

# 食堂食材配送食品副食品安全服务食材供货流程及 配送服务实施方案

## 1.1. 本项目服务需求

我公司完全理解本项目服务需求：

1、服务时间：合同生效日至2023年12月31日（最终服务时间以需方实际需求为准）

2、服务地点：采购人指定地点

3、服务要求：所需商品包含鱼、肉、蛋、奶制品、饮料、豆制品、调料、粮油、水果、干货、冻货、熟食、青菜、包装食品等。供方收到订货通知后，须在需方要求的时间节点前（每日早7:00--8:00）完成供货。个别品种因缺货而无法提供的，供方应在接到订单当日2小时内及时告知需方采购人并协商好解决方法。需方临时急需供应商供货，供方应按要求在30分钟内作出响应并配送到位。残次品的替换须在接到替换通知后1小时内送达。菜类送货车辆须使用专门车辆进行配送，专车专用，禁止有毒有害有异味的物品混装，送货时不得有污染事故发生。配送车辆应符合相关卫生要求，并定期对车辆进行清洁消毒。

4、质量要求：供方提供的商品质量必须符合《食品安全法》相关要求。禽类、蛋类、蔬菜类、水果类、水产类必须保证新鲜、无泥污，且符合食品安全法要求，农药残留须符合《食品安全国家标准食品中农药最大残留限量》(GB)的规定。肉制品类必须是经过有关部门

质检合格且在保质期以内，经检测部门检验合格并盖章。成品包装的货物须注有产品名称、制造厂名、厂址、净重、生产许可证号、批号、生产日期、保质期、执行标准号及规格等，包装应完好、无损坏、无挤压，符合国家有关产品质量及安全法规要求。

大米、面粉、杂粮不霉烂、整齐、均匀、完整，无虫蛀、无杂质，保持应有的色泽。油(非转基因)颜色均匀、无杂质，保持应有的色泽，相关品牌有一定的知名度。调料成品包装必须通过相关食品质量安全认证，相关品牌有一定的知名度。肉类牛肉：颜色呈鲜红色或深红色、有光泽，脂肪呈乳白色或微黄色。具有牛肉正常气味，无异味：瘦肉切面纹理清晰，皮下脂肪适度、均匀、形态丰满：肉质紧密、有弹性、表面湿润、不黏手、无注水。猪肉：颜色呈鲜红色或深红色、有光泽，脂肪呈乳白色或微黄色。具有猪肉正常气味，无异味：瘦肉切面纹理清晰，皮下脂肪适度、均匀、形态丰满：肉质紧密、有弹性、表面湿润、不黏手、无注水。羊肉：颜色呈鲜红色或深红色、有光泽，脂肪呈乳白色或微黄色。具有羊肉正常气味，无异味：瘦肉切面纹理清晰，皮下脂肪适度、均匀、形态丰满：肉质紧密、有弹性、表面湿润、不黏手、无注水。禽类鸡、鸭、鹅的翅膀紧抱贴体，羽毛紧覆整齐，胸肌肉丰满，有弹性，脚、爪的鳞片有光泽，皮肤黄净有光泽。蛋类正常新鲜蛋，外壳完整、洁净无异味。蛋壳无斑点或污浊。海鲜、水产、鱼类颜色正常、健康，体态匀称，游动活泼，体表光滑，眼睛清亮，鳞片完好，严禁带有其它气味，大小适合，规格以要求为标准。冷冻食品类表皮光滑，无淤血，肉质有弹性、新鲜、无异味，大小适合，规格以要求为标准。干货类干货制品的质量基本标准要求符合国家相

