配送方案应急预案三篇

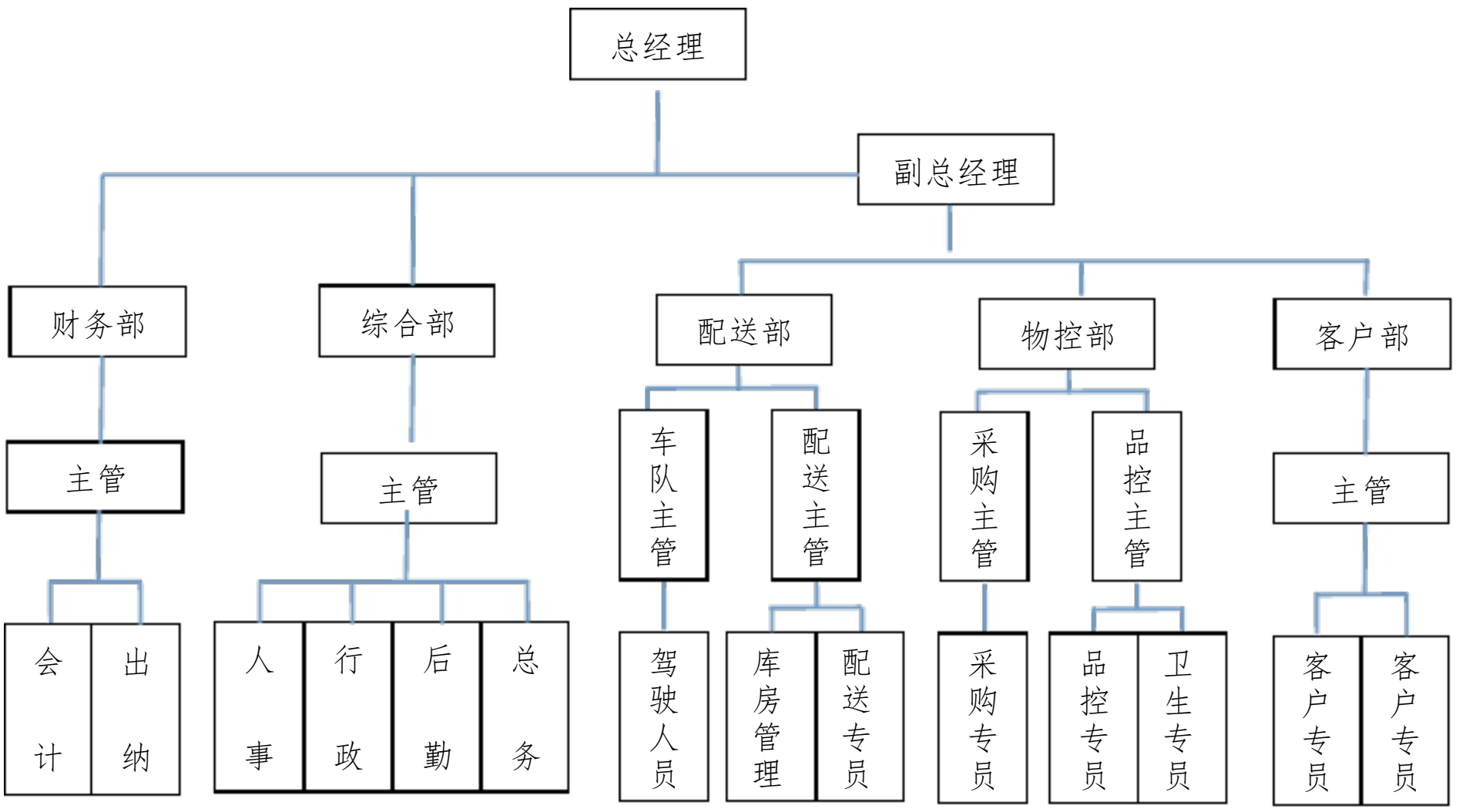
篇一：配送实施方案、应急预案

XX地区米粮油配送方案

XX公司

为认真做好酒都地区中小学校米粮油配送业务，朋友农业公司重新设计了组织架构，拟定了工作流程，将采购、检验、配送、客服等各项业务全部细化，力争做到教育系统、学校、学生“三满意”。

一、组织架构



二、工作职能

1、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。

2、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。

3、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有效分拣、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。

