

Subject :	<b>TAKEOUT STEPS OF SERVICE</b>		
Dept :	Operations	Revision(s):	Published
Version Dated :	July 16th, 2020	Pages:	7

## Purpose

The purpose of this policy is to outline necessary operating procedures for take-out and food delivery to ensure that precautions are being taken to eliminate any chance of contamination between vendors, guests and staff.

## Policy

1. The process of picking up orders for take-out or to be delivered should be executed with minimal contact and while complying with social distancing guidelines.
2. Orders should be placed with advance notice and pickup times designated to avoid crowding of pickup areas.
3. Staff are required to wear safety equipment & maintain social distancing standards inside and outside of the establishment.
4. All staff are expected to be trained to comply with the health code as it pertains to normal food safety and take additional steps necessary to prevent the risk of spreading COVID-19.

## Equipment/Tools Needed

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

- Warming Cabinets and Low Boys for holding orders pending pick-up
- Table(s) and space for safe order exchange with guest
- Premade stickers or label printer sheets to label containers & seal takeout bags
- Packing cards with blank space for operators to include safe handling, reheating, and "prepared by" information
- Platform for taking orders online and contact free payment
- EPA-approved disinfectants and disinfecting wipes or spray at the packing station

## Procedure

1. Processing Orders
  - a. Upon staff arrival hands should be immediately washed and all high-touch hard surfaces/ food prep stations should be disinfected and sanitized.
  - b. BOH employees should be spaced apart at different areas in the kitchen to adhere to social distancing measures.

- i. Menus should be modified to be conducive to this type of structure in the kitchen.
    - ii. Stations should be stocked ahead of time with all necessary packaging and labels to ensure that cooks can execute and package dishes assigned to their stations completely.
  - c. All orders for the day will be reviewed, printed and posted in advance. All necessary mise should be gathered and placed on stations ahead of time as scheduled by Manager on Duty, or otherwise items will be distributed by the Kitchen Runner.
  - d. Orders will be fired to the kitchen as prep time allows. Any pre-prepared items should be stored in an appropriate warming cabinet or fridge that only the order Packager will access to complete orders.
  - e. Any add on items or beverages will be highlighted on each order and packaged ahead of time, labeled, sanitized and placed near the final packaging station for direct access without additional employee contact.
  - f. A note/markings should be made on any order involving the sale of alcohol to signify that the employee handing off the order must check for ID to confirm legal drinking age of 21.
2. Preparing Orders
- a. All employees are required to wear gloves to avoid direct bare-hand contact with ready to consume foods or food contact surfaces.
  - b. To the greatest extent possible, cooks should be able to execute to-go dishes from start to finish at one station, boxing with the mise at their station before it is passed off for bagging.
    - i. Only finished sealed food should move on to the checking and bagging station.
    - ii. Boxed food that has been sealed by cooks should not be reopened again for any reason.
  - c. Cooks should place food ready to be packed in a designated window where it is able to be picked up by the Packager (typically the Expeditor). Discourage cooks directly handing food to the Packager, maintain social distancing standards between staff to the greatest possible extent.
3. Packaging, Bagging & Checking Order
- a. Packaging Order Items:
    - i. Pre-printed labels for each menu item should be available on the station of the cook who is responsible for preparing and boxing up those items. As soon as each item is packaged, the sticker should be applied to signify the dish is complete. At this point the container should not be reopened.
      - 1. Any modifications should have stickers available that should be applied by the cook to confirm appropriate modifications or substitutions have been made.

