

ICS 03.080.99

CCS A 16

T/AHSA

安徽省家庭服务业协会团体标准

T/AHSA 002—2025

社区居家养老助餐服务规范

Specifications for community-based home care meal assistance services

2025 - 11 - 12 发布

2025 - 11 - 24 实施

安徽省家庭服务业协会 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。

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。

本文件由安徽省家庭服务业协会提出并归口。

本文件起草单位：美而特智能后勤服务有限公司、安徽巨成中皖人和物业服务有限公司、含山广缘家政服务有限公司、五河县玖晟家政服务有限公司、潜山呵护家政服务有限公司、池州市星火家政服务有限公司、安庆邻鹿养老院有限公司、安庆市汇峰家政服务有限公司、马鞍山市瑞勤家政服务有限公司、安庆市皖宜健康管理有限公司、巢湖市亿信家政服务管理有限公司、马鞍山红纽带实业有限公司、安徽赛瑞斯家政服务有限公司、安徽和事佬家政服务有限公司、合肥庆平家政服务有限公司、霍邱远思职业培训学校、滁州市柳姐家政服务有限公司、滁州乐帮家政服务有限公司、濉溪少峰职业培训学校、蚌埠宏业家政服务有限公司、蚌埠沪爱母婴护理有限公司、蚌埠洁诚家政服务有限公司、合肥市九姑家政服务有限公司、阜阳乐替家政服务有限公司、安徽省家庭服务标准化技术委员会。

本文件主要起草人：常征、杨建国、卫春花、陈丹丹、王国苹、陈红利、沈海锋、江豪、李勤、刘涛、胡华芳、朱萍、张小燕、姜加全、谢萍、谢俊斌、柳玉华、周广芝、王少峰、孔祥宇、陆红梅、王源、孙爱萍、张翠翠、江芳。

社区居家养老助餐服务规范

1 范围

本文件确立了社区居家养老助餐服务的基本要求，并规定了社区居家养老助餐的服务内容、服务要求，以及评价与改进。

本文件适用于社区居家养老家政服务机构的助餐服务。

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/T 45872 居家养老助餐服务指南

MZ/T 237 老年人探访关爱服务规范

3 术语和定义

DB/T 45872界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助餐 meal assistance

为特定人群提供餐食的活动。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 经营范围应包括助餐服务。

4.1.2 应组织服务人员进行服务技能、安全卫生常识、日常烹饪技术和应急处置等专项培训。

4.1.3 应建立与助餐服务内容相适应的助餐服务日常运行管理制度，包括但不限于服务对象身体状况评估，餐具卫生消毒要求，燃气安全使用、食品安全和环境卫生管理、应急处置预案和服务反馈投诉处理。

