|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.99  |
| CCS  | A12 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—XXXX

社区老年食堂服务规范

Service specifications for community elderly canteens

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc202431004)

[1 范围 1](#_Toc202431005)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc202431006)

[3 术语和定义 1](#_Toc202431007)

[4 基本要求 1](#_Toc202431009)

[5 场所要求 2](#_Toc202431010)

[5.1 环境与布局 2](#_Toc202431011)

[5.2 设施设备要求 2](#_Toc202431012)

[5.3 清洗消毒 2](#_Toc202431013)

[6 机构和人员要求 2](#_Toc202431014)

[7 菜品管理要求 2](#_Toc202431015)

[7.1 菜品供应 2](#_Toc202431016)

[7.2 原料及膳食加工 3](#_Toc202431017)

[7.3 留样管理 3](#_Toc202431018)

[8 供餐服务要求 3](#_Toc202431019)

[8.1 堂食服务 3](#_Toc202431020)

[8.2 收银结算 3](#_Toc202431021)

[9 助餐服务要求 3](#_Toc202431022)

[10 应急管理要求 4](#_Toc202431023)

[11 信息管理要求 4](#_Toc202431024)

[12 服务评价与改进 4](#_Toc202431025)

[参考文献 5](#_Toc202431026)

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。

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。

本文件由湖南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

社区老年食堂服务规范

* 1. 范围

本文件规定了社区老年食堂的基本要求、场所要求、机构和人员要求、菜品管理要求、供餐服务要求、助餐服务要求、应急管理要求、信息管理要求以及服务评价与改进等。

本文件适用于社区老年食堂的服务和运营管理。

* 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 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

MZ/T 196-2021 养老机构膳食服务基本规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

社区老年食堂 **community canteen for the elderly adults**

以公益服务为主，市场化运作为辅，由取得食品经营许可证的社区餐饮服务机构开办，采用线上线下途径，为社区老年人、残疾人等特殊群体提供定点就餐或者上门送餐等服务的场所。

* 1. 基本要求

坚持公益服务为由主，市场化运作为辅，满足社区老人及周边居民的膳食加工配制、堂食服务，优先满足老年人、残疾人等特殊群体的助餐服务需求。

根据老年人的用餐需求和特殊性，为服务对象提供营养、便捷的餐品和服务。

社区老年食堂的服务功能宜包括：膳食加工配置、堂食、送餐、助餐以及快递寄存、代买代购等便民服务。

应提供规范化、适老化、智慧化、多样化的老年人便民服务，持续提高老年食堂的服务质量和自我运营能力。

宜采取“明厨亮灶”的管理模式，质量管理应符合GB/T 33497的要求。

服务机构宜购买商业意外险，并应建立食品安全追溯机制，为老年人提供安全、放心的用餐服务。

应建立餐饮节约管理制度，倡导绿色环保、低碳节能理念，在显著位置张贴 “光盘行动”“节约用餐、适量取餐”“文明用餐”“严禁吸烟”等宣传标识。

* 1. 场所要求
		1. 环境与布局

应设置在交通便利、环境安全、便于老年人到达的地方，如社区活动中心附近等。

入口、通道、卫生间等应符合无障碍要求，方便行动不便的老年人。

应在醒目位置悬挂营业执照、食品经营许可证等证照。

室内应宽敞明亮、通风良好，温度和湿度适宜，室内空气质量应满足GB/T 18883要求。

地面防滑、无障碍物。

设置明显的指示标识、安全警示标志，应符合GB 2894的规定。

* + 1. 设施设备要求

就餐区出入口应按 GB 55019的要求设置，宜消除高低差且安装无障碍设施，包括慢坡轮椅通道、带扶手楼梯等。

就餐区出入的门开启后净宽不小于900 mm，地面、台阶、踏步、坡道等应采用防滑材料铺装并设有防积水措施。

就餐区通道应留有的空间，满足老年人轮椅及特殊人群使用要求。

应在就餐区域设置监控设备。

应配备满足老年人需要的适老化餐桌椅，至少满足以下要求:

1. 稳固安全，有防滑、防倾斜设计；
2. 桌椅有圆润设计，整体光滑无毛刺；
3. 座椅配有靠背。

应有保温、冷藏、消毒设备，食品处理相关设施设备应符合 GB 31654-2021第4章的规定。

应按消防安全要求，设置应急疏散通道和消防设施、器材，并确保完好有效。

* 1. 清洗消毒

对环境地面、台面、餐饮具、容器、工具等的清洗消毒应符合MZ/T 196-2021中7.7条的规定。

* 1. 机构和人员要求

应配备与食堂规模相适应的服务人员，健康证持有率应达到100 %，人员健康与卫生应符合GB 31654-2021第11章的规定。

厨师、驾驶员等工作人员应具备相应的职业资格证书。

应依法配备食品安全总监、食品安全员，负责食品安全管理工作。

宜配备专职或兼职营养师，合理搭配营养膳食。

宜配备持有急救员(初级)证的人员。

食堂服务人员应定期参加食品安全、营养知识、服务礼仪等方面的培训，掌握老年人服务的专业技能和沟通技巧。

* 1. 菜品管理要求
		1. 菜品供应

应根据老年人的生理特征、营养需求，参见《中国居民膳食指南》，制定科学合理、营养均衡的食谱。至少提前一周编制食谱并定期更换后公示；每日应至少提供 8个菜品，含至少 8种食材。每周菜品不重复。

