

# 食材配送服务管理制度

## 目 录

<b>第一节 公司管理规章制度</b> .....	2
一、文明服务制度.....	3
二、财务管理制度.....	3
三、人事管理制度.....	6
四、绩效考核制度.....	7
五、经营管理制度.....	9
六、员工手册.....	16
七、公司食品安全管理制度.....	19
八、客户沟通及投诉处理管理制度.....	23
九、从业人员学习培训制度.....	28
十、从业人员健康管理制度.....	29
<b>第二节 配送基地管理制度</b> .....	31
一、配送场地卫生管理制度.....	31
二、除四害工作管理制度.....	32
三、场所、配送工具清洗消毒保洁管理制度.....	33
四、库房、冷库管理制度.....	34
五、原材料、成品库房管理制度.....	36
<b>第三节 食材管理制度</b> .....	37
一、原料采购查验管理制度.....	37
二、食材进货索证索票制度.....	40
三、食材分拣管理制度.....	42
四、食材储存管理制度.....	43

五、食材安全管理制度.....	44
六、食材采购管理制度.....	48
七、食材检测留样管理制度.....	49
八、食品检验制度.....	50
九、质检人员考核、管理和培训制度.....	51
十、过期食品销毁制度.....	53
十一、问题食品召回管理制度.....	54
十二、色标管理制度.....	56
<b>第四节 配送管理制度.....</b>	<b>59</b>
一、食材配送日常工作质量检查制度.....	59
二、食品包装、存储、运输管理制度.....	60
三、食材配送中心及加工中心卫生制度.....	62
四、食材配送安全管理制度.....	67
五、食材配送设备及用具管理制度.....	69
六、配送人员管理制度.....	70
<b>第五节 售前、售后服务制度.....</b>	<b>71</b>
一、客服服务规范.....	71
二、质量投诉处理制度.....	73
三、产品质量追溯制度.....	75
<b>第六节 台账管理制度.....</b>	<b>78</b>
一、食材入库管理制度.....	78
二、食材出库管理制度.....	80
三、食材原料盘点制度.....	81

## 第一节 公司管理规章制度

### 一、文明服务制度

1.热爱本职工作，努力学习相关知识，提高业务水平，牢固树立“客户至上、服务第一”的宗旨和全心全意为客户服务的思想。

2.执行配送任务期间穿戴整洁、大方，佩戴工作卡，保持仪表端庄，精神饱满，不得有不雅观的举止。

3.主动向客户问好，待人彬彬有礼，举止文雅，谈吐清楚，用词准确。

4.在工作中坚持原则，秉公办事，不徇私情，不以权谋私。

5.遵守岗位职责，明确分工，各司其职，团结协作，互相监督，按质按量完成本职工作。

6.积极为他人排忧解难，对客户的投诉、批评、建议、要及时进行调整处理或向上级汇报，做到事事落实，不能推诿、扯皮、推卸责任，更不允许有打击报复现象发生。

### 二、财务管理制度

全体财务人员应认真贯彻执行国家有关财政法规及会计制度。敬业爱岗，不做有损于公司的事。严格按照公司财务管理制度做好自己的本职工作。对待工作认真踏实，树立为客户服务意识。贯彻公司质量方针和质量目标。

## （一）财务部门职责范围

1.认真贯彻执行国家有关财务管理的法律法规，确保财务工作的合法性。

2.建立健全公司各种财务管理制度，严格按照财务工作程序执行。

3.采取切实有效的措施保证公司资金和财产的安全，维护公司的合法权益。

4.编制和执行财务预算、财务收支计划，督促有关部门加强资金回流，确保资金的有效供应。

5.进行成本、费用预测、核算、考核和控制，督促有关部门降低消耗、节约费用，提高经济效益。

6.建立健全各种财务帐目，编制财务报表，并利用财务资料进行各种经济活动分析，为公司领导决策提供有效依据。

7.负责公司材料库、办公用品库的管理。

8.参与公司工程承包合同和采购合同的评审工作。

9.及时核算和上缴各种税金。

10.参与项目部与施工队结算，参与采供部与材料供应商结算。

11.会计档案资料的收集、整理，确保档案资料的完整、安全、有效。

12.加强本部门管理，进行内部培训，提高本部门工作人员素质。

13.完成公司工作程序规定的其他工作，完成领导布置的其他任务。

## （二）会计岗位职责

- 1.负责登记各项经管的明细帐、分类帐、总帐；
- 2.全面了解、掌握国家有关财务工作制度、政策、公司的会计核算和财务管理的各项规定，并正确执行；
- 3.负责总帐、明细帐、分类帐的核对工作，银行存款的调节工作，汇总会计凭证，登记总帐；
- 4.对其他应收、应收帐款及时催收清理；按公司规定安排固定资产及库存材料等资产的盘点；
- 5.每月编制会计报表，确保报表数字真实，计算正确，钩稽关系清楚；
- 6.负责装订、管理会计档案；
- 7.承办公司领导交办的其他工作。

## （三）出纳员岗位职责

- 1.办理现金收支和银行结算业务，严格按照我国有关现金管理和银行结算制度的规定，管好货币资金，不坐支现金，不以白条抵库；
- 2.顺序、及时地登记现金和银行存款日记帐，保证数字清楚、内容准确，做到日清月结，要及时核对库存现金，每周一填写货币资金周报表；
- 3.保管好库存现金，有价证券，确保其安全无缺，如有短缺要赔偿损失；
- 4.

