冷冻食品配送项目服务方案

一、总体方案.....1
二、配送流程.....3
三、运输方式.....3
四、运输路线.....4
五、配送工作流程.....4
六、供货流程图.....6
七、配送服务体系.....6
八、冷链配送货运体系.....10
九、配送安排计划.....14
十、整体服务重点.....28
十一、质量保障措施.....29

一、总体方案

（一）低温食品拣货至出货暂存区。

低温食品从冷冻库或冷藏库拣货出来后会被放置于出货暂存区。一般情况下冷冻库的温度在-23℃至-25℃，食品的中心温度一般在-18℃左右，冷冻品出货暂存区的温度要求在0℃左右且冷冻食品在暂存区的存放时间不宜超过半个小时，冷藏品也不宜在出货暂存区放置超过 1 小时的时间。由于对温层的需求不同冷冻食品与冷藏食品不宜在同一温层的出货暂存区暂存。

（二）装车前准备工作。

低温运输车辆于装车前应首先将车箱内温度降温。一般冷冻品车箱温度降至-10℃以下时方可进行装车冷藏车温度降至-7℃以下、冻结点以上时方可进行装车。冷藏车降温时间与车辆的性能及所需降至的温层相关一般情况下开始降温时应与拣货时间相配合。努力做到冷藏车箱体温度降到指定温度时低温食品刚拣货完成搬运至出货暂存区。

（三）装车。

在此过程中低温车辆应保持制冷机组正常运行继续处于降温状态。冷冻车辆一般将车箱内温度降至-18℃以下并在运送过程中保持此低温。生鲜食品应使用物流容器配送，这样做第一可在最短时间内装车完成，第二可最大限度地减少装卸车过程中对生鲜食品造成的损耗；第三避免生鲜食品与车箱体接触以减少污染。装车完成后应首先收回码头调节板、关闭码头库门再将低温车辆开离关车箱门依指定路线出货配送。

（四）运输环节。

低温车辆离开生鲜加工物流中心后制冷系统应保持正常运转状态全程温度应控制在指定的温度范围内。比如：冷冻产品运输车辆全程温度应保持在-18°C 以下冷藏产品运输车辆全程温度应保持在 2°C至 8°C冷藏车温度具体依产品而定。配置较好的冷冻（藏）

车一般要有 GPRS 装置与温度记录系统可让业主时时能追踪到车辆的动向及车箱体内的温度控制情况。

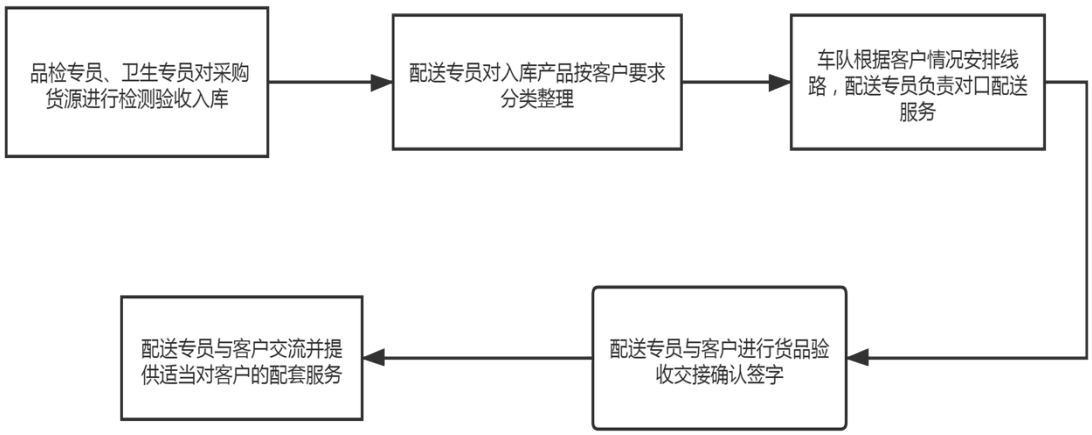
（五）配送到货。

低温车辆到达采购单位指定地点后至接收人员开启车箱门卸货前车辆的制冷系统应保持正常状态并保证车箱体内的温度达标。

（六）验收。

验收在开启冷冻（藏）车箱门时就已开始。打开车箱门首先应检测车箱体内的温度是否符合要求再快速卸货当生鲜食品进入采购单位冷冻库或是冷柜后再验食品的数量、质量、中心温度等。

