

副食品配送技术方案

一、总体方案

“高效快速、机动灵活，诚实守信，卓越服务”是 xxx 市 xxx 配送有限公司对客户恪守的承诺和经营宗旨，针对食品协议供货公开招标项目，xxx 将成立“食品协议供货项目实施领导小组”，由总经理任组长，售后部经理任售后监督调查责任人，配送中心经理任专项配送中心责任人，全面协调各项工作的开展和问题处理，真正做到无论有任何问题 8 小时内处理完毕的原则，结合本公司日常配送流程，制定如下具体配送实施方案实施计划：

1、货源保障

xxx 中标后立即与各相关公司、基地联系，由其安排组织货源，严格执行国家食品生产标准，每一批次质检报告随货同行，送交主管部门备案。

2、配送方案实施计划

xxx 的配送宗旨是“三按”，按时、按质、按量。“三专”，专人、专车、专线。

按时——严格按照招标方的时间要求和规定配送；

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；

按量——按照招标方的配送明细、数量、地址认真执行配送工作。

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；

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；

专线——xxx 根据实际情况规划的专线配送路线：

3、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。

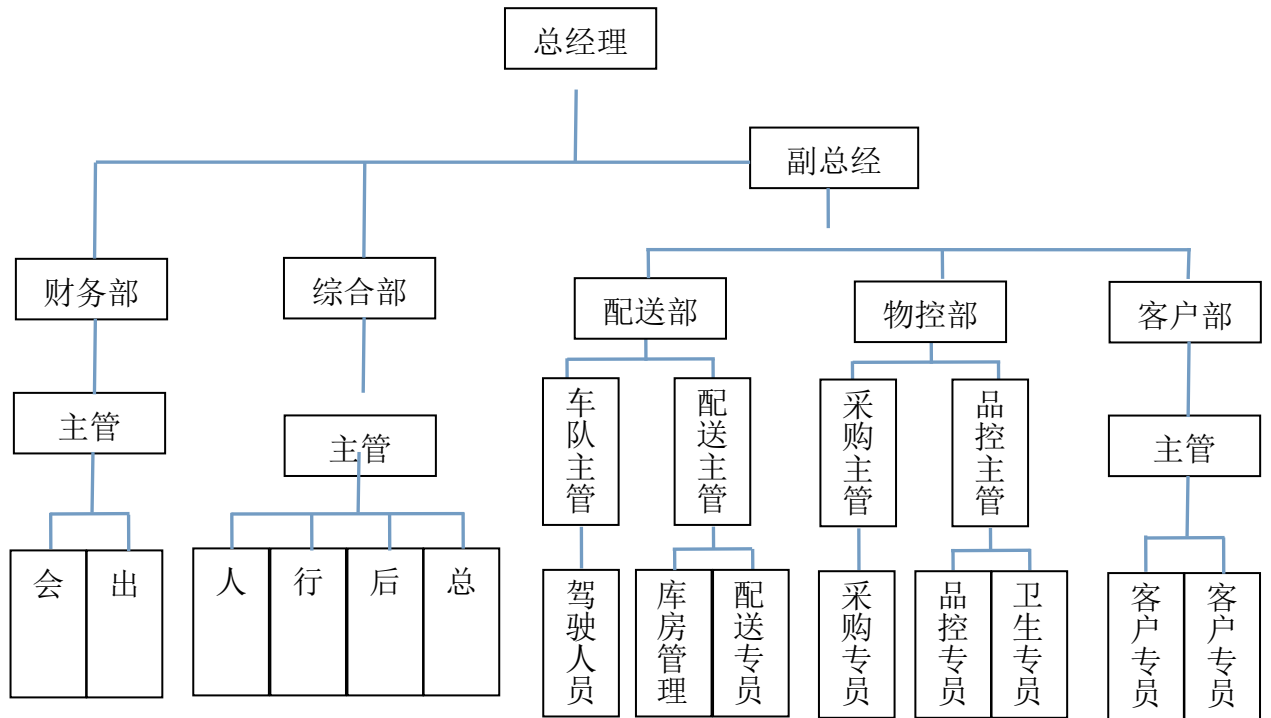
耐心——始终保持服务耐心，最苛刻的客户是我们最好的教练

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。

二、组织架构及职责划分

1、组织机构



2、客服部工作职能

- (1) 建立客户档案，对客户反馈信息进行分析，出现问题及时处理；
- (2) 接洽并处理公司与客户之间有关配送及服务的具体工作；
- (3) 负责建立完善公司客户资料、客户关系管理系统；
- (4) 收集公司配送业务的市场拓展、新客户开发资料，并对这些资料进行分类整理，以便随时了解公司配送服务的市场拓展情况；