关行业标准，干爽，不霉烂、整齐、均匀、完整，无虫蛀、无杂质，保持应有的色泽。确保产品质量稳定，保证营养丰富、绿色安全、易存放、食用方便，在质保期内。尤其是二氧化硫残留量、总砷含量不超过国家标准：木耳类的水分含量不能超过国家标准要求。豆制品类豆腐干、油豆腐要干爽有弹性；豆腐要新鲜无异味。叶菜类需随货提供此次供货批次农药残留检测报告或快速检测证明(或一票通凭证)；农药残留须符合《食品安全国家标准食品中农药最大残留限量》(GB)的规定。蔬菜色泽具有本蔬菜固有的颜色和光泽，具自有的清馨味，不允许有腐烂变质的亚硝酸盐味和其他异常气味；不得提供不新鲜的蔬菜，例如萎蔫、枯塌、损伤、病变、腐烂等菜。茎类、根类菜外表光滑、表皮不松弛、没有黑斑、色泽清新，水分饱满，豆芽类不得使用生长激素等。农药残留须符合《食品安全国家标准食品中农药最大残留限量》(GB)的规定。水果类外表光滑、大小均匀、无霉烂、没有绿斑、黑斑、色泽清新，水分饱满等。农药残留须符合《食品安全国家标准食品中农药最大残留限量》。

#### 5、供方不得提供以下产品：

(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、含有毒有害物质或者被有害物质污染，可能对人体健康有害的产品。

(2) 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。

(3) 未经动物检疫部门检疫，检验或者检疫不合格的肉类及其制品。

(4) 病死、毒死或者死因不明的禽类、畜类、水产类等货物及其制品。

(5) 掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的。

(6) 用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质或者将非食品当作食品的。

(7) 超过质保期限或不符合食品标签规定的定型包装食品。

(8) 必须保证所有食材的来源地清晰明确，配送食材来源可追溯，供应商所供货物不得缺斤短两，发现一次扣除相应货品金额，超过3次，解除合同。供方必须讲究诚信和职业道德，所供货物不得以次充好，不得将不合格品参杂其中。一经发现，解除合同。

(9) 供方不得开具虚假税务发票，不得向需方的工作人员馈赠任何物品、现金等。

## 6、商品配送要求：

供方配送容器(一般用筐)要求清洁、干燥、牢固、透气，无污染、无异味，严禁冰块、矿泉水放入包装中。

散装产品严禁冷热混存，以免发生产品变质；不能掺杂使假，应表里如符合散装产品的相关卫生及质量要求；规格符合甲方要求，对药性、肥气未脱的蔬菜严禁供给甲方。供方将订单内所需产品送到采购人指定地点后，双方就产品的品种、质量、数量、价格进行确认后填写交货清单，经验收合格后完成交付。

