

DFY2021-I-06-F-02

# 服务合同

## (居室助餐服务)

2021 年



# 居室助餐服务委托合同

## 北京市第一社会福利院居室助餐服务委托合同

### 第一章 总则

#### 第一条 合同当事人

委托方：北京市第一社会福利院（以下简称甲方）

受托方：北京德福缘物业管理有限公司（以下简称乙方）

#### 第二条 项目基本情况

项目名称：北京市第一社会福利院

项目类型：公共福利事业

座落位置：北京市朝阳区华严北里甲2号

第三条 根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲乙双方就本项目的管理签订本委托合同（以下简称“本合同”）。

第四条 乙方提供服务的受益人为本项目的业主和项目使用人，本项目的业主和项目使用人均应承担本合同中相应的责任。

### 第二章 委托管理事项

第五条 助餐服务管理：负责老人、护理员、科区值班人员的订、送餐服务，一日三餐为老人送餐到户。包括餐饮用具的清洗、消毒，负责餐厅及全部后厨区域地面、地沟、墙面卫生的日常管理，做到清洁干燥无异味；每日派人员配合厨师进行菜品的初加工及主食加工；负责雅间的卫生及服务工作，认真核对餐具数量及饮品数量并记录，服务过程中对公共设施及一切院内物品造成损坏应予以照价赔偿；协助完成合同内合理的临时性任务。

### 第三章 双方权利义务

#### 第六条 甲方权利义务

1. 甲方有权维护自身的合法利益；
2. 甲方有权审定乙方提出的本项目的居室助餐服务制度，监督、检查乙方的居室助餐服务及合同执行情况，协助乙方做好居室助餐服务和宣传教育；
3. 甲方应依据本合同及时、足额向乙方缴纳居室助餐服务费用；
4. 甲方有权审查乙方提出的年度居室助餐服务工作计划；
5. 在本合同生效后甲方向乙方提供能够满足乙方需求的管理用房和必要的值班及住宿用房，在合同有效期内由乙方无偿使用；
6. 在本合同生效后甲方向乙方提供电话供管理服务使用，电话费由乙方支付；（项目办公室

设对外电话，宿舍设内部电话)；

7. 甲方需要乙方配合的重要活动，内部涉及居室助餐服务的重大变动和相关信息，应提前向乙方通知；

8. 甲方有权根据工作需要和乙方服务质量调节委托管理事项；

9. 甲方有权监督所属人员和本项目使用人遵守相应的居室助餐服务制度；

10. 每年对乙方进行绩效考核，根据项目完成情况，参照市场价格，第二年支付乙方的居室助餐服务费，在上一年合同金额基础上可上浮 0%至 6%。

#### 第七条乙方权利义务

1. 依据本合同对委托事项实施管理和服务，服务质量应跟上甲方的发展；

2. 乙方有权根据甲方委托管理事项调节安排工作，双方协商人员的增减；

3. 根据有关行业标准和规范，结合甲方实际情况，制定切实可行的标准化文件，满足甲方标准化要求，根据本合同约定向甲方收取居室助餐服务费用；

4. 乙方每个月制定材料采购计划交甲方采购，并管理发放。月末向甲方提供实际消耗量。特殊情况及时购买；

5. 乙方不得占用本项目的共用部位、共用设施设备或改变其使用功能；

6. 建立健全居室助餐服务档案资料，本合同期满时，乙方必须保证委托管理事项的良好状态并向甲方移交全部完整的管理用房以及全部档案资料；

7. 配备一名有居室助餐服务资质和管理经验的项目经理。凡派驻甲方就职的人员要稳定，主要管理人员和技术骨干不得随意更换，更换时需要征求甲方意见；

8. 建立甲乙双方联席会议制度，每个月第四周的周二上午 9 点送餐部经理、主管与甲方沟通，汇报各项工作计划和上次沟通会甲方的意见和建议的实施情况，听取本月甲方的意见和建议，协调送餐管理有关工作事宜；