- (5) 负责办公室日常的客户接待工作；
- (6) 按客户合同要求制订配送服务计划和服务时间安排表；
- (7) 及时分析客户建议投诉反馈相应部门。

3、物控部工作职能

- (1) 适时收集整理分析掌握市场信息，开拓新的采购方式，优化采购渠道，降低采购费用；
- (2) 确定合理物资采购量，及时了解客户需求情况，进行合理采购；
- (3) 根据客户需求计划，制定物资供应计划并组织实施；
- (4) 汇总各客户的合同申请单，编制采购作业计划；
- (5) 选择、评审、管理供应商，建立供应商档案；
- (6) 组织供货合同评审，签订供货合同，实施采购活动；
- (7) 建立采购合同台帐，并对合同执行情况进行监督；
- (8) 进行市场询价，采购所需物资；
- (9) 采购物资的报验和入库工作；
- (10) 采购过程中的退、换货工作；

(11) 采购部合同、供应商档案、各种表单的保管与定期归档工作；

(12) 全面负责所有米面油产品的质量检查、卫生营养检测；

(13) 负责品管、卫生营养检测流程、标准、制度的制定。

4、配送部工作职能

(1) 负责公司库房管理；

(2) 负责客户所需货品的高效分拣、入库、出库；

(3) 根据客户所在地进行配送车辆路线设计并按计划配送；

(4) 适时监控车队车辆管理情况（含发车时间安排、车辆维修、加油、车辆里程计算等）；

(5) 及时汇总配送工作情况进行总结分析以改进完善工作。

5、财务部工作职能

(1) 资金监控、加速资金流转；

(2) 负责公司的资金管理、运用、帐务的核对；

(3) 编制年度预算计划，并根据生产和销售成本数据，提出成品分析报告；

(4) 负责公司的财务管理体系运营监控执行。

6、综合部工作职能

(1) 全面负责公司的人事管理、行政管理、后勤服务、总务杂务处理等工作；

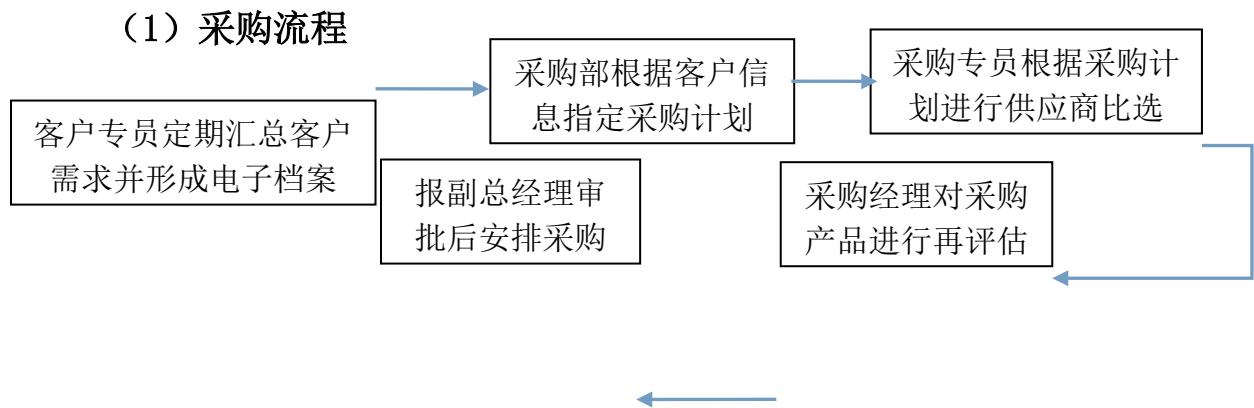
(2) 负责公司相关制度、文件的执行落实跟进；

(3) 负责公司人事招聘、薪酬、绩效、培训、劳动事务、社保等工作；

(4) 负责公司行政管理构建、制度制订、执行、行政公关处理等工作。

三、业务流程

1、采购流程及采购程序



(2) 采购程序

①选择最佳供应商

采购管理人员应该联系几家供应商，将他们的产品的质量、数量、性价比做个详细的对比，然后选择出能够长期合作的供应商。由于公司产品的性质，供应商必须提供许可证和食品合格的证明文件。采购食品，应当查验供货者的许可证和食品合格的证明文件。应当建立食品进货查验记录制度，如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容。食品进货查验记录应当真实，保存期限不得少于二年。

