

## 老年人助餐机构服务规范

Basic service standards for elderly meal aid institutions

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施



# 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 机构要求 .....	1
4.2 场所与设施要求 .....	2
4.3 人员要求 .....	2
4.4 制度要求 .....	2
5 服务要求 .....	3
5.1 接待服务 .....	3
5.2 餐谱制订 .....	3
5.3 原材料采购、运输与储存 .....	3
5.4 餐饮制作 .....	3
5.5 留样 .....	4
5.6 分餐 .....	4
5.7 集中就餐 .....	4
5.8 送餐服务 .....	4
5.9 取餐服务 .....	5
6 监督与评价 .....	5
附录 A（资料性） 助餐机构各功能区设备配置表示例 .....	6

## 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。

本文件由辽宁省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：沈阳万佳宜康养老服务有限公司、辽宁省养老服务标准化技术委员会、鞍山市民政局、沈河区民政局、辽宁省老龄评估咨询服务有限公司、中国质量认证中心沈阳分中心。

本文件主要起草人：曲婷、赵海林、张旭、朱丹青、高志成、任事成、吕洋。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和电函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估和复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省民政厅（辽宁省沈阳市青年大街260号），联系电话：024-23992881。

文件起草单位通讯地址：沈阳万佳宜康养老服务有限公司（辽宁省沈阳市和平区三好街95号），联系电话：024-22542672。

# 老年人助餐机构服务规范

## 1 范围

本文件规定了老年人助餐机构服务的术语和定义、基本要求、服务要求、监督与评价等。  
本文件适用于老年人助餐机构开展餐饮服务。

## 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 2894-2016 安全标识与使用导则  
GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准  
GB 13495.1-2015 消防安全标识第1部分：标志  
GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范  
GB 50016-2014 建筑设计防火规范  
GB 50763-2012 无障碍设计规范  
GB 55026-2022 城市给水工程项目规范  
JGJ 64-2017 饮食建筑设计标准  
MZ/T 186-2021 养老机构膳食服务基本规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**老年人助餐机构** Elderly meal assistance institutions

单独或依托养老服务设施、社会公共服务设施等，主要为社区居家老年人提供餐饮制作、分餐、集中就餐、餐饮配送等服务的机构。

### 3.2

**分餐**

## 4 基本要求

### 4.1 机构要求

- 4.1.1 老年人助餐机构应依法取得经营许可证书。
- 4.1.2 经营范围应包括餐饮服务许可项目。
- 4.1.3 应至少提供午餐助餐服务，有条件的机构可开展早晚餐。
- 4.1.4 助餐机构应在醒目位置进行信息公开，公开的信息包括但不限于：
  - 营业执照、食品经营许可证；
  - 服务项目；

- 价目表；
- 食品安全监管动态等级；
- 食品安全管理人员；
- 餐饮服务人员相关资质和健康证明；
- 餐饮管理相关制度；
- 餐谱。

## 4.2 场所与设施要求

- 4.2.1 应根据提供的服务项目和规模配备助餐的服务场所
- 4.2.2 选择的助餐服务场所应方便老年人出行，避免设置在污染源、噪声源和高危区域附近。
- 4.2.3 助餐机构宜采用柔和色调，为老年人重营造温馨舒适就餐环境。
- 4.2.4 老年人助餐机构应进行适老化建设，设置无障碍坡道、扶手等无障碍设施，无障碍设施设计应符合 GB 50763-2012 的要求。
- 4.2.5 宜在临近老年人就餐空间或等候区域配备无障碍卫生间，且安装紧急救助呼叫装置。具有厨房的助餐机构应在临近厨房区域设置员工卫生间。
- 4.2.6 助餐机构的场所应根据提供的服务进行合理布局。
- 4.2.7 老年人助餐机构应设置服务导向标识和安全标志，标志的设置应符合 GB2894-2016 与 GB13495.1-2015 的要求。
- 4.2.8 应设置必要的给水排水、电气等设施。给水排水的设计应符合 GB 55026-2022 的要求，食品加工用水的水质应符合 GB 5749-2022 的要求，建筑电气设计应符合 JGJ 64-2017 的要求。
- 4.2.9 应配置连贯的监控设施，覆盖助餐机构的公共空间。
- 4.2.10 应配置消毒设施设备，包括但不限于餐具消毒柜、紫外线消毒灯等。
- 4.2.11 应配置灭火器、消防栓、灭火毯等消防设施设备，配置的消防设施应符合 GB 50016-2014 标准要求。
- 4.2.12 应配置空调、电扇等温度调节设备。
- 4.2.13 应根据提供的餐饮服务项目和服务人数合理配备助餐相关设施设备，配置的设备可按照附录 A 要求配置。

