

T/BJCA

北 京 烹 饪 协 会 团 体 标 准

T/BJCA XXXX—2024

养老助餐服务企业经营规范

Operational standards for senior dinner service enterprises

征求意见稿

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

北京烹饪协会 发 布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 养老助餐集配中心 3

6 食谱及原料管理 4

7 加工制作 5

8 店内用餐服务 6

9 备餐与配送 6

10 回收处理 7

11 服务质量管理 7

12 防止餐饮浪费 8

参 考 文 献 9

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。

本文件由北京华方餐饮管理有限公司提出。

本文件由北京烹饪协会归口。

本文件起草单位：北京华方餐饮管理有限公司、北京联合大学、北京烹饪协会。

本文件主要起草人：尹一新、付晖、谢江超、云程、姜慧、刘玉驰、宗志伟、李永峰、张珊珊、毛诗梦、郭晓赓、修宇

引 言

随着人体年龄的增长，机体会发生一系列的改变，如细胞数量下降、体内水分减少、新陈代谢降低等，这就决定了老年人的膳食需求与一般的中青年人有所不同。随着我国人口老龄化程度的不断加深，如何根据老年人的身体状况，并结合当地的饮食习惯合理地安排老年人的膳食，从而维持老年人的身体健康，就成了国民普遍关注的问题。

通过推广养老餐饮服务，制订满足老年人健康需求的食谱，并安排合理的用餐服务，可以有效地规范养老餐饮服务，改善老年人的营养状况，有助于保持老年人身体健康。根据国务院《积极发展老年餐饮服务行动方案》的有关要求，结合本地的环境、食材特点，制定了本规范。

养老助餐服务企业经营规范

1 范围

本文件规定了养老助餐服务经营的基本要求、养老助餐集中配送中心、食谱及原料管理、加工制作、店内用餐服务、备餐与配送、回收处理、服务质量管理以及防止餐饮浪费。

本文件适用于养老助餐服务企业。

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（包括所有的修改版）适用于本文件。

GB 2760 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 5749 生活饮用水卫生标准
GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 40040 餐饮业供应链管理指南
RB/T 069 居家养老服务认证要求 膳食服务
SB/T 10426 餐饮企业经营规范
SB/T 10474-2008 餐饮业营养配餐技术要求
SB/T 10857 餐饮配送服务规范
WS/T 556 老年人膳食指导

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老助餐服务机构 senior dinner service institutions

为老年人提供助餐服务的社区食堂、养老机构食堂、机关或企（事业）单位食堂及提供养老餐饮服务的社会化餐饮单位等机构（企业）。

3.2

养老助餐点 senior dinner assistance place

为60周岁以上老年人提供集中用餐服务和送餐上门中转的场所。

3.3

养老助餐集配中心 endowment buffet center

具有市场监督管理部门下发的集体集中配送资质并且配有符合标准的中央厨房可提供堂食用餐并进行配送服务的养老助餐配送中心。

3.4

热链工艺 hot chain process

指膳食烧熟后，采取加热保温措施，将膳食在中心温度 $\geq 60^{\circ}\text{C}$ 的条件下分装成盒或直接将膳食盛放于密闭保温设备中进行贮存、运输和供餐，使膳食在食用前的中心温度始终保持在 $\geq 60^{\circ}\text{C}$ 的生产加工工艺。

3.5

冷链工艺 cold chain process

指膳食烧熟后，在2h内将膳食中心温度降至 $\leq 10^{\circ}\text{C}$ ，并将膳食在中心温度 $\leq 10^{\circ}\text{C}$ 的条件下进行分装、贮存和运输，食用前将膳食中心温度加热至 $\geq 70^{\circ}\text{C}$ 的生产加工工艺。

