



Subject :	EXTERNAL SERVICE VENDORS & VISITORS ON SITE		
Dept :	Operations	Revision(s):	Published
Version Dated :	June 15th, 2020	Pages:	6

Purpose

The purpose of this policy is to break down the Critical Control Points of any external contaminants and personnel that could be introduced into the facility through external vendor technicians, sales representatives, and any other visitors who are NOT delivery personnel. We address the delivery protocol in a separate document.

Policy

1. Defining External Service Vendors:
 - a. Preventative maintenance (equipment maintenance, beverage lines cleaning, hood cleaning, etc.)
 - b. Ad-hoc service calls (HVAC, kitchen equipment, printer, etc.)
 - c. Food and beverage sales representative meetings
 - d. All other non-employee & non-dining visitors on site
2. Inform Vendors of Vendor Visit Protocol in advance.
 - a. Email all service vendors to inform them of enhanced safety procedures. Receive assurances and acknowledgment of newly implemented health and safety policies before scheduling an appointment.
 - b. Vendors and technicians must accept and acknowledge:
 - i. An employee will administer a temperature check with a contactless forehead thermometer upon vendor arrival.
 1. Vendors showing visible symptoms are not permitted on-site.
 - ii. Vendor names and arrival times will be logged to facilitate contact tracing, if necessary.
 - iii. Vendors must arrive during a pre-set time window. Any delays must be communicated to the Manager-On-Duty.
 - iv. Vendors must arrive on site wearing a face mask.
 - v. Vendors will be asked to wash their hands and put on a clear pair of restaurant-provided gloves upon arrival.
 - c. Food and Beverage Representatives
 - i. All food and beverage representatives offering tastings must have pre-existing meetings scheduled with the Manager-On-Duty.
3. Critical Control Points
 - a. Limit non-essential visits from external vendors.
 - b. Visits should only be scheduled for non-operational or low-traffic hours to ensure proper capacity and social distancing guidelines.
 - c. Specify a limited arrival window to limit potential exposure.



- d. Limit contact with the vendor and abide by social distancing guidelines.
- e. Disinfect the work area or meeting area before and after the site visit.
 - i. See [Cleaning, Sanitizing, Disinfecting SOP](#) for proper surface disinfecting guidelines.
- f. When offering visitors water (we're still in the business of hospitality after all!), use single-use disposable cups and discard after each use.
- g. If the visitor uses the bathroom during their visit, the manager who organized the visit or meeting is responsible for disinfecting all contact surfaces encountered by the visitor.

Equipment/Tools Needed:

Consider new equipment/changes to the physical space that may need to be procured, such as:

- Clipboard and Folder for Vendor Visit Logs
- C-Folds/Single-Use Paper Towels
- Garbage Can
- Sanitizer Dispenser at exits
- Spray Bottle for disinfectant
- Pump Sprayer for large surface disinfectant (EOD dining room/kitchen)
- Disinfectant Wipes (bought or homemade)

Procedure:

1. Arrange the Site Visit or Meeting
 - a. Confirm the following details with the service vendor:
 - i. Reason/purpose of visit
 - ii. Arrival and departure time
 - iii. Estimated length of visit
 - iv. Designated check in location upon arrival (this should preferably be the employee point-of-entry)
 - b. Vendor Communication
 - i. Confirm that vendor has received and acknowledges the enhanced safety procedures.
 - ii. As the scheduled window approaches, follow up with the vendor to ensure arrival punctuality. The vendor m
 - c. Team Communication
 - i. Confirm date and time of visit and add details to a shared Manager calendar.
 - ii. On the day of the vendor visit, notify all Managers-on-Duty and Hosts of the appointment. If the site visit is scheduled during a service, notify all staff at pre-shift .
2. During visit:



