

团 体 标 准

T/XXXXX XX—2021

居家养老爱心送餐服务规范

（征求意见稿）

2021 - XX - XX 发布

2021 - XX - XX 实施

东莞市标准与产业融合促进会
广东省应对技术贸易壁垒协会 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务对象 1

5 服务内容 1

6 服务总则 2

7 服务要求 2

 7.1 助餐机构 2

 7.2 餐食要求 2

 7.3 从业人员要求 3

 7.4 上门送餐要求 3

 7.5 多元化服务 3

8 服务管理 3

 8.1 信息公示 3

 8.2 内容核定 4

 8.3 服务安排 4

 8.4 意外事件处理 4

9 服务质量评价与改进 4

 9.1 评价 4

 9.2 持续改进 5

 9.3 监督与投诉 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。

本文件由XXXXXX提出。

本文件由东莞市标准与产业融合促进会和广东省应对技术贸易壁垒协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

构建以居家养老为基础的养老服务体系是当前应对人口老龄化背景下老年人顺利实现养老的关键。老年人由于生理上自我照顾能力的降低，日常生活照料上的需求日益增加，而当前社会背景下传统家庭养老模式所能给老人提供的生活照料却在逐渐减弱，仅仅依靠现有的各项养老保障制度难以完全满足农村（社区）居民们日益增长的养老服务需求。《居家养老爱心送餐服务》团体标准是以政府为主导、以公益为重点、以社区为依托、以市场为手段、以家庭为基础的思路和原则，以“老年人爱心送餐服务”这一形式为载体，进一步推进居家养老服务体系的建设，不断提高横沥镇居家养老服务的质量和水平。标准的实施将为横沥镇在居家养老方面积累送餐方面的经验，标准的推广可增强相关组织对送餐服务规范化的信心。

居家养老爱心送餐服务规范

1 范围

本文件规定了居家养老爱心送餐服务的术语与定义、服务对象、服务内容、服务总则、服务要求、服务管理、服务评价与改进等。

本文件适用于横沥镇政府、社区、公益慈善机构等，为高龄老人、空巢老人、生活料理困难老人提供爱心送餐服务。

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。

GB 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人

居住在横沥镇的60周岁及以上公民。

3.2

助餐机构

为居家老年人烹饪食物并提供送餐到家的服务机构。

3.3

爱心送餐服务

根据居家养老的老年人需要，将餐食送至老年人家中的服务形式。

4 服务对象

居住在横沥镇的60周岁及以上有生活照护需求的老年人，包括高龄老人、空巢老人、生活料理困难老人等。

5 服务内容

制作餐食并送餐到家。

6 服务总则

- 6.1 横沥镇以各村、社区为单位，统计各村、社区需要照护的老人数量。
- 6.2 建议由镇政府统筹规划，确定全镇配置助餐机构数量。
- 6.3 建议由镇政府统筹规划，委托符合要求的助餐机构承接居家养老爱心送餐服务，签订合作协议。
- 6.4 建议镇政府设计、制订“横沥爱心送餐”专用 LOGO，供助餐机构统一标识。

7 服务要求

7.1 助餐机构

- 7.1.1 依法登记注册，合法经营。
- 7.1.2 尊重老年人的饮食习惯。
- 7.1.3 配置满足服务需要的餐厨人员、营养师、管理人员和服务人员，建立员工档案。
- 7.1.4 制定助餐机构的规章制度及工作流程、应急预案及处置机制。
- 7.1.5 对服务人员进行岗前食品卫生安全知识培训。
- 7.1.6 进行标识管理，助餐机构店面、专用餐具、送餐人员等均作标识。
- 7.1.7 有条件的助餐机构宜搭建网络服务平台，实现从物资采购至爱心送餐全程监控。

7.2 餐食要求

7.2.1 餐食出品要求

- 7.2.1.1 尊重老年人的饮食习惯，做到营养均衡、荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，份量合适，每周应制定符合当地老年人生活习惯的食谱，如粤菜、客家菜等。
- 7.2.1.2 对因常见病（高血压、高血脂、高血糖、高嘌呤）等原因而有特殊饮食要求的老年人要有针对性配餐服务。
- 7.2.1.3 出品的餐食质量应符合老年人的需求，少油、少盐、少调料，菜品要酥软；素食及其他有特殊膳食要求的老年人特殊餐，需要进行单独烹制。

7.2.2 餐食加工场所要求

- 7.2.2.1 餐食加工场所应符合 GB 14881 的要求。
- 7.2.2.2 厨房餐厅布局合理，进口处有员工洗手、消毒设施，有排风、排烟设备，墙面应装修瓷砖，地面应用防滑材料铺设。
- 7.2.2.3 厨房内的灶具、冰箱、操作台、墙面、地面等环境设施应卫生清洁。
- 7.2.2.4 盛放餐食的器皿，要求干净整洁有密封性。
- 7.2.2.5 食品加工和储藏应生熟分开，食品添加剂的品种和使用量应符合 GB 2760 的规定。
- 7.2.2.6 食材的采购进货要严格执行餐饮业食品索证管理规定。
- 7.2.2.7 严格执行留样制度，烹饪好的餐食取适量留样，置于留样专用冰箱至少 48 h。
- 7.2.2.8 消毒、安全设施设备应齐全，食具、餐具、炊具、熟食盛器应及时清洗、消毒，消毒后的器具应放在保洁设施中。
- 7.2.2.9 配备专用食材贮存仓库，各类食材有序分类摆放，变质和过期食品应及时清除，要确保仓库无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂。
- 7.2.2.10 无关人员不得擅自进入厨房区域，保证餐食安全。
- 7.2.2.11 临时垃圾应有专门放置的设施，并保持其封闭。

