补货需求。

我单位为客户提供安全、营养、便捷的食品配送服务。让价格公开、让服务透明、让顾客放心；为客户提供省时、省力、省心、优价的管家式食品配送服务。

1.1.2服务方针

“高效快速、机动灵活，诚实守信，卓越服务”是我单位对客户恪守的承诺和经营宗旨，食品原材料供应工作是一项责任工程，也是一项风险工程，需要多方联动，扎实推进。为了切实开展好食品原材料供应工作，结合工作实际情况，特制定本方案。

(1)指导思想

以科学发展观为指导，按照“以人为本、健康第一”的指导思想，认真落实食品原材料供应的相关要求。

(2)组织领导

成立该项目食品原材料供应工作实施领导小组。

(3)明确职责，落实工作

①实行领导负责制，组长是该项工作的第一责任人，要建立权责一致的工作机制，明确工作职责，确保各项工作落实到位。按相关政策要求以及招标人的要求制定切实可行的方案，实承担起食品原材料供应的具体组织实施和相关管理责任。

②制定一整套管理制度、措施、应急预案、分工落实，确保各项工作顺利实施，确保食品安全。

③拟定食品原材料供应及食品卫生安全协议书，与相关人员签订工作岗位责任协议。

(4)加强从业人员的管理

①从业人员每年必须进行健康检查。取得健康证明后方可参加工作。凡有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病(包括病原携带者),活动性肺结核,化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病患者,严禁从事配送及管理工作。

②从业人员应有良好的个人卫生习惯。工作前、及便后,必须用肥皂及流动清水洗手;接触直接入口货物之前,应洗手消毒。

(5)要加强对食品原材料存放管理,要建立健全食品原材料出入库管理制度和收发登记制度;食品原材料在储存期间,要按照食品原材料保管要求,分类存放,安全管理;要严防食品在储存期间发生霉变、腐烂和生虫不洁等现象;对过期和霉变食品要按规定及时处理,严禁不符合质量卫生要求的食品流向招标人指定送达的地点。

(6)应急措施,建立完善食品安全事故应急预案,一旦发生较严重的食品卫生安全事故,迅速启动应急预案。

(7)货源保障:如我单位中标后立即与各相关单位、养殖基地联系,由其安排组织货源,严格执行国家食品安全卫生标准,每一批次质检报告随货同行,送交相关部门备案。

(8)严格执行单位的“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。

1.1.3 服务计划

对于本项目，我司目前已经积累了丰富的实施经验，为大量用户提供及时、满意的供货和服务，我司承诺，接到招标人供货通知后，我方将严格按照招标人的要求，在规定的时间内，将所需货物运达招标人指定地点，并在产品装运发车当日将发货情况向招标人报告，并且承诺将按照招标人要求的交货期，按时交货和提供服务。具体保证措施如下：

(1) 组织精干高效的项目管理班子

为确保按时供货，我公司选派年富力强的技术管理人员组成项目实施小组，项目实施小组的主要管理者均为我司骨干，他们经验丰富，管理有方，其所承担的项目均被评为优秀项目，在项目管理上制定详细的交货进度计划，并将责任落实到人，通过严格科学的管理，确保计划得到落实。

(2) 组织强有力的专业队伍，保证招标人的需求

我司将选派强有力高技术的专业队伍，在人员的需求上，我司将根据项目的特点以及供货时间要求配备足够的人员，同时建立奖惩制度，做好后勤保障，确保项目的顺利完成。

(3) 以严格的质量控制，保证计划的执行

我司设有专门的品管部，把好质量关，抓好食品原材料质量控制，把质量管理落实到事前控制，杜绝不合格产品的出现，把影响交货进度的不利因素减少的最低程度，保证计划按期执行。

(4)加强与招标人的协调与沟通

我司一贯重视与招标人的协调与沟通，融洽相互之间的关系，对于项目方面的问题与矛盾，我司将从大局出发，从项目进度出发，积极主动加强相互沟通工作，为项目优质高速实施创造有力条件。

(5)加强对节假日、恶劣天气的提前准备

如遇对节假日、暴风雨等特殊情况，在与招标人充分沟通的情况下，进行提前安排，尽量减少由于恶劣天气或特殊情况造成对交货进度的影响。如遇自然灾害、政府行为等不可抗力，与招标人协商解决。

