

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

乡村长者食堂建设和服务规范

Specification for establishment and management of canteen for village elder

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 发 布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 乡村长者食堂建设 1

 4.1 场地 1

 4.1.1 选址 1

 4.1.2 规模 1

 4.1.3 场内布局 1

 4.2 设施设备 2

 4.2.1 厨房及附属设施 2

 4.2.2 无障碍设施 2

 4.2.3 公共卫生间 2

 4.2.4 其他设施 2

 4.3 乡村长者食堂项目管理 2

 4.4 服务内容 2

 4.5 信息公示 3

 4.6 服务环节 3

 4.6.1 服务申请审核 3

 4.6.2 供餐 3

 4.6.3 约餐 3

 4.6.4 就餐 4

 4.6.5 收银 4

 4.6.6 投诉处理 4

 4.7 服务质量控制指标 4

5 运营保障要求 4

 5.1 制度建设 4

 5.2 人员管理 4

 5.3 设备管理 5

 5.4 环境卫生管理 5

 5.4.1 场所环境 5

 5.4.2 公共卫生间 5

 5.4.3 有害生物防治 5

 5.5 餐厨废弃物管理 5

 5.6 食品安全管理 6

 5.6.1 预防食品安全事故 6

 5.6.2 食品安全自查 6

 5.6.3 食品安全事故处置 6

- 5.6.4 供应商管理 7
- 5.6.5 食品采购 7
- 5.6.6 原材料存储 8
- 5.6.7 食品粗加工 8
- 5.6.8 食品加工烹饪 8
- 5.6.9 食品留样 9
- 5.6.10 配送 9
- 5.6.11 配餐 9
- 5.6.12 餐具洗消 10
- 5.6.13 餐具保洁 10
- 5.6.14 更衣 10
- 5.7 疫情防控管理 10
- 5.8 文件记录 10
- 6 服务质量监管 10

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。

本文件由山东善行佳豪养老服务股份有限公司提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

乡村长者食堂建设和服务规范

1 范围

本文件规定了乡村长者食堂建设、运营保障要求和服务质量监管要求。
本文件适用于乡村长者食堂的建设、管理和服务。

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 14934 消毒餐（饮）具
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB 50016 建筑设计防火规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村长者食堂 canteen for village elders

以乡村辖区为主导，供辖区内长者集中用餐或送餐上门，自身具备制餐或分餐能力的服务场所。

4 乡村长者食堂建设

4.1 场地

4.1.1 选址

4.1.1.1 选址应以长者服务需求为本，选择交通便利且符合环保、消防等有关规定的场地，宜与居民住宅小区物业公共用房、社区行政服务机构或社区商业载体相结合。

4.1.1.2 选址有给排水条件，不在易受到污染的区域。距离粪坑、污水池、暴露垃圾场（站、房）等污染源 25 m 以上。

4.1.1.3 选址地势干燥、有电力供应，在粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围之外。

4.1.2 规模

4.1.2.1 新建乡村长者食堂经营面积应不小于 100 m²，建筑层高度应不小于 3.8 m，场内主要通道宽度不小于 1.2 m。

4.1.2.2 集中就餐区使用面积应不小于 25 m²，能同时容纳至少 10 人就餐。

4.1.3 场内布局

4.1.3.1 场内布局应合理，功能分区布局应包括：排队配餐区、就餐区、收银区、餐厨回收区、公共卫生间区、厨房区、更衣区等。采用中央厨房集体配送模式运营的乡村长者食堂场内布局可不设置厨房区。

4.1.3.2 宜设置 60 岁以上长者排队配餐、就餐专区，长者专区相对独立分隔或与其他区域清晰区分标示。

4.2 设施设备

4.2.1 厨房及附属设施

- 4.2.1.1 应配备符合用电负荷、安全的供电设施。电线铺设以暗线为主，并配备漏电防护装置。
- 4.2.1.2 场内上下水道应确保畅通，排水系统应按环保要求设置三级过滤处理设施。
- 4.2.1.3 应配备经检测合格或具备合格证的灶具、油烟净化装置等设备设施。油烟排气筒的设置应符合国家或地方环保要求。
- 4.2.1.4 厨房应配备完善的通风条件，排风设置应符合国家或地方环保要求。
- 4.2.1.5 厨房内应功能区分区清晰并标识，功能区不限于：收货区、仓库间（冷藏库、冷冻库、常温仓库、工具仓库）、食品粗加工区（蔬菜粗加工区、肉类粗加工区、水产粗加工区）、烹饪区、预进间、出品区、餐具洗消间、餐具保洁间等区域。条件不具备的应划定专用区域。