保管好印章，严格按照规定用途使用印章，签发支票用的印章不得全交出纳员一人保管；

5.严格管理空白收据和空白发票，认真办理领用手续，按规定签发支票，对签发空头支票负责；

6.完成财务总监或财务经理交付的其它工作。

### 三、人事管理制度

1.员工上班做到不迟到、不早退。

2.员工严禁偷吃偷拿各种食品和商品。

3.严禁在工作区域看书报、打闹和高声喧哗。

4.下班后必须关闭水、电、气、门、窗，消除一切安全隐患。

5.工作人员上班时间不能随意会客，严禁外人进入配送中心。严禁将私人物品带入工作岗位。

6.员工严禁随意互相辱骂，应相互尊重，严禁打架和从事各种违法活动。如有违反者视情节轻重给予处罚，直至扭送至公安机关。

7.上班时间严禁做工作之外的事情。

8.服从上级领导，认真完成各项任务。

9.休假事先要向公司办公室请假，批准方可。

10.如需辞职，必须以书面形式提前一个月写辞职报告，在批准后方可办理离职手续。

11.增强勤俭意识，养成良好的节约习惯。

12.员工除完成每日配送的各环节基本工作之外，还需要

完成本公司正常运转的相关工作。

13.员工每天要按照工作流程认真工作，合理安排工作。学会沟通、勤于沟通、确保工作流程和谐顺畅，保证配送货品的时间要求及质量要求。

14.员工要做到尽忠职守，服从管理，有责任心，有爱心，互相团结，互相帮助，以达到工作上精益求精，提供工作效率。

#### 四、绩效考核制度

##### （一）考核目的

最大限度激励员工发挥个人潜能，提高工作绩效，进而提高公司的整体效益，同时也为员工薪酬、职务调整等方面提供科学、合理的管理依据。

##### （二）适用范围

本制度适用于本公司所有人员。

##### （三）考核作用

- 1.职务调整、奖金分配的直接依据；
- 2.为下一年度考核提供原始依据；
- 3.发现管理盲点，提供管理经验。

##### （四）考核原则

以量化的业绩和日常工作表现为依据，坚持公开、公正、透明的原则。

1.一致性：一段连续时间之内，考评的内容和标准不能有大的变化，至少保持 3-4 个考核周期：

2.



客观性：考评真实、客观的反映员工实际工作情况，避免因光环效应、任人唯亲、个人偏见等带来的误差；

3.时限性：仅以当期（当月/当季/当年)的原始记录数据考核。

#### （五）考核内容

1.根据部门分工不同，在各部门考核不同的内容，具体见绩效考核手册；

2.具体考核内容由工作态度、纪律性、团队协作、工作质量、出勤等内容构成；

3.根据实际考核情况，公司将逐渐修改、完善考核体系，争取更为客观实际。

#### （六）考核时间

1.月度考核：次月的第 1 个星期考核上个月的绩效；

2.季度考核：次季度的第 2 个星期考核上季度的绩效；

3.半年考核：每年 7 月第 2 个星期开始；

4.年度考核：在次年 1 月的第 2 个星期考核。

#### （七）考核流程

1.数据收集：收集员工客观数据，如考勤、违纪、奖励等情况；

2.填写表格：相关考核人员填写考核表格，为被考核人打分；

3.计算结果：根据考核细则计算被考核人考核得分；

4.绩效沟通：依据结果与被考核人进行绩效考核评价，指导工作，帮助提高；

5.

完善体系：根据实际情况，对考核体系讨论、完善，修订。

#### （八）考核结果

- 1.公示考核结果；
- 2.根据考核体系规定进行考核激励。
- 3.将考核文件、表格安全存档，以备查阅，防止考核文档被无关者查阅。

### 五、经营管理制度

#### （一）保密管理

为保守公司秘密，维护公司利益，特制订本制度。

1.公司秘密是关系公司发展和利益，在一定时间内只限一定范围的员工知悉的事项。全体员工都有保守公司秘密的义务。

2.公司秘密包括下列秘密事项：

- （1）公司经营发展决策中的秘密事项；
- （2）人事决策中的秘密事项；
- （3）专有技术；
- （4）客户信息、产销渠道、产销策略、营销计划、定价政策和重要的合同、单据；
- （5）公司非向公众公开的财务情况、银行帐户帐号；
- （6）产品的具体材料成分，特殊制作工艺，产品的生产成本；
- （7）经理确定应当保守的公司其他秘密事项。

3.

公司秘密根据需要限于一定范围的员工接触。接触公司秘密的员工，未经批准不准向他人泄露。非接触公司秘密的员工，不准打听公司秘密。在对外交往和合作中，须特别注意不泄露公司秘密，更不准出卖公司秘密。

4.属于公司秘密的文件、资料，非经批准，不准复印、摘抄秘密文件、资料。

5.记载有公司秘密事项的工作笔记、电子储存器，持有人必须妥善保管，原则上不准带出公司。如外出需携带须经经理同意，并妥善保管，如有遗失必须立即报告并采取补救措施。

6.公司薪酬福利制度属于保密事项。公司员工在任何场合、任何情况下，对内、对外都不得泄露、打听、议论本人及他人的薪酬福利待遇的具体细节及数额。

7.对保守公司秘密或防止泄密有功的，予以表扬、奖励。违反本规定故意或过失泄露公司秘密的，视情节及危害后果予以处罚，直至予以除名，公司保留追究刑事责任的权力。

## （二）行政管理

### 1.工作纪律

（1）上班时间不准大声喧哗、不准打瞌睡。

（2）上班时着装整洁、坐姿端正，树立良好的公司形象和个人形象。

（3）工作时应注意提高工作效率，尽量减少私人电话及聊天，严禁看与工作内容无关的抖音视频、新闻、玩电子

游戏、微信 QQ 上网聊天等，营造良好的工作范围。

(4) 员工应养成开源节流、节能降耗的良好工作习惯，下班时应注意能耗设备（电脑、空调、灯等）是否关闭完好，下班时间、节假日等非工作时间（非加班情况下）不在办公区域做与工作无关的事情。

