

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5043—2025

社区养老助餐服务规范

Service specification for meal assistance of the elderly in community

2025-02-06 发布

2025-03-06 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

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。

本文件由江苏省民政厅提出并组织实施。

本文件由江苏省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：南京市栖霞区民政局、江苏省民政厅、南京市民政局、江苏力耘养老产业发展有限公司、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：陈芳琴、林莉、周新华、王兵、刘晓倩、叶翔宇、于怀忠、马新闻、孙畅、黄鼎鼎、赵凯、张书、吴玉洁、王慧、王乐祺、刘小龙、卞小荣、熊睿、刘小良、李晓霞。

社区养老助餐服务规范

1 范围

本文件规定了社区养老助餐服务的基本要求、环境和设施设备要求、服务内容和要求、安全与风险控制以及服务评价。

本文件适用于经县(市、区)民政部门审核认定的各类老年助餐点(以下简称“助餐点”)为社区老年人提供的助餐服务。

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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准
- GB 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具
- GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- GB 55036 消防设施通用规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- SB/T 10857 餐饮配送服务规范
- WS/T 556 老年人膳食指导
- DB32/T 3458 居家养老送餐服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区养老助餐服务 meal assistance service for the elderly in community

为在社区养老的老年人提供餐饮服务活动。

注:通常包括集中用餐服务和上门送餐服务。

3.2

老年助餐点 elderly meal service place

为老年人提供膳食加工配制、外送、集中用餐等服务的场所。

注 1:综合型助餐点是指集膳食加工配制、集中用餐及送餐等服务功能为一体的助餐点。

注 2:单一型助餐点是指不具备膳食加工能力,主要作为送餐上门中转和(或)提供社区居家老年人集中用餐的助餐点。

注 3:包括综合型助餐点和单一型助餐点。

3.3

集中就餐服务 centralized dining service

在助餐点的就餐区为老年人提供餐食的服务形式。

3.4

送餐服务 meal delivery service

依托助餐点,将加工好的餐食,按约定送至老年人家中的助餐服务。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 提供助餐服务的机构应依法登记、注册,并取得食品经营许可。近3年内未发生过食品安全事故,没有重大违法违规记录且未被列入严重失信主体名单。

4.1.2 应建立完善助餐服务各项规章制度和流程,包括财务管理、运营管理、安全管理、卫生管理、档案管理、岗位职责等。

4.1.3 应配备专兼职食品安全管理人员,根据日均就餐人数合理配比服务人员,包括厨师、分餐员和送餐员等。宜配备营养师。

4.1.4 助餐点可与其他综合型助餐点或具备资质的餐饮企业达成合作,丰富餐食供给。由第三方餐饮供应商集中送餐的,第三方餐饮供应商应取得食品经营许可(或备案)和集体用餐配送资质,配送单位的食物安全应满足《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的相关要求。配送过程应符合SB/T 10857的相关规定。

4.1.5 应建立社区养老助餐服务档案,档案内容宜包括但不限于:

- a) 采购、服务合同(协议);
- b) 服务对象信息档案;
- c) 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;
- d) 送餐、集中就餐等服务记录;
- e) 餐饮具消毒记录;
- f) 助餐服务评价记录和意见;
- g) 投诉处理记录。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员应通过审核培训后上岗,热爱养老事业、有责任心和良好的卫生习惯,并持有有效期内的健康证。

4.2.2 服务人员应定期接受岗位培训和安全培训,熟悉工作内容、流程等,掌握噎食、误吸、食物中毒等突发事件的应对方法。

4.2.3 厨师应掌握餐食烹饪技能、食品安全知识、基本的营养学知识。直接接触食物的服务人员工作时应穿戴清洁工作服、工作帽、口罩和卫生手套。

4.2.4 送餐员应根据不同的送餐用车取得机动车驾驶证或具备熟练驾驶非机动车的基本技能。工作期间应穿戴有工作标识的服装,送餐上门时应表明身份。

5 环境和设施设备

5.1 环境

5.1.1 助餐点可独立设置,也可依托各类养老服务组织、社区综合服务设施、社区嵌入式服务设施等为老

服务设施设置,或依托企事业单位食堂、餐饮企业设置。助餐点选址要求包括但不限于:

