**西南航空食品有限公司地面业务外包服务要求标准及人员要求内容参数**

根据公司开展地面业务外包工作相关要求，一包段为食堂外包业务，二包段为两舱外包业务，请供应商报名包段查看相关具体服务资质要求。

**一、服务内容概况：**

（1）天府航食员工食堂业务：厨工作业、杂工作业。包括原材料粗加工、切配、餐用具清洗、操作间清洁、一号餐厅服务、餐食售卖、用餐点服务、包括厨工作业、辅助餐食售卖。（1包）

（2）天府两舱回收清洗及清洁业务：餐食回收、餐用具回收及清洗、操作间卫生清洁。（2包）

**二、人员要求：**

**外包服务工作人员要求及职责。为确保服务品质，外包**供应商提供的厨工、杂工、服务员三个工种的专业工作人员，相关要求应不低于以下条件：

1. 厨工作业要求及服务内容。要求年龄60岁以下，身体健康，吃苦耐劳积极向上，工作认真负责，服务意识强，有餐厅或食堂后厨工作经验。主要负责食堂后厨菜品清洗整理粗加工作业、菜品切配蒸煮、上菜送菜和窗口售卖等业务。
2. 杂工作业要求及服务内容。要求年龄60岁以下，身体健康，吃苦耐劳积极向上，工作认真负责，服务意识强。主要负责食堂餐用具清洗、操作间及机器设备清洁卫生等勤杂业务。
3. 服务员要求。要求年龄35岁以下，高中以上文化，男生身高165CM以上、女生身高155CM以上，为人和善，身体健康，普通话流利，工作认真负责，服务意识强。主要服务范围：餐厅桌面清洁及售卖服务，智慧餐台引导监控服务，VIP包间服务，两舱休息室餐食餐具回收和清洁服务。
4. 外包服务供应商应与外包服务工作人员签订正式有效的劳动合同，并按规定购买相关保险。相关人员上岗前应按服务保障标准组织培训。
5. 外包服务工作人员的调换。根据外包服务工作人员日常表现情况，服务质量不合格的应及时调换相关工作人员。
6. 按公司相关地面业务工作进度需求，供应商分批次投入工作人员提供外包服务。服务需求增加变动前一个月，公司向供应商通报次月服务保障具体数据，供应商根据服务保障数据匹配相应人工，提前储备工作人员并进行培训，保证按我公司的需求到位，并准时提供相关服务；服务需求缩减变动前两个月，公司向供应商通报次月需减少服务保障数据，供应商提前做好员工分流，到期减少或停止提供相关服务。
7. 外包供应商承诺组织现场工作人员管理，同时服从我公司服务调配，响应所有日常加班或应急服务保障需求。并有能力从其他地方抽调组织人员满足更大规模的突发服务保障需求。外包服务员工参与应急服务保障产生的必要费用，由双方协商处理。
8. 服务供应商派管理人员跟班负责管理和协调沟通，相关人员同时需服从我公司厨师或其他管理人员的工作安排和调配。所有外包服务工作人员需提供有效期内的健康证明、无犯罪记录证明、并配合安保部门进行背景调查。

