

## 《居家养老爱心配（送）餐服务规范》编制说明

### 一、工作概况

本团体标准由东莞市标准与产业融合促进会提出。由东莞市标准与产业融合促进会和广东省应对技术贸易壁垒协会联合制订。

### 二、目的、意义、标准实施预期效果

构建以居家养老为基础的养老服务体系是当前应对人口老龄化背景下老年人顺利实现养老的关键。老年人由于生理上自我照顾能力的降低，日常生活照料上的需求日益增加，而当前社会背景下传统家庭养老模式所能给老人提供的生活照料却在逐渐减弱，仅仅依靠现有的各项养老保障制度难以完全满足农村（社区）居民们日益增长的养老服务需求。《居家养老爱心配（送）餐服务规范》团体标准实施是以政府为主导、以公益为重点、以社区为依托、以市场为手段、以家庭为基础的思路和原则，以“老年人爱心送餐服务”这一形式为载体，进一步推进居家养老服务体系的建设，不断提高居家养老服务的质量和水平。标准的实施将为各镇在居家养老方面积累送餐方面的经验，标准的推广可增强公益组织对送餐服务规范化的信心，增大有关机构对爱心参的投入。

### 三、制订过程

本标准的制订编制工作主要为以下三个阶段：

第一阶段实地走访、调研，了解居家养老存在的现状以及急需解决的问题。

第二阶段收集相关文献标准，通过大量的数据分析，确定标准框架。

第三阶段标准文本的起草制订阶段。

（一）成立编制工作组，起草标准。编制工作组起草标准草案，各起草单位认真审核标准文本。

（二）立项，2021年9月通过理事会立项。

（三）征集意见，编制组不断完善标准相关内容，于2021年11月29日形成标准征求意见稿。根据团体标准管理规定，该标准意见稿正式对外公示、征求意见。

### 四、标准的主要技术要求及编写依据

#### （一）格式

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。

#### （二）标准的主要内容

##### 1、范围

本文件规定了居家养老爱心送餐服务的术语与定义、服务对象、服务内容、服务总则、服务要求、服务管理、服务评价与改进等。

本文件适用于政府、社区、公益慈善机构等，为高龄老人、空巢老人、生活料理

困难老人提供爱心送餐服务。

## 2、术语与定义

本文件对“老年人”“助餐机构”“爱心送餐服务”进行了定义。

## 3、主要内容框架

包括服务对象、服务内容、服务总则、服务要求、服务管理、服务评价与改进。

## 五、与现行法律法规、强制性标准等上位标准关系

本标准与现行相关法律法规、标准无冲突。主要参考了以下文件：

DB4106/T 17-2020 居家和社区养老助餐机构服务规范

DB3206/T 1008-2020 居家养老服务基本规范

DB37/T 3776—2020 社区居家养老服务质量评估规范

SB/T 10944-2012 居民养老服务规范

相关规范性引用文件有：

GB 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

## 六、贯彻标准的要求和措施建议

本标准发布实施后，计划组织各村、社区等，开展标准实施宣贯和培训活动，确保标准顺利实施，并在全市乃至全省推广实施。

# 团 体 标 准

T/DASI XXX—202X、T/CAGDE XXX—202X  
代替 T/DASI 026—2021、T/CAGDE 205—2021

## 居家养老爱心配（送）餐服务规范

Service specification of home care for caring meal delivery

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

东莞市标准与产业融合促进会  
广东省应对技术贸易壁垒协会

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 服务流程.....	1
5 服务内容.....	2
6 服务要求.....	2
6.1 助餐机构要求.....	2
6.2 餐食要求.....	2
6.3 从业人员要求.....	2
6.4 上门送餐要求.....	3
7 应急事件处理.....	3
8 服务质量评价与改进.....	3
8.1 评价.....	3
8.2 持续改进.....	4
8.3 监督与投诉.....	4
参考文献.....	5

## 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。

本文件代替T/DASI 026—2021、T/CAGDE 205—2021《居家养老配（送）餐服务规范》，与T/DASI 026—2021、T/CAGDE 205—2021相比，主要技术变化如下：

- a) 删除原“3.1 老年人”术语与定义，增加“3.1 服务对象”术语与定义；
- b) 增加“3.3 爱心配（送）餐服务”术语与定义；
- c) 增加6.1.6，建立员工档案要求；
- d) 6.4.1 增加餐盒外包装标识要求；
- e) 8.1.1 评价主体“第三方”改为“政府部门”。

本文件由东莞市横沥镇人民政府提出。

本文件由东莞市标准与产业融合促进会和广东省应对技术贸易壁垒协会归口。

本文件起草单位：东莞市市场监督管理局横沥分局、东莞市横沥镇农林水务局、东莞市达信标准服务有限公司、东莞市横沥镇六甲村村民委员会、东莞市横沥镇村头村村民委员会、东莞市横沥镇隔坑村村民委员会、东莞市横沥镇村尾村村民委员会、广东传利标准研究院（有限合伙）、广东省应对技术贸易壁垒协会。

本文件主要起草人：陈浩平、曹志勇、黄景伟、叶冠林、香杰明、香国辉、吴国良、叶锦权、李兰、黄楚燕、袁文利、曾茜宛、何淑婷、张子健、曾细红、香雪英、陈少莉、黄雪冬、殷琼琼、周晓键、孙宏林。

本文件2021年12月首次发布，2022年XX月第一次修订。

# 居家养老爱心配（送）餐服务规范

## 1 范围

本文件规定了居家养老爱心配（送）餐服务的术语与定义、服务流程、服务内容、服务要求、应急事件处理、服务评价与改进。

本文件适用于为居家养老的老年人提供爱心配（送）餐服务管理；也适用于助餐机构的日常管理。

## 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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准
- GB 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求
- GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**服务对象 service object**