- a) 应临近老年人集中居住或活动区域,综合考虑老年人服务需求、服务半径等因素;
- b) 与高噪声、污染源的防护距离应符合有关安全卫生规定;
- c) 宜设置在建筑首层,设置在其他楼层的应配备电梯、轮椅坡道等无障碍设施;
- d) 宜与医疗机构、社区生活配套设施等其他为老年人提供服务的设施临近,利于资源整合与共享。

5.1.2 助餐点布局应实用合理,环境明亮,通风良好,符合建筑、消防、食品、环保及无障碍等安全要求。

环境适老化要求包括但不限于:

- a) 就餐空间地面铺装平整、防滑;
- b) 室内各种设施设备应无尖角凸出部分,墙、桌、椅等锋利边角应包裹防撞条;
- c) 设有满足老年人需求的无障碍设施,如无障碍卫生间、低位服务设施,无障碍设计应符合 GB 55019 的相关要求。

5.1.3 助餐点面积不宜低于 50 m²,至少能同时容纳 10 人就餐。

5.1.4 应在场所显著位置悬挂“食品经营许可证”并张贴各功能区域标识、卫生安全提示标语。公示助餐收费价格及内容、食品安全承诺书、服务人员健康证和投诉电话等信息。宜公示服务流程和营养科普知识。

5.2 设施设备

5.2.1 综合型助餐点的场所设计和布局应符合 GB 31654 的相关要求,应配置的设施设备包括但不限于:

- a) 燃气灶或电灶,符合相应的国家标准;
- b) 通风排烟设施,符合 GB 31654—2021 中 4.8 的要求;
- c) 膳食加工所需的容器、工具和设备,符合 GB 31654—2021 中 4.11 的要求;
- d) 餐用具清洗、消毒和存放设施设备,符合 GB 31654—2021 中 4.3 的要求;
- e) 贮存设施,符合 GB 31654—2021 中 4.9 的要求;
- f) 洗手设施,符合 GB 31654—2021 中 4.4 的要求;
- g) 废弃物存放设施,符合 GB 31654—2021 中 4.10 的要求;
- h) 留样专用容器、冷藏设施;
- i) 食品保温加热设备;
- j) 温度调节设备;
- k) 视频监控设备;
- l) 消防安全设备;
- m) 便于轮椅老年人使用的餐桌,可移动且牢固稳定的座椅。

5.2.2 单一型助餐点至少应设置备餐区和就餐区,配备设施设备应符合 5.2.1 中 f)~l) 的要求。

5.2.3 配备餐饮具、送餐箱(包)、送餐车应满足:

- a) 无毒无害、易清洗消毒、干净卫生;
- b) 餐饮具具备环保、可降解的性能,食品接触材料还应符合 GB 4806.1 的要求;
- c) 送餐箱(包)保温和密封性能良好、结构稳定,方便运输和携带;
- d) 送餐车设置助老送餐服务标识。

5.2.4 助餐点宜配置能对接民政部门指定系统的智能化设施设备,如结算系统、身份识别系统等,宜支持在线点餐、身份识别、多形式支付、补贴发放等功能。

6 服务内容和要求

6.1 集中就餐服务

6.1.1 食谱制定

6.1.1.1 宜按照 WS/T 556 的相关要求,结合老年人生理特点、饮食习惯、地域特点、民族宗教习惯等因素制定食谱。

6.1.1.2 食材种类选择宜参照《中国老年人膳食指南》(2022 版),优先选择质地细软、能量和营养素密度高的食物,增加肉、蛋、奶、特别是大豆及制品的比例,并根据时令季节变化合理搭配。不宜供应带刺、弹性大、黏性强的食品。

