



中华人民共和国国家标准

GB/T 45872—2025

居家养老助餐服务指南

Guidelines for home-based meal assistance service to the elderly

2025-06-30 发布

2025-06-30 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务原则 1

 4.1 安全卫生 1

 4.2 营养健康 1

 4.3 人文关怀 1

 4.4 高效便捷 2

5 服务保障 2

 5.1 服务组织 2

 5.2 服务人员 2

 5.3 设施设备及用品 2

6 服务提供 2

 6.1 订餐 2

 6.2 配餐 3

 6.3 送餐 3

 6.4 上门烹饪 3

7 服务评价与改进 3

参考文献..... 5

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会(SAC/TC 315)归口。

本文件起草单位：浙江省质量科学研究院、一馨(杭州)养老服务有限公司、浙江省民政厅、宁波市老龄事业发展促进中心、中国建筑科学研究院有限公司、青田春满园养老服务有限公司、杭州市余杭区民政局、东南大学、杭州市余杭区百丈镇人民政府、华越检验认证(杭州)有限公司、北京寸草春晖养老服务管理有限公司。

本文件主要起草人：郑培、徐东枚、吴璐璐、卢小华、阮翔、刘红莉、周海珠、刘树旺、牛亚峰、裴钰、李斌、陈时忠、王宇泽、金嵘嵘、毛玲玲、王小龙、郝永静。

居家养老助餐服务指南

1 范围

本文件确立了居家养老助餐服务的服务原则,提供了服务保障、服务提供、服务评价与改进的指导性建议。

本文件适用于养老服务机构、餐饮企业等各类服务组织为居家老年人开展的助餐服务。

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。

MZ/T 237—2024 老年人探访关爱服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助餐 meal assistance

为特定人群提供餐食的活动。

3.2

集中配送点 congregate delivery area

集中接收、存放、分发餐食的场所。

3.3

送餐 meal delivery

将配送至集中配送点(3.2)的餐食代为取餐并送至特定人群住所,或直接将餐食配送至特定人群住所的活动。

4 服务原则

4.1 安全卫生

通过识别助餐服务过程中可能导致不良事件的风险因素,采取防范措施,及时开展应急处置以最大限度降低损失和伤害,保障居家老年人用餐的安全卫生。

4.2 营养健康

充分考虑老年人膳食营养结构、健康状况等因素,科学制定膳食计划,合理搭配菜品、注重营养均衡、软硬适中,满足老年人特定的营养需求和健康目标。

4.3 人文关怀

尊重老年人民族风俗和个人隐私,充分了解居家老年人年龄差异、饮食习惯、消费能力等,提供贴心

的助餐服务,以满足多元化就餐需求。

4.4 高效便捷

根据助餐服务需求、服务能力,运用智能终端和信息管理系统,强化线上线下协同,以数字化手段提升服务响应速度,保障服务精准高效、便捷可溯。

5 服务保障

5.1 服务组织

5.1.1 建立与助餐服务内容相适应的助餐服务管理制度,可包括老年人评估、食品安全管理、消防安全管理、燃气安全管理、环境卫生管理、合同管理、服务外包管理、应急管理、人员管理、服务反馈投诉处理等。

5.1.2 配备与助餐服务内容相适宜的服务人员,包括订餐人员、营养师、送餐人员、上门烹饪人员等。

5.1.3 确定助餐服务信息公开内容,包括服务人员健康证明、管理制度、菜单食谱、服务时间、服务流程、收费标准、优惠信息、服务(投诉)电话等。

5.1.4 建立助餐服务档案,包括食材及物资采购合同(协议)、服务合同(协议)、服务人员健康档案、老年人信息档案、食品安全管理记录、清洁消毒记录、服务记录、助餐服务评价记录、投诉处理记录等。

5.1.5 宜运用助餐服务智能终端和信息化管理平台,开展订餐、结算、信息记录、信息推送、服务反馈和评价、数据分析等智能化服务和管理。

5.2 服务人员

5.2.1 宜通过接受岗前和定期在岗培训、考核评定等方式,掌握食品安全相关规定以及与岗位相适应的基础知识和服务技能,主要包括:

- 订餐人员:熟悉助餐服务内容,具备信息收集和记录能力;
- 营养师:掌握老年人膳食营养专业知识以及《中国居民膳食指南》的相关内容,具备老年人膳食指导和膳食搭配能力;
- 送餐人员:熟悉送餐区域的路况和地理位置,具备路线规划、时间管理能力和应急处置技能;
- 上门烹饪人员:掌握老年人膳食营养知识和烹饪技能,具备路线规划、时间管理能力和应急处置技能。

5.2.2 服务人员仪容仪表、言行举止等应按照 MZ/T 237—2024 中 4.11 给出的有关规定执行。

5.3 设施设备及用品

5.3.1 配置与服务内容相适宜的设施设备及用品。其中:

- a) 送餐车宜考虑安全性、送餐服务标识设置等方面;
- b) 送餐箱(包)宜考虑保温、密封、结构、运输和携带的便捷性等方面;
- c) 餐(饮)具宜考虑食品级、耐高温、密封、环保等方面;
- d) 设有集中配送点的,宜设置监控设备。

5.3.2 开展设施设备及用品的定期安全检查、维护保养和清洗消毒。

6 服务提供

6.1 订餐

6.1.1 宜通过现场、电话、信息化平台等渠道为居家老年人提供订餐服务,向老年人或其家属(监护人)

