东莞市“和美社区饭堂”建设及运营指引

为加强“和美社区饭堂”建设运营指导，促进老年助餐服务场所的标准化建设和规范化管理，优化老年助餐服务供给，根据相关规定制定本指引，其他老年助餐点参照执行。

一、运营管理

（一）机构管理

确定为“和美社区饭堂”的服务运营主体，经市民政局、市市场监督管理局备案后，应在室外醒目位置悬挂“和美社区饭堂”牌匾，由镇街（园区）统一编号管理（编号规则：No.DG+2 位镇街码+3 位流水号）。

（二）人员管理

1.应安排专人负责运营管理，应建立健全规章制度、人员岗位职责和操作规程，确保各项工作服务责任到人。

2.工作人员符合下列要求：

（1）加工食品从业人员取得有效健康证明；

（2）遵守职业道德，履行服务承诺；

（3）具有与其岗位相匹配的职业技能资格或工作经验；

（4）掌握应对突发事件的技能；

（5）知晓老年助餐服务规程，熟知本岗位的职责；

（6）工作人员每日开展健康晨检确认无异常后上岗；

（7）在岗时保持良好的个人卫生，穿清洁的工作服，佩戴工作帽、手套、口罩，口罩应遮住口鼻。

3.制定并执行从业人员健康管理制度，建立人员花名册及健康档案。

（三）信息公开

1.应在场所内显著位置公示相关许可证件。

2.应公示从事接触直接入口食品从业人员的有效健康证明。

3.应公示管理制度，包括但不限于安全管理、人员守则等制度。

4.应公示服务信息，包括申请流程、补助标准、服务时间、服务范围、订餐规则、餐品价格、送餐收费、咨询或投诉方式等。服务时间应在就餐场所门口醒目位置公布。因故变更开放时间的，应提前公告。

5.应公示菜谱菜单，如有变动，及时更新。

6.应张贴相关珍惜食品宣传标语，开展制止食品浪费提示提醒。

（四）安全管理

1.供餐单位应建设“互联网+明厨亮灶”，公开食品加工过程，接受社会监督。

2.落实食品安全主体责任，建立并落实食品安全管理制度。明确老年助餐服务场所的负责人，对食品安全工作全面负责。按要求配备食品安全管理人员。

3.应建立健全并落实消防管理制度，明确场所负责人为消防安全管理责任人。

4.应建立食品安全自查制度，按照“日管控、周排查、月调度”工作机制，按要求对食品安全状况进行评价，及时消除食品安全隐患。

5.应建立人员培训制度，每年开展不少于2次常规培训。培训内容包括但不限于食品安全、消防安全、服务规范。培训形式包括但不限于岗前培训、在岗培训。

6.加工制作好的所有食品均应当餐供应，剩余食品不再次供应。

7.按规定落实食品留样，做到源头可追溯、流向可跟踪、责任可追究。

8.发现存在安全事故风险的，应立即停止供餐并予以整改，及时向民政部门报告，如涉及食品安全方面，应同步向市场监督管理部门报告。

9.按要求建立突发事件应急处置方案，每年至少开展1次突发事件应急处置演练，包括消防安全、食品安全、公共卫生安全等，特别是老年人跌倒、噎食等安全风险事故的应急处置。

10.老年人就餐过程中，如遇突发情况，工作人员应能迅速反应并采取应对措施处理各类紧急情况。

（五）卫生管理

1.场所环境卫生应做到:

（1）地面无垃圾、无水渍、无油迹，保持干净、整洁、无异味；

（2）墙面天花板无积垢、无霉、无蜘蛛网；

（3）柜面台面无污渍、油渍；

（4）下水道通畅、无厨余残渣、无异味；

（5）及时清倒垃圾，保持垃圾桶干净；

（6）公共用品用具清洗干净、归位，有序摆放。

2.应开展有害生物防治，避免食品或者食品容器、工具、设备等受到污染。防治化学药剂应存放在专门设施内，保障食品安全和人身安全。

3.应分类存放有害垃圾、可回收垃圾、厨余垃圾和其他垃圾，做到日产日清，最长暂存时间不超过12小时。

（六）服务管理

1.应建立落实服务记录制度，按照规定记录从业人员培训考核、进货查验、食品安全自查、消费者投诉处置、变质或超过保质期需作为回收食品处置、定期除虫灭害、废弃物处置等情况。记录内容要完整、真实。法律法规标准没有明确规定的，记录保存时间不少于6个月。