二、配送流程



三、运输方式

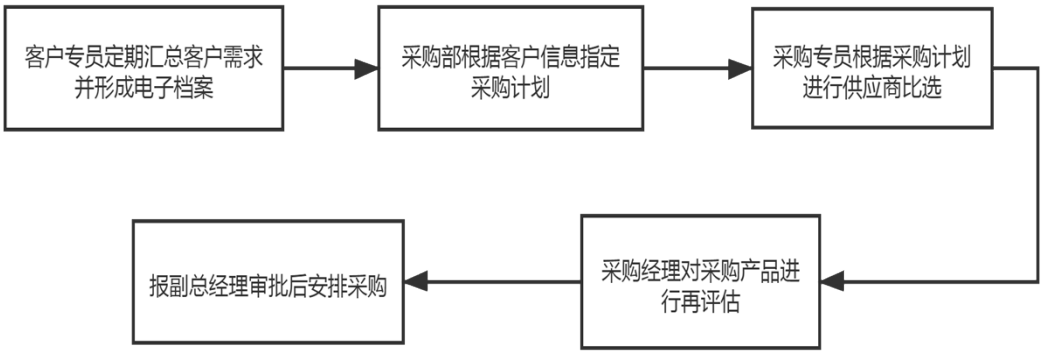
公司采用冷链箱式货车进行运输，主要运输方式为公路运输，所采取公路运输的原因：公路运输是一种机动灵活、简捷方便的运输方式，在短途货物集散运转上，它比铁、水路等运输具有更大的优越性，而我们所要运送的冷冻食品都具有短途运输的功能，货物的性质和经济性都符合公路运输的特点。

四、运输路线

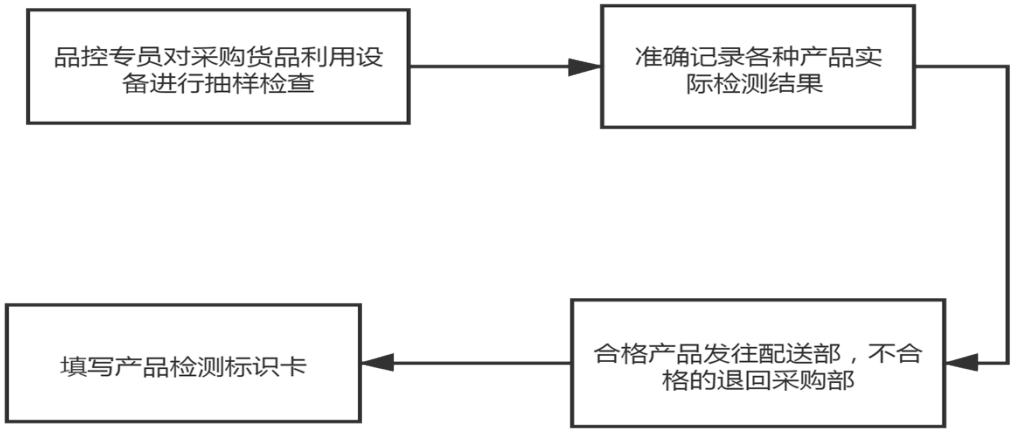
由于每次所配送的产品数量不同，我们采用最佳行驶路线以达到最低成本，使运输的经济效益达到最优化，保证货物迅速、准确，并且易于管理，运输路线会根据实际情况进行调整，并规划 2 条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把冻品类食材送到学校。

