

学生牛奶糕点配送项目项目服务设想服务方案

一、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，认真食品食材供应的相关要求，以在用户为对象，为用户提供优质食品原材料为基本方式。

二、组织领导

（一）成立牛奶、糕点供货项目配送工作实施领导小组，

组长：XX 副组长：XX

下设配送组、采购组、检测组、应急组、仓库管理组。

（二）工作职责如下

- 1.领导食品食材供应工作实施。
- 2.负责监督落实食品食材供应计划，处理日常事务。
- 3.负责处理食品食材供应项目日常管理业务，数据业务处理，档案建设管理及食品安全监督。

（三）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。

2.按相关政策要求以及各用户的计划方案制定切实可行的方案，切实承担起食品食材供应的具体组织实施和相关管理责任。

3.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。

4.拟定食品配送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。

三、整体服务重点

（一）加强仓库及检测配送

1.加强仓库及检测配送管理，加强对工作的领导与管理，将其列为常规管理工作的重要内容，高度重视各个环节服务工作。

2.加强食品原材料食品卫生安全管理，建立采购索证验收、食品留样、从业人员卫生管理、卫生检查及奖惩、除虫灭害卫生和突发公共卫生事件及时报告和紧急处置等制度，并上墙明示。

3.监督指导统一建立食品采购登记台账，食品及原辅材料的采购登记制度；应做好购货记录。

4.严禁配送及采购下列食品及食辅原料

（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毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品。

(2) 超过保质期或不符合食品标签规定的食品。

(3) 其他不符合食品卫生标准和要求的食品。

(二) 车辆配备

我公司具有冷藏车、绿通车配送各种食品，保质保险，不会造成食品的腐败变质。

(三) 加强从业人员的管理

1.从业人员每年必须进行健康检查。并进行健康检查和饮食卫生专业知识培训，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、处理食品原料及便后，必须用肥皂及流动清水洗手；接触直接入口食品之前，应洗手消毒。

(四) 加强对牛奶、糕点存放管理

要加强对牛奶、糕点存放管理，要建立健全牛奶、糕点出入库管理制度和收发登记制度；牛奶、糕点在储存期间，要按照食品保管要求，分类存放，安全管理；要严防牛奶、糕点在储存期间发生霉变、腐烂和生虫不洁等现象；对过期食品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食堂。

（五）建立应急预案

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。

四、配送服务体系

我公司成立至今在牛奶、糕点配送服务工作方面积累了丰富的经验，并在管理上形成了具有自己特色的一套管理方法，并建立了一套完善的牛奶、糕点配送体系。

（一）管理体系

- 1.健全的岗位职责：员工有章可循；
- 2.强化现场主管责任制：有效地与客户及员工沟通，建立员工相互间合作的良好关系；
- 3.加强出品质量责任管理：建立出品质量管理登记制度，预防食物中毒，定期进行出品质量分析，并制定纠正措施。
- 4.配送部严格按照牛奶和糕点的安全管理体系运作，率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把牛奶、糕点质量关，实施溯源制度，注重过程控制，每道环节进行食品安全检测，建立了完善的健康保障体系。
- 5.质量第一、服务至上，不断提高客户满意度，做真正的牛奶、糕点配送专家，是我们坚持不懈的追求。

（二）配送方案实施计划及执行标准

1.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。

1.按时——严格按照招标方的时间要求和规定配送。

2.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。

3.按量——按照招标方的配送明细、数量、地址认真执行配送工作。

4.专人——公司安排专业配送工作人员实施配送方案，由配送中心经理具体负责。

5.专车——公司针对本项目的实施。计划从公司配送中心抽出运输车辆，实施专车配送，完全能够确保按时送达到各目的地。

6.专线——我公司根据实际情况规划的专线配送路线。

2.执行标准

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。

（三）配送时间保证措施

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

为了保障送货时间的及时性，配送员工上班时间从早上 6 点开始，通过作业时间的提前，保证配送时间在用户方要求范围内有一定的弹性，确保每日按要求送至采购人指定地点。

2.快速响应

每日所需牛奶、糕点订单经过汇总、分析后交到采购部，由采购部负责牛奶、糕点的采购。采购后的牛奶、糕点进行称重、开票，然后由物流车进行配送。做到整个流程连续作业，无间断作业。

