ICS  03.01

CCA A

|  |
| --- |
|  |

DB51

四川省地方标准

DB 51/ TXX—2024

|  |
| --- |
|  |

四川省社区老年人助餐服务规范

Sichuan Province Community Elderly Meal Service Standards

|  |
| --- |
| 征求意见稿 |
|  |

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

四川省市场监督管理局   发布

目  次

[前  言 II](#_Toc17064)

[1　范围 1](#_Toc30983)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc2026)

[3　术语和定义 1](#_Toc5039)

[4　社区老年助餐单位（场所）分类 2](#_Toc7109)

[5　基本要求 2](#_Toc17212)

[5.1　资质 2](#_Toc2014)

[5.2　场所 2](#_Toc23126)

[5.3　设施设备 3](#_Toc19840)

[5.4　制度管理 3](#_Toc4411)

[5.5　人员配置 3](#_Toc6034)

[5.6　档案管理 3](#_Toc21611)

[6　食品加工 3](#_Toc8441)

[7　服务事项 4](#_Toc6643)

[7.1　智慧助餐服务 4](#_Toc6982)

[7.2　配送服务 4](#_Toc31219)

[7.3　集中用餐服务 5](#_Toc32681)

[7.4　上门送餐服务 5](#_Toc27717)

[7.5　服务文明礼貌 5](#_Toc17516)

[8　服务质量控制 6](#_Toc23667)

[8.1　食品留样 6](#_Toc921)

[8.2　服务质量信息反馈与处理 6](#_Toc3685)

[9　其他要求 6](#_Toc17266)

[9.1　无加工能力的老年助餐机构（场所） 6](#_Toc24939)

[9.2　有加工能力的老年助餐服务机构（场所） 6](#_Toc22486)

[附录A　（资料性附录） 居家养老助餐服务满意度调查表 8](#_Toc11396)

[附录B　（资料性附录） 老年助餐服务特殊膳食参考表 9](#_Toc19420)

前  言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由四川省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：自贡市老年康养产业协会、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx

本文件主要起草人：xxx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx

本文件为首次发布。

社区老年助餐服务规范

1. 范围

本文件规定了社区老年助餐服务规范的术语和定义、基本要求、食品加工、服务提供和人员、服务质量控制、其他要求。

本文件适用于四川省行政区域内社区老年助餐单位（场所）。农村老年助餐单位（场所）参照本文件执行。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 39002-2020 餐饮分餐制服务指南

GB 50437 城镇老年人设施规划规范

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55037 建筑防火通用规范

MZ/T 184 养老机构老年人营养状况评价和监测服务规范

MZ/T 186 养老机构膳食服务基本规范

WS/T 556 老年人膳食指导

JGJ 64 饮食建筑设计标准

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

社区老年助餐（Community meal assistance for the elderly）

通过社区老年助餐单位（场所）为年满60周岁的老年人提供就餐帮助的业态。

无加工能力的老年助餐单位（场所）（Elderly meal assistance without processing capability）

不具有食品生产加工能力，主要通过有加工能力的老年助餐机构配送，为服务对象提供集中就餐和取餐等相关服务的场所。

注1：无加工能力的老年助餐单位（场所）包括但不限于助餐机构、邻里互助、公益慈善力量参与的老年助餐单位（场所）。

有加工的能力的老年助餐单位（场所）（Elderly meal assistance service institutions with processing capabilities）

具有食品生产加工能力的为老年人提供集中就餐和上门送餐服务的机构。

注2：有加工能力的老年助餐单位（场所）包括但不限于餐食集中配送单位（中央厨房）、养老机构、机关和事业单位食堂、社区食堂、市场餐饮等老年助餐单位（场所）。

1. 基本要求

4.1 具有食品生产加工能力的老年助餐单位（场所）应具备营业执照、食品经营许可证和服务人员健康证，经营范围包括餐饮服务许可项目。

4.2 无加工能力的老年助餐单位（场所）采取外包食品加工服务的应与具备营业执照、食品经营许可证（服务人员健康证）资质的服务机构签订协议。

4.3 依据需要集中用餐及上门送餐老年人的数量和分布，提出助餐需求达到100人的宜设置一处。应设置就餐区、分餐区和餐饮用具洗消保洁区、无障碍厕位等配套服务区，服务配套区域可独立设置或与所在场所综合设置。就餐区餐位数应满足不少于20人同时就餐。