4、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。

5、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；

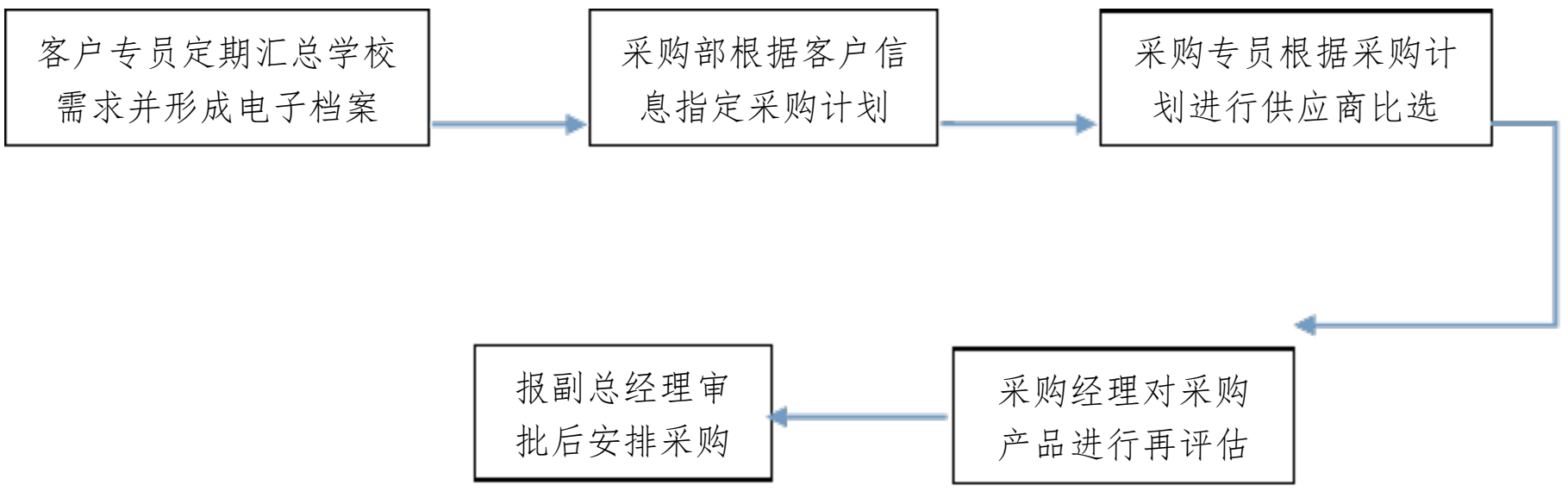
（3）负责公司人事招聘、薪酬、绩效、培训、劳动事务、社保等工作；

（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。

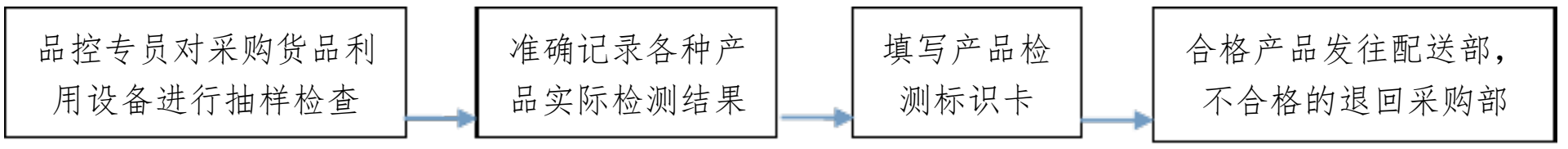
三、业务流程

公司在充分区域范围中小学农副产品特点的基础上，制定了以食品安全、配送快捷、服务满意为基本原则配送流程。

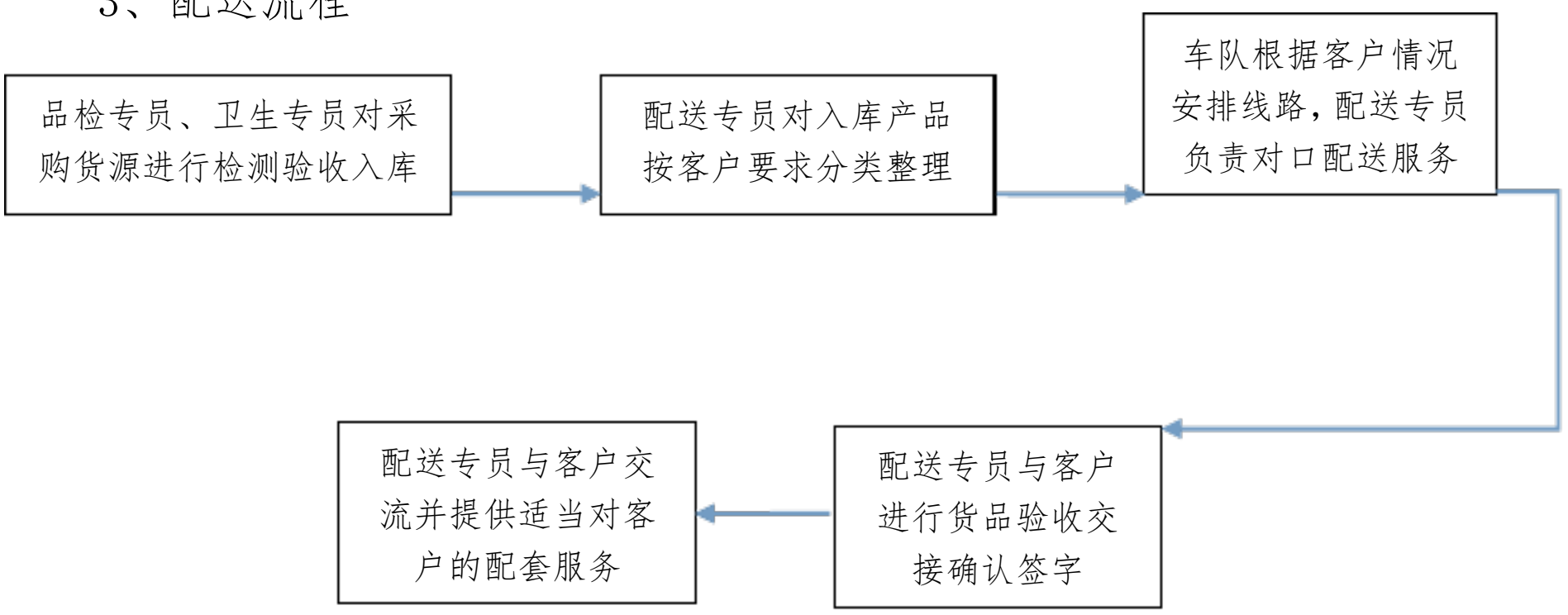
1、采购流程



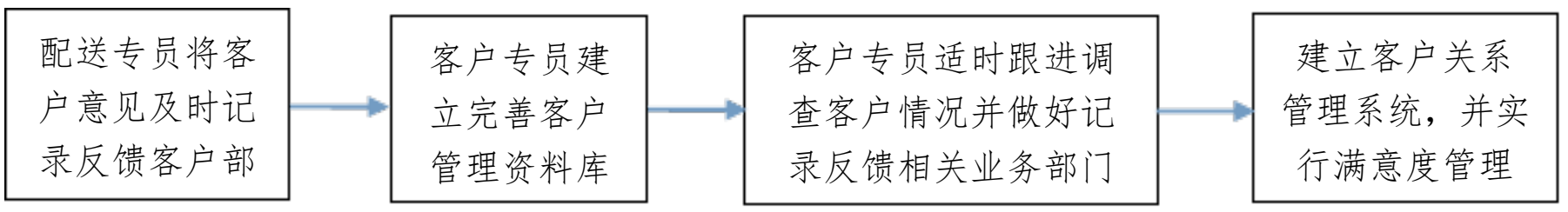
2、检测流程



3、配送流程



4、客服流程



四、工作制度

1、员工管理制度

（1）自觉遵守公司《员工手册》条例的各项内容要求。

（2）上班时进行签到考勤制度，不许迟到、早退，不许无故旷工、串岗，下班后不能在仓库无故逗留。

（3）库区工作人员要穿工作服，或佩戴工作牌，不允许打赤膊、穿背心、拖鞋，配合保安员工作。