6.1.1.3 每周食谱应提前通过助餐点大厅、手机 APP、社区公告栏等渠道发布,宜同时提示过敏源信息,并每周更新、定期评价改进。

6.1.2 备餐

6.1.2.1 应按照每周食谱制作餐食。餐食宜有两种以上的主食,做到营养均衡、荤素搭配,干稀和粗细搭配,偏酥软,分量合适。

6.1.2.2 烹饪方式应以蒸煮为主,少油炸。出品的餐食质量应符合老年人的需求,减油、减盐、减调料,菜品要酥软;肉类食物宜绞肉沫、切丝、切片等;鱼类选用少刺、无刺的种类或部位;蔬菜应选用嫩叶、切小块。

6.1.2.3 有条件的助餐点宜根据老年人疾病需求提供软食、半流质膳食、流质膳食以及其他特殊膳食。

6.1.3 餐前准备

6.1.3.1 助餐点现场的服务人员应告知服务对象助餐服务流程、内容及注意事项。

6.1.3.2 开餐前 30 min 应检查用餐区卫生状况,确保地面、墙面、洗手台、餐桌椅等干净整洁。

6.1.3.3 开餐前 10 min 应完成各项准备,及时开启用餐区各类设施设备,并确保点餐区、结算区的服务人员、餐饮器具和售卖饭菜全部就位。

6.1.4 开餐服务

6.1.4.1 服务人员应举止文明并使用礼貌用语,做到热情周到、耐心细致,尊重老年人的饮食习惯和民族习惯。

6.1.4.2 应严格按照规定时间开放就餐服务。饭菜应有防蝇防尘措施,并做到保温,避免供应冷饭、冷菜。

6.1.4.3 分餐人员在分餐前应洗手消毒,提醒老年人按需取餐,避免浪费。如老年人不能自行取餐,服务人员应为其送餐到餐桌。分餐或送餐时服务人员应询问老年人对膳食是否有特殊要求。

6.1.4.4 当老年人需打包餐食外带,应使用符合相关食品安全国家标准的包装容器或老年人自带饭盒。宜在老年人视线范围内进行打包服务操作。

6.1.4.5 应安排服务人员维持就餐秩序,及时为有需要的老年人提供帮助。及时清理餐桌、地面等,保持清洁、干燥。发生意外时应立即启动应急预案进行处理。

6.1.5 餐后整理

6.1.5.1 餐饮器具应分类回收,废弃物应分类处理、日产日清。

6.1.5.2 应及时进行清洗消毒餐具及就餐设施。消毒应符合 GB 14934 的要求。

6.1.5.3 应对各功能区域进行清洁消毒,做到无水渍、无污渍、无油渍。

6.2 送餐服务

6.2.1 签订协议

服务机构应与需要送餐上门的老年人及其家属签订书面服务协议,在协议中约定助餐形式、收费标准、服务质量、权利与义务、投诉途径等。

6.2.2 订餐

服务机构应公布统一的订餐电话或提供网络订餐服务方式,并按 6.1.1 和 6.1.2 的要求制定食谱、准备餐食。

6.2.3 分餐

6.2.3.1 应按约定提供相应餐食。

6.2.3.2 烧熟至食用的间隔时间(食用时限)应符合以下要求:烧熟后 2 h,食品的中心温度保持在 60℃ 以上(热藏)的,其食用时限为烧熟后 4 h。

6.2.3.3 应在外送餐盒上贴标签注明制作机构名称、食品出品时间、建议食用时限等信息,标签字体字号易于老年人识别。餐品的信息描述可参照 GB/T 40041 的规定执行。

