西南航食两场餐车餐具清理、清洁

服务采购项目服务内容与要求

西南航食系专业的航空配餐企业，公司的产业规模和技术实力在西南地区同行业居于领先水平，为保障两场（即双流机场和天府机场）生产工作有序运行和业务的正常运转，现开展本项目，具体内容与要求如下：

壹、双流机场生产区域

一、服务项目

1.低清区餐车、餐用具清理、清洗服务。

各类进入低清区的餐车、备箱、烤箱、机上餐用具，各类工用具、车、T2保温车、回收筐、保洁筐、等餐用具的分拣、整理、清洗服务。

2.高清区餐车、餐具清理、清洗服务。

所有从洗碗机清洗后的餐车、备箱、烤箱、机上餐用具的分拣、整理、配送以及保洁室餐用具规范摆放，对富余餐用具进行打包码放等相关服务工作。

3.对低清区4台清洗机的日常保养、维护、清洗业务。

4.生产部二楼生产用具和员工食堂餐用具清洗服务。

主要负责生产部所使用的餐盘、层架车、塑料筐以及员工食堂餐用具和生产用具的清洗、码放等，以及2台清洗机的日常保养、维护、清洗业务。

5.保洁服务（一楼面积723平方米，二楼128平方米、合计851平方米）。

低清回收区地面、墙面、天花板、地沟、自动升降门、传送带、浸泡池、清洗机（4台）等低清区日常设备设施卫生保洁服务。

二、2024年1月1日至2024年12月31日生产量

 正常业务量下，每月清理、清洗量约大机型1251架次，小机型3782架次，合计5033架次。

1.按照大机型、小机型进行分类，各餐具清洗量如下：

（1）大机型清洗量

瓷器：140个/架次。

不锈钢餐具：50个/架次。

玻璃器具：109个/架次。

塑料用具：850个/架次。

餐车：31台/架次。

备箱：11个/架次。

烤箱：23个/架次。

（2）小机型清洗量

瓷器：130个/架次。

不锈钢餐具：40个/架次。

玻璃器具：90个/架次。

塑料用具：510个/架次。

餐车：15台/架次。

备箱：7个/架次。

三、机组餐配备

冬季机组餐配送航班每日约18架次，夏季每日约19架次。其中只配机组餐航班涉及机供品、服务用品及备箱配备，配备量如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 机型 | 半车 | 长车 | 备箱 |
| 国航 | 小机型 | A319 | 4 | 2 | 4 |
| A320 | 4 | 2 | 5 |
| A321 | 2 | 2 | 6 |
| 大机型 | A332 | 0 | 7 | 11 |
| A333 | 0 | 8 | 12 |
| A343 | 2 | 5 | 11 |
| A350 | 0 | 8 | 11 |
| 东航 | 大机型 |  | 0 | 4 | 6 |
| 小机型 |  | 1 | 2 | 4 |
| 藏航 | 大机型 | 330 | 6 | 3 | 4 |
| 小机型 | 319 | 1 | 3 | 1 |
| A320 | 0 | 2 | 2 |

1. 餐具清洗量

（一）根据各航空公司大机型、小机型分类，餐用具清洗包括：

1.瓷器：沙拉碗、黄油碟、米饭碗、咖啡/茶杯、咖啡/茶碟、茶壶、头盘、边盘、热食盘。

2.不锈钢餐具：刀叉勺、咖啡勺、果叉、毛巾夹、面包夹、开瓶器、热食夹、冰勺、冰桶。

3.玻璃器具：饮料杯、红酒杯。

4.塑料用具：大小托盘、筷子、抽屉、毛巾碟、滤茶器、杯格长、短插页、面包篮。

5.餐车。

6.烤箱。

7.烤片。

8.备箱。

9.大托盘。

（二）各机型餐具清洗统计量如下：

1.西藏航空公司

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 餐具机型 |  | 瓷器 | 不锈钢餐具 | 玻璃器具 | 塑料用具 | 餐车 | 烤箱 | 烤片 | 备箱 |
| A319 | 正餐 | 81 | 46 | 28 | 56 | 9 | 6 | 48 | 6 |
| 早点 | 73 | 46 | 40 | 56 | 9 | 6 | 48 | 6 |
| 点头 | 57 | 35 | 40 | 56 | 9 | 6 | 48 | 6 |
| A330 | 正餐 | 128 | 62 | 38 | 85 | 15 | 11 | 88 | 6 |
| 早点 | 116 | 62 | 38 | 85 | 15 | 11 | 88 | 6 |
| 点头 | 57 | 44 | 38 | 74 | 15 | 11 | 88 | 6 |
| A320 |  |  |  |  |  | 8 | 6 | 48 | 6 |
| 该机型服务用品较少，另需塑料用具48/架次 |

2.深圳航空公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 餐具机型 |  | 瓷器 | 大托盘 | 餐车 |
| 窄体机 | 正头 | 48 | 8 | 1 |
| 点头 | 16 | 8 | 1 |
| 宽体机 | 正头 | 108 | 12 | 1 |
| 点头 | 36 | 18 | 1 |