(6)加强对项目实施过程的监控

项目负责人与各具体实施人员加强联系，随时掌握项目进展情况，将所有可能影响交货进度的问题提前处理。确保按时供货。

(7)加强资金管控

如我司有幸中标，我司将设立专项资金用于本项目的实施，确保项目实施过程中资金充足，不影响供货日期。

(8)严格按照规定进行包装运输、避免运输过程的破坏造成的延迟交货，以满足招标人供货时间为前提进行交货，承诺不影响招标人正常使用。

货物到达地点后，第一时间通知收货人带有效证件进行交货手续。

交货地点：招标人指定地点。

(9)货物检验

在交货前，我司对于食品原材料的质量、规格、重量进行精确和全面的检测，确保完全符合合同规定的质量、规格的要求，并出具产品的合格证或质量检验证书。货物运抵招标人指定现场后，我司将与招标人共同验

收，若开箱验收中发现诸如数量、质量和外观尺寸与合同不符，或密封包卷物本身的短少和损坏，我方将及时调配合格产品，确保不影响招标人的正常使用。

(0) 设立备品库

我司对于常用食品原材料建立备品库，如因包装运输等原因造成产品损坏，可以及时补货，确保招标人正常使用。

(I1) 保障措施

我司成立以来，一直以质量为立足之本，摸索出一套适合我公司的质量保障流程。

我司按照招标人提供的供应计划(包括调整计划)及要求的品种和数量向招标人提供满足合同技术规定要求的质量合格、全新的货物。

对于采购急需的货物我司承诺采取其他有力措施以保证供货及时性，因此所发生的所有费用由我司自己承担。

不合格产品的处理

招标人在交货地点有权随时抽检我司交货食品原材料的质量，如发现质量不符合招标人规定，招标人有权拒收货物、拒付合同价款，并追究我司由此造成的经济损失。

我司供应货物的质量指标不符合合同规定的质量标准，我司自行处理并承担由此所发生的全部费用，给招标人造成损失的，我司给予赔偿。

1) 进货作业

2) 运输作业

A、货物装载

①货物要堆码整齐，捆扎牢固，关好车门，不超宽、超高、超重，保证运输全过程安全。

②装载时防止货物混杂、破损。

③整批货物装载完毕后，敞蓬车辆如需遮篷布时必须严密，绑扎牢固，关好车门，严防车辆行驶途中松动和甩物伤人。

④装车时，应按所填写的出库单核对数量，以免装多或装。

⑤装载完毕后，应由发货员和驾驶员再次确认装车数量且发货员在出库单上签字核实。

⑥确认完毕后，先把紧绳器拉紧，再将车门关好并上锁。

⑦出门前，要在警卫处出示出库单，并在进出记录本上记录好出厂时间。

B、货物运输

①在运货过程中严格遵守交通规则及厂区内车速规定，严禁盲目开车、超速驾驶、疲劳驾驶，要确保货物及驾驶员本人的安全，防止货物在运输过程中发生散落或丢失的情况。

②行车过程中注意行车安全，文明礼让，防止因为违规或违章行驶发生交通事故，延误交货时间。

③货物的运输应按公司指定的路线行驶，如指定路线道路有障碍时，应先向公司管理人员报告后，按指示选择其它路线。

④夜间行驶，应特别多加小心，要随时保持清醒。

⑤在转弯路口及人行道路前、路况不好的道路上行驶时，要减速慢行，避免事故发生。雨雪天气时，驾驶时间不得连超4小时，且行车速度不得

超过40公里。

⑥在发生交通事故时，不论事故大小，都要第一时间同时通知交警和总调度。

⑦在运输途中，不得擅自开启车门，如需开启车门，应先报告总调度并得到许可后方可开启车门。

C、货物卸载

①当到目的地时，观察和选择最佳的停车位置。

②当车辆停稳熄火后方可卸货。

③卸货时注意货车周围的行人安全。

④卸货时，应与收货人一同进行核对，并由收货人在出库单上签字后方可返回。

⑤如货物与出库单不符时，应及时向客户公司发货员报告并处理。

D、应急预案及事故处理

①发生交通事故后、肇事驾驶员应迅速报告交警部门和公司负责人，在处理机关人员未到达前，应主动做好事故后果的抢救工作及保护好现场。

②公司负责人接到事故信息后应立即派员前往现场协助处理。对重大事故还要会同公司其他负责人做好善后工作。

③肇事驾驶员在处理事故现场后在四十八小时内应写出书面检查报送公司相关负责人。

④对肇事驾驶员应根据其事故性质、责任和认识、表现，按照有关规定给予批评、警告、吊证及追究赔偿等处理。

1.1.4 食材配送业务操作流程标准

(1) 配送人员管理

经公司研究决定，根据目前市场动态和实际情况，配送人员工作安排如下：

- 1) 上班时间为公司规定时间，如遇天气变化另作调整。
- 2) 实行计件制：多劳多得，按劳分配。
- 3) 订立条款之后，工人必须听从指挥和调配。
- 4) 按本项目安排车辆数量，相互装货、卸货。以上车辆自觉遵守驾驶规则，严禁无证驾车，酒后驾车，做到安全行驶。
- 5) 送货人必须账目清楚，服从公司的安排。
- 6) 货物装下，必须点清，以免出现差错，造成不必要的麻烦。
- 7) 送货人员：出货、退货当面点清，空桶、剩货分类码放，整齐守信，顾客就是上帝，努力把市场做好，做强。

(2) 运输质量保障