9. 未经甲方允许乙方分包本合同内容，视同乙方没有能力履行本合同，甲方有权解除本合同，乙方须赔偿由此给甲方带来的经济损失；

10. 乙方应加强对服务人员的监督教育，教育员工要有服务意识和服从意识，爱护甲方的设施设备及花草树木，乙方人员不得有影响甲方政治、业务、公共安全之行为，不得损坏甲方的设施设备及花草树木，管理区内未经甲方许可，不得照相、摄像；

11. 乙方应将其在甲方工作人员的数量、资质证明及身体检查证明（每年至少检查一次身体）复印件交甲方备案，并随时将更新人员的资质证明及身体检查证明复印件交甲方，便于甲方监督管理；

12. 乙方承诺配齐工作人员，人员不足时及时与甲方沟通，且无正当理由一周内未配齐工作人员的，按照居室助餐服务考核处罚标准处罚；

13. 定期与甲方沟通，汇报各项工作计划的实施情况；

14. 建立突发事件应急预案，经常演练，确保甲方安全；

15. 根据实际情况和有关标准修订各种管理制度、工作计划、作业指导书、标准化文件；
16. 制定员工奖惩制度，当月问题当月奖惩，给员工发放奖金时应征求甲方意见，确保员工的服务质量得到双方的监督；
17. 乙方应将甲方的要求和服务标准及物业管理考核处罚标准告知每位员工；
18. 乙方员工伙食待遇标准：参照院内包伙人员统一标准。

#### 第四章 居室助餐服务总体要求及服务标准

##### 第八条 总体要求

- 1、根据有关行业标准和规范，结合甲方实际情况，制定切实可行的居室助餐服务制度，规范操作，为甲方营造一个清洁、舒适的办公及生活环境。
- 2、要求编制各种工作计划，做好记录。
- 3、乙方应加强对服务人员的监督教育，教育员工树立服务意识和服从意识。
- 4、人员配置（不少于下表岗位人数）：

| 职务        | 岗位人数 |     |     | 合计（人） |
|-----------|------|-----|-----|-------|
|           | 颐养楼  | 养护楼 | 医疗楼 |       |
| 项目经理      | 1    |     |     | 1     |
| 领班        | 3    |     |     | 3     |
| 标准层送餐员    | 21   |     |     | 21    |
| 特殊楼层送餐员   |      | 5   | 3   | 8     |
| 帮厨        | 1    |     |     | 1     |
| 消毒        | 1    |     |     | 1     |
| 卫生        | 1    |     |     | 1     |
| 雅间服务员（兼职） | 3    |     |     | 3     |
| 合计        |      |     |     | 39    |

- 5、编制送餐员服务规范及标准，保证送餐服务圆满完成。

| 序号 | 指标名称  | 承诺指标 | 采取的措施              |
|----|-------|------|--------------------|
| 1  | 投诉处理率 | 100% | 完成处理次数÷有效投诉次数×100% |
| 2  | 投诉回访率 | 100% | 有效投诉次数÷回访次数×100%   |
| 3  | 送餐满意率 | ≥98% | 调查满意人数÷调查总人数×100%  |
| 4  | 订餐准确率 | ≥98% | 调查满意人数÷调查总人数×100%  |
| 5  | 刷卡准确率 | ≥98% | 调查满意人数÷调查总人数×100%  |

##### 6. 服务内容与要求

- 1）（配送楼层 27 层，每层按时专人派送）：每天上午为每位住院老人刷卡、订饭（含小炒），

订饭单汇总，一日三餐（早餐 7:00，中餐 11:00，晚餐：17:00；每餐应提前 30 分钟到岗）为老人送餐到户服务；转区、返院老人加订餐工作。达到服务热情，发放食品，准确、无误；操作规范，符合卫生要求。