3.东方航空公司

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 餐具机型 | 瓷器 | 玻璃器具 | 塑料用具 | 不锈钢餐具 | 餐车 | 半车 | 备箱 | 烤箱 | 烤片 |
| 窄体机A320、 A321、A738 A738，正餐标准 | 102 | 38 | 638 | 69 | 7 | 1 | 3 | 7 | 56 |
| 宽体机33L、 33E、33H、 787，正餐标准 | 294 | 91 | 905 | 149 | 11 | 0 | 4 | 14 | 112 |
| 宽体机330、350，正餐标准 | 383 | 114 | 1160 | 257 | 13 | 0 | 4 | 17 | 136 |
| 宽体机777，正餐标准 | 424 | 144 | 1333 | 317 | 18 | 1 | 5 | 17 | 136 |

4.南方航空公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 餐具机型 | 瓷器 | 陶瓷器具 | 塑料用具 | 餐车 |
| 窄体机A320正餐标准 | 56 | 4 | 123 | 4 |
| 窄体机A321，正餐标准 | 25 | 2 | 89 | 4 |
| 宽体机330，正餐标准 | 210 | 18 | 30 | 5 |
| 宽体机350、777，正餐标准 | 196 | 16 | 163 | 6 |

5.中国国际航空公司

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 餐具机型 | 瓷器 | 玻璃器具 | 塑料用具 | 不锈钢餐具 | 餐车 | 半车 | 备箱 | 烤箱 | 烤片 |
| 窄体机A320、319、737，正餐标准 | 114 | 54 | 50 | 43 | 9 | 4 | 5 | 6 | 48 |
| 窄体机C919，正餐标准 | 114 | 54 | 50 | 43 | 9 | 4 | 5 | 6 | 48 |
| 窄体机312、738，正餐标准 | 137 | 72 | 54 | 74 | 9 | 4 | 5 | 6 | 48 |
| 宽体机A332（18），正餐标准 | 232 | 72 | 54 | 39 | 17 | 0 | 11 | 11 | 88 |
| 宽体机A330、787（30），正餐标准 | 344 | 198 | 75 | 108 | 17 | 0 | 11 | 11 | 88 |
| 宽体机A330、777（36），正餐标准 | 408 | 216 | 85 | 138 | 17 | 0 | 11 | 11 | 88 |
| 宽体机777-300（8+42），正餐标准 | 573 | 342 | 104 | 196 | 19 | 0 | 12 | 15 | 120 |
| 窄体机32M/321（16），正餐标准 | 196 | 108 | 67 | 81 | 11 | 4 | 7 | 7 | 56 |
| 窄体机A320、319、737（8），点心餐标准 | 87 | 54 | 50 | 43 | 9 | 4 | 5 | 6 | 48 |
| 窄体机A321、738（12），点心餐标准 | 101 | 72 | 54 | 74 | 9 | 4 | 5 | 6 | 48 |
| 窄体机32M/321（16），点心餐标准 | 140 | 108 | 67 | 81 | 11 | 4 | 7 | 7 | 56 |
| 宽体机A332（18），点心餐标准 | 143 | 108 | 71 | 86 | 17 | 0 | 0 | 11 | 88 |
| 宽体机A330、787（30），点心餐标准 | 254 | 198 | 75 | 108 | 17 | 0 | 11 | 11 | 88 |
| 宽体机A330、777（36），点心餐标准 | 300 | 216 | 85 | 138 | 17 | 0 | 11 | 11 | 88 |
| 宽体机777-300（8+42），点心餐标准 | 423 | 342 | 95 | 196 | 19 | 0 | 12 | 15 | 120 |
| 窄体机A320、319、737（8），早餐标准 | 105 | 54 | 50 | 43 | 9 | 4 | 5 | 6 | 48 |
| 窄体机A321、738（12），早餐标准 | 137 | 72 | 54 | 74 | 9 | 4 | 5 | 6 | 48 |
| 窄体机M32/321（16），早餐标准 | 196 | 108 | 67 | 75 | 11 | 4 | 7 | 7 | 56 |
| 宽体机A332（18），早餐标准 | 232 | 108 | 69 | 75 | 17 | 0 | 11 | 11 | 88 |
| 宽体机A330、787（30），早餐标准 | 344 | 198 | 75 | 108 | 17 | 0 | 11 | 11 | 88 |
| 宽体机A330、777（36），早餐标准 | 408 | 216 | 85 | 138 | 17 | 0 | 11 | 11 | 88 |
| 宽体机777-300（8+42），点心餐标准 | 573 | 342 | 95 | 196 | 19 | 0 | 12 | 15 | 120 |

