

团 体 标 准

T/PDZL 002-2020

老年助餐点服务规范

2020 - 11 - 30 发布

2020 - 12 - 01 实施

上海市浦东新区质量技术协会 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。

本文件由上海市浦东新区人民政府浦兴路街道办事处提出。

本文件由上海市浦东新区质量技术协会归口。

本文件起草单位：上海市浦东新区质量技术协会、上海市老龄事业发展促进中心、上海市浦东新区养老机构服务中心、上海浦东新区惠众卫生技术指导中心、上海市浦东新区浦兴路街道荷泽路第三居民委员会、上海市浦东新区浦兴路街道胶东路第一居民委员会、上海市浦东新区浦兴路街道凌河路第六居民委员会、上海缘源餐饮管理有限公司、上海市浦东新区浦兴路街道鲜香坊饮食店。

本文件主要起草人：薛晓春、孙巍、于明、陆咏昀、林杰、毛志忠、王臻、王芹、陈为庆、江慧成、周旋、吴海勤、刘玉娟。

本文件于2020年11月首次发布。

引 言

老年助餐点是社区养老服务的重要组成部分，在解决高龄、独居、纯老家庭以及生活需要照料的老年群体的日常用餐难问题、提高老年人生活质量、助力打造老年人“15分钟生活圈”有着现实意义。

上海市浦东新区质量技术协会为推进社区老年人助餐服务的标准化、规范化，完善社区养老服务体系，提升社会养老服务水平，在浦东新区市场监督管理局食品经营安全监督管理处、上海市浦东新区人民政府浦兴路街道办事处、上海市浦东新区人民政府沪东新村街道办事处、上海市浦东新区市场监督管理局浦兴市场监督管理所、上海市浦东新区市场监督管理局沪东市场监督管理所等单位的指导下，在对浦东新区多处助餐点广泛调研的基础上，总结了浦东新区老年助餐点的实践经验，制定了本文件。

本文件在制订过程中，广泛征求了浦东新区的主管部门、相关机构和老年助餐点的意见。

老年助餐点服务规范

1 范围

本文件规定了老年助餐点服务的基本要求、人员、服务提供与餐后整理、分餐食品留样、服务机构管理、检查与改进要求。

本文件适用于老年助餐点服务工作。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

DB 31/2023 食品安全地方标准 集体用餐配送膳食

DB 31/2024 食品安全地方标准 集体用餐配送膳食生产配送卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年助餐点

