

（三）湿度也是影响食材储存的重要因素。蔬菜、水果等含水量较高的食材，需要保持一定的湿度，一般湿度控制在 85% 至 95% 左右，以防止食材失水萎蔫。谷物类、干货类等食材则需要保持干燥，湿度一般控制在 60% 至 70% 左右，以防止食材受潮发霉。肉类、蛋类等食材对湿度要求相对较为宽松，但也要保持适当的通风，防止食材表面潮湿滋生细菌。

（四）学校应建立专门的食材储存仓库，配备相应的冷藏、冷冻设备以及湿度调节设备，确保食材的储存条件符合要求。仓库应定期进行清洁和消毒，保持卫生干净，防止食材受到污染。同时，学校应安排专人负责食材的储存管理，对食材的进出库进行记录和检查，确保食材的质量和安

7.9.2.5 突发情况处理需求

（一）在食材配送过程中，学校可能会遇到各种突发情况，需要有相应的处理需求。

（二）食材供应短缺是一种常见的突发情况。当供应商出现生产问题、自然灾害等原因导致食材无法按时供应时，配送公司应立即启动应急预案，与其他有资质的供应商联系，尽快采购到所需的食材，确保学校的正常供餐。如果短时间内无法找到合适的供应商，配送公司应调整食材搭配方案，选择营养价值相近的食材进行替代，并及时与学校沟通，说明情况。

（三）食材质量问题也是需要重点关注的突发情况。在食材配送过程中，如果发现食材存在农药残留超标、腐败变质、异物混入等问题，配送公司应立即停止配送该批次食材，并对问题食材进行封存。同时，配送公司应尽快与供应商联系，了解问题原因，并采取相应的处理措施。学校方面应加强对食材的验收检查，确保不合格的食材不会进入食堂。

（四）交通突发情况也会影响到食材的配送。如遇到恶劣天气、道路施工等原因导致交通堵塞，配送公司应提前调整配送路线，选择绕行或其他交通方式，确保食材的及时送达。如果因交通原因导致食材无法按时送达，配送公司应及时与学校沟通，说明情况，并采取相应的补救措施，如安排其他配送车辆或调整配送时间。

（五）为了应对这些突发情况，学校和配送公司应共同建立完善的应急预案，明确各自的职责和处理流程。学校应定期对配送公司进行监督检查，确保其应急预案的有效性和可操作性。同时，学校也应加强自身的应急管理能力，建立相应的应急响应机制，确保在突发情况下能够保障学生的用餐安全。

7.9.3 售后服务方案设计

7.9.3.1 售前咨询服务

（一）在项目中，售前咨询服务至关重要，它是与学校建立良好合作关系的起点，能为后续配送服务奠定坚实基础。

（二）首先，要深入了解学校需求。通过与学校相关负责人进行深入沟通，全面掌握学校对食材种类、质量标准、配送时间和储存条件等方面的具体要求。询问学校的日常用餐人数、学生的饮食习惯、营养需求特点等，以便为学校提供更精准的食材搭配方案。了解学校的预算范围，在保证食材质量和营养的前提下，为学校提供性价比高的食材选择。

（三）其次，提供专业的食材知识咨询。针对学校可能存在的对食材营养成分、储存方法、烹饪技巧等方面的疑问，给予详细解答。例如，介绍不同蔬菜、水果、肉类的营养成分，以及如何根据季节变化选择适宜的食材；讲解食材的储存技巧，如哪些食材需要冷藏、哪些需要冷冻，哪些食材容易腐烂变质，应如何避免等。

（四）还可以为学校提供食材配送方案建议。根据学校的实际情况，如地理位置、交通条件、食堂设施等，制定合理的配送路线和时间安排。向学校展示配送公司的资质、食材来源、质量检测流程等，让学校对公司的服务能力和水平有充分的了解，增强学校的信任感。及时解答学校在招标过程中对合同条款、服务内容等方面的疑问，确保双方对合作事项达成共识，为后续的合作顺利开展创造有利条件。

7.9.3.2 配送服务方案

（一）制定详细的配送服务流程，是确保项目顺利实施的关键。

（二）在订单接收环节，建立高效的信息管理系统。学校可通过系统或电话等方式下单，明确所需食材的种类、数量、配送时间等具体要求。配送公司接到订单后，迅速进行订单确认和录入，确保信息的准确无误。

（三）在食材采购与检验环节，与优质的供应商建立长期合作关系。根据订单需求，从供应商处采购新鲜、优质的食材。食材到货后，由专业的质量检验团队进行严格检验，包括检查食材的新鲜度、安全性、质量是否符合学校要求等。对检验合格的食材进行分类、包装，并做好标识，方便后续的配送和学校的验收。

（四）在配送安排方面，根据学校的地理位置和交通情况，合理规划配送路线。选择性能良好、符合食品运输要求的车辆进行配送，确保食材在运输过程中的安全和新鲜。对于需要冷藏或冷冻的食材，配备相应的冷藏车辆和保温设备，保持食材的温度在适宜的范围内。