2.应接入使用市民政局指定的信息平台开展老年助餐服务，记录老年人用餐服务信息。

3.应每月开展服务满意度调查，吸收采纳合理的意见建议，持续改进服务。调查内容覆盖供餐时间、服务情况、餐食质量、投诉处理等方面。

4.鼓励建立膳食委员会制度。成立由老年人、家属、社区居民代表、工作人员等组成的膳食委员会，对餐食质量、食品安全和服务水平进行监督、检查和测评。

5.因装修改造、气象灾害、疫情防控等原因需暂停服务的，应按照协议约定事先征得镇人民政府(街道办事处、园区管委会)同意，并提前公告，落实告知服务对象。

二、场地环境

（一）场地选址

1.应按照“15分钟养老服务圈”的原则，充分考虑老年人便利性和安全性，合理布局设立，选址应当临近老年人集中居住或活动区域，交通便利，步行通达性好，供电、给排水、通讯等市政条件较好，不得选择易受污染的区域。

2.尽量设在首层，一般不设在户外。设置在二楼及以上楼层的，宜配备电梯、无障碍坡道等设施。

3.建筑物质量应符合相关安全规定。

4.救护车辆能够停靠在建筑物主要出入口处。

（二）场地布局

1.就餐区域面积应满足实际需求。

2.合理规划老年助餐服务场所功能区域和行为流线，清晰标示各功能区域，保证通行流畅。食品加工场所布局、流程应合理，符合食品安全要求，食品处理区按照原料进入、原料制作、半成品制作、成品供应的流程合理布局，应设置初加工、切配、烹饪以及餐用具清洗消毒、备餐等操作场所。

（三）标识标志

1.在室外醒目位置悬挂老年助餐服务场所标识。达到“和美社区饭堂”设立和运营标准的，经市民政局备案后，悬挂“和美社区饭堂”标识。

2.服务场所应设公共信息图形和安全标志、服务和应急导向标识，包括但不限于:

（1）紧急呼救按钮、图像采集区域、无障碍设施、无障碍停车位、无线网络等公共信息图形标志;

（2）接待区、分餐区、就餐区、卫生间、废弃物存放区等功能区标识;

（3）安全出口、疏散路线、消防和应急设备位置、楼层平面疏散指示图等标识;

（4）禁止吸烟、禁止携带易燃物品、禁止携带宠物等禁止标识;

（5）注意安全、当心触电、当心烫伤、当心滑跌等警告标志。

3.各类标识、上墙资料符合以下条件:

（1）信息准确无误;

（2）安装牢固、无残缺破损;

（3）位置易于老年人查看，未被照明设施、监控设施、树木等遮挡;

（4）在尺寸、颜色、文字、材质等方面宜参照“和美社区饭堂”标识设计规范、符合老年人视觉特点和相关行业标准。

（四）室内环境

1.场地布置温馨、舒适，室内装饰宜参照“和美社区饭堂”标识设计规范。

2.应具有良好的自然采光条件，照度充足、均匀，灯具无明显眩光。

3.地面、墙壁、门窗、天花板的结构应能避免有害生物侵入和栖息。

4.场内温度舒适，夏季室内温度宜在26-28℃，冬季室内温度宜不低于20℃。

三、设施设备

（一）消防设施

场所设立和装修应符合消防有关法律法规及国家工程建设消防技术标准，配备必要消防器材。

（二）堂食设施

1.应设有数量足够的餐用桌椅、餐具。

2.应选购材质稳定、无毒无害，不易受污染，表面光滑易于清洁和保养的餐饮用具。餐饮具应符合《食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求》（GB 4806.1-2016）相关要求，宜使用不锈钢或环保材质的餐饮具。

3.配备符合食品安全标准的一次性餐盒，满足老年人现场打包服务需求。

4.配置满足供就餐所需的保温加热设备和饮水设备，如保温炉（台）、微波炉、蒸烤箱、电磁炉等。供老年人自行使用的设备在附近显眼位置附上操作说明。

（三）送餐设施

1.应配备盛装食品的专用密闭容器，运送设备应为专用保温封闭设备，内部的结构应平整，便于清洁。

2.应配备符合食品安全标准的食品容器、餐具、饮具和包装材料。

（四）洗消设施

配备能满足实际使用需要的餐用具清洗、消毒、保洁设施设备。

委托消毒服务单位清洗消毒餐用具的，查验、留存集中消毒服务单位的营业执照复印件和消毒合格证明，确保餐用具包装无破损、标识符合要求，并在使用期限内。自行清洗消毒餐用具的，