以街道为主导，供年满60周岁老年人（简称老年人）集中用餐或送餐上门中转，自身不具备食品加工能力的场所（简称助餐点）。

3.2

老年用餐服务机构

为老年人提供助餐服务的社区长者食堂、养老机构食堂、机关或企（事业）单位食堂、大中型饭店和集体用餐配送单位等机构（简称服务机构）。

3.3

助餐服务人员

从事养老助餐服务工作的人员，含志愿工作者（简称服务人员）。

3.4

助餐服务对象

接受养老助餐服务的年满60周岁且享受本区老年助餐补贴的老人（简称服务对象）。

4 基本要求

4.1 助餐点应接受街道民政部门的管理和业务指导，并接受食品安全管理部门的监督检查。

4.2 助餐点应加强食品安全管理工作，落实食品安全防控措施，预防食物中毒。

4.3 助餐点宜办理食品安全责任保险。

5 布局与设施设备

5.1 布局应分别设置就餐区和备餐区。

5.2 就餐区应配置餐桌椅、餐具、空调、微波炉、洗手池、安全疏散标识、灭蝇灯、灭火器等。

5.3 备餐区应设置公用餐具保洁柜、膳食加热设施（如水浴操作台）和分装工（用）具、容器的清洗水池及热力消毒设备，并配备冰箱、消毒柜。

5.4 就餐区和备餐区宜分别加装视频监控设备。

6 服务人员

6.1 身体健康并持有有效健康证明。

6.2 经过相应的职业技能培训。

6.3 注意个人卫生、注重仪容仪表。

6.4 尊敬老年人，富有爱心，诚实守信，服从管理，遵守职业道德，履行服务承诺。

6.5 知晓养老助餐服务的全过程，熟知本职工作。

6.6 了解食品安全、营养的基本知识，知晓老年人的生理特点，按需要结合老年人个性化膳食营养需求和饮食禁忌为老年人预定食谱。

7 服务提供与餐后整理

7.1 助餐点管理

7.1.1 保持操作场所的定期消毒和清洁卫生，消毒后的餐（用）具应贮存在保洁柜内。

7.1.2 建立助餐统计台帐。

7.1.3 有每周菜谱、收费标准，并公示上墙。

7.1.4 建立每日晨检制度。服务人员工作期间应穿工作服、戴帽子和口罩，保持个人卫生整洁。

7.1.5 有食品安全责任制度和服务监督电话并公示上墙。

7.1.6 有服务人员培训和奖惩制度。

7.1.7 有财务管理制度，各项支出符合财务相关规定。

7.1.8 有食品安全事故应急处置预案。

7.1.9 建立餐厨废弃物处置管理制度及台账，做到日产日清。

7.2 餐食提供

7.2.1 应根据服务对象身体特点和时令季节变化，老年人的饮食习惯和禁忌，做到每周有食谱、荤素搭配、营养丰富、合理均衡。

7.2.2 有条件的助餐点，宜按服务对象意愿和需要制定个性化食谱。

7.3 集中供餐

集中供餐服务应包括但不限于以下内容：

a) 在醒目处公示服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒 1 次；

b) 集中用餐服务时间不宜超过 2 小时，老年人就餐过程中应有工作人员为老人提供细致、周到、亲切的服务；

- c) 注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

7.4 配送服务

配送服务应包括但不限于以下内容：

- a) 使用符合规定且具有统一标识的送餐设施将食品送至助餐服务对象手中；
- b) 送餐时间应在 1 小时内，途中确保食物的卫生、清洁、保温，提倡使用食品安全封签。餐(用)具及送餐工具每日清洗消毒；
- c) 送餐时核对助餐服务对象的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

7.5 餐后整理

餐后整理应包括但不限于以下内容：

- a) 餐后应即时清理就餐区和备餐区，保证现场的整洁；
- b) 对餐(用)具等每日进行清洗消毒，且符合 GB 14934 的规定；
- c) 及时处理餐厨废弃物和废弃油脂。应使用有“餐厨废弃物和废弃油脂”字样的密闭容器存放，暂存时间不应超过 12 个小时；
- d) 餐厨废弃物和废弃油脂应交由经相关部门许可或备案的餐厨废弃物收运、处置单位处理；
- e) 建立餐厨废弃物和废弃油脂处置台账，记录种类、数量、去向、用途等情况。

8 分餐食品留样

- 8.1 每餐、每样食品必须按要求留足 125 克，放入已消毒的专用留样容器中，以免被污染。
- 8.2 留样食品应放入专用留样冰箱内，在 (0-8)°C 的冷藏条件下存放不少于 48 小时。
- 8.3 留样冰箱内不应存放非留样食品。
- 8.4 明确留样管理人员，做好留样记录。

9 服务机构管理

9.1 服务机构选择

- 9.1.1 应核查服务机构资质，确保为助餐点提供食品的服务机构符合本文件要求及附录 A 规定的条件；桶盒饭单位的生产、配送应符合 DB31/2024 和 DB31/2023 的规定。
- 9.1.2 应就近选择已取得区民政部门备案的服务机构。
- 9.1.3 服务机构应 3 年内未发生被食品安全管理部门处罚的食品安全重大违法事件。

9.2 管理与服务要求

- 9.2.1 应按食品安全管理要求建立食品安全管理制度。
- 9.2.2 应配备专(兼)职食品安全管理人员。
- 9.2.3 机构负责人、食品安全管理人员、关键环节操作人员应接受培训并取得合格证明。
- 9.2.4 应自行组织或者委托社会培训机构，对本机构从业人员进行上岗前和在岗期间的食品安全知识培训，并建立培训档案。
- 9.2.5 应制定食品安全事故处置应急预案，机构负责人、食品安全管理人员应定期对本机构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。
- 9.2.6 发生食品安全事故潜在风险时，应当立即停止供餐，应向街道民政部门和食品安全管理部门报告。

9.2.7 应按照原料控制要求，确保食品来源的可追溯，不得外购熟食制品，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，并建立利用信息化技术手段开展食品安全信息追溯的机制。