（4）进出库区严禁携带任何包、袋、私人物品等，严禁在库区内吃东西。

（5）员工自行车应停放于地下停车库，严禁库区内乱停乱放；地下停车库设有电动车充电插座，需充电的电动车车主须佩带配送中心的工号牌方可安排充电。

（6）严禁在库区内吸烟，吸烟区范围仅限于洗手间的框架内以及办公大楼；烟蒂请在熄灭后丢弃在洗手间的垃圾筐内。

（7）节约用水，节约用电，节约物料，爱护仓库设施设备。

（8）全员防损，对非工作人员以及形迹可疑者要及时制止并报告相关领导，防止公司财产受到侵害。

（9）严禁员工向供应商索要任何商品、赠品。

（10）必须树立正确的工作态度，严格遵守公司的各项规章制度及工作要求，按时保质完成本职工作。

（11）员工必须服从上级的工作分配，听从指挥，服从岗位调动和工作班次的安排。

2、商品进货管理制度

（1）库区安全管理规范

1.1 外地货车进入市区或绕城高速范围内的，必须做到提前办理通行手续。

1.2 所有送货车辆，必须听从配送中心人员（含保安）的管理并遵守交通法律法规

1.3 库区内严禁吸烟（含车内），违者按库区内有关规定处理，

厕所内、办公楼内允许抽烟。

1.4 进入配送中心库区内的所有人员必须严格遵守配送中心的相关规章制度，服从管理，更不能有不利于配送中心财产安全的行为发生，如送货人员有偷窃行为的，则该供应商必须做好批评教育工作，同时按照被窃物品价格的 100 倍赔偿配送中心的相关损失。情节严重者，移交公安机关处理。

