## 用户需求书

**一、项目内容**

1.项目名称：广州市番禺区健康管理中心（广州市番禺区康复医院）2025-2026年临床营养科人员服务项目

2.采购人名称：广州市番禺区健康管理中心（广州市番禺区康复医院）

3.采购品目：其他服务

4.投标人必须对本项目进行整体投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

5**.**为了提高管理服务工作，本着公开、公平、公正的原则，现就广州市番禺区健康管理中心（广州市番禺区康复医院）2025-2026年临床营养科人员服务项目，以招标的方式，选定一家供应商为采购人提供膳食项目所需的岗位，完成膳食项目的工作要求。

6.项目地点：广州市番禺区沙头街禺山西路688号（广州市番禺区健康管理中心）。

**二、项目要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购内容 | 采购预算 | 服务期 |
| 广州市番禺区健康管理中心（广州市番禺区康复医院）2025-2026年临床营养科人员服务项目 | 394万元 | 自签订合同之日起一年 |

**三、服务要求**

1.中标人负责按照采购人的要求进行招聘、笔试、面试、体检，按照采购人的标准进行政审工作，办理员工入离职手续、社会保险、公积金、计生管理等各类劳动用工手续；

2.中标人得为本项目配备足够的管理人员以及项目负责人，项目团队必须遵照公司制度与采购人要求进行严格管理。

3.中标人负责外包人员的社会保险缴纳和薪酬福利的发放等。

4.中标人所提供的服务人员必须持健康证上岗。

5.中标人须建立完整的管理制度，主要包括但不限于厨房纪律、厨房出品制度、清洁卫生制度、员工考勤休假制度、食堂设施设备使用维护制度、技术业务考核制度、厨房会议制度、厨房日常工作检查制度等。

6.中标人应安排专人跟进项目，及时按合同约定招聘符合岗位需求、有行业服务经验的服务人员上岗，满足采购人服务需求，如招聘服务人员工作质量不达标，采购方有权要求中标人换人。