所有品种按除盛装器具净重过磅，重量以双方核准的净重过磅数为准双方签字确认。

配送人员应具备有效的健康合格证明，配送人员更换须事先征得

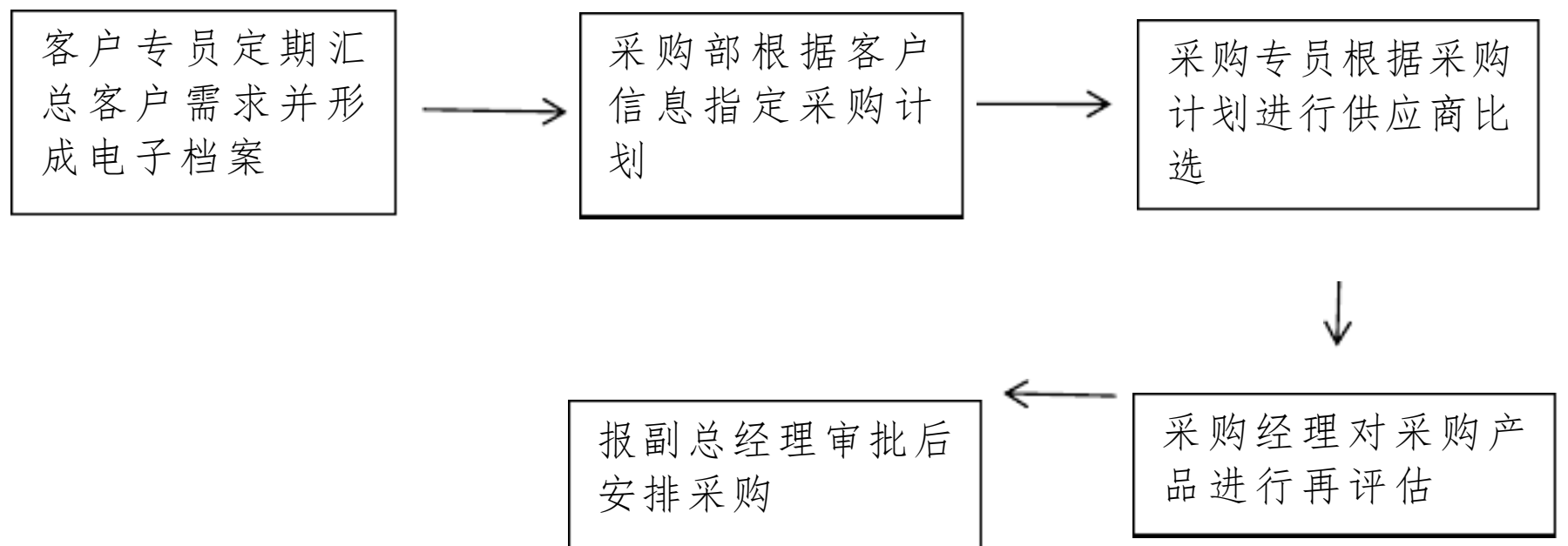
采购人审查同意并提供健康体检证复印件备案。

供方应按国家质量卫生标准供给采购人所需的蔬菜，需方对送达的蔬菜当场进行抽查、验收。对于部分蔬菜类配送须按需方要求进行去皮、无污泥等净菜处理。

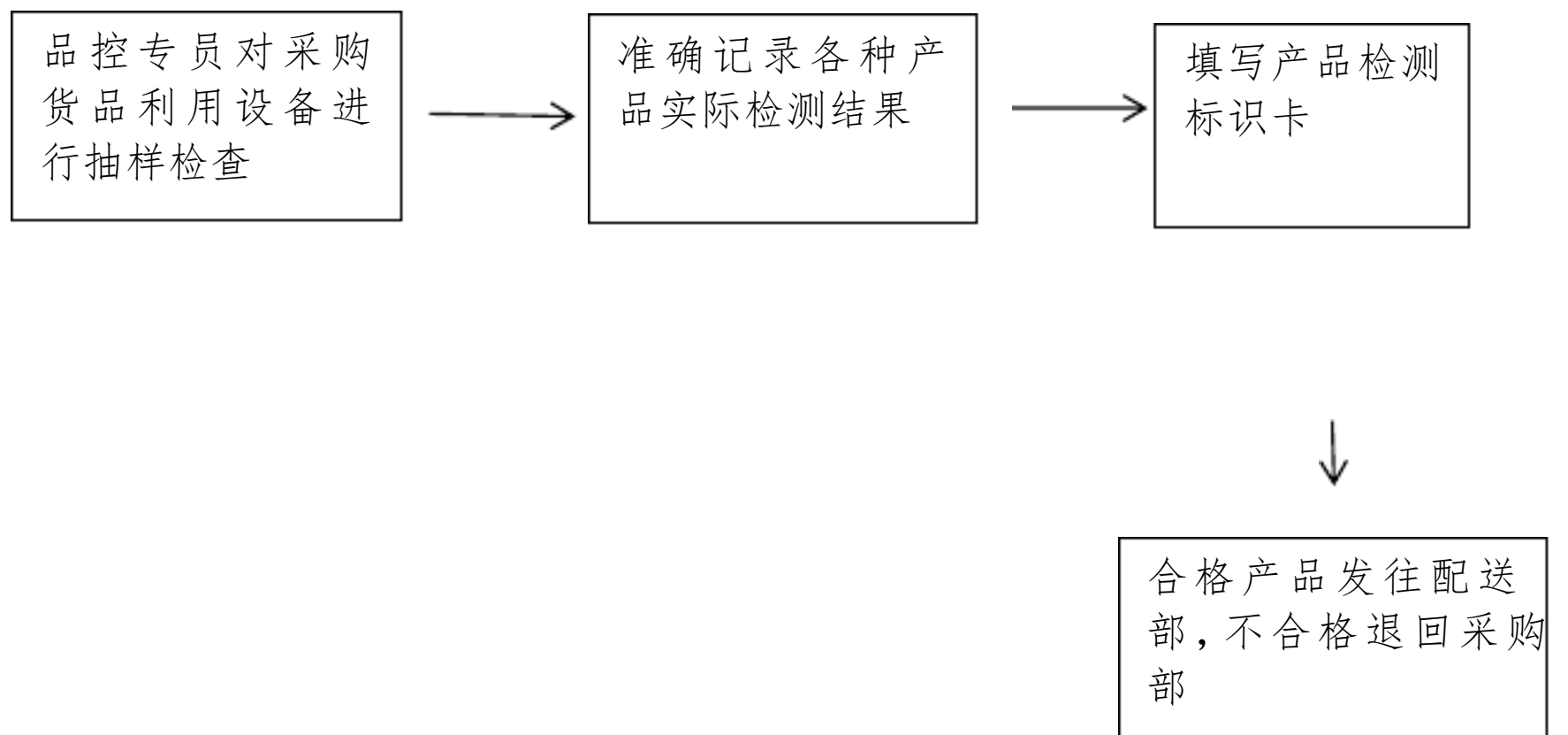