符合居家养老条件且签订送餐服务协议的老年人。

### 3.2

**助餐机构 food aid agency**

为居家老年人烹饪食物并提供送餐到家的服务机构。

### 3.3

**爱心配（送）餐服务 love meal delivery service**

根据居家养老的老年人的实际餐饮需求，由助餐机构将餐饮食品送达老年人家中的配送服务活动。

## 4 服务流程

服务流程如图1所示。



图1 配（送）餐流程

## 5 服务内容

服务内容包括助餐机构制餐、配餐、送餐等。

## 6 服务要求

### 6.1 助餐机构要求

#### 6.1.1 基本要求

6.1.2 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，取得 A 级卫生等级。

6.1.3 配置满足服务需要的餐厨人员、营养师、管理人员和服务人员。

6.1.4 建立完善的内部管理制度及工作流程，职责明确。

6.1.5 对服务人员进行岗前食品卫生安全知识培训。

6.1.6 建立员工档案，规范管理。

#### 6.1.7 服务信息公示

6.1.8 助餐机构应公示以下信息：

- f) 执业证照；
- g) 收费标准；
- h) 订餐电话；
- i) 规章制度；
- j) 服务流程；
- k) 服务承诺；
- l) 投诉方式。

6.1.9 信息内容真实、准确、完整并及时更新。

### 6.2 餐食要求

#### 6.2.1 餐食出品要求

6.2.1.1 尊重老年人的饮食习惯，做到营养均衡、荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，定期制定符合当地老年人生活习惯的食谱。

6.2.1.2 出品的餐食质量除了符合国家相关食品安全标准外，还应符合老年人的需求，尽量少油、少盐、少调料，菜品要松软。

#### 6.2.2 餐食加工场所要求

6.2.2.1 餐食加工场所应符合 GB 14881 的要求。

6.2.2.2 加工餐食所用原材料应符合各类食品安全标准。

6.2.2.3 食品添加剂的使用应符合 GB 2760 的要求。

6.2.2.4 一次性包装餐盒应符合 GB 4806.1 规定。

### 6.3 从业人员要求

6.3.1 从业人员取得健康证明方可上岗，每年至少进行一次健康检查。

6.3.2 餐厨人员应掌握一定的餐食烹饪技能、食品安全知识及营养学知识，根据营养师配制的营养菜单烹饪餐食。

- 6.3.3 服务人员应保持良好个人卫生，操作前应洗手，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽及口罩。
- 6.3.4 配送餐工作时不得有吸烟或其它可能污染食品的行为。
- 6.3.5 管理人员熟悉相关法律法规。

#### 6.4 上门送餐要求

- 6.4.1 餐食外包装盒拆装方便，盒子上面宜粘贴标签，标识盒内餐食名称以及注意事项。
- 6.4.2 定期检查送餐工具，确保无食品安全隐患。
- 6.4.3 定期消毒，确保送餐工具清洁卫生。
- 6.4.4 配备具有保温功能的送餐箱，保证餐品送达时的温度适宜，确保餐品外观干净整洁。
- 6.4.5 送餐前确定餐食配送对象、地址、数量，并按时送达。
- 6.4.6 送餐时核对订餐姓名及数量，确定无误后履行确认手续。
- 6.4.7 送餐工作由经过培训的专人负责，不宜随意更换送餐人员，直接送给服务对象或其家人，不得将餐食委托他人转送、代送。
- 6.4.8 送餐人员宜统一着装、佩戴胸卡工牌。

### 7 应急事件处理

助餐机构应有规范的应急预案及处理机制，定期进行意外突发事件培训及演习，如食品安全事件演习等，保留相关记录。

### 8 服务质量评价与改进

#### 8.1 评价

##### 8.1.1 评价主体

评价主体包括：

- a) 助餐机构自我评价；
- b) 服务对象评价；
- c) 政府主管部门评价。

##### 8.1.2 评价依据

评价应遵循的依据包括：

- a) 国家相关法律法规；
- b) 相关的国家、行业和地方标准；
- c) 本团体标准；
- d) 居家养老助餐机构的经营宗旨、目标、各项管理制度、服务规范。

##### 8.1.3 评价指标

评价指标包括老年人档案建档率、老年人及家属/监护人满意度、服务时间准确率和服务项目完成率、有效投诉结案率等。

##### 8.1.4 评价方法

评价方法包括：

- a) 以现场、电话、信件和网络等形式进行意见征询；
- b) 实地察看；
- c) 检查考核。

#### 8.1.5 评价程序

评价程序包括：

- a) 制定评价计划；
- b) 成立评价小组；
- c) 评价准备；
- d) 评价实施；
- e) 编写评价报告 and 不合格报告；
- f) 评价结果处置。

#### 8.2 持续改进

8.2.1.1 助餐机构应根据评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正或预防措施，并跟踪实施和及时改进，不断提高服务质量。

8.2.1.2 在服务过程中随时收集有关不合格信息，分析不合格原因，制定纠正措施，对过程或管理进行调整，避免不合格再发生。

#### 8.3 监督与投诉

8.3.1 助餐机构应主动公示企业资质证明、服务内容、服务流程、收费价格及投诉渠道等信息并接受社会监督。

8.3.2 承接政府项目的助餐机构还应接受委托单位的监督。

参 考 文 献

- [1] 东莞市居家养老服务管理办法（修订）
  - [2] 广州市老年人助餐配餐服务管理办法
-