采用热力消毒方式，并符合《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》（GB31654-2021）要求。

消毒后的餐用具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，定位存放在专用的密闭保洁设施内；保洁设施内不得存放其他物品，定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。

（五）洗手设施

设供就餐者使用的洗手设施。附近配备清洗、消毒用品，显著位置标示简明易懂的洗手方法，宜设干手设施。

（六）卫生间设施

内设一个及以上卫生间。卫生间设置远离食品处理区，出入口不与食品处理区直接相连通；设置独立的排风装置，排风口不应直对食品处理区、就餐区或分（配）餐区；地面防滑、不积水；因应老年人使用习惯合理安装扶手；设置挂衣钩、取纸器等设施。

（七）废弃物存放设施

应设置专用废弃物存放设施。废弃物存放设施应有盖，能够防止污水渗漏、不良气味溢出和虫害滋生，易于清洁，且应与食品容器有明显的区分标识。

（八）网络通讯

场所应为公共通讯网络所覆盖，或提供免费 wifi。

（九）温度调节

设有温度或湿度调节设备，如空调、电风扇、除湿器等。

（十）适老化设施

1.地面平整，场所地面材质应防滑并有缓冲性能，不宜有高差。出入通道及场所地面有高差的应设坡面调节或辅助扶手。设坡道的，坡度一般不得大于1:12；当条件受限且坡段起止点的高差不大于150mm时，坡度不应大于1:10，坡道高度大于300mm且坡度大于1:20的，两侧应设连续扶手。

2.场内主要通道宽度不小于1.2米。

3.供老年人通行的门开启净宽不小于0.80米，能够保证轮椅、担架通行。

4.主要通道应安装扶手:

（1）应根据老年人行走路线，沿墙设置水平或竖向安全扶手;

（2）扶手的材质应选用防滑、热惰性指标好的材料;

（3）应保持连贯，最小有效长度不应小于300毫米;

（4）扶手的高度应与老年人使用习惯相匹配;

（5）扶手应安装坚固，形状易于抓握;

（6）扶手内侧与墙面的距离不应小于40毫米;

（7）扶手末端应向内拐到墙面或向下延伸，延伸长度不应小于100mm，栏杆式扶手宜向下呈弧形或延伸到地面上固定。

5.配置适老化家具:

（1）就餐餐桌和座椅应稳定牢固，圆角防磕碰;

（2）应有扶手辅助老人起身支撑设计;

（3）座高座深应利于老年人起身;

（4）桌椅脚部应安装防滑脚垫;

（5）桌面边宜向里凹，让老年人易于靠近桌子;

（6）桌面宜有导水槽镂线，防止洒落的液体流到地面造成隐患。

6.配置适老化餐具:

（1）餐盘、餐具形状应无锐利棱角;

（2）应配置一定数量的餐类辅助器具，如防漏碗、助食筷、防抖勺叉等适老化餐具，供手部僵硬、中风、挛缩等手握力弱的特殊老年人使用。

7.设置无障碍厕位:

（1）采用水平滑动式门或向外开启的平开门;

（2）选用内外均可开启的锁具及方便老年人使用的把手;

（3）厕位的入口和通道方便乘轮椅进入和进行回转;

（4）厕位的门的通行净宽度便于轮椅进入，门开启后侧位内留有足够轮椅回转空间;

（5）内设坐便器，坐便器两侧扶手安装符合老年人使用习惯;

（6）在坐便器旁显眼且老年人易触及的位置设置紧急呼叫装置;

（7）设置应急观察装置，大小和高度适宜，避免侵犯个人隐私;

（8）取纸器设在坐便器的侧前方，易于老年人触及;

（9）设置多功能台。

8.设置适老化洗手水池:

（1）兼顾站立和轮椅老年人的使用需求，台面下悬空可进轮椅;

（2）边缘光滑，无锐角;

（3）有借力把手或扶手;

（4）龙头采用杠杆式或感应式自动出水方式;

（5）提供温水。

9.室内装饰有突出物或尖锐物的应做防刮、防碰保护措施。

（十一）应急设施

1.应在老年人就餐区、卫生间等公共区域设置紧急呼叫装置。紧急呼叫装置符合以下要求:

（1）工作人员能及时响应呼叫，迅速处理;

（2）配置数量足够的紧急呼叫装置;