**四、人员要求**

为了完成膳食项目服务工作，包括但不限于配置不少于40人的服务团队便于完成相关的工作开展，具体的人员要求如下：

1. 人员要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 序号 | 岗位名称 | 人数 | 工作职责及要求 | 工作内容（以下具体工作内容以采购人安排为准） |
| 点 心 部 | 1 | 点心主管 | 1 | 点心主管岗位职责1、紧守岗位的工作与协助中餐总厨、经理和监督点心部主要运作，做好部门的考勤工作。2、负责点心部各有关工作和点心工作人员的日常工作。3、让点心部师傅受到充分培训，使之清晰了解各项规章制度和工作程序，对他们进行食品学问的提高和卫生等培训义务，努力提高技术水平。4、留意点心部的食品和原料的质量、保质期等，是点心部食品安全和消防安全的第一责任人。5、妥当处理剩余食品和原料，在适量备货前提下努力减低成本｛综合毛利率在50%｝6、重视个人与点心部成员的卫生和仪表，检查并使之保持恪守时间、良好仪表、规范着装。7、依据楼面通知做好点心食品预备工作。8、留意点心部相关区域的卫生工作和冰箱、冷库的定时清洁。9、检查点心部使用设备所在位置，使用状况以及日常修理状况，准时报修并制定足够预防措施，防止餐厅财物遗失或损坏。10、确保全部的食品预备和供应完全符合餐厅标准。11、与点心部人员建立和改善有效的联系。12、以身作则执行餐厅与部门的各项规章制度。13、执行上级的指令，在工作需要时执行其它的工作要求：男，50岁以下 | 1、计划一天的工作内容。2、安排好人员轮休，支配工作划分。3、督导并检查开餐前的预备工作，检查点心部的设备是否处于完好状态。4、检查各岗位工作状况，做好开餐前的备料工作。5、指导并监督各岗位。6、进行餐后工作检查。7、总结每一天来工作中所出现的问题，并汇报给上级领导。顺序：开档-验收所用原材料-餐中食品制作-补充下班次原料-收挡-清理本岗卫生-填写次日购货单-下班 |
| 2 | 插班定岗 | 1 | 主要协助熟悉各个岗位的工作要求可以顶岗其他岗位工作。要求：男，45岁以下 | 1、开市前检查点心有没有充足，做好茶市前的点心工作。检查每次档口的点心质量，坚持味道新鲜。2、保障客人可以吃到新鲜好味的点心。3、饭市前检查点心主食有没有充足，如果少了及时弥补。4、做好带头作用，要辅助师傅一起将点心做到最好，协助主管配好所有点心斤两，做到标准化出品。5、协助主管多创新的点心令客人满意。6、协助主管每天查看供应商的食材，坚持货原新鲜。7、点心部有问题及时向主管汇报。8、协助主管监督指导点心部员工的日常工作，例如：点心做到怎么样，味道的水准。9、协助主管控制好食品的成本，将损耗减到最低。10、下班前检查点心部的水电卫生。 |
| 3 | 主馅 | 1 | 主要负责点心的各类馅料制作，调好所有馅料的味道，协助主管做好所需要的工作。要求：男，40岁以下 | 1、负责和指导属下对原料的腌制和配制，要求刀工均匀。2、同点心部各岗位坚持紧密合作如：互相帮手工作，提高点心品质。3、负责腌制鲜虾仁、肉类、排骨、烧麦馅、牛肉馅、饺子馅等等的制作。4、开始前把所有馅料制作好，把味道搭配好，迎合客人口味，坚持高质水准。5、每天将所需要用的点心资料做好，配给煎炸蒸烹调制作。 |
| 4 | 主按 | 1 | 主要负责点心部按板的工作，做好包房的一切品种，保持高质量水准。要求：男，40岁以下 | 1、留意一切供应的品种馅料是否充足，如有不足即时补充或向主管汇报。2、做好各种包点、水晶皮类的品种｛如：叉烧包、奶黄包等等｝3、做好各类粉皮类点心｛如虾饺、粉果等等｝4、保持包房点心的所有质量，将出品提高水准。5、下班前搞好包房的卫生。 |
| 5 | 煎炸 | 1 | 负责点心部所有的煎炸炒品种工作。要求：男，40岁以下 | 1、开市前做好准备工作。“如：打耗油芡、叉烧芡、炸薄脆等等”2、做好煎炸工作。3、检查煎炸工作，各类芡汁是否需要补充。4、负责炸好客人吃的点心，保持一定水准。5、下班前将燃气关好，搞好煎炸档卫生清洁工作。 |
| 6 | 肠粉 | 1 | 负责肠粉的一切品种工作。要求：男，40岁以下 | 1、开市前调好肠粉浆和肠粉酱油。2、调好肠粉馅料如“叉烧、虾仁。带子、保持食品原汁原味”3、拉肠粉要保持肠粉爽滑的水平。4、下班前要关好燃气，搞好肠粉档卫生工作。 |
| 7 | 单尾 | 1 | 主要负责单尾主食工作。要求：男，40岁以下 | 1、开市前检查主食是否充足。2、如有不足向主管或副主管汇报。3、将要做的主食做好，保持主食充足供给客人享用。4、做好主食工作，保持出品稳定。5、下班前关水电燃气，搞好点心部卫生清洁工作。 |