4 基本要求

4.1 一般要求

4.1.1 应遵照相关行政法规办理营业执照，持证合法经营，遵守食品安全法律法规，并到民政局备案。

4.1.2 应符合 GB 31654 及《餐饮服务食品安全操作规范》的规定。提供民族餐的机构需确保符合民族餐的相关要求。

4.1.3 应建立信息化过程管控，加入统一信息化管理平台。

4.1.4 供餐量不超过餐饮服务经营者的最大供餐能力。

4.2 场所与环境

4.2.1 有与经营规模、接待能力相适应的备餐、就餐、储藏的固定场所。

4.2.2 场所布局需合理，与加工、供应流程等匹配，能防止交叉污染。备餐、就餐场地的设计和构造应有利于保持食品卫生，易于清洗消毒。

4.2.3 场所环境应符合国家相关规定。

4.2.4 需保持场所环境整洁，防止虫害侵入及孳生，宜委托有资质的第三方进行虫害控制。

4.2.5 集中就餐场所应配备消毒碗柜、保鲜冰柜、留样冰箱、供暖降温设备、电子监控设备、消防器材、支付系统。

4.2.6 集中就餐场所应设有满足老年人需求的无障碍设施并进行必要的适老化改造，宜配置专用用餐座椅、轮椅、老年助行器、老花镜等用具。

4.2.7 在老年餐供餐闲暇时段，宜利用场地开展其他全龄人群的活动（如小哥驿站，儿童托管及小饭桌等）。

4.3 设施设备

4.3.1 应具备能满足大量出餐量的自动化生产设施设备。

4.3.2 宜配备“互联网+明厨亮灶”相关设施设备，并公开展示食品加工经营关键操作区域的相关过程。

4.3.3 应配备满足配餐量和配送方式的封闭式配送车辆与设备，宜专车专用并安装定位系统。

4.3.4 应配备餐用具清洗消毒设施设备、个人卫生消毒设备、生产加工所需的冷冻冷藏设施及符合国家相关标准的保温设备等。

4.3.5 宜配备与食品品种、规模相适应的检验设备或快检设备，检验的项目包括检测农药残留、兽药残留、致病性微生物以及餐用具清洗消毒情况等。

4.3.6 集配中心应配备消毒池、风淋房等消毒设备设施。

4.3.7 就餐点应配备急救药箱和急救设备，并放于易于拿取处。

4.4 人员

4.4.1 应配备食品安全管理人员。

4.4.2 应配备具有资质的营养管理人员，熟悉食品安全、食品营养领域知识，熟悉老年人的生理特点，

能根据老年人所需营养成分和饮食禁忌制订菜谱。

4.4.3 从业人员通过培训后方可上岗，培训内容应满足 GB 31621 的相关要求，包括但不限于餐饮服务标准、食品安全知识、交通安全常识、老年人健康和急救知识等。

4.4.4 从事接触直接入口食品或配餐服务工作的人员需保持良好的健康状况，具体包括：

- a) 每年进行健康检查，取得健康证明后上岗工作；
- b) 每日上岗前检查从业人员的健康状况，发现不适合从事直接接触食品的情况时，需及时调整岗位。

4.5 信息公开

4.5.1 需设置信息公示栏，在醒目位置公示信息，方便相关部门、消费者等查看，并主动告知查看渠道，公示内容包括但不限于：

- a) 营业执照和食品经营许可证；
- b) 从业人员健康证；
- c) 餐食品种及收费价格、优惠套餐；
- d) 食品安全管理制度；
- e) 食品安全承诺书；
- f) 服务（投诉）电话；
- g) 养老助餐点基本信息；
- h) 食品安全管理人员的信息及工作职责；
- i) 大宗食品原料追溯信息；
- j) 食谱及过敏原信息；
- k) 民政部门备案信息。

4.5.2 宜通过自建平台或第三方的网络平台公示信息，实行动态化管理并提供实时查询方式。

4.6 过程管理

4.6.1 应设置企业食品安全管理组织架构，分工明确，职责清晰。

4.6.2 建立人事管理、财务管理、服务管理、设备管理、档案管理等规章制度，明确岗位职责、人员配备、设施设备使用、服务流程等相关内容，并建立档案。

4.6.3 建立配送及其服务的全过程食品安全管理、风险识别与控制制度，明确食品安全责任，落实岗位责任制，包括但不限于：

- a) 食品安全管理人员职责；
- b) 食品安全员守则；
- c) 原料管理制度；
- d) 关键环节操作规程，包括配送过程、分餐等；
- e) 清洁消毒卫生管理制度；
- f) 配送车辆管理制度；
- g) 消费者满意度的管理和评价制度；
- h) 信息公开与可追溯管理制度。