五、配送工作流程

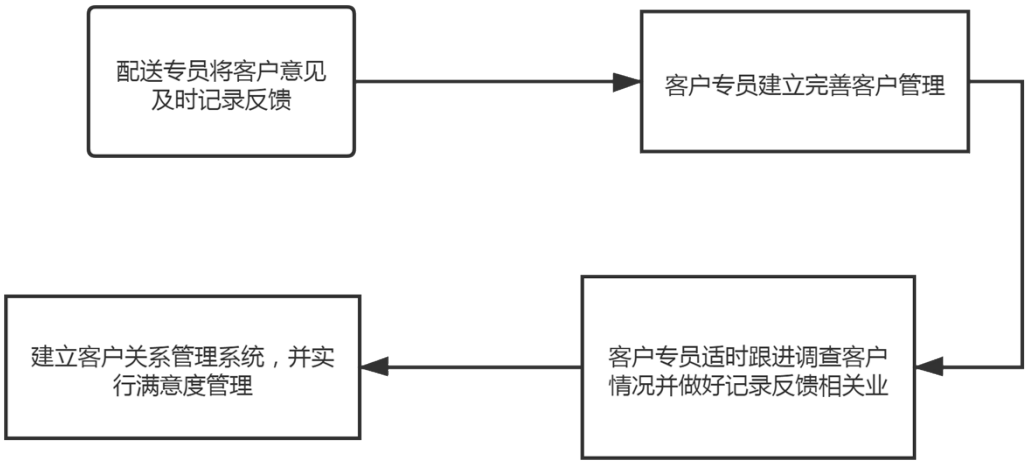
（一）采购流程



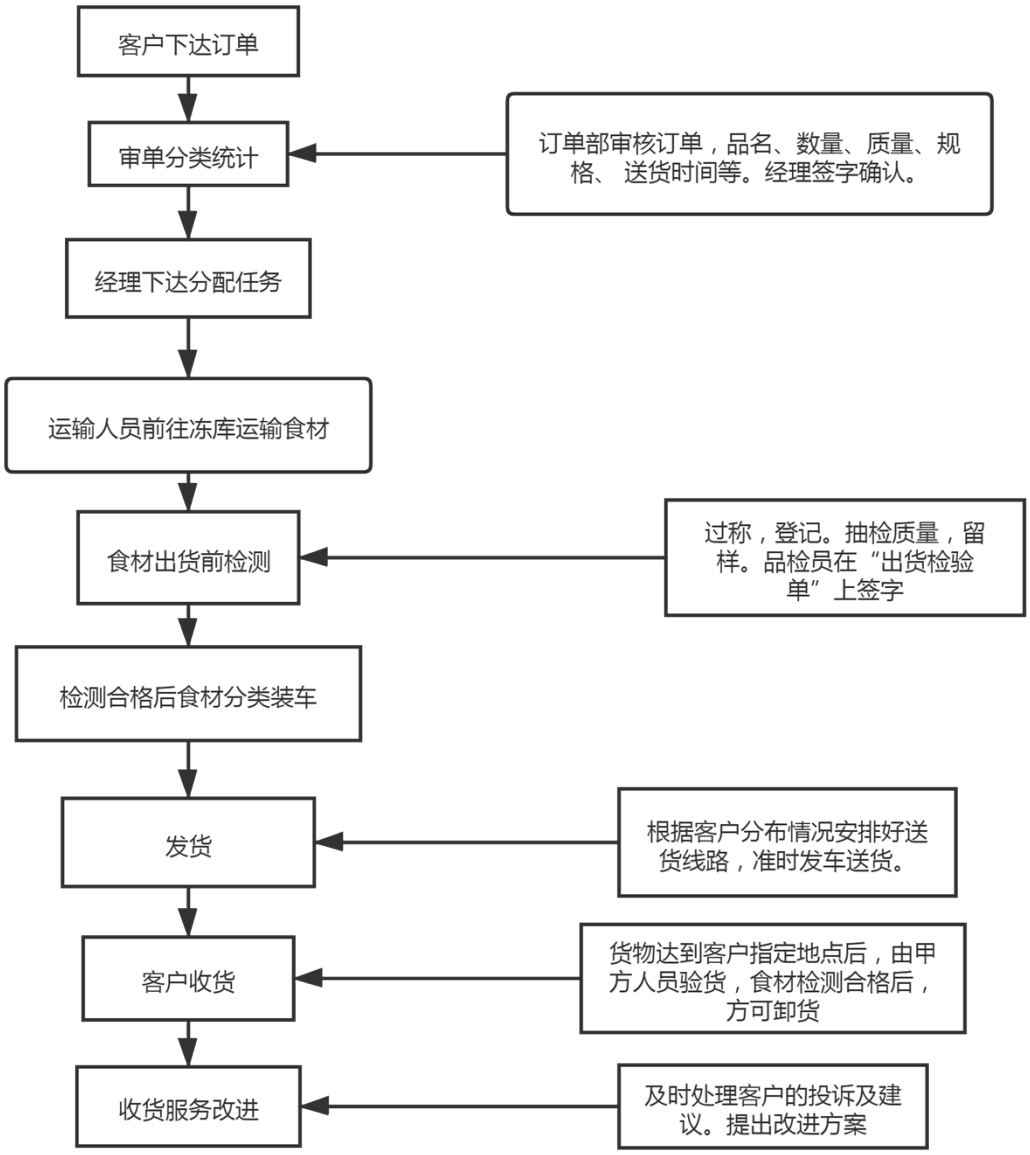
（二）检测流程


品控专员对采购货品利用设备进行抽样检查
准确记录各种产品实际检测结果
合格产品发往配送部，不合格的退回采购部
填写产品检测标识卡

（三）客服流程


配送专员将客户意见及时记录反馈
客户专员建立完善客户管理
客户专员适时跟进调查客户情况并做好记录反馈相关业
建立客户关系管理系统，并实行满意度管理

六、供货流程图



七、配送服务体系

我公司成立至今在食堂冷冻食品配送服务工作方面积累了丰富的经营，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食堂冷冻食品配送体系，具体如下：

（一）物流配送作业系统

食品物流配送作业系统是涵盖了食品从生产、加工、储存、分拣、配装、流通、销售到供给消费者的全程网络系统，具体包括运输作业子系统、仓储作业子系统、装卸搬运作业子系统、包装作业子系统等多个作业环节。

1.构建高效的运输子系统。

食品物流涵盖食品加工制造等多个方面，并且与社会经济发展以及人们日常生活息息相关。食品的巨大需求量要求相应的流通与运输系统作为支撑。因此，构建高效的运输子系统要注重运输网络的合理配置，将物流中心、配送中心等运输节点设置在方便食品直送或运输线路的位置；同时结合食品自身养护的特性、运输距离长短，客户对需求时间的要求、企业的实际成本情况等因素选择最佳的运输方式，提高运送效率，使食品的物的价值得以最大限度的保存，防止食品在运输过程中由于运输方式或运输线路的选择不当造成了时间延误或质量损耗，努力提高运输工具的运行率、装载率，避免装载空间的闲置。

2.构建完善的仓储子系统。