4.2.2 无障碍设施

乡村长者食堂场地环境及设施设备配置应满足适老化要求，无障碍设施配套齐备完好，并配备适合长者使用的桌椅、用具、空调等设施设备。

4.2.3 公共卫生间

公共卫生间宜设置远离食品处理区，出入口不应与食品处理区直接相连通。卫生间门不宜开向就餐区域，与外界直接相通的门能自动关闭。宜利用天然采光和自然通风，并应设置独立的排风设施，排风口不应直对食品处理区或就餐区。

4.2.4 其他设施

- 4.2.4.1 乡村长者食堂的防火设施要符合 GB 50016 的要求，按消防要求配置必要的消防设施，符合消防规范的要求。
- 4.2.4.2 乡村长者食堂应配置必要的防鼠、消毒、灭蚊灯等设施。
- 4.2.4.3 乡村长者食堂应设置高清晰度音响设备。
- 4.2.4.4 乡村长者食堂应设置医疗药箱、雨具摆放架等便民、应急设施。
- 4.2.4.5 更衣区宜男、女各设 1 间。更衣区入口处应设置洗手、干手消毒设施。

4.3 乡村长者食堂项目管理

4.3.1 乡村长者食堂项目宜委托服务机构独立运营，服务机构应具备以下资格条件：

- a) 符合《政府采购法》第二十二条规定的条件；
- b) 具有独立承担民事责任的能力，依法成立，取得相应有效的营业执照或登记证书；
- c) 具备履行合同所必需的设施设备和专业技术能力；
- d) 具有在有效期内的《餐饮服务许可证》或《食品经营许可证》；
- e) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- f) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- g) 近 3 年内没有重大违法违规记录且未被列入严重违法失信名单；
- h) 符合法律、行政法规规定的其他条件。

4.3.2 管理机构应通过政府采购程序确定服务机构。管理机构制定招标方案的内容包括：项目的范围、对申请人的资质等级等要求、邀请申请人的数量、拟划分合同段的数量、项目谈判计划草案、合同文本初稿等。应在省、市招标平台上发布招标公告。

4.3.3 管理机构与服务机构应签订运营合同，合同应明确乡村长者食堂用餐方式、餐食价格、送餐费用、服务时间、食品安全责任、结算方式、退出机制、违约责任等内容。

4.4 服务内容

4.4.1 乡村长者食堂提供集中供餐或食品配送服务：

- a) 集中供餐：为服务对象提供用餐集中就餐环境；

b) 食品配送：用餐点派遣专人将食品送至服务对象手中。

4.4.2 服务机构应与管理机构明确乡村长者食堂服务时间，可提供早餐、午餐、晚餐服务和节假日服务。

4.4.3 可根据服务对象意愿和需要制定个性化食谱。

4.5 信息公示

4.5.1 将服务范围、服务对象、服务时间、供餐方式向社会公开。

4.5.2 应在场所内显著位置公示以下内容：

- a) 食品经营许可证、食品安全管理员证、服务人员健康证、餐饮服务食品安全等级、日常监督检查表/结果、自查自纠报告等信息；
- b) 相关制度、食品安全承诺书、食品安全管理机构名单及联系方式、应急处置领导小组责任人及联系方式、应急预案等信息；
- c) 投诉电话、投诉渠道等信息。

4.5.3 采用食品配送的，应公开食品配送单位的名称、地址、食品经营许可证等资质、食品安全等级等信息。

4.5.4 宜公示主要、大宗原材料（米、面、肉、油）供应商的营业执照、经营资质（生产许可证或食品经营许可证），以及主要、大宗原材料（含食品添加剂）的采购流程、品牌名称、检验报告。