- a. Upon vendor arrival, Host or Manager-on-Duty must check that the vendor is wearing required safety equipment (mask, new gloves) before entering.
 - b. If the vendor is not wearing appropriate safety equipment, the vendor should wait at the entrance while the Manager retrieves a set of safety equipment (mask, gloves, face shields, etc.) for vendor use.
 - c. The Safety Manager will administer a temperature check using a contactless thermometer. Any vendor showing a temperature of over 100.4°F (38°C) will be asked to leave the restaurant.
 - d. Log vendor name, arrival time, and clearance of temperature check. Do not log the exact temperature of the vendor.
 - e. Manager should escort the vendor to the job site.
 - f. Check in with the contractor/technician on completion of visit if the manager is unable to monitor the entire visit.
3. Upon completion of visit:
- a. Ensure the work area has been cleaned and disinfected.
 - i. Discard disposable utensils for food or beverage tastings.
 - b. Vendors must properly dispose of used gloves, wash their hands, and exit the restaurant.
 - c. Manager should log the vendor's departure time.
4. Food and Beverage Representatives:
- a. All beverage representatives must have an existing appointment with a manager-on-duty. Policies on setting up in person meetings, tasting, or deliveries should be shared with all vendors ahead of time.
 - b. Upon arrival, representatives should check in at the designated meeting area
 - c. Host will ensure that the visitor is wearing appropriate safety equipment and ask for confirmation of an existing appointment. If the visitor arrives unannounced without an appointment, the Host should follow established protocol on handling drop-in visitors.
 - i. If this visit occurs during peak business hours, the visitor should be given general contact info and be asked to leave and set up an appointment for a future time.
 - ii. Appointments should only be set for closed or slow hours of business.
 - d. If the visitor has a scheduled appointment, the host will take the visitor's temperature then encourage them to wait for the meeting organizer in the designated waiting area.
 - e. The Host should notify the Beverage Manager, Sommelier, Manager-on-Duty that their appointment has arrived.
 - f. Beverage representatives should not take partake in in-house tastings with beverage managers. Clean samples should be dropped off for the



Beverage Manager to taste safely so that masks don't have to be needlessly removed.

- i. Beverage samples must follow proper [Receiving Deliveries](#) procedures.
 - g. Beverage reps will be subject to any applicable safety equipment and distancing protocols set forth by the establishment.
5. Non-Scheduled Employees Dropping By:
- a. Picking Up Paychecks
 - i. Managers should provide staff members with an appropriate window of time to acquire their physical paycheck. Window of time is determined within a timeframe that does not interfere with peak levels of service.
 - ii. If a staff member needs to pick up their check outside that time frame, they must email management and ask for permission.
 - iii. Once employees arrive on site to pick up their check, managers should ensure that they are wearing appropriate safety equipment before entering the premises.
 - iv. Employees should wait in a specified waiting area at the front of the restaurant, while 6 feet apart from one another, in order to prevent having to walk through the restaurant to the office.
 - v. The manager-on-duty should bring the employee's check to the waiting area and the employee should leave the premises.
 - vi. Encourage direct deposit and paperless pay stubs as much as possible. However, you cannot require electronic deposit and employees must have access to print out the pay stub on a company computer while at the restaurant and on company time (in NY and CA).
 - b. Picking Up Personal Items
 - i. Staff is encouraged to pick up personal items at the beginning and end of their shifts.
 - ii. Employees are discouraged from storing personal items on property, even in locker rooms, as all areas will be fully sanitized and cleaned after every service.
 - iii. If a staff member must come on property on a day when they are not scheduled, they must make an appointment with Management.
 - iv. Staff can make an appointment with Management either by email or phone. Staff should not expect to visit during peak business hours.
 - c. Dining
 - i. Employees must make advance reservations in order to dine in a Momofuku restaurant.



- ii. Employees dining should follow the Dine-In Steps of Service SOP and be limited to the flow patterns and policies all guests in the restaurant are asked to follow.
6. All Other Visitors
 - a. All visitors without a pre-existing appointment or reservation may not be permitted inside the restaurant. This includes friends of employees, former employees, industry colleagues, and other passersby.
 - b. All individuals entering the restaurant must have their temperature checked.

