

DB3212

泰州市地方标准

DB3212/T 1180—2025

居家养老助餐服务规范

Standard of home care and meal service

2025-02-06 发布

2025-03-06 实施

泰州市市场监督管理局 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。

请注意本文的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由泰兴市九久乐老年人服务中心提出。

本文件由泰州市民政局归口并组织实施与监督。

本文件由泰兴市九久乐老年人服务中心负责具体技术内容的解释。

本文件起草单位：泰兴市九久乐老年人服务中心。

本文件主要起草人：徐珍女、黄国平、夏国良、张璐。

居家养老助餐服务规范

1 范围

本文件规定了居家养老助餐服务规范的术语和定义、基本要求、服务人员要求、硬件设备要求、助餐管理、助餐服务和评价与改进。

本文件适用泰州市行政区域内的养老机构、居家养老服务中心、乡村睦邻互助点、配餐、送餐服务单位。

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 28050-2011 食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则

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 38600-2019 养老机构服务安全基本规范

GB 50763 无障碍设施规范

MZ/T 186-2021 养老机构膳食服务基本规范

WS/T 429 成人糖尿病患者膳食指导

WS/T 430 高血压患者膳食指导

DB3212/T 2023-2017 老年人助餐点建设规范

DB3212/T 2024-2017 老年人助餐点服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

营养配餐服务 nutrition catering services

提供适合居家老年人营养需求、搭配合理的套餐服务形式。

3.2

集中就餐服务 centralized dining service

在指定就餐场所定时为老年人提供餐食的服务形式。

3.3

送餐服务 room service

根据居家养老的老年人的需要，将餐食送到老年人家中的服务形式，以及餐饮企业定时将餐食送到集中就餐场所，由服务组织进行分餐的服务形式。

3.4

入户助餐服务 home meal-assistance service

为居家养老的老年人提供定时上门，烹制菜肴、加工制作食物、协助老年人进食的服务形式。

4 基本要求

4.1 环境及设施设备要求

- 4.1.1 应符合 GB 50763、GB 31654 和 DB3212/T 2023-2017 的相关要求。
- 4.1.2 服务机构环境装饰应明亮温馨，安全提示标识牌明显易见。
- 4.1.3 助餐服务点应满足老年人在 15 分钟内就近、就便原则。提供集中就餐服务的场所应至少具备 10 名老人集中就餐的区域面积，适合轮椅或助行器使用者的进出。
- 4.1.4 应配置温热水供应装置、无障碍通道、无障碍卫生间。
- 4.1.5 服务场所地面应采用防滑料。

4.2 人员要求

- 4.2.1 身体健康，持有效健康证明上岗。
- 4.2.2 统一着装，统一标识，不佩戴首饰。
- 4.2.3 仪容仪表端庄、大方、整洁，不应穿拖鞋、雨鞋、高跟鞋。
- 4.2.4 厨房工作人员（包括但不限于厨师、面案、帮厨等进行餐食加工、制作岗位的工作人员）应持有有效的健康证明。
- 4.2.5 所有服务人员应进行岗前培训和在岗定期培训，培训内容包含但不限于食品安全、食品营养与卫生知识等，并培训考核合格，建立培训档案。助餐配餐服务人员应定期进行老年人常见风险应急措施培训。
- 4.2.6 所有人员应按要求定期进行消防安全知识培训。

4.3 管理要求

4.3.1 餐饮管理

- 4.3.1.1 符合 DB3212/T 2024-2017 的相关要求。
- 4.3.1.2 应有固定场所并取得食品经营许可证。
- 4.3.1.3 服务机构应公示有效营业执照，食品经营许可证、工作人员健康证、食品安全承诺书、投诉电话等信息。
- 4.3.1.4 服务机构应根据地域特点、老人习惯、宗教文化、老年膳食营养需求等制定菜谱。
- 4.3.1.5 服务机构应按要求制定食品安全管理制度（包括但不限于厨房工作人员操作规范、食品采购制度、出入库管理制度、食品储存制度、食品留样制度、厨房设施设备检查维护制度、安全事故上报制度等）。
- 4.3.1.6 服务机构应提倡使用可重复清洗及消毒的餐具，减少一次性不可降解餐具的使用。
- 4.3.1.7 服务机构应为服务场所购买运营综合责任险；应为送餐专（兼）职人员购买意外保险。
- 4.3.1.8 提供送餐上门及上门制餐服务的机构应配有专用送餐车辆、餐具及保温箱等工具。
- 4.3.1.9 提供送餐上门的服务机构应有专（兼）职人员对送餐和送餐工具定时清洁消毒以及功能维护。
- 4.3.1.10 膳食加工机构应当做好验收、登记、留样（冷藏条件下存放 48 小时以上，每个品种留样大于 125g）工作。

