

DB64

宁夏回族自治区地方标准

DB64/T XX—2024

社区食堂服务管理规范

The Service Management Standards Of
Community Canteen Public

(草案)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

宁夏回族自治区市场监督管理厅 发布

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。

本文件由宁夏回族自治区民政厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：银川市健康养老产业发展协会、银川市民政局、北方民族大学。

本文件主要起草人：李明辉、刘红梅、井胜、陈伟龙、程巍、李静、李艳军、杭英、黎苗苗、潘珺瑶。

社区食堂服务管理规范

1 范围

本部分规定了社区食堂的术语和定义、基本特性、基本要求、服务机构资质、服务管理、设施设备配备、运营管理、人员配备和管理、安全和应急管理、监管与评价等方面具体要求。本文件适用于宁夏回族自治区内社区食堂的服务管理规范，老年助餐点及农村老饭桌可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本部分的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本部分。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改）适用于本部分。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 31654—2021 餐饮服务通用卫生规范
- GB50016 建筑设计防火规范
- JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准
- GB 50222-2017 建筑内部装修设计防火规范
- GB 55037-2022 建筑防火通用规范
- GB 50763-2012 无障碍设计规范
- GB 55026 城市给水工程项目规范
- GB/T 17242 投诉处理指南
- WS/T 556 老年人膳食指导
- GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本部分。

社区食堂 community canteen for the elderly adults

具有一定公益属性，以满足社区老年人餐饮需求为主要目的，单独或依托养老服务设施及社区公共服务设施建设，为社区老年人提供制餐、分餐、集中就餐、送餐等服务的餐饮服务提供者。

4 基本特性

社区食堂的基本特性为：

- a) 公益性与普惠性相结合。在保证满足社区特殊困难老年人（指最低生活保障对象、特困人员、最低生活保障边缘家庭成员等低收入人口中的老年人，以及独居、空巢、留守、失能、残疾、高龄、计划生育特殊家庭等老年人）老年人就餐、配餐及送餐需求的基础上，为社区 60 周岁及以上老年人及周边人员提供个性化、多样化的餐饮服务。

- b) 准公共服务产品。助餐配餐服务由政府、社会共同参与，在政府主导的同时，又有市场化的运作，具备准公共服务产品属性。

5 基本要求

5.1 选址

5.1.1 社区食堂应当按照“15分钟养老服务圈”和“15分钟便民生活圈”的原则，综合考虑本辖区老年人口状况、用餐服务需求、服务资源、服务半径等因素，合理布局。

5.1.2 社区食堂应当设置在无污染、无危害的安全区域内，位置显著，便于寻找。

5.1.3 宜设置在建筑的一层、二层，二层及以上的应设置无障碍电梯，不得安排在建筑的地下层、半地下层和夹层。社区养老服务设施的主要出入口前的道路设计应当便于人车分流的管理，并满足消防、疏散及救护等要求。

5.2 环境布局

5.2.1 设施周边的路口、道路有导引牌，且指引清晰、显眼。

5.2.2 社区食堂建设时，现场制餐模式建设面积应不小于 100 m²，集中配送模式建设面积不小于 50 m²。

5.2.3 应当按照JGJ450-2018、GB50016、GB50763-2012、GB 55037-2022和GB 50222-2017 等标准规范设计和装修；给水排水设计应符合GB 55026的规定，供应的生活用水水质应符合GB 5749的规定。

5.2.4 应做好地面防滑、防碰撞等老年人安全预防措施。

5.3 标志

5.3.1 食堂外显著位置应悬挂市级以上主管部门统一设计的社区食堂标志，统一命名为“社区食堂”，以县（市）区为单位进行编号管理。

5.3.2 食堂内外应设置服务导向标志，在可能存在安全隐患的位置（如台阶、洗手台、操作区等）按照 GB 2894的规定设置安全标志，明显位置张贴逃生路线图。

5.3.3 全面禁烟，在明显位置张贴禁烟标志。

6 服务机构资质

6.1 应为依法成立，取得企业营业执照、社会组织登记证书或事业单位法人证书。

6.2 应具有与开展助餐配餐服务相适应的专业资质、设施设备及工作人员。食物加工和配送主体应当取得相应的食品经营许可证及卫生许可证。

6.3 近3年内未发生过各类安全事故，无负面舆情，没有重大违法违规记录且未被列入严重失信主体名单。

7 服务管理

7.1 服务方式

社区食堂（老年人助餐点）包括但不限于以下两种服务模式：

7.1.1 现场制餐模式：同时具备食品处理区和就餐区，为老年人提供制餐、分餐、就餐、送餐服务；

7.1.2 集中配送模式：仅有就餐区，依托集体用餐配送单位提供配餐，为老年人提供分餐、就餐、送餐服务。

7.2 服务场所

7.2.1 应具有与经营的食品品种、数量相适应的场所，食品处理区、就餐区、辅助区等功能区布局应实用合理。

7.2.2 食品处理区应按照原材料进入、贮存、加工制作、分装，餐用具清洗、消毒、保洁的流程合理布局，形成生进熟出的单一流向，避免食品在存放、加工和传递中发生交叉污染。

