|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 3601 |

南昌市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

居家养老服务机构助餐服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

南昌市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc81423728)

[1 范围 1](#_Toc81423729)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc81423730)

[3 术语和定义 1](#_Toc81423731)

[4 基本要求 1](#_Toc81423732)

[5 餐食要求 2](#_Toc81423733)

[6 服务要求 3](#_Toc81423734)

[7 管理要求 3](#_Toc81423735)

[8 投诉处理 4](#_Toc81423736)

[9 服务评价与改进 4](#_Toc81423737)

1. 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。

本文件由南昌市民政局提出归口。

本文件起草单位：南昌市民政局、江西省天同老龄产业发展研究中心

本文件主要起草人：邹晓东、曹志宏、张纯荣、许文菲、张婼婼

居家养老服务机构助餐服务规范

* 1. 范围

本文件规定了居家养老服务机构助餐服务的基本要求、餐食要求、服务要求、管理要求、投诉处理、服务评价与改进。

本文件适用于南昌市范围内的居家养老服务机构提供的助餐服务。

* 1. 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 食品添加剂食用标准

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 4806.9 食品安全国家标准 食品接触用金属材料及制品

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 14930.1 洗涤剂

GB 14930.2 消毒剂

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 50763 无障碍设计规范

MZ/T 133 养老机构满意度测评

SB/T 10944 居家养老服务规范

DB3601/T 2 居家养老服务设施建设规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

居家养老服务机构

具有合法的经营资质，专业从事居家养老服务的组织。

[来源：SB/T 10944，3.5]

助餐服务

居家养老服务机构为老年人提供餐食的活动。

* 1. 基本要求
     1. 服务机构

应取得食品经营许可证，采取和第三方供应商合作供应餐食的，第三方供应商应取得食品经营许可证的。

应有满足服务需要的场所、设施设备、食品安全管理人员和服务人员。

* + 1. 场所和环境要求

服务设施内应设置用餐区、备餐区，直接加工餐的还应设餐食加工区。场所和环境应符合食品卫生、消防安全、环保，并符合GB 31654 的规定。

用餐区应清洁卫生、地面干燥、防滑、无油污，无安全隐患，满足适老化要求。

备餐区和餐食加工区应干净、卫生、整洁。

* + 1. 设施设备及用品

用餐区、备餐区、餐食加工区配备的设施设备应符合DB3601/T 2的规定；采取统一送餐的还应配备送餐车、食品容器（餐盒）、收纳箱等设备和用品。

设施设备应整洁、卫生，便于操作、清洁、维护。餐具、食品容器（餐盒）应无毒、无害，符合国家食品安全相关法规及标准的要求，食品容器（餐盒）和收纳箱应密封性好，干净整洁。

消毒餐具应符合GB 14934的规定；食品接触材料应符合GB 4806.1、GB 4806.9的规定；洗涤剂应符合GB 14930.1的规定；消毒剂应符合GB 14930.2的规定。

* + 1. 人员要求

服务人员应身体健康、无传染性疾病，每年体检并取得食品健康证。

服务人员应经过食品安全知识培训，从事协助用餐的服务人员应经过专业知识技能培训，食品安全管理人员应经过食品安全管理人员培训。

营养师的应具备营养师职业资质；驾驶机动车的送餐人员应取得相应等级的机动车驾驶证。

服务人员应有良好的个人卫生习惯，穿着干净、整洁，不留指甲，工作时应穿工作服、戴工作帽、 带卫生手套和口罩。男性不应染发和蓄发以及蓄胡须，女性不涂指甲油，食品加工人员不化妆。

* 1. 餐食要求
     1. 原料要求

食品原料应新鲜、干净、无腐烂变质，肉类应检疫合格；使用的大米、面粉、食用油、食品添加剂应包装完好无污染，取得食品生产许可证，有食品标识，并在保质期内；水质应符合GB 5749的规定。