4.5.5 宜设置原料公示栏，每周公示原材料来源等信息。

4.5.6 乡村长者食堂因装修改造、气象灾害、疫情防控、停电、停水、停气等原因应暂停服务的，服务机构应事先征得管理机构同意，及时告知服务对象并公开。

4.5.7 乡村长者食堂因成本变动应调整收费价格的，应在调价前告知服务对象。

4.6 服务环节

4.6.1 服务申请审核

乡村长者食堂应对通过资格审核的长者进行信息录入，并及时制作、发放就餐卡，审核长者就餐信息情形包括：

- a) 本人或亲属提供有效的身份证明（身份证、户口簿），以及相关材料至户籍所属村（居）委会提出服务申请的，由管理机构审批通过村（居）委会初审的材料，存档保管核准符合条件的补助对象资料，并转发乡村长者食堂进行制卡；乡村长者食堂应及时建档、制作长者就餐卡，通知长者到乡村长者食堂取卡；
- b) 本人或亲属提供有效的身份证明（身份证、户口簿），以及相关材料至乡村长者食堂提出服务申请的，乡村长者食堂应当场对长者进行资格审核和信息录入，进行建档和制作长者就餐卡，并发放给长者；
- c) 乡村长者食堂应根据每月四项（迁入、迁出、新增、死亡）变动，及时审核相关信息，并相应更新长者就餐卡信息。

4.6.2 供餐

4.6.2.1 乡村长者食堂应严格核实就餐人员身份。

4.6.2.2 应根据服务对象供餐需求进行供餐或送餐。

4.6.2.3 应当根据服务对象身体特点和时令季节变化，考虑到长者的饮食习惯和禁忌，做到每周有食谱、荤素搭配、营养丰富、合理均衡。冻品肉使用量应控制在肉类总量的 10 % 以下。

4.6.2.4 在营业场所内每天公示当天餐食谱，明码标价。

4.6.2.5 能够根据服务对象意愿和需要为服务对象制定个性化食谱。

4.6.3 约餐

4.6.3.1 对于行动不便的长者可通过电话、工作人员上门协助、微信等方式下单。长者应提前 1 天报用餐订单。乡村长者食堂应安排专人值守收集订单等事宜。

4.6.3.2 乡村长者食堂根据就餐计划统筹采购食材，加工烹制，并将用餐预约情况录入长者配餐送餐服务信息系统。

4.6.4 就餐

集中就餐区的服务人员应满足以下要求：

- a) 应统一着装、佩戴胸卡，双手清洁，保持个人卫生；
- b) 应及时清理、清洁桌面，清理餐厨废弃物和垃圾；
- c) 应每日进行一次就餐区整体清洁、消毒、通风。

4.6.5 收银

4.6.5.1 收银工作应安排专人负责。

4.6.5.2 提供一次性结账服务，应配备刷卡设备，采取刷卡等信息化手段对长者用餐情况进行实时记录，可接受刷卡消费及养老助残专用 POS 机刷卡，

4.6.6 投诉处理

乡村长者食堂应设立电话、邮箱、信箱、网络留言等投诉渠道并公示，有专人受理服务对象提出的建议和意见，及时核实并处理。

4.7 服务质量控制指标

4.7.1 除初次备案乡村长者食堂外，乡村长者食堂年度开放时间原则上不应少于 350 天。每天至少有 10 人次以上长者就餐。

4.7.2 应根据长者生理特点、身体状况和时令变化，充分考虑长者的饮食习惯和禁忌，制定荤素搭配、营养均衡的食谱。每周更新食谱。

4.7.3 能够根据需要结合长者个性化膳食营养需求和饮食禁忌为辖区的长者定制送餐服务。

4.7.4 服务有效投诉不高于 5 宗/年。

5 运营保障要求

5.1 制度建设

5.1.1 服务机构应遵守国家、省、市关于食品经营、食品安全的有关规定和标准。

5.1.2 应建立并落实服务人员健康管理制度、食品安全管理员制度、食品安全自查制度、加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度、食品及食品添加剂进货查验和记录制度、餐厨废弃物处置管理制度、不合格食品召回制度和食品安全事故处置方案。

5.1.3 应制定乡村长者食堂各岗位工作人员的操作规范。

5.2 人员管理

5.2.1 服务人员应符合下列要求：

- a) 身体健康并持有食品从业人员健康证明；
- b) 尊敬长者，富有爱心，诚实守信，服从管理，遵守职业道德，履行服务承诺；
- c) 经过相应的职业技能培训，能掌握长者供餐服务的技能：从事餐食加工、制作岗位的人员需要取得厨师专业资格证书或具有相关职业经验；从事营养配餐、菜谱设计、套餐定量定价的人员需要具备公共营养师专业资格；
- d) 掌握应对突发事件的技能；
- e) 知晓长者供餐服务规程，熟知本岗位的职责。

