

DB4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB4104/T XXXX—2025

老年助餐场所建设和服务规范

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

平顶山市市场监督管理局 发布

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 场所建设	1
4.1 选址	1
4.2 场所分区	1
5 设施设备	2
5.1 适老化设施	2
5.2 卫生防护设施	2
5.3 标识标志	2
5.4 食品处理区设备	2
5.5 老年人就餐区设备	3
5.6 辅助区设备	3
6 人员要求	3
7 服务内容	4
7.1 接待服务	4
7.2 膳食配制	4
7.3 分餐	4
7.4 集中就餐	4
7.5 送餐服务	5
8 食品安全管控	5
9 评价与改进	5
参考文献	6

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。

本文件由平顶山市民政局提出并归口。

本文件起草单位：平顶山市民政局。

本文件主要起草人：

老年助餐场所建设和服务规范

1 范围

本文件规定了老年助餐场所建设和服务的场所建设、设施设备、人员要求、服务内容、食品安全管控以及评价与改进。

本文件适用于平顶山市域内老年助餐场所建设和服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 38655 公共信息导向系统 人类工效学设计与设置指南
- JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
- MZ/T 131 养老服务常用图形符号及标志

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年助餐场所

为老年人提供膳食加工、集中就餐或配送服务的特定场所，主要包括老年食堂、老年餐桌和老年助餐点。

4 场所建设

4.1 选址

- 4.1.1 应综合考虑服务半径、老年人口（服务）规模、周边地理环境、基础设施等因素。
- 4.1.2 提供堂食服务的，应选择在老年人口相对集聚、交通便利、方便可及的地方。
- 4.1.3 应选择不易受到污染的区域。应距离公共厕所、垃圾处理站（场）、污水池、加油站等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 25 m 以上。

4.2 场所分区

- 4.2.1 应合理设置食品处理区、老年人就餐区和辅助区。
- 4.2.2 食品处理区应按膳食加工、供应流程，合理设置布局，满足膳食加工操作要求，避免贮存、加工、配餐、分装和传递中发生交叉污染。
- 4.2.3 应根据食品贮存条件设置相应的食品库房或存放场所以及贮存设施，宜设置冷藏、冷冻设施独立的装卸、拆整区域。
- 4.2.4 应设置备餐专间。提供堂食服务的，应根据就餐老人数量，提供相应的就餐空间。
- 4.2.5 原料清洗、切配、烹饪、成品摆放、餐具消毒以及洗手消毒和进入专用操作区等行为应可视或清晰展示。

5 设施设备

5.1 适老化设施

- 5.1.1 老年人进出通道应设置缓坡，坡面平整，无裂纹、麻面，坡度比不大于 1: 12。
- 5.1.2 通道大门应双向透明可视，宜设置为移动门或感应门，门洞净宽不应小于 1.5 m。
- 5.1.3 低位服务设施上表面距地面高度宜为 700 mm~850 mm，其下部宜至少留出宽 750 mm，高 650 mm，深 450 mm 供乘轮椅者膝部和足尖部的移动空间。
- 5.1.4 取餐区应设置餐台，地面铺设防滑垫。
- 5.1.5 餐桌椅应牢固稳定，边缘无尖锐棱角；宜设置适老化弧位、餐握手、导水槽等；应便于轮椅老年人使用。
- 5.1.6 桌边宜设置应急呼叫设备。
- 5.1.7 统一配备的餐具宜材质轻盈，可注水保温。

5.2 卫生防护设施

- 5.2.1 应配备足够的通风、排烟装置和有效的防蝇、防尘、防小动物设施。
- 5.2.2 应有独立的隔间、区域存放清洁工具，且与其他区域明显区分。
- 5.2.3 应设置专用废弃物存放设施，且应有盖密封，并易于清洁。
- 5.2.4 应设置供用餐者洗手、洗餐具的自来水装置。其他必要的卫生防护设施设备，包括：紫外线消毒灯、手部消毒器具、手部烘干机等。

5.3 标识标志

- 5.3.1 无障碍设施、禁烟等公共信息图形符号以及消防安全标志，应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630、GB/T 131、GB/T 38655 的规定。
- 5.3.2 安全警示标志应符合 GB 2894 的规定。
- 5.3.3 养老服务常用图形符号及标志应符合 MZ/T 131 的规定。
- 5.3.4 食堂显著位置应公示相关部门批准经营的资质证明文件，以及食品安全承诺书、食品安全管理制度等，张贴每周菜谱、价格以及服务（投诉）电话等，所有内容应有效、完好、清晰。

5.4 食品处理区设备

- 5.4.1 根据服务提供能力、膳食加工流程等，应设置操作区。
- 5.4.2 备餐专间应保持恒温，室温不大于 25℃。
- 5.4.3 食品处理区应铺设浅色、不吸水、易清洗的墙裙；地面应防水、防滑、无毒、易清洗，具有一定坡度，易于清洗与排水。