3.送货

根据用户方的需求进行线路调整。我公司将对本项目做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证客户的时间需求。

4.售后处理

当产品配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间内快速处理。质量问题无条件退换货，其他问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

（四）配送、运输方式及路线 1.配送方式

公司采用直配式，以配送中心为起点，根据实际的需求情况运送一定数量的牛奶、糕点，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。

2.运输方式

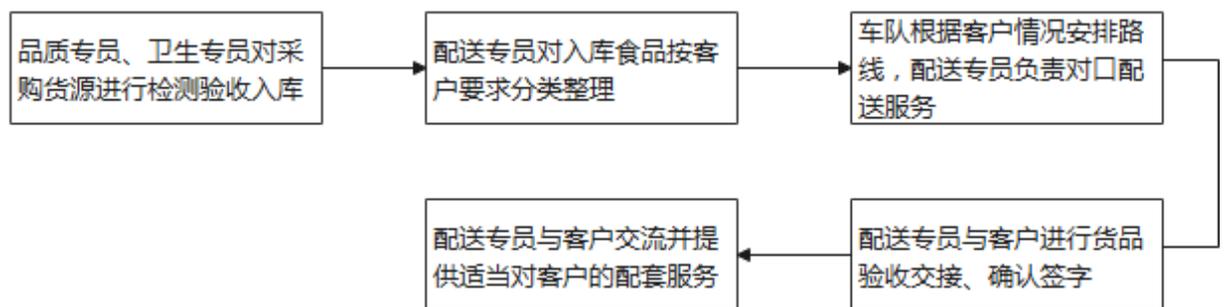
公司采用冷链箱式货车、箱式货车进行运输，主要运输方式为公路运输，所采取公路运输的原因：公路运输是一种机动灵活、简捷方便的运输方式，在短途食品集散运转上，它比铁、水路等运输具有更大的优越性，而我们所要运送的食品都具有短途运输的功能，食品的性质和经济性都符合公路运输的特点。

3.运输路线

由于交货时间的差异，所配送的产品数量不同，我们采用最佳行驶路线以达到最低成本，使运输的经济效益达到最优化，保证食品迅速、准确，并且易于管理，运输路线会根据实际情况进行调整，并规划 2 条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把牛奶、糕点送到采购方要求的地点。

（五）配送流程

1.送货流程



2.客服流程



（六）配送车辆保证

1.我公司在运输配送的车辆管理上，有严格要求，每出车辆为一组，陪同车辆上路一人，实行专人专车，确保准时到达。

2.我公司值班车 24 小时轮替，值班室 24 小时接叫，有应急调整、安全防范措施、后勤保障措施等，确保安全到达。

3.如有行驶车辆有障碍，我公司配备应急车辆随时出发，为了公司的信誉，保证行车的准时到达，保证运输车辆不迟到客户地点。

4.我公司在安全方面非常重视，公司配备着资深、资格的师傅，他们累计行驶长途经验，具有丰富的应急措施和后勤保障措施。

（七）供货响应

我公司设立 24 小时服务热线，确保第一时间响应采购人的各种需求，如采购人有紧急供货需求，我公司承诺在接到采购人的供货通知后三个小时内响应，并制定应急预案，确保五个小时内将问题解决处理完毕。

为了快速送货，公司成立相关部门，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。

配送部严格按照牛奶、糕点安全管理体系运作，率先在同行业建立了一套科学规范的作业流程和服务标准。严把牛奶、糕点质量关，实施溯源制度，注重过程控制，每道环节进行牛奶、糕点安全检测，建立了健康保障体系。

关于售后管理，当产品配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间快速处理。质量问题无条件退货，然后以最快的时间给客户进行调货。其它问题，在第一时间与采购人进行沟通，解决采购人问题。

五、配送服务特点及优势

（一）服务理念和服务定位

1.服务理念

本公司自成立以来，一直秉承“质量第一、信誉至上、诚信经营、服务大众”的经营理念，通过服务创新，来满足我们所服务客户的潜在需求；通过技术创新来改变原始经营模式；从而避免了行业中现今仍旧存在的很多问题，通过不断努力，我公司逐步走向规范化、流程化、科学化。