（3）紧急呼叫装置使用 50V 及以下安全特低电压;

（4）紧急报警求助按钮有明显标注;

（5）紧急报警求助按钮要保障老年人方便触及。

2.应在公共区域安装监控系统，监控系统能不间断录像且保持 7 天以上记录。

3.应设置应急医疗药箱。

四、服务提供

（一）供餐服务

1.应结合老年人一般生活规律，科学合理设置供餐时间段。

2.分餐在专间或专用操作区内进行，应做到:

（1）每餐使用专间或专用操作区前，对操作台面和专间空气进行消毒;

（2）分派菜肴的工具使用前清洗消毒;

（3）烹饪后的易腐食品，在冷藏温度以上、60℃以下的存放时间不超过 2 小时; 存放时间超过 2 小时，未发生感官形状变化的，食用前应进行再加热。烹饪后的易腐食品再加热时，应当将食品的中心温度迅速加热至 70℃以上。食品感官形状发生变化的应当废弃，不应再加热后食用，配备保温设施保持餐食温度在 60℃以上;

（4）分餐过程中，采取有效防护措施，避免食品受到污染;

（5）非分餐工作人员不得擅自进入分餐专间。进入专间前，工作人员严格清洗消毒手部，更换专用的工作衣帽并佩戴口罩。

3.每餐有 3 款以上不同的菜品供老年人选择，菜谱应动态更新。

4.应根据老年人生理特点、身体状况和时令变化，参照《中国居民膳食指南》《中国老年人膳食指南》要求，充分考虑老年

人的饮食习惯和禁忌，以平衡膳食模式为基础，制定食物多样、合理搭配的食谱，保障每周推荐老年人进食食物达到25种以上。

5.推荐为老年人提供易于消化吸收、利用，且富含优质蛋白质的动物性食物和大豆类制品。对于高龄老人，建议选择质地细软，能量和营养价值高的食物。

（二）助餐服务

1.应制定服务指引，明确服务申请、审批与反馈、订餐、用餐、结算、服务评价、投诉处理等工作流程及要求。

2.应为老年人及其家属提供老年助餐服务咨询、申请协助、用餐引导等辅助服务。

3.提供预约订餐服务，做到:

（1）借助电话热线、网络群聊、信息化平台等，为老年人提供订餐和菜谱查询便利;

（2）制定合理的订餐规则，明确订餐时间、变更条件等，并充分告知老年人及其家属;

（3）安排专人跟进订餐情况，根据订餐情况做好备餐安排;

（4）安排专人与已订餐但未按时用餐的老年人进行联系，确认取餐安排及取餐对象安全。

4.应核实用餐人身份，并做好用餐登记，包括用餐时间、用餐人信息、用餐形式等。

5.实施有效举措加强服务宣传，吸引老年人就餐，着力提升老年人就餐覆盖率。

6.鼓励和引导公益慈善组织、爱心企业和人士以慈善捐助等方式参与老年助餐服务，培育发展老年助餐志愿者队伍和互助组织。

（三）堂食服务

1.应为老年人提供就餐指引，为不能排队自主取餐的送餐到桌。

2.应维护就餐环境卫生，及时清理清洁餐桌，与餐用具的食品接触面或者食品接触的垫纸、垫布、托盘、餐巾等物品一人一换。

3.用餐时，应避免受扬尘活动影响（如施工、打扫等）。

（四）送餐服务

1.提供送餐上门服务，并充分做好宣传。

2.送餐上门操作要符合:

（1）送餐人员送餐时仔细核对用餐人员的姓名、菜品及数量;

（2）送餐人员保持个人卫生。外卖箱（包）保持清洁，并定期消毒;

（3）送餐食品不得与其他非食品或未经煮熟的食材混放;

（4）对送餐食品使用包装封签，并保证封签开启后无法复原，防止餐饮食品在配送过程中受到污染。在食品盛放容器或者

包装上，标注食品加工制作时间和食用时限，并提醒收到后尽快食用；

（5）食品送达后应保证食品温度符合食品安全要求。

（五）结算

1.应明确老年助餐服务结算方式，做好结算服务和记录。推广使用电子支付方式，增强老年人支付服务的便捷性，做好资金安全管理。

2.运营机构在指定信息平台实时记录用餐情况，于次月向所在镇（街道）民政部门报送上月补助对象用餐情况、结算申请。

（六）投诉处理

应对老年人提出的意见与投诉，及时跟进，妥善处理，投诉处理率达 100%。