**二、业务外包具体内容及标准**

**1.天府三号员工食堂生产辅助业务：（1包）**

**1.1厨工作业内容及标准**

**1.1.1原材料清洗整理。在规定的时间内，完成每日所需食材和原材料的清洗整理工作。**

A）经清洗整理的原材料应无泥沙、无杂质、无枯黄、无腐烂、无霉变、无杂质、无异味，质量符合餐饮食材使用标准。

B）植物性原材料、动物性原材料、水禽海鲜类原材料应分池清洗避免交叉。

C）清洗过程中发现原材料损耗超正常水平、质量不符合标准的

要及时报告现场厨师或管理人员。

**1.1.2原材料切配加工。对洗净的原材料进行二次挑选后，按当日菜品生产计划进行菜品切配。**

A）切配原材料形状、大小、厚薄等应符合生产标准或厨师根据菜品需要所作出的具体要求。

B）切配过程中对原材料进行二次挑选，识别杂物。作为食材质量把控的重要关口，应确保食材质量合格。

C）切配后的原材料应按菜品加工流程配送厨师操作岗位，或按规定的位置妥善存放避免腐败变质或交叉污染。

D）切配工作应根据每日生产计划提前组织实施，在炒制烹煮前完成。

**1.1.3米饭面点的蒸煮。根据每日生产计划确定的米饭面点需要量，在厨师指导下按上餐时间提前进行蒸煮准备。**

A）米饭蒸煮前应清洗挑选杂质，面点蒸煮前应检查形状、颜色

是否正常等。

B）每次蒸煮前应对蒸煮容器和机器进行清洁，确保蒸煮环境干净卫生。

C）严格按照生产操作手册规定的时间和工序进行蒸煮，确保食材熟透无夹生、口感、形状、颜色等符合质量管理规定。

D）合理安排蒸煮时点，做到热蒸热上，新鲜供应。

**1.1.4工用具的摆放，刀具的管理。**

A）使用前后，锅碗瓢盆刀等各种厨房工具清洗消毒和整理，并整齐有序摆放。

B）专人负责刀具柜管理，记录刀具的领用归还，确保无权限人员不接触刀具。

C）破损工用具及时报告厨师或管理员，避免破损件混入餐食。

**1.1.5协助领货及分配。**

A）协助厨师按照每日生产计划领用原材料，并按工作流程和岗位对原材料进行分配。

B）生产过程中各种原材料的综合调配，避免领料过度、用料不完。

**1.1.6按菜单给厨师排菜。**

A）按上菜顺序安排，给厨师操作排菜。

B）按临时上菜需求，给厨师组织食材。

**1.1.7上菜售卖。**

A）开餐时点前30分钟，通过送餐专用电梯将菜品送至一二楼售窗口，装盆摆盘并用售卖台保持温度。

B）开餐时点准时一二楼售卖窗口值守售卖。售卖窗口整洁有序，售餐准时且保证时长。

C）售卖热情周到，服务细仔始终保持礼貌用语，禁止与用餐人员发生争执。

D）菜品分装按菜谱标准，分装分量超标或不足控制在5%以内。

E）对所有用餐者一视同仁，不卖人情饭、情绪菜，监督刷卡消费，杜绝逃单行为。

F）根据用餐客流适时引导智慧售餐台售卖，监督巡视刷卡消费情况。

G）配合厨师管理员等及时传递菜品售卖信息，菜品补充调剂满足售卖需求。

**1.1.8其他厨工作业。**

**1.2餐用具清洗业务内容及标准：**

**1.2.1餐具回收清洗**

A）根据一二楼餐厅餐具回收台堆放情况，及时回收餐具，通过污梯运送至洗碗间进行清洗。

B）归集餐厨垃圾，通过污梯运送至专用垃圾堆放处等待收运。运送过程应做好防护，垃圾无遗洒，无异味溢出。

C）用餐点餐具拉回后送洗碗间清洗，上下车过程中应避免垃圾油污遗洒。

D）按照餐具清洗卫生和标准程序规范洗消作业，餐具轻拿轻放降低破损率不超过1%，洗涤剂消毒剂按食品卫生规定比例使用不得随意更改，餐具清洗后点数记录并分类存放，用餐点餐具洗消后装箱等待配送。

