T

中 国 建 筑 学 会 标 准

T/ASC XX -202X

居住社区老年食堂适老化服务认证指南

The guidance of certification for aging service of elderly canteens in residential communities

（征求意见稿）

**202X－XX－XX 发布 202X－XX－XX 实施**

**中 国 建 筑 学 会 发布**

目 次

[前 言 III](#_Toc190508040)

[引 言 IV](#_Toc190508041)

[1 范围 1](#_Toc190508042)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc190508043)

[3 术语和定义 1](#_Toc190508044)

[4 基本要求 3](#_Toc190508054)

[4.1 一般规定 3](#_Toc190508055)

[4.2 场所要求 4](#_Toc190508056)

[4.3 人员要求 4](#_Toc190508057)

[4.4 设施设备 5](#_Toc190508058)

[4.5 膳食要求 6](#_Toc190508059)

[5 服务内容 6](#_Toc190508060)

[5.1 堂食服务 6](#_Toc190508061)

[5.2 送餐服务 7](#_Toc190508062)

[5.3 上门烹饪服务 7](#_Toc190508063)

[6 服务测评方法 8](#_Toc190508064)

[7 服务认证模式 8](#_Toc190508068)

[7.1 适用的服务认证模式 8](#_Toc190508069)

[7.2 服务认证模式选用及其组合 9](#_Toc190508070)

[8 服务认证结果 9](#_Toc190508071)

[附录A（规范性） 居住社区老年食堂适老化服务特性测评表 10](#_Toc190508074)

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，华南理工大学、中国建筑科学研究院有限公司会同有关单位编制完成。

在本标准编制过程中，编制组广泛调查研究和大量试验研究，认真总结实践经验，借鉴国外先进技术，并在广泛征求意见的基础上，编制本规程。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由华南理工大学提出。

本文件由中国建筑学会标准工作委员会归口。

本文件起草单位：华南理工大学、中国建筑科学研究院有限公司。

本文件主要起草人：

引 言

为积极应对人口老龄化趋势，推动老年友好社区建设，切实满足社区老年人的就餐需求，提升老年食堂服务质量与水平，保障老年人饮食健康与生活便利，促进社区养老服务体系的完善与发展，制定本指南。

本文件以顾客感知为基础，根据社区养老服务行业特点，采用工效学方法，运用服务蓝图技术和服务接触理论，甄别并选取社区老年食堂服务适老化特性要求及其管理要求，同时给出评价要求。服务特性测评采用定量评价方法，服务管理审核引入定性评价方法，综合评价后得出分级认证结果。

本标准适用于认证机构实施社区老年食堂服务的适老化认证活动，也适用于认证机构实施社区食堂服务的适老化认证活动，以及组织的相关方(如行业协会)对其符合性的确认。

居住社区老年食堂适老化服务认证应遵循客观公正、以人为本的原则。

居住社区老年食堂适老化认证除应符合本指南外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

居住社区老年食堂适老化服务认证指南

1. 范围

本文件给出了居住社区老年食堂适老化服务需考虑的相关用户特征和一般要求，为社区老年食堂服务中如何考虑老年用户群体的特殊需求提供了技术指导。

本标准适用于认证机构实施社区老年食堂服务的适老化认证活动，也适用于认证机构实施社区食堂服务的适老化认证活动，以及组织的相关方(如行业协会)对其符合性的确认。

本文件的目标用户包括具有基本生活自理能力、身体和心智方面无严重医学问题的自理老年人和介助老年人。本文件给出的适老化条款主要针对因增龄性衰退而具有轻微生理障碍的老年人。

本文件的目标用户不包括重度失能或完全丧失生活自理能力的老年人。

1. 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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分: 无障碍设施符号

GB/T 20001.7 标准编写规则 第7部分：指南标准

GB/T 20002.2 标准中特定内容的起草 第2部分：老年人和残疾人的需求

GB 31654 食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范

GB/T 33169 社区老年人日间照料中心设施设备配置

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55019-2021 建筑与市政工程无障碍通用规范

T/FDSA 0052—2024 智慧健康食堂建设运营规范

WS/T 556-2017 老年人膳食指南

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1.

居住社区 residential community

聚居在一定地域范围内服务居民的社会生活共同体。居住社区是城市居民生活和城市治理的基本单元。

[来源：GB/T 42420-2023，3.2，有修改]

* 1.
1.
2.
3.
4.
5.