4.6.4 建立基于食品安全风险防控的动态管理机制，制定食品安全风险控制清单：

- a) 每日食品安全检查记录；
- b) 每周食品安全排查治理报告；
- c) 每月食品安全调度会议纪要。

5 养老助餐集配中心

5.1 基本要求

- 5.1.1 养老助餐单位宜配备养老助餐集配中心。
- 5.1.2 厨房面积 $\geq 150\text{m}^2$ ，有独立的冷库，具有自动清洗消毒设备。
- 5.1.3 日供餐能力不低于1000份餐品的服务量。
- 5.1.4 城区配送半径 $\leq 3000\text{m}$ ，配送时间 $\leq 30\text{min}$ 。
- 5.1.5 堂食餐具采用306食品级不锈钢材料，送餐餐具应有外保温层。
- 5.1.6 具有热链工艺和冷链工艺的加工和配送条件。
- 5.1.7 产品质量稳定。

5.2 可追溯系统和召回

- 5.2.1 应建立并保持可实施追溯的相关必要记录。
- 5.2.2 当发现配送供应的食品不符合食品安全标准或存在潜在食品安全风险，应立即召回即将供应或已经供应的食品，并应迅速查明原因，采取纠正措施予以纠正。

6 食谱及原料管理

6.1 食谱

- 6.1.1 应根据老年人身体状况、饮食习惯制定食谱。
- 6.1.2 有特殊需求的老年人，根据其需求由营养管理人员编制专用食谱。
- 6.1.3 食谱设计应根据老年人营养需求，合理搭配新鲜、健康的食材，宜选择无骨、无刺等符合老年人饮食需求的原料，保证各类营养素的供给。老年人能量及主要营养素摄入量应满足 WS/T 556 的要求。
- 6.1.4 应在食谱中标示可能致敏的物质信息。
- 6.1.5 宜在食谱中按《餐饮服务食品营养标识指南》对膳食进行营养标识。

6.2 原料管理

食品原料及食品相关产品的管理确保符合GB 4806.1, GB 14934, GB 31654, GB/T 40040,《餐饮服务食品安全操作规范》等的规定。

6.2.1 原料采购

- 6.2.1.1 应根据食谱制定采购计划，并根据食材特性制定采购周期。
- 6.2.1.2 应选择资质和信用良好的原料供应商或采购平台，评估内容包括但不限于：
 - a) 食品安全管理；
 - b) 物流配送；
 - c) 高品质原料引进；
 - d) 信息化管理。
- 6.2.1.3 宜加强大宗食品原料及餐用具的检验检测管理，具体内容包括但不限于：
 - a) 原料：
 - 1) 留存每批次原料的检验检测报告；
 - 2) 实现全年大宗食品原料全品类覆盖的检验检测。
 - b) 餐用具：
 - 1) 每半年至少一次委托第三方检测机构检测；
 - 2) 根据相关执行标准确定检测项目。

6.2.2 运输

6.2.2.1 运输食品应使用专用运输工具，根据食品特点选择适宜的运输工具，必要时应配备保温、冷藏、冷冻、保鲜、保湿等设施。

6.2.2.2 运输前，应对运输工具和盛装食品的容器进行清洁，必要时还应进行消毒，防止食品受到污染。

6.2.2.3 运输中，应防止食品包装破损，保持食品包装完整，避免食品受到日光直射、雨淋和剧烈撞击等，运输过程应符合保证食品安全所需的温度、适度等特殊要求。

6.2.2.4 应严格控制冷藏、冷冻食品装卸货时间。

6.2.2.5 散装食品应采用符合国家相关法律法规及标准的食品容器或包装材料进行密封包装后运输，防止运输过程中受到污染。

6.2.2.6 食品与食品洗涤剂、消毒剂等非食品同车运输，或食品原料、半成品、成品同车运输时，应进行分隔。

6.2.3 验收

6.2.3.1 应依据国家相关法律法规及标准，对食品进行符合性验证和感官抽查，对有温度控制要求的食品应进行运输温度测定。

6.2.3.2 应查验食品合格证明文件，并留存相关证明。食品相关文件应属实且与食品有直接对应关系。

6.2.3.3 应如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期、保质期、进货日期以及供货者的名称、地址及联系方式等信息。记录、票据等文件应真实，保存期限不得少于食品保质期满后6个月；没明确保质期的，保存期限不得少于两年。