食品本身具有鲜活性、保质性等物理特征，往往货物价值低而体积又很大，其中在食品消费中又占有很大比重，这些食品特性都决定了其在配送过程中需要有相应的控制系统和供应链作为重要的技术支撑来保持使用价值。此外，完善食品仓储系统既要充分利用现有的运输交通网络功能，将仓储节点设置在公路主干道与铁路站点、港口交会处，同时又要依据社会的食品需求总量、商品再生产的周期、物流交通的运输条件以及物流设施设备管理水平等综合因素控制食品商品的储存量储存结构和储存时间。

3.构建省力化的装卸搬运子系统。

装卸搬运活动是食品在流通过程中的支撑和保障性活动，在此过程中应当防止无效搬运造成的多余装卸劳动，充分利用重力作用进行有一定落差的装卸，以减少装卸的动力，最大限度发挥搬运机械设备的装载能力，减少搬运次数，实现“规模装卸”；并通过托盘、输送带、车辆等设施提高食品“物”的装卸搬运活性，保持食品物流配送的节奏性和衔接性，提高整个食品物流作业系统的综合效率。

4.构建现代化包装子系统。

食品的包装是整个生产过程的最后环节，包装质量的好坏与包装材料的选用直接关系到食品在运输、仓储、销售等环节的作业效率。因此，要将包装材料、包装技术、包装方式等因素组合运用实现合理化，在选用包装材料的性状上实现轻薄化、单纯化，力求达到使用性和美观性相统一；简化包装的规格型号，使同类产品的包装相互通用，实现机械化、

自动化生产，符合标准化的要求，促进食品物流的作业效率和包装现代化水平，降低食品包装成本。

（二）物流配送信息系统

食品物流配送信息系统能够及时准确传输并反馈食品流通市场信息以及其他子系统的运行情况，保证整个配送系统高效顺畅运作。因此，构建食品物流配送信息系统首先要在良好的信息处理系统和传输系统的基础上构建食品供应链管理信息平台；并且依托科学、高效的物流配送管理软件实现对食品配送信息的收集、传输、加工、储存活动，达到食品物流、信息流协调顺畅，支撑物流基础作业活动以及中高层食品企业管理者的控制与决策。