4.3.2 档案信息管理

- 4.3.2.1 建立助餐服务档案并进行动态更新，档案内容包括但不限于老年人健康档案、助餐服务记录、采购发票、食品留样管理档案、人员档案、卫生管理档案、餐饮具消毒记录。
- 4.3.2.2 应尊重并保护老年人隐私，未经老年人或赡养人同意，不应泄露老年人信息。

4.3.3 信息公开管理

助餐日常经营管理信息应公开，内容包括但不限于：

- a) 经营信息，包括机构基本信息、经营资质证书、人员健康证、餐饮具每日消毒记录、承诺书等；

- b) 管理制度，包括食品安全、配送服务等；
- c) 周食谱菜单及价格；
- d) 助餐服务时间、流程；
- e) 服务渠道，包括订餐服务电话、网络订餐、APP、公众号等形式；
- f) 助餐服务范围及收费标准；
- g) 助餐服务政府补助标准；
- h) 投诉举报电话。

4.3.4 质量要求

4.3.4.1 应符合 GB 31654 的要求。

4.3.4.2 服务机构食物及其原材料的采购、仓储、处理、烹饪加工、留样均需严格执行餐饮安全操作规范，防止交叉污染。

4.3.4.3 服务机构应定期检查防鼠、防蝇、防虫害装置的使用情况及安全消杀执行情况，并有相应检查记录，保证厨房内无虫害迹象。

4.3.4.4 服务机构为独居、失能或失智老人提供居家助餐配餐服务时应根据风险防控点建立服务台账，见附录 B。

4.3.5 安全要求

4.3.5.1 服务机构应制定食品安全应急预案。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等。

4.3.5.2 餐厨设备应有专职人员定期检查与维护，并有维护检查记录。

4.3.5.3 应自行或委托第三方定期进行安全检查，及时发现并消除安全隐患，防止生产及食品安全事故发生。

4.3.5.4 发生安全事故的单位，应做好安全（应急）事故记录（见附录 C），并对导致或可能导致食品安全事故的食品及原料、工具、设备、设施等，立即采取封存等控制措施，按规定报告事故发生地相关部门。

4.3.5.5 配合调查处置工作，采取防止事态扩大的相关措施。

5 服务项目与质量要求

5.1 服务项目

5.1.1 配餐服务

5.1.1.1 服务机构应充分了解老人需求，制定配餐计划前进行评估（评估内容包括但不限于老人基本情况、营养状况、疾病与健康情况、吞咽情况等信息）。

5.1.1.2 服务机构应根据评估结果由营养师制定个性化营养餐谱。

5.1.1.3 糖尿病老人的特殊膳食应参照 WS/T 429 的要求。

5.1.1.4 高血压老人的特殊膳食应参照 WS/T 430 的要求。

5.1.1.5 痛风患者的膳食应注重选择低嘌呤食物。

5.1.1.6 咀嚼困难老人的膳食应充分切碎煮烂。应避免供应带刺、弹性大、粘性强、圆球形菜肴的食品，造成老人呛咳或窒息等问题。

5.1.1.7 便秘老人的膳食应提高富含膳食纤维的食物比例，如蔬菜、水果、粗杂粮等。

5.1.2 集中用餐

5.1.2.1 符合 DB3212/T 2024-2017 的相关要求。

5.1.2.2 服务机构应设立公共就餐空间，就餐空间需保证整体环境干净整洁。

5.1.2.3 公共就餐空间餐位数量应充足，满足不低于 10 个老年人集中就餐区域面积。

5.1.2.4 公共就餐空间位置应便于老年人到达，与厨房备餐间或餐梯邻近。

- 5.1.2.5 公共就餐空间内部或附近设有洗手池，满足老年人就近洗手、漱口的需求。
- 5.1.2.6 公共就餐空间的座椅通道宽敞不拥挤，满足餐车、轮椅通行。
- 5.1.2.7 公共就餐空间的餐桌椅应符合以下条件：
 - a) 牢固稳定、无尖锐棱角；
 - b) 带有扶手、靠背；
 - c) 方便移动、清洁。
- 5.1.2.8 公共就餐空间设有备餐台或备餐空间，满足服务人员备餐分餐的需求。
- 5.1.2.9 公共就餐空间食品加工、贮存、陈列等设施设备运转正常，并保持清洁。
- 5.1.2.10 餐具数量应达到就餐人数的 3 倍，餐具做到每餐消毒，餐后及时清理卫生。