9.2.8 不加工制作、配送国家及上海市禁止生产经营的食品。

9.2.9 外送至老年人家中的，送餐人员应持有有效 A 类健康证明，并对用餐人员开展“不食用隔餐膳食”的宣传。

9.3 服务机构考核

街道民政部门应定期牵头对服务机构依本文件要求进行考核，不通过的应当要求辖区助餐点与之解除服务关系。

10 检查与改进

每年由上海市浦东新区质量技术协会牵头联合相关单位及区食品安全管理部门和区民政部门对承诺执行本标准的助餐点进行贯标检查，并进行标准执行情况评价、提出改进建议。

附 录 A
(规范性)
老年助餐服务机构条件

表A.1规定了老年助餐服务机构条件。

表 A.1 老年助餐服务机构条件表

通用要求		编号	内容	
1	选址	1.1	选址有给排水条件，不在易受到污染的区域。距离粪坑、污水池、暴露垃圾场（站、房）等污染源 25 米以上。	
		1.2	选址地势干燥、有电力供应，在粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围之外。	
2	场所与布局	布局	2.1	设置与食品供应方式和品种相适应的粗加工、切配、烹饪、主食制作、餐用具清洗消毒、备餐等加工操作场所，以及食品库房、更衣室、清洁工具存放场所等。场所内未设立圈养、宰杀活的禽畜类动物的区域。
			2.2	食品处理区按照原料进入、原料处理、加工制作、成品供应的顺序合理布局，并能防止食品在存放、操作中产生交叉污染。
			2.3	食堂备餐设立相应的专用操作场所或专间。采用非专间方式操作的，就餐场所窗户为封闭式或装有纱窗等防蝇防尘设施，门设有空气幕。
			2.4	原料通道及入口、成品通道及出口、使用后餐饮具的回收通道及入口分开设置。无法分设时，能在不同时段分别运送原料、成品、使用后的餐饮具，或者使用无污染的方式覆盖运送成品。
			2.5	烹调场所配置排风和必要的调温装置，用水符合国家规定的生活饮用水卫生标准。
			2.6	食品处理区内不设置厕所。
			2.7	食品处理区均设置在室内。
			2.8	更衣场所与餐饮服务场所处于同一建筑内，有与经营项目和经营规模相适应的空间、更衣设施和照明。
			2.9	食品和非食品（不会导致食品污染的食品容器、包装材料、工具等物品除外）库房分开设置。
			2.10	冷藏、冷冻柜（库）数量和结构能使原料、半成品和成品分开存放，有明显区分标识。冷冻（藏）库设有正确指示内部温度的温度计。
	2.11	库房设有通风、防潮及防止有害生物侵入的装置。		
	天花板	2.12	天花板采用无毒、无异味、不吸水、表面光洁、耐腐蚀、耐温的材料涂覆或装修。	

表A.1 老年助餐服务机构条件表（续）

通用要求		编号	内容	
2	场所与布局	天花板	2.13 烹饪场所天花板距离地面 2.5 米以上，无裂缝、无破损（采用机械通风的，天花板距离地面不低于 2 米）。水蒸汽较多区域的天花板有适当坡度。清洁操作区、准清洁操作区及其他半成品、成品暴露区域的天花板平整。	
		墙壁	2.14 墙壁采用无毒、无异味、不易积垢、易清洗的材料制成。	
			2.15 墙壁平滑、无裂缝、无破损。需经常冲洗的场所（包括粗加工制作、切配、烹饪和餐用具清洗消毒等场所等），铺设 1.5 米以上、浅色、不吸水、易清洗的墙裙。	
		门窗	2.16 门、窗闭合严密，采用易清洗、不吸水的材料制作，并能有效通风、防尘、防蝇、防鼠和防虫。	
			2.17 防蝇纱网易拆洗、不易生锈。与外界直接相通的门能自动关闭。	
		地面及排水沟	2.18 地面无毒、无异味、易于清洗、防滑，并有排水系统。	
			2.19 地面平整、无裂缝，不透水、耐腐蚀。	
			2.20 排水沟有一定的排水坡度，排水的流向由高清洁操作区流向低清洁操作区，并能防止污水逆流。排水沟设置有防止有害生物侵入的装置。	
		3	工具和容器	3.1 直接接触食品的设备或设施、工具、容器和包装材料等具有产品合格证明，为安全、无毒、无异味、防吸收、耐腐蚀且可承受反复清洗和消毒的材料制作，易于清洁和保养。
				3.2 用于盛放原料、半成品、成品的容器和使用的工具、用具有明显的区分标识，存放区域分开设置。
3.3 设备、容器和工具与食品的接触面平滑、无凹陷或裂缝，内部角落部位避免有尖角，便于清洁。				
洗手消毒设施	3.4 食品处理区内设置相应的清洗、消毒、洗手、干手设施和用品，员工专用洗手消毒设施附近有洗手消毒方法标识。			
	3.5 洗手池不透水，易清洁。			
	3.6 餐饮服务场所内设置厕所的，其出口附近设置洗手、消毒、干手设施。			
食品原料的清洗	3.7 食品处理区内的粗加工操作场所根据加工品种和规模设置食品原料清洗水池，保障动物性食品、植物性食品、水产品三类食品原料能分开清洗。小型饭店和 49 人及以下的单位食堂至少设 1 个原料清洗水池。			

