

居家老年人送餐服务规范

Specification of meal delivery service for the elderly at home

2021 - 12 - 11 发布

2022 - 01 - 11 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 场所要求	2
5 送餐服务机构	2
6 送餐设备	4
7 配送服务	5
8 服务评价与改进	5

前 言

本标准按照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。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省民政厅提出并归口。

本标准起草单位：杭州市余杭区民政局、杭州市余杭区百丈镇人民政府、浙江省标准化研究院、恩慈(杭州)养老服务有限公司。

本标准主要起草人：高立忠、徐东枚、林文都、吴璐璐、李斌、李春、房树仁。

本标准为首次发布。

居家老年人送餐服务规范

1 范围

本标准规定了居家老年人送餐服务场所、送餐服务机构、送餐设备、配送服务以及评价与改进等要求。

本标准适用于居家老年人送餐服务的管理。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB 4806.7 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品

GB/T 11416 日用保温容器

GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB/T 15067.2 不锈钢餐具

GB 18006.1 塑料一次性餐饮具通用技术要求

GB/T 19790.1 一次性筷子 第1部分：木筷

GB/T 19790.2 一次性筷子 第2部分：竹筷

GB/T 27589 纸餐盒

QB/T 4624 保温容器 保温箱

SB/T 10857—2012 餐饮配送服务规范

SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求

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

WS/T 556 老年人膳食指导

DB33/T 2251—2020 网络订餐配送操作规范

3 术语和定义

SB/T 10857—2012界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

居家老年人送餐服务

送餐服务机构向居家老年人家中、集中助餐服务点或村（社区）接收点配送餐饮食品的活动。

3.2

送餐服务机构

为居家老年人提供餐饮食品烹饪加工及配送的服务组织。主要为乡镇中心食堂、乡镇(街道)居家养老服务中心、村(社区)老年食堂、养老机构以及部分餐饮企业等。

注：餐饮企业指的是具备集体用餐配送资质的企业。

3.3

集中助餐服务点

集中接收送餐服务机构配送的餐饮食品并提供老年人集中就餐的场所。

3.4

村(社区)接收点

村(社区)设置的用于老年人餐饮食品集中接收和暂时保管的专门场所。

4 场所要求

4.1 选址和功能

4.1.1 送餐服务机构、集中助餐服务点、村(社区)接收点选址应综合考虑服务半径、老年人口规模、周边地理环境、基础设施等因素，并符合适老化条件。

4.1.2 送餐服务机构、集中助餐服务点、村(社区)接收点作业场所不应选择在公共厕所、垃圾处理站(场)、污水池等具有有害废弃物以及粉尘、有害气体、放射性物质、其他扩散性污染源等对食品有显著污染的周边区域，并保持25米以上的距离。

4.1.3 送餐服务机构应配置满足食品贮存、加工、烹饪、打包、装箱、清洗、消毒等工作开展的功能区块。各功能区块应清洁卫生、安全可靠、管理有序。

4.1.4 集中助餐服务点应有专用操作空间。

4.2 设施设备及用品

4.2.1 送餐服务机构应按需配置餐饮食品加工、供排水、保温、冷藏、照明、通风、仓储、留样、清洁消毒、废弃物暂存等设施设备。

4.2.2 送餐服务机构宜配备接单系统、移动终端、网络设施、监控等信息化设备，满足餐饮预约、信息存储、安全监测、追溯等信息化管理需求。

4.2.3 送餐服务机构应配备满足送餐所需的包装盒、送餐箱(包)、送餐车等设施设备，送餐用品应满足本标准第6章的规定。

4.2.4 集中助餐服务点应配备食品保温、消毒设备。

5 送餐服务机构

5.1 资质要求

送餐服务机构应依法登记注册，取得食品经营许可资质，并具有一定的老年人服务经验。

5.2 制度建设

制定食品安全、餐饮服务相关规章制度，规章制度至少包括：

- 从业人员健康管理；
- 原材料采购；
- 加工制作；
- 餐饮食品留样；

- 卫生管理；
- 配送服务；
- 应急处置；
- 服务投诉处理；
- 信息公开。

5.3 人员管理

5.3.1 配备满足餐饮预订、烹饪加工、打包、送餐、保洁、食品安全管理等岗位所需的工作人员，宜配备营养师或健康管理师。

5.3.2 工作人员应持有健康证，并定期进行健康检查。

5.3.3 送餐员应符合以下要求：

- 能熟练驾驶机动车或非机动车，并获得合法证照；
- 具有良好的职业道德和职业素养，表达清晰、服务周到，并符合 DB33/T 2251—2020 第 5 章的规定；
- 宜统一着装，明示送餐服务标志；
- 落实安全卫生防范措施。

5.3.4 定期组织开展职业素养、基础知识和岗位技能培训，包括但不限于：

- 交通安全知识；
- 食品安全和卫生知识；
- 为老服务实务和实践；
- 送餐流程和要求；
- 服务礼仪和沟通技巧；
- 突发情况应急处理方法。

5.4 服务管理

5.4.1 餐饮食品制作应符合国家食品安全法律法规和强制性标准的规定。

5.4.2 规范餐饮食品留样，建立留样管理台帐，登记食品名称、留样日期和时间、留样人等信息。

5.4.3 老年人餐饮食品应符合 WS/T 429、WS/T 430、WS/T 556 等规定以及老年人膳食需求和习惯，做到荤素搭配、营养均衡。

5.4.4 应根据时令、季节合理选择食材。

5.4.5 可结合老人健康档案建立个性化食谱。

5.4.6 对于需要长期送餐服务的老年人，送餐服务机构应与老年人签订服务合同。

5.4.7 统一设置并遵循助餐运营时间，每日为所辖村（社区）老年人提供 1 餐及以上的送餐到点或送餐到户服务。

5.4.8 送餐服务应包含餐饮食品准备、装箱、运输、送达、餐饮具回收、清洗消毒等环节，符合本标准第 7 章的要求。

5.4.9 应为送餐员购买人身意外伤害保险。

5.5 档案信息管理

5.5.1 建立送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；
- 送餐服务记录；
- 采购索证索票；