（三）生产部二楼公用具每日清洗量

1.黄色塑料食品筐：60个。

2.蓝色塑料食品筐：10个。

3.头等不锈钢层架车：4部。

4.T2不锈钢盘：60个。

5.T2不锈钢手推车：5部。

6.白案头等不锈钢盘：70个。

7.红案大、小不锈钢盘：350个。

8.米饭筐：40个。

9.不锈钢盆：30个。

（四）三楼食堂餐用具每日清洗量

1.大托盘：300个。

2.米饭碗：500个。

3.大碗：250个。

4.七寸盘：300个。

五、合同签订

该项目拟签订贰年合同。

贰、天府机场生产区域

**一、服务项目**

1、低清区餐车餐具分拣、清理、清洗服务

负责低清区回收区的餐车、餐具、备箱、烤箱等各类机上餐用具的清理、分拣、清洗工作；T2 两舱餐具、餐车、用具的清洗工作；用具车、回收筐、保洁筐等各类工用具的分拣、整理、清洗工作。

2、高清区餐车餐具清洗、配送服务

负责将清洗后的餐车、餐具、备箱、烤箱等各类机上餐用具进行分拣、整理、配送以及对富余餐用具进行打包码放等相关工作。

3、清洗机卫生保洁服务

负责低清区 4 台餐车餐具清洗机、2 台垃圾真空处理器的日常清洁保养、清洗工作。

4、厨具清洗服务

负责生产制作部生产使用的盛装餐食的餐盘、层架车、 塑料筐等生产工用具、厨具的清洗、码放相关工作；2 台餐具清洗机的日常清洁保养、清洗工作，以及车间地面（面积 约 73.7 平方米）、墙面的日常卫生保洁工作。

5、保洁服务

负责低清分拣区地面、墙面、天花板、地沟、 自动升降门、传送带、浸泡池（面积约 1447 平方米）的日常卫生保洁、清洗工作。

6、建议

为符合餐用具的保洁卫生要求及体系质量管控要求，建议本次外包低清区、高清区业务外包人员在实际的服务过程中不交叉工作。

**二、2024年1 月1日至 2024 年 12 月 31 日航班进港架次数量如下：**

服务项目共计完成大机型2057 架次，小机型 67694 架次的餐车餐具分拣、清理、清洗。

按照大机型、小机型进行分类，各餐具清洗量如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 机型品类 | 大机型（国际线） | 大机型（国内线） | 大机型（外航） | 小机型 |
| 烤箱 | 17 | 17 | 13 | 7 |
| 烤片 | 136 | 136 | 104 | 56 |
| 全餐车 | 16 | 14 | 21 | 9 |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 半餐车 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 备箱 | 23 | 10 | 2 | 5 |
| 头等用具（各类瓷沙拉 碗、不锈钢刀叉勺等） | 469 | 334 | 146 | 120 |
| 经济舱餐具 （塑料 2/3 盘、 沙拉碗等） | 1355 | 0 | 3600 | 0 |
| 用具（各类夹子、咖啡壶等） | 138 | 81 | 0 | 45 |
| 服务用具（各类玻璃杯，咖啡杯 等） | 533 | 483 | 1328 | 144 |

1. **每日餐具清洗量统计**
2. 中国国际航空公司

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 航线 | 机型 | 全车 | 半车 | 烤箱 | 烤片 | 备箱 | 服务用具 | 商务舱随餐餐具 | 经济舱随餐餐具 | 备注 |
| 国际线 | 319、320（国际1.5-4）（31C、32D、32H、32T、32X） | 10 | 4 | 7 | 56 | 5 | 241 | 420 | 1355 | 商务舱和经济舱餐具根据旅客人数进行实配，客座率全年平均约70-80% |
| 321（国际1.5-4）（32A、32C、32E、32M、32U） | 10 | 4 | 7 | 56 | 5 | 286 | 168 | 865 |
| 320（国际4-6）（32D、32H、32T、32X） | 10 | 4 | 7 | 56 | 5 | 241 | 112 | 750 |
| 321（国际4-6）（32A、32C、32E、32M、32U） | 11 | 4 | 7 | 56 | 5 | 286 | 168 | 865 |
| 333(国际8以上)（33Z） | 28 | 4 | 27 | 216 | 15 | 655 | 420 | 1355 |
| 333(国际8以上)（359） | 31 | 4 | 34 | 272 | 15 | 671 | 450 | 140 |
| 国内70分钟以上 | 350（359国内） | 17 | 4 | 15 | 128 | 12 | 546 | 384 | 经济舱只配有大拖盘，每个航班约10个 | 商务舱餐具根据旅客人数进行实配，客座率全年平均约60-70% |
| 国内-333（33H、33Z） | 16 | 4 | 17 | 136 | 12 | 546 | 330 |
| 国内-321（32C、32E、32M、32U、32A） | 11 | 4 | 7 | 56 | 7 | 227 | 132 |
| 320(32D、32H、32T) | 9 | 4 | 7 | 56 | 5 | 227 | 132 |
| 319(31C) | 9 | 4 | 6 | 48 | 6 | 206 | 88 |
| 国内70分钟以内 | **737（Y、J、A、G）738（C、L）** | 8 | 3 | 6 | 48 | 5 | 55 |  |  |  |
|  | **ARJ** | 3 | 1 | 2 | 16 | 0 |  |  |  |  |