Supporting Materials (Logs, Signage, Training & Locations, etc)

- Vendor Visit Logs (ideally digital to enhance information security)
- Messaging and forms for vendors to notify of new policies & ask for assurances
- Momofuku Dining Program Policy (found in Employee Handbook)

Accountability (how the SOP will be enforced/managed)

- Enforced by the Manager on Duty or Manager than arranged visit.

Sources

- [CDC Guidelines for Cleaning, Sanitizing, Disinfecting](#)



Asunto:	PROVEEDORES DE SERVICIOS EXTERNOS Y VISITANTES EN EL SITIO		
Dept.:	Operaciones	Revisiones:	Publicado
Fecha de la versión:	15 de junio de 2020	Páginas:	6

Propósito

El propósito de esta política es desglosar los puntos críticos de control del personal y los contaminantes externos que podrían ser introducidos en las instalaciones a través de proveedores externos técnicos, representantes de ventas y cualquier otro visitante que NO sea personal de entrega. Abordamos el protocolo de entrega en un documento aparte.

Política

1. Definición de proveedores de servicios externos:
 - a. Mantenimiento preventivo (mantenimiento de equipos, limpieza de las líneas de bebidas, limpieza de la campana, etc.)
 - b. Llamadas de servicio ad hoc (sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado [Heating, Ventilation and Air Conditioning, HVAC], equipos de cocina, impresora, etc.)
 - c. Reuniones de representantes de ventas de alimentos y bebidas
 - d. Todos los demás visitantes en el sitio que no sean empleados ni estén comiendo en el restaurante
2. Informe a los proveedores acerca del protocolo de visitas de proveedores con anticipación.
 - a. Envíe un correo electrónico a todos los proveedores de servicios para informarles de los procedimientos de seguridad mejorados. Reciba garantías y reconocimiento de las políticas de salud y seguridad recién implementadas antes de programar una cita.
 - b. Los proveedores y los técnicos deben aceptar y reconocer lo siguiente:
 - i. Un empleado medirá la temperatura con un termómetro sin contacto en la frente tras la llegada del proveedor.
 1. Los proveedores que muestren síntomas visibles no tienen permitido ingresar en el sitio.
 - ii. Se registrarán los nombres de los proveedores y los horarios de llegada para facilitar el rastreo de contactos, si es necesario.
 - iii. Los proveedores deben llegar durante un período de tiempo preestablecido. Cualquier demora debe comunicarse al gerente de turno.
 - iv. Los proveedores deben llegar al sitio usando una mascarilla facial.

- v. Se pedirá a los proveedores que se laven las manos y se coloquen un par de guantes limpio proporcionado por el restaurante al llegar.
- c. Representantes de alimentos y bebidas
 - i. Todos los representantes de alimentos y bebidas que ofrezcan degustaciones deben tener reuniones preexistentes programadas con el gerente de turno.
- 3. Puntos críticos de control
 - a. Limite las visitas que no sean esenciales de proveedores externos.
 - b. Solo deben programarse visitas para horarios no operativos o de poco tráfico a fin de garantizar las pautas de distanciamiento social y capacidad adecuada.
 - c. Especifique un período de tiempo de llegada limitado para reducir la posible exposición.
 - d. Limite el contacto con el proveedor y cumpla con las pautas de distanciamiento social.
 - e. Desinfecte el área de trabajo o el área de reunión antes y después de la visita al sitio.
 - i. Consulte el [POE de limpieza, higiene y desinfección](#) para conocer las pautas de desinfección correcta de superficies.
 - f. Al ofrecer agua a los visitantes (¡seguimos en el negocio de la hospitalidad después de todo!), utilice vasos descartables de un solo uso y deséchelos después de cada uso.
 - g. Si el visitante usa el baño durante su visita, el gerente que organizó la visita o la reunión es responsable de desinfectar todas las superficies de contacto con las que se encontró el visitante.

