

食堂食料采购项目

响应文件

供 应 商 ： __ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ (单位公章)

法定代表人或其授权代表： _ _ _ _ _ (签 字)

202年 __ __ 月 _ _ 日

目 录

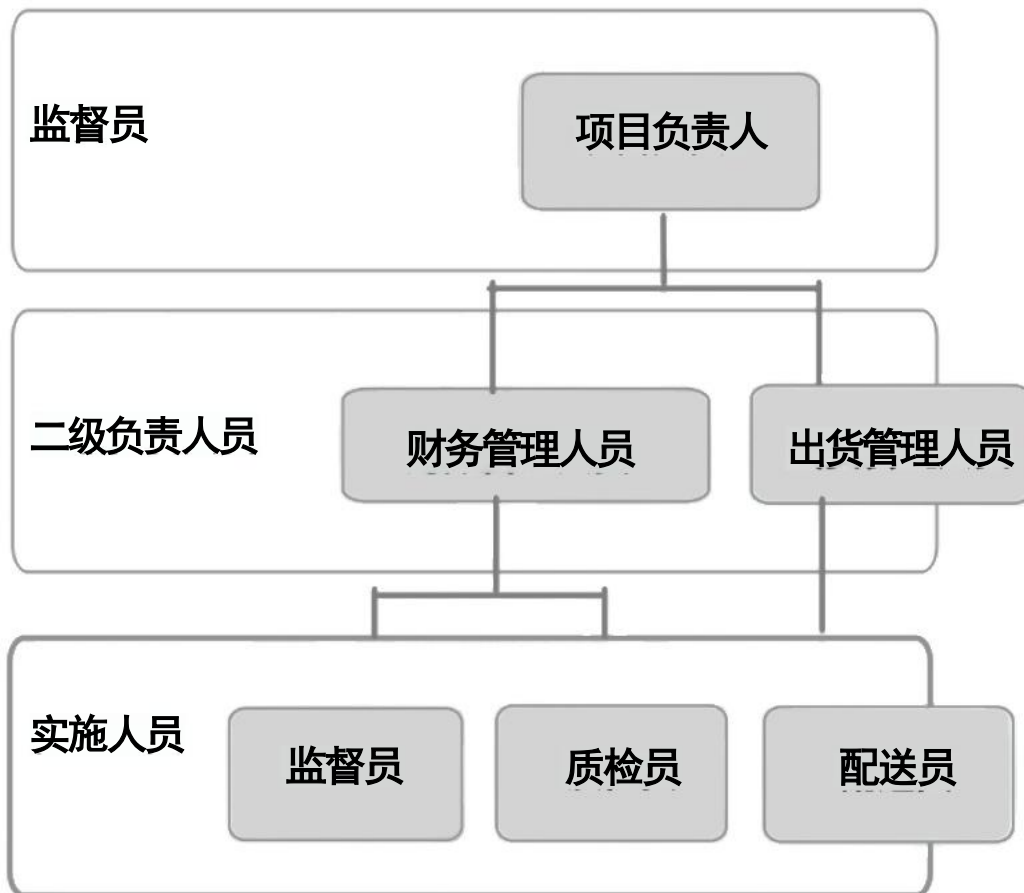
九、组织供应、运输方案和售后服务	3-
9-1组织供应	3-
9-1.1人员组织架构	3-
9-1.2人员安排及管理职责	3-
9-2运输方案	7-
9-2.1配送人员服务规范	7-
9-2.2项目跟踪服务	8-
9-2.3配送业务操作流程规范制度	8-
9-3售后服务	15-
9-3.1退货管理程序	15-
9-3.2内部考核	17-
9-3.3服务质量监督制度	26-
(一)食品进货查验记录制度	26-
(二)食品销售记录制度	27-
(三)食品安全自查制度	27-
(四)食品安全检验检测制度	30-
(五)食品安全承诺制度	31-
(六)食品召回制度	31-
(七)食品检测设备	32-
9-4售后服务承诺书	34-
十、其他必要的材料	42-
10-1供货方案	42-
10-1.1项目目标	42-
10-1.2配送方式	43-
10-1.3车辆安排	48-
10-1.4供货及时	49-
10-1.5服务流程及机制	54-
10-4质量承诺	63-
10-4.1食品质量及安全承诺书	63-
10-4.2食品安全保证制度	65-
(一)食品安全管理制度	65-
(二)食品安全自检自查制度	65-
(三)人员卫生安全管理制度	66-

10-4.3食品质量保障措施	67-
(一) 产品质量管理	67-
(二) 原料采购查验管理	68-
(三) 食材原料盘点	70-
(四) 食材包装、存储管理	71-
(五) 分拣部管理	72-
(六) 库房管理	74-

九、组织供应、运输方案和售后服务

9-1 组织供应

9-1.1 人员组织架构



9-1.2 人员安排及管理职责

序号	岗位	工作内容
1	项目负责人	项目总负责及项目各领域事物
2	司机	负责交通运输
3	专职配送员	负责食材的采购与收集
4	品质监督员	负责与采购人清点交接
5	切配	负责食品的切配工作

我公司在项目报名之初即成立专项小组，由项目负责人任组长，公司行政部、财务部、业务部、运输部、售后部各指派专人加入小组，公司秉承“沟通为本，

服务至善“的服务理念，一向以诚信与客户建立长期的伙伴关系为原则。本着客户所须，即我所为，为客户创造价值的宗旨，竭诚为您提供全方位的咨询及产品应用服务。执行本项目的所有人员均具有丰富的同类项目服务经验，完全能够为本服务提供高效、快捷、完善、周到的服务。

■ 总经理

该项目设经理一名，全面负责项目的各项管理工作；主持会议，制订工作计划，完成工作总结，规范本各岗位的工作；组织政治、业务学习，经常进行思想教育和法纪、安全教育；认真抓好采购质量、食品卫生和安全生产工作；做好工作人员的招聘，调动和使用，关心员工生活，尽力解决员工的困难；开展批评与自我批评的民主生活会，加强员工的团结协作精神，协调好员工之间、部门与部门之间的关系；严格财务制度，管理好各项经费开支；加强对本采购成本核算工作，做到降低成本，减少不必要开支，加强管理争取最大效益；加强对固定资产管理工作，使其保养维护好，使用好，让固定资产保值、增值；认真负责的完成各项工作任务。

经理助理

设经理助理岗一名，经理助理在经理的领导下，负责组织调度实施采购工作；负责抓好安全生产，行车安全，防止事故发生的工作。合理调度中心车辆，降低采购运输成本和中心车辆维护经费的把关工作；加强民主管理，主动与各部门联系，听取采购部物资质量和价格意见，勤跑市场了解价格，货比三家，对各类食品的定价，做到准确、公平、合理。不断改进工作，提高服务质量；负责中心采购员的工作安排。检查工作任务完成情况，记录员工作数量与质量，回访和了解各部门对采购员的评价和意见，作为考评依据；努力学习，加强自身廉政建设，做到廉洁自律；认真负责的完成各项工作任务。

■ 财务管理及统计制度

1、依据有关法律、法规的规定，加强会计基础工作，严格执行会计法规制度，会计、出纳必须持证上岗，保证会计工作依法有序地进行。财务负责人、财务会计、出纳都必须自觉执行《会计法》和各项财务规定。