## 1.2. 食材供货流程方案

### 1. 工作流程图

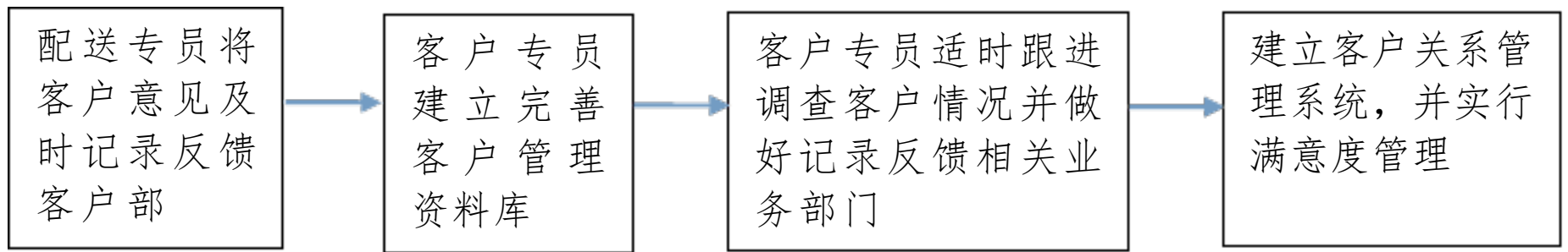
#### 一、采购流程



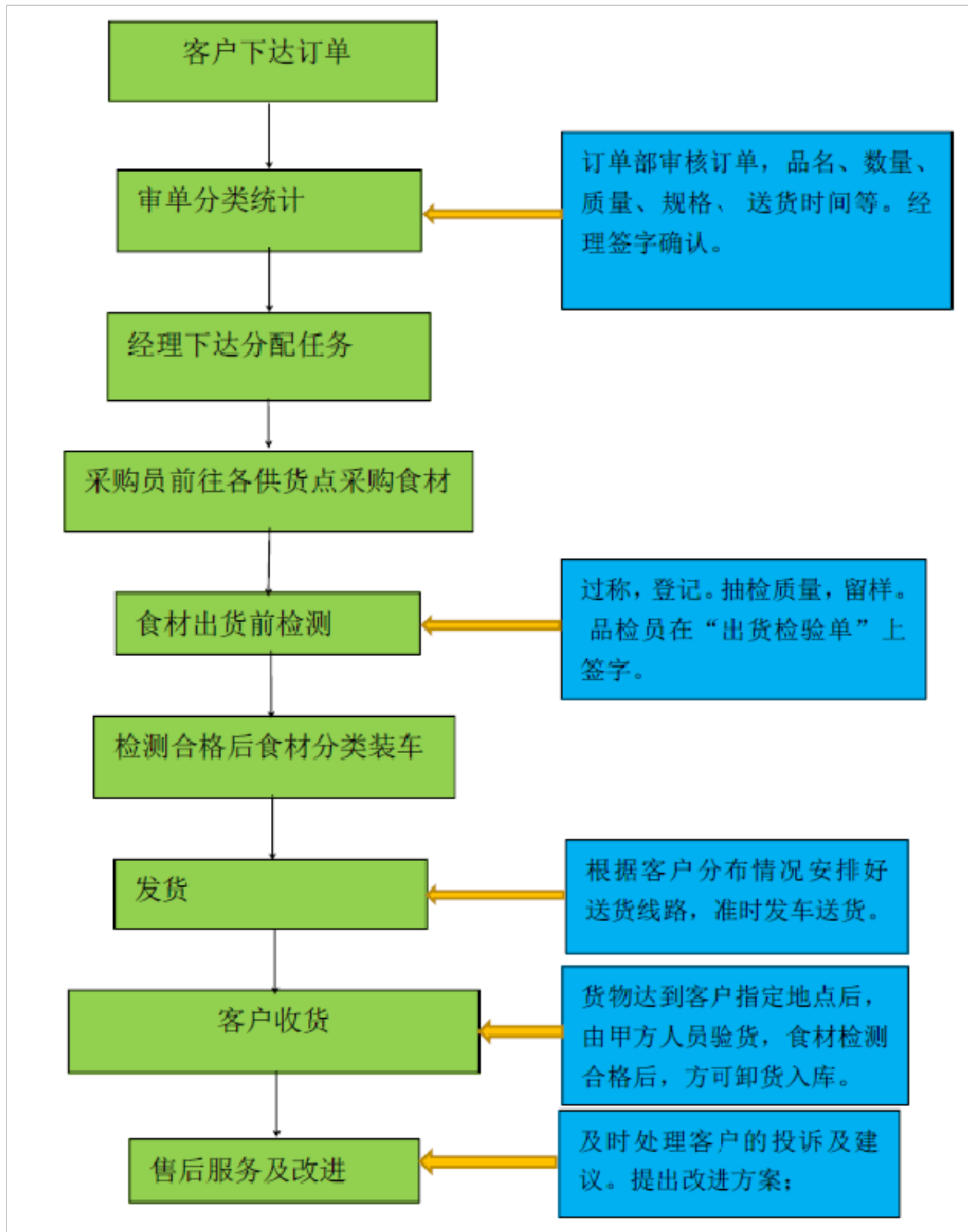
#### 二、检测流程



#### 三、客服流程



#### 四、供货流程图



## 2.供货流程细则

### 一、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。

### 二、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。

