**重庆中航食品有限责任公司**

**业务服务外包手册**

(**生产部总装车间装配包装业务**)

**一、外包业务项目情况**

**细项1：经济舱餐食装配（传送带流水线及案台装配）业务**

（一）工作流程及内容

|  |  |
| --- | --- |
| 工作流程及内容 | |
| 1.原材料、半成品准备 | 每天餐食生产装配前检查原材料三期，并做好检查记录。班前检查设施设备是否有异常，发现问题及时上报。半成品需要到对应车间冷库领取，严格遵守质量控制期，做到先进先出，每日班后检查剩余半成品量。 |
| 2.餐盒、摆盘第一岗位 | 根据各航空公司配餐需求，准备各航空公司的包材、餐具等，检查包材三期、检查餐用具清洁状况，根据生产计划单开始生产。 |
| 3.半成品、预包装小吃品等装配 | 根据各航空公司配餐需求，准备各类半成品、原材料，检查材料三期，按照餐谱标准装入餐盒（托盘）里，核对内容无误后盖餐盒或装盘入车，根据《GB31641》要求对半成品、预包装小吃类加以管控。 |
| 4.餐食装车（装框） | 根据调度室下达的生产计划单，按各航空公司要求装车、装框等，并粘贴相应标识标签，规范填写各类记录表。 |
| 5.入库 | 按早白班计划和冷藏库区域划分，逐个航班集中排放整齐，与出港库配餐员做好交接。 |
| 6.复查 | 根据各航空公司配餐需求，每日上午班后、下午班后对所生产餐食进行复查，检查是否遗漏航班计划，航班餐食是否错配、漏配、多配等。 |
| 7.车间现场摆放及卫生 | 班后各个岗位将半成品、原材料按要求归位，每天做好生产区域卫生，保证工用具洁净，车间每周一次大扫除，保证干净整齐，车间区域符合6S管理要求。 |
| 8.培训 | 根据各航空公司配餐需求，承包方配合我公司总装管理人员落实对换餐换季和客户配餐业务变化的培训，并对培训效果进行评估验证。严格按照我公司管理要求，持续开展安全生产相关培训（设施设备操作安全、空防安全、消防安全、食品安全、综合治安、网络舆情安全等），确保三级培训均执行到位。 |
| 9.其它事项 | 优先保障加餐航班，完成我公司总装管理人员交办的其他工作。完成晚间配餐保障工作。（需安排值班人员） |

（注意事项和具体操作详见总装车间普通线作业指导书）

近期参考工作量：经济舱每日平均餐量约为17500/日（餐盒：11000份，餐盘：1300份，汉堡小吃类：1770份，餐袋：3500份），合同中将以工作量为依据对应外包服务费价格。

参考工作时间：08:30-18：00，实际以完成当日工作量为准。

1. 人员资质和有关要求

1.身体健康能吃苦耐劳，需向我公司安质部提供食品从业人员健康证及本公司认可的无犯罪记录证明，备案通过后方可上岗；

2.有一定的学习接受能力，培训后能尽快熟悉业务，能够规范填写相关生产记录；

3.餐食装车岗位能熟用智能产品设备；

4.具备较强的工作责任感、团队精神；

5.服从工作安排，听从指挥，并严格遵守公司的各项规章制度和有关规定；

6.保质保量按时完成当日各项任务；

7.根据要求完成重要航班航食生产保障；

8.完成领导安排的其它工作；

9.该业务每天需安排不少于1人参与夜间值班，值班时间段为当日正常工作结束至第二日08：30，值班人员需服从生产部值班主任工作安排，遵守各项值班制度及规定，完成值班期间航班经济舱、机组餐或其它客户餐食需求的配餐保障；公司提供夜间值班住宿。