(5) 电话、灯光、复印机、空调机、电脑及其他电器应按规定使用，不做私用。最后离开公司的员工应确保门、窗、灯、空调均关闭。

(6) 危险物品严禁带入办公区域。

(7) 工作文件作废时，需做撕毁处理；办公电脑及重要电子文档需设置密码，做好保密工作。

(8) 做好保密工作。尊重别人隐私和公司制度。做到不听、不问、不传。

## 2. 考勤管理制度

(1) 公司实行大小周工作制，大周实行双休，小周实行单休。

工作时间：正常上班时间为：上午 8：30-11：30，下午 13：30-17：30，晚上 19：00-22：30（特殊岗位另行安排）

**【注：后勤人员晚上不需出勤】。**

(2) 公司实行打卡考勤。员工每天上班、下班，午休出入均需打卡（共计每日 6 次）。员工应亲自打卡，帮助他人打卡和接受他人帮助打卡者，无论是否迟到，均按迟到或旷工计算。忘记打卡的员工，需要报告经理签字批准补签。

(3)

所有员工须按工作时间按时上下班。不能准时到岗或因公事外出时，需事前报告经理同意并告知行政，否则按迟到或旷工处理。根据业务工作的特殊性，业务员在晚上工作至凌晨 2 点之后时，次日早晨可适当推迟到岗时间，但是否可推迟、可推迟时长必须报备经理批准同意。

(4) 迟到、早退、旷工：退于上班时间视为迟到，早于下班时间视为早退，无故离岗超过 3 小时视为旷工。

凡迟到、早退者处罚 10 元/小时（不到 1 小时作 1 小时计算），旷工者罚 50 元/小时（不到 1 小时作 1 小时计算）。无故旷工 5 天及以上者公司可直接辞退员工。

特别条款，在一个自然月份里，允许迟到二次（不晚于 9:00），给员工应急时使用。

(5) 员工生病、有事可向公司请假。

1) 请假程序：按规定填写《请假条》，经经理书面批准同意后方可按批示休假。

2) 请假规定：员工可享有病假、事假、婚假、产假、丧假、工伤假、年休假，其中婚假、产假、丧假、工伤假、年休假为全薪假。

病假：员工因患病或非因公负伤可请病假，累计休假不得超过 3 个月。病假期间不享受原有工资及福利待遇。

事假：员工因事可请事假，但全年累计休假不得超过 20 天。事假期间不享受原有工资及福利待遇。

婚假 3 天。实行晚婚的增加晚婚假 10 天，即 13 天（男满 25 周岁，女满 23 周岁初次结婚即为晚婚）。



其中，婚假包含了公休假和法定假。同年里，婚假与年假不可重复享受。

产假：女性员工因生产可请产假，按国家政策生育的，女职工可享受 98 天产假，其中产前可以休假 15 天，非按国家政策生育的则不能享受本产假。

丧假：员工因直系亲属离世可请丧假，假期 3 天，休假期间享受原有工资及福利待遇。外地职工可按往返丧葬地实际路程时间延长休假，但延长期的工资按事假标准计算）。

工伤假：员工因工负伤可请工伤假，享受原有工资及福利待遇。

年休假：员工每年可享受 5 天年休假，本公司工龄每满一年可加休 2 天，休假期间享受原有工资福利待遇。

年休假不跨年调休=特别条款，在一个自然月份里，允许请假（病假或事假）2 次，不扣工资，但每次不得超过 4 小时。

### 3.会议、学习培训及接待管理制度

（1）会议中，做好会议记录，及时整理会议内容、落实会议要求。

（2）凡公司安排的学习培训，学习者须按规定参加，不迟到不早退，遵守现场纪律，无故缺席或迟到、早退者，一经发现，将处以 100-500 元/次的罚款。

在学习过程中，参与人员应做好学习记录。学习完成后，及时整理学习笔记，积极分享学习心得给其他同事。

（3）在公司客户来访接待、参展接待中，员工应仪表整洁，举止大方，积极、主动、热情的做好接待及服务工作，严禁客户来访时置之不理、粗暴无理。

#### 4.档案管理制度

(1) 公司档案资料由行政负责收集、整理、归档。

(2) 公司的档案资料包括：采购单、出货单、人事档案、各类合同等。

(3) 公司档案资料除管理者外，其他员工不可随意拿动、翻阅。

#### 5.办公设备、设施、用品管理制度

(1) 公司办公设备、设施、用品等公物只能公物公用，不可作私用。

(2) 公司办公设备、设施需集体爱惜维护，发现办公设备、设施（包括通讯、照明、影音、电脑、建筑等）损坏或发生故障时，员工应立即向行政报检、报修，以便及时解决问题。

(3) 公司办公用品实行统一管理，领用时需到行政处签写《办公用品领用登记表》。缺乏的必备办公用品可报行政处申请采购。

#### 6.费用开支管理及报账细则

(1) 产生办公费用开支前，经手人应向经理汇报，经理同意后方可开支。费用产生后需开具发票或者收据，凭发票或收据报账。

(2) 公司办公费用开支单据由行政进行统一汇总、整理、申请报账。

#### 7.仓储管理制度

(1)