### 三、物流送货环节

1. 装货前要先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。

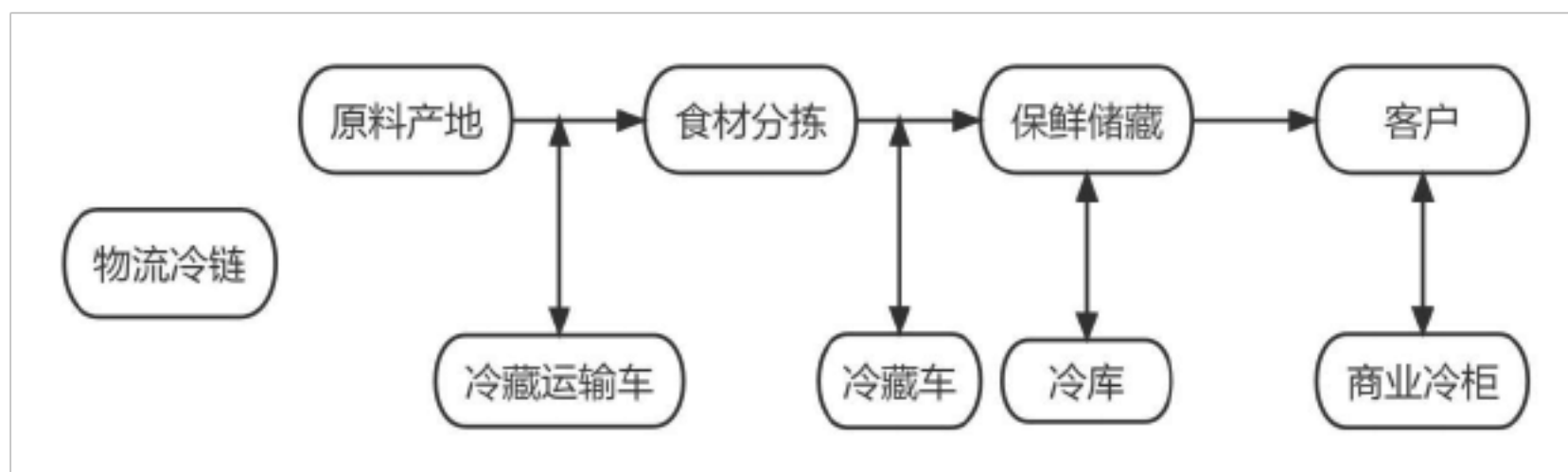
5. 货物送达目的地后，要由业主方收货签收；送到货运站的，物流人员要明确分清不同客户的货物，并注意货运站的环境安全，确保货物安全；当货运站工作人员填写货运单时，要认真核对发往地点、客户名称、电话号码、货物数量等等，确认无误后方可返回。