老年食堂 elderly canteen

为老年人提供日常膳食服务的场所或机构。

1. 主要指依托街道（镇乡）居家养老服务中心、社区（村）居家养老服务站点、老年活动室等场所，或利用存量资源合理改造的，集膳食加工配置、外送及集中用餐等功能于一体的场所，也可以是只有膳食制餐、配餐、送餐的中央厨房等机构。

[来源：DB3302/T 1139-2023，3.1]

* 1.

适老化服务 elderly-oriented service

缓解老年人因生理机能变化导致的生活不适应，提升生活品质的一种服务活动。

* 1.

服务认证 service certification

服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

[来源：GB/T 27400-2020，3.8]

1. 基本要求
	1. 一般规定
		1. 登记注册或备案，具备与提供社区老年食堂服务相适应的资质和能力。具备与提供社区老年食堂服务相适应的场所、设施设备和服务能力。
		2. 建立社区老年食堂服务标准和运营管理制度。
		3. 对于固定服务的、有合同签订需求的老年人，应与老年人签订送餐服务合同(协议)，约定送餐服务时间和频次、服务期限、服务收费、双方责任义务等内容。
		4. 在集中就餐点醒目位置公开机构经营许可证明、人员健康证、管理制度、菜单食谱、服务时间、收费标准、老年优惠标准、老年就餐卡办理流程、服务(投诉)电话、服务记录等信息。
		5. 开展社区老年食堂服务需求调查，包括老年人分布情况、就餐形式、就餐时间和频次、就餐偏好、膳食需求、慢性病情况等。
		6. 食堂智能化建设宜参考T/FDSA 0052—2024《智慧健康食堂建设运营规范》相关要求，对食堂智慧安全管理、智慧运营管理、营养配餐、营养健康指导、营养健康宣传与教育等进行规范。
		7. 宜采用数字化平台记录社区常驻老年人的身体状况及膳食需求，包括但不限于：

——基本信息；

——饮食偏好；

——就餐偏好；

——就餐频率；

——每日摄入营养量；

——慢性病特征；

——近期用药禁忌；

——送餐需求；

——监护人或家属联系方式等。

* + 1. 宜配备数字平台协助完成订餐、配餐、送餐等助餐服务，提供老年人健康科普、餐品营养素分析、慢性病针对性餐品推荐、营养食谱推荐等服务。
	1. 场所要求
		1. 选址
			1. 选址宜综合考虑服务半径、老年人口（服务）规模、周边地理环境、基础设施等因素。
			2. 宜选择在老年人口相对集聚、交通便利、方便可及的地方，宜选择在沿街商铺。
		2. 总体布局
			1. 食品处理区可通过视频直播等方式展示食品制作加工过程。
			2. 原料清洗、切配、烹饪、成品摆放、餐具消毒以及预进间洗手消毒和进入专用操作区等行为应可视或清晰展示。
			3. 在通道、楼梯、卫生间等区域合理设置扶手。
		3. 就餐区
			1. 有适度的装修，宜与老年人服务对象就餐匹配的风格氛围。
			2. 根据老年食堂服务提供能力，宜设置包厢、半包厢等。
			3. 墙壁、桌面宜张贴老年人营养、健康宣传物料。
			4. 宜根据老年人身高，合理设置餐盘回收台高度。
		4. 辅助区

为就餐区老人提供邻近可用的无障碍公共卫生间。卫生间地面防渗、防滑。如厕区设有扶手，形式、位置合理；设有便于老年人使用的便器等便溺设施；有方便轮椅老年人接近和使用的盥洗池；并配有紧急呼叫设备。

* 1. 人员要求
		1. 配备现场管理人员、服务人员、厨师、食品安全管理员、餐食加工制作人员、送餐人员，宜配备专兼职营养师。
		2. 接受岗前和定期在岗培训，掌握社区老年食堂服务基础知识和岗位技能，包括但不限于：

——与老年人沟通的礼仪、技巧和方法；

——老年人噎食、呛咳、中毒、低血糖等突发事件应对技能；

——老年人突发疾病急救常识培训。

* + 1. 在服务过程中要考虑对老年人的尊严关注，尊重老年人。
		2. 耐心倾听老年人的需求和意见，回复及时、言语得体、态度温和。
	1. 设施设备
		1. 根据服务区域内老年人分布和现有服务供给情况，科学合理规划确定集中就餐或集中配送等服务场所布局，并配备相应的服务设备。
		2. 社区老年食堂宜考虑无障碍环境建设、适老化信息导示助餐服务标志以及公共信息导向等标志标识的设置要求，符合 GB 50763、GB 55019、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9等的规定。
		3. 社区老年食堂配置视频监控设备，宜覆盖老年人完整就餐区域。
		4. 食堂内餐桌符合老年人的使用需求，包括但不限于：

