

城市社区老年助餐服务工作指南

Guidelines for urban community meal service for the aged

2025 - 01 - 24 发布

2025 - 02 - 24 实施

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。

本文件由安徽省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽省佰家伴养老服务有限公司、合肥市蜀山区佰家伴居家养老服务中心、合肥市泛美餐饮管理有限公司、安徽弘和餐饮服务有限公司、合肥市包河区佰家伴养老服务中心、合肥市包河区民政局、合肥细流企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：丁厚俊、樊宏梅、周苹、杜学洋、王茂锋、苗培培、朱勇玲、余一红。

城市社区老年助餐服务工作指南

1 范围

本文件给出了城市社区老年助餐服务工作的基本要求，并规定了城市社区老年的助餐服务、评价与改进的要求。

本文件适用于城市社区老年助餐服务工作。

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 50763 无障碍设计规范

SB/T 10476 饭店服务礼仪规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年助餐服务 meal assistant service

依托城市社区养老服务设施为老年人提供集中助餐或送餐的服务。

3.2

社区老年食堂 community canteen for the aged

具备膳食加工能力，主要为城市社区老年人提供集中用餐的场所。

3.3

社区老年助餐点 community meal assistant service center for the aged

不具备膳食加工能力，主要作为配送中转和供城市社区老年人集中用餐的场所。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 社区老年食堂宜满足但不限于以下要求：

- a) 应具有法人资格，取得《食品经营许可证》；
- b) 应配备必要的消防安全设施设备；
- c) 供餐能力宜在 50 人/餐以上；
- d) 就餐面积宜不少于 50 m²。

4.1.2 社区老年助餐点宜满足但不限于以下要求：

- a) 应具有法人资格，取得《食品经营许可证》（仅提供取餐服务的除外）；
- b) 设置配（备）餐区和就餐区，面积宜不少于 30 m²。

4.1.3 送餐服务宜满足但不限于以下要求：

- a) 提供送餐服务的社会餐饮，应取得《食品经营许可证》；
- b) 宜配备送餐服务人员，配备必要的送餐器具和设备。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员应持有有效的健康证明。

4.2.2 服务提供人员宜掌握应对突发事件的技能。

4.2.3 宜对员工开展岗前、岗中培训。

4.2.4 应依法配备专职或兼职的食品安全管理人员。

4.2.5 服务人员宜做到但不限于以下行为规范：

- a) 统一着装，佩戴工号牌，上岗期间佩戴口罩，仪容仪表干净卫生，大方得体；
- b) 助餐服务基本礼仪宜符合 SB/T 10476 的规定；
- c) 使用普通话、礼貌用语，语言简洁、语速适当，尊老敬老，富有耐心、亲切和善。

4.3 场地和设备

4.3.1 宜设置在城市社区临近老年人集中居住或活动区域、步行通达性好、便于识别的显著位置，原则上应设置在建筑物一层。

4.3.2 不宜设置在地下空间。确因条件限制不能设置在一层的，宜尽量设置在低层并设有电梯或坡道助行。

4.3.3 宜设置与食品供应方式、品种、数量相适应的食品处理区、就餐区、集中备餐区和非食品处理区，且食品处理区和就餐区要独立分隔。

4.3.4 总体布局实用合理，设施设备安全、卫生，符合食品安全相关规定，配备冷藏、消毒、加热等必要的设施设备。

4.3.5 宜按照 GB 50763 的要求建设方便老年人进出的无障碍设施。

4.3.6 宜配套适合老年人使用的桌椅、用具及空调等。

4.3.7 盛放餐食的器具应干净整洁，具有密封性。

4.4 管理制度

4.4.1 应实行食品经营许可证、健康证、收费价格以及对老年人的优惠、食品安全管理制度、食品安全承诺书、举报电话等“六公示”制度。

4.4.2 应建立包括但不限于从业人员食品安全知识培训、食品安全管理、卫生检查、人员管理、员工健康管理、卫生消毒、疫情防控、岗位职责等制度。

4.4.3 应建立突发公共卫生事件应急预案、食品安全事件应急预案等。

5 助餐服务

5.1 集中就餐服务

5.1.1 宜安排专人维持就餐秩序，保证老年人的正常用餐。

5.1.2 宜安排专人对行动不便的老年人负责餐食的摆放和分发。

5.1.3 宜运用符合老年人吞咽、消化特点的烹饪加工方法，符合老年人软、烂等用餐特点。

5.1.4 宜根据老年人生理、心理、饮食需求及营养学要求设计食谱，并根据季节更替和老年人的需求定期更换菜谱。

- 5.1.5 对于用餐困难的老年人，服务人员应及时提供帮助，发现噎食、呛食等异常情况，应及时处理。
- 5.1.6 对有咀嚼和吞咽障碍的老年人，应将食物切碎或打成糊状。
- 5.1.7 宜给老年人留有足够的进餐时间，服务细心周到。
- 5.1.8 用餐结束后应及时清理餐桌，回收清洗餐具并进行消毒处理。
- 5.1.9 宜及时清理地面，保持地面干净整洁无水渍油渍。

5.2 配送餐服务

- 5.2.1 宜建立电话、网络订餐等多种订餐服务方式，按老年人的要求提供餐食。
- 5.2.2 宜与老年人进行耐心沟通，了解其健康需求和膳食需求，对因常见病（高血压、高血脂、高血糖、高尿酸）等原因而有特殊饮食需求的老年人宜有针对性配餐服务。
- 5.2.3 宜与老年人确认餐食送达的时间、种类、数量以及注意事项，形成配餐订单。
- 5.2.4 宜配备具有保温功能的送餐箱，备好的饮食应保温保鲜，清洁卫生，及时检查、清洁、消毒送餐工器具。
- 5.2.5 送餐人员宜仔细核对确认服务对象信息、菜品、数量，并按时送达。
- 5.2.6 对于失能老年人，应根据其失能情况，协助老年人保持舒适体位，喂食动作轻稳、防止洒落。
- 5.2.7 用餐结束后，宜进行适当观察，一旦发现用餐后出现异常情况，应及时处理。
- 5.2.8 助餐结束后，宜用清水帮助老年人漱口并擦洗面部。
- 5.2.9 宜及时清理卫生，餐盒宜及时清洗消毒。
- 5.2.10 宜及时做好服务记录。
- 5.2.11 遇老年人取消订单、退餐时，宜做好记录，按照约定处理。

6 评价与改进

6.1 评价

- 6.1.1 宜对城市社区老年助餐服务进行自我评价、主办方评价和第三方机构评价。
- 6.1.2 宜每年至少开展一次自我评价，发现改进机会并加以改进。
- 6.1.3 宜每年至少开展一次顾客满意度测量，测量结果用于持续改进服务质量。必要时，宜开展第三方服务评价。

6.2 改进

- 6.2.1 宜根据评价结果和服务过程的问题，宜制定并实施改进措施。
- 6.2.2 宜建立顾客投诉处理机制，及时受理顾客投诉，反馈处理结果，并及时改进服务质量。