E餐具清洁质量要求：表面无食物残渣、无油渍污渍堆积、无消毒液及其他残留。

F）记录每个用餐点餐具配送及回收洗消数据，及时发现并报告餐具毁损和遗失，不足的及时申请采补，避免餐具不够用影响员工餐食保障。

**1.2.2餐车清洗**

A）送餐车应保持洁净卫生，日常清洗盛装食物容器及餐车轮子，每周进行一次整车清洗。

B）餐车缝隙及凹处无食物残渣，内外表面无油渍污渍堆积，无消毒液及其他残留。

**1.2.3洗碗机使用**

A）使用洗碗机应严格执行设备操作手册规定的程序和方法，避免人为的损坏和安全事故的发生。

B）洗碗机操作员应经培训合格方可上岗，使用过程中应随时监视洗碗机运行，如有异常情况应及时上报并停机待检，严禁私自调校或强行开机。

C）洗碗机使用完毕应每日清洁整理，保持良好状态。

**1.2.4其他用具清洗**

定期不定期参与外包工作相关的其他餐用具、设施设备的清洗。

**1.3操作间卫生清洁业务内容及标准：**

**1.3.1一号食堂操作间墙地面、顶棚风口等清洁**

A)操作间地面无尘土、无污渍、无积水，无卫生死角。

B)操作间天花板（包含灯罩在内）、墙面顶部无蛛网、尘土和污渍。

C)垃圾桶内外干净，垃圾及时清倒。

D)窗框、门及门框清洁干净，无手印、无尘土和污渍。

E)排风口、消防设施外部无积灰、无明显污渍。

F)地沟、下水道、及下水道网格、盖板彻底清洁，无异味、无残渣和污渍，消除虫害根源。

G)设备、设施、工用具使用专用清洁用具清洁、清除食物残渣和污垢，减少污染源，确保无污渍、卫生干净。

H)照明灯具、洗手器具、冲水器等干净整洁，无积灰、积水、污物。

**1.3.2厨师休息室、更衣室清洁卫生。**

A)厨师休息室、更衣室桌面柜体无尘土、无污渍、无油渍。

B)休息室垃圾桶内外干净，垃圾及时清倒。更衣室整洁有序，无乱扔乱放和衣物随意堆积。

**1.3.3负一楼卫生间卫生清洁**

洗手间纸篓内废弃物确保不满溢，垃圾桶无溢满现象，桶身四周擦拭干净、无污物粘贴。大小便槽无水锈、污物，分隔板应无积灰、污迹、蛛网。

**1.4一二层餐厅服务内容及标准：**

**1.4.1餐厅桌面清洁服务**

A)巡视用餐区，及时清理桌面食物残渣和油渍，保持餐厅用餐环境洁净整齐。

B)及时补充餐厅桌面纸巾、响应用餐人员临时提出的各种服务需求。

C)引导用餐人员在用餐完毕后，将餐盘餐具放回到餐具回收处。

**1.4.2餐厅售卖服务**

A)用餐高峰时期辅助窗口售卖，减少用餐人员排队等待时间。

B)根据用餐客流随时增开临时售餐窗口，疏通分流，缓解排行压力。

C)负责处理刷卡故障、余额不足需临时充值等突发工作。

**1.4.3智慧售餐台引导服务**

A)值守智慧售餐台，引导并监督用餐人员刷卡结算。

B)熟悉智慧餐盘和餐食价格的对应关系，发现并及时报告餐具错用、价格错标的情况。

**1.4.4VIP包间服务**

A)包间服务人员仪容整洁、精神饱满，口齿清楚言谈文雅，业务技能过硬、应变能力较强。

B)熟悉要客生活忌讳口味爱好包，餐前检查灯光、空调、家俱、台布、餐用具、热水壶、墙地面卫生等就餐环境。

C)礼貌迎宾文明用语，微笑服务引导客人入座。结合当日备餐情况，征求客人菜品要求，点菜或推荐餐食组合。

D)综合上菜位置选择、上菜动作、菜品摆放、上菜速度等服务标准，给客人以高档舒适的用餐体验。

E)客人用餐期间全程服务，及时收集食物残渣更换新的餐具，响应客人对菜品服务提出的需求，收集意见和建议。

F)餐后撤台整理，配合餐食餐具回收处理。

**1.4.5餐厅现场服务**

A)食堂用餐区域巡视，提供各种临时服务。

B)发现汤汁洒落等安全隐患，及时传递并协调清洁人员处理。

C)监控现场售卖情况，及时调整窗口、补充菜品等。

D)其他餐厅服务

**1.5用餐点服务内容及标准：**

**1.5.1用餐点餐食餐具配送和回收**

1. 提前一小时备足当天所需米饭汤菜以及洁净的餐具，清点并搬运上下车送至用餐点。

B售卖结束后，整理剩余餐食，连同已使用餐用具装箱运回中心食堂。

**1.5.2用餐点餐食售卖**

A)餐前将菜品装盘保温，餐盘餐具足量、整齐摆放到位，做好售卖准备。

B)按中心食堂售卖标准，进行用餐点售卖服务。按标准份量打菜刷卡售卖。

C)根据菜品售卖进度，适时提请中心食堂补充菜品，确保全员、足量保障用餐点员工餐食服务。

**1.5.3用餐点售卖间清洁卫生**

1. 售卖结束后，清理售卖间餐用具、汤池、餐台等，做到卫生整洁有序，无油污无残渣等。

**1.5.4用餐点其他服务**

**2.二号食堂清洗清洁业务：（1包）**

**2.1二号食堂餐具清洗业务内容及标准：**

**2.1.1餐具清洗**

A）按照餐具清洗卫生和标准程序规范洗消作业，餐具轻拿轻放降低破损率不超过1%，洗涤剂消毒剂按食品卫生规定比例使用不得随意更改，餐具清洗后点数记录并按规定分类存放。