公司设有货仓，由仓储管理人员（行政）专门管理。非仓储管理人员不得随意进入仓库，未经批准更不得将仓库货品带出库，一经发现，根据事情严重程度公司有权予以经济处罚，甚至开除当事人，追究其法律、经济责任。

## （2）货品采购、入库、出库流程

1）由业务员制作 PI，PI 经销售副总审核通过后方可发往客户；

2）订单款项到帐后，业务员根据 PI 内容制作《采购申请表》；

3）《采购申请表》经销售副总签字批准后交由采购专职人员进行采购；

4）货品采购后，交行政进行入库登记；

5）业务员填写《出库单》，至行政处领货出库，交接双方须签字确认；

6）货品出库后，由业务员全程负责出货事宜，

（3）需借用库存货品时，借用人应填写《库存货品借领表》并及时归还。

（4）货品出、入库由仓储管理人员负责，如出现出入数据不平衡，由仓储管理人员负责解释。若因管理者原因出现货品丢失等问题，根据事情严重程度公司有权予以经济处罚，甚至开除当事人，追究其法律、经济责任。

（5）根据货品出、入库数据情况，行政必须及时将数据异动登录办公系统。

## 8.卫生、安全管理制度

(1)

爱护办公环境卫生,做好个人工作区内的卫生保洁工作,保持物品整齐,桌面清洁。

(2) 公司公共区域卫生每周进行一次大扫除,时间定在每周最后一个工作日下班前清扫。

(3) 可在办公室内饮食,但餐盒需及时扔到室外垃圾桶,以减小办公室异味。

(4) 树立“安全第一、预防为主”的安全防范意识,及时发现和消除安全隐患并向上级或行政人员报告。

(5) 注意信息安全:不得将公司软件及网络账户账号提供给他人或用于工作以外的用途;不得选用未经公司认可的软件及网络账户;妥善保管个人办公电脑,采取适当的保护措施以防止信息资料被篡改。

(6) 注意交通安全。遵守车辆、交通管理规定。

(7) 注意办公用电安全,不私接电源,改换电路,不私用大功率电器设备。

(8) 落实防盗措施。办公区域无人时应及时锁好门窗、桌柜,个人贵重物品不存放于工作场所。

(9) 不得携带违禁品、易燃易爆等危险物品进入工作区域。

## 六、员工手册

为了有效防止和消除一切事故隐患,落实“不伤害自己、不伤害他人、不被他人伤害、保护他人不受伤害”的“四不伤害”原则,确保员工工作期间及工作外安全,杜绝由于自

身过失给自己造成伤害，公司现对员工规定如下：

1.凡来公司应聘人员必须是身体健康、无传染性疾病者方可录用，隐瞒患病事实者一经查实按违约解除劳动合同。

2.新录用员工，必须接受公司安全教育，并经考试合格后，方可签订劳动合同。

3.公司员工必须遵守劳动合同及公司各项规章制度，安全防范管理制度。否则，公司有权依照规章制度进行行政或经济处罚，造成损失由本人按责赔偿。

4.公司给有需要的员工提供住宿和就餐、洗浴场所，员工必须按要求在公司内食宿，若私自离开公司、外出，在家中或途中发生的一切意外事故责任均由其本人自行负责。

5.公司生产、后勤、职能部门人员休假实行轮换调休，调休必须按照公司规定办理相关手续；所有员工在休假期间所发生的一切人身伤亡或疾病医疗事故责任自行负责。

6.员工上下班必须自觉遵守交通规则，不遵守交通法规的员工，所导致发生的一切意外交通事故责任自负。

7.员工在工作范畴外或不遵守公司管理制度造成后果，均由员工自行负责。

8.员工必须严格遵守、执行公司安全管理制度，按车间岗位工艺流程以及安全规定进行操作，确保人身安全。

9.生产线员工正常上班时期间，必须穿戴规定要求的劳动防护用品，按规范操作，否则，发生不安全事故，责任自负。

10.各部门负责人，在每班班前会上，要严查员工精神状态，规范员工安全操作行为，对精神不佳员工一律不许上岗。



- 11.员工上班要做到不迟到、不早退。
- 12.员工严禁偷吃偷拿各种食品和商品。
- 13.严禁在工作区域看书报、打闹和高声喧哗。。
- 14.下班后必须关闭水、电、气、门、窗等，消除一切安全隐患。
- 15.工作人员上班时间不能随意会客，严禁外人进入厨房和配送中心。严禁将私人物品带入工作岗位。
- 16.员工严禁随意互相辱骂，应相互尊重，严禁打架和从事各种违法活动。如有违反者视情节轻重给予处罚，直至扭送公安机关。
- 17.上班时间严禁做工作之外的事情。
- 18.服从上级领导，认真按规定要求完成各项任务。
- 19.休假事先要向配送公司办公室请假，批准方可。
- 20.如需辞职，必须以书面形式提前一个月写辞职报告，在批准后方可办理离手续。
- 21.加工中心厨房根据加工产品的特性，仔细按其初加工、精加工等标准严格执行。
- 22.加工完成产品要根据其特性合理存放。
- 23.加工产品如由于人为的操作不当造成的损失，由当事人承担全部责任。
- 24.增强勤俭意识，养成良好的节约习惯。
- 25.工作区域内严禁用餐，如特殊情况，在指定区域内用餐。
- 26.员工除完成每日配送的各环节基本工作外，

还要完成保证本中心正常运转的相关工作。

27.员工每天要按照工作流程认真工作，合理安排工作。学会沟通，勤于沟通，确保工作流程和谐顺畅，保证配送货品的时间要求及质量要求。

28.员工要做到尽忠职守，服从管理，有责任心，有爱心，互相团结，互相帮助。以达到工作上的精益求精，提高工作效率。

29.遵守管理公司和食品配送公司的其他制度。

30.但因特殊情况或工作未完成自动延长工作时间。

## 七、公司食品安全管理制度

根据《食品安全法》和国家有关法律、法规、规章的规定，我单位就食品卫生管理工作，制定如下制度：

### （一）岗位责任制度

1.负责人岗位职责：对食品的经营负全面责任；负责建立、健全质量管理体系，加强对业务经营人员的质量教育，保证质量管理方针和质量目标的落实和实施。定期开展质量教育和培训，每年组织一次全员身体检查。

2.