1) 驾驶员必须经过专业训练，经有关部门考试合格，取得执业资格证后，方可独立驾驶车辆。实习驾驶员除持有实习驾驶证外，应有正式司机随车驾驶。严禁无证驾驶。

2) 行车前严禁饮酒，行车及加油时不准吸烟、饮食和闲谈，驾驶室必须按核定人数乘坐，严禁超员乘坐。

3) 每次行车前必须检查刹车、方向盘、喇叭、照明、信号灯等主要装置是否齐全完好，消除隐患。

4) 行车时车辆的时速应严格遵守有关规定，前后两车应保持必要的安

全间距。

5) 严格遵守公安部、交通部《城市和公路交通管理规则》。

6) 禁止在雨天、雪、雾天、夜间盲目行驶。夜间行车前，应预先检查灯光，并特别注意指挥信号和施工信号。

7) 严禁盲目强行涉水。汽车涉水后，必须连续轻踏制动踏板，待制动效能恢复后，方可再正常行驶。

8) 严禁机动车挂空档或踩离合器溜坡。下长坡、陡坡前，应试踏制动器是否有效，下险峻山坡前，须停车检查转向系、制动系及轮胎等。下坡时应挂档，利用发动机阻力控制车速。下坡使用制动器时间较长久时，应停车休息以便制动鼓自然冷却，严禁向高温的制动鼓泼水。

9) 认真做好出车，途中和回厂例检，发现问题，及时报修。修理时，必须挂好排档，拉紧手制动，垫好三角木，以确保安全。在修理中凡接触易燃物品，必须随时注意防火。

10) 及时做好车辆清洁、保养工作。

(3) 操作规程

1) 遵守交通法规、车速规定和操作规程，抵制违章行为，维护交通秩序，确保安全行车。

2) 积极参加各项学习活动，提高安全行车意识和技术水平。

3) 严格执行公司安全管理规章制度，遵守劳动纪律，服从指挥，按时、按质完成运输任务。

4) 遵守车辆管理和保修制度，自觉做好车辆“三清例保”工作，保持车辆、轮胎、附属装备、随车工具的整洁及车辆、证件齐全和完好。

5) 熟悉车辆性能、熟练驾驶技术，学习先进经验，掌握行车规律。

6) 服从安全管理人员(负责人)的指挥和检查，接受上级布置的有关任务和培训。

1.2 服务保障措施

1.2.1 从业人员健康管理

为保证食品质量，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，作为晋升工资资，表彰先进的依据之一。

1.2.2原料采购查验管理

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，并为之取得联系，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 SC 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。

1.2.3 卫生管理

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。

1.2.4食品包装、存储、运输管理

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、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。

1.2.5 问题食品召回管理

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。

1、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。

2、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。

3、食品召回的时间控制

应当在一日内全部召回。

1.2.6 质量投诉处理

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，特此制定本制度。

一、投诉处理的原则

1、保护顾客的合法权益不受侵犯。

2、积极同政府有关机构配合处理。

3、努力提高完善产品及质量管理。

4、采取统一的处理程序和解决方式。

5、7*24小时专人跟踪服务。（每周七天，每天24小时不间断的提供服务）

二、建立投诉处理小组

1、投诉处理小组由我公司人员组成。

2、专人负责接受投诉，获取被投诉产品及投诉人的尽可能详细的资料；及时通知相关人员或经理；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、项目经理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、项目经理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，或者对公司经理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、项目经理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三年。