实行统一配送经营方式的食品经营企业，可以由企业总部统一查验供货者的许可证和食品合格的证明文件，进行食品进货查验记录。

②采购各类食品应注意生产日期或保存期等食品标识，不应采购快到期或超期食品。

③采购时应向销售方索取该批产品有效许可证和食品合格的证明文件。

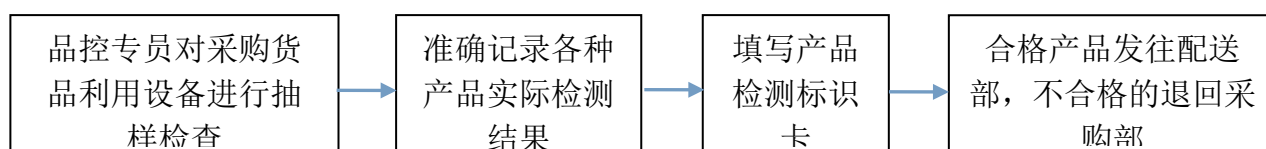
④禁止采购腐败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或其他感官性状异常、可能对人体健康造成危害的食品。

⑤禁止采购病死、毒死、死因不明或有明显致病寄生虫的禽、畜、水产品及其制品、酸败油脂、变质乳及乳制品、包装严重污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁而造成污染的食品。