2、妥善保管会计凭证、帐册、报表与财务档案资料，并及时立卷归档。

3、认真执行现金管理制度，仔细审核每张收据，力争每笔业务均符合财务收支标准。

4、支票及财务专用章由专人分别保管，即安全又牵制。

5、按规定做好记帐、算帐、报帐、编制各类会计报表及预算工作，做到手续完备，数字有根据，报表及时准确，情况真实可靠。

6、参与并严格执行财务预算计划，合理使用资金，节约使用资金，检查资金使用效果，检查报销票据是否符合财务要求。

7、对各项收入，及时定额入账，合理安排和管理各项资金，分清资金渠道，费用开支范围及开支标准。

8、物品的采购须统一编制采购计划并报主管领导批准后再行采购，财务会计对审批的采购计划和采购实物清单及购物发票进行审核。属于控购审批的物品须事先办理报批手续。

9、急用物品的采购须由使用人申报，经分管领导批准办理。经批准购买的物品由总务处管理人员和财务人员共同派人采购并予核定其价格。

10、转账支票和现金支票均由财务会计购买并保管。出纳存放未使用的转账支票不得超过五张，存放未使用的现金支票不得超过一张。财务会计负责随时检查支票使用情况。因公使用支票和现金凭用款申请单报经领导批准，方可在财务部门办理规定的借用支票和借款手续。个人一律不得借用公款。

11、因公需借支的现金数额较大时，借款人应提前一天向财务部门打招呼，财务部门到银行支取现金须经财务主管签字批准。

12、查阅、借阅会计档案资料，必须由查阅、借阅人写出查阅、借阅的理由和事项，经主管领导批准后由会计档案管理人员帮助查阅，不得随意带出室外。

13、上级财务检查调用会计档案，财务账目及相关资料须经财务主管批准，由财务人员经手办理，并做好登记。未经批准任何人不得擅自用财务资料。

14、财务主管、财务会计和出纳应相互监督，共同把关，严格执行财经纪律和各项财务规定。

■ 采购部职责

1、及时掌握所需要的采购信息，保持良好的内部沟通。

2、调查和掌握生产所用物料的供货渠道，寻找物料供应来源。

3、建立供应商档案，与供应商联络，以防止紧急状况时找不到替代的供应商。

4、参考原料市场行情，要求供应商报价。

5、对供应商的供应价格、材料质量、交货期等作出评估，了解公司主要物料的市场价格走势，制作采购文件，采购所需的物料。

6、按照采购合同协调供应商的交货期。

7、协助质量部门检查进厂物料的数量与质量。

8、协助物料控制部门对呆滞料与废料进行预防和处理。

销售部职责

1、正确掌握市场，定期组织市场调研，收集市场信息。

2、分析销售和市场发展状况，提出改进方案和措施。

3、负责收集、整理、归纳客户资料，对客户群进行透彻的分析。

4、确定销售策略，建立销售目标，制定销售计划。

5、管理销售活动，制定销售管理制度、工作程序。

6、组织协调销售部各项日常工作。

7、及时反馈客户情况及销售中各种问题。

8、按照公司要求填写相关表格，并建立客户档案。

■ 配送员司机

设配送司机，每天完成配送规定出车任务；协助完成向配送单位物资的搬运、设备的回收；按时对所属车辆进行保养、维护、检查；严格遵守交通规则，不能超速、乱抢道等违章行车；司机在上班时间内不能饮酒，严禁醉酒驾驶，开车时要集中精神，不能在行车中你推我让，搞其他小动作；认真负责的完成其他各项工作任务。

1、每天完成配送规定出车任务

2、协助配送员完成向配送单位物资的搬运、回收。

3、按时对所属车辆进行保养、维护、检查。

4、严格遵守交通规则，不能超速、乱抢道等违章行车。

5、司机在上班时间内不能饮酒，严禁醉酒驾驶，开车时要集中精神，不能在行车中你推我让，搞其他小动作。

6、认真负责的完成其他各项工作任务。

◆ **质量卫生监督员**

中心设质量卫生监督员一名，由经理助理担任，具体负责在中心经理的领导下，依据相关的卫生制度行使监督员权利，负责监督中心物资采购质量、卫生等工作，检查 and 监督工作场所、营业场所的卫生工作；严格检查各项物资生产厂家的营业执照、生产许可证、食品卫生许可证、从业人员健康合格证等有效证件，做好各类证件的留档工作；每天做好采购物资的检查工作；认真负责的完成各项工作任务。

9-2 运输方案

9-2.1 配送人员服务规范

一、 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。

二、 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。

三、 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。

四、 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。

五、 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。

六、 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。

七、 因客观所致未能及时落实问题，须做好备案，并保持与客户好沟通，保证圆满解决。

八、 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。

九、 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。

十、 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。

十一、 客服人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。

十二、 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。

十三、 对客户方违反合同条款，私自改价，总金额折扣，大面积退货，客服人员要以公司利益为重，原则性要强。

十四、 客服人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。

十五、 保守公司商业机密，保管好业务资料，防止客户信息泄漏。

9-2.2 项目跟踪服务

1) 我公司将为采购方设专人服务、专人跟踪，快速处理突发事件；服务人员必须经卫生防疫部门进行健康检查及卫生知识培训，并持《健康证》上岗，并由专职采购员、检验员、送货员、品管员组成，从农场、养殖场到贵单位，严格按照国家 ISO22000 食品安全管理程序作业，严禁不合产品进入，每日提供所有物品都的检测合格证书。严格遵守政府采购的相关规定、遵循采购人需求及签订合同条款的内容进行物资的配送。在规定的时限内对物资进行准点配送，并提前做好紧急预案，沟通协调好与采购人食品物资配送工作。

2) 对采购方的特殊需求建立档案表，双方的员工如需更换，只需对员工培训就不会出差错。

3) 提供冷藏配送车、配送车及应急配送车为采购方服务，所配送食品用专业的保鲜箱和食品包装袋包装。（配送车可根据需要增加）

9-2.3 配送业务操作流程规范制度

一、配送时间的安排

每批次供货均能提供证明材料(如采购单或送货单)送到甲方指定地点，并将货物搬入库房码放整齐。

二、配送时间保障

2.1 配送时间保证措施

为了快速送货，公司成立了的专职物流配送部门，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。

一、作业时间

为了保障送货时间的及时性，通过作业时间前提，保证配送时间在客户要求范围内有一定的弹性。

二、快速响应

客户下达订单后，对商场有库存的商品，销售部门及时配货；对于每日到货的超生鲜商品，销售部门需整合订单。

三、送货

根据客户需求，进行线路调整及时准确地送达。我公司承诺满足贵单位相关配送要求：贵单位提前1天向我公司提供需求计划，我公司按合同要求和供应计划，将副食品按要求分类、加工后区分伙食单位进行分装(本项目食材均有我公司提供菜筐装运)，于当日上午8时前无条件送达各需求单位。我公司承诺坚决不拒绝供应小量特殊副食品。如遇临时性保障任务，需要临时增加采购任务时，我公司承诺当全力保障贵单位需求。