2) 每日负责餐具（餐车）、食盒的清洗、消毒，达到相关卫生要求。

3) 负责地上、地下餐厅（三个餐厅区域及售饭间）及全部后厨区域（含洗碗间）地面、地沟、墙面、水池的日常清洁卫生，做到整洁无异味、无油渍；每周进行地面消毒。

4) 负责每天后厨垃圾的清运工作，做到定时、定点，达到相关卫生要求。

5) 协助加工：每日派人员配合厨师进行菜品的粗加工、协助主食包饺子（包子）。

6) 雅间服务工作：负责为雅间及餐厅包桌提供传菜、就餐、保洁服务。达到服务热情、举止得体、业务熟练、及时、准确、操作规范。

7. 乙方应按照甲方要求做好助餐服务工作（详见附件三）

8. 协助完成各项临时性工作任务。

第九条 服务标准见附件。

## 第五章 委托管理期限

第十条 居室助餐服务期限为壹年，自 2021 年 6 月 22 日至 2022 年 6 月 21 日。

## 第六章 居室助餐服务费用的支付

第十一条 居室助餐服务收费标准

乙方根据甲方委托事项向甲方收取居室助餐服务费，合同期服务费共为人民币 2,648,500.00 元整（大写：人民币贰佰陆拾肆万捌仟伍佰元整）。

第十二条 付款方式

在合同生效后，甲方按每两月向乙方付款一次。乙方应于甲方每笔付款前向甲方提供相应金额的增值税普通发票。

| 序号 | 支付时间        | 支付金额           |
|----|-------------|----------------|
| 1  | 2021 年 7 月  | 人民币 441416 元整  |
| 2  | 2021 年 9 月  | 人民币 441416 元整  |
| 3  | 2021 年 11 月 | 人民币 441416 元整  |
| 4  | 2022 年 1 月  | 人民币 441416 元整  |
| 5  | 2022 年 3 月  | 人民币 441416 元整  |
| 6  | 2022 年 5 月  | 人民币 441420 元整  |
| 7  | 合计          | 人民币 2648500 元整 |

## 第七章 违约责任

第十三条 乙方违反本合同的有关规定，未达到管理服务质量约定目标的，甲方有权要求乙方

限期整改,并给予经济惩罚(见附件一),逾期未整改,甲方有权终止合同,造成甲方损失的,乙方应给予经济补偿。

第十四条甲方有权监督考核乙方的工作执行情况,考核项目及标准见《附件一》。

第十五条甲方不按本合同约定的收费标准和时间缴纳居室助餐服务费的,乙方有权要求甲方补交并从逾期之日起按每天0.3%的标准加收滞纳金(计算基数为应交款项)。

第十六条甲乙双方任何一方违约提前终止合同的,违约方应按照该年度居室助餐服务费15%的比率赔偿对方违约金,造成对方经济损失的应给予经济赔偿。

## 第八章 附则

第十七条本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十八条合同期满本合同自然终止,双方如续订合同,应在该合同期满前30日双方协商续签合同具体事宜,合同到期前办理续签合同手续。

第十九条本合同在履行中如发生争议,双方应协商解决或报请居室助餐服务行政主管部门进行调解,调解不成的,双方均可向甲方住所地的人民法院提起诉讼。

第二十条响应文件、磋商文件以及本合同连同附件具有同等法律效力,磋商文件、响应文件、合同对同一事项有不同约定的,以最有利于事项办理的条款内容为准。若磋商文件、响应文件、本合同条款中均未列明的事项,则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

第二十一条本合同及其附件和补充合同未规定的事宜,均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十二条响应文件、磋商文件以及本合同连同附件(附件一:《居室助餐服务考核处罚标准》;附件二:《送餐服务标准》;附件三:《送餐部卫生责任区域及相关工作要求》;附件四:中标通知书,一式陆份,甲乙双方各执叁份,具有同等法律效力。

第二十三条本合同经双方法定代表人或授权代表签字盖章之日起生效。

(本页为签字盖章页，无正文)

甲方：(盖章)



法定代表人(签字):

A handwritten signature in black ink, appearing to be "王峰".

乙方：(盖章)



法定代表人(签字):

A handwritten signature in black ink, appearing to be "张".