管理人员岗位职责：对食品安全管理工作负直接责任；按时做好营业场所和仓库的清洁卫生工作，确保食品的经营条件和存放设施安全、无害、无污染；建立并管理员工健康档案，每年负责安排从业人员的健康检查，监督检查员工保持日常个人卫生；负责监督营业场所和仓库的温湿度在规定的范围内，确保经营食品的质量；发现可能影响食品安全的问题应立即解决，或向负责人报告。

3.购销人员岗位职责：严禁采购法律法规禁止上市销售的食物；严禁从证照不全的企业采购食物；进货时认真查验供货单位的《食品生产许可证》、《食品流通许可证》、《营业执照》和《检验合格证》等；确保所售出的食物在保质期内，并应定期检查在售食物的外观性状和保质期，发现问题立即下架，同时向食品安全管理人员报告。

## （二）从业人员卫生管理制度

1.凡从事食物经营工作的人员必须经岗前卫生知识方能上岗，从事直接入口食物工作岗位的人员必须取得健康证明，且每年进行健康检查，定期进行食物卫生和有关卫生法律、法规、业务技能的培训。

2.凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病及其他有碍食物安全的疾病的人员，不得从事接触直接入口食物的工作。

3.注意个人清洁卫生，做到个人仪表整洁。上岗时必须

穿戴统一整洁的工作服，并应经常换洗，保持清洁。在工作岗位上不能嚼口香糖、进食、吸烟，私人物品必须存放在指定的区域或更衣室内，不可放置在工作区内。

### （三）销售管理制度

#### 1.

经营场所距离非水冲式厕所、开放式粪池、垃圾堆（场）等场所的直线距离 25 米以上，并设置密闭的垃圾容器，及时清除垃圾，搞好防尘、防蝇、防鼠工作，确保环境整洁。

2.《食品流通许可证》和《营业执照》应悬挂于经营场所内醒目位置。设有食品卫生管理机构和组织结构，配有经专业培训的食品安全专职管理人员。

3.食品陈列设施布局合理，划定食品经营区域，食品与非食品分开存放；不出售有毒有害、“三无”和未经检验或检验不合格的食品。保证食品外观清洁，如发现食品超过保质期、破损、鼠咬、受潮、生霉、生锈等现象要及时处理。

4.散装食品销售必须按“生熟分离”原则，分类设置散装食品销售区。按销售品种配备足量的容器，并符合卫生条件。直接入口的散装食品应有防尘材料遮盖。应在盛放食品容器的显著位置或隔离设施上设置“散装食品标识牌”，标识出食品的名称、配料表、生产日期、保质期、保存条件、食用方法、生产经营者名称及联系方式等内容，做到“一货一牌、货牌对应”。销售直接入口的散装食品必须由专人负责，为消费者提供分拣和包装服务，提供给消费者符合卫生要求的小包装。操作时应穿工作服，戴口罩、手套和帽子，使用专用工具取货。

5.生鲜食品应纳入“该项城市生鲜食品安全监管系统”，销售应配备货架、保温柜、冷藏柜和冷冻柜等陈列设施，配备符合要求的检测设备。

6.

熟食制品销售间入口处应设预进间，设更衣及洗手、消毒设施，采用非手动式的水龙头。配备有效的空气消毒设施、食品冷藏设施和专用工具，食品要有防尘材料遮盖。

#### （四）仓库管理制度

1.食品仓库必须做到专用，不得存放其他杂物和有毒有害物质。应设专人负责管理并建立健全出入库登记制度。食品及食品原料入库时，库管员应对其质量和数量进行验收，并详细记录入库产品的名称、数量、产地、进货日期、生产日期、保质期、包装情况等，并按入库时间的先后分类存放，感官检查不合格的食品不得入库。设有不安全食品暂存专柜，并有记录本。

2.食品仓库应有良好通风，保持库房内所需温度和湿度，防止食品霉变、生虫。贮存生鲜食品应配置必要的低温贮存设备，包括冷藏库（柜）和冷冻库（柜）。搞好防尘、防蝇、防鼠、防潮工作，定期对库房周围进行卫生清扫，消除有毒、有害污染源及蚊蝇孳生场所。

3.食品存放设隔离地面的平台和层架，离墙 30 厘米以上，最底层隔离地面 40 厘米以上。食品按照先进先出、生熟分开的原则分类贮存，并有明显标识。

#### （五）除虫灭害制度

1.食品销售场所内不得使用鼠药，配备一定数量的灭蝇灯，并保证能正常工作。熟食制品销售间要配有充足有效的

空气消毒设施，定期消毒。

2.