5.5 老年人就餐区设备

- 5.5.1 就餐区的设计应符合 JGJ 450 的要求，其中地面防滑等级应达到 A，防滑安全程度为高，防滑值 BPN 大于 80。
- 5.5.2 应有适度的装修，有与老年服务对象就餐匹配的风格氛围。
- 5.5.3 餐桌、餐椅布局整齐，有明显的主通道，能满足餐车、轮椅进出。
- 5.5.4 取餐通道与就餐区距离不少于 2 m。
- 5.5.5 根据老年食堂服务提供能力，可设置包厢、半包厢等。
- 5.5.6 提供送餐服务的，宜设置单独送餐通道。
- 5.5.7 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。
- 5.5.8 就餐区域应：
 - a) 设置方便老年人需求的无障碍设施，包括无障碍慢坡通道、防滑脚垫、墙面扶手、适宜老年人群的照明设施等，并配备适合老年人使用的餐桌椅、用具和洗手、食品消毒等必要的设施设备；
 - b) 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。

5.6 辅助区设备

- 5.6.1 根据老年食堂运营需要，宜配备办公区域。
- 5.6.2 宜设置垃圾回收区域，应配备垃圾桶、扫把等打扫工具，做好垃圾分类。
- 5.6.3 应为就餐区老人提供邻近可用的无障碍公共卫生间。卫生间应有排风系统，室内地面应防渗防滑。如厕区应设有扶手，形式、位置合理；设有便于老年人使用的便器等便溺设施；有方便轮椅老年人接近和使用的盥洗池；并配有紧急呼叫设备。

6 人员要求

- 6.1 应配备与场所规模、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。
- 6.2 有条件的老年助餐场所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。
- 6.3 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。
- 6.4 老年助餐服务机构工作人员应注重仪容仪表、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，理发，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。
- 6.5 应按照规定，自行组织或委托社会培训机构，对本机构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。
- 6.6 工作人员应具备诚实守信、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。

6.7 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，第一时间采取适当的急救措施帮助救援。

7 服务内容

7.1 接待服务

7.1.1 应安排服务员为老年人提供接待服务，为老年人提供的接待服务包括但不限于以下内容：

- a) 提供准确的咨询信息；
- b) 解答老年人和咨询对象的疑问和难题；
- c) 签订餐饮服务协议；
- d) 安排预约餐饮服务；
- e) 服务费用结算；
- f) 及时响应老年人的服务需求。

7.1.2 接待服务人员应熟练掌握助餐场所提供的各项服务内容和价格标准，准确为老年人及来访提供信息咨询，解答老年人和咨询对象的疑问和难题。

7.1.3 应制定合理参观路线，接待来访参观人员。餐饮加工制作区域可以明厨亮灶或观看餐饮制作区域的视频展示进行参观。

7.1.4 应根据老年人用餐需求，与老年人和老年人监护人签订助餐服务合同，约定服务内容和服务的时间、频次、价格等内容。

7.1.5 宜采取电话或信息化等方式，为老年人预约餐饮服务。

7.1.6 对于享受餐饮服务的老年人应根据服务实际发生费用进行结算，当面清点钱款，并记录账目。

7.1.7 老年人有其他服务需求的，接待服务人员应予以响应，并协助老年人解决。

7.2 膳食配制

7.2.1 以老年人需求为导向，配制符合老年人软、烂、嫩、清淡、温度等要求的清淡饮膳食，满足老年人咀嚼、吞咽和消化等生理特点。

7.2.2 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。

7.2.3 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，提供个性化膳食服务及个性化助餐供给。

7.3 分餐

7.3.1 餐饮加工制作完成后，应及时进行分餐。加工至分餐宜不超过 2h，需要预留较长时间的餐品应根据餐饮成品的冷热分别储存于餐饮成品储存柜，热菜宜储存温度应不低于 60℃，冷菜储存温度应不高于 8℃。

7.3.2 分餐前应对分餐工具进行消毒，使用分餐车等应提前进行加热。

7.3.3 分餐食物按照类别进行摆放，标识清晰，方便分餐工作人员和老年人能够准确识别。

7.3.4 应根据老年人预约的餐品，安排专人为老年人提供分餐服务。

7.3.5 分餐的工作人员应佩戴口罩和一次性手套，保证分餐过程的清洁、干净。

7.4 集中就餐

7.4.1 老年人就餐过程中，工作人员应提供细致、周到、亲切的服务，如帮助老年人就座、提供餐具、

解答疑问等，同时注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

7.4.2 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。

7.4.3 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4h，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。

7.4.4 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。

7.5 送餐服务

7.5.1 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。

7.5.2 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。不应重复使用一次性餐具。

7.5.3 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，不应将饭菜留至下一顿食用。

7.5.4 送餐时仔细核对助餐服务对象的姓名、菜品及数量，确定无误后让收件人签收，服务过程中做到礼貌、周到、细致。

8 食品安全管控

8.1 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。

8.2 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。应采购符合食品安全标准的食品及原料。

8.3 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。进货后的食材应在清洁、安全的库房贮存，定期检查食材是否过期、变质、腐烂。

8.4 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。

9 评价与改进

9.1 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。

9.2 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。

9.3 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。

参 考 文 献

- [1] 《河南省老年助餐服务场所建设指引（试行）》
 - [2] 《餐饮服务食品安全操作规范》
 - [3] 《河南省老年助餐服务规范》
 - [4] DB21/T 4086—2025 老年人助餐机构服务规范
 - [5] DB34/T 4922—2024 老年助餐服务食堂适老化改造指南
-