银行账号：01090378600120109181977

开户行：北京银行光明支行

电话：电话：6711 1176

2021年6月21日

2021年6月21日

附件一：

《居室助餐服务考核处罚标准》

|   | 考核项目      | 考核内容及标准                                        | 扣罚标准                        |
|---|-----------|------------------------------------------------|-----------------------------|
| 一 | 劳动纪律      | 按公司内部管理及处罚标准执行                                 |                             |
| 二 | 服务态度和职业规范 | 1、每发现一例工作时间内在院内未按规定着装或未挂牌上岗者                   | 5 元/次                       |
|   |           | 2、每出现一次被服务对象反映项目员工在服务或接待过程中有厌烦、冷淡、麻木、蔑视等行为并核实的 | 50 元/次                      |
|   |           | 3、每出现一次无论任何原因引起的项目员工与甲方人员、休养人员及家属或来访人员吵架、骂人的   | 200 元/次，开除当事人               |
|   |           | 4、项目员工在院内出现打架斗殴现象的                             | 200 元/次，开除当事人               |
|   |           | 5、项目员工违反民政部“八不准”规定的                            | 500 元/次，开除当事人               |
|   |           | 6、上班干与工作无关的事情（吃东西、洗澡、乱串、玩手机等）                  | 200 元/次，第三次开除当事人            |
|   |           | 7、项目员工在院内有聚众赌博、酗酒滋事等违法行为的                      | 1000 元/次，开除当事人              |
|   |           | 8.培训不到位，屡次出现服务问题                               | 100-1000 元/次                |
|   |           | 9.工作考核未达标，视情节严重                                | 10-200 元/次，开除当事人            |
|   |           | 10、损坏甲方的设施设备及花草树木视情节                           | 50-500 元/次，情节严重开除当事人        |
| 三 | 安全稳定      | 1、如发生一般安全责任事故（含失火、被盗等）并查明原因的                   | 300 元/次，开除当事人               |
|   |           | 2.未保持宿舍整洁安全，遵守院规院纪服从院方管理规定的                    | 50-200 元/次                  |
|   |           | 3、发生重大安全责任事故或影响政治安全事件，给甲方造成损失或负面社会影响的          | 乙方承担一切后果，赔偿相应损失，由双方协商善后处理办法 |
| 四 | 服务质量      | 1、投诉处理率 100%                                   | 200 元/次，五次解除物业              |

|   |      |                            |                   |
|---|------|----------------------------|-------------------|
|   |      | 投诉回访率 100%                 | 合同。               |
|   |      | 2、送餐服务的满意率≥98%             | 300 元/次，二次解除物业合同。 |
|   |      | 3、未按合同要求配齐工作人员，直接影响送餐工作质量的 | 500 元/次，十次解除物业合同。 |
| 五 | 项目交接 | 1、出言不逊，对甲方进行攻击，造成恶劣影响      | 履约保证金 20%         |
|   |      | 2、交接的资料不齐全、不整齐             | 履约保证金 20%         |
|   |      | 3、卫生状况降低，不符合合同标准           | 履约保证金 20%         |

八不准：不歧视、不虐待、不打骂、不体罚、不戏弄、不支使、不吃休养人员的东西、不索要财物  
注：当乙方出现过错时，甲方会视情况按时通报并要求加强管理，扣罚金额从下次支付合同款中扣除。