（1）我们的宗旨：诚信为本，安全第一；

（2）我们的方针：一切为客户着想，努力为客户分忧；

（3）我们的追求：用我们的诚心、专心，换取您的放心、舒心；

（4）我们的责任：贴心服务，让您无后顾之忧；

（5）我们的心愿：打造一个健康的、绿色的牛奶、糕点供应平台。

2.服务定位

中标后，我公司将把本项目列为我公司的重点项目，从人办、物力、财力等资源方面优先配备，对本项目采购的牛奶、糕点做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证足采购人的各项要求。

（二）服务优势

1. 我公司在人员方面，有多名牛奶、糕点采购及配送经验丰富的员工队伍，他们均工作勤恳、非常敬业。

2. 在价格方面，我对牛奶、糕点类产品实行集中采购，在采购价格上获得更大优势；即使某些时候价格相同，在质量上也是更胜一筹。

3. 在运输方面，我有多辆专门用于配送牛奶、糕点食品的冷链车，使配送工作方便、快捷。能确保配送时间、质量稳定。

4. 牛奶、糕点安全方面，我严格控制牛奶、糕点采购程序、严格审查供应商各项资质证书和产品检验报告，且公司拥有先进的检测设备和仪器，从各个方面确保为客户提供安全的牛奶、糕点。

5. 经验方面，我牛奶、糕点配送工作经验丰富，曾为多家单位配送牛奶、糕点，积累了丰富的牛奶、糕点配送经验。

我把食品安全放在第一位，在经营活动中，重品质、重信誉，努力为客户提供优质的产品、优质的服务。

（三）服务目标

1. 牛奶、糕点卫生安全率 100%；

2. 甲方满意率 98%以上；

3. 送货准时率 100%；

4.牛奶、糕点破损率控制在 0.01‰以内。

（四）服务模式

1.我司拥有专业的牛奶、糕点配送服务团队，对牛奶、糕点进行批量、集中采购，降低进价，降低费用，节约开支，扩大市场，实现纵向管理集约化、横向经营连锁化，最大限度地保障客户的利益。

2.我司在管理上严格采用国际食品安全管理体系，坚持军事化、规范化、专业化、国际化管理理念。在职能分工、目标设定、过程监控、效果反馈等方面实现了高效运作，使企业时刻保持旺盛的创新力和高效的执行力。

3.我司注重增强牛奶、糕点配送各环节效率的对比评价，实现节能降耗，持续提升牛奶、糕点服务运行效率，加强从业人员学习培训，切实增强全体员工的使命感、责任感和紧迫感，不断提升员工的思想素质、业务技能和团队文化，从而更好的为客户提供牛奶、糕点配送服务。

（五）服务措施

1.合理设计和安排人力资源。我司根据各员工特长，合理安排，人尽其才，责任到人，最大限度地发挥团队精神和个人的潜能，为企业和客户单位谋取最大利益。

2.加强领导，提高认识，高度重视密码、糕点安全管理与监督工作。牛奶、糕点供应服务工作要以“生命第一”、“安全重于泰山”为指导思想，充分认识牛奶、糕点安全工作的重要性和紧迫性，要以保障消费者饮食卫生安全为重点，结合实际，切实抓好食品安全管理工作。

3.密切配合，强化监督，把食品安全管理工作落到实处。

(1) 牛奶、糕点安全管理工作坚持预防为主的工作方针，实行具体责任人具体实施，分管领导主管督查，公司负责人监督指导的工作机制。建立健全食材配送安全工作责任制，做到责任到人、人员到岗、措施到位。分管领导、公司负责人要强化责任、经常性监督指导，发现问题及时提出整改意见，对违反操作规程和整改不到位的相关责任人应依照有关条例严肃处理。

(2) 对从业人员必须进行健康检查，确保持证上岗。

(3) 加大对食品购买、食品存放的检查力度，严禁不合格食品流入仓库，确保消费者饮食安全。

(4) 建立定期检查责任制，签订责任书，实施档案管理，一级抓一级，层层落实责任制，一旦出现中毒事件，立即启动追究机制，努力将配送食品的安全管理工作纳入依法管理的轨道。

4.突出重点，扩大宣传，确保牛奶、糕点卫生安全。我公司把牛奶、糕点卫生管理工作重心下移，重点抓好具体责任人、分管领导等对食品卫生监督和考核，并日常量化，张榜公布。加强牛奶、糕点

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/198003017137007001>