介绍助餐服务内容、服务时间、菜单食谱、收费标准等服务信息。

6.1.2 订餐人员宜记录居家老年人基本信息、健康及疾病状况、饮食习惯、营养状况、服务需求等信息。

6.1.3 对于需提供长期服务的居家老年人,宜签订助餐服务合同(协议),约定助餐服务内容、服务期限、服务收费、双方责任义务等。

6.2 配餐

6.2.1 根据老年人的膳食营养结构、健康状况、民族风俗、饮食习惯、年龄等因素,制定多样化的食谱并定期更新。

6.2.2 根据营养评估结果,营养师为居家老年人制定营养改善或干预计划。

6.2.3 针对患有高血压、糖尿病、高尿酸血症、痛风、肾病等慢性疾病的居家老年人,宜选用低盐、低脂、低糖、低嘌呤、低钾、低磷等特殊餐食,或选用合适的特殊医学用途配方食品。

6.2.4 根据居家老年人咀嚼、吞咽和消化能力,选用普食、软食、半流质膳食、流质膳食等餐食。

6.3 送餐

6.3.1 需综合考虑交通状况、道路状况、送餐距离、服务人数等情况,提前规划送餐路线,明确送餐人员、工具、时间等内容。

6.3.2 使用食品安全封签封装餐食包装物,并粘贴餐食标签。餐食标签标记餐食的名称、加工时间、限食时间等信息。

6.3.3 在送餐前核对餐食数量、种类,检查餐食包装和标签信息、送餐设备及用品的卫生情况,发现异常及时处理。

6.3.4 做好餐食防撞、防漏、防晒、防雨、防尘等防护措施。如发生车辆翻倒、餐盒破损、交通事故等突发事件,送餐人员按应急管理要求处置。

6.3.5 按规定时限将餐食送至老年人住所或集中配送点后,送餐人员通过签字、拍照或扫码等方式确认签收。

6.3.6 宜通过信息化平台提供送餐信息查询或推送服务。

6.4 上门烹饪

6.4.1 确定上门烹饪服务时间、服务内容、服务人员。

6.4.2 了解食材准备情况,若需提供食材采购服务,宜记录食材采购信息,留存票据。

6.4.3 上门烹饪人员宜穿戴工作服、口罩、厨师帽等,并向居家老年人或其家属(监护人)出示身份信息,并做好以下服务内容。

- a) 烹饪前,检查烹饪设施设备功能、食材新鲜程度。
- b) 烹饪时,按食谱或老年人需求烹饪,关注烹饪过程中用火和用电安全。如发生老年人突发疾病或燃气泄漏、漏电、着火等突发事件,按应急管理要求处置。
- c) 烹饪完成后,按照老年人用餐习惯摆放餐食和餐(饮)具,并对厨房用具清洗、归位,打包处理厨余垃圾。

6.4.4 宜通过信息化平台提供上门烹饪信息查询或推送服务。

7 服务评价与改进

7.1 建立助餐服务反馈机制,畅通投诉反馈渠道,通过服务对象意见建议收集、满意度调查、第三方评价等方式开展服务评价。以下列出了可能会涉及的服务评价内容。

- a) 安全卫生:

- 1) 服务人员健康管理和卫生规范执行情况;
 - 2) 配餐、送餐、上门烹饪过程的安全性。
 - b) 营养健康:
 - 1) 餐食是否符合老年人营养需求;
 - 2) 是否提供多样化、均衡搭配的餐食;
 - 3) 是否满足特殊饮食需求(如糖尿病、低盐低脂饮食等)。
 - c) 个性化与选择性:
 - 1) 是否尊重老年人的饮食习惯;
 - 2) 是否提供不同餐食选择;
 - 3) 是否能根据需求调整餐食;
 - 4) 食物口感、软硬度是否适合老年人;
 - 5) 是否考虑吞咽障碍、咀嚼能力等适老化需求。
 - d) 便捷性与时效性:
 - 1) 订餐、支付方式是否便捷;
 - 2) 配送是否准时。
 - e) 其他:
 - 1) 服务人员态度是否友好,是否尊重老年人需求;
 - 2) 老年人对餐食质量、服务体验的主观评价;
 - 3) 是否根据老年人意见建议优化服务。
- 7.2 根据服务评价反馈,对服务中存在的问题进行分析,提出整改措施,及时优化和改进服务质量。

参 考 文 献

[1] GB 14881—2013 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

[2] GB 14934—2016 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具

[3] GB/T 27306—2008 食品安全管理体系 餐饮业要求

[4] GB 31621—2014 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范

[5] GB 31651—2021 食品安全国家标准 餐(饮)具集中消毒卫生规范

[6] GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

[7] GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

[8] GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

[9] GB/T 40248—2021 人员密集场所消防安全管理

[10] GB/T 42195 老年人能力评估规范

[11] GB/T 43153—2023 居家养老上门服务基本规范

[12] MZ/T 184 养老机构老年人营养状况评价和监测服务规范

[13] MZ/T 186—2021 养老机构膳食服务基本规范

[14] SB/T 10732—2012 营养师岗位技能要求

[15] 中国营养学会.中国居民膳食指南:2022[M].北京:人民卫生出版社,2022.

[16] 关于印发《突发事件应急预案管理办法》的通知(国办发〔2024〕5号)

[17] 关于发布餐饮服务食品安全操作规范的公告(国家市场监管总局2018年第12号公告)

[18] 网络餐饮服务食品安全监督管理办法(国家食品药品监督管理总局令第36号)

[19] 关于强化养老服务领域食品安全管理的意见(民发〔2021〕73号)

[20] 企业落实食品安全主体责任监督管理规定(国家市场监督管理总局令第60号)

[21] 民政部等11部门关于印发《积极发展老年助餐服务行动方案》的通知(民发〔2023〕58号)