- ii. Once the components of an order are packaged and sealed, the items leave the kitchen station and move to the packaging and order checking station. All individual boxed and sealed components are checked by designated Packager against the order, given a final wipe down with a towel with disinfectant, and placed into the appropriately labeled/numbered to-go bag for pick up.
    - 1. All take-out orders will have the order confirmation # and the guest last name clearly displayed to avoid any confusion or need to reopen any package and check that it is the correct order.
    - 2. Any documents including instructions on safe handling, reheating, transferring plating to guest owned plates or tupperware, or other information should also be included in the order before it is sealed and marked as complete.
  - iii. To-go bags will be stapled closed by Packager with all order information visible and clearly facing outwards for efficient retrieval of orders.
    - 1. If necessary, keep an additional warming cabinet available for completely packaged orders that can be held warm should the pick-up window be delayed by the guest. Only the Packager should be able to place orders in the cabinet and retrieve them when the guest has arrived.
  - iv. If any add-on items are to be included in the order, such as beverages, they should be organized and packaged ahead of time and placed, labeled with additional copy of order attached, in the low-boy or walk-in nearest to where the final order packaging is taking place. This will allow the Packager to retrieve additional items easily without opening a package to complete any order or travel through unnecessary space.
    - 1. These orders should follow the same food packaging protocol of being disinfected, placed in a bag, sealed and labeled with order information to clearly identify each order.
- b. Document who prepared each meal.
- i. A card will be included in every take-out order with a template to be filled out. The card will have restaurant designed messaging, as well as a space for the name of the Cook(s) who prepared the items, the Packager who assembled the order, the date & time the order was packaged, and any reheating instructions. The card should have a manager note/stamp saying the employees working have been assessed as in good health and able to work by

management. This card will be included along with the full order receipt in the take-out bag/box.

- ii. A duplicate of the take-out order will be signed off on by the same Packager with his/her name, Cook(s) name(s), time & date. All orders for the day will be logged for record keeping purposes.

#### 4. Line Management

- a. Venue should assign a rigid pick up time when the order is placed online. Give a grace period between pick up times to avoid any overlap.
  - i. Discourage taking orders in person to avoid crowds.
- b. When guests arrive for pick up, there should be a clearly marked space for guests to wait for their order. Markings or signs should be placed outside the entry, 6 feet apart so that if more than one guest is present, they can practice safe distancing.
- c. To avoid forming a line, call, text, or email your guest to notify them that their order is ready and to come to the set pick up location.
  - i. Food should not be held longer than 4 hours when waiting to be picked up. If held for longer than 4 hours, the order must be discarded.
  - ii. Make sure to not message several guests at once unless you have clear markers in place for safe distancing while guests wait for their order.
  - iii. If you notice crowding, intervene. Politely ask guests to respect CDC and government guidelines. Maintain open communication with guests to eliminate confusion or crowding.

#### 5. Handoff to Guests/Couriers

- a. Instructions for pick up practices should be communicated to guests at the time the order is placed via confirmation email or through the ordering platform.
  - i. Additional postings should be made on your website or social media page outlining take-out instructions and procedures.
  - ii. Notify guests that safety precautions such as masks are required in order to receive service. Guests must be wearing face coverings when not seated at their dining table.
  - iii. Hand sanitizer should be easily accessible for guests in all restaurants at the point of pick-up
- b. Offer both in-store pickup and curbside delivery (*i.e.* employees wearing safety equipment will deliver bagged items curbside to customers/couriers and place directly into trunks) where possible.
  - i. Employees must wear gloves when passing takeout orders to guests and couriers.
- c. A table or barrier should be placed at the restaurant entrance where the line is marked to keep people from entering the space. Any door where

the barrier is placed should be propped open to avoid anyone touching a door handle.

d. Checking ID for Alcohol Purchases

- i. For any order involving the sale of alcohol as highlighted on the order slip, the employee should ask the guest to place his or her ID on the table (or hold it out with their arm extended). After the guest has stepped back, the employee can approach with the order, check the ID for legal drinking age without touching it, and leave both the ID and order on the table for the guest to retrieve.

6. Payment Process

a. Contactless payment should be enforced whenever possible.

- i. If existing systems permit, credit card information should be safely secured when the order is placed to be processed online in advance or once the order has been completed to avoid the need for a payment transaction on site.
- ii. A copy of the payment process should be provided in the form of a receipt emailed to the guest or included in the order.

b. If online payment transactions are not possible, a chip processor should be placed at point of order pickup that is guest facing to avoid the employee handling guest payment. The employee processing payment should have the total rung up before instructing the guest to step forward to insert their payment so that an appropriate 6 feet distance can be kept.