5.2.2 应对服务人员每年进行健康体检，体检合格并取得健康证后方可上岗。

5.2.3 应对服务人员进行卫生知识培训，培训合格后方可上岗。

5.2.4 应每日进行服务人员岗前卫生及健康状况检查，规范个人卫生、注重仪容仪表。患有流行性疾病、突发性传染性疾病应暂停岗位工作，治愈后方可上岗。患重大疾病或者传染性疾病，治愈后继续从

事长者供餐服务工作时，需要提供医疗卫生机构体检诊断证明。

5.3 设备管理

应当定期清洗、维护食品加工、贮存、陈列、消毒、保洁、保温、冷藏、冷冻等设备与设施，校验设备功能/性能，校验计量器具，确保正常运转和使用，并做好记录和展示。

5.4 环境卫生管理

5.4.1 场所环境

5.4.1.1 场所环境卫生要求如下：

- a) 地面无垃圾、无水渍、无油迹，保持干净、整洁、无异味；
- b) 墙面天花板无积垢、无霉、无蜘蛛网；
- c) 柜面台面无污渍、油渍；
- d) 下水道通畅、无厨余残渣、无异味；
- e) 垃圾桶清理干净、清洗干净；
- f) 工用具清洗干净、归位，规律有序摆放。

5.4.1.2 清洁项目及频率：

- a) 工作场所日常清洁，地面每餐后 1 次；
- b) 每周对工作场所进行大扫除，包括地面、墙壁、天花板、台面、下水道、货架、工具等每一个角落不留卫生死角；
- c) 冷库、冰箱冰柜每周 1 次；
- d) 工作台、清洗池、餐桌每次使用后；
- e) 工具、加工设备每次使用后；
- f) 厨房油烟管道每月检查清洗 1 次；
- g) 排水沟每日 1 次；
- h) 餐厨废弃物盛放容器每餐后 1 次。

5.4.2 公共卫生间

5.4.2.1 营业期间，应开启卫生间的排风装置，卫生间内无异味。

5.4.2.2 应专人定期清理，保持卫生间地面、洗手池及台面无积水、无污物、无垃圾，便池内外无污物、无积垢、冲水良好，卫生纸充足。

5.4.2.3 专人定时清洁卫生间的设施、设备，并做好记录和展示。

5.4.3 有害生物防治

5.4.3.1 有应遵循物理防治（粘鼠板、灭蝇灯等）优先，化学防治（滞留喷洒等）有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。

5.4.3.2 墙壁、地板无缝隙，天花板修葺完整。所有管道（供水、排水、供热、燃气、空调等）与外界或天花板连接处应封闭，所有管、线穿越而产生的孔洞，选用水泥、不锈钢隔板、钢丝封堵材料、防火泥等封堵，孔洞填充牢固，无缝隙。使用水封式地漏。所有线槽、配电箱（柜）封闭良好。

5.4.3.3 收取货物时，应检查运输工具和货物包装是否有有害生物活动迹象（如鼠粪、鼠咬痕等鼠迹，蟑尸、蟑粪、卵鞘等蟑迹），防止有害生物入侵。定期检查食品库房或食品贮存区域、固定设施设备背面及其他阴暗、潮湿区域是否存在有害生物活动迹象。发现有害生物，应尽快将其杀灭，并查找和消除其来源途径。

5.4.3.4 应根据需要配备适宜的有害生物防制设施（如灭蝇灯、防蝇帘、风幕机、防鼠板、粘鼠板、捕鼠笼等），乡村长者食堂场所内不得使用杀鼠剂。

5.4.3.5 宜外聘专业公司消杀，消杀过程中应采取有效措施，防止食品、食品接触面及包装材料等受到污染，每次消杀后应有台账记录。

5.5 餐厨废弃物管理

5.5.1 服务机构应与处置单位签订合同，明确各自的食品安全责任和义务，并索取其经营资质证明文件复印件。

5.5.2 应安排专人负责餐厨废弃物的处置、收运、台账管理工作。处置台账应记录餐厨废物的种类、数量、去向、用途等情况，并长期保存备查。

5.5.3 应按照 GB/T 19095 的要求，分类存放有害垃圾、可回收垃圾、厨余垃圾和其他垃圾，做到日产日清，最长暂存时间不超过 12 h。

5.5.4 餐厨废弃物和废弃油脂应交由经相关部门许可或备案的餐厨废弃物收运、处置单位处理。不应将餐厨废弃物排入雨水管道、污水管道、河道、湖泊、水库、沟渠和公共厕所公共卫生间。