4.1.4 服务项目、服务规范、收费标准、投诉处理等应上墙公示。

4.1.5 宜建立助餐服务智能终端和信息化管理平台，开展订餐、结算、信息记录、信息推送、服务反馈和评价、数据分析等智能化服务和管理。

4.2 服务人员

4.2.1 应持有有效的健康证。

4.2.2 应经专项培训、考核合格后上岗。

4.2.3 应熟悉服务内容、流程等，掌握噎食、误吸、食物中毒等突发事件的应对方法。

4.2.4 上门烹饪服务人员应掌握老年人膳食营养知识和烹饪技能，具有路线规划、时间管理能力和燃气安全使用、应急处置等技能。

4.2.5 应具备良好的服务意识和沟通能力，仪容仪表、言行举止等应符合MZ/T 237的有关规定。

5 服务内容

社区居家养老家政服务机构助餐服务的内容包括但不限于协助订餐、协助取餐、陪同就餐和上门烹饪。

6 服务要求

6.1 协助订餐

6.1.1 了解助餐对象的身体状况、伤病情况、饮食偏好等。

6.1.2 确认订制餐品的特殊要求（如吞咽困难者需糊状餐、术后需流质餐）、禁忌过敏食物和支付方式（代付/家人远程支付）。

6.1.3 确定餐食配送具体的时间（什么时刻前后）、频次（单次、多次、每日）和地点（小区名称、楼栋、单元房间号等）。

6.1.4 优先选择正规连锁餐饮、有“特殊人群餐品”标识的店家，查看商家卫生评级、用户评价（重点关注餐品温度、软烂度、配料等）。

6.1.5 根据需求选择对应餐品（如老人软烂餐、糖尿病专属套餐等），主动联系店家确认能否满足定制要求（如去骨、不加辣、调整盐糖量等）。

6.1.6 核实商家配送范围、预计送达时间，要求骑手优先配送，特殊地址需备注配送细节（如送至床头、门口、楼层电梯口等）。

6.1.7 按确认的需求提交订单，备注特殊要求（如“餐具单独包装”“老人餐需打碎”），选择合适支付方式，留存订单编号与商家联系方式。

6.1.8 下单后关注订单进度（接单、制作、配送），若遇延迟应及时联系店家或骑手询问情况，提前告知助餐对象或家属预计送达时间。

6.1.9 预留店家客服电话，若出现餐品错漏、超时未送达等问题，主动沟通补发、退款或更换餐品，避免主助餐对象长时间等待。

6.1.10 应对餐品是否送达、是否符合订餐要求进行确认。

6.2 协助取餐

6.2.1 掌握取餐点、餐品配送店家、外卖骑手等相关信息和联系方式。

6.2.2 外卖取餐：线上预约，线下对接，将餐品送至助餐对象家中或指定地点。

6.2.3 集中助餐点、食堂或超市取餐：按约定的时间，前往指定地点取餐，保温送达。

6.2.4 取餐前，应规划取餐路线和交通工具（如避开拥堵路段），知晓餐品种类，了解特殊要求（如过敏原的食物、少盐少辣、分开打包等），携带放置餐品的工具。

6.2.5 取餐时应核对餐品信息（订单号、餐品种类、份数），检查餐品包装是否完好、有无洒漏；使用保温箱或保鲜盒存放，确保热餐保温、冷餐保鲜；全程记录取餐时间地点、送达时间地点。

6.2.6 取餐返回途中，应妥善保管餐品，不与其他物品混放；做好餐食防撞、防漏、防晒、防雨、防尘等防护措施。

6.2.7 若遇餐品缺失、破损或超时，应第一时间与店家或骑手进行沟通，向助餐对象或家属反馈信息，提供替代方案（如重新下单、更换餐品）。

6.3 陪同就餐

6.3.1 提前到达助餐对象所在地点，协助准备就餐餐具，与助餐对象交流家常、分享趣事，缓解孤独感、陌生感。

6.3.2 陪同术后康复者就餐时，监督其遵守饮食禁忌（如忌辛辣、忌油腻），提醒按时用餐；陪同糖尿病患者就餐时，协助控制主食摄入量，避免高糖食物；陪同儿童就餐时，引导良好用餐习惯（不挑食、不玩手机）。

6.3.3 就餐中，关注助餐对象需求（如添饭、加菜、倒饮品），及时回应“要纸巾”“换餐具”等诉求；为老人夹取远处的菜，拆分大块食物；鼓励儿童自主用餐，通过互动游戏（如：比赛吃饭不挑食）引导孩子光盘。

6.3.4 餐后主动收拾餐桌，洗碗并归位，摆放整齐。

6.3.5 用餐后简单聊天，了解助餐对象对餐品的满意度，反馈给家人以便调整餐食；对独居老人，餐后短暂陪伴（如散步 10 分钟），排查家中安全隐患（如燃气是否关闭）。

6.4 上门烹饪

6.4.1 确定上门烹饪服务时间、服务内容和服务人员。

6.4.2 了解食材准备情况，若需要提供食材采购服务，宜记录食材采购信息，留存票据。

6.4.3 上门烹饪人员宜穿戴工作服、口罩、厨师帽等，并向服务对象或家属（监护人）出示身份信息。

6.4.4 烹饪前，应检查烹饪设施设备功能。食材新鲜程度；烹饪时，应注意用火、用电安全；烹饪后，应对厨房用具清洗、归位，打包处理厨余垃圾。

6.4.5 特殊人群膳食烹饪：为高血压/糖尿病/痛风患者制作低脂、低糖、低嘌呤餐（如杂粮饭、清蒸鱼、凉拌蔬菜），严格控制食材搭配（如糖尿病患者少碳水、痛风患者忌海鲜内脏）；为术后康复者制作流质/半流质餐（如小米粥、蛋羹、蔬菜泥）。

6.4.6 场景化烹饪适配：家庭聚餐时制作多道菜系（如荤素搭配、冷热菜结合），控制上菜节奏；节日主题烹饪（如春节年夜饭、中秋家宴），制作特色菜品；减脂或健身人群定制低脂高蛋白餐（如鸡胸肉沙拉、水煮菜、杂粮饭）。

6.4.7 烹饪附加服务：烹饪前清洁食材（洗菜、切菜、处理肉类），烹饪后清洗厨具、打扫厨房卫生（擦灶台、洗碗、清理垃圾）；根据家庭需求留存食材（如剩余食材分类冷藏），提供食材储存建议；

6.4.8 定期更新菜谱，搭配营养均衡的三餐方案，推荐应季食材和健康烹饪方式（如蒸、煮替代油炸）。

7 评价与改进

7.1 评价

- 7.1.1 应开展自我评价、服务对象评价和第三方评价。
 - 7.1.2 评价应涵盖所有的服务项目和服务内容。
 - 7.1.3 开展调查问卷和满意度调查宜采用不记名方式。
 - 7.1.4 自我评价宜每月进行一次，服务对象评价宜每季度进行一次，第三方评价宜每两年进行一次。
 - 7.2 改进
 - 7.2.1 应对评价的结果进行统计分析，列举出存在的问题。
 - 7.2.2 针对存在的问题，研究改进措施，提出改进方案，并贯彻实施。
-