- 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。

5.5.2 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。

5.6 信息公开

送餐日常经营管理信息应公开，内容包括但不限于：

- 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；
- 管理制度，包括食品安全、配送服务等；
- 一周食谱菜单及价格；
- 送餐服务时间、流程；
- 服务渠道，包括服务电话、网站、APP、公众号等形式；
- 送餐服务范围及送餐收费标准；
- 送餐服务补助标准；
- 投诉举报电话。

6 送餐设备

6.1 餐饮具

6.1.1 餐饮具选择应考虑气候状况、老年人实际需求、安全环保等因素。

6.1.2 餐饮具应能在正常的配送过程中最大限度地保护餐饮食品的安全性和品质，且易清洗消毒、材质坚固、方便开启。宜选用具备保温功能的食品级不锈钢餐具。

6.1.3 餐饮具应完整、清洁、无污染、无异味、无有毒有害物质，并满足以下要求：

- 不锈钢餐具应符合 GB/T 15067.2 的规定；
- 保温容器应符合 GB/T 11416、QB/T 4624 的规定；
- 一次性餐饮具应符合 GB 4806.7、GB 18006.1、GB/T 19790.1、GB/T 19790.2、GB/T 27589 等规定。

6.1.4 餐饮具应定点存放，使用、检查、保管、消毒等应由专人负责。

6.2 送餐箱（包）

6.2.1 送餐箱（包）材质应无毒、无害、无异味、无污染，符合 QB/T 4624 的规定。

6.2.2 具备保温、耐热、耐寒、抗腐蚀、结构稳定的性能，密封性能良好，方便运输和携带。

6.3 送餐车辆

6.3.1 可根据老年人家庭住址、送餐服务机构、集中助餐服务点、村（社区）接收点的经营条件以及送餐数量、距离、路况等因素，合理选择安全可靠的送餐车辆。

6.3.2 送餐车辆原则上仅用于送餐服务，不应搭载送餐服务之外的人员或物品，如用于食材采购、突发情况应急，应进行清洗消毒后，才可用于送餐服务，并做好车辆清洗消毒记录。

6.3.3 送餐车辆应有送餐服务标识，明示送餐服务信息。

6.3.4 送餐车辆按规定定期检修保养，并做好相关记录，包括：

- 检修保养时间；

- 检修保养机构；
- 车辆问题及检修保养结果；
- 检修保养人信息。

7 配送服务

7.1 准备

- 7.1.1 根据订餐预约信息按时、定量进行备餐。
- 7.1.2 送餐打包前应检查餐饮食品搭配是否完整、温度是否符合食用要求。
- 7.1.3 送餐打包应符合 SB/T 11070、DB33/T 2251 的规定。
- 7.1.4 餐饮食品应分区存放于餐盒内，并确认密封可靠性。
- 7.1.5 餐盒应予以标记、分类，标记内容包括老年人姓名、加工时间、限用时间等。
- 7.1.6 可应用数字化手段向老年人及其家属展示餐饮食品种类、加工员和送餐员信息、送餐日期和时间等。

7.2 装箱

- 7.2.1 装箱前应进行餐饮食品及包装检查，无误后可按照送餐距离由远及近的顺序进行放置。
- 7.2.2 汤汁、水果等易漏、易挤压餐饮食品，应配置稳定辅具并单独存放。
- 7.2.3 冷鲜、特殊气味或容易吸收异味的餐饮食品应分别单独装箱。
- 7.2.4 装箱后，检查堆积排列是否稳定，堆积高度应低于厢体的最大装载限制线。

7.3 运输

- 7.3.1 应提前规划送餐服务路线，餐饮食品从装入餐盒到配送至规定地点的时间不宜超过 1 个小时。
- 7.3.2 餐饮食品取送时，送餐箱（包）盖应随开随关，避免因阳光曝晒、雨淋、剧烈撞击、食品暴露和散落、尘土污染等影响食品质量。
- 7.3.3 运输过程如发生食品污染、变质等情况，应立即联系送餐服务机构重新备餐，并向服务对象进行告知。

7.4 送达

- 7.4.1 餐饮食品直接送至老年人家中的，应与老年人或其家属确认签收并留存签收证明，签收可通过拍照、签字等方式。
- 7.4.2 餐饮食品送至集中助餐服务点或村（社区）接收点的，应与接收点负责人做好交接登记，并提醒食品保存和配送注意事项。

7.5 回收清洗消毒

- 7.5.1 重复使用的餐饮具、送餐箱（包）等应及时收回进行清洁消毒。
- 7.5.2 餐饮具应按照“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”的程序进行洗涤消毒。
- 7.5.3 清洗后的餐饮具应放入专用消毒柜进行消毒，避免与未消毒餐具混放，清洁消毒应符合 GB 14930.1、GB 14934 等规定。
- 7.5.4 送餐箱（包）清洁消毒后，应将内壁表面烘干，保持干燥状态。

8 服务评价与改进

- 8.1 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。
 - 8.2 通过实地走访、电话回访等方式开展送餐满意度调查，了解并吸纳老年人膳食服务需求、送餐服务改进意见和建议。
 - 8.3 建立服务投诉反馈机制，提供线上线下多种投诉渠道，限时处理并反馈投诉结果，留存投诉处理记录。
 - 8.4 根据监督检查、服务满意度评价、服务投诉等情况，制定并实施纠正和预防措施，及时改进服务质量。
-