5.5.5 设置符合标准的餐厨废弃物收集容器，保证餐厨废弃物收集容器、污染防治设施完好、密闭和整洁，并保持周边环境干净、整洁。

5.5.6 餐厨废弃物与非餐厨废弃物分类收集、单独存放，并按照环境保护的有关规定，设置油水分离器或者隔油池等污染防治设施。

5.6 食品安全管理

5.6.1 预防食品安全事故

5.6.1.1 应重点防范有食品安全风险的情形，预防常见食源性疾病和常见食物中毒。

5.6.1.2 应定期检查食品安全状况。存在食品安全事故潜在风险的，应立即整改或暂停经营，并及时向所在辖区的行政管理部门和主管部门报告。

5.6.1.3 应落实食品安全责任保险制度。

5.6.2 食品安全自查

5.6.2.1 结合经营实际，全面分析经营过程中的食品安全危害因素和风险点，确定食品安全自查项目和要求，建立自查清单，制定自查计划。

5.6.2.2 可自行或者委托第三方专业机构开展食品安全自查，及时发现并消除食品安全隐患，防止发生食品安全事故。食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。

a) 制度自查：对食品安全制度的适用性，每年至少开展一次自查。在国家食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全国家标准发生变化时，及时开展制度自查和修订；

b) 定期自查：应每周至少开展一次经营过程的自查；

c) 专项自查：获知食品安全风险信息后，应立即开展专项自查，专项自查的重点内容应根据食品安全风险信息确定。

5.6.2.3 对自查中发现的问题食品，应立即停止使用，存放在加贴醒目、牢固标识的专门区域，避免被误用，并采取退货、销毁等处理措施。对自查中发现的其他食品安全风险，应根据具体情况采取有效措施，防止对消费者造成伤害。

5.6.3 食品安全事故处置

5.6.3.1 应制定食品安全突发事件预防和应急处理预案，加强应急演练，熟练掌握分级报告、人员救助、原因分析、责任追究等应急处置的具体工作，提高处置突发事件的能力和水平。

5.6.3.2 发生食品安全事故的，应立即采取下列工作防止事故扩大：

a) 立即将发病人员送往医院，并协助医疗机构救治病人；

b) 立即停止供餐、保护现场并按照规定如实向所在辖区的行政管理部门以及主管部门报告，不应擅自发布食品安全事故信息；

c) 保留造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场，待确认后交予行政管理部门处理；

d) 积极配合行政管理部门进行调查，并按其要求如实提供有关材料和样品；

e) 落实行政管理部门要求采取的措施，并妥善处理善后事宜，维持正常工作秩序；

f) 配合行政管理部门分析引起食品安全事故的原因，总结经验教训，提出整改意见，杜绝类似事件再次发生。

5.6.3.3 发现经营的食物属于不安全食物的，应立即停止经营，采取公告或通知的方式告知消费者停止食用、相关供应商停止生产经营。

5.6.4 供应商管理

5.6.4.1 服务机构应选择具有相关合法资质的原辅材料供应商。

5.6.4.2 服务机构应通过招标、集中采购、比选等方式，公开、公平、择优选择食品统一配送或定点采购供货商。

5.6.4.3 服务机构与供应商签订供货协议时应明确各自的食品安全责任和义务。供货协议、供货商提供的食品生产（经营）许可证复印件、食品安全质量责任书等，应存档备查。

5.6.4.4 服务机构宜根据每种原料的安全特性、风险高低及预期用途，定期对供应商进行合格评定。

5.6.4.5 服务机构宜建立供应商库，建立固定的供货渠道。当出现以下现象之一，应解除供货关系，及时更换供货商：

- a) 每月出现三次及以上退货现象；
- b) 存在贿赂行为；
- c) 所供应食品出现食品安全问题。

5.6.5 食品采购

5.6.5.1 服务机构采购前宜对供应商进行审核评估，对供应商的食品安全状况进行定期评价，将符合食品安全管理要求的列入供应商名录，对不能及时提供产品生产许可等许可资质和产品合格证明，或提供的食品用原材料不符合国家标签标识、食品安全检测等标准的，应及时退货，必要时更换供应商。

5.6.5.2 采购米、面、肉、油、蛋、奶等大宗食品宜集中定点采购，应与供货商签订供货协议，明确食品安全责任和义务。

5.6.5.3 服务机构应设立食品安全管理员，负责台账记录和保管工作，建立并落实食品、食品添加剂等原辅材料的采购索证索票、进货查验和采购验收制度，确保食品来源的可追溯性。应按行政管理部门和主管部门的要求对追溯信息进行信息化管理和上传。