6.2.3.4 食品验收合格后方可入库。不符合验收标准的食品不得接收，应单独存放，做好标记并尽快处理。

6.2.4 储存

6.2.4.1 应进行原料仓库的总体管理，包括以下内容：

- a) 设专人管理；
- b) 分区、分架、分类存放；
- c) 定期检查、及时清理变质和超过保质期的原料；实行原材料先进先出原则；
- d) 场所和设备保持清洁，不存在霉斑、有害生物活动迹象；
- e) 不存放有毒、有害物质及个人生活用品。

6.2.4.2 应进行冷藏、冷冻柜(库)管理，包括以下内容：

- a) 不同产品有明显区分标识；
- b) 不存在食品堆积、挤压存放的情况；
- c) 定期除霜、清洁、维护和校验温度(指示)计。

7 加工制作

7.1 应符合 GB 31654 以及《餐饮服务食品安全操作规范》等的规定。

7.2 工作人员应于烹饪加工前清洗、消毒双手，佩戴好口罩、帽子、手套等。

7.3 烹饪加工需要用到工具、容器、设备在使用前后应清洗、消毒，并分类存放，餐具卫生应满足 GB 14934 的规定。

7.4 加工前对食材进行感官检查，如发现腐烂变质、存在异物等异常状况，不应使用该食材。

7.5 只在食品加工区域内进行相关的加工、烹饪操作，防止食品污染。食品加工区域定时清洗、消毒。

7.6 初加工应满足 GB 31654 的要求。烹制方法应满足 SB/T 10474-2008 中 5.3 的要求。食品添加剂的品种和使用量应满足 GB 2760 的要求。烹饪加工用水应满足 GB 5749 的要求。

7.7 每餐、每样食品应进行留样，放入专用的容器中保存，并做好记录。记录内容包括留样餐品名称、留样量、留样时间（月、日、时）、留样人员姓名等。盛放留样的容器的显著位置处应贴有标签，标注留样餐品名称、制作单位名称、制作时间、食用时限等信息。

8 店内用餐服务

8.1 应在醒目处公示服务时间、服务须知等。

8.2 老年人就餐过程中应有工作人员提供服务。

8.3 老年人就餐时应时刻关注用餐安全，出现问题及时处理。

8.4 提供一次性结账服务，支持养老助残卡消费，支持移动支付、银行卡、现金等多种消费结算方式。

8.5 宜根据就餐需求和供餐能力确定售卖形式，包括但不限于套餐、小份菜、按量称重、个性化定制餐、家庭聚会餐等

9 备餐与配送

9.1 备餐膳食

9.1.1 膳食在熟制后需在 1h 内分装成盒或直接盛放于密闭容器。

9.1.2 采取加热或保温措施，使熟制后至食用前的中心温度始终保持不低于 60℃。

9.1.3 从烹饪后至食用时限控制在 2h 以内。

9.2 分装与包装

9.2.1 餐用具与包装材料符合相关食品安全标准和规定，不宜使用一次性餐用具。

9.2.2 分装前，确定膳食具有正常的色泽、形态、气味、滋味并且无杂质。

9.2.3 包装后确认膳食的包装整洁、无破损，且已采取有效的防护措施，防止膳食外溢。

9.3 配送

9.3.1 配送过程

9.3.1.1 餐品由集配中心配送到养老助餐点，配送的包装材料和容器应完整、清洁、无污染、无异味，无有毒有害物质，符合食品安全要求；运输工具应满足 GB 14881 的相关要求。