6.2.3.4 应对食品盛放容器或者包装进行封签。

6.2.4 配送

6.2.4.1 助餐点可自行配送或利用市场化物流网络为老年人送餐。送餐服务应符合 DB32/T 3458 的相关要求。

6.2.4.2 送餐人员应在送餐前核对餐食种类和数量、检查包装是否封签、餐具是否齐备等。

6.2.4.3 配送应在 1 h 内送餐完毕。送餐过程中,不应将餐食委托他人转送、代送。食品装卸时,送餐箱(包)门(盖)应随开随关。若餐食被污染,应及时联系助餐点并终止配送。

6.2.4.4 送达时应礼貌递餐,并提醒老年人当面查看封签是否完整,核对餐食与订单信息。

6.2.4.5 遇老年人取消订单、退餐时,应做好记录并按照合同约定处理。

7 安全与风险控制

7.1 一般要求

7.1.1 应制定食品安全管理、服务人员健康管理、食品安全自查等各项安全管理制度。

7.1.2 应为专职员工缴纳社会保险,为兼职和达到法定退休年龄的职工购买意外保险或其他补充性保险。宜购买场地险、意外险等餐饮场所责任保险。

7.1.3 服务人员每天上岗前应进行健康状况检查,发现患有发热、呕吐、腹泻、咽部严重炎症等病症及皮肤伤口有感染的情形,应暂停从事接触直接入口食品的工作,待查明原因并排除有碍食品安全的疾病后方可重新上岗。

7.1.4 生产经营条件发生变化,不再符合食品安全要求的,应立即采取整改措施,及时消除事故隐患;有发生食品安全事故潜在风险的,应立即停止供餐,并依法向有关部门报告。

7.2 消防安全

7.2.1 建筑防火应符合 GB 55037 的要求,消防设施设备配置应符合 GB 55036 的要求,并定期检查消防

设施的完好和有效运行。

7.2.2 应确保疏散通道和安全出口畅通。

7.3 食品安全

7.3.1 采购

7.3.1.1 应选择具有合法资质的供货者,选购新鲜、优质食材。

7.3.1.2 采购时应严格查验食品质量,对带包装的食品原料,还应查看合格证、生产日期、保质期等。

7.3.1.3 应按照原料控制相关要求,做好食品原料的索证索票、查验登记和贮存过程管理等工作。

7.3.1.4 不宜外购熟食制品。

7.3.2 贮存

7.3.2.1 贮存场所、设备应保持清洁,无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂等,不应存放有毒、有害物品及个人生活用品。

7.3.2.2 应按照外包装标识的条件和要求规范贮存,直接入口的食品应使用无毒清洁的包装材料、餐具、容器。

7.3.2.3 食品原材料、半成品、成品在盛放、贮存时相互分开。生食与熟食应当有分隔措施,固定的存放位置和标识。食品添加剂应专柜或专区存放,专人管理并显著标识。

7.3.2.4 米面、粮油、调料等食品应按类别、品种分类、分架摆放整齐,做到隔墙离地,贴上进货标签并标明仓储条件。

7.3.2.5 遵循先进、先出、先用的原则,使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品。定期检查,及时清理变质或者超过保质期的食品。

7.3.3 加工

7.3.3.1 机构应按照《餐饮服务食品安全操作规范》规定的食品加工烹饪、防止交叉污染、膳食时间温度控制、餐具工具清洗消毒、加工操作环境卫生管理、从业人员健康管理等食品安全要求进行操作。

7.3.3.2 加工制作过程的质量安全控制应符合 GB 31654—2021 中第 6 章的要求。食品添加剂的使用应符合 GB 2760 的规定,并应有详细记录。

7.3.3.3 食品加工应当餐制作当餐食用,不提供改刀熟食及禁止出售的其他食品。

7.3.3.4 机构不应加工制作、配送禁止生产经营的食品。

7.3.4 留样

7.3.4.1 每餐、每样食品应按要求留足 125 g,放入已消毒的专用留样容器内。留样容器上应标注留样食品名称、留样时间(月、日、时),或者标注与留样记录相对应的标识。