——餐桌宜牢固稳定；

——宜提供不同规格的餐桌（如二人桌、四人桌等）；

——高度宜便于轮椅老年人使用；

——材质宜考虑老年人的情感需求，营造温馨、亲切的就餐氛围；

——宜设置圆角、握手、导水槽、软包等；

——宜设置适老化弧位，便于轮椅老年人使用；

——桌上或桌边宜设置紧急呼叫设备；

——桌边宜设置拐杖摆放位置。

* + 1. 食堂内餐椅符合老年人的使用需求，包括但不限于：

——靠背宜有抓握位，且适合老年人单手移动；

——采用半扶手或无扶手；

——采取圆角或软包等防护措施。

* + 1. 餐盘宜采用轻盈材质，便于单手拿取且防倾倒。
		2. 提供适合老年人使用的筷子、勺子、围兜等多种配套用品。
		3. 就餐区宜设置方便轮椅老人使用的洗手设施及用品。
		4. 配备AED等应急救护设备和急救药箱，并由经培训合格的应急救护员使用。
	1. 膳食要求
		1. 餐食温度适宜，避免烫伤老年人。
		2. 食谱计划按周更新，季度调换，菜品品种、数量及价格满足老年人的实际需求。
		3. 烹调方式以蒸、煮、炖为主，宜少油少盐，提供符合老年人要求的色、香、味、形、气俱佳的菜品。
		4. 制定老年人食谱宜考虑老年人慢性病情况、饮食习惯、营养状况、时令季节、地域特色等因素，荤素搭配、营养均衡、品质稳定。
		5. 老年人膳食指导原则、能量及营养素参考摄入量、食物选择宜符合 WS/T 556-2017 的规定。
		6. 宜考虑患有高血压、糖尿病、痛风、肾病等慢性病的老年人需求，制作低盐膳食、糖尿病膳食、低嘌呤（痛风）膳食、肾病膳食等供老年人选择。
		7. 宜考虑不同咀嚼和消化能力的老年人的需求，制作常食、软食、半流质膳食、流质膳食等不同软硬程度、易于吞咽的荤素餐食。不宜提供过硬、大块、过脆、骨/刺多的食物。
		8. 食堂宜按需供餐，推行小份菜、半份菜、自选菜和套餐等。
		9. 老年食堂宜提供开胃小菜供老年人选择。
		10. 宜开展老年人营养评估和监测，有条件的，可参照MZ/T 184开展老年人营养评估和监测，为营养状况不良的老年人制定营养改善或干预菜谱。
1. 服务内容
	1. 堂食服务
		1. 服务人员宜用适当的音量、语速或方言对老年人实施服务。
		2. 现场登记处宜提供字体大小适合老年人阅读的社区老年食堂宣传物料。
		3. 服务人员宜主动询问并记录就餐人的健康情况和饮食习惯（如特殊疾病、吞咽功能、口味、忌口、服用药品等个性化信息），推荐针对性的膳食餐品。
		4. 等待区宜提供电视机、收音机、报纸、杂志等符合老年人偏好的娱乐用品。
		5. 食堂宜提供零钱包兑换服务。
		6. 根据老年人就餐规律，合理设置集中就餐服务时间。
		7. 宜在老年人集中就餐时间内保证充足的老年人就餐位。
		8. 服务人员宜主动与就餐老年人沟通交流，营造温馨愉快的进餐环境和氛围。
		9. 供餐过程中，服务人员应提醒、引导老年人健康选餐、适量取餐，为有需要的老年人提供就座、点餐、取拿物品等协助服务。
		10. 安排人员开展就餐巡查，观察老年人就餐情况，及时发现和处理异常情况。
		11. 食堂宜提供热水、餐食加热服务。
		12. 服务人员在协助老年人就餐或收拾餐具时应先告知后行动，并确保完全用餐结束再进行卫生清洁。
		13. 服务人员宜及时处理地面脏污，保证环境整洁、卫生，防止老年人发生意外跌倒。
		14. 宜主动征求老年人对饮食质量、种类、烹调技术等方面的建议。
		15. 服务人员宜协助老年人进行打包服务，若餐品温度高于60摄氏度，工作人员宜口头提醒老年人避免烫伤。
		16. 食堂所提供的打包盒宜便于老年人拿取和开启。
		17. 老年食堂宜提供智慧结账服务，如智慧称重结算，人脸识别认证老年人就餐优惠等，显示老年人的优惠认证、餐品费用清单和账户余额。宜用视觉信息和语音提示引导老年人结账。
		18. 老年食堂宜安排工作人员在结账区帮助有需要的老年人进行人工结账清算和找零服务。
	2. 送餐服务
		1. 粘贴清晰、醒目的餐食标签，标记老年人信息、餐品加工时间、限用时间等信息。
		2. 餐食送至老年人住所的，可通过签字、拍照等方式确认签收；餐食送至集中就餐点、集中配送点的，与负责人做好交接登记。
		3. 对于有配送信息获取需求的老年人及其监护人，可运用信息管理系统实时查询餐品配送进度。
	3. 上门烹饪服务
		1. 宜根据助餐服务合同要求，安排服务人员为老年人提供上门烹饪服务。
		2. 进入老年人住所前，明示证件、告知身份信息，穿戴好口罩、鞋套等服务用具。
		3. 根据老年人健康档案、膳食需求，为老年人制定个性化食谱。
		4. 提供食材购买服务的，拍照留存食材价格、重量等相关信息，并向老年人或监护人提供票据。
		5. 烹饪过程中，注意声响以及用火用电安全。
		6. 烹饪完成后，根据老年人需要提供搀扶或推车、协助就座等就餐服务。
		7. 通过拍照、录像的方式留存上门烹饪服务记录，宜将服务记录上传至助餐服务信息管理系统。
		8. 对于有上门烹饪信息获取需求的老年人监护人，宜运用助餐服务信息管理条统推送上门烹饪服务信息。
2. 服务测评方法
	1. 第4章和第5章给出的社区老年食堂服务的适老化要求，其服务特性的测评应依据表A实施评价。
	2. 服务认证审查员基于表A实施社区老年食堂服务适老化体验测评时：
3. 表A是根据第5章和第6章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分分值为100分；
4. 测评内容采用直接判断法，进行 “是，否”判断，判定得分和不得分；
5. 对表A中给定的每一项测评内容进行判断，若结果为“是”，则获得相应分值，若为“否”，则不得分；每一项求和，得出服务特性测评基础分；
6. 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出社区老年食堂服务特性测评分。其中，体验否决系数E={0,1}，当社区老年食堂服务过程中发生下列任一情况时E=0，否则E=1：
7. 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限；
8. 出售以假充真、以次充好、重复利用、过期变质的食品；
9. 未建立关键原辅料供应的可追溯性系统；
10. 评价期间，发生食品安全、老年人人身安全等重大事故，舆论影响恶劣。
11. 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。
12. 服务提供评价总得分应按下式计算：

