

老年助餐服务通用要求

（征求意见稿）

（本草案完成时间：202403）

联系人：朴严花，

联系电话：0451-55150120，

地址：哈尔滨市香坊区南直路 75 号；

电子邮箱：22135309@qq.com

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

目 次

- 前言 II
- 引言 III
- 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 1
 - 4.2 组织 1
 - 4.3 人员 2
 - 4.4 设施 2
- 5 服务方式 2
 - 5.1 自建厨房 2
 - 5.2 集中堂食 2
 - 5.3 中央厨房集中配餐 2
 - 5.4 邻里互助服务 2
- 6 餐食提供 2
 - 6.1 采购 3
 - 6.2 运送 3
 - 6.3 验收 3
 - 6.4 贮存 3
- 7 质量管理 3
 - 7.1 制餐 3
 - 7.2 就餐 4
 - 7.3 供餐 4
- 8 风险管控 4
 - 8.1 食品安全风险管控 4
 - 8.2 突发事件风险管控 5
- 9 评价改进 5

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。

本文件由黑龙江省民政厅提出。

本文件由黑龙江省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：黑龙江省民政厅、黑龙江省社会康复医院。

本文件主要起草人：朴严花。

引 言

为积极贯彻落实习近平总书记重要指示精神和党中央、国务院关于《积极发展老年助餐服务行动方案》决策部署，实施积极应对人口老龄化国家战略，坚持政府统筹、保障基本，因地制宜、精准施策，尽力而为、量力而行，积极构建覆盖城乡、布局合理、共建共享的老年助餐服务网络，推动老年助餐服务方便可及、经济实惠、安全可靠、可持续发展特制定本文件。

老年助餐服务通用要求

1 范围

本文件规定了老年助餐服务的基本要求、服务方式、餐食提供、质量管理、风险管控、评价改进。本文件适用于提供老年助餐服务的机构的管理和质量控制，邻里互助式助餐服务可参照执行。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
GB/T 17242 投诉处理指南
GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 42966-2023 餐饮业反食品浪费管理通则
GB 50763 无障碍设计规范
MZ/T 186-2021 养老机构膳食服务基本规范
SB/T 10857 餐饮配送服务规范
SB/T 11047-2013 餐饮服务突发事件应急处置规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 资质

- 4.1.1 提供助餐服务的机构，应具有与开展助餐、配餐服务相适应的专业资质，设备设施和工作人员。
- 4.1.2 食品加工和配送的主体应取得食品经营许可证。
- 4.1.3 从事直接入口食品工作的食品生产经营人员应持有有效的健康证明，且具有相关工作经验。

4.2 组织

- 4.2.1 有完善的组织管理制度和服务标准，如食品安全、消防安全、卫生防疫等各项规章制度管理，并责任落实到人。
- 4.2.2 应定期对服务人员进行消防安全、食品卫生、老年人营养、呛咳和噎食的急救等相关知识的培训。
- 4.2.3 应配置食品安全管理人员，宜配置专兼职营养师。
- 4.2.4 应有反对食品浪费的管理制度，并符合 GB/T 42966 的要求。

4.3 人员

- 4.3.1 应参加岗前和 4.2.2 的培训，并考核合格。
- 4.3.2 具有其服务所需的技能，满足相应的岗位技术素质要求。
- 4.3.3 个人卫生应符合 GB 31654-2021 第 11 章的相关要求。

4.4 设施

- 4.4.1 应有与服务所需的固定服务场所，配置适合老年人特点的无障碍设施，无障碍设计应符合 GB 50763 的要求。
- 4.4.2 提供助餐服务的机构应配置的设施与设备均应符合 GB 31654-2021 第四章的相关要求，包括但不限于：
 - a) 餐用具清洗、消毒、存放的设备设施；
 - b) 洗手设施；
 - c) 卫生间；
 - d) 更衣区；
 - e) 照明设施；
 - f) 通风排烟设施；
 - g) 贮存设施；
 - h) 废弃物存放设施；
 - i) 食品容器、工具和设备。
- 4.4.3 消毒餐（饮）具应符合 GB 14934 的要求。
- 4.4.4 有条件的机构，宜配置刷卡、面部识别等电子化设备，依托智慧化综合服务管理平台进行信息化管理。