对于重点客户，根据实际配送能力优先安排，保证客户的时间需求。

2.2 配送安全防范措施

我司通过对驾驶员的严格把控及车辆的管理制度来确保配送的高效性。

(1) 档案管理

1.1 驾驶员档案

人员定岗后，登记《驾驶员登记表》，并留存驾驶员身份证复印件、驾驶证复印件、从业资格证复印件及一寸红底彩照，装订成册，由我方统一保管。

1.2 车辆档案

办公司对车辆档案的建立，装订，保管负责。

登记车辆相关参数和用途(办公，生产)。

留存车辆年检后的行车证，车身广告证，营运证复印件及车辆照片。

1.3 车辆年检手续

根据车辆登记情况确定审验时间表，以及保险费、养路费、运管费、车辆二保和广告证时间表。

根据审验要求做费用预算并审批办理。

通知驾驶员按要求检查车辆，按时进行审验。

审验结束后，更新车辆档案。

(2) 货车检查制度

车辆晨检包括驾驶员自检和公司抽检(不定时，每月至少一次)。

检查内容包括机油、水、电瓶、轮胎气压、发动机清洗度、车身外观、车辆卫生、汽油指数。

驾驶员按规定车位停放车辆。

驾驶员到达车位后，立即开始晨检。

如果发现短时间内故障不能排除，驾驶员立即通知公司负责人，申请使用备用车，不得延误送货。

驾驶员检查完毕后，装货配送。

(3) 车辆事故处理制度

交通事故发生后，随车人员应保护车上货物的安全，立即通知负责人或车辆分管领导。负责人或分管领导接到报告后，迅速赶往现场进行处理。

有人员受伤，先救治伤员，保护现场，同时通知交管部门和保险公司进行现场勘察。

根据责任裁定，如超出保险理赔范围的，由驾驶员负责赔偿。

事故处理完毕后，公司做好事故记录，做相应处理。

驾驶员的岗位安全职责：

一、提高安全管理意识，树立安全第一的思想，反违章、反肇事，事故、保安全、保持高尚的职业道德情操，必须严格遵守国家有关各项交通法规及公司的各项规章制度，严禁违章行驶和酒后驾车。

二、自觉遵守《中华人民共和国道路交通安全法》和《道路交通事故处理办法》，做到文明行车，规范操作，行车安全。

三、爱护车辆，尊客爱货，坚持例行保养，出车前、行车中、收车后养成“三检查”的良好习惯，保证车辆正常处于良好的运行状态。

四、随身携带行车证照，自觉遵守公司制定的“安全行车十不开”规定，不违章肇事，服从交通管理人员的指挥和监督检查。

五、所有车辆实行“一人一车制”管理，管理员必须熟悉所驾车辆的性能和状况。未经客户配货组许可，驾驶员不得将车辆交与其他人员(包括驾驶员)驾驶。

六、车辆外出应及时向客户配货组报告任务完成情况及车辆所在位置，以便客户配货组及时安排下一步的工作，任何人不得擅自变更自行车路线。出车过程中，如遇突发事件，驾驶员应服从配货组安排。

七、发生交通事故，应及时向交通管理部门和安全科汇报，及时对伤者进行施救，不私拆、破坏、逃逸现场，积极配合有关交通管理部门对事故的调查处理。

八、如申请调休，应提前一天通知客户配货组，做好交接事宜。

九、保持通讯畅通，所有驾驶员必须配备手机，必须24小时开通。

十、驾驶员应严格执行车辆的例保例检工作，如发现车辆有机件损坏或妨碍安全行车等现象应及时排除。

十一、所有车辆未经许可，必须停放于指定地点。

十二、驾驶员每天发车前必须认真例检；下班前必须再次认真检查所有车辆。

十三、驾驶员妥善保管好各自车辆钥匙、证件、保养手册等物品。

十四、车辆清洁工作由驾驶员负责，平时做好外表无污，车内清洁。

驾驶员安全行车制度：

一、自觉遵守交通法规：认真学习《安全法》，行车时做到“不超车、不超载、不酒后驾车、不开带病车”，确保车辆技术状况良好。

二、牢记“安全责任重于泰山”，坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真执行操作规程，真正做好“安全行车十不开”。

三、坚持例保、做好开车前、行驶中、收车后的“三检查”工作，保持车容车貌和车辆的设施安全有效。

四、自觉遵守公司的各项规章制度，服从管理，听从指挥，爱护车辆，认真完成各项生产任务，在确保安全的前提下，为公司增收节支。

五、道路运输从业人员应当遵守道路运输操作规程，不能违规作业，驾驶人员连续驾驶时间不能超过4小时，单程400 km以上，高速公路600 km以上的客运线路，必须配备双班驾驶员。

驾驶员操作规程:

一、在出车前，必须认真对车辆进行例保检查，对轮胎、半轴、传动等部位的螺丝进行检查、紧固，发现隐患应立即排除。

二、在行驶中，必须按车辆使用说明规定进行操作，严格按《道路交通安全法》《道路运输条例》来约束和规范驾驶员的操作行为。

三、在途中休息和收车后，都要认真对车辆进行检查，发现车辆有故障应排除故障再运行。

四、驾驶员在驾驶车辆时严禁蛮干违章操作，必须保证车辆运行安全。

五、驾驶员要做到文明礼貌行车，不断提高自己的职业道德修养，确保行车安全完成好各项运输任务。

驾驶员安全守则:

一、驾驶车辆时，必须携带驾驶证、行驶证、准驾证(上岗证)，缺一个证件或证件未按规定审验或审验不合格者，不准驾驶车辆。证件不得转借、涂改或伪造。

二、严禁酒后开车，人工直接供油和下坡空挡熄火滑行，不准将车交给没有驾驶资格的人或不符合跟车实习规定的人以及外人驾驶。

三、不准驾驶与驾驶证、准驾证不相符的车辆，不准驾驶安全设备不符合规定或机件失灵的车辆，不准人货混装，驾驶室超员和驾驶不符合装载规定的车辆，不准私自请人替班(请驾驶员替班必须经过单位审查同意)。

四、不准在驾驶车辆时吸烟、饮食、闲谈或有其他妨碍安全行车的行为，不准穿拖鞋驾驶车辆，患有妨碍安全行车的疾病或过度疲劳时不准驾驶车辆。

五、学习或跟车实习驾驶员，不准单独驾车或拖拉损坏的车辆。

六、驾驶车辆时必须严格遵章守纪，做到各行其道，中速行驶，礼貌行车，转弯减速鸣号，靠右行，随时准备停车，起步时做到“三看”：一看车辆周围上下有无障碍、二看仪表是否正常、三看有无来车。开车时做到“三先”：先让、先慢、先停。“超车”时做到“三不”：不强行超车、不只让道、不让速。停车做好“四好”：选好地点、挂好正确档位、拉好手刹、塞好三角木。行车中做到“四

慢”“五掌握”：“四慢”是情况不明要慢，视线不良要慢，起步、倒车、停车要慢，通过叉路口、狭路、桥梁、弯道、险坡、繁华地段要慢。“五掌握”是掌握车辆安全技术状况，掌握道路及装载情况，掌握地区气候变化，掌握各种车辆动态，掌握行人、儿童及牲畜活动特点。