2.第三方航空公司

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 航空公司 | 机型 | 全车 | 半车 | 烤箱 | 烤片 | 备箱 | 服务用具 | 商务舱随餐餐具 | 经济舱随餐餐具 | 备注 |
| 深圳航空 | 窄体机 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 85 | 94 | 0 |  |
| 南方航空 | 窄体机 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 | 27 |  |
| 祥鹏航空 | 窄体机 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 89 |  | 0 |  |
| 宽体机 | 7 | 0 | 0 | 0 | 3 | 298 |  | 0 |  |
| 山东航空 | 窄体机 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 | 0 |  |
| 厦门航空 | 窄体机 | 3 | 0 | 4 | 28 | 0 | 0 | 104 | 0 |  |
| 西藏航空 | 窄体机 | 4 | 0 | 4 | 32 | 0 | 0 | 88 | 0 |  |
| 首都航空 | 窄体机 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 90 | 0 |  |
| 宽体机 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 216 | 0 |  |
| 瑞丽航空、江西航空、桂林航空、福州航空、湖南航空、多彩贵州、乌鲁木齐航空、幸福航空均不涉及餐具清洗 |

3.外航

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 航空公司 | 机型 | 全车 | 半车 | 烤箱 | 烤片 | 备箱 | 服务用具 | 商务舱随餐餐具 | 经济舱随餐餐具 | 备注 |
| 中华航空 | 321 | 8 |  | 7 | 49 |  | 198 | 132 | 1680 | 经济舱餐具包含刀叉勺需回收拆分。 |
| 长荣航空 | 330 | 15 |  | 13 | 104 |  | 819 | 884 | 2907 |
| 澳门航空 | 3231 | 6 |  | 5 | 40 |  | 164 | 144 | 1074 |
| 卡塔尔航空 | 330 | 18 | 5 | 13 | 104 | 8 | 1304 | 95 | 1794 |

**五、合同签订：**

该项目拟签订贰年合同。

附：餐车餐具清理、清洗、配送服务手册

餐车餐具清理、清洗、配送服务手册

为确保空防安全、生产安全、餐用具的清洗质量、餐用具的配送及时性等，现对服务工作进行如下规范。

**一、主要工作内容**

承担所有进入车间的餐车、餐用具分拣、整理、清洗、配送工作；低清区回收机上、地面保障服务（T2两舱餐具）餐具、餐车、用具的清洗；生产制作部二楼餐盘清洗间所有生产用具、厨具的清洗工作；低清区卫生保洁服务，包含地面、墙面、天花板、地沟、自动升降门、传送带、浸泡池等低清区设施设备卫生保洁工作；且不限于以上其他回收服务用具的清洗、配送。

**二、员工入职**

（一）工作证办理：根据公司要求，所有新入职员工需提供在有效期内的健康证；提供本人、配偶、父母的无犯罪记录证明；以及其他必须的相关资料；（具体所需资料，以公司安质部要求为准）；所有员工不得无证进入公司工作。

（二）员工培训

1. 所有新入职员工需由供应商进行相关工作内容培训；

2. 航机服务部负责培训公司规章制度；

3. 综保部负责各类设备操作等相关培训；

4.所有员工经培训合格后方可上岗，餐具管理室现场管理人员将协助供应商完成对新员工的实际操作培训。

（三）员工上岗要求

1. 低清区（回收区）

（1）员工需穿着统一工作服；

（2）员工在工作期间需全员佩戴一次性头套；

2.高清区（清洗分拣、餐具配送）

（1）员工需穿着统一工作服（需与低清区进行颜色区分）；

（2）员工上岗前，需将各自的耳环、手镯、手表、耳机等与工作无关物品全部取下；

（3）员工在上岗前，需对手部进行清洁，确保手部卫生；

（4）员工在工作期间需全员佩戴一次性头套、口罩、手套；

（5）员工上岗前，需互相检查，确定将所有毛发包裹在头套内，无与工作无关的相关配饰物品；

（四）员工离职

1. 员工离职当日必须交还工作证、门禁卡、钥匙等相关物品、证件。

2. 所有员工离职需与科室签订《承诺书》；如下：

承诺书

为明确本人在离职后的个人新媒体账户的相关责任，本人现向公司作出以下承诺：

(一)不以中国航空集团有限公司、中翼航空投资有限公司、北京航空食品有限公司、西南航空食品有限公司的公司身份或岗位身份开通、注册、认证新媒体账号。

(二)不得擅自发布误导公众，有损中国航空集团有限公司、中翼航空投资有限公司、北京航空食品有限公司形象的文字、图片及影像资料。

(三)以个人身份使用新媒体,不发表或传播任何涉及中国航空集团有限公司、中翼航空投资有限公司、北京航空食品有限公司的不实言论。

如有违反,我愿意赔偿因此给公司造成的所有经济损失并承担由此引起的一切法律责任。

 承诺人签字：

三、**现场管理**

1. 工作区域张贴承包方组织结构图，内容有员工姓名、照片，并标明每日负责人；

2. 服务供应商每天必须有一名负责人对现场工作进行管理，服务供应商管理人员每周（7天）内必须到现场进行工作沟通和协调。

3. 餐具管理室值班员担任工作现场指导，负责督导员工按照正确的工作流程进行工作。

备注：服务供应商员工必须无条件配合公司进行疫情防控等特殊情况相关工作；如遇突发情况必须无条件配合公司进行相关工作。

四、**工作时间**

低清区餐车、餐用具分拣清理工作时间为06:30至当日航班结束，直至当天所有工作完成。高清区餐车餐用具清洗、配送工作时间为08:00至当日航班结束，直至完成当天所有工作。