4.4 就餐区宜设置在建筑1层或具备无障碍通行条件的其他楼层，分餐区面积不小于10㎡，应与其他区域设置物理隔离。

4.5 内部空间相关设施设备及用品应满足食品安全要求和适老化需要。

4.6 应建立符合食品安全和服务内容相适应的管理制度。应在室内显著位置悬挂营业执照、食品经营许可证、健康证等老年助餐单位（场所）有关证照。

4.7 建立并落实食品原料、食品添加剂及食品相关产品采购索证索票、进货查验、采购验收、贮存过程管理制度，并由食品安全管理员负责台账记录和保管工作。

1. 食品加工

宜按照老年人膳食指导 WS/T 556 的相关要求，根据老年人身体特点、地域及宗教信仰，围绕合理膳食、食材搭配和减盐、减油、减糖原则制定食谱。

加工操作过程符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

食品加工过程做到生熟分开，烧熟煮透，依法使用食品添加剂。

食品制作方式应考虑到老年人生理特点。

食品从烹饪结束到食用时间宜控制在2小时内。

应建立食品留样管理制度。每餐、每样食品必须按要求留足125克，放置在0-8℃专用留样冰箱内。

1. 服务人员

应根据实际经营状况配备相应的工作人员。

服务人员应具备噎食、误食急救经验或技能，上岗前须取得有效健康证，接受食品安全有关法规和知识的培训。

服务过程中应注意文明礼貌，勤观察、勤提示，针对老年人听力特点，恰当调整说话音量。

1. 服务事项
   1. 智慧服务

预约订餐服务。为老年人提供电话预约、网上预约等订餐服务。

依托信息平台，确认老年助餐需求对象，整合数据，对接多元助餐供给资源和信息。

完善智慧管理和服务手段，推广APP电子地图智能导航，方便老年人查找助餐机构（场所）。

宜采取信息化方式，实现统计、结算、管理，实现区域内通用。

* 1. 上门送餐

鼓励与第三方专业配送机构合作或依托社区工作人员、注册志愿工作者，为老年人提供上门送餐服务。

配送人员应熟悉食品配送流程和要求，严格遵守食品配送的操作规范。

应配备食品配送交通工具，确保食品在运输过程中的安全。

应根据食品的特性选择合适的配送包装方式，如冷藏、冷冻、保温等。

应制定涵盖配送路线和时间的配送计划，提高配送效率。

应做好配送信息核对和送餐工具回收、清洗、消毒。

* 1. 集中用餐

集中用餐时间一般不少于1小时。服务过程应细致周到。

非独立设置的老年助餐服务场所，宜设置固定老年人餐位。

采用分餐制时，助餐机构应安排专人负责餐食分发。

老年人就餐过程中，注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。应及时处理地面脏污，随时保持地面清洁，防止发生危险事故。

保持内外环境及餐桌整洁，用餐完毕后需及时清洗、消毒餐具。

1. 服务质量控制

老年助餐单位（场所）宜通过服务满意程度测评、内部外部评价、投诉处理等信息的收集和分析，有效性进行服务质量跟踪评价、做好投诉记录保存。

老年助餐单位（场所）应设置意见反馈信箱，接受服务对象反映问题、提出意见。

1. 其他要求

9.1 无加工能力的老年助餐机构（场所）一般不宜单独设置，可以依托老年活动室、日间照料中心、社区养老服务综合体、闲置的城乡社区服务用房、物业等设置。