七、车辆进油库加油时，车上有乘客时应主动向乘客宣传油库不准吸烟，不准带明火进库，车辆加油时必须熄火。

八、驾驶员应自觉参加每月的安全学习和其他安全活动，严格遵守交通法规公司的安全规章制度，服从公安交警，交通管理部门及公司的管理和安全检查。

九、驾驶员对所驾车辆应妥善保管和使用，经常保持车容整洁，严格按照车辆技术要求进行保养维修，使车辆经常保持良好的技术状况。

十、驾驶员要服从调度员的任务安排，严格按照啤酒代办运输管理规定办，及时准确将产品完好无损的送到客户指定的卸货地点。

十一、驾驶员在行驶中如遇道路塌方，或被洪水淹没或被冰雪冻结，必须探明情况，在确保安全的情况下方能谨慎通过。

十二、担负出车任务的驾驶员要养成良好的生活习惯，自觉安排好休息时间，晚间娱乐玩耍或参加其他活动，都不得超过二十二点，保证足够的睡眠，以旺盛的精力投入到第二天的驾驶工作。

十三、发生行车事故时，若有伤员，驾驶员必须立即停车抢救伤者，保护现场并及时向当地交警部门联系报案，并向保险公司、祥茂公司安全部门报案，不得开车逃离或伪造现场。

机动车驾驶员自我约束：

- 一、自我约束不做违章、违法的事。
- 二、自我约束不把车辆交给没有驾驶资格的人驾驶。
- 三、自我约束不驾驶与自己驾驶资格不符合的车辆。
- 四、自我约束饮酒后不驾驶车辆。
- 五、自我约束在患有妨碍安全行车的疾病或者过度疲劳时不驾驶车辆。
- 六、自我约束不驾驶安全设备不全或者机件失灵的车辆。
- 七、自我约束不驾驶不符合装载规定的车辆。
- 八、自我约束，按驾驶规范正确实施车辆起步。车速控制、行驶跟进、会车、

超车、转弯、掉头、倒车、停车等驾驶行为。牢固树立安全第一的思想，多一些理智，少一些盲目。为了他人和自己的幸福，对自己每一个驾驶行为都要做到高度负责，确保行车安全。

机动车月检制度：

一、驾驶员在出车前、行驶中、收车后必加强对车辆的转向刹车等安全系统进行保养和检查维护。

二、车辆在运行过程中，发现有危险及安全的机械部位发生异响时，一定要时排除故障，修复后运行，严禁“带病”运行。

三、租赁承包人和驾驶员要认真学习机动车保养知识，严格按照科学规律，按时对车辆进行维护保养，保持车辆随时处于良好状态。

四、为适应目前车辆管理和生产的需要，公司安全科每月对车辆进行月检和监督检查车辆的安全技术状况。

我司建立的车辆管理制度以防止配送出现问题。制度如下：

第一条 车辆必须经过车辆管理机关检验合格，领取号牌、行驶证方可行驶，号牌必须按规定位置安装，并保护清晰，号牌和行驶证不准转借、涂改和伪造。

第二条 机动车必须保持车况良好，车容整洁，制动器、转向器、喇叭、雨刮器、后视镜和灯光装置齐全有效。

第三条 机动车必须按车辆管理机关规定的期限接受检验，未按规定检验的或检验不合格的，不准继续行驶。

第四条 车尾喷牌照号码，车内在不影响驾驶员视线的情况下可喷贴适量的安全标语或告示。

第五条 为了车辆运输的安全性能达到应有的技术要求，严格按国家颁布报废标准执行，报废车辆必须交相关单位办理报废，以便完善各种手续，报废车辆不准继续运行。

第六条 下班时车辆必须停放指定位置，钥匙交给相关负责人保管，不得擅自使用，如需使用必须申报总经理或主管部门审批之后方可使用。

物流管理规定和违约制度

一、出车时间

根据客户的需求确定出车时间；

如有特殊情况需改变，由客户相关人员及时通知我公司驾驶员。

二、车容、车况

保持运输车辆的整洁、干净，保证车辆行驶速度的正常。

三、工作指导

我公司调度人员应合理安排运输路线，并服从客户调度人员的总体安排；

我公司有义务提供固定的工作人员，便于了解其商品的特性，更好的在搬运过程中为客户服务；

搬运货物时应听客户或客户随车人员的指示，将货物摆放在客户指定区域。

9-3 售后服务

9-3.1 退货管理程序

1. 目的

分析退货原因以便采取必要的改进、纠正和预防措施。 保证客户和公司的利益，保证公司的产品质量及服务质量。

2. 范围 适用于公司售后的产品中，如遇退货，均照此程序办理。

3. 职责

3.1 仓库负责退货产品的入库数量点收。

3.2 品管部统筹退货产品的检验确认、原因分析。

3.3 生产技术部负责退货产品的处理。

3.4 销售部负责退货产品账务等情况处理。

3.5 财务部负责对退货产品处理意见的成本、利润分析。

4. 操作程序

4.1 基本操作程序



4.2 退货产品需由申请人如实填写“产品退货处理申请表”中 “退货原因说明”及其他相关信息，转至公司销售部确。

4.3 销售部对“退货原因说明”进行核实并出具初步意见，将退货产品送

至仓库指定地点，仓库点清品名、数量后，在“产品退货处理申请表”上签收，并做好入库记录。

4.4 销售部将仓库签名后的“产品退货处理申请表”连同客户提交的相关资料交于品管部负责退货处理的责任人。

4.5 品管部负责人组织人员对退/换货产品进行检查并提出处理意见，并将检查的结论及处理意见填写在“产品退/换货处理申请表”上。

如果品管部在检查中发现产品的损坏是因客户造成的，品管部与销售部沟通，销售部应就此提醒客户正确的使用方法以防止再发生。

4.6 品管部将“产品退/换货处理申请表”转交于生产部，生产部根据品管部的处理意见对产品作出处理意见。

4.7 财务部综合销售部、品管部、生产部等意见，对处理意见进行成本利润分析，并出具处理意见。

4.8 将“产品退/换货处理申请表”交由总经理审定。

4.9 “产品退/换货处理申请表”原件由品管部保存，复印件分发退/换货申请人、销售部、仓库、生产部、财务部及总经理各一份。

4.10 生产部从仓库领出退货品进行返工处理，品管部对生产部处理后的产品按《过程和产品的监视测量控制程序》及相关规定进行检验，合格后方可入库。

4.11 客户因退货而需补货或客户有其他要求时，销售部酌情于有关部门联系。

4.12 品管部负责每月对顾客退货的情况进行总结，填写“产品退/换货记录表”，分发至总经理、管理者代表、销售部、生产部。

4.13 针对退货中的问题，品管部适时向有关责任部门发出“纠正和预防措施要求单。”

5. 支持性文件

5.1 《过程和产品的监视测量控制程序》

6. 记录

6.1 产品退货处理申请表

6.2 产品退货记录表

产品退货处理申请表

编号：

退货申请人					申请日期					
销 售 地 区					地区责任人					
申请退产品资料(由申请人按实际情况填写)										
退货品名	批号	生产日期	出厂日期	单价 (元)	单位	数量	金额元	退货	换货	
退货原因说明：										