应定期进行除虫灭害工作，防止害虫孳生。使用杀虫剂进行除虫灭害，应由专人按照规定的使用方法进行。除虫灭害工作不能在营业时间进行，实施时，对各种食品应有保护措施。使用时不得污染食品、食品接触面及包装材料，使用后应将所有设备、工具及容器彻底清洗。

#### （六）卫生检查及奖惩制度

1.卫生管理工作有领导分管和专人管理，制定卫生检查及奖惩制度，并组织有关人员定期或不定期进行卫生检查；组织从业人员学习卫生知识和有关法规，并组织培训考核，考核成绩与奖惩挂钩。

2.卫生管理人员负责各项卫生管理制度的落实，做到每天在营业前后有检查，检查记录完备。严格从业人员卫生操作程序，逐步养成良好的个人卫生习惯和卫生操作习惯。检查中发现问题仍未改进的，按有关奖惩制度严肃处理。

### 八、客户沟通及投诉处理管理制度

#### （一）客户沟通

本公司设立电话专线、专员为本项目工作提供 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。

#### （二）客户投诉处理

##### 1.投诉管理的目标



在副食品配送经营过程中，如出现客户投诉情况，则表明我公司在服务中还有做的不到位的地方，令客户感动不满意，投诉一旦发生，我们将迅速妥善地处理，如处理得当，不但能够在客户心中留下良好的企业形象，还会获得客户的信任。

我公司身为服务性质的食品配送企业，在投诉的问题上将正确对待与处理，规范客户投诉处理和管理工作，提高市场反馈响应速度与解决问题效率，维护公司信誉和品牌形象，促进产品质量改善

## 2.投诉处理的原则

（1）执行首问责任制的原则。第一时间接受客户投诉者，对投诉及时做出反应，尽可能减少中间环节，并在规定的时间进行有效处理，不能及时处理完毕的应按时跟进进展情况，并适时通知客户。

（2）遵循谁的客户谁负责的原则。与客户投诉内容相关的部门应主动承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，以法律法规、合同、质量标准、国家规范为依据，坚持实事求是，公平合理，涉及赔偿问题要根据管理责任承担，必要时由公司进行协调处理。

（3）实行总结与改进原则。认真研究分析客户投诉内容，积极改进产品、流程以及经营管理等方面存在的问题。

（4）实行投诉责任与绩效挂钩原则。对客户投诉应认真积极调查处理，将回复客户及时性、处理时限和日常管理工作与单位、员工的绩效挂钩。

### 3.食品投诉处理方案

(1

）值班经理是投诉第一受理人。接到客人投诉后，在自己权限范围内的及时处理，超权限的迅速上报分管领导。

（2）接到客人投诉后，态度要诚恳、耐心、保持冷静。

（3）站在客人的角度考虑问题，尽量缩短与客人之间在感情上的距离。

（4）了解客人投诉原因和要求，告诉客人需做调查及大致等候时间。调查认真仔细，不推脱、搪塞客人。

（5）接触客人时，态度友善，不争吵、辩论。

（6）若属客人误解引起的投诉，婉转解释，消除误解沟通顾客之间的联系。

（7）接到消费者投诉食品感官异常或可疑变质时，应及时核实该食品，如有异常，应及时撤换，同时告知配送人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

（8）事实调查清楚，提出处理办法后，耐心转告客人，征求客人对处理办法的意见。

（9）搞好投诉处理的善后工作，每次的投诉记录及时存档。

（10）投诉内容分类整理，定期分析，对带倾向性的问题，及时提出改进措施，提高服务质量。

#### 4.服务投诉处理方案

（1）接到客户对服务的投诉时，接待人员应先尽量安抚客户的情绪，弄清楚客户投诉的目的，答应客户尽快协调解决问题，严禁与客户争吵，用积极的态度、良好的心态，平缓的语气跟客户沟通。

(2

) 与客户沟通, 第一时间了解判断客户投诉的详细情况, 迅速做出处理方案。

### (3) 处理客户投诉的注意事项:

#### 1) 受理投诉阶段

- ①控制自己的情绪, 保持冷静, 平和。
- ②先处理客户的情绪, 改变客户心态, 然后处理投诉内容。
- ③应将客户的投诉行为看成平常事, 进行实事求是地判断, 不应加个人情绪和喜好。
- ④报着认真负责的心态, 真正关心客户投诉的问题。

#### 2) 接受投诉阶段

- ①认真倾听, 保持冷静, 同情理解并安慰客户
- ②给予客户足够的重视和关注
- ③注意对事件全过程进行仔细询问, 语速不宜过快, 要做详细的投诉记录。

#### 3) 解释澄清阶段

- ①不得与客户争辩或一味寻找借口。
- ②注意解释语言的语调, 不得给客户有受轻视, 冷漠或不耐烦的感觉。
- ③换位思考, 易地而处, 从客户的角度出发, 做合理的解释和澄清。
- ④不得试图推卸责任, 不得在客户面前评论公司/同事的不是。
- ⑤在没有彻底了解清楚客户所投诉的问题时, 不得马上