宜减少容易粘附口腔、容易松散的食物，或者质地坚硬的食物，避免进食风险。

宜提供低糖、低盐和低油菜品供有需要的老年人选择。

应按需供应小份菜，宜为老年人提供多样化的食物。

应为老年人免费提供温度适宜的饮用水，饮用水应符合GB 5749的规定。

* + 1. 原料及膳食加工

原料的采购、运输、验收及贮存应符合GB 31654-2021第5章的规定。

应遵守食品加工操作规范，做到生熟分开、荤素分开，加工过程应符合GB 31654-2021第6章的规定。

* + 1. 留样管理

应对每餐次的菜品进行留样，留样管理应符合MZ/T 196-2021中7.6条的规定。

* 1. 供餐服务要求
		1. 堂食服务

服务人员应热情周到，协助老年人就座、点餐等，及时清理餐桌，保持就餐环境整洁。

社区老年食堂应在显著位置公示当日供应的菜品、价格及老年人享受的优惠政策。

应通过张贴告示、服务人员引导等措施确保老年人排队候餐时间不超过15 min。

餐具摆放应便于老年人拿取，取餐过道无障碍物。

应通过设置老年人专坐、老年人专窗等措施实现老年人优先用餐，关注老年人取餐秩序，并确保老年人有充足的用餐时间。

应安排专人巡视关注就餐老年人需求，有吞咽困难的老年人宜提供食物剪碎或粉碎服务。

* + 1. 收银结算

应价格合理、公开透明，支持多类型支付渠道，如现金、银行卡、移动端支付等。

宜结合重阳节等节假日给予老年人就餐优惠，采用智能化结算手段应整合老年人优惠待遇。

应为老年人提供结账清单，清单上宜显示老年人用餐优惠情况。

* 1. 助餐服务要求

应配合街道(乡、镇)做好特殊老年人的居家助餐服务。

送餐服务应及时，确保餐品在规定时间内送达。

餐品应保温、保鲜并配备必要的餐具和辅助用品。

应制定合理的膳食助餐计划，提前提供菜单供老年人选择。保证送餐菜品多样性，一周内食谱不宜重复。

应使用餐盒封签，并标注尽快食用或低温保存等提醒语句，分餐、打包和配送应参照 GB 31654-2021第8章的规定。

送餐时宜关注老年人尤其是高龄、独居等特殊困难老年人的餐食情况。若发现特殊情况，应向街道(乡、镇)报告。

* 1. 应急管理要求

应建立、实施突发事件应急管理机制,并对现场出现的紧急情况做出及时响应。

应制定并实施与火灾、食物中毒、噎食、窒息、烫伤、跌倒等风险相关的应急预案。

应对相关人员进行应急预案的培训，并定期进行模拟演练。

应配备必要的急救药品和急救设施。

* 1. 信息管理要求

宜引入信息化管理系统，实现订餐、结算、反馈等功能的智能化、便利化，并确保个人隐私安全。

应建立食品安全信息档案，社区食堂运营中产生的数据应及时保存，确保食品安全的可追溯性。

* 1. 服务评价与改进

应建立、实施、保持、持续改进适合社区老年食堂的质量管理体系，并保留相关的记录。

应定期组织对服务质量、菜品质量、环境卫生等方面的内外部评价，根据评价结果调整运营管理措施，持续改进服务。

应制定提升老年人体验和管理绩效的监测指标。监测指标包括但不限于:

1. 老年人就餐率；
2. 顾客满意度；
3. 设备设施完好情况；
4. 食品安全事故隐患；
5. 火灾安全事故隐患。

应积极配合业务主管部门的日常工作督查及服务质量监测，并及时进行改进。

应设置老年人投诉反馈渠道，建立针对投诉问题的常态化处理机制。

参考文献

［1］ DB14/T 2721-2024 社区食堂设施配备与服务规范

［2］ DB31/T 1491-2024 社区长者食堂服务规范

［3］ DB37/T 4631-2023 社区老年人食堂建设与服务要求

［4］ DB43/T 2063-2021 社区居家养老护理服务规范

［5］ 中国居民膳食指南 中华人民共和国国家卫生健康委员会

［6］ 餐饮服务食品安全操作规范(国家市场监督总局 2018年第12号公告)

［7］ 湖南省社区居家养老助餐若干规定（湖南省第十三届人民代表大会常务委员会公告第110号）