产品退货记录

编号：

年 月 日

序号	产品名称	规格	单位	数量	批 号	退货单 位	退货日期	生产日期	出厂日期	处理意见				备注
										返工	转库存	报 废	其 它	

统计部门：

统计月份：

统计人：

9-3.2 内部考核

基本规定

第一条为加强公司人力资源的管理，保证公司各项政策措施的执行，特制定本规定。

第二条本规定适用于公司全体员工

第三条员工正常工作时间：

采购配送人员上午4时30分至中午13时30分，

第四条上班开始后5分钟至30分钟内到班者，按迟到论处；超过30分钟以上者，按旷工半日论处；提前30分钟以内下班者按早退论处，超过30分钟者按旷工半天论处。

第五条员工外出办理业务前须向本部门负责人(或其授权人)申明外出原因及返回公司时间，否则按外出办私事处理。

第六条上班时间申请公假外出办私事者，一经发现，即扣除当月全勤奖，并给予警告一次的处分。

第七条员工一个月内迟到、早退累计达3次者扣发全勤奖50%，达5次者扣发100%全勤奖，并给予一次警告处分。

第八条员工当月全无故旷工半日者，应扣发全勤奖，并给予一次警告处分；每月累计3天旷工者，扣除当月工资，并给予记过一次处分；无故旷工达一个星期以上者，给予除名处理。

第九条当月全勤者，获得全勤奖金200元。

4.2考核方法

(一)分为主管干部和一般人员两种考核，主管干部依据该主管部门绩效衡量

1. 部门工作专业能力。
2. 对工作的计划推动能力。
3. 对工作的组织能力。
4. 对工作团队运用之协调能力。
5. 对工作问题上的改善能力。
6. 对平日工作主动积极，负责尽职的责任感
7. 自我开发能力

(二)一般从业人员考核

1. 作业效率。
2. 作业品质。
3. 作业配合性。
4. 服从管理度。

5. 出勤状态

6. 行为状态评分及表格

不合格行为	处罚形式
<p>1. 个人在工作期间，相同事件在公司相关人员巡检时第一次发现该员工未能按照公司《岗位操作说明》和违反公司相关制度，情节较轻者；</p> <p>2. 相同事件在公司相关人员不定期巡检时第一次发现该项目未能及时完成公司要求的事项，或者违反公司相关制度，情节较轻者。</p>	<p>对其进行口头提示，开具《整改通知单》，并将其记录。</p>
违规行为	处分形式
<p>1. 相同事件在公司相关人员巡检时重复发现该员工未能按照公司《岗位操作说明》和违反公司相关制度，情节较轻者；</p> <p>2. 工作期间，在公司相关人员巡检时发现该员工未能按照公司《岗位操作说明》和违反公司相关制度，情节严重；</p> <p>3. 公司巡检时，未能按照《整改通知单》中所要求事项进行整改；</p>	<p>开具《不合格处理单》</p>

(1) 奖励申请单

奖励申请表					
获奖人		申请人		建议奖励类型	
奖励事由					
经理审批	签字：				

奖励实施

签字:

(2) 整改单

整改单					
服务中心		部门		整改人	
不合格描述:					
检查人		检查时间		限期整改时间	
验证人			验证日期		是否合格
备注: 验证不合格/不符合, 开《不合格处理单》					

(3) 员工处分单

员工处分单				
服务中心		部门		日期
处理原因	1、在月日的检查中发现问题, 要求整改人在限期整改时间进行整改, 但在月日验证仍未完善; 2、在月日的检查中发现问题, 情节严重, 违反公司相关制度。			
处理意见	1、公司内通报批评; 2、罚款元; 3、留职察看至年月日 4、职位降至职级; 5、解除劳动合同。			
确认	签发人		被处理人	

(三)考核等级通常分A. B. C. D. 四等，原则上依比率分配

(四)考核结果再并入出勤状况，作最后核定考核等级。

(五)考勤扣分：

序号	标准	具体内容
1	有下列情形 不得为A等	a. 旷工记录。 b. 除公假外有其他请假记录者 c. 警告三次以上者(含)
2	有下列情形 不得为B等	a. 请假两日(含)以上的或迟到、早退两次(含)以上 b. 记小过一次(含)
3	有下列情形 不得为C等	a. 旷工一天以上三天内的 b. 记小过三次者。

考勤加分：

序号	标准	具体内容
1	在以下情况 中，可以加10分	a. 能按时完成领导交办的各项任务，且没有 差错 b. 良品率指标稳步达标以上 c. 拾金不昧呈转交公司 d. 积极参与公司各项活动，表现突出的 e. 爱护公司财物，并有具体事迹者。 f. 积极主动维护公司制度并有具体事迹者 g. 主动参与各项援助工作，精神可嘉者，
2	在以下情况 中，可以加20分	a. 对于业务有重大进展或改革绩效者 b. 执行临时紧急任务能按时完成，表现优秀 者 c. 检举重大违反规定或损害公司权益事项者 d. 参与紧急救援工作，主动承担，并处置得

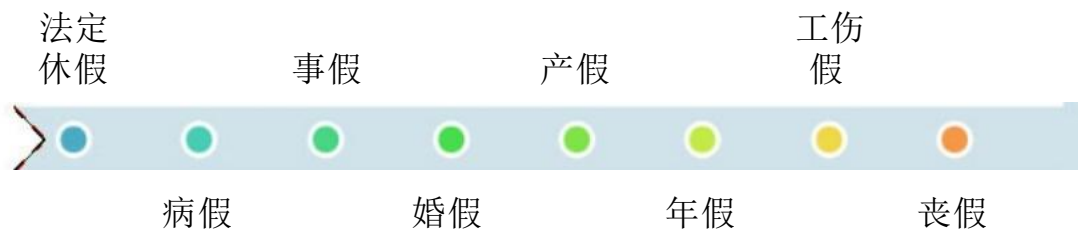
		宜者
3	职工有下列情况之一者，可以加30分	<p>a. 对主办业务有重革新，提出方案，经采用后成绩卓越者</p> <p>b. 对于舞弊或有危害本公司权益事情，能事先举报或防止，使公司避免重大损失者</p> <p>c. 遇意外事件或急变，能随机应变，措施得当，不顾自身安危，勇敢救护而保全人身及公物而减少损害者。</p> <p>d. 研究改善工程制办法，提高产品质量，降低成本有显着功效者</p> <p>e. 对于生产技术管理制度，提出具体方案，经采用后的确具有成效者。</p>

惩处分如下：

序号	标准	具体内容
1	对于有下列行为之一的职工，经批评教育不改的应当给予警告并扣10分	<p>a. 上班忘记带识别证或工作时间不按规定佩戴识别证，发现一次即以警告处分(识别证一律挂在左胸前)</p> <p>b. 在工作场所赤足，赤膊，穿拖鞋者</p> <p>c. 上班时间聊天，嬉戏或从事工作以外之工作者。</p> <p>d. 因疏忽造成工作错误，情节轻微者</p> <p>e. 不按规定填写报表或工作记录者</p> <p>f. 上班时间私自开聊私人电话者</p> <p>g. 检查或督导人员不认真执行任务者</p>

4.3 假期管理

● 各类假别



1. 因公出差

凡属于下列情况之一者均属公差

- (1) 因公司技术、业务出差；
- (2) 经批准参加的各类由公司出资的相应的培训和公司组织的各类旅游活动等；
- (3) 经批准外出参加各类社会公益活动。

2. 法定休假

(1) 国家法定节假日共十天：元旦一天(1月1日)、春节三天(农历正月初一至初三)、国际劳动节三天(5月1、2、3日)、国庆节三天(10月1、2、3日)；具体放假时间按国家颁布的规定实行。