5 服务方式

5.1 自建厨房

由政府出资或与社会力量共同出资，利用社区养老服务设施自建房，设置统一就餐场地，通过现场烹饪的服务方式为周边老年人提供助餐、就餐、配餐服务。

5.2 集中堂食

依托高校、企事业单位、养老服务机构食堂，开辟老年助餐专区（窗），或通过订餐外送服务的方式，提供就近供餐。将企事业单位、养老机构内部的餐饮资源向周边社区老年人开放。

5.3 中央厨房集中配餐

5.3.1 持有合法餐饮经营资质的服务单位，可依托社区养老服务机构开展集中送餐、配餐服务，为社区老年人提供助餐服务。

5.4 邻里互助服务

在助餐需求较少，老年人口居住较分散，暂不具备统一配餐服务的农村地区，可由亲属、邻居、养老服务提供人员，为老年人提供助餐互助服务。

6 餐食提供

6.1 采购

6.1.1 应制定并实施食品、食品添加剂及食品相关产品采购控制要求，采购依法取得许可资质的合格供应商生产、销售的符合相关标准的食品、食品添加剂及食品相关产品，不应采购法律、法规禁止生产经营的食品、食品添加剂及相关产品。

6.1.2 采购食品、食品添加剂及相关产品时，应按规定查验并留存供货者的许可资质证明复印件。

6.1.3 餐饮服务机构可建立固定的供货渠道，确保所采购的食品、食品添加剂及食品相关产品的质量安全。

6.2 运送

6.2.1 依据食品特点选择适宜的运输工具，必要时应配备保温、冷藏、冷冻、保鲜、保湿等设施。

6.2.2 运输前，应对运输工具和盛装食品的容器进行清洁，必要时进行消毒处理，防止食品受到污染。

6.2.3 运输中，应防止食品包装破损，保持食品包装的完整性，避免食品受到日晒、雨淋和撞击等。运输过程应符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求。

6.2.4 食品与食品用洗涤剂、消毒剂等非食品同车运输，或食品原料、半成品、成品同车运输时，应进行分隔处理。

6.2.5 不应将食品与杀虫剂、鼠药、燃料等有毒、有害物品混装运输。运输食品和有毒、有害物品的车辆不应混用。

6.3 验收

6.3.1 应按规定查验并留存供货者的产品合格证明文件。

6.3.2 实行统一配送经营方式的餐饮企业，可由企业统一查验供货者的产品合格证明文件。

6.3.3 食品原料必须经过以下验收后方可使用：

- 具有正常的感官性状，无腐败、变质、污染等肉眼可见的现象；
- 预包装食品应包装完整、清洁、无破损，内容物与产品标识一致；
- 标签标识完整、清晰，标明的食物应符合食品安全标准和要求；
- 食品在保质期内；
- 食品温度符合食品安全的要求。

6.3.4 冷冻（藏）食品，尽可能减少验收时间，减少温度变化对食品的影响。

6.4 贮存

6.4.1 食品原料、半成品、成品应分隔或者分离贮存，贮存过程中，应与墙壁、地面保持适当距离。

6.4.2 散装食品（食用农产品除外）贮存的位置应标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。

6.4.3 贮存过程符合保证食品安全所需的温度、湿度等要求。

6.4.4 按照先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂和食品相关产品。存在感官性状异常、超过保质期等情形的，应及时清理。