- i. The employee should be wearing gloves to handle any payment.
- ii. Any payment stations should be wiped down and disinfected before and after each use.
- iii. If signatures are required for CC payment, provide guests with pens that have been cleaned and disinfected. There should be a marked cup for clean vs. dirty pens to ensure pens are not reused between signatures.
- iv. Restaurant operators should encourage guests to use cashless and contactless payment methods. In the event that a guest prefers to pay with cash, use a designated tray to instruct guests to place cash onto. Once the guest has stepped away to a safe distance, the employee can collect the cash and confirm payment is correct or create change as needed to be placed back onto the cash tray.
  1. Cash tray should be clearly labeled and sanitized after each use.
  2. Once cash has been handled, the employee must take off their gloves, wash their hands, and put on a new pair of

gloves before retrieving the guest's order and placing it at the designated pickup station for the guest to take.

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

- Labels and stickers for item labeling
- Cards for guest orders that relay safety best practices & accountability details
- Take Out Orders Log for record keeping (order #, employees, date/time)
- Signage for guest pick up instructions to ensure sure safe distancing
- Predetermined location(s) in dining room, entryway, or curb-side where orders will be picked up by guests
- Contactless payment through third party processor or Authorization Form

### **Accountability (how the SOP will be enforced/managed)**

- Safety Manager is responsible for enforcing all standard operating procedures and offering assistance where needed to make sure standards are being met.
- All employees are expected to know the outlined procedures and are responsible for adhering to them. Appropriate disciplinary actions will be carried out by management if employees are caught deviating from policy.
- Employees must sign off to confirm that they have received the appropriate safety training.

### **Sources:**

- [LA County DOH Recommendations for Food Facilities](#)
- [CDC Guidance for Small Businesses](#)
- [FDA Best Practices for Restaurants Take-Out/Delivery Services](#)
- [OSHA.gov Preparing Workplaces for COVID-19](#)
- [SNHD COVID-19 Guidance](#)



Asunto:	<b>PASOS DEL SERVICIO DE COMIDA PARA LLEVAR</b>		
Dept.:	Operaciones	Revisiones:	Publicado
Fecha de la versión:	15 de junio de 2020	Páginas:	7

## Propósito

El propósito de esta política es describir los procedimientos operativos necesarios del servicio de comida para llevar y la entrega de comida a fin de garantizar que se tomen precauciones para eliminar cualquier posibilidad de contaminación entre los proveedores, los clientes y el personal.

## Política

1. El proceso de recogida de pedidos para llevar o para entregarse se debe realizar con contacto mínimo y en cumplimiento de las pautas de distanciamiento social.
2. Los pedidos se deben hacer con aviso previo y en los horarios de recogida designados para evitar la acumulación de personas en las áreas de recogida.
3. El personal debe utilizar equipos de seguridad y cumplir con las normas de distanciamiento social dentro y fuera del establecimiento.
4. Se espera que todo el personal esté capacitado para cumplir con el código de salud en cuanto a la seguridad normal de los alimentos y que tome otras medidas necesarias para evitar el riesgo de propagación de la COVID-19.

## Equipos/Herramientas necesarios

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

- Gabinetes de calentamiento y refrigerador debajo de mostrador para mantener los pedidos que esperan ser recogidos
- Mesas y espacio para un intercambio de pedidos seguro con el cliente
- Hojas impresas de etiquetas o pegatinas ya hechas para etiquetar los recipientes y sellar las bolsas de comida para llevar
- Tarjetas de empaquetado con espacio en blanco para que los administradores incluyan información de manipulación segura, recalentamiento y sobre quién preparó
- Plataforma para tomar pedidos en línea y pago sin contacto
- Desinfectantes y toallitas desinfectantes o pulverizador aprobados por la Agencia de Protección Ambiental (Environmental Protection Agency, EPA) en la estación de empaquetado