最后由专人

带回公司存档，黏贴在原始订单上面。

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。

## 一、冷链配送货运体系



## 二、运输标准

在运输过程中，温度波动是引起食材品质下降的主要原因之一，运输必须依靠冷冻或冷藏等专用车辆进行。在运输时，应该根据货物的种类、季节、距离、地点确定运输方法。在运输过程中，尽量采用“门到门”的直达运输方法，提高运输速度和效率，为保持货物品质完好，必须将海鲜类、肉类等货物，保留一定的空隙。

车辆应保持卫生以满足货物承运要求，运输途中应注意观察行车温度记录仪工作情况和货厢内温度变化情况。

## 三、装卸搬运标准

装卸搬运是影响物流效率和冷链物流质量的重要环节。与人工作业相比，装卸搬运设备机械化、自动化，不仅可以提高作业效率，还可以更大程度上控制冷链食材在搬运过程中的温度变化和损耗问题。车辆卸货时，在保证装卸的情况下，应尽量加快装卸速度，特别是分卸时，应随时关闭货厢门，以维持车厢温度。必要时应控制分卸次数。鼓励采用能实时监控温度、湿度及运输位置的行驶温度监控系统。

## 四、仓储标准

等的恒温贮藏。冷库设计达到工艺要求，配备有自动温度记录仪，并且遵循以下出入库及在库管理原则：只有经验收合格的原料或成品才能入库存放；相互串味的产品不能贮存于同一个冷库内：成品库、冷藏库、包装间的温度符合要求，成品冷藏库温度在 $-18^{\circ}\text{C}$ 以下，速冻库温度在 $-10^{\circ}\text{C}-15^{\circ}\text{C}$ 。库内产品需有完整的包装、禁止裸露堆放；不同品种产品分垛存放，堆放整齐、批次清楚、库内物品与墙壁、地面、天花板保持一定的距离并分垛存放。库内清洁，无霉、无虫害。冷藏库、成品库定期清理消毒；冷库的卫生应有冷库的专门人员负责每天检查；所有出入库产品要每天进行盘点；无进出库作业时必须关灯关门。

## 五、加工、包装标准

冷链物流中的加工主要是为保护产品所采取的措施，如食材的冷冻加工、保鲜加工，以及为促进销售所进行的流通加工，如肉类洗净切块以满足消费者需求等。在冷物流中这些活动都应在低温包装环节上进行，针对食材的不同属性，使用符合绿色环保要求的包装方法。

首先要配备能够完成产品包装过程的设备，如包装过程中需要用到的填充机、封口机、真空包装机、贴标签机、清洗机、杀菌机等都需要达到相应的技术标准、安全标准和卫生标准。其次选择合适并能确保产品质量和安全的包装材料，如包装材料具有一定的通透性，肉类产品要进行真空包装，以防止腐坏变质。从事流通加工、包装环节的人员必须经培训并取得健康证，考核合格后方能上岗。

远离污染源，并

符合国家有关食材安全标准。

## 六、配送标准

在冷链物流的配送环节中，应做到以下几点：

### 1. 安全性

必须将产品完好无损地送达到指定地点，防止产品在搬运、运输过程中损坏，避免给客户带来不必要的麻烦。

### 2. 沟通

配送属于物流末端服务，直接与客户接触，必须进行积极有效地沟通。比如确认客户购买的产品、送货时间、送货地点等。

### 3. 时效性

必须快速及时地响应顾客的需求。按订单进行配送，接到订单后制定最优化的运输路线，选择合理的运输方式和运输工具，将产品及时准确地送达。

### 4. 零售商品冷藏标准

冷链食材进入门店后，要及时地摆放到冷藏柜中，冷冻产品应包装完好地贮存在 $-18^{\circ}\text{C}$ 以下环境中，冷藏产品贮存在 $-2^{\circ}\text{C}$ 到 $5^{\circ}\text{C}$ 的环境中，需要进行加湿处理。定期对冷藏货柜进行整理清洗消毒，按时进行货柜温度检查。