## 4.3 人员要求

- 4.3.1 应按照餐饮服务内容合理设置工作岗位。
- 4.3.2 机构内配备的工作人员应满足以下要求：
  - 经过相关岗位培训且考试合格；
  - 持有有效期限的健康证明；
  - 掌握食品安全法律法规。
- 4.3.3 送餐人员应满足以下要求：
  - 持有有效期限的健康证明；
  - 熟悉交通环境，能够独立规划配送路线；
  - 掌握配送工具使用技能，驾驶机动车等特殊交通工具需具有相关资质证书。
  - 具有沟通能力。

## 4.4 制度要求

- 4.4.1 应建立助餐服务相关运营管理制度，包括但不限于：
  - 管理制度：建立人事管理、财务管理、服务管理、设备管理、档案管理等规章制度。

——安全管理制度：建立消防安全、食品安全、服务安全、用气、用火、用电等安全管理制度和操作规程。

——应急预案：建立消防应急预案、食品中毒、噎食、烫伤等应急预案。

——外包管理制度：建立外包服务质量和监督制度。

#### 4.4.2 应建立助餐服务档案，档案内容宜包括：

——机构登记注册或许可证书；

——采购、服务合同（协议）；

——接受服务的老年人信息档案；

——原料采购验收、食品安全检查、食品留样等食品安全管控记录；

——送餐、集中就餐服务记录；

——助餐服务评价记录和意见；

——投诉处理记录。

## 5 服务要求

### 5.1 接待服务

#### 5.1.1 应安排服务员为老年人提供接待服务，为老年人提供的接待服务包括但不限于以下内容：

——提供准确的咨询信息；

——解答老年人和咨询对象的疑问和难题；

——签订餐饮服务协议；

——安排预约餐饮服务；

——服务费用结算；

——及时响应老年人的服务需求。

5.1.2 接待服务人员应熟练掌握助餐机构提供的各项服务内容和价格标准，准确为老年人及来访提供信息咨询，解答老年人和咨询对象的疑问和难题。

5.1.3 应制定合理参观路线，接待来访参观人员。餐饮加工制作区域可以明厨亮灶或观看餐饮制作区域的视频展示进行参观。

5.1.4 应根据老年人用餐需求，与老年人和老年人监护人签订助餐服务合同，约定服务内容和服务的时间、频次、价格等内容。

5.1.5 宜采取电话或信息化等方式，为老年人预约餐饮服务。

5.1.6 对于享受餐饮服务的老年人应根据服务实际发生费用进行结算，当面清点钱款，并记录账目。

5.1.7 老年人有其他服务需求的，接待服务人员应予以响应，并协助老年人解决。

### 5.2 餐谱制订

5.2.1 餐谱制订应符合老年人身体情况、特点，充分考虑季节变化和饮食习惯进行营养配餐。

5.2.2 宜每周公示餐谱，老年人助餐机构开设的餐饮至少应具有一荤两素的餐品搭配，有条件的助餐机构可根据老年人需求开设多种菜品。临时更换餐谱的应及时发布更换公示。