将问题转交其他同事或相关部门。

⑥如果确实是我方原因，必须诚恳道歉，注意管理客户的期望，限时提出解决问题的方法。

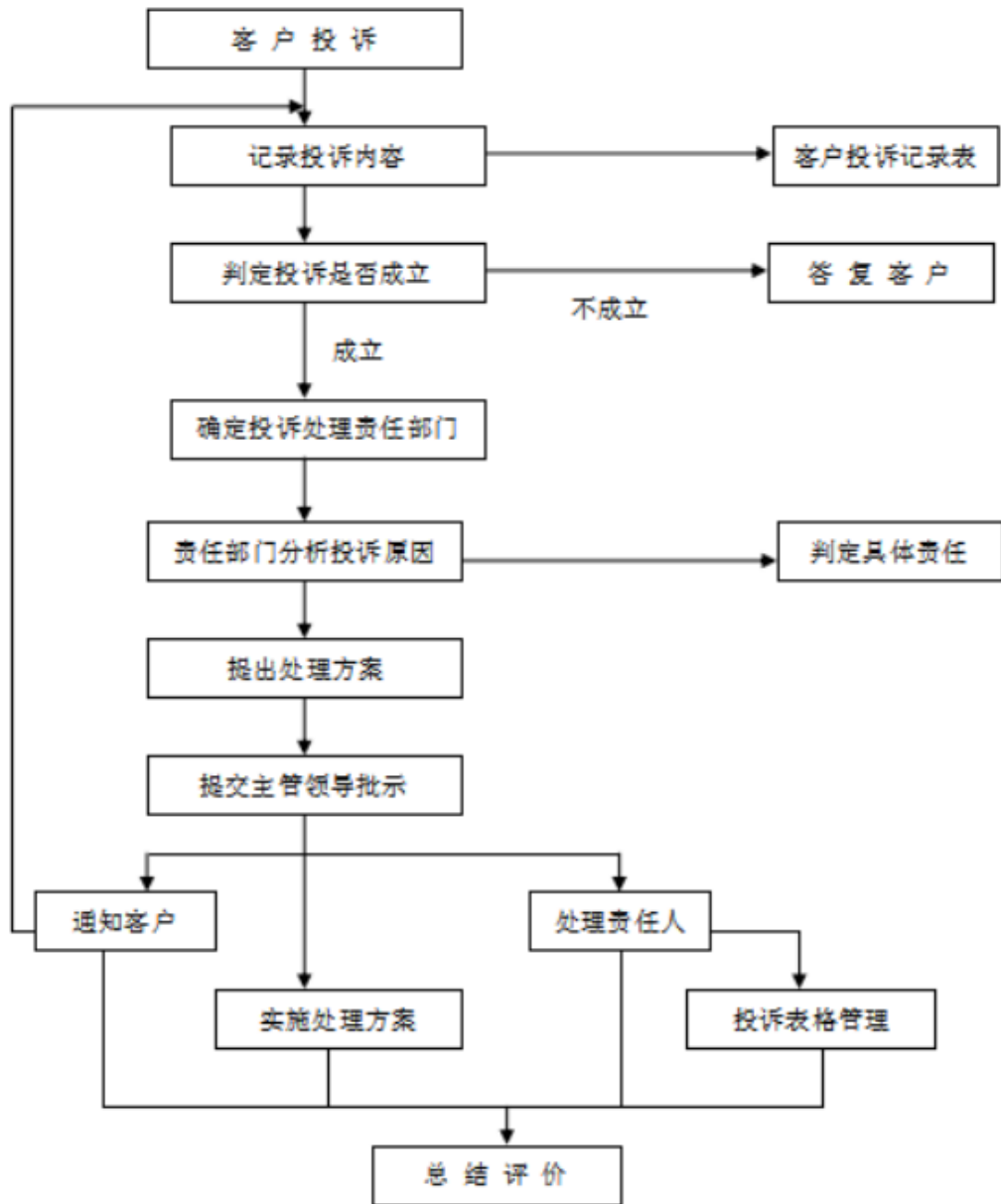
#### 4) 跟踪回访阶段

①根据处理时限的要求，注意跟进投诉处理的进程。

②及时将处理结果向投诉的客户通告。

③关心询问客户对处理结果的满意程度。

附：客户投诉处理流程图



## 九、从业人员学习培训制度

1.食品从业人员必须接受食品安全法律法规和食品卫生知识培训并经考核合格后，方可从事食品生产经营工作。

2.认真制定培训计划，在有关规定主管行政部门的指导下定期组织管理人员、从业人员参加食品安全、卫生知识、职业道德和法律、法规的培训以及卫生操作技能培训。



3.定期组织本单位食品从业人员学习《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《XX省食品流通许可证管理暂行办法》等法律、法规，及时掌握和了解国家及地方的各项食品安全法律，法规，做知法守法的模范。