B）归集餐厨垃圾，通过污梯运送至专用垃圾堆放处等待收运。运送过程应做好防护，垃圾无遗洒，无异味溢出。

C)餐具清洁质量要求：表面无食物残渣、无油渍污渍堆积、无消毒液及其他残留。

**2.1.2餐车清洗**

A）送餐车应保持洁净卫生，日常清洗盛装食物容器及餐车轮子，每周进行一次整车清洗。

B）送餐车缝隙及凹处无食物残渣，内外表面无油渍污渍堆积，无消毒液及其他残留。

**2.1.3洗碗机使用**

A）使用洗碗机应严格执行设备操作手册规定的程序和方法，避免人为的损坏和安全事故的发生。

B）洗碗机操作员应经培训合格方可上岗，使用过程中应随时监视洗碗机运行，如有异常情况应及时上报并停机待检，严禁私自调校或强行开机。

C）洗碗机使用完毕应每日清洁整理，保持良好状态。

**2.1.4其他用具清洗**

定期不定期参与二号食堂相关的其他餐用具、设施设备的清洗。

**2.2二号食堂操作间清洁业务及标准：**

**2.2.1二号食堂操作间墙地面、顶棚风口等清洁**

A)操作间地面无尘土、无污渍、无积水，无卫生死角。

B)操作间天花板（包含灯罩在内）、墙面顶部无蛛网、尘土和污渍。

C)垃圾桶内外干净，垃圾及时清倒。

D)窗框、门及门框清洁干净，无手印、无尘土和污渍。

E)排风口、消防设施外部无积灰、无明显污渍。

F)地沟、下水道、及下水道网格、盖板彻底清洁，无异味、无残渣和污渍，消除虫害根源。

G)设备、设施、工用具使用专用清洁用具清洁、清除食物残渣和污垢，减少污染源，确保无污渍、卫生干净。

H)照明灯具、洗手器具、冲水器等干净整洁，无积灰、积水、污物。

1. **三号食堂生产辅助业务：（1包）**

**3.1三号食堂厨工作业内容及标准**

**3.1.1原材料清洗整理。在规定的时间内，完成每日所需食材和原材料的清洗整理工作。**

A）经清洗整理的原材料应无泥沙、无杂质、无枯黄、无腐烂、无霉变、无杂质、无异味，质量符合餐饮食材使用标准。

B）植物性原材料、动物性原材料、水禽海鲜类原材料应分池清洗避免交叉。

C）清洗过程中发现原材料损耗超正常水平、质量不符合标准的，要及时报告现场厨师或管理人员。

**3.1.2原材料切配加工。对洗净的原材料进行二次挑选后，按当日菜品生产计划进行菜品切配。**

A）切配原材料形状、大小、厚薄等应符合生产标准或厨师根据菜品需要所作出的具体要求。

B）切配过程中对原材料进行二次挑选，识别杂物。作为食材质量把控的重要关口，应确保食材质量合格。

C）切配后的原材料应按菜品加工流程配送厨师操作岗位，或按规定的位置妥善存放避免腐败变质或交叉污染。

D）切配工作应根据每日生产计划提前组织实施，在炒制烹煮前完成。

**3.1.3米饭面点的蒸煮。根据每日生产计划确定的米饭面点需要量，在厨师指导下按上餐时间提前进行蒸煮准备。**

A）米饭蒸煮前应清洗挑选杂质，面点蒸煮前应检查形状、颜色是否正常等。