### 5.3 原材料采购、运输与储存

原材料的采购、运输与储存应按照 GB31654-2021 第 5 章要求执行。

### 5.4 餐饮制作

5.4.1 餐饮制作时选择的热源应为电热或者天然气管道供热。

- 5.4.2 餐饮制作前，工作人员应检查使用原材料，保证食材的新鲜。
- 5.4.3 餐饮加工制作过程中，半成品和成品分开储存、加工，用于加工容器应按照成品、半成品、肉类、蔬菜类等分开使用，并进行标记以便工作人员区分使用。
- 5.4.4 可采取煎炒烹炸蒸等方式食物进行加工处理。食物的加工的口感、大小形状应适合老年人咀嚼、吞咽和消化。
- 5.4.5 宜根据老年人实际需要提供普通膳食、软食、碎食、流食和特殊膳食。
- 5.4.6 使用添加剂应按照 GB31654-2021 中 6.5 条款要求执行。
- 5.4.7 餐饮制作应符合 MZ/T 186-2021 标准要求。

## 5.5 留样

- 5.5.1 应按照制作餐饮成品的品种类别分别进行留样。
- 5.5.2 每种餐饮成品的留样克数应不低于 125g，留样时间应不低于 48h。
- 5.5.3 食品留样应使用经过消毒的密闭专用留样容器，留样容器应标注留样的餐饮成品名称、留样量、留样时间（月、日、时）和留样人签字。
- 5.5.4 留样应存放于带锁的专用留样柜，留样柜储存温度应设置 0-4℃。
- 5.5.5 餐饮留样应安排专人进行管理，并进行记录。留样记录内容包括留样食品名称、留样量、留样时间(月、日、时)、留样人员等，应与留样容器标注一致。

## 5.6 分餐

- 5.6.1 餐饮加工制作完成后，应及时进行分餐。加工至分餐宜不超过 2 小时，需要预留较长时间的餐品应根据餐饮成品的冷热分别储存于餐饮成品储存柜，热菜宜储存温度应不低于 60℃，冷菜储存温度应不高于 8℃。
- 5.6.2 分餐前应对分餐工具进行消毒，使用分餐车等应提前进行加热。
- 5.6.3 分餐食物按照类别进行摆放，标识清晰，方便分餐工作人员和老年人能够准确识别。
- 5.6.4 应根据老年人预约的餐品，安排专人为老年人提供分餐服务。
- 5.6.5 分餐的工作人员应佩戴口罩和一次性手套，保证分餐过程的清洁、干净。

## 5.7 集中就餐

- 5.7.1 应根据老年人就餐习惯，合理设置集中就餐服务时间，宜与其他人群错峰就餐。
- 5.7.2 就餐过程中，服务人员应时刻关注老年人就餐情况，发现和处理异常情况。
- 5.7.3 老年人用餐过程中产生的垃圾，应及时清理
- 5.7.4 就餐结束后服务人员应回收餐具、清理桌面、地面卫生，对就餐区进行通风消毒。

## 5.8 送餐服务

- 5.8.1 应综合考虑交通状况、天气情况、送餐距离、服务人数等情况，提前规划送餐路线，确定交通工具。
- 5.8.2 应根据老年人预定的餐品进行分装密闭保存，并在餐品分装容器上粘贴预约人姓名、餐品名称、加工时间和食用期限。
- 5.8.3 送餐服务应使用食品保温箱，采取餐食防护措施，包括但不限于防撞、防漏、防晒、防雨、防尘。
- 5.8.4 餐品送至老年人家庭，应当面与老年人或其家属进行交接，当面验证核对餐饮，可采取签字或拍照等方式确认签收。需要上门收费的，应当面与老年人或其家属清点清楚钱款。
- 5.8.5 送餐过程中发生餐盒破损等突发状况时，应及时告知老年人和助餐机构负责人情况，并重新约



定补送餐品时间，保证老年人用餐。

5.8.6 送餐结束后，应对送餐服务进行登记、记录。

## 5.9 取餐服务

5.9.1 应与老年人核对取餐餐品，现场对老年人取餐餐品进行打包分装，并进行密封保存。

5.9.2 取餐打包的容器应根据老年人需要使用老年人自带餐盒或机构一次性食品分装容器。

5.9.3 对于未能准时取餐的老年人，工作人员应及时与老年人取得联系，确定是否取消取餐服务。如需预留餐饮，应按照本文件 5.6.1 保存预留餐品。

## 6 监督与评价

6.1 助餐机构宜采取自我评价、服务对象评价、第三方评价等形式定期开展监督评价。通过老年人、老年人家属以及其他就餐者进行满意度、服务时效、有效投诉结案率等评价指标对服务情况、服务质量、服务人员进行有效合理的评价。