## 1.居室助餐服务规范

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 餐<br>厅<br>服<br>务<br>规<br>范 | <p>1、坚持“四勤”（勤洗手、剪指甲；勤洗澡、理发；勤换衣服；勤洗工作服、围裙、发帽）。</p> <p>2、操作人员工作时着整洁工作服，戴发帽，不穿短裤、短裙和拖鞋；不留长发、胡须和长指甲；不戴戒指、耳环和小饰物；女员工长发盘起或放入发帽内，不涂指甲油、抹口红；工作场所不吸烟、不饮食、不嚼口香糖、不随地乱扔废弃物。</p> <p>3、上班时间不玩手机、不睡觉、不回宿舍、不外出、不在工作环境接待访客，不从事与生产加工无关的事情。</p> <p>4、工作时不做有碍食品卫生的动作，如抓头发、剪指甲、掏耳朵、伸懒腰、剔牙、揉眼睛、打哈欠、吐痰等；咳嗽或打喷嚏时，要掩住口鼻。</p> <p>5、不准随意在灶台、切配台等设备上坐卧。</p> <p>6、用手拿放干净的餐具、烹饪用具时，只可以接触其柄、底部、边缘，不可以手与其内缘直接接触。</p> <p>7、用于加工、准备菜品的用具，不可与工作人员身体的任何部位接触。</p> <p>8、一般情况下，工作人员的手不宜直接接触菜品等食品，拿取时应使用食夹等工具。</p> <p>9、传递菜品时，手指不要直接接触菜品。</p> <p>10、餐具、器皿掉落地上后，应先洗涤干净，重新消毒后再使用。</p> <p>11、熟菜品掉落地上，则应完全丢弃，不可食用。</p> <p>12、送餐员每年定期体检，体检证明和培训证明要齐全有效，并随身携带，以备检查。未取得体检、培训合格证明者不得上岗。</p> <p>13、送餐员有发热、腹泻、皮肤伤口或感染等有碍食品卫生病症的，应立即脱离工作岗位。待查明原因，排除有碍食品卫生的病症或持有三级甲等医院开具的治愈证明、各项生化指标合格后，方可重新上岗。</p> <p>14、员工个人餐、茶具集中存放，保持卫生整齐。</p> <p>15、自觉接受院内的健康晨检，并熟记本岗位卫生知识。</p> <p>16、工作人员如厕前必须换下工作服，出厕后必须洗净双手。</p> |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                   |
|----|-----------------------------------|
|    | 17、个人衣物及私人物品不得带入食堂操作间。            |
|    | 18、所有操作规范严格按照福利院标准化工作要求完成。        |
| 备注 | 要求餐饮用具清洁卫生，无污染；个人卫生符合相关要求，服务热情到位。 |

## 2.择菜洗菜规范程序

|        |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 择菜规范程序 | <p>1、保持粗加工间内外及周边环境服务整洁，消除蚊蝇滋生。专人负责、做到及时保洁，室内无尘、无蛛网、无油垢、无鼠、无蝇、无异味；地面清洁无水迹。</p> <p>2、蔬菜清洗前必须“一拣”就是先把蔬菜的黄叶和不用的部分去掉，根茎类去皮；豆类去筋；剔出杂物及附着物；</p> <p>3、加工过程中的其他垃圾应装入废弃物容器，不得随意丢弃在地上，更不得扫入下水道。加工后应及时清理废弃物，并做好台面、地面、机器设备及工用具等的卫生工作。</p> <p>4、帮厨人员要在厨师指导下进行工作。</p> |
| 备注     | ①择菜前先准备好用物。②洗净双手。③择干净的菜要装筐离地码放整齐。                                                                                                                                                                                                                      |

## 3.订餐送餐服务程序

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 订餐送餐服务程序 | <p>1、每天定时上楼，按照老人要求完成订餐、刷卡工作。</p> <p>2、认真核对确认无误后至核算室打印订餐单，并再次确认。</p> <p>3、做好分餐准备工作：认真检查餐车、餐具的清洁及完好性。</p> <p>4、在要求的时间内送餐到户，并回收餐具。</p> <p>5、送餐完毕，清洗餐车、餐具，消毒并记录。</p> <p>6、认真记录小炒菜品的品名、制作方法、数量及用餐时间、价格，一式三份（老人、厨房、核算室各一份）。</p> <p>7、及时完成老人加餐、退餐工作，加餐需与厨师确认签字后方可生效；退餐要填写退餐单。</p> <p>8、送餐员送餐结束要再次核对菜品数量、品种，确认无误后方可离开厨房。</p> <p>9、桌餐服务按照相应规范执行。</p> |
| 备注       | 确保送餐过程干净卫生，无污染，爱护餐饮用具。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### 4.整体工作要求