（三）定员要求

报价单位根据工作量情况，在保证工作正常、顺畅开展，保质保量按时完成的情况下，自行安排人数。

**细项2：机组餐食装配业务**

（一）工作流程及内容

|  |  |
| --- | --- |
| 工作流程及内容 | |
| 1.填写机组配餐明细标签 | 根据调度室生产计划单填写各个航空公司的相对应的机组餐别及数量明细标签。 |
| 2.准备材料 | 准备各航空公司机组餐食相关的物品、原材料等产品，并检查产品三期。 |
| 3．装配 | 根据各航空公司要求装配机组餐。 |
| 4．分配 | 将装配好的机组餐分配至相应航空公司的航班餐车上，没配餐车的存放于固定地方。 |
| 5．配定型包装食品 | 到调度室领取需配定型食品包装的机组计划单并按以上要求标准配备，存放于固定位置。 |
| 6．临时加餐 | 优先保障临时加餐航班，保证航班正点。 |
| 7.车间摆放及卫生 | 班后各个岗位将半成品、原材料按要求归位，每天做好生产区域卫生，保证工用具洁净，车间每周一次大扫除，保证干净整齐，车间区域符合6S管理要求。 |
| 8.培训 | 根据各航空公司配餐需求，承包方配合我公司总装管理人员落实对换餐换季和客户配餐业务变化的培训，并对培训效果进行评估验证。严格按照我公司管理要求，持续开展安全生产相关培训（设施设备操作安全、空防安全、消防安全、食品安全、综合治安、网络舆情安全等），确保三级培训均执行到位。 |
| 9.其它事项 | 完成我公司总装管理人员交办的其他工作。 |

（注意事项和具体操作详见总装车间机组餐食配备作业指导书）

近期参考工作量：约1600份/天，合同中将以工作量为依据对应外包服务费价格。

参考工作时间：08:30-18：00，实际以完成当日工作量为准。

（二）人员资质和有关要求

1.身体健康能吃苦耐劳，需向我公司安质部提供食品从业人员健康证及本公司认可的无犯罪记录证明，备案通过后方可上岗；

2.有一定的学习接受能力，培训后能尽快熟悉业务，能够规范填写相关生产记录；

3.餐食装车岗位能熟用智能产品设备；

4.具备较强的工作责任感、团队精神；

5.服从工作安排，听从指挥，并严格遵守公司的各项规章制度和有关规定；

6.保质保量按时完成当日各项任务；

7.根据要求完成重要航班航食生产保障；

8.每日需短时间（全天累计约2小时）在冷藏库（5℃左右）环境工作（公司提供防寒服）；

9.完成领导安排的其它工作。

（三）定员要求

报价单位根据工作量情况，在保证工作正常、顺畅开展，保质保量按时完成的情况下，自行安排人数。

**细项3：头等餐用具及其它附属内容包装业务**

（一）工作流程及内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作流程及内容 | | |
| 刀叉包 | 1．领取餐巾布 | 领取各航空公司餐巾布，分类摆放整齐，存放于固定位置。 |
| 2．包刀叉 | 根据各航空公司要求，准备相应的刀叉包，存放于固定位置。刀叉包要满足每日各航空公司配餐的使用，不得影响头等餐食的生产制作。 |
| 陶瓷餐具 | 1．领陶瓷餐具 | 到密闭柜领取各航空公司陶瓷用具，分类摆放整齐，存放于固定位置。 |
| 2．包陶瓷餐具 | 根据各航空公司要求，准备相应的陶瓷餐用具，存放于固定位置。餐用具要满足每日各航空公司配餐的使用，不得影响头等餐食的生产制作。 |
| 各类酱包 | | 根据各航空公司要求准备相应酱包、注意检查三期。 |
| 面包分装 | | 根据各航空公司要求，分装各类面包并按航空公司分类摆放整齐，贴上标识标签，存放于固定位置。 |
| 车间摆放及卫生 | | 班后对物品按要求归位，每天做好生产区域卫生，保证工用具洁净。车间每周一次大扫除，保证干净整齐，车间区域符合6S管理要求。 |
| 培训 | | 根据各航空公司配餐需求，承包方配合我公司总装管理人员落实对换餐换季和客户配餐业务变化的培训，并对培训效果进行评估验证。严格按照我公司管理要求，持续开展安全生产相关培训（设施设备操作安全、空防安全、消防安全、食品安全、综合治安、网络舆情安全等），确保三级培训均执行到位。 |
| 5.其它事项 | | 完成我公司总装管理人员交办的其他工作。 |