5.6.5.4 食品质量应当把关，确保选购新鲜、优质食材。湿米粉的采购量应以当天用完的份量为参考。鸡蛋的每次采购量宜在一周内用完。

5.6.5.5 收货程序应进行包括运输条件查验、票证查验和入库查验，做好查验记录：

- a) 运输条件查验：
 - 原料运输至乡村长者食堂时，验货人员须检查运输条件，确保运输车辆清洁，原料未在中途被污染；
 - 确保符合原料的温度（冷藏、冷冻、常温）和湿度要求；
 - 确保没有与其他有毒有害物品同时运输。
- b) 票证查验：
 - 采购食品、食品原料、食品添加剂及食品相关产品时，应按《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》的要求索取票证，确保物、票、证一致；
 - 采购畜禽类的，应查验动物产品检疫合格证明，采购猪肉还应查验肉品品质检验合格证明；
 - 如有疫情发生，冷链畜禽肉、水产及制品应提供相关病毒核酸检验阴性报告；
 - 采购肉类制品的，应查验肉类制品的检验合格证明；
 - 宜对采购的蔬菜查验农药残留合格证明。
- c) 入库查验：
 - 影响食品质量安全的包装异常；
 - 查验期间，应减少食品的温度变化，冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不得超过 +3℃，冷冻食品表面温度不宜高于 -9℃；
 - 进口包装食品应有中文标明的商品名称、配料表（若有）、生产商（经销商）名称及地址、生产日期、有效期、净含量等。

5.6.6 原材料存储

5.6.6.1 食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工用具等物品除外）库房应分开设置，并按食品种类分别设立冷藏库、冷冻库和常温库房，各类库房的容量应当满足生产加工数量的需要。

5.6.6.2 冷藏、冷冻库数量和结构能使原料、半成品和膳食成品分开存放，有明显区分标识。冷藏库、冷冻库应配备温度指示装置。

5.6.6.3 库房内应设置数量足够的物品存放货架，其结构及位置能使贮存的食物和物品离墙离地，距离地面应在 10 cm 以上，距离墙壁宜在 10 cm 以上。配备可对不同物品、进货和使用时间及存量等进行标示的标识。

5.6.6.4 冷藏、冷冻设施应保持正常运转，定期进行除霜、清洁和维修。

5.6.6.5 只存放厨房用烹饪原料、调料及其盛器以及一定量厨房周转用具，不应存放其它杂物。

5.6.6.6 区别库存原料、调料等不同物品种类、性质，固定位置，分类存放。

5.6.6.7 对库存物品的计划管理，入库时按照来货先后和生产日期或保质期先后顺序分类存放，遵循先进、先出、先用的原则，交替存货和取用。

5.6.6.8 应按照食品安全要求、包装标注的贮存条件进行贮存，保证所需的温度、湿度等特殊要求。保存条件、保质期不明确的及开封后的，应根据食品品种、加工制作方式、包装形式等针对性的确定适宜的保存条件。

5.6.6.9 冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。冷冻贮存食品前，分割食品，避免使用时反复解冻、冷冻。

5.6.6.10 散装食品（食用农产品外）贮存位置应标明食品名称、生产日期或生产批号、保质期、生产者名称及联系方式等内容，宜使用密闭容器贮存。禁止使用非食品级包装材料进行包装。

5.6.6.11 及时对仓库进行清洁整理，定期检查原料保质期，及时清理变质、超过保质期的食品原料、食品添加剂、食品相关产品，并定期对仓库进行防虫、防鼠工作，保持其卫生整洁。

5.6.6.12 仓库应保持低温、干燥、通风，仓库管理员应定期通风、定期晾晒，防止变质、霉变等情况发生。

5.6.7 食品粗加工

5.6.7.1 待加工原料和食品检查后方可加工，发现有腐败变质迹象或者其他感官性状异常的，不得加工和使用。

5.6.7.2 厨房内应至少分别设置动物性食品清洗水池、植物性食品清洗水池、水产品清洗水池、餐用具清洗水池 4 个水池。各类水池应以明显标识标明其用途，并保持下水通畅。

5.6.7.3 畜禽类、果蔬类、水产类原料应当分池清洗，清洗后要沥干，去除多余水分，禽蛋在使用前应对外壳进行清洗，必要时进行消毒。盛装沥干的容器不得与地面直接接触，以防止食品受到污染。