五、劳动保护

所有员工须按照本公司各项卫生管理规定，穿着统一的工作服、防滑工作鞋、手套、N95口罩（一次性口罩）、一次性纸帽等，并遵守公司公司各项作业要求；以上物品由供应商自行解决。

五、**工作流程（低清区）**

（一）、分拣

1. 清理备箱：

（1）首先对备箱标识进行查看，确认所属航空公司；

（2）清除备箱外各类标签、标识；

（3）打开备箱门，将备箱内所有物品清理干净；

（4）清理干净备箱后，检查备箱是否存在破损；

（5）将清理干净、检查完好的备箱，按照航空公司分类码放到用具车内；

（6）将破损备箱放在指定位置，稍后进行打包处理；

（7）用具车装满后立即移送清洗区等待清洗，不得停留在回收区，以免造成通道堵塞

2. 清理烤箱：

（1）首先对烤箱标识进行查看，确认所属航空公司；

（2）清除烤箱内外各类标签、标识；

（3）将烤箱内的烤片依次取出，如烤箱内有需要回收的餐具，将需要回收的餐具拣出，并码放至餐车表面；如不需要回收的餐食，则将其投入垃圾分拣系统投入口；

（4）将烤片放入专用筐暂存，脏烤片放到指定浸泡池浸泡并进行清洗；

（5）清理干净的烤箱按照航空公司，分门别类放入通道两侧的用具车内，（破损烤箱放在指定位置，稍后进行打包处理）；

（6）用具车及烤片专用筐装满后立即移送清洗区等待清洗，不得停留在回收区，以免造成通道堵塞。

3. 清理餐车：

餐车内的餐具按头等舱和经济舱分别在真空垃圾系统旁进行分拣，餐车内的厨余垃圾投入真空垃圾系统回收口（厨余垃圾内不能有其他物品，如纸巾、塑料刀叉、破损餐具等）；餐车内餐食及各类用品全部分类清除干净，表面的各种挂牌标识以及不干胶粘贴也要清除干净，并移送清洗区等待清洗（有损坏不能正常使用的餐车，放在指定位置等待维修），不得停留在回收区，以免造成通道堵塞。

（1）头等舱餐具：清理干净餐具内食物残渣及杂物，厨余垃圾投入真空垃圾系统回收口（厨余垃圾内不能有其他物品，如纸巾、塑料刀叉、破损餐具等）；按各航空公司餐具分类装入指定用具筐内，需回收的各类金属（塑料）刀叉勺按各航空公司分类装入刀叉筐内，各种布类按航空公司分类码放，各种瓷器用专用塑料筐盛放，再放入浸泡池浸泡等待清洗。

（2）普通舱餐具：清理干净餐具内食物残渣及杂物，厨余垃圾投入真空垃圾系统回收口（厨余垃圾内不能有其他物品，如纸巾、塑料刀叉、破损餐具等）；按各航空公司餐具分类装入指定用具筐内，各航空公司要求回收的普通舱刀叉勺分类放入刀叉筐内，再放入浸泡池浸泡等待清洗。

（3）餐盘：清理干净餐盘内食物残渣及杂物，厨余垃圾投入真空垃圾系统回收口（厨余垃圾内不能有其他物品，如纸巾、塑料刀叉、破损餐具等）；按各航空公司及大小种类分别码放，移送清洗区等待清洗。

（4）服务用具：所有服务用具全部推到玻璃器皿清洗机旁进行分拣，按照航空公司、种类进行分拣，将各类餐具倒扣码放至各类用具筐内，并分类码放整齐后等待清洗；

（5）其他餐用具：如面包篮，咖啡壶，冰桶，各类夹子、勺等，清理干净食物残渣及杂物，厨余垃圾投入真空垃圾系统回收口（厨余垃圾内不能有其他物品，如纸巾、塑料刀叉、破损餐具等）；分类放入指定的用具筐内，移送清洗区等待清洗。

4.备注：天府分公司目前有卡塔尔航空、长荣航空、中华航空、国泰航空、澳门航空等航司由我室负责回收、分拣、清洗，以上航空公司经济舱餐具全部为可回收餐具，包含热饮杯、餐盘、刀叉勺等物品，相较国内航班，需回收、分拣、清洗的餐用具将大幅增加，将增加人员的耗时。