## 七、冷链物流管理标准

加强冷链物流信息标准化建设，冷链物流要实施全程温度控制管理，必须依靠先进的信息技术作为支撑，对冷藏车辆安装温度跟踪仪，

产品运输过程中温度控制做到全程监控；  
通过车辆卫星 / GIS 定位系统做到冷链物流科学管理，对冷藏车辆实时监控。

利用信息技术建立冷链物流供应链管理系统，对各种货物进行跟踪，对冷藏车的使用进行动态监控，从而实现对进入市场的冷链产品的备案和追溯。

## 运输计划

### 一、运输安排

公司采用箱式货车进行运输，主要运输方式为公路运输，所采取公路运输的原因：公路运输是一种机动灵活、简捷方便的运输方式，在短途货物集散运转上，它比铁、水路等运输具有更大的优越性，而我们所要运送的货物都具有短途运输的功能，货物的性质和经济性都符合公路运输的特点。

### 二、装卸安排

1. 我公司免费提供人工服务装卸车。
2. 车辆到达目的地后，及时与用户协调员取得联系。
3. 入库卸货时，协调员与驾驶员同时监督清点卸货数量；
4. 发生货损、货差，由协调员与收货方共同分清责任，同时提交公司；
5. 卸货完毕后，及时提供三联单（我单位盖章、验收单位签字）。

### 三、派发及善后处理等安排

#### （一）关于退换货的承诺

1. 我司所配送食材如未通过甲方验收，无理由退换货；
2. 质检团队定期向甲方回访搜集货品质量问题及意见；
3. 根据甲方单位食堂的意见及时改进存在瑕疵（如有）的货品来源，一经发现问题立即整改或更换货源地，确保第一时间从源头上解决可能出现的问题；
4. 在满足现有食材正常供应的基础上，每月开发寻找新的货源以提供更多品类的选择，力争丰富各服务甲方单位的餐桌品类。

公司承诺的退货率： $\leq 1\%$

公司承诺的换货率： $\leq 1\%$

## （二）关于定期回访的承诺

我公司设定期客户回访流程，我们将周期性安排专人上门进行服务和货品质量回访，确保客户的建议和意见能及时反馈至公司管理部门。

## 四、配送安排

公司采用直配式，以配送中心为起点，每周根据实际的需求情况运送一定数量的食材，公司并配有专职装卸人员，把物品按照招标人指定的地点堆放整齐，不能以新压陈，并要求接收人按质按量验收。

## 五、货源保障

合同签订后立即与供应商联系组织货源，严格执行国家食材安全标准。

供货时间

## 一、服务的执行时间表及其实施措施

### （一）服务的执行时间

1. 采购内容：食材配送服务

2. 服务期限：1 年

3. 具体的服务的执行时间：我单位具备配送服务的专用车辆及配送人员，专门派一名员工跟单办理业务，按每天制定的采购单提供专门配送服务。在每天早上 7：30 前把所配送的食堂原材料按质按量送达指定地点，由食堂工作人员验收核对后入库。其他特殊情况按照采购人的具体时间要求进行配送食材。

正常情况下，每天的执行时间具体如下：

序号	执行项目	执行时间	备注
1	肉类的加工	配送前一天完成入库	无
2	蔬菜水果类采摘、加工	配送当天凌晨 5：00-5：30	无
3	米面油类	配送当天装车	无
4	所有食材装车	5：00-5：30	无
6	配送车辆出发	5：30	无

备注：因为各执行项目可交叉同时进行，所以时间有重复，确保在 7：30 之前将食材送达指定地点。

### （二）实施措施

为了快速送货，我公司将成立专门为本项目服务的部门，实行部门负责制，专人专事，明确职责，保证整个配送的及时性与稳定性。

1. 作业时间



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/787153200133006043>