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 整<br>体<br>工<br>作<br>要<br>求 | <p>1 工作时穿戴工作衣帽，保持干净整洁</p> <p>2、送餐时戴好手套，口罩，保证饮食安全</p> <p>3、规范使用餐车，避免碰撞或损毁。餐车行进中应特别注意避让老人，以免发生安全意外。</p> <p>4、送餐前认真核对服务对象所订主副食品的品种，数量，防止和避免差错。</p> <p>5、不私自拿取食物，严禁将食堂食品带出。</p> <p>6、初加工时要持有认真的态度，避免浪费。</p> <p>7、严格按照规定清洗餐具，并做好消毒工作。</p> <p>8、每天打扫责任区卫生，确保干净，无死角。</p> <p>9、刷卡订饭严格按照规定时间进行，菜金金额计算准确无误。</p> <p>10.如有漏打餐情况需送餐部经理签字确认后方可补发，不可私自做换菜处理。</p> <p>11.每日工作结束后关好门窗、水、电开关，整理好用物并将放回原处。</p> <p>12、每周进行一次彻底清洁消毒工作。</p> <p>13.工作范围内所涉及的工作要求按照福利院标准化工作制度执行。</p> |
| 备注                         | 严格遵守时间，遵守送餐规范。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

#### 5.送餐员工作时间安排

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 工<br>作<br>时<br>间<br>安<br>排 | <p>每天工作 8 小时,上午 6:40-12:30,下午 15:50-18:00</p> <p>上午</p> <p>7:00-8:00 发早餐,洗刷餐具,打扫卫生</p> <p>8:00-9:00 上楼刷卡,订饭,订饭单汇总,餐具\餐车消毒</p> <p>9:00-10:00 帮助厨师进行粗加工</p> <p>10:00-10:30 加热餐车,做好中午发饭前的准备工作</p> <p>10;50-11:50 分餐,发中餐,洗刷餐具</p> <p>11:50-12:30 消毒,打扫卫生</p> <p>下午:</p> |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                             |
|--|-----------------------------|
|  | 15:50-16:50 例会,做晚餐发饭前的准备工作  |
|  | 16:50-18:00 发饭,洗刷餐具,消毒,打扫卫生 |
|  |                             |

## 6.送餐员行为规范

|         |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 送餐员行为规范 | 仪容仪表要求 | <p>1. 服装:</p> <p>员工要统一着装上岗,上岗前在休息室(更衣室)换好工服,下岗后换下工服,不得在非工作时间穿工服。工服要勤洗、勤换,衣袋内不乱装杂物,发现工服破损、掉扣子应及时修补。上岗应穿着整洁、干净、扣好纽扣,不得卷袖。鞋袜应整齐干净,不得赤脚穿鞋。</p> <p>2. 发型:不留怪发型、不染奇特颜色。男职工不许留胡须、蓄大鬓角、长发蓬乱盖耳,不许擦重味发油。女职工不梳披肩发。上班时要戴工作帽,并将头发盖住。</p> <p>3. 容表:讲究个人卫生,不浓装艳抹,不留长指甲,不涂指甲油,不佩戴耳环、戒指,不使用味浓的化妆品。工作时面带笑容,亲切和蔼,端庄稳重,不卑不亢。</p> <p>4. 戴牌:员工上岗一律要在左胸佩戴工牌。</p> |
|         | 行为举止要求 | <p>1 时刻保持姿态端庄,精神饱满动作利索,说话声音要清楚。讲究礼貌,不喧哗,不嬉闹,走路要稳重。靠右行,不并排行走,礼让宾客,按规定乘相应电梯。</p> <p>2. 上班时不扎堆聊天,不与老人(客人)闲谈。</p> <p>3. 在任何情况下不与老人(客人)发生争执、吵架,主动为老人(客人)服务。</p> <p>4. 员工应在指定的工作区域活动。不串岗,因工作确需离开的,应事先得到项目经理或主管的许可。</p> <p>5. 不去不该去的地方,不动不该动的物品,不做令人怀疑的行为。</p> <p>6.就餐于指定区域,不可将食品外带。</p>                                                         |
|         | 送餐员    | <p>1 按时上下班(班前提前 10 分钟到岗),不无故迟到早退,请事假须提前一天向项目经理(或主管)申请。特殊原因要及时补请,否则按旷工处理。病假须提前或持福利院证明,经项目经理(或主管)批准后方可休假。送餐经理休息需经膳食科科长批准后方可休假。</p> <p>2. 工作时间不允许干与本职无关系的事情。</p>                                                                                                                                                                             |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 劳<br>动<br>纪<br>律 | <p>3. 工作时间（含上班前用餐时）不得喝酒，不得在岗位上吸烟。</p> <p>4. 不得在工作区域用餐，不得在非休息时间和地点休息。上下班时走员工通道</p> <p>5. 按时、按质、按量完成现场交给的各项任务，服从公司与甲方质检人员的检查与纠正。</p> <p>6. 在现场捡拾的一切物品一律上交，不许私自带走。</p> <p>7. 接受老人（客人）赠送物品应向上级报告，得到批准后方可带走。</p> <p>8. 下班后按规定离开工作现场，不得私自在岗上停留。</p> <p>9.不可在工作时间、工作环境接待访客。</p> <p>10.送餐办工作室应每日专人值守（7:30—12:00 13:00—18:00），及时处理好各类订送餐问题。</p> |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