Equipos/Herramientas necesarios:

Considere nuevos equipos/cambios en el espacio físico que puede ser necesario adquirir, como los siguientes:

- Tabla sujetapapeles y carpeta para los registros de visitas de proveedores
- Toallas de papel desechables
- Cubo de basura
- Dispensador de desinfectante en las salidas
- Pulverizador para desinfectante
- Pulverizador con bomba para el desinfectante de superficies grandes (comedor/cocina al final del día)
- Toallitas desinfectantes (compradas o caseras)

Procedimiento:

1. Organice la reunión o la visita al sitio
 - a. Confirme los siguientes detalles con el proveedor de servicios:



- i. Motivo/propósito de la visita
 - ii. Hora de llegada y partida
 - iii. Duración estimada de la visita
 - iv. Ubicación de registro al llegar designada (esta debe ser, preferentemente, el punto de ingreso del empleado)
 - b. Comunicación con el proveedor
 - i. Confirme que el proveedor haya recibido y reconoce los procedimientos de seguridad mejorados.
 - ii. A medida que se acerque el período de tiempo programado, haga un seguimiento con el proveedor para garantizar que llegue puntual. El proveedor
 - c. Comunicación con el equipo
 - i. Confirme la fecha y la hora de la visita y agregue detalles a un calendario de gerentes compartido.
 - ii. El día de la visita del proveedor, notifique a todos los gerentes de turno y los anfitriones acerca de la cita. Si la visita al sitio está programada durante un servicio, notifique a todo el personal en la reunión previa al turno.
2. Durante la visita:
 - a. Tras la llegada del proveedor, el anfitrión o el gerente de turno debe verificar que el proveedor esté usando el equipo de seguridad obligatorio (mascarilla, guantes nuevos) antes de ingresar.
 - b. Si el proveedor no está usando el equipo de seguridad adecuado, este debe esperar en la entrada mientras el gerente busca un conjunto de equipos de seguridad (mascarilla, guantes, protectores faciales, etc.) para que use el proveedor.
 - c. El gerente de Seguridad medirá la temperatura utilizando un termómetro sin contacto. A todo proveedor que muestre una temperatura de más de 100.4 °F (38 °C) se le pedirá que abandone el restaurante.
 - d. Registre el nombre del proveedor, la hora de llegada y la autorización de medición de temperatura. No registre la temperatura exacta del proveedor.
 - e. El gerente debe acompañar al proveedor hasta el lugar de trabajo.
 - f. Póngase en contacto con el contratista/técnico sobre la finalización de la visita si el gerente no puede controlar toda la visita.
3. Después de finalizar la visita:
 - a. Asegúrese de que el área de trabajo haya sido limpiada y desinfectada.
 - i. Deseche los utensilios descartables de las degustaciones de alimentos o bebidas.
 - b. Los proveedores deben desechar correctamente los guantes usados, lavarse las manos y salir del restaurante.
 - c. El gerente debe registrar la hora de partida del proveedor.