（注意事项和具体操作详见总装车间包刀叉岗位作业指导书）

近期参考工作量：1100份/天，合同中将以工作量为依据对应外包服务费价格。

参考工作时间：08:30-18：00，实际以完成当日工作量为准。

（二）人员资质和有关要求

1.身体健康能吃苦耐劳，需向我公司安质部提供食品从业人员健康证及本公司认可的无犯罪记录证明，备案通过后方可上岗；

2.有一定的学习接受能力，培训后能尽快熟悉业务，能够规范填写相关生产记录；

3.具备较强的工作责任感、团队精神；

4.服从工作安排，听从指挥，并严格遵守公司的各项规章制度和有关规定；

5.保质保量按时完成当日各项任务；

6.根据要求完成重要航班航食生产保障；

7.完成领导安排的其它工作。

（三）定员要求

报价单位根据工作量情况，在保证工作正常、顺畅开展，保质保量按时完成的情况下，自行安排人数。

**二、外包业务项目验收标准（具体细则以上岗前培训内容为准）**

（一）安全生产:遵守公司安全生产标准，符合GB31641航空食品卫生规范，无安全事件/差错和食品质量问题。

（二）生产保障：符合航班配餐标准，严格对照餐谱内容执行，无错配、漏配、多配等情况，无影响航班正点情况。

（三）台账记录：符合公司相关记录填写标准，做到餐食生产记录可追溯。

（四）现场管理：遵守公司管理制度，做到查库、盘存、标识标签管理、清洁卫生、清洗消毒、刀具管理、洗消用品管理、物品摆放等到位。

（五）队伍素质：熟练掌握岗位业务知识和操作技能，工作效率高效，积极主动学习提升自身本领；同事之间能够良好沟通，互帮互助，团队氛围良好，队伍思想稳定。

**三、外包业务项目日常考核**

在保障安全生产运行的前提下，保质、保量、按时完成生产任务，严格遵守我公司各项规章制度及管理规范；若出现问题，则参照我公司相应规章制度和管理规范落实考核，若有制度未明确或存疑之处，则另行协商确定考核标准。

相关规章制度和管理规范包括但不限于以下内容：《综合行政管理制度》、《公司出入管理制度》、《背景调查管理》、《现场安全管理规定》、《供应商安全管理》、《工用具管理制度》、《安全信息报告制度》、《驻公司合作单位人员安全管理》、《空防安全管理制度》、《消防管理制度》、《内部治安管理制度》、《公司交通安全管理制度》、《门禁卡使用管理规定》、《安全责任书》、《布草保障程序》、《餐用具运行管理》、《生产原料入库领用程序》、《卫生标准控制程序》、《食品废料处理设施管理制度》、《人员健康管理制度》、《食品出厂检验制度》、《异物控制管理制度》、《顾客财产管理制度》、《清真食品管理制度》、《玻璃品控制管理制度》、《不合格品控制程序》、《产品撤回控制程序》、成本控制相关规定、生产部内部生产运行管理规范、作业指导书等。

**四、业务外包项目日常管理（确保日常生产流程顺畅）**

（一）生产部对外包业务项目承包方的日常监督管理负直接责任，应采取有效的控制措施，对外包业务内容工作流程、验收标准、日常考核等内容进行监督管理，确保承包方严格履行业务外包合同（具体以生产部拟定的验收、检查、考核清单为准）。