（二）、清洗

1.餐车清洗机：

负责将所有餐车、烤炉、烤片、备箱、保洁筐、回收筐等放进餐车清洗机清洗。

1. 餐车需每个检查，必须每层无遗留物，将餐车的干冰抽屉取出并斜放在餐车里面，并保证无任何杂物在餐车内，餐车表面、门以及内部无各类标识标牌；
2. 烤炉、备箱需每个检查必须无异物、无标牌，并将烤炉、备箱放进餐车清洗机清洗，有油污的烤炉、烤片需单独浸泡清洗。所有烤箱、烤片、备箱必须按照航空公司进行区分，所有外航（其他航空公司）烤箱、烤片、备箱必须单独进入洗碗机进行清洗，并和其他物品进行有效区分。
3. 每日需对所有回收筐（黄色）、保洁筐（蓝色）进行一次全面清洗，首先将回收筐内的各类残渣清理干净，然后逐个倒扣放入清洗机进行清洗；

2.玻璃杯清洗机：

（1）负责将所有玻璃杯放进机器清洗，要求所有玻璃杯必须按航空公司、种类，分类放入用具筐内，倒扣且检查无异物才能进入机器清洗。

（2）各类瓷器检查无异物后，按各航空公司分门别类放进指定用具筐内并且倒扣，才能进入机器清洗。

（3）水盒：要求无异物，倒扣放入机器清洗。

（4）刀叉：将浸泡池内的刀叉先捞出，然后按照航空公司进行分类，再用清水冲洗一遍才能放进机器清洗。

（5）飘逸杯、玻璃樽、茶壶等有盖餐具必须拆开以后保证餐具内无异物后再进行清洗，以保证能够把餐具内部清洗干净。

3.瓷器清洗机:负责将所有头等餐具倒扣放入机器清洗，要求：所有餐具分类整齐码放，不得重叠码放。如发现有异物等，及时清理后再进行清洗。（注：每天早上第一缸让机器空转5-10分钟，再清洗清真餐具，必须定员定岗负责清洗。）

4.餐盘清洗机：负责所有餐盘、餐碗、普通舱用具、T2餐具及保温车、冷藏车等的清洗。要求：所有餐盘、普通舱用具必须分类，整齐的倒扣码放在机器上清洗。（注：所有餐具不得重叠码放进入机器清洗）

5.T2保温车必须手工清洗内外污渍，要求保温车内外无异物、无油渍、无水渍。不锈钢餐具清理后放入清洗机进行清洗。

6. 其他

（1）所有机器必须按时换水，并将清洗缸内的异物清理干净才能重新上水，换水时间为每日11:00、15:00、17:30、20:30、23:30、凌晨3点，每日六次。随时检查机用清洗液、催干光亮剂使用情况，用完后及时更换新的洗涤液。

（2）低清集装筐：每天上午必须将低清集装筐内的残渣、异物清理干净后，放入餐车清洗机进行清洗。

（3）高清集装筐、保洁筐：每天必须随时将有油污、被污染的集装筐、保洁筐清理干净，放入餐车清洗机进行清洗。如遇机器不能清洗干净的必须人工清洗干净后再放入机器清洗。

（4）机器不能清洗干净的头等餐具、T2餐具、普通舱餐具、各类用具等，必须放入浸泡池浸泡一个小时以上，再进行机器清洗。（注：如不能清洗干净，必须人工进行一次预清洗后再放入机器清洗）

（5）浸泡方法：将适量浸渍粉倒入干净的浸泡池，加入高于摄氏50度的热水，使药物完全溶解于水后（需等待10分钟），再将需要浸泡的餐具放入其中，浸泡一小时以上后捞出清洗；如果还不能清洗干净，请重复上述操作并延长浸泡时间。

（6）每次清洗结束后，操作员必须对机器进行清洗，将工作台清理干净，所有用具筐、用具车分类摆放整齐，放在指定位置。每天清洗结束后，对每台机器进行彻底的清洗，保证机器每个缸内内无异物，无残渣，能够正常运行。