9.3.1.2 养老上门送餐服务，应针对就餐地点、时间、人数、菜品等要求，需与老年人或其代理人提前沟通确认进行合理安排，内容包括：

- a) 制作完成时间；
- b) 配送路线；
- c) 配送人员；
- d) 配送车辆。

9.3.1.3 配送过程符合以下要求：

- a) 保持平稳；
- b) 维持相应配送方式要求的温度；
- c) 配送人员按照相关要求佩戴口罩等用品。

9.3.2 交接验收

9.3.2.1 在验收前需与老年人或其代理人沟通确认验收地点和成品暂存地点，保证其符合食品安全相关要求。

9.3.2.2 配送人员需提供膳食配送清单(出货单)。

9.3.2.3 配送人员及老年人或其代理人双方确认无误后，需持续控制温度并尽快完成交接，防止食品温度超出规定范围，并做好交接记录。

9.3.2.4 应记录送餐过程和结果。

9.3.3 运送装卸

9.3.3.1 运送设备需在每次使用前进行清洁消毒。

9.3.3.2 在运送至分餐区和装卸的过程中，确保膳食盛放容器密闭加盖。

9.3.3.3 确保膳食在运送过程中避免受到污染。

10 回收处理

10.1 餐用具回收

10.1.1 服务人员及时协助清理餐桌，并回收使用后的餐用具。

10.1.2 若采用自主回收的方式，宜在就餐场所醒目位置标示餐用具回收区。

10.1.3 餐用具的清洗消毒确保符合 GB 31651, GB 31654 和《餐饮服务食品安全操作规范》等的规定。

10.2 餐厨废弃物回收

10.2.1 应建立餐厨废弃物处置台账，实施垃圾分类，详细记录处置时间、种类、数量、收运者等信息。

10.2.2 应及时对专用餐厨废弃物回收区进行清洁和消毒。

10.2.3 餐厨废弃物需及时收集、运输，不溢出存放容器。

10.2.4 选择第三方企业处理的，需交由具备餐厨垃圾特许经营资格的企业收集、运输、处理。

11 服务质量管理

11.1 服务评价

建立服务评价机制，制定满意度评价周期，收集对菜品质量、菜品口味、服务、环境、管理等方面的评价和建议，类型包括：

- a) 第三方评价机制；
- b) 自评机制；
- c) 服务对象评价机制。

11.2 评价改进及投诉处理

11.2.1 持续改进服务，制定相应措施，依据包括但不限于：

- a) 菜品与服务的评价信息；
- b) 员工考核与培训记录；
- c) 信息数据分析结果；
- d) 监督与检查记录。

11.2.2 建立并落实反馈整改和投诉处理机制，公开和及时处理反馈与投诉，做好记录并妥善保存。

11.2.3 定期验证和整理有效的改进措施，并补充到管理制度、操作手册和岗位职责等文件中。

12 防止餐饮浪费

12.1 积极开展“光盘行动”“厉行节约、反对浪费”等宣传，引导老年人合理点餐、适量取食。

12.2 对食材综合利用和适度加工，防止食品变质，降低损耗。

12.3 使用绿色环保包装。

12.4 定期听取老年人及其代理人意见，并及时调整产品、口味、规格，通过改善就餐体验避免食品浪费。

参 考 文 献

- [1] 国家市场监督管理总局.市场监管总局关于发布餐饮服务食品安全操作规范的公告:国家市场监督管理总局〔2018〕12号, 2018.
- [2] 国家市场监督管理总局.市场监管总局关于印发餐饮服务明厨亮灶工作指导意见的通知:国市监食监二〔2018〕32号, 2018.
- [3] 国民营养健康指导委员会.关于印发《餐饮服务食品营养标识指南》等3项指南的通知:国卫办食品函〔2020〕975号, 2020.
- [4] 国家市场监督管理总局.企业落实食品安全主体责任监督管理规定.国家市场监管总局令第60号, 2022.
- [5] 北京市民政局,北京市财政局,北京市农业农村局,北京市商务局,北京市市场监督管理局.关于印发《北京市加快养老助餐服务发展的工作方案》的通知:京民养老发〔2023〕290号, 2023.
- [6] 北京市西城区民政局,北京市西城区财政局,北京市西城区商务局,北京市西城区市场监督管理局.关于印发《北京市西城区养老助餐服务实施细则(试行)》的通知:西民发〔2024〕1号, 2024.
- [7] 北京市民政局.北京市民政局关于印发《北京市街道(乡镇)区域养老服务中心内设社区餐厅建设工作指引》的通知:京民养老发〔2024〕74号, 2024.
-