5.1.3 协助进餐

- 5.1.3.1 应准备符合老人就餐要求的餐饮器具。
- 5.1.3.2 助餐人员洗手、戴口罩，应鼓励吞咽障碍康复训练期老人自主进餐。
- 5.1.3.3 进餐前应介绍主食及菜品信息。
- 5.1.3.4 进餐前先协助老人喝适量温开水湿润口腔。
- 5.1.3.5 将餐巾围在老年人颌下防止衣服、床单弄脏。
- 5.1.3.6 对吞咽功能正常者可按其习惯与爱好选用筷子或汤匙喂食。
- 5.1.3.7 对吞咽困难进流质者可用汤匙喂、吸管或小壶吮吸并观察其吞咽情况。
- 5.1.3.8 进餐后协助老年人漱口清洁口腔，擦净口角周围残留物，取下餐巾，为老年人洗手。
- 5.1.3.9 按照要求记录老年人进食进水量、时间及种类。

5.1.4 送餐上门

- 5.1.4.1 送餐服务在提供服务前应再次确认餐费价格、配送价格以及配送人员、配送地点、配送时间等信息，服务流程见附录 A。
- 5.1.4.2 老人宜使用一次性可降解餐具或自备的其他餐盒，确保餐食送达温度符合老人用餐需求。
- 5.1.4.3 从出餐到送达，服务时长应承诺在 30 分钟内完成。
- 5.1.4.4 餐食装盒后应在餐盒（袋）封口处粘贴密封贴，餐盒外包装粘贴菜品及订餐人信息。
- 5.1.4.5 送餐服务人员应着工作服，到户出示工作证件、健康证，入户服务应佩戴鞋套、口罩、手套。
- 5.1.4.6 送餐到户时应主动核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收。

5.1.5 上门制餐

- 5.1.5.1 服务机构应与服务对象签订服务协议，协议内容包括但不限于服务内容、服务价格、服务人员、服务时间、服务地点等信息。
- 5.1.5.2 根据服务对象饮食生活习惯与禁忌合理安排食谱，并注意营养搭配。
- 5.1.5.3 服务人员上门制餐前应建立服务人员备案单。
- 5.1.5.4 服务人员应检查老人及家属自备肉食、蔬菜、半成品、调味品，有变质、发霉、异味等情况时应避免使用。
- 5.1.5.5 对食物原材料及餐食成品进行 48 小时留样，及时处理做餐后的卫生。
- 5.1.5.6 服务结束后，应生成服务记录单，并要求老人或老人家属签字。

6 服务评价与改进

- 6.1 送餐服务机构、集中助餐服务点应建立服务监督检查制度，有人员定期开展监督检查。
- 6.2 通过实地走访、电话回访等方式开展助餐服务满意度调查，了解并吸纳老年人膳食服务需求、助餐服务改进意见和建议。

- 6.3 建立服务投诉反馈机制，提供线上（APP、微信小程序、公众号等）线下（24 小时电话、意见箱等）多种投诉渠道，限时处理并反馈投诉结果，留存投诉处理记录。
- 6.4 根据监督检查、服务满意度评价、服务投诉等情况，积极改进措施并及时付诸行动，改进服务质量。