7.2.3 就餐区应充分考虑老年人行动特点设计选餐（或分餐）和就餐设施的位置、路线走向等。分餐区应选取清洁、相对独立的区域，避免设在人员频繁流动或容易受到污染的区域。

7.2.4 辅助区应设置更衣、卫生洗手等区域。宜设置卫生间、非食品库房等区域，也可与社区其他服务设施共用。

7.3 服务内容

7.3.1 原材料采购和贮存

应按照 GB 31654-2021 中第 5 章的要求采购和贮存原材料。

7.3.2 食谱制定

7.3.2.1 综合考虑老年人的身体特点、饮食习惯和时令季节变化，按照 WS/T 556 的要求制定营养健康的食谱。

7.3.2.2 食物选择应品种多样、新鲜卫生，食品应搭配合理、控油盐糖。

7.3.2.3 宜为老年人提供普通膳食、软食、半流质膳食、流质食等食品，供老年人自行选择，应为患有慢性病（高血压、糖尿病、痛风等）的老年人提供特殊膳食。

7.3.2.4 应每周公布带量食谱，有条件的食堂宜同时公布食品的营养素供给量。

7.3.3 加工制作

7.3.3.1 制餐时应优先考虑老年人饮食特点，烹调方式以蒸、炖、烩、炒为主，满足老年人软、烂等饮食需求。

7.3.3.2 烹制食物的形状、韧性和口感应适合老年人咀嚼、吞咽和消化。不宜提供过硬、大块、过脆、骨/刺多的食物。

7.3.3.3 加工制作时，食品原料、半成品、成品应分开制作和贮存；用于食品原料、半成品、成品的容器和工具应分开放置和使用，实行色标管理；不应在食品处理区从事吸烟等可能污染食品的活动。

7.3.3.4 食品添加剂使用应符合 GB 31654-2021 中 6.5 的要求。

7.3.4 留样

7.3.4.1 每餐次的食品（含简餐）成品应留样。指定专人管理留样柜和留样食品，记录留样情况。

7.3.4.2 留样食品应在专用冷藏设备中冷藏存放 48h 以上，每个品种的留样量应不少于 125 g。

7.3.4.3 留样记录内容包括留样食品名称、留样量、留样时间（月、日、时）、留样人员等。在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间（月、日、时）等信息，或标注与留样记录相对应的标识。

7.3.5 集中就餐

7.3.4.1 工作人员应主动与就餐老年人沟通交流，营造温馨愉快的就餐环境和氛围。

7.3.4.2 供餐过程中，工作人员应提醒、引导老年人健康选餐、适量取餐，随时关注老年人用餐情况，及时为其提供服务和帮助，应按照 GB 38600-2019 中 6.1 的要求防止老年人噎食。