| 8 | 熟笼 | 1 | 负责熟笼点心的一切工作。要求：男，40岁以下 | 1、开市前做好准备工作。2、准备好料头酱汁。3、蒸点心一定要蒸熟，不能过火，保持色泽和质量。4、保持熟笼出品稳定，协助煎炸、包房、馅档的工作。5、下班前要关好燃气，搞好熟笼的清洁卫生。 |
|  | 9 | 备用人员 | 2 | 负责插板其他岗位。要求：男女不限，40岁以下 | 熟悉每个岗位的操作流程，在其他岗位休息时负责顶岗工作 |
| 中 厨 部 | 1 | 头砧 | 1 | 主要负责中厨一切日常工作要求：男，30岁以下 | 1、负责每天收档、开档安全炉制。生产监督，做到人离关水电2、严格按照中厨要求安全生产3、全面负责中厨食品和原料的质量、保质期等一切工作开餐前提前准备食材腌制。4、备好料头｛如姜片、葱头、摆碟花等等｝5、餐中根据每张菜单不同配好相对应的食材，递交给炒锅或上杂制作。6、顶岗头砧休息，做好第二天计划和收货验货工作 |
| 2 | 二砧板 | 1 | 主要负责协助头砧准备当天一切准备工作。要求：男，30岁以下 | 1、开餐前提前准备食材腌制。2、备好料头｛如姜片、葱头、摆碟花等等｝3、餐中根据每张菜单不同配好相对应的食材，递交给炒锅或上杂制作。4、顶岗头砧休息，做好第二天计划和收货验货工作。 |
| 3 | 三砧板 | 1 | 主要负责协助二砧准备开档前的一切工作。要求：男，30岁以下 | 1、开餐前提前准备料头、配菜。2、餐中协助二砧根据每张菜单不同配好相对应的食材，递交给炒锅或上杂制作。3、下班前搞好切配档卫生。 |
| 4 | 三锅 | 1 | 主要负责炒、焖、烩里每天的零点和宴会菜品。要求：男，30岁以下 | 1、开市前负责协助四锅制作餐厅员工的工作餐。2、餐中负责协助二锅对炒、烩、焖的菜品制作。3、负责顶岗四锅休息。4、下班前协助四锅搞好卫生清洁。 |
| 5 | 四锅 | 1 | 主要负责零点和宴会的蔬菜的烹饪。要求：男，30岁以下 | 1、开市前负责协助制作餐厅员工的工作餐。2、餐中负责零点和宴会的蔬菜制作和炒粉炒面工作。3、下班前搞好炒锅线的卫生清洁。 |
| 6 | 烧腊 | 1 | 主要负责配合主管做好烧腊档的所有食品的制作工作。要求：男，40岁以下 | 1、开市前配合主管做好烧腊食品的准备工作。2、餐中对应菜单配好给客人。3.顶岗烧腊主管。4会所有烧腊的制作。5、下班前要关好燃气、水、电、搞好烧腊档卫生。 |
| 7 | 帮杂 | 1 | 主要协助头杂负责餐厅的一切蒸的食物的制作和煲汤炖汤工作。要求：男，30岁以下 | 1、开市前准备好当天要用酱料、蒸鱼酱油、葱丝等等。2、煲好每天要用的例汤，配好当天供应的炖汤。3、餐中根据菜单要求蒸好菜，要求不能不熟也不能过火。4、顶岗头杂工作。5、下班前搞好上杂卫生清洁。 |
| 8 | 水台师傅 | 1 | 主要负责水台的一切工作。要求：男，50岁以下 | 1、负责水台的一切工作，包括：杀鱼、起片、斩杀各种家禽类、肉类等。2、根据菜单要求制作好送中厨烹饪。3、下班前搞好水台搞好卫生清洁。 |
| 9 | 水台 | 1 | 协助水台师傅做好水台的一切工作。要求：男，45岁以下 | 1、协助水台师傅做好一切水台工作。 |
| 10 | 荷王 | 1 | 主要负责中线的一切工作。要求：男，30岁以下 | 1、主要配合炒锅提前准备所有酱料。2、负责中线的一切开档工作。3、配合传菜部与厨房之间的上菜顺序。4、负责每一道菜根据需求不同装好盘。 |
| 11 | 打荷 | 1 | 主要配合荷王工作。要求：男女不限，30岁以下 | 1、配合荷王每天去仓库申领厨房所用的酱料。2、负责厨房器皿的准备。3、协助荷王做好菜式的摆盘好运输至传菜间。4、下班前搞好中厨卫生清洁。 |
| 12 | 头杂 | 1 | 主要负责所有煲汤炖汤和全部蒸熟菜品的一切工作。要求：男，30岁以下 | 1、开市前准备好当天要用酱料、蒸鱼酱油、葱丝等等。2、煲好每天要用的例汤，配好当天供应的炖汤。3、餐中根据菜单要求蒸好菜，要求不能不熟也不能过火。4、顶岗头杂工作。5、下班前搞好上杂卫生清洁。 |
| 13 | 洗菜 | 1 | 主要负责所有青菜的清洗，瓜果类的去皮工作。要求：男女不限，50岁以下 | 1、开市前将当天的青菜清洗干净，将需要用的瓜果削皮。2、餐中协助厨工做好菜式的摆盘好运输至传菜间。3、下班前搞好洗菜间卫生清洁。 |
| 楼 面 部 | 1 | 洗碗工 | 3 | 负责洗碗房的一切器皿的清洗工作要求：男女不限，50岁以下 | 1.上班前，整理着装，衣着整洁进入洗碗间2.检查2.1.上班前，整理着装，衣着整洁进入洗碗间2.检查洗碗间各种厨柜及餐架洗消工具是否备齐放好，工作场地是否整洁，机器设备是否正常运作。3.检查水槽隔渣网、水龙头是否还有残漏垃圾。4.按照“一刮、二洗、三过、四消毒”清洁程序操作，确保餐具洗涤干净。5.清洗消毒后的餐具分类放好，方便取用，各种餐具清洗完毕后，关好电源及水龙头，清理洗碗间地面，垃圾清理干净 |