S=E\*[Q1\*{0,1}+Q2\*{0,1}+…+Qn\*{0,1}]

式中：

1. S—服务提供特性测评总得分；
2. Q1~Qn—为服务提供的各项内容的给定分值；
3. {0,1}为“是”（1）、“否”（0）判断的评价得分；
4. E为体验否决系数。
	1. 在服务认证中，针对社区老年食堂服务的适老化特性测评活动，其总分由计算每人(次)测评分的均值获得：
5. 服务认证模式
	1. 适用的服务认证模式
		1. RB/T 314-2017中的5.2.2给出了可选的服务认证模式。
		2. 针对社区老年食堂服务特征，认证机构应选择适用于其服务特性测评的服务认证模式：
6. 公开的服务特性检验，即模式A；
7. 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式B；
8. 服务能力确认或验证，即模式G。
	* 1. 服务的适老化认证方案中应给出适用的服务认证模式。
	1. 服务认证模式选用及其组合
		1. 认证机构应根据居住社区老年食堂服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。
		2. 居住社区老年食堂的服务认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：
9. 初次认证：模式A+模式B+模式G；
10. 再认证：模式A+模式G；
11. 保持认证（监督评价）：模式A。
12. 服务认证结果
	1. 社区老年食堂服务认证结果排序，通常从低至高，即由C级到A级，分为3个等级，如表1所示。
	2. 社区老年食堂服务认证结果宜根据表A综合评价其服务特性测评结果，授予认证及级别。

表 1服务认证评价结果

|  |  |
| --- | --- |
| 划分等级 | 服务提供特性测评 |
| A级 | 80分（含）以上 |
| B级 | 61（含）~79分 |
| C级 | 0（含）~60分 |