4. Representantes de alimentos y bebidas:
 - a. Todos los representantes de bebidas deben tener una cita existente con un gerente de turno. Las políticas sobre organizar reuniones en persona, degustaciones o entregas deben compartirse con todos los proveedores con anticipación.
 - b. Al llegar, los representantes deben registrarse en el área de reunión designada.
 - c. El anfitrión se asegurará de que el visitante esté usando el equipo de seguridad adecuado y solicitará la confirmación de una cita existente. Si el visitante llega sin previo aviso y sin cita, el anfitrión debe seguir el protocolo establecido sobre el manejo de los visitantes que se presentan sin cita previa.
 - i. Si esta visita se produce durante horas de trabajo pico, se debe proporcionar al visitante información de contacto general y se le debe solicitar que se retire y programe una cita para más adelante.
 - ii. Solo deben programarse citas para horas de trabajo de menos afluencia o cuando el restaurante esté cerrado.
 - d. Si el visitante tiene una cita programada, el anfitrión medirá la temperatura del visitante y, luego, le indicará que espere al organizador de la reunión en el área de espera designada.
 - e. El anfitrión debe notificar al gerente de Bebidas, al sommelier o al gerente de turno que su cita ha llegado.
 - f. Los representantes de bebidas no deben participar en las degustaciones internas con los gerentes de Bebidas. Se deben dejar muestras limpias para que el gerente de Bebidas deguste de manera segura, de modo que no se tengan que quitar las mascarillas innecesariamente.
 - i. Para las muestras de bebidas, se deben seguir los procedimientos correctos de [Recepción de entregas](#).
 - g. Los representantes de bebidas estarán sujetos a los protocolos de distanciamiento y equipos de seguridad vigentes que disponga el establecimiento.
5. Empleados no programados que pasan sin avisar:
 - a. Recoger los cheques de pago
 - i. Los gerentes deben proporcionar a los miembros del personal un período de tiempo adecuado para adquirir el cheque de pago físico. El período de tiempo se determina en un plazo que no interfiere en los niveles de servicio pico.
 - ii. Si un miembro del personal necesita recoger su cheque fuera de ese plazo, debe enviar un correo electrónico a la gerencia y pedir permiso.



- iii. Cuando los empleados lleguen al sitio para recoger el cheque, los gerentes deben asegurarse de que estén usando el equipo de seguridad adecuado antes de ingresar a las instalaciones.
 - iv. Los empleados deben esperar en un área de espera especificada en el frente del restaurante, a 6 pies de distancia entre sí, para evitar tener que pasar por el restaurante hacia la oficina.
 - v. El gerente de turno debe llevar el cheque del empleado al área de espera y el empleado debe abandonar las instalaciones.
 - vi. Aliente el depósito directo y los recibos de pago electrónicos tanto como sea posible. Sin embargo, no puede exigir el depósito electrónico y los empleados deben tener acceso a imprimir el recibo de pago en una computadora de la compañía mientras estén en el restaurante y en su horario de trabajo para la compañía (en Nueva York y California).
- b. Recoger artículos personales
- i. Se alienta al personal a recoger los artículos personales al comienzo y al final de sus turnos.
 - ii. Se desalienta a los empleados a guardar los artículos personales en la propiedad, incluso en los vestuarios, ya que todas las áreas serán totalmente desinfectadas y limpiadas después de cada servicio.
 - iii. Si un miembro del personal debe venir a la propiedad un día en que no tiene un turno programado, debe concertar una cita con la gerencia.
 - iv. El personal puede concertar una cita con la gerencia por correo electrónico o por teléfono. El personal no debe esperar realizar la visita durante horas de trabajo pico.
- c. Comer en el restaurante
- i. Los empleados deben hacer reservas por adelantado para comer en un restaurante Momofuku.
 - ii. Los empleados que comen en el restaurante deben seguir el POE de pasos del servicio para comer en el restaurante y deben estar limitados a las políticas y los patrones de circulación que se solicita cumplir a todos los clientes del restaurante.
6. Todos los demás visitantes
- a. Todos los visitantes sin reserva o cita preexistente no tienen permitido ingresar al restaurante. Esto incluye amigos de los empleados, exempleados, colegas de la industria y otros transeúntes.
 - b. Se debe medir la temperatura de todas las personas que ingresen al restaurante.

Materiales de apoyo (registros, letreros, capacitación y ubicaciones, etc.)



- Registros de visitas de proveedores (idealmente, digitales para mejorar la seguridad de la información)
- Mensajes y formularios para proveedores a fin de notificar acerca de nuevas políticas y solicitar garantías
- Política del programa de comidas en el restaurante de Momofuku (se encuentra en el Manual del Empleado)

Responsabilidad (cómo se aplicará/administrará el POE)

- Aplicación a cargo del gerente de turno o del gerente que organizó la visita.

Fuentes

- [Guías de limpieza, higiene y desinfección de los CDC](#)