|  | 2 | 服务员 | 2 | 负责前厅的一切服务接待工作。要求：男女不限，35岁以下 | 1.服从上级领导安排，以客人为主，微笑服务团结及善于帮助同事，不传递负能量的说话，工作有担当，不迟到、不旷工，请假安正规手续申请。2.配合部长的工作。服从安排。3.运用礼貌用语，微笑迎接客人，安排客人入座，问茶，斟茶。介绍菜品。4.席间留意客人用餐状况，多巡视，做到有问必答，俯首恭听，耐心有礼。5.积极参加培训，提高服务技能，生产安全、消防安全基本知识要懂。6.个人仪容仪表，树立良好形象，不化浓装，不涂指甲油，不披头散发 |
|  | 3 | 营业员 | 1 | 负责营业部全面工作，客户订餐，跟进事业拓展部报餐，将各单位用餐时间、标准、用餐款式抄好菜单，分送到厨房。要求：女，35岁以下 | 1.负责每天和厨房沟通当天菜式品种的沽清。每个季度菜式座号牌的更换。2.负责员工饭堂每月菜式录入订餐系统，及饭堂菜式更换、疗养员菜式调整。3.负责健康餐厅、健康营养员工餐厅评选工作。4.负责每月统计餐厅（中厨、点心部、员工饭堂）的“油”、“盐”、“糖”、“酱油”“餐余垃圾”的剩余量，做好台账报送。5.负责控烟工作6.负责疫情防控报备工作。新员工入职的人面识别、集体码操作。7.负责各类文件通知、考试等传送到工作群，并监管完成。8.兼管员工饭堂日常一切工作9.负责垃圾分类、燃气、食品药品监督管理等单位来检查接待工作 |
|  | 4 | 传菜员 | 3 | 负责将所有菜品、点心传送到厅面工作。要求：男女不限，50岁以下 | 1熟悉厅面的房号、台号。2熟悉所有菜品所要搭配的佐料和器皿。3、配合传菜部长的工作，服从安排4.积极参加培训，提高服务技能，生产安全、消防安全基本知识要懂。5.个人仪容仪表，树立良好形象，不化浓装，不涂指甲油，不披头散发。 |
|  | 5 | 钟点工 | 备用 | 旺场时需临时聘请的服务人员，人数约2-6人以当年的业务淡旺季而定。要求：男女不限，50岁以下 | 1.服从上级领导安排，以客人为主，微笑服务团结及善于帮助同事，不传递负能量的说话，工作有担当。2.配合部长的工作，服从安排。3.运用礼貌用语，微笑迎接客人，安排客人入座，问茶，斟茶。介绍菜品。4.席间留意客人用餐状况，多巡视，做到有问必答，俯首恭听，耐心有礼。5.积极参加培训，提高服务技能，生产安全、消防安全基本知识要懂。6.个人仪容仪表，树立良好形象，不化浓装，不涂指甲油，不披头散发。 |
| 饭 堂 部 | 1 | 饭堂主管兼炒锅 | 1 | 主要负责饭堂一切日常工作，材料的验收、员工考勤。要求：男，40岁以下 | 1、负责每天收档、开档安全炉制。生产监督，做到人离关水电2、严格按照员工饭堂要求安全生产3、全面负责饭堂食品和原料的质量、保质期等一切工作4、开餐前提前准备食材腌制；5、备好料头｛如姜片、葱头、摆碟花等等｝；6、顶岗砧板休息，做好第二天计划和收货验货工作以及每天配备餐工作；主要负责兼职协助头砧准备当天一切准备工作。 |
| 2 | 炒锅 | 2 | 负责协助饭堂主管制作员工的工作餐，协助主管对炒、烩、焖的菜品制作要求：男，40岁以下 | 1、开市前负责协助主管制作员工的工作餐；2、餐中负责协助主管对炒、烩、焖的菜品制作；3、下班前协助锅线搞好卫生清洁4.关好炉前制 |
| 3 | 上杂 | 1 | 主要负责准备好当天各种酱料的配制、煲汤的材料及食品质量检查要求：男，40岁以下 | 1、开市前准备好当天要用酱料、蒸鱼酱油、葱丝等等；2、餐中根据菜单要求蒸好菜，要求不能不熟也不能过火；3、下班前搞好上杂卫生清洁；主要协助饭堂主管负责的一切蒸的食物的工作 |
| 4 | 帮砧 | 1 | 主要负责协砧板准备当天一切准备工作要求：男，40岁以下 | 1、开餐前提前准备食材腌制。2、备好料头3、餐中根据每张菜单不同配好相对应的食材，递交给炒锅或上杂制作。4、顶替砧板休息，做好第二天计划和收货验货工作。 |
| 5 | 水台 | 1 | 主要负责水台的一切工作要求：男，40岁以下 | 1、主要配合水台完成一切工作，包括：杀鱼、起片、斩杀各种家禽类、肉类等；2、下班前搞好水台卫生清洁； |
| 6 | 厨工 | 2 | 主要负责协助饭堂各个岗位的日常工作要求：男女不限，40岁以下 | 1、配合主管每天去仓库申领饭堂所用的酱料；2、负责饭堂器皿的准备；3、下班前搞好饭堂卫生清洁；主要配合主管工作。 |
| 　 | 合计 | 　 | 40人 | 　 | 　 |