B）每次蒸煮前应对蒸煮容器和机器进行清洁，确保蒸煮环境干净卫生。

C）严格按照生产操作手册规定的时间和工序进行蒸煮，确保食材熟透无夹生、口感、形状、颜色等符合质量管理规定。

D）合理安排蒸煮时点，做到热蒸热上，新鲜供应。

**3.1.4工用具的摆放，刀具的管理。**

A）使用前后，锅碗瓢盆刀等各种厨房工具清洗消毒和整理，并整齐有序摆放。

B）专人负责刀具柜管理，记录刀具的领用归还，确保无权限人员不接触刀具。

C）破损工用具及时报告厨师或管理员，避免破损件混入餐食。

**3.1.5协助领货及分配。**

A）协助厨师按照每日生产计划领用原材料，并按工作流程和岗位对原材料进行分配。

B）生产过程中各种原材料的综合调配，避免领料过度、用料不完。

**3.1.6按菜单给厨师排菜。**

A）按上菜顺序安排，给厨师操作排菜。

B）按临时上菜需求，给厨师组织食材。

**3.1.7上菜售卖。**

A）开餐时点前30分钟，将餐食送至售窗口，装盆摆盘并用售卖台保持温度。

B）开餐时点准时窗口值守售卖。售卖窗口整洁有序，售餐准时且保证时长。

C）售卖热情周到，服务细仔始终保持礼貌用语，禁止与用餐人员发生争执。

D）菜品分装按菜谱标准，分装分量超标或不足控制在5%以内。

E）对所有用餐者一视同仁，不卖人情饭、情绪菜，监督刷卡消费，杜绝逃单行为。

F）配合厨师管理员等及时传递菜品售卖信息，菜品补充调剂满足售卖需求。

**3.1.8其他厨工作业。**

**3.2餐用具清洗业务内容及标准：**

**3.2.1餐具回收清洗**

A）根据餐具回收台堆放情况，及时回收餐具运送至洗碗间进行清洗。

B）归集餐厨垃圾，通过污梯运送至专用垃圾堆放处等待收运。运送过程应做好防护，垃圾无遗洒，无异味溢出。

C）按照餐具清洗卫生和标准程序规范洗消作业，餐具轻拿轻放降低破损率不超过1%，洗涤剂消毒剂按食品卫生规定比例使用不得随意更改。

E餐具清洁质量要求：表面无食物残渣、无油渍污渍堆积、无消毒液及其他残留。

**3.2.2餐车清洗**

A）送餐车应保持洁净卫生，日常清洗盛装食物容器及餐车轮子，每周进行一次整车清洗。

B）餐车缝隙及凹处无食物残渣，内外表面无油渍污渍堆积，无消毒液及其他残留。

**3.2.3洗碗机使用**

A）使用洗碗机应严格执行设备操作手册规定的程序和方法，避免人为的损坏和安全事故的发生。

B）洗碗机操作员应经培训合格方可上岗，使用过程中应随时监视洗碗机运行，如有异常情况应及时上报并停机待检，严禁私自调校或强行开机。

C）洗碗机使用完毕应每日清洁整理，保持良好状态。

**3.2.4其他用具清洗**

定期不定期参与食堂相关的其他餐用具、设施设备的清洗。

**3.3操作间卫生清洁业务内容及标准：**

**3.3.1食堂操作间墙地面、顶棚风口等清洁**

A)操作间地面无尘土、无污渍、无积水，无卫生死角。

B)操作间天花板（包含灯罩在内）、墙面顶部无蛛网、尘土和污渍。