5.6.7.4 严格按照加工配方和工艺规程，对原料进行切配、分割、腌制和上浆等加工。

5.6.7.5 切配、调制好的半成品应根据性质分类存放，与原料分开，避免受到污染。需冷藏或冷冻保存的半成品需按照贮存条件分类存放。

5.6.7.6 刀具、砧板等切配用具使用后应及时清洗、消毒。刀具干净，无油垢，无锈迹，保持锋利；砧板干净无油垢无霉，定点存放，保洁待用。

5.6.8 食品加工烹饪

5.6.8.1 应佩戴口罩，双手清洁，保持个人卫生。

5.6.8.2 加工操作过程应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

5.6.8.3

5.6.8.4 热加工前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不应进行烹饪加工。

5.6.8.5 需要熟制加工的食品，加工时食品中心温度应不低于 70℃。对特殊加工制作工艺，中心温度低于 70℃的食品，应严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工制作工艺制作成品的食品安全。

5.6.8.6 食品加工过程应做到生熟分开，热加工后的食品和熟制的食品与生制半成品、原料分开存放，熟制的食品与未熟制的食品分开存放，避免受到污染，应使用消毒过的专用的工具、容器盛装。

5.6.8.7 制作油炸食品时，应选择热稳定性好、适合油炸的食用油脂以及耐腐蚀、耐高温的设备、工具。油温不宜超过 190℃，定期过滤在用油，去除食物残渣。煎炸用油重复使用不宜超过 3 次，重复使用过的煎炸油不能再次用于食品加工。

5.6.8.8 规范使用食品添加剂。盛放调味料的容器应保持清洁，使用后加盖存放，宜标注预包装调味料标签上标注的生产日期、保质期等内容及开封日期。

5.6.8.9 食品从烹饪结束到食用时间宜控制在 2 h 内。不回收食品经加工后再次销售。不制售冷食类、生食类、裱花蛋糕类食品。

5.6.9 食品留样

5.6.9.1 每餐、每样食品应按要求留足不少于 125 g，应分别盛放在消毒后的密闭专用容器内，免被污染。

5.6.9.2 留样食品必须放入专用留样冰箱内，在 0℃~4℃左右的冷藏条件下存放 48 h。

5.6.9.3 明确留样管理人员，每餐应作好留样记录，详细记录留样日期、时间、餐次、食品名称，以便检查。

5.6.9.4 在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样日期（月、日、时），或者标注预留样记录相对应的标识。

5.6.9.5 留样冰箱为专用设备，要有明显标识，留样冰箱内严禁存放非留样食品。

5.6.9.6 留样的食品样品应采集在操作过程中或加工终止时的样品。不应特殊制作。

5.6.9.7 进餐者一旦发生食物中毒或疑似食物中毒事故，应及时提供留样样品，配合行政管理部门进行调查处理工作，不应有留样样品而不提供或提供不真实的留样样品。影响或干扰事故的调查处理工作。

5.6.10 配送

配送服务应满足以下要求：

- 服务人员工作时应统一着装、佩戴胸卡，双手清洁，保持个人卫生；
- 送餐时应当使用无毒、清洁的食品容器、餐具和包装材料，避免送餐人员直接接触食品，确保送餐过程食品不受污染；
- 使用一次性容器、餐饮具的，应选用符合食品安全要求的材料制成的容器、餐饮具，宜采用可降解材料制成的容器、餐饮具，禁止重复使用一次性餐具；
- 确保送餐的时间控制在 25 min 内，以保证饭热菜热；
- 送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温，使用安全、无害的配送容器，并保持容器清洁；
- 送餐时核对服务对象的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致；
- 食品应标注食用时限（从加工制作完成到食用不超过 2 h），配送时应有保温设施；
- 送餐时核对供餐服务对象的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

5.6.11 配餐

5.6.11.1 配餐服务应满足以下要求：

- 分餐时应安排专人负责餐食分发，分餐服务人员在分餐前应清洗、消毒手部，分餐时应统一着装、佩戴胸卡、戴工作帽、戴卫生手套和口罩，工作衣帽应与其他工作衣帽有明显标识和区分；
- 配餐专间每餐(或每次)使用前应进行空气和操作台的消毒，使用紫外线灯消毒的，应在无人工作时开启 30min 以上；
- 分餐服务人员应检查待供应的食品，发现有感官性状异常的，不得供应；
- 配餐专间内应使用专用的工具、容器，用前应消毒，用后应洗净并保持清洁；
- 手不得直接接触入口食品，应使用无毒、清洁的容器和设备，避免食品受到污染；
- 非工作时间对外窗口应及时关闭，做到防蝇，防尘，防鼠，防人为投毒。