## Procedimiento



## 1. Procesamiento de pedidos

- a. Tras la llegada del personal, se deben lavar las manos de inmediato y todas las superficies duras de alto contacto/estaciones de preparación de alimentos se deben desinfectar y esterilizar.
- b. Los empleados del área de cocina deben estar separados en diferentes áreas de la cocina para cumplir con las medidas de distanciamiento social.
  - i. Los menús deben modificarse para contribuir a este tipo de estructura en la cocina.
  - ii. Las estaciones se deben abastecer con anticipación con todos los envoltorios y las etiquetas necesarios para garantizar que los cocineros puedan realizar y empaquetar completamente los platos asignados a sus estaciones.
- c. Todos los pedidos del día serán revisados, impresos y publicados con anticipación. Todos los ingredientes y los utensilios necesarios se deben reunir y colocar en las estaciones con anticipación según lo programado por el gerente de turno o, de lo contrario, el ayudante de cocina distribuirá los elementos.
- d. Los pedidos se comunicarán a la cocina según permita el tiempo de preparación. Los productos preparados anteriormente deben almacenarse en un refrigerador o un gabinete de calentamiento adecuado al que solo accederá el empaquetador de pedidos para completarlos.
- e. Las bebidas o los productos adicionales se resaltarán en cada pedido y se empaquetarán con anticipación, etiquetarán, desinfectarán y colocarán cerca de la estación de empaquetado final para que haya acceso directo sin contacto adicional de empleados.
- f. Se debe hacer una nota/marca en todo pedido que incluya la venta de alcohol para indicar que el empleado que entrega el pedido debe comprobar la identificación a fin de confirmar la edad legal para beber de 21 años.

## 2. Preparación de pedidos

- a. Todos los empleados deben usar guantes para evitar el contacto directo de las manos desnudas con los alimentos listos para consumir o las superficies de contacto con alimentos.
- b. En la mayor medida posible, los cocineros deben poder realizar los platos para llevar de principio a fin en una estación, y empaquetarlos con los elementos en su estación antes de que los pasen para colocarlos en una bolsa.
  - i. Solo los alimentos sellados terminados deben pasar a la estación de revisión y embolsado.



- ii. Los alimentos en caja que sellaron los cocineros no deben volver a abrirse por ningún motivo.
    - c. Los cocineros deben colocar los alimentos listos para ser empaquetados en una ventanilla designada donde el empaquetador (por lo general, el expedidor) pueda recogerlos. Desaliente la entrega directa de alimentos de los cocineros al empaquetador; cumpla con las normas de distanciamiento social entre el personal en la mayor medida posible.
- 3. Empaquetado, embolsado y revisión de pedidos
  - a. Empaquetado de los productos del pedido:
    - i. Debe haber etiquetas preimpresas para cada producto del menú en la estación del cocinero que es responsable de preparar y empaquetar esos productos. Apenas esté empaquetado cada producto, se debe colocar la pegatina para indicar que el plato está completo. En este momento, el recipiente no debe volver a abrirse.
      - 1. Debe haber pegatinas disponibles para las modificaciones, que debe colocar el cocinero para confirmar que se realizaron las modificaciones o las sustituciones correspondientes.
    - ii. Una vez que los componentes de un pedido están empaquetados y sellados, los productos abandonan la estación de cocina y pasan a la estación de empaquetado y revisión de pedidos. El empaquetador designado revisa todos los componentes en cajas y sellados individuales con respecto al pedido, los limpia por última vez con una toalla con desinfectante y los coloca en la bolsa para llevar con la etiqueta/el número correspondiente para ser recogida.
      - 1. Todos los pedidos para llevar exhibirán de manera clara el número de confirmación de pedido y el apellido del cliente para evitar cualquier confusión o la necesidad de volver a abrir un paquete y comprobar que sea el pedido correcto.
      - 2. También se deben incluir en el pedido antes de sellarlo y marcarlo como completo algunos documentos, como las instrucciones sobre la manipulación segura, el recalentamiento, cómo pasarlo a los platos o recipientes del cliente, u otra información.
    - iii. El empaquetador cerrará las bolsas para llevar con una engrapadora con toda la información del pedido visible y mirando hacia afuera claramente para facilitar la búsqueda de los pedidos.
      - 1. Si es necesario, mantenga un gabinete de calentamiento adicional disponible para los pedidos empaquetados por



completo que se pueden mantener calientes en caso de que el cliente retrase la ventanilla de recogida. Solo el empaquetador debe poder colocar los pedidos en el gabinete y buscarlos cuando el cliente haya llegado.