（7）恒温浸泡池的使用：

每次注水前，首先关闭排水装置，然后开启水龙头进行注水，最后开启加热装置；

每次排水前，先检查电源开启情况，确认加热装置处于关闭状态后，然后开启排水开关，进行排水；

每日下班后，关闭所有恒温浸泡池加热装置，确认无误后，方可下班离开车间。

7. 清洗、分拣要求

（1）头等舱瓷器按航空公司进行分类分拣，轻拿轻放，破损瓷器码放到指定区域。

（2）经济舱沙拉碗经传送带按航空公司进行分拣，不得因分拣不及时造成餐具流失。

六、**保洁服务**（需每天安排人员进行专职保洁，所需要的工具有供应商自行解决）：

1. 低清区现场地面、墙面、天花板、地沟、自动升降门、传送带、恒温浸泡池等低清区设施设备卫生保洁服务，要求无污垢、无异物、无残渣、无积水，保障现场环境卫生，无异味。
2. 每周一、四对低清区的所有地沟，特别是餐车清洗机的地沟，墙面、天花板等进行一次大扫除，保证地沟内无异物，无残渣，无积水，天花板及墙面无积垢。
3. 每周三对所有洗碗机进行一次大扫除，要求所有机器的门帘、喷淋、虑网等易拆件全部拆下来清洗，要求无污垢，无水垢。设备清洗完成后，需逐个对所有易拆件进行检查，确保所有易拆件全部安装到位，并且无遗失情况；最后对所有机器涂抹不锈钢光亮剂进行保养。
4. 每天工作结束后，清洗墙面、地面，将所有用具车、用具筐分类摆放整齐并放在指定位置，保证工作台整齐干净，无杂物。
5. 清洁保养机器设备时，必须按照操作手册断开电源，不得用水冲洗开关插座等，防止发生触电事故。以上工作流程所有员工必须严格执行，部门将随时进行检查，如有违反工作流程的行为，将对承包方进行处罚。

**七、餐具分拣、配送（高清区）**

1. 、餐车、烤箱、备箱清洗与分拣

 所有通过餐车清洗机清洗到后端（高清区）的烤箱、烤片、餐车、备箱等餐用具；餐车清洗机型号（BA252C)。

1. 首先从洗碗机内取出；
2. 并对所清洗的物资进行检查，（餐车必须对每层、干冰抽屉、门等进行检查，确认所有位置，无夹带物品，如餐盘、干冰袋、标签等异物）；
3. 所有物资必须按照航空公司、物资类型进行区分，分门别类码放到指定区域；
4. 、塑料餐具清洗

 所有通过塑料餐具洗碗机清洗到后端的物资，如餐盘、咖啡壶、沙拉碗等餐用具；餐盘清洗机型号（B690）。

1. 首先将各类餐用具从洗碗机内取出；
2. 对所清洗的物资进行检查，确认无污垢、无夹带物品、无破损等情况；
3. 对所有物资进行分类，按照航空公司、物资类型，分门别类码放至各型号用具车、筐内；
4. 所有用具筐（蓝色）必须码放至推车上，不得直接接触地面；
5. 各类用具筐码放高度不得超过3层，所有装入用具筐的物资不得超出用具筐边缘高度；
6. 将码放高度达到3层、用具车装满后的物资，按照航空公司、种类等，分别送到指定位置进行存放；
7. 、瓷器餐具清洗

 所有通过瓷器餐具洗碗机清洗到后端的物资，如咖啡碟、热食盘、面包盘等各类瓷器餐用具；瓷器清洗机型号（B690）。

1. 首先将各类餐用具从洗碗机内取出；
2. 对所清洗的物资进行检查，确认无污垢、无夹带、无破损等情况；
3. 对所有物资进行分类，按照航空公司、物资类型，分门别类倒扣码放至各型号用具车、筐内；
4. 所有用具筐（红色）必须码放至推车上，不得直接接触地面；
5. 各类用具筐码放高度不得超过7层，所有装入用具筐的物资不得超出用具筐边缘高度；
6. 将码放高度达到7层、用具车装满后的物资，按照航空公司、种类等，分别送到指定位置进行存放；
7. 对各航空公司少量物资，在清洗完成后，全部按照航空公司、种类分别码放到指定货架进行存放，并对最上面的保洁筐使用防尘罩进行防护；
8. 、玻璃器皿清洗

所有通过玻璃器皿清洗机清洗到后端的物资，如饮料杯、红酒杯、香槟杯、咖啡杯等各类餐用具；洗杯机型号（B230)。

1. 首先将各类餐用具从洗碗机内取出；
2. 对所清洗的物资进行检查，确认无污垢、无夹带、无破损等情况；
3. 对所有物资进行分类，按照航空公司、物资类型，分门别类码放至各型号用具车、筐内；
4. 所有用具筐必须码放至推车上，不得直接接触地面；
5. 各类用具筐码放高度不得超过12层，所有装入用具筐的物资不得超出用具筐边缘高度；
6. 将码放高度达到12层、用具车装满后的物资，按照航空公司、种类等，分别送到指定位置进行存放；
7. 对各航空公司少量物资，在清洗完成后，全部按照航空公司、种类分别码放到指定货架进行存放；
8. 、餐具配送

 所有通过各洗碗机清洗后存放到保洁室的物资，每日根据餐具需求部门要求，按照航空公司、种类、数量等进行配送，并按照使用部门要求，整齐、分门别类的码放到指定区域。如现场餐用具不能满足使用部门需求，第一时间报告餐具管理员，由餐具管理员根据需求，从库房领出、清洗后，再次进行配送。