附录 A
(资料性)
送餐上门服务流程图

A.1 送餐上门服务流程图

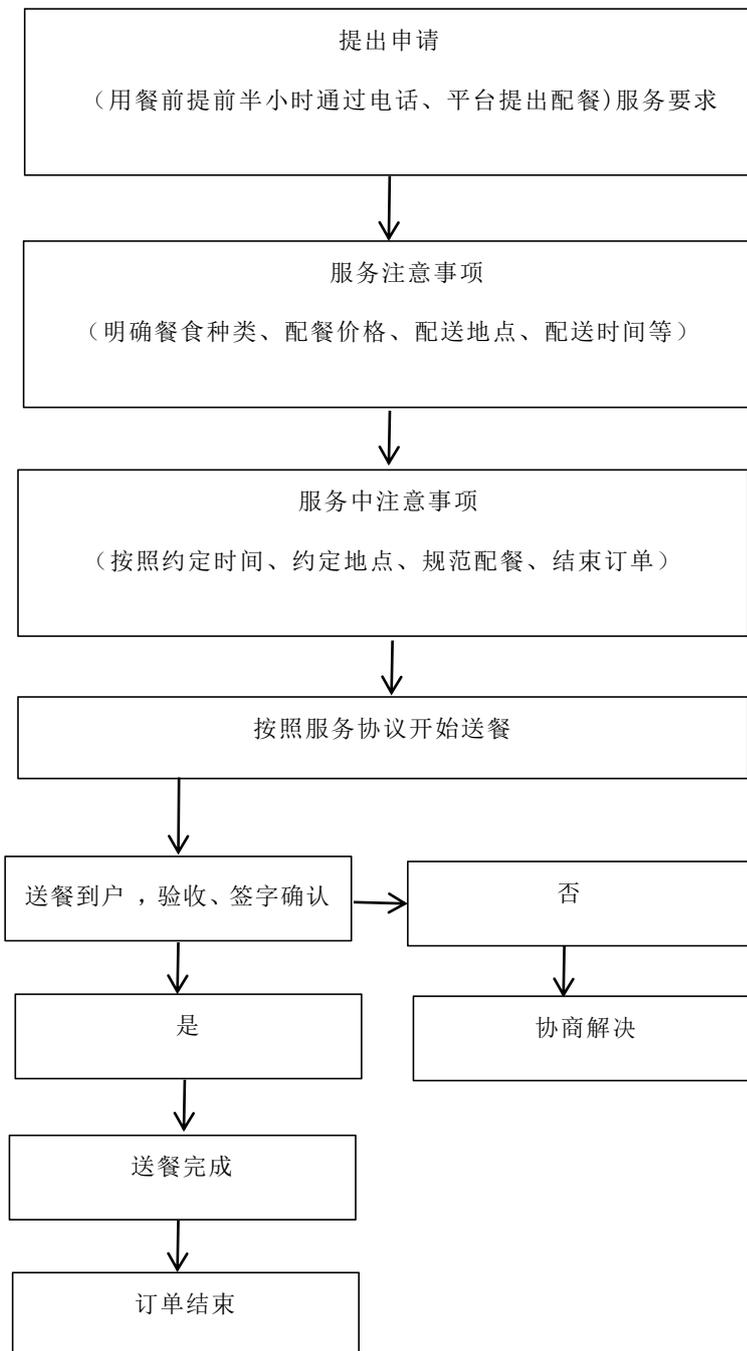


图 A.1 送餐上门服务流程图

附 录 B
(资料性)
居家助餐配餐风险防控点

B.1 居家助餐配餐风险防控点如表B.1所示。

表 B.1 居家助餐配餐风险防控点

序号	流程	风险点	防控点
1	受理服务申请	距离是否在可服务范围内，是否具备提供服务的环境及设施设备（送餐上门、上门制餐）。	针对咨询的老人对餐食品类要求、时间要求进行详细记录。
2	签订服务协议	老人子女、监护人是否知情，老人能否充分理解服务协议内容，是否明确次数、频率、地点、时间、分量、付款方式、配餐工具等。	在与老人达成协议之前需与老人监护人沟通并确保知情；服务协议签订应有家属或监护人参与。
3	配餐食谱确认	由于身体健康等因素是否需要特定类别的餐食，比如碎食、流食、低糖等；食谱需双方确认并留底。	前期与老人及监护人沟通需详细记录老人身体健康情况、是否有忌口、过敏、营养不良等问题。
4	送餐上门/上门制餐	节假日或天气原因造成配餐延时；送餐工具是否清洁到位；小区安全管理导致送餐不及时；自备食物无法使用，制餐环境不符合安全要求。	送餐车和保温箱根据季节进行调整；送餐过程中严格执行餐品操作规范流程；根据送餐合同及时与物业取得沟通，进门需核对送餐人及单位信息。
5	结束订单	了解老人不再需要配餐服务的原因；是否需要补缴费用或退费。	监护人需知情；对于预付款老人及时退还押金。
6	评价与改进	老人是否能独立填写满意度调查表；老人是否能完全正确理解调查内容。	送餐单位每周一次电话回访；部门主管随机抽样回访；对投诉事件及时处理、及时反馈。

附 录 D
(规范性)
食品留样登记表

D.1 食品留样登记表如表D.1所示。

表 D.1 食品留样登记表

序号	日期	餐别	留样名称	留样方式	留样时间	留样人	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							