表A.1 老年助餐服务机构条件表（续）

通用要求		编号	内容	
3	设施与设备	食品原料的清洗	3.8 水池使用不透水材料（如不锈钢、陶瓷等）制成，不易积垢，易于清洁，并以明显标识标明其用途。	
		餐用具、保温箱的清洗消毒保洁	3.9	配备能正常运转的清洗、消毒、保洁设备设施，大小和数量能满足需要。
			3.10	餐用具和保温箱的清洗、消毒水池专用，与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工具、容器清洗水池分开，不交叉污染。
			3.11	专供存放消毒后餐用具、保温箱的保洁设施标记明显，结构密闭并易于清洁。
			3.12	采用化学消毒方法的，设置接触直接入口食品的餐具、工用具、保温箱的专用消毒水池。
			3.13	中型及以上饭店配备具有消毒功能的洗碗机（全部使用一次性餐饮具的除外）。供餐人数500人以上食堂配备洗碗机或者蒸汽、煮沸等热力消毒设施（全部使用一次性餐饮具的除外）。
		清洁工具的清洗	3.14	设置独立隔间、区域或设施，存放清洁工具。专用于清洗清洁工具的区域或设施，其位置不会污染食品，并有明显的区分标识。
		通风排烟设施	3.15	产生大量蒸汽的设备上方，设置机械排风排汽装置，并做好凝结水的引泄。
			3.16	产生油烟的设备上方，设置机械排风及油烟过滤装置，过滤器便于清洁、更换。
			3.17	排气口设有易清洗、耐腐蚀的网罩，能防止有害生物侵入。
		采光照明设施	3.18	食品处理区有充足的自然采光或人工照明设施，光源不改变食品的感官颜色。
			3.19	安装在暴露食品正上方的照明灯有防护装置，冷冻（藏）库使用防爆灯。
		废弃物贮存设施	3.20	食品处理区设存放废弃物或垃圾的带盖容器。
			3.21	废弃物存放容器配有盖子，防止有害生物侵入、不良气味或污水溢出，防止污染食品、水源、地面、食品接触面（包括接触食品的工作台面、工具、容器、包装材料等）。
			3.22	产生餐厨废弃油脂的单位安装油水分离器，设置餐厨废弃油脂专用收集容器。
		食品留样	3.23	单位食堂配备留样专用容器和冷藏设施，以及留样管理人员。
明厨亮灶	3.24	中型及以上饭店、500人以上的单位食堂采用电子显示屏、透明玻璃墙、隔断矮墙等方式中的一种或者数种，公开烹饪、专间、餐用具清洗消毒等加工操作过程。		

表A.1 老年助餐服务机构条件表（续）

通用要求		编号	内容
3	设施与设备	送餐设施（自行送餐）	3.25 配备与膳食加工配送数量相适应的储存、配送保温设施（如保温性能良好的保温箱）、能够防止灰尘、雨水等污染，材质便于清洁。
			3.26 配备与供应方式、数量相适应的封闭式专用运输车辆以及专用密封运输容器。运输车辆和容器内部材质结构应便于清洗和消毒。
	膳食盛装容器和包装材料	3.27 膳食盛装容器和包装材料应为符合国家食品安全标准的材质制成。	
4	加工点桶饭分装专间	4.1	专间内无明沟，地漏带水封。
		4.2	食品传递窗为开闭式，其他窗封闭。
		4.3	专间门采用易清洗、不吸水的坚固材质，能够自动关闭。
		4.4	专间内墙裙铺设到墙顶。
		4.5	专间内设有独立温度控制的空调设施、工具清洗消毒设施、专用冷藏设施和与专间面积相适应的空气消毒设施。
		4.6	专间内的废弃物容器盖子为非手动开启式。
		4.7	专间入口处设置具有独立的洗手、消毒、更衣设施的预进间。
		4.8	专间累计面积，大型饭店不小于 50 m ² ，中型饭店不小于 15 m ² 。
5	助餐点桶饭分餐专间	5.1	助餐点应设立面积>10 m ² 的分餐专间，配备膳食加热保温设施设备和分餐专用操作台。
		5.2	场所内无明沟，地漏带水封。
		5.3	食品传递窗为开闭式，其他窗封闭。
		5.4	专间门采用易清洗、不吸水的坚固材质，能够自动关闭。
		5.5	专间内墙裙铺设到墙顶。
		5.6	专间内设有独立温度控制的空调设施、工具清洗消毒设施、专用冷藏设施和与专间面积相适应的空气消毒设施。
		5.7	专间内的废弃物容器盖子为非手动开启式。
		5.8	专间入口处设置具有独立的洗手、消毒、更衣设施的预进间。
6	配送	6.1	使用安全、无害、密封的配送容器，保持容器清洁，每日进行清洗消毒。
		6.2	采取保温箱包等措施，保证食品在配送运输过程中食品中心温度不低于 65℃。
		6.3	送餐人员应保持个人卫生，保证配送过程食品不受污染。
		6.4	配送量一餐不得超过 200 人份