4.食品从业人员的培训包括负责人、食品管理人員和食品从业人员。

5.新参加工作的人员包括实习工、实习生必须经过培训、考试合格后方可上岗。

6.培训方式以集中讲授与自学相结合，定期考核，不合格者离岗学习一周，待考试合格后再上岗。

7.建立食品从业人员培训档案，将培训时间、培训内容、考核结果记录归档，以备查验。

#### 十、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。

## 第二节 配送基地管理制度

### 一、配送场地卫生管理制度

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。

## 二、除四害工作管理制度

### 1. 组织领导

为提高食品安全意识，预防食品污染的发生，降低四害数量，加强对除四害的工作力度，除四害情况及方法，制订除四害的工作制度。

2. 认真执行相关除“四害”要求，加大本项目部检查督办力度。

3. 开展“四害”的危害及疾病传播的宣传，增强职工除害防病意识。

4. 实行目标管理，对配送场地、宿舍、厕所要重点督查，落实防制措施。

### 5. 灭鼠工作

(1) 把除四害工作列为爱卫工作、创建文明单位工作的重要内容来抓，人人参予，个个动手，不留死角。

(2) 灭鼠工作坚持经常与突击相结合，防、灭相结合，只能使用工具，尽量减少药物。

(3) 及时清理室内外杂物，经常检查仓库、墙角、墙缝、鼠洞，及时堵塞，对鼠笼、鼠夹应及时投放和清理。

## 6.灭蝇、灭蚊工作

(1) 彻底清除蚊、蝇孳生场所和卫生死角，翻盆倒罐，清除积水，不乱倒乱丢垃圾。

(2) 定点、定人、定时对孳生场所进行药物喷洒消灭。

(3) 完善防蝇设施，垃圾箱有盖有门，密封存放垃圾，厕所定人打扫，定时使用物理灭蚊灭蝇。

#### 7.灭蟑螂工作

(1) 每年每季秋季开展药物消灭蟑螂突击活动。

(2) 饮食、食品存放处必须开展经常性的灭蟑螂活动，确保“药到虫除”无蟑螂残留。

(3) 配送基地要经常彻底清理蟑螂栖息场所，并搞好室内外卫生，清洗厨房每个角落，确保饮食卫生。

#### 三、场所、配送工具清洗消毒保洁管理制度

为了营造一个整洁、舒适的工作环境，改善公司环境卫生状况，保持良好的工作环境，特制订环境卫生保洁制度。

(一) 建立健全环境卫生组织，划分卫生责任区。

(二) 公司工作人员要养成讲卫生、爱清洁的好习惯，做到不随地吐痰；不乱扔果皮、纸屑、烟蒂；不乱倒垃圾；不乱写乱画；不乱摆物品（文件、报纸），尽显洁净、整齐、美观，自觉搞好环境卫生。

(三)

公司各功能办公室要做到每日清扫，做到窗明、墙洁、地净。及时擦拭桌面、文件柜、沙发、茶几、窗台、玻璃等，确保桌椅、地面、电脑、灯具、墙面、墙角等干净明亮，无积灰、无挂尘、无丝缕、无纸屑、无死角，无乱贴乱挂现象；及时清洗茶具、烟灰缸等，做到干净无垢；及时开窗通风，室内无异味；文件、资料、纸张、报纸、文具、杂物等堆放有序、整洁美观。

（五）公司配送场所、会客区、大厅、厨房、餐厅、卫生间等按照公司卫生值班表执行。

（六）场地、车辆、用具清洗消毒

1. 专人负责场地、车辆、用具清洗消毒，并建立清洗消毒记录档案。

2. 按清洁的程序进行“一洗、二刷、三冲、四消毒”。

（1）使用专用的洗洁精或洗车液清洗。

（2）刷掉用具上难以清除的污垢。

（3）用高压水枪冲洗用具。

#### 四、库房、冷库管理制度

（一）冷藏库（温度 0~10℃）

1. 冷藏库只存放用于烹饪的食品原料、调料及其盛器，不得存入其他杂物；员工私人物品一律不得存放其内。

2. 区别库存原料、调料等不同物品种类、性质，固定位



置，分类存放，并严格遵守下列保藏时间：

（1）新鲜鱼虾、肉、禽、蔬菜存放不得超过 3 天。

（2）新鲜鸡蛋存放不得超过 1 周。

（3）奶制品、半成品不得超过 2 天。

3.大件物品单独存放，小件及零散物品置盘、箱内集中存放。所有物品必须放在货架上，并至少离地面 25

厘米，离墙壁 5 厘米。

4.冷藏半成品及剩余食品均须装入保鲜袋或用保鲜膜包好后，写上日期放入食品盘，再分类放置在货架上；冷藏库底部和靠近冷却管道的地方以及冷藏库的门口温度较低，宜存放奶类、肉类、禽类、水产类物品。

5.加强对库存物品的计划管理，坚持“先存放，先取用”的原则，交替存货和取用。

6.每天对冷藏库进行清洁整理，定期检查原料质量，并定期对冷藏库进行清理、消毒，预防和杜绝鼠虫侵害，保持其卫生整洁。

7.控制有权进入冷藏库的人员数量，计划、集中领货，减少库门开启次数；由专人每周周二、周五盘点库存情况，报告办公室。

8.经常检查，保持冷藏库达到规定的温度；如发现温度偏差，应及时报告配送主管与工程部联系解决。

## （二）冷冻库（温度-18℃以下）

1.冷冻库只存放厨房备用食品、原料及其盛器，不得存放其他杂物；员工私人物品一律不得存入其内。

2.坚持冻藏食品及原料必须处在冰冻状态才能进入冻库的原则，避免将已经解冻的食品及原料送入冰库。

3.所有冻藏食品及原料必须注明入库日期；区别库存食品及原料不同种类、性质，固定位置，分类存放，并严格遵守冻藏期限的规定。

4.冻藏大块原料单独存放，小型及零碎原料置盘、箱内集中存放；所有物品必须放在货架上，并至少离地面 25 厘米，离墙壁 5 厘米。

5.加强对冻藏品计划管理，坚持“先存放，先取用”的原则，交替存货和取用。

6.定期对冷冻库进行清洁整理，定期检查食品及原料质量，并定期对冷冻库进行清理、消毒，预防和杜绝鼠害发生，保持其卫生整洁。

7.控制有权进行人冷冻库的人员数量，计划、集中领货，减少库门开启次数；由专人每周定期盘点库存情况，报告办公室。

8.经常检查，保持冷冻库达到规定的温度；如发现温度偏差，应及时报告配送主管与工程部联系解决，不得自行修理。

## 五、原材料、成品库房管理制度

1.认真检查库房周围有无污染源。

2.库房内保持清洁干燥，定时通风保持一定的温度和控制相对湿度。物品避免阳光直射。

3.库房要作好防蝇、防尘、防鼠工作，保证库内无蝇、无鼠、无有害昆虫等。

4.食品要应分类存放，隔墙离地，防水、防盗、防潮、防霉、防污染，食品的摆放应利于通风和检查。

5.

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/395212240141011132>