1.2.7文明服务规范

- 1、服务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、服务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，详尽解说，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、对客户方违反合同条款，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。

1.3 产品安全保障措施

1.3.1 新鲜度和质保期保证措施

1、严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》、《食品卫生法》、《工业产品生产许可证试行条例》、《查处食品标签违法行为规定》、《产品标识标注规定》、《加强食品质量监督管理工作实施意见》以及相关的法律、法规的规定。在加工和售卖食品时，确保在取得安全卫生许可证的前提下进行，并保证不做假售假。

2、保证企业法定代人和主要管理人员了解与食品质量安全相关的法律法规知识，切实提高对食品质量安全重要意义的认识，不断强化企业法人是食品质量安全第一责任人的意识。保证具有与食品相适应的专业技术人员、熟练技术工人和质量工作人员。保证从事食品加工和销售的人员身体健康，无传染性疾病，保持良好的个人卫生。食品加工人员取得卫生部门颁发的健康证方可工作。

3、建立健全管理体系，建立完善各项规章制度，努力提高公司管理水平。保证在生产全过程实行标准化管理，从原材料采购、出售到售后服务实施有效的过程质量管理。

4、保证按照合法有效的产品标准组织加工，产品质量符合相应的强制性标准，对无强制性标准规定的，明示公司所采用的标准。

5、保证食品加工过程严格、规范，并采取有效的措施防止生食品与熟食、原料与半成品和成品的交叉感染，对生产关键点进行严格控制。

6、保证加工食品所用的原材料、添加剂等符合国家有关规定和标准，严格进货验货制度，不使用非食用性原辅材料加工食品。

7、保证食品的包装材料、贮存、运输和装卸食品的容器包装、工具、设备无毒无害，符合有关的卫生要求，保持清洁，对食品无污染，具体措施如下：

(1) 供货采购应由有经验的专人负责。应采购新鲜食品，不得采购腐烂变质和怀疑有污染的食品；批量采购的食品应抽样检查。

(2) 对运输工具要清洁，对运送过病人或有害物品的运输工具应清洗消毒，贮存食品的器具应清洁卫生。

(3) 食品在采购、运输和加工过程中应生熟分开。

(4) 进一步加强公司人员的食品卫生教育，增强对食品卫生工作的责任心。

(5) 认真进行食品原料的感官检查。

(6) 食品原料存放时间不应超过4小时。

1.3.2 食品质量的基本检查

食品应清洁，并符合企业相关验收标准；食品到达目的地时外包装完整，无损伤、腐烂现象，无寄生虫或已受虫害现象；对温度有要求的食品应确定食品的温度与包装上指示温度一致，冷冻食品没有曾经解冻痕迹或软化现象，包装呈干爽状态。

对食品检查如下：

采购的食品必须符合食品卫生要求及国家有关标准，如无标准，按行业规范。采购生产、经营证明文件齐备，明确食品来源，并具有检验合格证明。严禁采购有害、有毒、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、污垢不洁、混有异物或其他感官性状异常的食品。禁止采购超过保质期限的食品。

食品包装必须符合国家规范。采购的食品不得存放在有害、有毒的容器内。食品包装上必须使用原产地标识，应注明：制造商名称和厂址、食品名称和重(容)量、生产日期和保质期限以及规格等。

对不符合采购要求的食品由验收人员提出清退，退货前应实行留板备案，如双方对质量争议可送国家质监部门检测。对缺斤短两(或含水量超标)的应按实际重量扣减。

1.3.3 质量保证及验收方案

一、质量管理

我方提供给需方的食品符合国家规定质量标准，需方有权对我方的质量保证能力督促检查，若我方供应假冒伪劣、腐败变质的商品给需方造成损失或不良后果的，我方全额赔偿损失并悉数罚没我方所缴纳的质量保证金，情节严重的由有关机关依法追究我方法律责任。

我方保证所供商品在保质期内100%合格率，我方提供的商品保质有效期不得低于50%，如在实际销售中发生该批次商品部分质量不合格，我方及时对未销售的该批次商品实行100%退换货。需方保留对由此所引发的相关责任的民事追索权。