注：如有特殊情况，以甲方实际要求为准。

## 附件三

## 《送餐部卫生责任区域及相关工作要求》

|    | 卫生区域        | 卫生责任区域划分及相应工作要求                                                                                                                                                                                                           |
|----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 一层餐厅        | 膳食科门口至西边餐厅门口地面清扫，桌椅洁净并摆放整齐，窗台洁净。过道及电梯厅、开水间地面、墙面瓷砖洁净，备餐台、热水器、扶手、消防栓及门框擦拭干净，残食台无污渍。                                                                                                                                         |
| 2  | B1 餐厅       | 地面清扫，桌椅洁净并摆放整齐，窗台洁净，暖气、消防栓及门框无尘土。                                                                                                                                                                                         |
| 3  | 洗碗间         | 清掏地沟，清洗地沟篦子、残食台、垃圾桶，地面清洗、墩布清洗干净并码放整齐，水车刷干净、清洗并保持洗碗池洁净。洗碗机及台面、碗柜擦拭干净。专人检查餐具码放、消毒柜擦拭、餐具消毒并记录，每周彻底消毒一次所有用具。                                                                                                                  |
| 4  | 热菜间（2）      | 清掏地沟，清洗地沟篦子、垃圾桶，地面清洗，墩布清洗干净并码放整齐，水车刷干净。                                                                                                                                                                                   |
| 5  | B1 公共楼道     | 面点间、热菜间公共楼道、餐车停放间地面、窗台及电梯厅地面清扫。地下一层食堂所有门及门框、扶手、消防栓、灭火器推车洁净无污渍。填单汇总间地面清扫，桌椅面洁净，热水器、制冰机摆放及清洁，文件柜、餐台及食梯洁净。                                                                                                                   |
| 6  | 帮厨及垃圾外运     | 每天 8:30 至 10:00 后厨帮助菜品粗加工，地面清扫及垃圾处理。热菜间、洗碗间、面点间及粗加工间垃圾装袋并于每天上午 10 点和下午四点转运到指定地点，保持垃圾桶洁净。                                                                                                                                  |
| 7  | 一层餐厅（雅间、桌餐） | 雅间服务员不少于 4 人，要求统一着装（区别于送餐员），进行专业定向培训。服务热情周到，熟练掌握相关技术操作规范。并负责三个雅间内的地面、窗台、餐桌椅、餐具、酒具、茶具等所有卫生区域，使其达到五星级标准；启用两名送餐员作为兼职传菜员，要求快速将后厨食品送达 B1 层电梯内，由备餐员将电梯内食品送到备餐台，由服务员将食品送达餐桌；在地下洗碗间内负责雅间的餐具、酒具、茶具、卫生用品日常管理，要求有在雅间用餐前将所需用具清洗后进消毒柜。 |
| 8  | 粗加工间        | 墙面、地面卫生清洁无死角，墩布卫生无异味。                                                                                                                                                                                                     |
| 9  | 主食间（2）      | 墙面、地面卫生清洁无死角，墩布卫生无异味。                                                                                                                                                                                                     |
| 10 | 分餐间（2）      | 食梯、洗手池、餐台、地面、门窗、运菜窗口及分餐间内相关设施设备的卫生、使用保养、维修。                                                                                                                                                                               |