（二）根据近期（2020年12月）生产任务量，项目实施前生产部总装车间每日安排19人出勤负责完成此次外包业务涉及的工作。为确保承包后生产任务平稳有序开展，落实日常生产运行的有效监督管理，生产部拟安排1名主管、2名技术骨干负责外包业务的监督管理。按照现有的生产任务和生产保障能力，参考近期（2020年12月）生产量，建议承包方每日安排19人左右出勤，实际可以确保每日生产任务安全、顺畅、高效、保质、保量、按时完成为标准自行确定每日出勤人数。为确保工作正常开展，承包方每月出勤人数的调整率应低于10%。

（三）生产部监督管理人员（1名主管、2名技术骨干）工作内容：负责外包业务的组织生产、工作标准、工作计划、生产流程、质量控制、外部协调、保障优先级确定（临时加餐、应急保障等）、备份控制、员工业务知识培训、岗位技能培训及安全生产等管理内容。

（四）承包方工作内容：严格履行业务外包合同，按照生产部监督管理人员工作要求，落实每日人员安排、员工日常行为规范等管理工作（具体以上岗前培训为准）；承包方安排到我公司厂区内工作的员工必须服从安排、听从指挥、积极配合；确保每日生产任务安全、顺畅、高效、保质、保量、按时完成。

（五）为确保双方沟通协调到位，顺利开展日常管理工作，承包方应另设置1名现场管理人员，负责该项目日常管理。生产部总装车间管理人员与承包方管理人员相对接，积极沟通，共同配合确保该项目顺利实施。

**五、业务外包项目过渡期工作计划（确保业务交接顺畅平稳）**

为确保该项目平稳有序交接，生产部根据生产任务量和业务难易程度及承包方人员具体适应过程制定过渡期工作计划，确定时间节点和业务交接内容，最终实现该业务外包项目所有内容交接。

（设定该项目合同实施启动日为D天）

（一）细项1：经济舱餐食装配（摆盘传送带流水线及案台装配）业务过渡计划（暂定过渡期2个月）

1. D天：开展承包方员工入职培训（部门级+班组级培训），制定过渡期承包方员工培训计划；
2. D+1天---D+7天：生产部总装现有岗位员工与承包方员工共同一起工作，对涉及岗位员工做到一对一岗位培训，确保承包方员工能接受到应有的岗位业务知识和操作技能培训；
3. D+8天---D+14天：生产部总装现有岗位员工保留50%，对承包方员工指导培训，对培训效果验证评估，并与承包方及时沟通反馈；
4. D+15天---D+30天:生产部总装现有岗位员工每日保留8人，监督管理承包方生产质量，应对可能出现的应急保障工作；
5. D+30天---D+60天:生产部总装现有岗位员工每日保留5人，监督管理承包方生产质量，应对可能出现的应急保障工作。

（二）细项2：机组餐食装配业务过渡计划（暂定过渡期1个月）：

1. D天：开展承包方员工入职培训（部门级+班组级培训），制定过渡期承包方员工培训计划；
2. D+1天---D+7天：生产部总装现有岗位员工与承包方员工共同一起工作，对涉及岗位员工做到一对一岗位培训，确保承包方员工能够掌握岗位业务知识和操作技能；
3. D+8天---D+14天：生产部总装现有岗位员工保留1人，对承包方员工指导培训，对培训效果验证评估，并与承包方及时沟通反馈；
4. D+15天---D+30天:生产部总装现有岗位员工每日保留1人，监督管理承包方生产质量，应对可能出现的应急保障工作。

（三）细项3：头等餐用具及其它附属内容包装业务过渡计划（暂定过渡期半个月）

1. D天：开展承包方员工入职培训（部门级+班组级培训），制定过渡期承包方员工培训计划；
2. D+1天---D+7天：生产部总装现有岗位员工与承包方员工共同一起工作，对涉及岗位员工做到一对一岗位培训，确保承包方员工能够掌握岗位业务知识和操作技能；
3. D+8天---D+14天：生产部总装现有岗位员工与承包方员工共同一起工作，并对培训效果验证评估，监督管理承包方生产质量，应对可能出现的应急保障工作。