3. 病假

(1) 员工患病或非因工(公)负伤。持有区级以上医院所开具的休假建议书，可核予病假：

(2) 经批准在工作时间内出外就诊超过8个小时的，其超出时间累计为病假。

4. 事假

因个人事项，必须由本人亲自料理的，经申请可酌情核予事假；

●批假权限

1、病事假：1天以内由部门负责人批准；3天以内由分管副总经理批准；三天以上总经理批准。请假手续送行政部行政管理员处备案。

2、其它假别由部门负责人签署意见后报分管付总经理审批，并送行政部行政管理员处备案。

3、所有假别都必须由本人书面填写请假单，并按规定程序履行签字手续后方为有效假别；特殊情况必须来电、函请示，并于事后一日内补办手续方为有效假别；未按规定执行一律视为旷工。

●请假制度

1、假别分为：病假、事假、婚假、产假、年假、工伤假、丧假等七种。

2、病假：指员工生病必须进行治疗而请的假别；病假必须持医院证明，无有效证明按旷工处理；出据虚假证明加倍处罚；

3、事假：指员工因事必须亲自办理而请的假别；但全年事假累计不得超过30天，超过天数按旷工处理；事假按实际天数扣罚日薪。

4、婚假：指员工达到法定结婚年龄并办理结婚证明而请的假别；

5、年假：指员工在公司工作满一年后可享受3天带薪休假，可逐年递增，但最多不得超过7天，特殊情况根据工作能力决定；年假必须提前申报当年使用。

6、工伤假：按国家相关法律法规执行。

7、丧假：指员工父母、配偶父母、配偶、子女等因病伤亡而请的假别；丧假期间工资照发，准假天数如下：

父母或配偶父母伤亡给假7天

配偶或子女伤亡给假10天

●假期管理及假期工资核算

(一)各级人员请假两天以内者，除病假外，须提前二个工作日办理请假手续(请假三天及以上的，需提前一周办理)；如遇急事不能亲自办理请假手续，应先电话向办公室请假。返工后，如实填写请假单，按审批权限进行审批。未办理请假手续的事假，均按旷工处理。

(二)员工事假按天数扣除工资；员工病假在一天以内者，并执有当天看病收费单者不扣工资，未执有看病收费单者按事假处理，员工病假超过一天者按事假处理。

4.4 考勤管理

(一)部门经理以及公司领导须带头执行公司考勤制度，秉公办事。

(二)办公室是考勤管理的监督部门，各部门为负责部门。公司值班前台负责监督员工考勤，如有不遵守考勤制度行为者予以纠正，并作记录，办公室不定期监督检查员工出勤状况。

(三)公司总部人员因公到项目部或出外公干不能及时回来打卡的，须在<考勤卡>上注明出差的事因、地点，报其主管领导签核，其考勤卡必须在2天内报

办公室签核，于每月月末报送董事长或总经理审批。

(四)每月迟到累计达30分钟内、上班忘记打卡不超过3次，不予以扣款。

(五)因工作需要到各项目部须填写<外勤工作考核登记表>,如下午出去者下午上班之前必须打卡。

(六)公司于每月26日之前在办公室前台公布上一个月公司总部人员的出勤情况。

●旷工

凡下列情况均以旷工论处:

- 1采取不正当手段，涂改、骗取、伪造休假证明;
- 2未请假或请假未被批准，即不到岗;
- 3不服从工作调动，经教育仍不到岗;
- 4打架斗殴、违纪致伤造成无法上岗;
- 5其他违规违纪行为造成缺勤。

6旷工扣发相应工资。

7本办法未尽事宜按公司有关规定执行。

8本办法自发布之日起执行。

●员工违纪

迟到、早退、旷工、脱岗和睡岗等五种，管理程序如下:

1、迟到：指未按规定达到工作岗位(或作业地点);迟到30分钟以内的，每次扣10元;迟到30分钟以上的扣半天基本工资;迟到一小时的扣全天工资;

2、早退：指提前离开工作岗位下班;早退3分钟以内，每次扣罚10元;30分钟以上按旷工半天处理。

3、旷工：指未经同意或按规定程序办理请假手续而未正常上班的;旷工半天扣1天工资，旷工一天扣罚2天工资;一月内连续旷工3天或累计旷工5天的，作自动解除合同处理;全年累计旷工7天的作开除处理;

4、脱岗：指员工在上班期间未履行任何手续擅自离开工作岗位的，脱岗一次罚款20元。

5、睡岗：指员工在上班期间打瞌睡的，睡岗一次罚款20元;造成重大损失的，由责任人自行承担。

●考勤登记

公司实行每日签到制度，员工每天上班、下班需打卡(共计每日2次)

外出

1、员工上班直接在外公干的，返回公司时必须进行登记，并交由部门经理签字确认；上班后外出公干的，外出前先由部门经理签字同意后到前台处登记方可外出。如没有得到部门经理确认私自外出的，视为旷工。

2、员工未请假即不到岗或虽已事先知会公司但事后不按规定补办请假手续的视为旷工。

加班

1、公司要求员工在正常工作时间内努力工作，提高工作效率，按时完成规定的任务，不提倡加班。特殊情况非加班不可的，必须填写《加班审批表》，部门经理签字后报公司分管领导批准。未经批准，公司一律不予承认加班。

2、经过批准的加班，公司办公室按月进行统计结算。所有加班首先必须抵冲病、事假，有一天抵冲一天，多余部分由公司发给加班工资，不作调休处理。

3、行政部对每月的考勤进行统计，统计表由经理签字后交财务部计发工资。

●补充:

员工因违纪的扣款，统一由公司办公室管理，作为员工集体活动的补充费用。本制度自公司公布之日起执行。

9-3.3 服务质量监督制度

(一) 食品进货查验记录制度

食品经营者应当严格审验供货商的经营资格，仔细验明食品质量证明，确保主体资格合法，购入食品质量合格。

一、索取并查验供货商资质证明文件

与初次交易的供货商交易前，应当索取并仔细查验营业执照、生产许可证、食品流通许可证、商标注册证、专卖(直销、专营等)授权证明文件，并保存复印件，以后每年核对一次。

上述相关证明文件应当在有效期内，并由供货商加盖公章。对证明文件不齐全或者不符合法定要求的，不得进货。

二、索取并查验食品质量证明文件

对购进的食品，应当按食品种类和生产批次索取并仔细查验食品质量合格证明或法定检验、检疫、检测机构的检验、检疫、检测、鉴定报告等证明文件并保存复印件。对证明文件不齐全或者不符合法定要求的，不得进货。

向种植户、养殖户购入自产自销的食用农产品，应当索取并仔细验供货商的身份证明。对需要进行检验检疫的食用农产品，就当索取检验检疫合格证明。

三、索取销售凭证

应当索取供货商出具的正式销售发票、发货单或者按照国家相关规定索取有供货商盖章或者签名的销售凭证，并保留真实地址和联系方式。

(二) 食品销售记录制度

一、建立食品进货查验记录台账，如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、生产日期、保质期，供货商名称、联系方式、进货日期等内容，或者保留载有上述信息的票据。

二、记录可以采取电子、书式、票据三种方式。

1. 电子记录。使用宁夏流通环节食品电子监管网络平台系统录入进货查验记录，或利用自行开发的信息化系统录入进货查验记录。

统一配送经营企业可以由企业总部统一进行食品进货查验记录，并将有关资料复印件发给所属相关经营企业备查，也可以采用信息化技术，联网备查。

2. 书式记录。未实行电子记录的食品经营者，应当设置“食品进货台账”，利用账簿记录进货查验信息。

3. 票据记录。食杂店等小型食品经营者，逐日将食品进货凭证分类整理，定期装订成册，形成食品进货记录。

三、定期查阅进货记录，检查食品的保存与质量状况。对保质期将满的食品，应当在进货记录中做出醒目标注，并在销售中向消费做出醒目提示。对超过保质期或者腐败、变质、质量不合格的食品，立即停止销售下架退市销毁，并将处理情况在进货记录中如实加以记载。