6.4.5 变质、超过保质期或者回收的食品应显著标识或者单独存放在有明确标志的场所，及时采取无害化处理、销毁等措施，并按规定记录。

7 质量管理

7.1 制餐

7.1.1 制餐原则

- 7.1.1.1 应根据中国居民平衡膳食宝塔原则、老年人身体特点和时令时节变化，充分考虑老年人的饮食习惯，制定荤素搭配、营养丰富、合理均衡的食谱，并进行定期更新。
- 7.1.1.2 菜品应多样化，每餐可提供选择的餐食应有2种及以上，套餐采用时令蔬菜、肉类、水产品、蛋类、奶制品、豆类及其制品，做到菜品荤素搭配，主食粗细、干稀协调。
- 7.1.1.3 可根据季节、气候特点，为老年人提供形式多样的汤品、炖菜。
- 7.1.1.4 其余符合MZ/T 186-2021之7.1的要求。

7.1.2 烹饪要求

- 7.1.2.1 宜采用清淡、少盐、少油、控糖、低脂的烹饪方式进行餐品制作。菜品制作时，尽量采用蒸、煮、炖、烩、焖、烧等烹饪方式，少用油炸、煎烤、熏酱等方式。
- 7.1.2.2 餐食宜烹煮至细软、易消化，并符合MZ/T 186-2021之7.4的相关要求。
- 7.1.2.3 制餐过程应严格遵循GB 31654和《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。
- 7.1.2.4 宜采用“明厨亮灶”方式，公开食品加工制作过程。
- 7.1.2.5 对于饮食有特殊要求的老年人，应在营养师的指导下，为老年人定制符合其需要的特殊餐食。

7.2 就餐

7.2.1 集中就餐

- 7.2.1.1 集中就餐时，分餐服务人员应身着工作服，佩戴口罩、厨帽。
- 7.2.1.2 老年人集中使用的餐厅应符合MZ/T 186-2021之5.1的要求。
- 7.2.1.3 就餐场所应餐具物品摆放有序，保持环境整洁、地面防滑，无结冰、水渍、杂物等。
- 7.2.1.4 应安排工作人员维持就餐环境秩序，对于行走不便、视力障碍、听力异常的老年人，应有专门的工作人员提供专项服务。
- 7.2.1.5 应及时处理就餐环境出现的脏污污染，并按照属地管理制度，做好分类处理；废弃物存放应符合GB 31654中4.11的要求，废弃物的管理应符合GB 31654中9.3的要求。

7.3 送餐

应按照GB 31654、SB/T 10857和《餐饮服务食品安全操作规范》的规定进行餐食配送。送餐方式包括但不限于：

- a) 上门送餐；
- b) 上门协助进餐；
- c) 上门做餐。

8 风险管控

8.1 食品安全风险管控

- 8.1.1 食品安全管理应符合国家现有的法律法规要求。
- 8.1.2 助餐送餐服务机构应制定食品安全事故处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除食品安全事故隐患。
- 8.1.3 送餐单位应对餐品进行留样，留样食品按照品种分别盛放于消毒后的专用密闭容器中，在冷藏柜中存放不少于48小时，每种餐品留样克数不少于125g。

8.2 突发事件风险管控

- 8.2.1 提供助餐配餐服务的机构应制定突发事件应急预案。
- 8.2.2 提供集中就餐的服务机构应配置急救药箱，药箱内设置常用急救药品，并进行定期更新检查，保持急救药品始终处于有效期内。
- 8.2.3 工作人员应定期进行急救知识培训，掌握突发事件的急救技能，包括但不限于：
 - a) 心肺复苏术；
 - b) 海姆立克急救法。
- 8.2.4 就餐过程中出现意外的，应按照应急预案进行紧急处理，并符合 SB/T 11047 的要求。

9 评价改进

- 9.1 应在显著位置设置意见箱、投诉电话，及时收集老年人的建议或意见。
 - 9.2 应通过定期回访、满意度调查等方式定期收集老年人的意见和建议。
 - 9.3 应根据菜品的用量、剩余等情况了解需求，改进菜品的设计。
 - 9.4 对收集到的意见和建议及时进行分析，提出改进和纠正措施，并评价其有效性。
 - 9.5 应主动接受社会各界的监督，及时采集监督评价，持续改进。
 - 9.6 投诉处理应参照 GB/T 17242 的要求。
-