- iv. Si se incluirán productos adicionales en el pedido, como bebidas, se deben organizar y empaquetar con anticipación y colocar, etiquetados con una copia adicional del pedido anexada, en el bajomostrador refrigerado o la cámara frigorífica más cercanos al lugar en que se lleva a cabo el empaquetado final del pedido. Esto permitirá que el empaquetador busque los productos adicionales fácilmente sin abrir un paquete para completar un pedido o atravesar espacios innecesarios.

- 1. Estos pedidos deben seguir el mismo protocolo de empaquetado de alimentos de ser desinfectados, colocados en una bolsa, sellados y etiquetados con la información del pedido para identificar claramente cada pedido.

- b. Documente quién preparó cada comida.

- i. Se incluirá una tarjeta en cada pedido para llevar con una plantilla que debe llenarse. La tarjeta tendrá mensajes diseñados por el restaurante, así como un espacio para el nombre de los cocineros que prepararon los productos, el empaquetador que armó el pedido, la fecha y la hora en que el pedido fue empaquetado, y cualquier instrucción de recalentamiento. La tarjeta debe tener una nota/un sello de un gerente que diga que la gerencia evaluó a los empleados que están trabajando para comprobar que estén en buen estado de salud y puedan trabajar. Esta tarjeta se incluirá junto con el recibo del pedido completo en la bolsa/la caja de comida para llevar.
  - ii. El mismo empaquetador firmará una copia del pedido para llevar, que incluirá su nombre, el nombre de los cocineros, y la fecha y la hora. Se registrarán todos los pedidos del día para fines de mantenimiento de registros.

#### 4. Gerencia de línea

- a. El lugar debe asignar un horario de recogida inflexible cuando se realiza el pedido en línea. Brinde un período de gracia entre los horarios de recogida para evitar superposiciones.
  - i. Desaliente la toma de pedidos en persona para evitar multitudes.
- b. Cuando llegan los clientes a recoger, debe haber un espacio marcado claramente para que esperen su pedido. Se deben colocar marcas o señales fuera de la entrada, con 6 pies de separación de manera que si hay más de un cliente presente, pueden ejercer una distancia segura.



- c. Para evitar que se forme fila, llame o envíe un mensaje de texto o de correo electrónico al cliente para notificarle que el pedido está listo y que vaya al lugar de recogida establecido.
  - i. Los alimentos no deben conservarse más de 4 horas cuando se espera que los recojan. Si se conservan durante más de 4 horas, el pedido debe desecharse.
  - ii. Asegúrese de no enviar mensajes a varios clientes a la vez, a menos que tenga marcadores claros para mantener una distancia segura mientras esperan su pedido.
  - iii. Si observa acumulación de personas, intervenga. Pida amablemente a los clientes que respeten las pautas del gobierno y de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC). Mantenga una comunicación abierta con los clientes para evitar confusiones o acumulación de personas.
5. Entrega a los clientes/repartidores
  - a. Se deben comunicar a los clientes las instrucciones de las prácticas de recogida en el momento en que se realiza el pedido, a través del correo electrónico de confirmación o la plataforma de pedidos.
    - i. Se deben hacer publicaciones adicionales en el sitio web o la página de redes sociales para describir las instrucciones y los procedimientos del servicio de comida para llevar.
    - ii. Notifique a los clientes que las precauciones de seguridad, como las mascarillas, son obligatorias para recibir el servicio. Los clientes deben usar mascarillas faciales cuando no estén sentados en la mesa del comedor.
    - iii. Los clientes deben tener fácil acceso a desinfectante para manos en todos los restaurantes en el punto de recogida.
  - b. Ofrezca tanto recogida en la tienda como entrega en la acera (*es decir*, empleados con equipos de seguridad entregarán los productos en bolsas en la acera a los clientes/repartidores y los colocarán directamente en el maletero), cuando sea posible.
    - i. Los empleados deben usar guantes al pasar pedidos de comida para llevar a los huéspedes y mensajeros.
  - c. Se debe colocar una mesa o una barrera en la entrada del restaurante donde la línea está marcada para impedir que las personas ingresen al espacio. Toda puerta donde se coloque la barrera debe mantenerse abierta para evitar que alguien toque el picaporte.
  - d. Verificación de la identificación para compras de alcohol
    - i. En el caso de los pedidos que incluyen la venta de alcohol como se resalta en la nota de pedido, el empleado debe solicitar al cliente que coloque la identificación sobre la mesa (o que la



muestre con el brazo extendido). Después de que el cliente haya retrocedido, el empleado puede acercarse con el pedido, verificar la edad legal para beber en la identificación sin tocarla, y dejar tanto la identificación como el pedido sobre la mesa para que el cliente los busque.