1. 高清区清洗、配送要求
2. 所有通过洗碗机清洗后的物资，必须轻拿轻放、不得暴力分拣造成餐用具损坏，必须对其清洁情况进行检查，不得出现污垢、标签、破损等异常情况；
3. 在分拣的时候，将检查发现的破损餐具，分类码放至破损餐具暂存筐，待每次分拣结束后，及时将破损餐具，退至办公室，经办公室餐具管理人员确认后，集中码放到指定区域进行存放；
4. 在分拣的时候，将检查发现的不洁净餐具，分类码放至不合格餐具暂存筐，待每次分拣结束后，及时将不合格餐具推送到低清区（餐具清洗区），经重新处理后，再由洗碗机进行清洗；
5. 餐具配送要求，所有配送到使用部门的餐车，必须按照航空公司进行区分，码放到使用部门指定区域，各外航（如卡航、长荣、华航等）必须与使用部门进行交接，并做好交接记录；各类餐用具必须经过防护后送到使用部门指定位置，并且码放整齐；所有餐车、餐用具必须轻拿轻放，不得暴力工作，造成餐用具损坏；
6. 每日在餐用具配送过程中，如发现属于科室的各类工业具车、筐等，及时将属于科室的公用具、筐等回收到车间，保证每日清洗物资能够有足够的用具进行装载；
7. 每日餐具使用部门下班后，必须将留存在使用部门的各类公用具、车、筐等物资全部回收到科室低清区进行存放，由低清区工作人员对各类用具、筐等通过洗碗机进行清洗后，高清区工作人员进行分拣并码放到指定位置。

**八、生产部洗盘间清洗整理**

 负责所有生产部退到车间的各类架车、盘、盆、筐等清洗工作，每日早上人员到岗后，首先对洗碗机进行注水，待洗碗机注水加热完成后，启动洗碗机，将所需清洗的各类盘、盆、筐等逐一进行检查，将以上物品中的废弃餐食、杂物等分别投入到指定垃圾桶，然后将检查后的用具逐一放入洗碗机进行清洗，洗碗机后端分拣人员，将清洗后的各类用具，从洗碗机内取出，并对清洗效果进行检查，确认各类用具上无各类标签、餐食残留等异物后，码放到专用架车、货架上，待装满一车后，整齐码放至暂存区；

各类架车需使用层架车专用清洗机进行清洗，清洗后对层架车进行检查，确认无标签、无油污等异物后，码放至指定区域；每周定期对各类层架车顶部进行重点清洗，确保各类架车无明显油污。

在清洗各类盆、盘等物资过程中，如发现未清洗干净，需使用百洁布对以上物资进行手工清洗，手工清洗后，再通过洗碗机进行二次清洗；

备注：在手工清洗过程中，为保证用具清洗质量，避免将异物残留至各类用具，只能使用百洁布进行清洗，严禁使用钢丝球进行清洗。

1.每周三对所有洗碗机进行一次大扫除，要求所有机器的门帘、喷淋、虑网等易拆件全部拆下来清洗，要求无污垢，无水垢。设备清洗完成后，需逐个对所有易拆件进行检查，确保所有易拆件全部安装到位，并且无遗失情况；最后对所有机器涂抹不锈钢光亮剂进行保养。

2. 每天工作结束后，清洗墙面、地面，将所有用具车、用具筐分类摆放整齐并放在指定位置，保证工作台整齐干净，无杂物。

3. 清洁保养机器设备时，必须按照操作手册断开电源，不得用水冲洗开关插座等，防止发生触电事故。以上工作流程所有员工必须严格执行，部门将随时进行检查，如有违反工作流程的行为，将对供应商进行处罚。

九、**风险及应对措施**

1. 风险：供应商员工操作不当造成设备损坏。

应对措施：对员工进行设备操作岗前培训，管理人员加强日常巡检，对供应商员工不按照工作流程操作造成的设备损坏，责成供应商负责赔偿损失。

1. 风险：供应商员工队伍不稳定，上岗人数不足，工作效率低下，造成餐车、餐用具不能及时清洗、配送，从而造成不能满足生产部门的使用需求。

应对措施：要求供应商必须有充足的人员储备；在特殊情况下，本公司组织人员上岗操作，以保证航班正点；同时对外包方进行处罚，并限期整改。

1. 风险：供应商员工野蛮作业，使餐车、餐用具破损率增高。

应对措施：本公司现场管理人员加强巡检，督导供应商员工不得野蛮作业，凡不按照工作流程操作造成的餐车、餐用具的损坏，将对供应商进行处罚。

1. 风险：供应商员工在车间滑倒的风险、触电的风险。

应对措施：员工要穿着防滑工作鞋，地面的污渍油渍要及时清扫，避免人员滑倒受伤；做清洁卫生时，必须按照操作手册断开电源，不得用水冲洗开关插座等，防止发生触电事故。

以上风险只要正确应对，供应商加强对员工的培训和现场管理，本公司现场管理人员加强巡检督导，都是可以减少和杜绝的，属于在可控制范围内的风险。

六、监管考核

由航机服务部餐具管理室负责餐用具分拣、清洗、配送业务外包服务现场工作的日常监管、考核（疫情防控期间员工的个人防护、操作规范等）。航机服务部负责将监管考核中发现的问题及时告知外包方，并督促供应商对发生的问题及时纠偏、持续改进。