6.2 服务评价应及时记录、归档并根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进。

## 附录 A

(资料性)

## 助餐机构各功能区设备配置表示例

助餐机构各功能区设备配置表示例见表 A.1。

表 A.1 助餐机构各功能区设备配置表

功能区	配置设备名称	用途	备注
食材储存区	冷藏柜	储存易腐食材（如蔬菜、水果、乳制品等）	
	冷冻柜（冰箱）	储存冷冻食品（如肉类、海鲜等）	
	干货储存架	储存干燥食材（如米、面、调味料等）	
	分类储物箱	根据食材种类分类储存	
食材清洗区	三槽洗涤池	分槽清洗不同类型的食材	
	洗手池	为操作人员洗手使用。	
切配加工区	砧板和刀具套装	分槽清洗不同类型的食	根据生熟、成品、半成品不同种类食材（水产、肉类、蔬菜、水果）的配置。
	切片机或绞肉机	快速切片或绞碎肉类	
	电子称	精准称量食材重量	
	不锈钢操作台	供食材切配和装盘操作	
烹饪区	燃气灶或电磁灶	加热烹饪各类食物	
	蒸柜或蒸箱	蒸制米饭、馒头及其他蒸菜	
	炒锅和炖锅	用于大批量食材的炒制和炖煮	
	烤箱（可选）	制作烘焙食品或部分菜品	
餐具清洗消毒区	消毒柜	餐具、炊具进行高温或紫外线消毒	
	餐具清洗机或餐具清洗双槽	清洗餐具	
	污水处理系统	净化清洗后的废水	
◎分餐区	分餐台	用于摆放待分餐的食品	
	分餐车	方便分餐工具的移动，用于将餐饮成品从餐饮制作区运送至分餐去乃至就餐区等	
	◎加热保温设备	分餐过程中保持食品的	可选择保温台、保温箱

		温度	等
	◎清洗消毒设备	用于分餐工具和工作人员的卫生管理	配备洗手池、消毒柜等
	冷藏设备	用于存储需要低温保存的食品或餐品	
	分区储存器具	用于将不同类型的食品（如主食、荤菜、素菜等）分开存放	宜选择带标识的食品储存容器
	餐盘与◎餐盒	供集中就餐或送餐使用	
	◎分装工具	用于分餐服务	可使用勺子、夹子等
特殊膳食制作区	操作台	用于特殊膳食制作	
	多功能食品加工机	用于食材的切碎、打浆、搅拌等处理	
	切割机	专用于将食材切成均匀的小块	
	研磨机（可选）	用于对坚硬食材（如坚果、肉类等）进行细化处理	
	压泥器	专用于制作果泥、菜泥等流质膳食	
	专用过滤装置	用于过滤流食中的杂质	
	精准称量设备	用于根据营养需求精确分配食材比例	
	冷藏/冷冻设备	用于保存未加工或加工后的碎食、流食食材	
集中就餐区	适老化餐桌和餐椅	老年人就餐使用	
	无障碍卫生间	老年人使用	
	◎照明与通风设备	用于光线和空气调节	
	◎饮水设备	老年人饮用温水	
	洗手池	老年人洗手使用	
	◎等候座椅	老年人临时休息	
其他设备	排烟罩和排气扇	排除烹饪过程中产生的油烟	
	◎灭火器、灭火毯	火灾应急使用	
	燃气探测器和燃气管道切断阀	监测燃气泄露与检测泄露后自动切断燃气应急处置。	使用燃气热源的应选
	◎纱窗、地漏防虫装置	防虫	
	挡鼠板	防虫防鼠	
	温湿度监测表	温湿度监测	
	通风换气扇	排风、排湿	
	◎保温/保冷送餐箱	送餐过程中盛放餐品	

	◎交通工具	送餐工作人员使用	
--	-------	----------	--

注：只提供配送服务的老年人助餐机构，可参考标注“◎”设备配置。