#### 6. Proceso de pago

- a. Se debe imponer el pago sin contacto siempre que sea posible.
  - i. Si los sistemas existentes lo permiten, la información de la tarjeta de crédito debe obtenerse de manera segura cuando se realiza el pedido para ser procesada en línea por adelantado o una vez que el pedido se haya completado a fin de evitar una transacción de pago en el sitio.
  - ii. Se debe proporcionar una copia del proceso de pago en forma de recibo por correo electrónico al cliente o incluida en el pedido.
- b. Si las transacciones de pago en línea no son posibles, debe colocarse un procesador de chip en el punto de recogida de pedidos que mire hacia el cliente para evitar que el empleado maneje el pago del cliente. El empleado que procesa el pago debe marcar el total antes de indicarle al cliente que se acerque para introducir su pago, de modo que pueda mantenerse una distancia adecuada de 6 pies.
  - i. El empleado debe usar guantes para manejar los pagos.
  - ii. Toda estación de pago se debe limpiar con un trapo y desinfectar antes y después de cada uso.
  - iii. Si se debe firmar para el pago con tarjeta de crédito, proporcione a los clientes bolígrafos que se hayan limpiado y desinfectado. Debe haber un portabolígrafos marcado para los bolígrafos limpios frente a los sucios a fin de garantizar que no vuelvan a usarse entre las firmas.
  - iv. Los administradores de los restaurantes deben alentar a los clientes a usar métodos de pago sin contacto y sin dinero en efectivo. En caso de que un cliente prefiera pagar con dinero en efectivo, use una bandeja designada para indicarle al cliente que coloque el dinero allí. Una vez que el cliente se haya alejado a una distancia segura, el empleado puede recoger el dinero y confirmar que el pago sea correcto o buscar cambio según sea necesario para volver a colocar en la bandeja de dinero en efectivo.
    1. La bandeja de dinero en efectivo debe etiquetarse de manera clara y desinfectarse después de cada uso.
    2. Una vez que se haya manipulado dinero en efectivo, el empleado debe quitarse los guantes, lavarse las manos y colocarse un par de guantes nuevo antes de buscar el



pedido del cliente y colocarlo en la estación de recogida designada para que retire el cliente.

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

- Etiquetas y pegatinas para el etiquetado de productos
- Tarjetas para los pedidos de los clientes que transmitan las mejores prácticas de seguridad y los detalles de la responsabilidad
- Registro de los pedidos para llevar para mantener un registro (número de pedido, empleados, fecha/hora)
- Letreros con instrucciones de recogida por parte del cliente para garantizar una distancia segura
- Ubicaciones predeterminadas en el comedor, la entrada o la acera donde los clientes recogerán los pedidos
- Pago sin contacto a través de un procesador externo o un formulario de autorización

### **Responsabilidad (cómo se aplicará/administrará el POE)**

- El gerente de Seguridad es responsable de hacer cumplir todos los procedimientos operativos estandarizados y ofrecer ayuda cuando sea necesario para asegurarse de que se cumplan las normas.
- Se espera que todos los empleados conozcan los procedimientos descritos y asuman la responsabilidad de cumplirlos. La gerencia aplicará medidas disciplinarias adecuadas si se descubre que los empleados se desvían de la política.
- Los empleados deben firmar para confirmar que han recibido la capacitación sobre seguridad adecuada.

### **Fuentes:**

- [Recomendaciones del DOH del condado de Los Ángeles para instalaciones de alimentos](#)
- [Orientación de los CDC para pequeñas empresas](#)
- [Mejores prácticas de la FDA para los servicios de entrega/comida para llevar de restaurantes](#)
- [OSHA.gov: Cómo preparar los lugares de trabajo para la COVID-19](#)
- [Orientación sobre la COVID-19 del SNHD](#)