

2020 年广酒（深圳）餐饮管理有限公司 餐位服务外包项目报价清单

一、餐位服务外包服务费用报价

序号	内容	工作范围	人数 (人)	费用 (元/月)	备注(含附表: 费用构成 明细表)
1	餐位服务	600 个 餐位服务			

备注:

- 1、项目有效期及合同签订期：1 年；
- 2、费用计算：按人数费用总包，实际产生人数结算；
- 3、结算方式：月结，在每月 20 日前支付清上月费用；
- 4、发票类型：等额合规发票；
- 5、其他约定：乙方包工，包质量，包工期，包安全，包风险系数，在合同期内非经双方协商一致不得调整任何费用；甲方仅负责免费提供工具、工衣及办公场所给乙方。

附表：费用构成明细表

计划提供 人员(人)	工资标 准(元/ 月.人)	社保费 用(元)	公积金 费用 (元)	超时工作结算 标准(元/小 时)	其他费用 (需注明)

说明：

1. 前厅服务工作时长为一天8小时，每周休1天。若当月工作结束后存在超时工作，按照相关约定进行结算。

六、服务内容技术规范

(一) 服务内容

主要负责进行客户接待，提升客户满意度，确保营业工作顺利进行，主要内容如下：

- 1、负责客户接待，菜品推荐、下单；
- 2、负责客户的沟通与客情维护，做好客户信息登记，并在班后交回餐饮店对接人处；
- 3、负责客户投诉处理，维护客户关系；
- 4、管理本餐厅的设备、物资、用具等，保持物品完好；
- 5、做到帐物相符，保持规定的完好率；
- 6、负责餐具、用具的清洁卫生，保持餐厅的环境卫生。

(二) 服务标准

项目范围	每日例行工作	工作标准
前台服务	1. 负责在餐饮店大门迎接宾客，并根据宾客情况，把客人带入餐厅。	1. 主动替宾客按电梯，礼貌地把客人带入餐位；
	2. 负责协助送客、与客人道别。	2. 礼貌地送客，主动替宾客按电梯；
	3. 负责餐厅的环境布局和清洁卫生工作。	3. 服饰整洁，淡妆上岗，站立端正，上班前不喝酒、不吃异味食品，上班时集中精神；
	4. 收集客人反映意见，及时向餐饮店对接人反馈信息。	4. 根据指引搞好餐饮店环境卫生和布局；
	5. 巡查服务范围，主动解决客人需求。	5. 主动巡查，主动为客人倒水，勤换餐具；
	6. 营业前和营业期间冲满餐饮店的热水瓶，并做好开市前的餐具、餐巾、用具、佐料的准备工作。	6. 不得将未消毒或消毒不彻底的餐具放入餐柜，轻拿轻放；
	7. 按要求领用餐位餐具和台布、席巾等，并放在指定位置。	7. 及时把客人用过的餐具、餐巾、席巾、台布等收拾好，送回工作间。

六、其他要求（关键承诺约定）

甲方：广酒（深圳）餐饮管理有限公司

乙方：服务单位

服务单位提供的人员及服务过程中，需满足以下要求：

- 1、乙方需按照餐饮店提出的人员需求，在 3-5 个工作日内将人员安排到位并在甲方餐饮店完成岗前培训。甲方餐饮店将提供必要的工衣及劳保工具，乙方提供的人员在进场、离场时需办清物料交接工作。
- 2、乙方提供的人员年龄需在 16 周岁以上，五官端正，持有有效期内的健康证，能听懂简单粤语，并派驻督导现场监管，保障服务质量。
- 3、乙方不能按照时间要求提供足量且符合条件人员，由甲方对接人与乙方现场核实情况签名确认后，发 OA 告知甲方人力资源部。甲方人力资源部将形成统一台账，作为下次招标的参考材料。若全年累计出现 10 次以上（含 10 次）的情况，从第 11 次开始，每出现一次人员不到位的情况，甲方将扣减一次实际用工餐饮店当月应付给乙方款项总额的 0.5%，上不封顶；
- 4、当乙方人员损坏餐饮店物品时，经甲乙双方工作人员签

名确认后，需在当月结算的费用中照价赔偿。若单月乙方人员损坏甲方物品价值达 250 元或累计损坏甲方物品价值达 750 元时，除照价赔偿外，甲方有权提出替换该乙方人员，乙方需无条件执行。甲方人力资源部就相关事项形成统一台账，作为下次招标参考材料。

5、当乙方人员出现缺勤情况时，需提前告知被派往甲方对接人，并保证甲方业务能正常开展。若因乙方的人员安排问题导致甲方餐饮店业务无法正常开展，经甲乙双方现场确认，甲方对接人发 OA 知会甲方人力资源部，甲方人力资源部将形成统一台账，乙方需赔偿甲方当事餐饮店当月营业额的 5%。

6、乙方派驻到甲方各餐饮店工作的相关人员的用工风险由乙方自行承担。

7、当乙方相关人员出现违反甲方操作规范的情况且屡教不改，甲方对接人员需做好登记，与乙方现场督导签名确认后，发 OA 告知甲方人力资源部，甲方人力资源部将形成统一台账，将作为下次招标的参考材料。同时甲方可要求乙方更换该人员，乙方需无条件执行。

8、若乙方相关人员与甲方客人发生冲突，对甲方造成负面影响的，将扣除事件发生所在的甲方餐饮店当月应付给乙方的总费用的 1%，该情况将形成统一台账，作为下次招标的参

考材料。同时甲方可要求乙方更换当事人员，乙方需无条件执行。

9、乙方提供的人员需经甲方对接人同意后，才能在甲方餐饮店工作，未经甲方同意，乙方随意安排人员到甲方餐饮店上班的，不视作乙方外包人员，不计算相关费用。

七、计价方式

按人数费用总包，以实际产生人数结算。