（三）食品物流配送体系的完善

1.配送与流通加工一体化

食品流通加工主要是指在食品流通过程中根据消费者多样性的需求持续对食品进行生产性加工的活动。采用配送与流通加工一体化的策略，就是将先进管理科技和物流设备引入到食品进货、分割、加工、包装、拣选、配送运输直至零售店销售的整个供应链条，使食品集约化共同配送的过程中实现在途加工和配送中心加工，保持并提高食品保存机能，提供给消费者新鲜满意的放心食品。

2.创建绿色食品配送体系

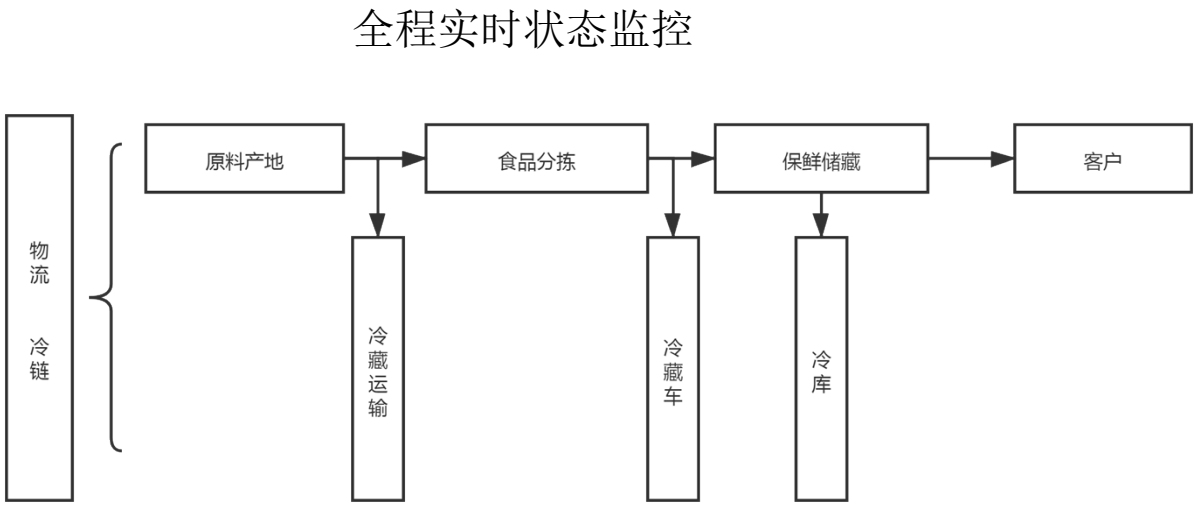
随着食品安全问题的频繁出现，人们对绿色食品、有机食品更加关注，食品安全与环保意识的增强将推动食品流通走上可持续发展之路，而绿色食品的有效流通与绿色消费的发展正是通过绿色物流配送作为实现途径。因此，从运输绿色化、流通加工绿色化、包装绿色化等方面创建绿色食品物

流配送体系已是当务之急。

3.建立健全的食品配送质量管理系统

采用质量管理模式可以使食品经营企业更好地对食品配送过程实行全面有效的管理，推进食品品质标准化、食品规格标准化、食品包装标准化可以使食品物流配送作业更加规范、合理，使配送的各个环节都有章可循。建立健全的食品配送质量管理系统可以适当引入 CMGP（食品良好制造规范）和 HACCP（危害分析关键控制点）质量管理模式，建立食品顾客满意度标准，及时了解客户的需求变化，完善管理体制，从而提高食品经营企业的综合服务水平。

八、冷链配送货运体系



（一）运输标准

在运输过程中，温度波动是引起食品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。

（二）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品在搬运过程中的温度变化和损耗同题。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、温度及运輸位置的行驶温度监控系统。

（三）仓储标准

冷库主要用作对食品、冷冻食品、肉类、水产、禽类、果蔬、冷饮等的恒温贮藏。冷库设计要达到工艺要求，并配备自动温度记录仪，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℃以下，速冻库温度在－10℃---－15℃。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。