C)垃圾桶内外干净，垃圾及时清倒。

D)窗框、门及门框清洁干净，无手印、无尘土和污渍。

E)排风口、消防设施外部无积灰、无明显污渍。

F)地沟、下水道、及下水道网格、盖板彻底清洁，无异味、无残渣和污渍，消除虫害根源。

G)设备、设施、工用具使用专用清洁用具清洁、清除食物残渣和污垢，减少污染源，确保无污渍、卫生干净。

H)照明灯具、洗手器具、冲水器等干净整洁，无积灰、积水、污物。

1. **天府两舱回收清洗及清洁业务（2包）**

**4.1两舱餐食及餐用具回收业务**

A）根据两舱餐食及餐用具回收要求，确保及时回收旅客使用后的餐食及餐用具工作，同时确保旅客离开三分钟内进行客区回收原则。

B）回收餐食及垃圾要求，分类清理旅客桌面及座位使用后的餐食垃圾、生活垃圾、可回收垃圾，做到垃圾分类、干湿分离。

C）回收整理餐用具要求，分类整理旅客用餐后的各餐用具，做到去除多余的餐食、残渣、汤汁，按餐具要求分类码放、安全规范摆放。

D)回收旅客使用的餐用具后要求，要求对桌面进行擦拭，保证桌面干净无油污，确保桌面纸巾盒、渣筐整洁干净，摆放规范。

**4.2两舱餐具清洗业务**

**4.2.1餐具清洗**

A）根据餐具回收车码放情况，及时将回收车餐具运送至清洗间进行清洗。

B）归集餐厨垃圾、生活垃圾、可回收垃圾，通过垃圾分类中转桶进行运送至专用垃圾堆放处，并进行统一送运。运送过程应做好防护，垃圾无遗洒，无异味溢出。运送工作应做到避开客流高峰，礼让旅客，减少占用客用资源时间。

C)按照餐具清洗卫生和标准程序规范洗消作业，餐具轻拿轻放,降低破损率,不超过1%，洗涤剂消毒剂按食品卫生规定比例使用不得随意更改。

D）餐具洗涤消毒后，需进行消毒柜内二次消毒，按要求分类整齐将餐具放入柜内，持续15-20分钟高温消毒工作。

E)餐具清洁质量要求：表面无食物残渣、无油渍污渍堆积、无消毒液及其他残留。

**4.2.2餐用具清洗**

A）三餐结束后对现场供应的餐用具、餐设备类进行回收清洁。

B）定期不定期参与客区共用餐用具、器皿、容器等设备的清洗。

**4.2.3回收车清洗**

A）回收车应保持洁净卫生，每日清洗盛装餐厨垃圾、生活垃圾容器及回收车平面，每日进行一次整车彻底清洗工作。

B）回收车缝隙及凹处无食物残渣，内外表面无油渍污渍堆积，无消毒液及其他残留。

**4.3两舱操清洁业务**

A)操作间、清洗间、垃圾中专间区域日常清洁卫生工作。

B)各区域的墙、地、顶面等环境卫生，做到每月度、季度、年度定期大清洁彻底卫生工作。

C)各区域的设施设备表面的清洁卫生、消毒工作，做到每月度、季度、年度定期大清洁彻底卫生工作。

D)做好每日餐具、餐用具、厨用具、台面、地面、地沟、设施设备等各项消毒记录工作。

F)做好消防安全预防工作，杜绝消防事故隐患，同时确保餐具、用具等的使用安全工作。

G)按公司要求及机场卫检标准落实餐用具、环境卫生清洁、消毒工作。