7.3.4.3 应主动提供餐后剩余食物打包服务，提供打包食物安全使用提示卡。

7.3.4.4 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。

7.3.4.5 应记录供餐、就餐过程和结果。

7.3.6 送餐

7.3.6.1 宜为社区有需求的居家老年人提供送餐服务，送餐服务半径所用的运输时间不宜超过 30 min。

7.3.6.2 配送的食品应在当天食谱的基础上，按照社区内老年人的预约进行准备。

7.3.6.3 应将食品送至老年人家中，食品配送应符合 GB 31654-2021 中 8.1 的要求。

7.3.6.4 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。

7.3.6.5 应保持运输车辆、送餐容器的清洁，送餐前和送餐后应进行清洗消毒。

7.3.6.6 应记录送餐过程和结果。

7.3.7 餐后处置

7.3.7.1 应按照 GB 31654-2021 中第 9 章的要求，对餐用具、场所、设施设备进行清洁维护，对废弃物进行管理。

7.3.7.2 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。

7.3.7.3 餐饮服务过程中产生的垃圾应按照垃圾分类要求分别处理。废弃物应存放在有盖子的专用容器中，由专人负责处置和管理，由有资质的废弃物收运者进行收运。

8 设施设备配置

8.1 使用可燃气体作为燃料时，应采用管道供气，原则上不允许使用罐装、瓶装液化气。

8.2 社区食堂应当采用“明厨亮灶”的管理模式，并建立满足食堂使用需要的追溯体系，设置监控系统，在处理区关键区域安装监控摄像头，并张贴监控标志。

8.3 引入智慧化信息平台，统一配备智能刷卡设备。

8.4 应按照消防安全要求设置应急疏散通道和消防设施、器材，并保持畅通，严禁在安全出口和疏散通道等安装栅栏等影响疏散的障碍物。

8.5 消防设施和器材的配备和设置，应符合国家、行业和地方标准规范的要求，并定期组织检验，维修和更换，确保完好有效。

8.6 配置适合老年人使用的桌椅、用具的要求，及各种辅助餐具。

8.7 配置必要的取暖、降温设备。针对食堂的集中配送服务模式，为保证食品安全，按照 GB 31654-2021 的要求，集体用餐配送单位应配置相应的配送工具、保持餐品温度的温控设备或装置、餐用具等。对于提供送餐服务的食堂，应配置送餐工具、保温容器餐用具等。

8.8 配备应急使用的轮椅、拐杖、急救箱，卫生间及老年人活动区域设置紧急呼叫装置。

9 运营管理

9.1 社区食堂运营机构应当建立健全人员、财务、培训、信息、安全、质量控制等管理制度，在运营管理和开展服务中遵守国家、省、市食品生产经营、食品安全、养老服务的有关规定和服务标准。

9.2 社区食堂应做好各类基础台账，包括：经营情况、出入库台账、餐具消毒台账、留样记录、销售记录等，随时备查。

9.3 应按照 GB 31654 和 GB 31621 的要求开展餐饮服务活动，严格做好内、外卫生保洁，保持环境整洁，通风排烟不能有明显油污。

9.4 应在社区食堂（老年人助餐点）室内醒目位置公示《营业执照》《食品经营许可证》《健康证》等证件，以及食品安全管理制度、服务方式和范围、服务对象、开放时间、食品价格、服务（投诉）电话等。

9.5 制定完善的老年人服务防护制度，包含噎食、烫伤、跌倒等事件的防护制度，制定各类安全事故应急预案。

9.6 社区食堂（老年人助餐点）优先提供午餐服务，有条件的提供早、晚餐服务，并保证助餐服务的连续性、稳定性。

9.7 应为行动不便的老年人提供电话、现场或上门下单服务，为有需要的老年人提供上门送餐服务。

9.8 有条件的社区食堂（老年人助餐点）在非就餐时间可为老年人提供医养康养、生活照料、心理慰藉、文体娱乐等服务。

10 人员配备与管理

10.1 服务人员应取得有效健康合格证明等相关职业资格证书。

10.2 社区食堂应遵守劳动法律法规，与服务人员签订劳动合同，并对其进行上岗前和在岗期间的食品安全知识、消防安全、应急管理培训，并建立培训档案。

10.3 助餐配餐服务人员应定期进行老年人常见风险应急措施培训。

10.4 服务人员应着统一、清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内。不应化浓妆、留长指甲、涂指甲油、佩戴饰物加工食品。

11 安全和应急管理

11.1 社区食堂（老年助餐点）应购买场地险、公众责任险，配置急救药箱及急救设备，制定各种常见风险安全事故应急预案，并且每半年进行一次应急演练。

11.2 应通过多种形式开展经常性的消防安全教育，至少每半年进行一次消防安全培训及灭火和应急疏散演练。

11.3 应制定食堂安全用气、用火、用电等安全管理制度和操作规程；加工制作结束后食堂工作人员应切断操作间的气源、火源和电源；当日工作结束后应再次检查气源、火源和电源，确认处于切断状态。

11.4 发生突发公共卫生事件尤其是重大传染病疫情时，应根据公共卫生事件特点制定特定时期食堂管理和服务的工作方案，明确食堂特定时期的工作要求和突发事件应急处置措施。必要时制定专门的疫情防控方案，采取限流服务、暂停提供堂食、封闭管理、暂停运营等临时措施。

11.5 应按照 GB 31654-2021 中第9章的要求，开展有害生物防治工作。

12 监督与评价

12.1 应采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。

12.2 应建立意见反馈制度，公开食堂意见收集渠道，设置意见箱或意见簿。

12.3 制定投诉管理制度，明确投诉处理流程，投诉处理应按照 GB/T 17242 的有关规定处理。

12.4 应开展食堂服务满意度调查，对服务质量、数量、价格、卫生、服务态度等方面进行评价。

12.5 应对内部评价、反馈意见、投诉意见、满意度调查结果等进行汇总分析，制定并实施改进计划，持续改进食堂餐饮服务质量。