5.6.11.2 非分餐服务人员不得擅自进入专间，不得在配餐专间内从事与膳食分装无关的活动。

5.6.11.3 加工制作好的所有食品均应当餐供应，剩余食品不应再次供应。

5.6.11.4 发现已供应食品存在安全隐患，应立即启动不合格食品召回程序，停止售卖该食品，通知购买人员停止食用，并立即向行政管理部门报告。召回的不合格食品应销毁或无害化处理。应对该食品安全不合格的原因进行分析并整改。应专册记录回收食品的名称、生产日期、召回原因、召回数量等。

5.6.11.5 应配备志愿者或工作人员为行动不便的长者指引服务。排队区宜协助长者点餐、取餐。对不能排队自主选择菜肴食品的长者，应安排服务人员为长者点餐并送餐到桌。

5.6.12 餐具洗消

5.6.12.1 餐具洗消工作应安排专人负责。

5.6.12.2 应配备洗碗机或以蒸汽、煮沸等物理消毒方式，对餐用具等用工具及时进行清洗消毒。餐用具使用后应及时洗净，清洗应“一刮二洗三冲”，餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前应消毒；对不适宜物理消毒的工用具，可采取化学方法消毒。消毒液应现用现配，并定时测量消毒液的消毒浓度。

5.6.12.3 餐饮具和工用具消毒效果应符合 GB 14934 的规定，确保清洁卫生。

5.6.12.4 服务人员佩戴手套清洗消毒餐用具的，接触消毒后的餐用具前应更换手套。手套宜用颜色区分。

5.6.12.5 宜沥干、烘干清洗消毒后的餐用具。使用抹布擦干的，抹布应专用，并经清洗消毒后方可使用。

5.6.12.6 清洗消毒结束后，及时清理地面、水池卫生，做到地面无积水，池内无残渣、厨余垃圾桶内外清洁。

5.6.12.7 不得重复使用一次性餐饮具。

5.6.13 餐具保洁

5.6.13.1 餐具保洁工作应安排专人负责。

5.6.13.2 应配备专用、密闭餐饮具保洁设施，消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，应定位存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。

5.6.13.3 保洁设施应正常运转，有明显的区分标识。

5.6.13.4 保洁设施内不得存放其他物品。

5.6.13.5 定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。

5.6.14 更衣

5.6.14.1 工作服应定点存放在更衣区，应每天清洗更换。

5.6.14.2 食品处理区内加工制作食品的员工使用卫生间前，应在更衣室更换工作服。

5.6.14.3 工作服受到污染后，应及时更换，待清洗的工作服应存放在更衣区内。

5.7 疫情防控管理

流行性疾病或疫情期间，乡村长者食堂日常管理应执行政府相关部门要求和标准，采取防疫防控措施，确保人员健康。

5.8 文件记录

5.8.1 应记录服务人员培训考核、原料采购信息、进货查验、原料出库、食品留样、食品安全自查、食品召回、消费者投诉处置、餐厨废弃物处置、卫生间清洁等。

5.8.2 应要求填写记录表格，定期检查记录内容。食品安全管理人员应每周检查所有记录表格，发现异常情况时，立即督促有关人员采取整改措施。

5.8.3 各项记录保存期限应为 2 年。

6 服务质量监管

6.1 管理机构应对辖区内乡村长者食堂的日常运营、人员资质、食品安全、卫生状况、服务质量等进行监督，应建立本辖区乡村长者食堂及服务机构的名册清单，定期对服务机构进行抽查，发现乡村长者食堂及其服务机构存在问题的，督促服务机构进行整改落实。

6.2 服务机构出现下列情形的，管理机构应当视情况责令整改、按照协议约定终止合作：

- a) 擅自关停；
- b) 餐饮质量较差，有效投诉超过 5 次；
- c) 年度第三方评估未达到良好以上；
- d) 出现问题拒不整改；
- e) 餐饮服务食品安全等级降级；
- f) 其它违约的情形。

6.3 服务机构出现违反法律法规行为的，管理机构应当立即按照协议约定终止合作，依法追究其法律责任。