* + 1. 饭菜要求

应符合老年人的饮食习惯，营养均衡，荤素搭配，干稀和粗细搭配，偏酥软，份量合适。宜少油、限盐，少用或不用过于辛辣的调味品。

宜选择用不同菜式、不同品种、颜色和风味搭配餐食，以増进老年人食欲。

* + 1. 制作要求

食品原料清洗和其它设施设备清洗消毒分开，蔬菜、谷类等应流水清洗干净，做到无泥污、无沙粒残留。

制作前应检查食品原料是否新鲜，有无腐烂变质，是否有异味、变色现象。

制作时应将食品烧熟煮透，不应使用超过保质期的原料，不应违规使用食品添加剂，食品添加剂的使用应遵守GB 2760的要求。

制作的成品应加盖防尘、防蝇罩，成品到食用间隔较长（超过2小时）时，应在高于60°C 或低于8°C 的条件下存放。

当天未加工完的原料应按照要求储存，及时冷冻或冷藏。

厨师加工时不应面对饭菜咳嗽、打喷嚏，不抠鼻，操作前和上卫生间后应洗手。

* 1. 服务要求
     1. 集中用餐

应详细告知老年人餐食的标准和收费标准，并上墙公示。

应制作菜谱并公示，一周内每日的菜品不宜重复。

应公布用餐时间，并按时供餐，就餐前应备好餐食并保温。

统一配餐的，接收餐食时应查验检查包装，清点数量，确定食品存放温度、品质等，并将时间、配送单位、人员、数量等信息进行记录，保存好票据。

应实行分餐制，分餐人员在分餐前应洗手消毒。餐食应按照老年人食量提供，避免浪费。

服务对象用餐期间应安排服务人员巡视，随时为需要帮助的服务对象提供就餐帮助。

餐后应及时清理餐桌、回收餐具，保持环境清洁。垃圾应及时清理，严格控制废弃物的流向，做好分类处理。

需要协助用餐的老年人应由养老护理人员或经过专业培训的服务人员按照服务要求帮助进食。

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，不应大声呵斥、辱骂、嘲笑老年人，应尊重老年人的饮食习惯和民族习惯。

* + 1. 送餐服务

应告知老年人订餐电话或其它订餐方式、餐食标准、收费标准等信息。

应根据餐食的特点选择适宜的包装和收纳工具，食品包装应严密，收纳工具和配送车应防雨、防尘，必要时配备保温、冷藏等设施，不应把食品与其它有毒有害物品混装配送。

送餐前应仔细核对餐食的种类和数量，送餐过程中不应委托他人转送、代送。

送餐过程中应防止餐食受到污染，送餐人员手不应直接接触餐食。

应按时送达规定住处，餐食应直接交给老年人或其家属。

* 1. 管理要求
     1. 管理制度

应制订包括但不限于以下的管理制度：

——食品安全：原料控制¸餐用具清洗消毒¸餐饮服务过程控制¸从业人员健康管理¸从业人员培训¸食品安全自查¸进货查验和记录¸食品留样¸场所及设施设备清洗消毒和维修保养¸食品运输、食品安全信息追溯、消费者投诉处理、应急预案；

——环境卫生：场所保洁、消毒管理；

——服务管理：服务质量管理、服务流程、服务监督检查；

——疫情防控：场所通风、场所和设施设备消毒、个人防护、风险响应。

* + 1. 食品安全管理

食品安全管理应遵守GB 31654 的规定。

采购的食品和原辅料应符合食品安全相关标准的规定，选择有资质的供应商，并向供应商索证索票。

食品和原辅料应进行查验，如实记录采购的食品、食品添加剂、食品相关产品的名称、规格、数量、送餐日期或者送餐批号、保质期、进货日期和供应商名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。进货查验记录、收货记录和相关凭证的保存期限不少于食品保质期满后6个月，没有明确保质期的，保存期限不应少于2年。

餐具每次使用前应先消毒，消毒应遵守GB 14934的规定。工作服、工作帽应定期清洗、消毒。场所和其他设施设备应每天清洗，必要时消毒。

应对制作的各种食品进行留样，留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，重量不低于125g，冷藏存放48小时以上，并有记录。

每年应组织服务人员健康体检，并取得食品健康证。

每年应组织服务人员进行食品安全法律法规的宣贯培训，宜进行知识和操作的考核。

应开展食品安全应急演练，记录分析演练结果，改进应急预案。

发生疑似食物中毒或者其它不良反应事件应立即启动应急预案，按照预案处置。

* + 1. 环境卫生

场所应及时清洁，必要时进行清洗消毒，垃圾应每天及时清运。

* + 1. 疫情防控

应做好常态化疫情防控工作，建立消毒、人员出入、健康监测和健康报备制度，督促服务人员和老年人加强个人防护。

宜采用隔位就坐的方式用餐，并保持1.5米用餐距离，应提醒老年人餐前、餐后不聚集。疫情风险级别达到中、高风险或出现疫情时，应停止集中用餐，可采取分发餐食回家食用或上门送餐服务。

* 1. 投诉处理

应公开投诉渠道，受理投诉，投诉处理应遵守GB/T 17242的规定。

* 1. 服务评价与改进

可采取调查问卷/个别访谈/电话访谈等方式，按照GB/T 35796的规定进行服务评价与改进。满意度测评按照MZ/T 133的规定进行。

应对收集的问题和意见进行分析，采取相应改进措施进行持续改进。