7.3.4.2 留样食品应放入专用留样冰箱内,在 4℃左右的冷藏条件下存放 48 h。

7.3.4.3 留样冰箱内不应存放非留样食品。

7.3.4.4 明确留样管理人员,做好留样记录。

7.4 环境安全

应建立用餐环境的安全规范,确保助餐点的安全性,服务人员应做到:

- a) 劝阻自带酒水和宠物的老年人;
- b) 关注带领儿童的老年人及儿童的安全;
- c) 定期开展用电、用水、用气检查;

- d) 定期开展鼠、蟑、蚊、蝇等除虫灭害病媒生物防治工作,下水道保持清洁干净无油腻;
- e) 定时紫外线消毒。

7.5 配送安全

7.5.1 应采用密封、保温设施容器盛放。食品与非食品、不同形态的食品应使用独立包装等分隔,盛放容器和包装应严密,防止食品受到污染。

7.5.2 送餐人员应遵守交通规则,按照交通信号通行,不违法超车、抢行,保持良好的行车习惯。

7.5.3 送餐箱(包)应清洁卫生,每日清洗消毒,且进行安全检查。

7.5.4 膳食外送至老年人家中时,应提醒老年人在餐盒上的标签规定时限内食用。

7.6 应急处置

7.6.1 应建立安全应急预案制度,包括但不限于公共卫生事件应急预案、食品安全事件应急预案和跌倒、噎食、烫伤等常见风险应急预案(处置流程)等,并定期演练,对本单位食品安全状况和各项食品安全防范措施的落实情况进行检查评价。

7.6.2 发生可疑食品污染或食物中毒等突发事件时,应立即按应急预案处理、上报,封存可疑食物、食品容器、用具,等待有关部门调查处理,并做好应急事件处理记录。应急事件处理记录见附录 A。

8 服务监督、评价与改进

8.1 服务机构宜进行每日监督检查,监督内容一般包括:

- a) 助餐点环境卫生情况;
- b) 餐具卫生情况;
- c) 餐厨人员卫生情况;
- d) 加工食品原材料质量;
- e) 菜谱执行情况;
- f) 食品留样情况;
- g) 清洗消毒作业是否规范(包括配送包装容器)。

8.2 应建立完善的投诉与纠纷处理机制,公布监督投诉电话、投诉渠道和投诉流程,及时受理和反馈并做好记录。

8.3 应通过有效渠道收集服务对象的反馈意见,反馈意见及评价信息的收集方式包括:

- a) 每日剩余菜品及用户反馈;
- b) 发放调查问卷;
- c) 电话回访;
- d) 现场走访;
- e) 互联网反馈。

8.4 评价方式包括但不限于:

- a) 自我评价;
- b) 服务对象评价;
- c) 第三方评价。

8.5 应对收集的反馈意见和评价信息进行统计、分析,不断改进菜品设计,根据需求合理调整菜品,减少餐饮浪费。

附 录 A
(资料性)
应急事件处理记录

应急事件处理记录表见表 A.1。

表 A.1 应急事件处理记录表

事件摘要			
时间		责任人	
事件记录(可附页):			
签字:			
处理小组调查结果:			
签字:			
处理意见:			
签字:			
防范措施:			
签字:			

参 考 文 献

[1] GB/T 40041—2021 外卖餐品信息描述规范

[2] MZ/T 186—2021 养老机构膳食服务基本规范

[3] SB/T 11070—2022 餐饮食品打包服务管理要求

[4] 中华人民共和国食品安全法(2021修订版)

[5] 江苏省食品安全条例(2024江苏省人民代表大会公告第四号)

[6] 中国老年人膳食指南(2022版)

[7] 积极发展老年助餐服务行动方案(民发〔2023〕58号)

[8] 江苏省“舒心助餐”专项行动实施方案(苏民养老〔2024〕8号)

[9] 餐饮服务食品安全操作规范(国家市场监督管理总局〔2018〕12号)

[10] 餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范