四、记录保存期限不得少于二年。

(三) 食品安全自查制度

为了保证食品的质量以及食品的安全，特制定食品安全自查管理制度，保证落实质量安全企业主体责任。

2、适用范围

适用于公司对质量安全有关的管理层及各职能部门和有关人员。

3、职责

3.1 质量负责人：负责食品安全自查工作的协调、管理工作，批准食品安全自查方案和自查报告。向公司管理层报告食品安全自查结果。

3.2 自查组长：提出自查小组名单，全面负责食品安全自查实施活动，食品安全自查审核方案和食品安全自查报告。

3.3 质保部：负责起草食品安全自查方案，组建食品安全自查小组，按照食品安全自查计划实施自查，起草自查报告。对不合格项目的整改、实施效果进行确认。

3.4 自查小组成员：按照食品安全自查计划及时实施自查，提交自查报告。

3.5 受检部门：在职责范围内，协助自查，负责本部门不合格项目的整改措施的制定和实施。

4、要求

4.1 食品安全自查的策划

4.1.1 自查频次：每年不少于1次且时间间隔不超过12个月。质保部每年初起草食品安全自查方案，在每个年度内所进行的安全自查，并覆盖所有的相关部门。

4.1.2 当有下列情况时，需追加食品安全自查。

- a) 发生了严重产品质量问题或外界有重大投诉；
- b) 组织的内部机构、生产工艺、质量方针和目标等有重大改变。

4.1.3 食品安全自查方案的准则、范围、频次和方法由质保部提出，质量负责人批准实施。

4.2 食品安全自查的准备

4.2.1 由自查组长提出食品安全自查实施计划，质量负责人批准，经批准生效的食品安全自查实施计划表中的自查组长和自查小组成员即被指定为该次食品安全自查的自查组长和自查小组成员。

4.2.3 自查小组成员不检查自己的工作。

4.2.4 质保部负责向自查小组成员提供自查时所需的质量手册和程序文件，

受检部门负责提供其他支持性文件和相关标准。

4.2.5 自查小组成员按所检查的范围和受检部门的特点，编制有可操作性的食品安全自查查表，供检查时使用。

4.3 食品安全自查的实施

4.3.1 召开一次简短的首次会议，组长介绍自查的目的、范围、准则、方式、计划和自查人员分工及日程安排，澄清自查计划中不明确的问题，确定末次会议的时间、地点。

4.3.2 在受检部门人员陪同下，由自查组长主持进行现场检查，检查员采用现场观察、查阅资料、提问等方法进行抽样调查。

4.3.3 寻找客观证据，在自查表中记录质量管理体系是否符合规定的要求的事实。若发现不符合要求时，将不符合事实与受检部门交换意见。

4.3.4 自查结束，自查小组成员互相交流分析，确定不符合事实。在编写“食品安全自查不符合项报告”时，须事实描述清楚，证据确凿。

4.3.5 帮助受检部门制定并评价纠正措施。

4.3.6 对自查结果进行汇总分析，确定不合格项，取得受检部门签字认可。

4.3.7 召开末次会议，由自查组长报告自查情况和自查结果。就食品安全提出检查结论，并对如何提高食品安全提出建议。

4.3.8 提交自查报告。

4.4 纠正措施

4.4.1 根据审核员填写的《食品安全自查不符合项报告》，受检部门除进行确认外，还要分析不符合产生的原因，由问题的责任部门在5个工作日内提出纠正措施，并规定完成纠正措施的期限。

4.4.2 纠正措施须在规定的日期内实施完成，如不能按期完成，责任部门必须向质量负责人说明情况，请求延期。

4.4.3 受检部门在预定期限内完成纠正措施的实施后，通知质保部确认完成情况，并报质量负责人认可。

4.4.4 对期限较长的纠正措施，可在下一次食品安全自查时由自检小组确认。

4.5 食品安全自查结果提交管理评审。

4.6 食品安全自查的记录由办公室负责保存。

(四) 食品安全检验检测制度

一、 现场环境

- 1、 环境整洁、无污染，有良好的采光条件和照明设备，室内物品摆放整齐、合理，有固定位置，不得存放个人物品；
- 2、 工作台应保持水平，无渗漏；
- 3、 禁止在室内吸烟及吃东西，不准用实验器皿作茶杯或餐具；
- 4、 检测用过的废弃物应放在固定的垃圾桶内，并及时妥善清理。

二、 仪器管理

- 1、 食品快速检测箱应有专人管理，建立档案，备有使用说明。做到经常维护、保养和检查；
- 2、 检测试纸、试剂的购买和使用应建立档案，登记购买时间、单位、数量、有效期等。已变质、污染、超保质期的试纸、试剂不能继续使用。

三、 采集样品

- 1、 所有采集的样品一定要随机抽取，有代表性；
- 2、 采集液体样品时，应充分混合均匀后采集；
- 3、 样品采集的数量及方法应严格按说明书的要求进行；
- 4、 采集的每份样品应使用干净的容器分别盛放，防止交叉污染

四、 样品检测

- 1、 检测样品前操作人员应先对样品进行登记；
- 2、 在进行检测时，根据检测项目的不同，必须严格按照说明书的要求进行操作，认真观察检测过程，不得擅自离开现场；
- 3、 取用试剂的工具要做到一试剂一工具，取出未用完的试剂不能放回原瓶；
- 4、 检测完毕，及时清理现场，使用过的检测仪器应切断电源，玻璃器皿应刷洗干净，晾干放归原处
- 5、 工作完毕后，应用肥皂清洗双手。

五、 检测记录

- 1、 对检测结果进行认真分析、准确判断、真实记录，不得伪造和涂改；
- 2、 检测记录应妥善保管，不得随意丢弃，以备监管人员检查。

(五) 食品安全承诺制度

本店郑重承诺：按照《中华人民共和国食品安全法》规定，履行食品安全第一责任人义务，诚实守信经营，严把食品质量关，认真对待消费投诉，确保销售食品质量安全放心。

- 1、严把食品进货关，严格履行进货查验制度，坚决杜绝“三无”商品；
- 2、严把食品质量关，严格履行不合格食品自行下柜销毁制度，不销售过期变质食品；
- 3、采购食品时向供货者索取“一票通”进货凭证，按工商部门要求规范食品进货台帐，严格履行进货台账登记制度；
- 4、认真对待消费者投诉，主动协商，妥善处理，严格履行消费者投诉处理制度；
- 5、食品经营场所与个人生活空间分开，商品陈列整齐有序，分类分架，严格履行日常卫生管理制度；
- 6、从业人员持有健康证明上岗，保持良好的个人卫生，严格履行从业人员个人卫生管理制度；
- 7、定期检查本店各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除食品安全事故隐患；发生食品安全事故立即予以处置，并及时向县卫生行政部门报告，防止事故扩大。严格履行突发食品安全事故紧急报告及处理制度；
- 8、设立“食品安全信息公示栏”，及时公布涉及食品安全的消费、监管等信息，严格履行食品信息公示制度。