（2）外包人员管理要求及说明：

1、采购人与工作人员即中标人派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻的服务人员由中标人自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付派驻服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费等一切费用。

2、若采购人加班期间要求提供相关管理服务的，中标人应按上班期间要求，保质保量地做好保障工作，采购人无需就此另行支付服务费。

3、中标人的派驻服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等事故，由中标人负责，与采购人无涉。

4、中标人全部工作人员应配置专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须提前5天报请采购人批准，并保证本项目正常运行。

5、投诉处理率须达到100%，且及时、妥善，有完整的记录档案。

6、采购人有权提出更换不符合使用要求或损害采购人利益的工作人员。采购人提出更换要求后中标人应在 7个工作日内予以更换。

7.、中标人需严格执行《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国安全生产法》、《食品卫生法》、《餐饮业食品卫生管理办法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、其它相关标准和规范。

8.所有工作所需用具由采购人审定后提供，人员工作服装由中标人提供，服装的质量、款式应与广州市番禺区健康管理中心一致。

9. 严格按照《中华人民共和国食品安全法》验收、清洗、加工要求制作食品，厨房用品用具严 格实行一洗二过三消毒的规程。

10.厨房、餐厅、包厢等所有区域的卫生应按《五常法》管理模式，实行分层负责，定置、定量、定位、定进出、定标识、责任到人。自觉接受卫生管理部门和采购人管理人员对饭堂内工作检查、监督。

**五、付款方式**

每月15日前支付上月实际配置人员岗位所产生的外包服务费。乙方须在甲方办理支付手续前5个工作日内，提供合法有效的等额增值税专用发票及中标通知书、考评表、服务请款确认单等相关资料给甲方，以便甲方及时办理支付手续，否则甲方有权顺延支付时间。

在服务期限内，服务达到合同金额，双方结算费用后视作合同期结束；若服务期限到期，费用未达到合同金额，双方结清费用后也视作合同结束；若服务期内，单方面解除合同，需提前一个月书面申请，双方同意后，可自动无条件解除合同。

若采购项目需财政资金支付，由于财政资金实际拨付时点导致甲方逾期付款的，甲方不承担违约责任。

**六**、**服务扣罚标准**

（一）服务有效投诉率少于5%，处理率100%；若有效投诉3次以内，扣当月物管费1000元；5次以内，扣当月物管费2000元；10次以内，扣当月物管费3000元；10次以上或连续两个月未达到80分，采购人有权单方面提前解除合同。

（二）有效投诉的标准由采购人根据中标人的服务承诺及考评表（院级考评）自行制定。

（三）如招聘人员试用期（五天内）如不能胜任工作，采购方有权要求换人，试用期内不支付服务费。

（四）如采购方提出岗位招聘或机动岗位人力补充需求，供应商需在一周内安排符合岗位需求的人员到岗，如招聘人员不符合要求或未能及时补充人员到岗，扣除当月服务费用1%。