由消费者投诉而送国家权威机构检验的商品，检验后不合格的，检验费用由我方承担。经权威部门(消协、卫生监督管理部门)鉴定，若因我方的商品质量或提供的服务，给消费者、超市造成伤害和损失的，由我方承担一切费用及法律责任，并赔偿甲方荣誉损失费。上述检验应由我方承担的费用，甲方需提供政府权威检验机构合法收费凭证，并以凭证金额向我方结算。

我方须向需方提供生产许可证、卫生许可证、检验报告及其它相关资料。

二、进货验收

我方提供的食品，需方要按规定做好验收记录，通过验收后，应及时向我方支付货款。

我方提供的食品，在使用过程中发现有质量问题，需方则有权予以退

货。

三、货物验收标准

根据食品原料品质的基本要求，对品质鉴定的依据和标准主要有以下几点：

A 嗅觉检验：即用嗅觉器官来鉴定原料的气味，如出现异味，说明已变质；

B 视觉检验：视觉检验范围最广，凡是能用肉眼根据经验判断品质的都可以用这种方法对原料的外部特征进行检验，以确定其品质的好坏；

C 味觉检验：可根据原料的味觉特征变化情况来鉴定品质好坏；

D 听觉检验：有些原料可以根据听觉检验的方法鉴定品质的好坏、如鸡蛋，可以用手摇动，然后听声音来鉴定；

E 触觉检验：触觉是物质刺激皮肤的表面的感觉，手指是敏感的，接触原料可以检验原料组织的粗细、弹性、硬度等，以确定其品质好坏；感官鉴定品质的方法是常用的基本方法，如肉类水分快速测定、甲醛测定等。

(4) 外包装要求：

1) 外包装必须标明名称、含量、等级、企业名称、生产日期、保质期、储存条件等，进口产品附带国家海关出具的中文标识，抽检含量与外包装相符；

2) 外包装应采用符合规定的正规包装，且坚固完整；

(5) 不定期随机进行产品抽样检测(检测费用由我单位支付)。

四、不合格产品处理及处罚

我方若未能按时按质按量送交订购食材或所送食材不符合合同规定的，

采购人有权拒收。如发现产品质量问题，采购人有权退货，我方保证无条件及时调换，不以任何理由拒绝；

我方如有意以劣充好，或将不合格产品混入，一经发现，所造成的一切损失均由我方承担；

若因质量问题造成食物中毒或甲方名誉损失，我方除赔偿采购人损失外，主动配合相关部门的调查并澄清事实承担全部责任；

如因我方提供的食品质量问题出现安全责任事故，我方必须承担相应法律及民事责任。

1.3.4 蔬菜检测制度

1、制定出《蔬菜到货检验数据统计表》和《到货检验现场数据记录表》二份新的表格。以下分别简称为统计表和记录表。

2、记录表做为现场开箱检验的原始数据记录表，详细记录各种类菜品来料重量、数量、抽检数量、不合格数量以及菜品的感观检验数据。

3、记录表内有一项重要数据就是均匀度的检验，菜品的均匀度分别从菜品的个体重量、长度、直径来判断。不同菜品依据质检部门的检验方法进行测量统计。

4、均匀度的检验方法为在所有该品种菜品的到货箱内分别随机抽取50-100份个体进行具体测量。测量完毕后，求平均值做为该批次该类菜品的标准值，再分别进行比较个体在标准值范围之内正负10%的个体为合格个体。总合格个体占总测量数量的80%以上的即默认为该批次该菜品规格为较好，如大于90%为优良，如低于80%大于70%为标准，如低于70%大于60%为一般，如低于60%为较差。以上标准的评定可以根据实践中的实际结果再做调整。

5、受检验时间及人力配备的影响，目前暂定每次到货随机抽取两个品种进行均匀度检验，可随机搭配叶菜+瓜果、叶菜+根茎、瓜果+根茎等方式进行检验。若每周到货四次，每次抽验2个菜品，每周累计8个菜品，约占每周所到菜品总数的30%左右。能够达到针对菜品均匀度检测的需要。

6、统计表涵盖供应链上游信息、计划产量、到货情况、抽检数据、预计损耗数据、预计生产数据以及信息提醒等相关数据。

7、依据记录表及时将所得数据输入统计表内，等到相关数据反馈。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/036033131020010034>