

DB51

四川省地方标准

DB51/T 3323—2025

四川省社区老年助餐服务规范

2025-12-23 发布

2025-12-31 实施

四川省市场监督管理局 发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 资质要求 1

 4.2 场地设施设备要求 2

 4.3 人员要求 2

 4.4 制度建设 2

5 服务内容及要求 2

 5.1 餐食提供 2

 5.2 智慧服务 3

 5.3 上门送餐 3

 5.4 集中用餐 3

6 服务质量控制 3

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由四川省民政厅提出、归口、解释并组织实施。

本文件起草单位：自贡市老年康养产业协会、四川省民政厅、四川省养老服务中心、成都市民政局、自贡市民政局、自贡市市场监督管理局。

本文件主要起草人：黄禹洲、陈磊、王祖勇、李长根、罗书林、刘弈欧、甘其英、罗育新、曾姝、闵利权、陈科、魏刚南。

四川省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基本要求、服务内容及要求、服务质量控制。

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。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 31654-2021 食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范

GB 50763 无障碍设计规范

WS/T 556 老年人膳食指导

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

3.2

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

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：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）。

3.3

有加工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：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（中央供餐中心）、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）。

4 基本要求

4.1 资质要求

4.1.1 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。

4.1.2 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。

4.2 场地设施设备要求

4.2.1 场地宜按照 GB 50763 的相关要求建设方便老年人进出的无障碍设施。

4.2.2 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 人的宜设置一处老年助餐单位（场所）。

4.2.3 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。

4.2.4 就餐区餐位数应满足不少于 20 人同时就餐。

4.2.5 就餐区区域设计应设置在建筑 1 层或具备无障碍通行条件的其他楼层。

4.2.6 分餐区面积不小于 10 m²，应与其他区域设置物理隔离。

4.2.7 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。

注：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。

4.3 人员要求

4.3.1 应根据实际经营状况配备相应的服务人员。

4.3.2 服务人员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，具备噎食、误食急救经验或技能。

4.3.3 服务人员在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。

4.4 制度建设

4.4.1 应建立符合食品安全和服务内容相适应的管理制度，包括食品安全管理制度、服务规范制度、应急预案等。

4.4.2 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。

4.4.3 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。

5 服务内容及要求

5.1 餐食提供

5.1.1 食谱制定应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，符合 WS/T 556 的相关要求。

5.1.2 餐饮服务应符合 GB 31654-2021 的相关规定。

5.1.3 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。

5.1.4 食品制作方式应考虑到老年人生理特点。

5.1.5 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。

5.2 智慧服务

- 5.2.1 老年助餐单位（场所）应为老年人提供电话预约、网上预约等订餐服务。
- 5.2.2 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。
- 5.2.3 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）。
- 5.2.4 宜采取信息化方式，实现统计、结算、管理，实现区域内通用。

5.3 上门送餐

- 5.3.1 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。
- 5.3.2 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。
- 5.3.3 应配备食品配送交通工具，确保食品在运输过程中的安全。
- 5.3.4 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。
- 5.3.5 应制定涵盖配送路线和时间的配送计划，提高配送效率。
- 5.3.6 应做好配送信息核对和送餐工具回收、清洗、消毒。

5.4 集中用餐

- 5.4.1 集中用餐时间一般不少于 1 小时。服务过程应细致周到。
- 5.4.2 非独立设置的老年助餐服务场所，宜设置固定老年人餐位。
- 5.4.3 采用分餐制时，助餐机构应安排专人负责餐食分发，并符合相关规范要求。
- 5.4.4 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。
- 5.4.5 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。

6 服务质量控制

- 6.1 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。
 - 6.2 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。
-