**西南航空食品有限公司两舱辅助外包业务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，为两舱辅助外包业务，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：**

天府两舱休息室室内餐饮服务、回收清洗及清洁业务：餐饮服务、餐食回收、餐用具回收及清洗、操作间卫生清洁。（第2包段）

**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，外包供应商提供的服务员、清洗工、回收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. **服务员要求。**要求年龄35岁以下，大专及以上文化，男生身高172CM以上、女生身高160-170CM以上，五官端正,举止端庄，为人和善，身体健康，普通话流利及简单的英语，工作认真负责，服务意识强，服从现场领导安排的各项工作。

**岗位职责：**提供两舱休息室餐饮服务，旅客回答基本问询，完

成两舱休息室的食品半成品加工，现场明档餐食制作，VIP包间服务，岗间卫生工作。

1. **回收员要求。**要求年龄45岁以下，高中及以上文化，男生身高165CM以上、女生身高155CM以上，为人和善，身体健康，会普通话，工作认真负责，服务意识强，服从现场领导安排的各项工作。

**岗位职责：**回收清洁旅客桌面餐用具、桌面卫生及摆放工作。

1. **清洗工要求。**要求年龄55岁以下，为人和善，身体健康，工作认真负责，服务意识强。

**岗位职责：**两舱休息室内后厨操作区域、洗消间、库房清洁卫生，现场餐具车辆清洗工作、餐用具、设施设备的清洁与消毒工作，服从现场领导安排的各项工作。

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 服务供应商派人员定期进行协调沟通，相关人员同时需服从我公司现场管理人员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。

**三、业务外包具体内容及标准**

**1.天府两舱休息室餐饮服务、回收清洗和清洁业务（第2包段）**

**1.1两舱休息室餐饮服务业务**

A）按两舱休息室服务员日常规范服务操作要求工作，负责做好检查工作，杜绝安全隐患，确保人、货、物等安全工作，做好消防安全预防工作，杜绝消防事故隐患；

B）负责对食饮品使用情况的掌握、质量监督检查、数量查收确认,并根据使用情况，及时补充食饮品保障，完成两舱物资领用盘点工作，掌握使用情况；

C）负责餐食保障、台面整理、卫生清洁，做到去除多余的餐食、残渣、汤汁，按要求摆放餐食及设施设备。

D)负责检查记录设施设备、餐用具的使用、清洁及报损跟进记录工作；

E)负责现场旅客反馈的意见事宜，及时跟进处理工作；

F)负责两舱餐食呈现、半成品加工、餐食操作程序，两舱休息室明档餐食加工，提供明档区餐食服务保障，酒吧台酒水、特色饮品服务；

G)协助回收、清洁与消毒工作，完成现场领导交办的其他工作。

**1.2两舱休息室餐食及餐用具回收业务**

A）根据两舱休息室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。

E)完成现场领导交办的其他工作。

**1.3两舱休息室餐具清洗业务**

**1.3.1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分类清洗、消毒。

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，餐具按种类分批清洁、消杀,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）餐具消毒池每3-5小时更换一次消毒水，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，按卫生规定进行高温消毒工作。

E)清洁后的餐具质量要求：餐用具无破损、表面无食物残渣、无油渍污渍堆积、无消毒液及其他残留。

**1.3.2餐用具清洗**

A）三餐结束后对现场供应的餐用具、设施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、设施设备等清洁工作。

**1.3.3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。

**1.3.4两舱休息室操清洁业务**

A)操作间、清洗间、明档区域、垃圾中转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，做到每周、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，做到每周、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与记录工作，确保区域内上下水通畅。

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

G)按公司要求及机场卫检标准落实餐用具、设施设备、环境卫生的清洁与消毒工作。

**1.3.5到岗离岗时间**

按当日国内首班出港航班预计起飞时间前2小时到岗，夜航（出港航班）结束完成各项工作（经现场领导同意后）方可离岗。