（五）在食材送达学校后，与学校工作人员进行交接。协助学校工作人员对食材进行验

收，检查食材的数量、质量是否与订单一致，确保无误后完成交接。同时，收集学校的反馈意见，了解配送过程中存在的问题和改进之处，以便不断优化配送服务。通过建立完善的配送服务流程，确保食材准时、安全送达学校，保障学生的用餐需求。

7.9.3.3 质量保证措施

（一）建立食材质量保障体系，是项目的核心任务，确保食品安全和营养达标至关重要。

（二）设立严格的食材采购标准，选择有资质、信誉良好的供应商进行合作，要求供应商提供食材的检验检疫证明、合格证书等相关资料。对蔬菜、水果等农产品，要求供应商提供农药残留检测报告，确保食材的安全无污染；对肉类、蛋类等动物性食品，要求供应商提供动物检疫合格证明，确保食材来源可靠。

（三）加强食材的质量检测。在食材采购入库前，进行抽样检测，对食材的新鲜度、农药残留、重金属含量等进行全面检查。配备专业的检测设备和人员，建立完善的检测流程，确保检测结果的准确性和可靠性。对于检测不合格的食材，坚决不予入库，并及时与供应商沟通处理。

（四）在食材储存环节，根据不同食材的特性进行分类储存。设置专门的冷藏库、冷冻库和常温仓库，确保食材的储存温度、湿度等条件符合规定要求。定期对仓库进行清洁和消毒，保持仓库的卫生干净，防止食材受到污染。

（五）建立食材追溯体系。从食材的采购、入库、配送到学校验收的每一个环节，都进行详细的记录和标识。记录食材的来源、批次、检测信息、配送时间等信息，确保每一批食材都可以追溯到源头。一旦出现食品安全问题，能够迅速查找原因，及时采取相应的措施，保障学生的用餐安全。

（六）通过以上措施，建立起一套完善的食材质量保障体系，确保配送给学校的食材安全可靠、营养丰富，让学生吃得放心、家长安心。

7.9.3.4 技术支持服务

（一）在项目中，提供必要的技术支持服务，有助于学校更好地解决食材储存和处理问题。

（二）在食材储存方面，为学校提供专业的储存技术指导。根据学校的食堂设施条件，帮助学校合理规划食材储存空间，确保不同食材能够分类储存，避免交叉污染。对于冷藏和冷冻设备的使用，提供操作培训和技术支持，确保设备正常运行，食材的温度能够得到有效控制。

定期对学校的储存设施进行检查和维护，及时发现和解决设备故障，保障食材的储存安全。

（三）在食材处理环节，为学校食堂工作人员提供食材加工技术培训。教授食材的清洗、切割、烹饪等基本技能，确保食材在加工过程中营养成分能够得到最大程度的保留。指导工作人员合理搭配食材，根据学生的营养需求和口味偏好，设计出营养均衡、美味可口的菜品。对于一些特殊食材，如面食、燕麦等，提供详细的加工方法和烹饪技巧，让学校能够充分利用这些食材，为学生提供更丰富的营养餐。

（四）建立技术支持热线，为学校提供及时的咨询服务。学校在食材储存和处理过程中遇到任何问题，都可以通过热线联系到专业的技术人员，技术人员会根据学校的情况提供针对性的解决方案。定期对学校进行回访，了解学校在食材储存和处理方面的实际需求，及时调整技术支持服务内容，确保学校能够顺利解决食材储存和处理问题，保障学生营养改善计划的顺利实施。

7.9.3.5 问题处理机制

（一）建立快速响应的问题处理机制，是范项目的重要保障，能够及时解决学校反馈的问题，确保项目的正常运行。

（二）首先，建立多渠道的问题反馈途径。学校可以通过电话、邮件、即时通讯等多种方式向配送公司反馈问题，确保问题能够及时传递到相关部门。设立专门的问题反馈热线，安排专人接听和记录学校的问题，确保每一个问题都能得到重视和及时处理。

（三）在问题处理流程方面，制定明确的问题处理流程和标准。接到学校反馈的问题后，迅速进行分类和判断，确定问题的性质和严重程度。对于一般性问题，如配送时间延误、食材数量不符等，立即安排相关部门进行协调解决，并在规定时间内向学校反馈处理结果；对于重大问题，如食材质量问题、安全事故等，启动应急预案，成立专门的问题处理小组，对问题进行深入调查和分析，制定详细的解决方案，并及时向学校和相关监管部门报告处理进展。

（四）建立问题跟踪和反馈机制。对学校反馈的问题进行全程跟踪，确保问题得到彻底解决。在问题处理完成后，及时与学校沟通，确认学校对处理结果的满意度。对于学校提出的意见和建议，认真进行记录和分析，不断改进服务质量和问题处理机制。定期对问题处理情况进行总结和分析，找出问题发生的规律和原因，采取预防措施，减少问题的发生，保障食材配送项目的顺利进行，让学生能够享受到安全、营养的餐食。