

居家养老送餐服务规范

Specification of meal delivery service for elderly home care

2020 - 09 - 30 发布

2020 - 11 - 01 实施

天津市市场监督管理委员会

发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市南开区养老中心、天津市标准化研究院、天津市田立禾养老服务有限公司、青藤（天津）养老服务有限公司、智语（北京）国际贸易有限公司。

本标准主要起草人：何媛、左勇、李雪军、辛庆正、赵美焕、王丽、张颖、金晔、郑劫、李瑞婷、石莉、胡麟、崔云峰、果植昌、曹喜军、王雨。

居家养老送餐服务规范

1 范围

本标准规定了居家养老送餐服务的机构要求、人员要求、送餐用品要求、服务要求、厨余垃圾处理、应急与安全问题处理、评价与改进。

本标准适用于为社区老人家食堂、社区老年人日间照料中心或居家养老服务对象等提供的送餐服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。凡是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 3565 自行车安全要求

GB 4806.7 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 15067.2 不锈钢餐具

GB 17761 电动自行车安全技术规范

GB/T 18006.1 塑料一次性餐饮具通用技术要求

GB/T 19994 自行车通用技术条件

GB/T 27589 纸餐盒

GB/T 27590 纸杯

GB/T 27591 纸碗

QB/T 5394 餐饮烹饪用铝箔制品

SB/T 10857 餐饮配送服务规范

3 术语和定义

SB/T 10857界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智能配餐柜 intelligent catering cabinet

运用物联网的技术，分别设置在不同的养老社区，对配餐员统一配送的餐饮食品实现自动保温、加热、消毒等功能，由老年人自取的智能配餐设备。

3.2

送餐服务 meal delivery service

将餐饮食品送达社区老人家食堂、社区老年人日间照料中心、智能配餐柜或老年人家中的配送服务活动。

4 机构要求

- 4.1 遵守国家食品卫生法律、法规以及政府部门相关管理规定。尊重老年人生理及心理特点，提供满足老年人需求的送餐服务。
- 4.2 应具备在地方行政主管部门注册登记从事餐饮食品服务的从业资质。
- 4.3 应对送餐人员定期开展职业培训。
- 4.4 应配备满足需要的送餐车、送餐箱（包）、送餐盒（桶）等设备。
- 4.5 应建立完善的内部管理规章制度，职责明确。

5 人员要求

- 5.1 送餐人员应持有有效的健康证，且经职前培训合格方能上岗。
- 5.2 根据不同的送餐用车，驾驶人员应取得相应机动车驾驶证或具备熟练驾驶非机动车的基本技能。
- 5.3 宜统一着装，干净整洁，宜佩戴口罩、手套等卫生防护用品，宜佩戴印有单位、姓名和工号的胸牌。
- 5.4 应掌握与老年人沟通的基本技巧，文明礼貌，语言清晰。
- 5.5 送餐人员的行为可靠性应由送餐单位承担责任。

6 送餐用品要求

6.1 送餐用车

- 6.1.1 机动车应符合 GB 7258 的要求；电动自行车应符合 GB 17761 的要求；自行车应符合 GB/T 19994 和 GB 3565 的要求。
- 6.1.2 电动自行车、自行车装载后，高度从地面起不得超过 1.4 m，宽度左右不得超过车把，长度前端不得超过车轮，后端不得超出车身 0.2 m。
- 6.1.3 送餐车辆应专车专用，定期消毒，不得搭载送餐服务之外的人员与物品。
- 6.1.4 送餐车辆应定期检修保养，建有完整的检修保养日志，内容包括但不限于：
 - 检修保养时间；
 - 检修保养机构；
 - 车辆问题及检修保养结果；
 - 检修保养人签名。

6.2 送餐箱（包）

- 6.2.1 材质应无毒、无害、无异味、无污染，并符合食品安全要求。
- 6.2.2 应密封性能良好，具备耐热、耐寒、抗腐蚀、结构稳定的特性，方便运输和携带。
- 6.2.3 每天送餐完成后，应及时清洁消毒。经过清洁消毒后的送餐箱（包）致病菌不得检出。

6.3 餐具

- 6.3.1 应完整、清洁、无污染、无异味，无有毒有害物质，符合食品安全法规，理化指标应符合以下标准要求：
 - a) 聚乙烯成型品分装器具、聚丙烯成型品分装器具符合 GB 4806.7 要求；
 - b) 不锈钢分装器具符合 GB/T 15067.2 要求；
 - c) 纸浆模塑分装器具（纸杯）符合 GB/T 27590 要求；
 - d) 纸浆模塑分装器具（纸碗）符合 GB/T 27591 要求；