（2）供货商送货流程

2.1 持送货单、订货单及商品送到配送部。

2.2 到预检室等待预检，获取预检后的订货单。

2.3 按照订货单上的提示到指定的月台按卸货规则卸货。

2.4 等待验收员进行验收。

2.5 获取验收员签字（中转订单不签字）后的订货单。

2.6 凭验收完毕的订货单连同送货单到结算室换取结算单。

（3）卸货规则

送货人员要注意货品码放，保证安全、科学。

（4）商品检验

4.1 收货必须按照质量标准，检验外观质量和包装质量，要求外箱完好无损、封口严密、无外渗液体、无软塌现象、能够起到保护内容物不变形不散漏的作用。（检验包装质量）

4.2 所验收的商品必须是符合国家、部委、地方、行业或企业标准，经生产厂检验合格的。（检验合格证）

4.3 商品标识齐全，有商标、产品质量检验合格证、生产厂家

（经销商）名称、厂址、规格、等级、净含量、生产日期、产品标准号等相关必须标注内容，箱内外商品信息必须一致。并对商品标识标签内容进行抽查。(检查商品标识)

4.4 有使用期限的商品必须标明保质期和安全使用期或者失效日期，同时严格执行保质期管理的有关制度。

4.5 需要索取证件和检查证件的商品。

4.6 需要检查商品信息与实物的包装规格是否相符。

4.7 收货抽查比例保持在20%左右。

3、商品出货管理制度

（1）客户收货员凭配送中心出具的商品交接单据，验收清点实际到货商品。

（2）所有带货必须随车携带具体的送货清单。

（3）为有效降低交接中的差错率，商品未交接清楚，配送专员和客户收货员对所清点商品件数不一致时，不得拉入卖场。如因特殊情况（根据客户需求而定），确需入场的，由配送专员和收货员协商具体交接办法并在交接单中注明。

（4）因装卸不当等人为原因造成商品破损的都需责任人当场按商品价格赔偿。

（5）客户在卸货过程中发现有破损的商品，应请客户填写拒收单，由客户专员带回配送部处理。

（6）在卸货过程中，客户若发现外包装有开口、破裂等情况，应立即检查，如发现商品内包装短少的，一律由客户专员现场确认

处理。

（7）商品交接完毕后，配送专员要协同客户收货员在交接单上签上实收件数（大写）、收货员姓名、到货时间。交接过程中，如实际到货件数和交接单总件数不相符，以实际到货件数为准，并签上实收件数（如实际到货总件数大于交接单上的总件数的，也必须按照实际到货件数签收）；交接单回单由客户专员当车带回。

（8）客户若在配送过程中有意见和建议的，客户专员要虚心接受并将相关意见反馈改善。

4、运送管理制度

（1）公司驾驶员必须有相关驾驶资格和遵守《中华人民共和国道路交通管理条例》及有关的交通管理规章制度，遵守员工管理手册，安全驾驶。同时遵守公司的其他规章制度。

（2）驾驶员要爱惜公司车辆，平时要注意车辆的保养，经常检查车辆的主要部件，确保车辆正常行驶。

（3）驾驶员出车前要例行检查车辆看其性能是否正常，发现异常要立即报修。

（4）驾驶员对车辆的各种证件的有效性应经常检查，出车时一定保证证件齐全。

（5）晚间出车时驾驶员要注意休息，严禁疲劳驾驶及酒后驾驶。驾驶员酒后驾驶或私自用车造成的一切违章和交通事故后果均由自己承担。

（6）驾驶员要文明驾驶，不准危险驾车。行车途中如果发生交

通事故，适用快速处理的就快速处理，如必须现场处理的，应立即报警等待处理，不得逃离现场。如因违反交通规则而引发的事故，司机要承担全部后果及责任。

（7）驾驶员因违章或证件不全被罚款的，有当事司机承担全部责任及后果。

（8）驾驶员在外出送货时，如遇特殊情况不能按时返回的，应及时告知管理人员，并说明原因。

（9）驾驶员未经公司领导批准，不得将车辆随便交给其他人驾驶，如果领导同意司机要检查当事人是否有驾驶资格，严禁将车辆交给无驾驶资格的人员驾驶或练习开车。严禁公车私用违者每次罚款 100 元。

5、装卸管理制度

（1）装卸工装车时，首先检查货车车厢是否平整或是否有异物，若车厢不平或有异物时，需立即清理后装车。

（2）货物堆码应整齐合理，与组长沟通，严禁不必要的争执与返工。

（3）严禁野蛮装卸，造成货物损坏与损失照价赔偿。

（4）装卸完毕后必须做好清理工作。

（5）装卸过程严禁光脚或穿拖鞋，严禁吸烟与溜岗。

（6）由于工作原因或私事与客户争吵影响公司正常运作视情节轻重进行处罚。

五、应急响应措施

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/835110331343011140