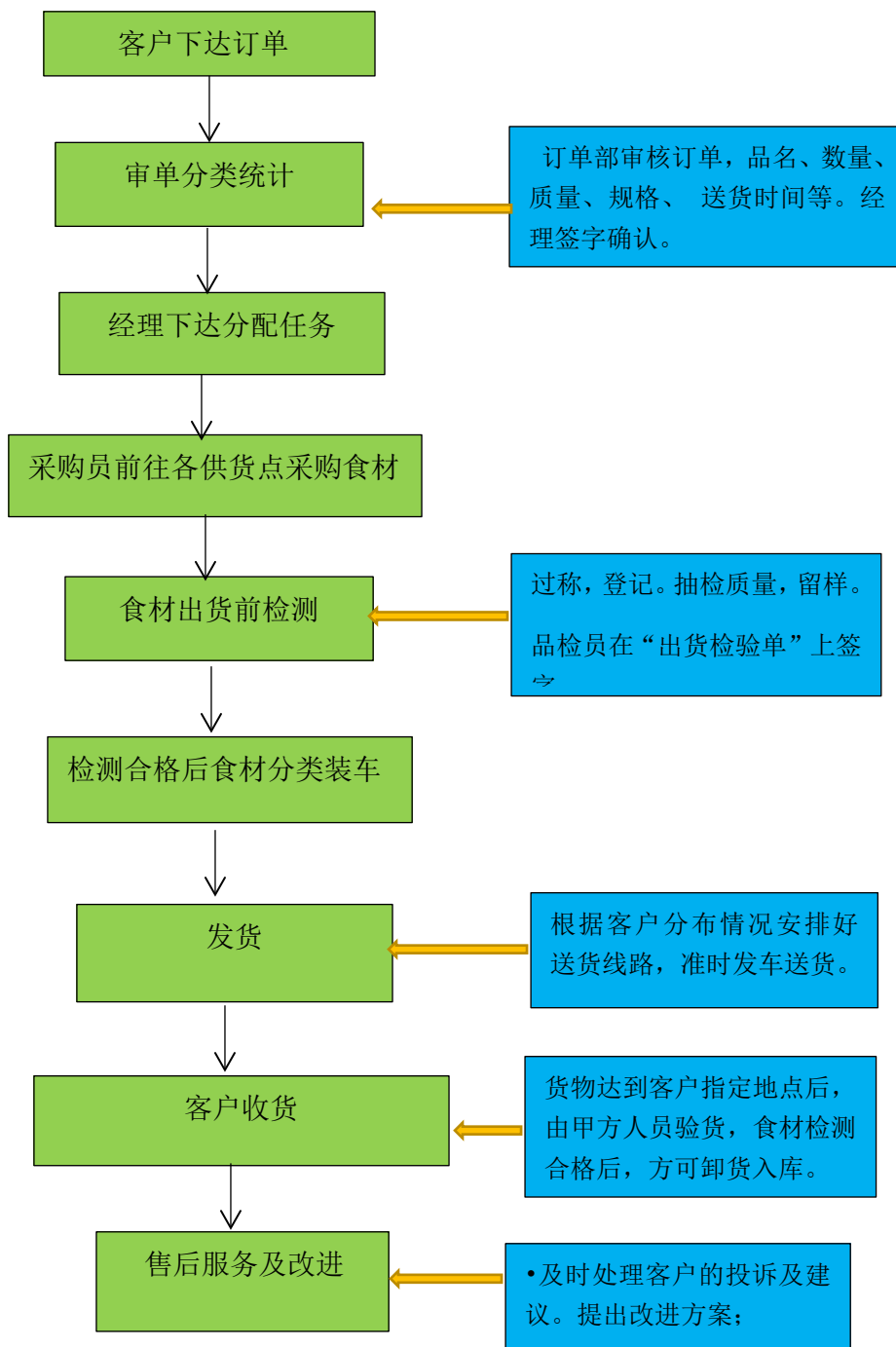
⑥禁止采购掺假、掺杂、伪造、冒牌、超期或用非食原料加工的食品。

⑦采购人员应记录采购食品的来源及保管好相关的资料，注意个人卫生并随时接受片区检查。

2、检测流程



3、供货流程图



4、供货流程细则

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

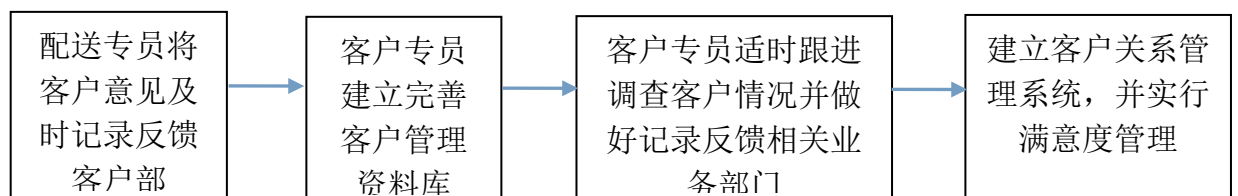
4) 司机在发车前对送货路线要明确，以免走错路线，浪费能源；行车时要遵守交通规则，时刻注意交通安全；留意并熟记送货的路线，以便下次送货时要顺利快速。

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。

物流人员要把当天已发货的发货单交回给物流主管，最后由专人带回公司存档，黏贴在原始订单上面。

6) 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。

5、客服流程



四、相关配套措施

1、配送现场及仓库环境卫生情况

◆配送现场情况介绍

xxx 公司拥有一站式的配送中心点、配备送货车及专业配送人员。xxx 根据食品安全追溯体系的要求，合理安排配送装运流程，确保食材安全。并严格要求采购人员遵守 ISO9001、ISO2200 国际认证体系标准要求进行采购配送，避免食材不合格及交叉感染。

◆仓库环境卫生情况及制度

(1) 做好食品数量的记录，按要求严格进行有效采购及补货，把控好食品的质量安全进行有效发货。

(2) 定型包装食品及相关物品按类型、品种摆放，并标明食品进货日期及食品最终食用日期，定期检查及及时清理超过保质期、发霉变质之食品。

(3) 易腐食品储存时要加盖密封容器，其他货物摆放做到隔墙离地。应保持空气干燥地面干净，做好防鼠防虫工作。

(4) 保持仓库内环境卫生，定期大扫除，食品仓库内不得存放有毒有害物品和非食品的杂物。

(5) 严禁带易燃易爆物品等进入仓库，仓库内严禁吸烟、玩火等危险行为。

2、农药残余检测情况

我司委托第三方专业检测机构为我司提供专业检测，由专业检测公司定期派质量和食品安全方面专家进行现场检查，包括卫生检查、追溯性检查等内容。

3、公司运输车辆

食品在运输中最注重的就是要保证食品质量，由于食品在运输过程中会受到内外因素的共同影响，食品在运输过程中会发生各种不良变化，造成食物的质量下降和数量的损失，同时，由于各种的污染会导致卫生质量的偏差，影响人的身体健康。

所以，根据各种食品的特性和要求，进行合理的管理和配送能大大的降低了食品的损耗增加了经济利益。

xxx 专门为本项目配备配送车辆，确保食品安全的前提下，能准时将食材送到需求单位。

五、配送方案

1、总体配送服务方案

(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。

(2) 组织领导

1) 成立食品供货项目配送工作实施领导小组，

组长：法人代表戴志聪

副组长：陈卓波。

下设配送组、采购组、检测组、应急组、仓库管理组。

2) 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。

(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。

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。

(4) 加强仓库及检测配送管理

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。

1) 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。

2) 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。

3) 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。

(5) 车辆配备方案

xxx 具有冷藏车、保温车配送各种食品，保质保险，不会造成食品的腐败变质。

(6) 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。

(7) 要加强对食品存放管理

要加强对食品存放管理，要建立健全食品出入库管理制度和收发登记制度；食品在储存期间，要按照食品保管要求，分类存放，安全管理；要严防食品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。

(8) 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。

2、配送管理体系

xxx 通过多年的锻炼和实践，目前已形成了专业化的配送中心和健全的配送管理体系，管理体系具体有三部分内容组成：

第一：健全的岗位职责：员工有章可循；

第二：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；

第三：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。

配送部严格按照食品安全管理体系运作，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。严把食材质量关，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。

质量第一、服务至上，不断提高客户满意度，做真正的食堂配送专家，是我们坚持不懈的追求。

3、配送时间保证措施

为了快速送货，xxx 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，配送员工上班从早上 5 点 30 分开始，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。

（2）快速响应

用户下达订单后，订单经过汇总后，交给仓储部，实行快速配货。

（3）送货

根据用户方的需求进行线路调整。xxx 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，xxx 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。

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/535001003320011311>