欢迎监督本店商品质量和经营行为。工商部门申诉举报电话：12315。

(六) 食品召回制度

1、食品安全管理人员在食品经营中发现经营的食品不符合食品安全标准，或接到执法部门生产企的召回通知，应当立即停止配送，做了登记，并及时通知政府监管部门。

2、不合格食品包括：

- (1)有毒、腐烂变质、污秽不洁的；
- (2)包装破损造成不符合食品卫生要求的；
- (3)国家明令淘汰并停止销售的；

-
- (4) 超过保质和保存期的；
 - (5) 应当检验、检疫而未检验、检疫或检验、检疫不合格的；
 - (6) 掺杂、掺假、以假弃真、以次充好的；
 - (7) 使用非食用色素或其他非食用物质加工的；
 - (8) 伪造产地、伪造或者冒用他人厂名、厂址，在商品上伪造冒用认证标志、名优标志等质量标志的；
 - (9) 假冒他人注册商标的；
 - (10) 其他违反法律法规定的。
- 3、通知相关生产经营或供货商，并记录停止经营和通知情况。
 - 4、向配送用户食堂召回食品的名称、批号等信息，并安排专人处置消费者退货事宜。
 - 5、被召回食品，食品安全管理人员应当进行无害化处置并予以封存，做好记录，严禁再流入市场。
 - 6、召回及封存食品的情况要及时通知供货商即政府监管部门。
 - 7、不合格食品的处置。与供货商有合同约定的，按照约定执行。政府监管部门有明确要求的，按照政府部门的通知要求进行处置。
 - 8、政府部门命令召回的不合格食品，其召回和销毁处置流程依照《食品安全法》等法律法规的规定及政府监管部门的通知要求执行。
 - 9、不合格食品退换货、下架封存、召回等处置资料，要建立专门的档案进行保管，以备检验。

(七) 食品检测设备

(1) 食品的检测要求

食品应清洁，并符合企业相关验收标准；食品应无损伤、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。

食品到达目的地时外包装完整。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：

- ① 供应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。

②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和QS 认证等。

③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。

(2)食品检测项目

检测项目包括：1、吊白块的检测2、甲醛的检测3、肉类水分的检测4、农药速测5、瘦肉精含量检测6、甲醛速测7、亚硝酸速测8、食品中漂白剂(二氧化硫)速测。为此我公司制定相应的检测制度。

(3)食品检测场地及设施

我公司设有基地食品安全检测室和百旺城分店检测中心两个检测场所，内有先进的食品检测设备，并配备专业检测技术人员。

9-4售后服务承诺书

致：陕西庆盛石油生产基地有限公司

我公司承诺：

1、物品包装损毁或质量问题无条件更换，必须在2小时内更换有质量问题的产品。每批次我公司无法按规定时间交货，采购人从其他地方进行临时应急补货的，产生的相关成本及费用由中标人负责。

2、配送部配备专职客户服务代表，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。

3、以 IS09001:2000 标准建立“质量管理保证体系”，确保产品品质。

4、严格按照国家饮食卫生标准执行各项操作；

5、严格履行合约条款，保证品质，份量，用心服务；

6、100%做到管理规范、标准化，操作流程化，形象统一化；

7、我方所有员工身体健康并持有有效健康证并接收合作客户的相关纪律约束；

8、对食用本配送部所有提供的的任何食品而导致食物中毒，我配送部负全部责任，并承担所有后果；

9、100%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的安全如火灾等事故，我配送部承担全部责任和损失；

10、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理；

11、我司为您配备专职客户专员，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。

12、若客户对我司提供的货物不满意，或质保期产品出现质量问题，可根据实际情况进行换货、退货。我方将积极配合，最大限度减少对客户正常工作的影响。

13、我司配备专业车辆和专人，提供全天候的跟踪服务，保证您的任何合理要求都得到即时的落实。

14、若我发现质保期问题产品个别品种，市场上质量太差或缺少货源应立即与您沟通，取得贵方的同意后方可替换同等质量品牌或客户同意的其他产品。

15、我司有关负责人每月定期上门回访跟踪客户，随时了解您各种建议、意见和要求，并及时做出处理。

16、我公司必须保证在规定的时间内对质量问题产品更换。对客观不可抗力因素造成配送延误，必须及时知会您，并积极配合您进行共同解决。对于质保期问题产品的更换，我们保证更换的货源纯正，确保多开拓采购渠道，保证货源充足。

针对常规商品，每天备有多于整体使用量50%的商品库存用于紧急调拨。

针对使用频率少的商品，每个品项拥有1-2个供应商能在24小时内紧急调货。

特别针对特殊客户，开通紧急调货的绿色通道，能在最短的时间内配齐商品，如：当晚9点前紧急改单或紧急加单等，以满足特殊客户的特殊需求。

配备专业运输团队服务于专业客户，能对突发事件做出即时反应，如：在出现运输路途中发生特殊事件时，拥有二次续航能力，保证商品的准时到达。

我公司在运输途中发生突发事件时采取以下措施：

(1)如发生事故时第一时间报警通知公司，简述整个事件。

(2)如发生车辆损坏不能按时送达时，我公司会安排距离最近的车辆进行交接，并按时到达采购人指定地点。

(3)当不能尽快解决时我将启动公司备用车辆，尽快装配订单的货物，并在有效时间内到达采购人指定的地点。

(4)我公司会提前安排配送车辆及线路避免发生突发事件。

我公司保证在配送过程中发生突发事件造成的一切损失与采购人无关，一切损失由我单位承担。

我公司保证发生突发事件后仍可保证送货时效，保证不会因为此事件影响到采购人的正常运行。

不断纠正，不断完善，直到问题圆满解决。

12、针对本项目需求制定以下售后应急预案

A. 质量突发问题应急方案

如发生质量问题时，我公司第一时间到达现场并配合采购人处理本次事件。若因我公司出现问题，我公司负责因此带来的一切后果，接受采购人对我的公司的处罚。

如果出现因质量问题引发的食物中毒，我公司会做到以下措施：

(1)发生食品卫生突发事件后，立即停止生产经营活动，并向所在地的医疗单位、上级卫生主管部门报告。拨打电话120 向当地医院求援，协助卫生机构和医务人员救治中毒或疑似中毒病人。

(2)上级卫生主管部门尚未到达之前，应保护事故现场，并停用食物、出售等一切经营活动；保留造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场，便于卫生局工作人员展开调查、取证和分析。

(3)主动配合区卫生局进行调查，按要求如实提供有关材料和样品；落实卫生局的具体要求并采取一切可以采取的措施，把事态控制在最小范围。

(4)配合区卫生局详细调查：中毒发生时间、地点、中毒人数(包括就诊人数、住院人数、危重病人及死亡人数)、中毒发展趋势及采取的紧急措施；污染食品种类、可疑污染物、污染程度、食品加工设备和场所、食品有效地点、食品运输工具及车辆等等。

B. 出现产品质量问题退换货应急方案

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客户的反馈，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。

C. 食品中毒应急处理方案

1、组织机构

成立食物中毒应急救援领导小组，下设办公室、救援组、后勤组、调查组、善后组。

2、职责

(1) 组长职责

- ①全面负责食物中毒应急救援预案的审批；
- ②组建应急救援队伍；
- ③领导督促小组成员做好食物中毒事故的预防措施和应急求援的各项准备工作；
- ④发布和解除应急救援命令、信号；
- ⑤组织指挥求援队伍实施救援行动；

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/437154015050006153>