

# 济源示范区民政局 文件

# 济源示范区市场监督管理局 文件

济管民〔2024〕35号

## 济源示范区民政局 济源示范区市场监督管理局 关于印发《济源示范区老年助餐服务规范》的 通知

各镇、街道：

为做好老年助餐服务工作，现将《济源示范区老年助餐服务规范》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

济源示范区民政局

济源示范区市场监督管理局

2024年8月19日

# 济源示范区老年助餐服务规范

为规范老年助餐服务行为，制定如下老年助餐服务规范。

## 1. 人员配备

1.1 应配备与食堂规模、管理水平、安全状况相适应的食品安全员、食品加工人员、供餐和送餐服务人员、管理人员。服务人员总数与日均就餐人数比例宜不低于1:20。

1.2 有条件的老年食堂宜配备专兼职营养师或健康管理师。专业技术人员应持有与其岗位相适应的职业资格证书或证明，具有相关职业经验。

1.3 从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒）的从业人员（包括新参加和临时参加工作的从业人员）应取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时进行临时健康检查。

1.4 老年助餐服务机构工作人员要注重仪容仪表、言行举止应做到整洁、端正，身着统一清洁的工作衣、帽等，并按要求佩戴口罩、手套、工作帽；注重个人卫生，勤理发，勤剪指甲、勤洗澡、勤换工作服。从事接触直接入口食品工作的工作人员，应按要求进行手部清洗消毒，并符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

1.5 应按照规定自行组织或委托社会培训机构，对本单位从业人员进行岗前和在岗期间的食品安全知识培训考核，考

核合格后方能上岗，按要求做好培训记录并建立培训档案。

1.6 工作人员应当具备诚实守信、爱岗敬业、守职尽责的服务意识，保持热情周到、乐于相助的养老服务态度和优质高效的养老服务质量。

1.7 应定期对工作人员进行急救知识培训，掌握老年人常见急性病的急救知识、急救技能，如出现特殊情况，能够第一时间采取适当的急救措施帮助救援。

## 2. 原料溯源和采购

2.1 应按有关要求制定并实施原料控制要求，选择资质合法、规模大、信誉好、价格合理、质量有保障的商家进行采购；做好食品原料索要、查验、留存票证和票据。

2.2 根据老年人饮食习惯，选购适当的食材。采购的原料应新鲜、卫生、无污染，符合食品安全要求。根据老年人营养需求、能量供给合理搭配，保证优质蛋白质、矿物质、维生素的供给。不得采购不符合食品安全标准的食品及原料。

2.3 应建立相关查验记录制度，进行食材进货和入库查验，查看合格证、动物产品检疫合格证明、肉品品质检验合格证明、生产日期、有效期、保质期、数量和外包装等。进货后的食材要在清洁、安全的库房贮存，定期检查食材是否过期、变质、腐烂。

2.4 应建立供货者评价和退出机制，自行或委托第三方机构定期对供货者的食品安全状况进行评价，将符合食品安全管理要求的列入供货者名录，及时更换不符合要求的供货者。

### 3. 膳食配制

3.1 以老年人需求为导向，结合“三减三健”健康生活理念，配制符合老年人软、烂、嫩、清淡、温度等要求的清淡饮食，能够满足老年人咀嚼、吞咽和消化等生理特点。

3.2 参照中国居民平衡膳食宝塔及《中国居民膳食指南(2022)》中“一般老年人和高龄膳食指南”核心内容，结合老年人的身体和时令季节变化、饮食习惯和忌口，为老年人提供品种多样、营养均衡、搭配合理的膳食服务。菜品应当多样化个性化，每周食物种类应不少于20种。

3.3 针对有个性化需求的老年人，如患慢性病、咀嚼和吞咽功能障碍等以及民族宗教习惯，根据其需求特点，能够提供个性化膳食服务及个性化助餐供给。

### 4. 集中就餐服务

4.1 老年食堂应制定详细的食谱，根据老年人的需求和反馈，每周更新一次。食谱应当在就餐区醒目位置公示。推荐采用“明厨亮灶”、“互联网+明厨亮灶”方式，公开加工制作过程。

4.2 餐用具清洗、消毒、保洁设施与设备的容量和数量应能满足需要。应按照要求对餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具进行清洗消毒，并符合《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》(GB 14934—2016)的规定。

4.3 老年助餐服务机构就餐区域应符合《济源示范区老年助餐服务场所建设指引（试行）》，规定时间配备工作人员

在场，并为有需要的老年人随时提供帮助。包括不限于为行走不便的老年人提供摆碗筷、端饭菜，搀扶；为有功能障碍的老年人提供辅助餐具，按其习惯为其摆放食物位置，方便其触摸拿取等帮助。

4.4 供餐过程中应提前备好餐食，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小时，必要时采取保温措施，并按要求采取有效防护措施，避免食品受到污染。用餐工具摆放于显著位置，物品一人一换。四周应放置老年人自行清洁用品，如纸巾、湿巾。

4.5 老年食堂、老年餐桌的就餐区域宜放置急救药品及专用急救设备，标注通用标识，便于取用，并定期进行检查维护。

## 5. 送餐服务

5.1 为有需求的老年人提供送餐服务。送餐人员应佩戴统一的送餐标识，送餐上门时表明并出示身份。送餐人员宜保持稳定，不随意更换。鼓励党员、社区工作人员、社会工作者和志愿者参与社区和小区内的近距离送餐服务。

5.2 支持利用互联网生活服务平台送餐网络为老年人提供送餐服务，送餐服务应严格遵守《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》。

5.3 送餐车辆、送餐箱均应当符合食品安全相关要求。使用无毒、清洁、环保的食品容器、餐具和包装材料，包装好食品，避免送餐人员直接接触食品，确保送餐过程食品不受污

染。禁止重复使用一次性餐具。

5.4 送餐人员应当在约定时间上门送餐，保证食品温度符合食品安全要求，宜提醒老年人当餐用完，不要将饭菜留至下一顿食用。

## 6. 服务自评和改进

6.1 应定期开展老年膳食质量自评和服务对象满意度测评。应在就餐区域显著位置设立意见箱或放置意见收集表，及时收集老年人意见，每周查看，每月至少采取一定方式回复一次，每季度至少召开1次服务对象意见征集会议，全面收集服务反馈意见和建议。

6.2 建立与服务对象日常沟通交流机制，畅通意见反馈和投诉处理渠道，适时开展老年人满意度测评。

6.3 根据自我评价、满意度测评、行业监督结果和公众意见收集、投诉处理等情况，制定并实施改进措施，并及时向社会公示，接受公众、舆论和行业部门监督。