（四）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，如食品的冷冻加工、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，针对食品的不同属性，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、直空包装机、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。企业应当具备保障食品安全的设施设备和条件，远离污染源，井符合国家有关食品安全标准。

（五）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。

（六）零售商品冷藏标准

冷链食品进入仓库后，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℃以下环境中，冷藏产品贮存在－2℃到 5℃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，通过温度跟踪仪反馈的数据，产品运输过程中温度控制做到全程监控；通过车辆卫星定位系统做到冷链物流科学管理，对冷藏车辆实时监控；运用电子标签等技术对冷链产品进行库存管理，同时对库房进行全面的温度、湿度监控全方位保持产品的安全和新鲜。

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。

九、配送安排计划

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冷冻食材，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。

（一）货源保障

合同签订后立即与供应商联系组织货源，严格执行国家食品安全标准。

抓源头控制，安全可追溯为强化源头控制，一是直接与厂家、基地建立了紧密型合作关系，且我司有养殖基地、肉鸡养殖基地、冷冻基地，实行自产自销；二是实行承诺制、索证制，和供应商签订质量安全承诺书，索要真实、有效、能够负得起法律责任的所有相关证明、证件。在采购环节，严格执行“五不采购”政策，即：

1.无证、证件不全或物证不符的不采购；

2.有毒有害的不采购；

3.染疫或疑似染疫的不采购；

4.病死畜禽不采购；

5.灌水、注水或注入其它物质的不采购。

按标准生产，严把关键点。我公司按照采购方的要求，对我公司合作单位本着做到高标准，严把控，层层把关。严格检验流程，保证出厂安全：拥有专业化的检验检疫、技术检测队伍，现有专业化的检验检疫人员 XX 名，专业化的技术检测人员 XX 名。从食品原料接收、包装到冷藏配送等环节，严格按照公司制定的《畜禽接收、加工质量检验操作规程》，在屠宰厂设立宰前检验、头部（咬肌）检验、体表检验、红脏检验、白脏检验、旋毛虫检验、胴体初验、胴体复验等检验岗位，实行全程在线逐头检验检疫，检测项目涵盖瘦肉精、旋毛虫、囊虫、孢子虫等疫病及有害项目，疫病畜禽严格遵循国家无害化处理程序。

（二）质量保障措施

1.选择供应商和核查食品原料来源地情况

（1）选择具有生产或销售相应种类食品的生产经营许可证和良好的食品安全信誉的供应商。

（2）从食品生产单位、批发市场等采购的，应当查验、索取并留存供货者的相关许可证和产品合格证明等文件；从固定供货商或者供货基地采购的，应当查验、索取并留存供货商或者供货基地的资质证明、每笔供货清单等；从超市、农贸市场、个体经营商户等采购的，应当索取并留存采购清单。

（3）不定期到实地检查供应商的食品库房、运输车辆、管理体系等，对于生产单位还要对生产现场进行检查。

2.严格执行食品采购查验制度

（1）食品及食品原料采购必须专人负责，并掌握食品安全知识和采购常识。

（2）采购食品及食品原料应遵循用多少购多少的原则。采购的食品原料及成品必须色、香、味、形正常。不得采购腐败变质、霉变及其他不符合安全要求、无证食品商贩或来路不明的食品。

（3）采购人员采购时应向供应商索取发票等购货凭据，向食品生产单位、批发市场等批量采购食品的还应索取食品经营许可证。

（4）采购的食品容器、包装材料和食品用工具、设备、用于清洗食品和食品用工具、设备的洗涤剂、消毒剂必须符合卫生要求。

（5）运输食品的车辆和容器应专用并保持清洁，严禁与其他非食品混装、混运。运输冷冻食品应当有必要的保温设备。运输过程应防雨、防尘、防蝇、防晒及其他污染。

（6）采购食用物品入库前应进行验收，出入库时应登记，作好记录，建立台帐。

（三）采购环节

“食品安全大于天”，食品安全是一项关系国计民生的“民心工程”，直接关系到人民群众的身体健康和生命安全，关系到经济发展和社会稳定，对本项目而言，食品安全是确保 XX 冷冻食品采购及配送项目开展正常工作的必要条件和前提，控制食品安全是本项目实施的重点难点。

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/978046142134006074