

团 体 标 准

T/LLHH 001-2024

老年人助餐点基础服务规范

Basic service standards for elderly meal assistance points

2024-03-04 发布

2024-03-04 实施

辽宁省养老服务业联合会 发布

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。

本文件由辽宁省养老服务业联合会提出并归口。

本文件起草单位：沈阳万佳宜康养老服务有限公司、辽宁省民政厅、沈阳市民政局、沈河区民政局、辽宁省养老服务业联合会、辽宁省老龄评估咨询服务有限公司、沈阳市养老服务中心、中国质量认证中心沈阳分中心、辽宁省标准化研究院。

本文件主要起草人：曲婷、赵海林、张智、刘佳、张旭、李默斯、王圆圆、吕洋、王丽华。

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

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

起草单位通讯地址：辽宁省养老服务业联合会（沈阳市和平区三好街5号），联系电话：024-22592651。

老年人助餐点基础服务规范

1 范围

本文件规定了老年人助餐点基础服务的术语和定义、服务内容、基本要求、服务管理等。

本文件适用于老年人助餐点开展基础餐饮服务，其他类似机构参考使用。

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 13495.1-2015 《消防安全标识第1部分：标志》

GB 50763 《无障碍设计规范》

GB5749 《生活饮用水卫生标准》

GB/T 18883 《室内空气质量标准》

GB55026 《城市给水工程项目规范》

GB 31654—2021 《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》

GB 31651-2021 《食品安全国家标准餐（饮）具集中消毒卫生规范》

SB/T 10944-2012 《居家养老服务规范》

JGJ 64 《饮食建筑设计标准》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人助餐点 **model home and community elderly care service center**

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

4 基本要求

4.1 环境要求

4.1.1 老年人助餐点应进行适老化建设，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 的要求。

4.1.2 老年人助餐点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 设备设施要求

4.2.1 应设置必要的给水排水、建筑电气等设施。给水排水的设计应符合 GB55026 的要求，食品加工用水的水质应符合 GB5749 的要求，建筑电气设计应符合 JGJ64 的要求。

4.2.2 应配备必要的无障碍卫生间，且安装紧急救助呼叫装置。

4.2.3 应根据提供的餐饮服务项目和服务人数，按照功能区合理配备设施设备，如餐饮制作设备、分餐台、配送车、餐盘、餐桌餐椅等。

4.3 工作人员要求

4.3.1 应按照餐饮服务项目和服务人数情况合理配备工作人员，工作人员不限于厨师、面

点师、水案、营养师、服务员等。

4.3.2 配备的工作人员通过相关培训且通过考试合格。

4.3.3 应持有有效的健康证明。

4.4 管理要求

4.4.1 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，明确岗位职责、人员配备、财务管理、设施使用、服务流程相关内容，并建立档案。

4.4.2 建立外包服务质量和监督机制，明确外包服务内容，并对服务质量进行有效的监督管理

4.4.3 建立安全管理制度，包括但不限于：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。每半年至少对工作人员进行一次专业培训和演练，且做好记录。

5 服务内容

5.1 接待服务

5.1.1 根据接待对象制定参观路线，接待来访参观人员。餐饮制作区域可观看餐饮制作区域的实时视频展示进行参观。

5.1.2 安排服务员为老年人提供接待服务，并及时响应老年人的服务需求，提供准确的咨询信息，准确解答老年人和咨询对象的疑问和难题。

5.1.3 接待服务能够根据老年人的服务需要安排预约餐饮服务内容。并在服务前应根据服务内容需要，与老年人和老年人监护人签订餐饮服务协议。

5.1.4 对于享受餐饮服务的，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。

5.2 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 食物选择应新鲜、搭配合理。

5.2.3 宜每周公示餐谱，老年人助餐点开设的餐饮至少应具有一荤两素的餐品搭配，有条件的助餐点可根据老年人需求开设多种菜品。

5.2.4 可根据老年人实际需要普通膳食、软食、碎食、流食等多种形态的餐饮。

5.3 原材料采购、运输与储存

5.3.1 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可为电热或者天然气管道供热。

5.4.2 餐饮加工制作时，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。

5.4.3 加工过程中如使用添加剂，应按照 GB31654-2021 中 6.5 的要求执行。

5.4.4 餐饮制作前，工作人员应检查使用原材料，保证食材的新鲜。加工过程中，可采取煎炒烹炸蒸等方式对食物进行加工处理。食物的口感、大小形状应适合老年人咀嚼、吞咽和消化。

5.5 留样

5.5.1 按照制作餐饮成品的品种类别分别进行留样，并做记录。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。在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间(月、日、时)等信息，或标注与留样记录相对应的标。

5.5.2 餐饮留样应安排专人进行管理。

5.6 分餐

- 5.6.1 分餐前应对分餐工具进行消毒，如使用分餐车等应提前进行加热。
- 5.6.2 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选择。
- 5.6.3 分餐的工作人员应佩戴口罩和一次性口罩，保证分餐过程的清洁、干净。

5.7 集中就餐

- 5.7.1 开餐前，应对集中就餐进行清洁消毒，并调整室内光源，保持就餐区域干净、整洁、明亮。
- 5.7.2 就餐过程中，服务人员应时刻关注老年人就餐情况，老年人有需要时能够随时提供服务。
- 5.7.3 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 根据老年人服务需要，可为老年人提供送餐服务。
- 5.8.2 送餐菜品根据当日出餐餐谱的基础上，根据老年人实际需要进行配餐分装。
- 5.8.3 送餐服务应使用食品保温箱，并将配送餐食进行密封保存，送至老年人家庭。当面与老年人或其家属进行交接，当面验证核对餐饮。需要上门收费的，应当面与老年人或其家属清点清楚钱款。
- 5.8.4 送餐结束后，应对送餐服务进行登记、记录。

5.9 其他服务

- 5.9.1 包含餐饮制作功能区的老年人助餐点应在制作区域应采取电子显示屏、透明玻璃、矮墙等方式，向老年人和其他就餐者公开厨房环境和餐食制作过程，实施明厨亮灶。
- 5.9.2 老年人助餐点可采取信息化、数字化等方式，为老年人提供线上点餐、结算等服务。
- 5.9.3 老年人助餐点应提供信息公开服务，在助餐点醒目位置公示食品安全相关信息，食品经营许可、食品安全监管动态等级、食品安全管理人员、工作人员从业资格证明和健康证明，以及餐谱、价目表等信息。

6 监督与评价

建立评价机制，包括但不限于自我评价、服务对象评价、第三方评价等形式，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，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，不断提高服务质量。