7.3 从业人员要求

- 7.3.1 从业人员取得健康证明后方可上岗，每年至少进行一次健康检查。
- 7.3.2 餐厨人员应掌握餐食烹饪技能、食品安全知识、营养学知识，根据营养师配制的营养菜单和老年人的需求烹饪餐食。
- 7.3.3 专职或兼职营养师应了解各种营养素的功能、老年人的营养特点，根据老年人不同特点和要求，运用营养学的基本知识配制适合不同老年人合理营养要求的营养食谱。
- 7.3.4 管理人员熟悉国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规 and 规定。
- 7.3.5 服务人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽、口罩，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴饰物。
- 7.3.6 服务人员操作前应洗手，操作时应保持清洁，接触直接入口食品时，手部须进行消毒。
- 7.3.7 个人衣物及私人物品不得带入食品处理区。
- 7.3.8 不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其它可能污染食品的行为。
- 7.3.9 提供服务时应服饰整洁、语言文明、态度热情、细致周到、操作规范。

7.4 上门送餐要求

- 7.4.1 餐食外包装封口处贴“横沥爱心送餐”标签。
- 7.4.2 定期检查送餐工具，无任何安全隐患。
- 7.4.3 定期消毒，确保送餐工具清洁卫生。
- 7.4.4 配备具有保温功能的送餐箱，保证餐品送达时的温度适宜食用，确保餐品外观干净整洁。
- 7.4.5 送餐前确定餐食配送对象、地址、数量，并按时送达。
- 7.4.6 送餐时核对老年人姓名、菜品及数量，确定无误后履行确认手续。
- 7.4.7 指定经过培训的专人负责送餐工作，不宜随意更换送餐人员，不得将餐食委托他人转送、代送。
- 7.4.8 送餐人员统一服装，建议穿印有“横沥爱心送餐”的马甲或外套。

7.5 多元化服务

- 7.5.1 助餐机构应告知老年人统一的订餐电话或者网络订餐服务方式。
- 7.5.2 助餐机构可与老年人签订服务合同，按合同提供相应餐食。
- 7.5.3 老年人可选择单次订餐或者多次点餐，如一次订一周或或整月餐食等。
- 7.5.4 遇老年人取消订单、退餐时，做好记录，按照合同约定处理。

8 服务管理

8.1 信息公示

- 8.1.1 助餐机构应公示以下信息：
 - a) 执业证照；
 - b) 服务项目；
 - c) 收费标准；
 - d) 规章制度；
 - e) 服务流程；
 - f) 服务承诺；
 - g) 投诉方式。
- 8.1.2 信息内容应真实、准确、完整。

8.1.3 信息应便于老年人了解、获取。

8.1.4 公示信息应在店内或网络服务平台等及时更新。

8.2 内容核定

8.2.1 应主动向老年人介绍送餐服务的内容及收费价格等。

8.2.2 根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及助餐机构的情况提供服务，核定服务内容。

8.3 服务安排

应根据服务协议制定服务计划，安排服务内容和服务人员，提供送餐服务。

8.4 意外事件处理

应有防范服务风险的制度和措施、规范的应急预案及处理机制应，宜定期进行意外突发事件演习，如食品安全事件演习等。

9 服务质量评价与改进

9.1 评价

9.1.1 评价主体

评价主体包括：

- a) 助餐机构自我评价；
- b) 老年人评价；
- c) 第三方评价。

9.1.2 评价依据

评价应遵循的依据包括：

- a) 国家相关法律法规；
- b) 相关的国家、行业和地方标准；
- c) 本团体标准；
- d) 居家养老助餐机构的经营宗旨、目标、各项管理制度、服务规范。

9.1.3 评价指标

评价指标包括：

- a) 老年人档案、服务档案建档率应达100%；
- b) 老年人及家属/监护人满意度应不低于90%；
- c) 服务时间准确率和服务项目完成率应达100%；
- d) 有个人的服务预案，内容应至少包含计划、工作流程、服务规范等；
- e) 定期进行检查，并记录检查结果(包含内容、时间、地点、人员、落实情况等)；
- f) 有效投诉结案率100%。

9.1.4 评价方法

评价方法包括：

- a) 以现场、电话、信件和网络等形式进行意见征询；

- b) 实地察看;
- c) 检查考核。

9.1.5 评价程序

评价程序包括:

- a) 制定评价计划;
- b) 成立评价小组;
- c) 评价准备;
- d) 评价实施;
- e) 编写评价报告 and 不合格报告;
- f) 评价结果处置。

9.2 持续改进

9.2.1.1 助餐机构应根据评价结果,对不符合标准要求的项目制定纠正或预防措施,并跟踪实施和及时改进,不断提高服务质量。

9.2.1.2 在服务过程中随时收集有关不合格信息,分析不合格原因,制定纠正措施,对过程或管理进行调整,避免不合格再发生。

9.3 监督与投诉

9.3.1 助餐机构应主动接受社会监督,对外公布监督和投诉电话、投诉方法、投诉流程,建立服务质量投诉及纠纷处理、反馈机制,参照 GB/T 19012 的要求处理投诉事件。

9.3.2 承接镇政府、社区、慈善机构等项目的助餐机构还应接受委托单位的监督。