- e) 纸浆模塑分装器具（纸餐盒）符合 GB/T 27589 要求；
 - f) 塑料、淀粉基塑料、植物纤维模塑、树脂、其他热塑性材料制成的一次性餐饮具及用覆塑工艺制成的一次性餐具符合 GB/T 18006.1 要求；
 - g) 铝箔制品分装器具符合 QB/T 5394；
 - h) 其他新型材料食品分装器具应满足其对应的产品标准。
- 6.3.2 重复使用的餐具，应无毒无害，结构应易清洗消毒，材质坚固，方便开启。

7 服务要求

7.1 准备

送餐前，应做以下检查，符合规定后方可外送：

- 一次性餐具使用前应进行消毒处理；
- 食品分装前应从每个品种中随机抽取留样样品，留样量不得少于100 克，并按品种分别放入专用容器。留样样品在冰箱内存放48小时以上；
- 食品温度符合SB/T 10857的要求；
- 标签完整。包装表面贴有密封标签，内容包括但不限于：食品加工单位、加工日期、保质期及保存条件，需要时加注食用安全提示，标签字体易于老年人识别；
- 辅助餐具齐备；
- 送餐单填写完整，内容包括但不限于：用餐人姓名、地址、联系电话、餐饮食物种类、送餐单位及送餐人姓名、投诉电话。送餐单可根据服务需要一式多份，多方保存。

7.2 装箱

- 7.2.1 堆积排列稳定，规定高度低于厢体的最大装载限制线，与厢底、厢壁留有缝隙。
- 7.2.2 不耐压的食品，堆放时应在厢体内加支撑物或衬垫物。
- 7.2.3 易撒漏食品，应配置稳定辅件。
- 7.2.4 冷热食品应分开放置。
- 7.2.5 以下情况不得拼箱：
 - 具有强烈气味的食品和容易吸收异味的食品；
 - 产生较多乙烯气味的食品和对乙烯敏感的食品。

7.3 运输

- 7.3.1 热链餐饮食物，成品到配送完成时间不得超过 2 小时。
- 7.3.2 冷链餐饮食物，在冷藏条件下，成品到配送完成时间不得超过 10 小时。
- 7.3.3 食品装卸时，送餐箱（包）门（盖）应随开随关。

7.4 送达

7.4.1 送达社区老人家食堂、社区老年人日间照料中心

社区老人家食堂、社区老年人日间照料中心在接到送达的餐饮食物后，应确认餐饮食物包装密封完好，标签完整，标签主要内容齐备。

7.4.2 送达智能配餐柜

送餐人员应确认智能配餐柜工作正常，并确认餐饮食物包装完好，标签完整，标签主要内容齐备，按操作流程配发，不得转交他人。

7.4.3 送达居家养老服务对象家中

7.4.3.1 食物应直接交到老年人或其家人手中，不得由他人转交。

7.4.3.2 对照送餐单读出食物内容，与老年人或其家人确认。

7.4.3.3 提示用餐注意事项，对可能造成伤害的关键因素（鱼刺、骨头、温度过热等），提示后应和老年人或其家人确认。

7.4.3.4 如无老人特殊要求，送餐人员不应长时间逗留。

7.4.3.5 如老年人需要协助摆放食物时，宜满足但不限于以下要求：

——摆放前应对手部进行清洗；

——高温餐饮食物，放在合适位置，以免老年人碰翻造成烫伤；

——摆放筷子、勺子、叉子、餐巾纸等餐具及辅助性餐具时，遵循老年人“利手”原则，方便老年人拿取；

——对于低视力或高龄老年人，食物放置完毕，用语言告之饭、菜、汤的位置，方便其食用。

8 厨余垃圾处理

厨余垃圾应及时清理，严格控制废弃物的流向，做好垃圾分类处理。

9 应急与安全问题处理

对发现有食品安全事故潜在风险的及发生食品安全事故的应及时上报，并做好记录。

10 评价与改进

10.1 提供送餐机服务的机构应明确投诉受理部门和人员，做好投诉及反馈记录，记录应具体完整。

10.2 提供送餐机服务的机构应开展服务质量评价，定期收集老年人的评价信息和管理部门的意见。

10.3 提供送餐机服务的机构应对服务评价结果进行分析并制定相应的整改措施，及时改进。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品安全法》（中华人民共和国主席令 第二十一号，2015）
 - [2] 《食品经营许可证管理办法》（2015）
 - [3] “十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划（国发〔2017〕13号）
-