洛民规—2024—3号

洛阳市民政局
洛阳市市场监督管理局文件

洛民通〔2024〕25号

洛阳市民政局 洛阳市市场监督管理局
关于印发《洛阳市老年助餐服务规范》的通知

各县区、洛阳市城乡一体化示范区民政局、市场监督管理局：

为做好老年助餐服务工作，现将《洛阳市老年助餐服务规范》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

洛阳市民政局　　洛阳市市场监督管理局

2024年4月30日

洛阳市老年助餐服务规范

为规范老年助餐服务行为，制定如下老年助餐服务规范。

1.人员配备

1.1　应配备与食堂规模、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。服务人员总数与日均就餐人数比例宜不低于1:20。

1.2　老年区域配餐中心和有条件的老年食堂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。

1.3　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。

1.4　老年助餐服务机构工作人员要注重仪容仪表、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，勤理发，勤剪指甲、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，并符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

1.5　应按照规定自行组织或委托社会培训机构，对本单位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。

1.6　工作人员应当具备诚实守信、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。

1.7　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，能够第一时间采取适当的急救措施帮助救援。

2．原料溯源和采购

2.1　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。

2.2　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。不得采购不符合食品安全标准的食品及原料。

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

2.4　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。

3．膳食配制

3.1　以老年人需求为导向，结合“三减三健”健康生活理念，配制符合老年人软、烂、嫩、清淡、温度等要求的清淡饮膳食，能够满足老年人咀嚼、吞咽和消化等生理特点。

3.2　参照中国居民平衡膳食宝塔及《中国居民膳食指南(2022)》中“一般老年人和高龄膳食指南”核心内容，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。

3.3　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，能够提供个性化膳食服务及个性化助餐供给。

4.集中就餐服务

4.1　老年食堂、老年餐桌应每周公布带量食谱，根据老年人的需求和反馈适时调整。应有条件的宜同时公布食品的营养素供给量。食谱应当在就餐区醒目位置公示。推荐采用“明厨亮灶”、“互联网十明厨亮灶”方式，公开加工制作过程。

4.2　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，并符合《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》(GB14934-2016）的规定。

4.3　老年助餐服务机构就餐区域应符合《洛阳市老年助餐服

务场所建设指引（试行）》，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；为有功能障障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。

4.4　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4小时，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。

4.5 供餐过程中，工作人员应及时回收餐具，清理、清洁桌面，清理餐厨废弃物和垃圾，保持就餐区整洁、卫生。供餐结束后，进行就餐区整体清洁、消毒、通风。

4.6 餐用具使用后应进行清洗消毒，消毒后的餐用具应存放在专用保洁设施或场所内。

4.7 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。

4.8 老年助餐服务机构应记录供餐、就餐过程和结果。

5.送餐服务

5.1 老年区域配餐中心和承担配餐任务的老年食堂应配备专用食品配送车辆、冷藏或加热保温设备或装置，以及送餐所需餐用具等。配餐包装、容器等表面应标明加工单位、加工时间、食用时限，冷藏保存的食品还应标注保存条件和食用方法。老年助

餐点应并严格按照保存要求进行保存，并执行保质期规定。

5.2 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。

5.3 支持利用互联网生活服务平台送餐网络为老年人提供送餐服务，送餐服务应严格遵守《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》。

5.4 送餐车辆、送餐箱和餐用具均应当符合食品安全相关要求；应保持送餐车辆、送餐容器的清洁，送餐前和送餐后应进行清洗消毒；应使用无毒、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。禁止重复使用一次性餐具。

5.4 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，不要将饭菜留至下一顿食用。

6．服务自评和改进

6.1 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，及时收集老年人对服务质量、数量、价格、卫生、服务态度等方面的意见，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，全面收集和处理服务反馈意见和建议。

6.2　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。

6.3　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。

洛阳市民政局办公室　　2024年4月30日印发