#

附录A（规范性）居住社区老年食堂适老化服务特性测评表

表A给出了居住社区老年食堂适老化服务认证活动的服务特性测评内容，由服务认证审查员实施。

表 A 居住社区老年食堂适老化服务特性测评表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价子项目（分值） | 评价内容 | 特性指标 | 给定分值 | 是否提供（若“是”则打“√”，若“否”则为空） | 评价得分 |
| 4.1一般规定（10分） | 4.1.1登记注册或备案，具备与提供社区老年食堂服务相适应的资质和能力。具备与提供社区老年食堂服务相适应的场所、设施设备和服务能力。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.1.2建立社区老年食堂服务标准和运营管理制度。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.1.3对于固定服务的、有合同签订需求的老年人，应与老年人签订送餐、上门做餐服务合同(协议)，约定送餐、上门做餐服务时间和频次、服务期限、服务收费、双方责任义务等内容。 | 高效性 | 1.5 |  |  |
| 4.1.4在集中就餐点醒目位置公开机构经营许可证明、人员健康证、管理制度、菜单食谱、服务时间、收费标准、老年优惠标准、老年就餐卡办理流程、服务(投诉)电话、服务记录等信息。 | 高效性 | 1.5 |  |  |
| 4.1.5开展社区老年食堂服务需求调查，包括老年人分布情况、就餐形式、就餐时间和频次、就餐偏好、膳食需求、慢性病情况等。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 4.1.6食堂智能化建设宜参考T/FDSA 0052—2024《智慧健康食堂建设运营规范》相关要求，对食堂智慧安全管理、智慧运营管理、营养配餐、营养健康指导、营养健康宣传与教育等进行规范。 | 高效性 | 1 |  |  |
| 4.1.7宜采用数字化平台记录社区常驻老年人的身体状况及膳食需求，包括但不限于：——基本信息；——饮食偏好；——就餐偏好；——就餐频率；——每日摄入营养量；——慢性病特征；——近期用药禁忌；——送餐需求；——监护人或家属联系方式等。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 4.1.8宜配备数字平台协助完成订餐、配餐、送餐等助餐服务，提供老年人健康科普、餐品营养素分析、慢性病针对性餐品推荐、营养食谱推荐等服务。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 4.2场所要求（10分） | 4.2.1选址 | 4.2.1.1选址宜综合考虑服务半径、老年人口（服务）规模、周边地理环境、基础设施等因素。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 4.2.1.2宜选择在老年人口相对集聚、交通便利、方便可及的地方，宜选择在沿街商铺。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 4.2.2总体布局 | 4.2.2.1食品处理区可通过视频直播等方式展示食品制作加工过程。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.2.2.2原料清洗、切配、烹饪、成品摆放、餐具消毒以及预进间洗手消毒和进入专用操作区等行为应可视或清晰展示。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.2.2.3在通道、楼梯、卫生间等区域合理设置扶手。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.2.3就餐区 | 4.2.3.1有适度的装修，宜与老年人服务对象就餐匹配的风格氛围。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 4.2.3.2根据老年食堂服务提供能力，宜设置包厢、半包厢等。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 4.2.3.3墙壁、桌面宜张贴老年人营养、健康宣传物料。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 4.2.3.4宜根据老年人身高，合理设置餐盘回收台高度。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 4.2.4辅助区 | 为就餐区老年人提供邻近可用的无障碍公共卫生间。卫生间地面防渗、防滑。如厕区设有扶手，形式、位置合理；设有便于老年人使用的便器等便溺设施；有方便轮椅老年人接近和使用的盥洗池；并配有紧急呼叫设备。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.3人员要求（10分） | 4.3.1配备现场管理人员、服务人员、厨师、食品安全管理员、餐食加工制作人员、送餐人员，宜配备专兼职营养师。 | 高效性 | 3 |  |  |
| 4.3.2接受岗前和定期在岗培训，掌握社区老年食堂服务基础知识和岗位技能，包括但不限于：——与老年人沟通的礼仪、技巧和方法；——老年人噎食、呛咳、中毒、低血糖等突发事件应对技能；——老年人突发疾病急救常识培训。 | 安全性 | 4 |  |  |
| 4.3.3在服务过程中要考虑对老年人的尊严关注，尊重老年人。 | 宜人性 | 1.5 |  |  |
| 4.3.4耐心倾听老年人的需求和意见，回复及时、言语得体、态度温和。 | 宜人性 | 1.5 |  |  |
| 4.4设备要求（10分） | 4.4.1根据服务区域内老年人分布和现有服务供给情况，科学合理规划确定集中就餐或集中配送等服务场所布局，并配备相应的服务设备。 | 高效性 | 1 |  |  |
| 4.4.2社区老年食堂宜考虑无障碍环境建设、适老化信息导示助餐服务标志以及公共信息导向等标志标识的设置要求，符合 GB 50763、GB 55019、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9等的规定。 | 高效性 | 1 |  |  |
| 4.4.3社区老年食堂配置视频监控设备，宜覆盖老年人完整就餐区域。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.4.4食堂内餐桌符合老年人的使用需求，包括但不限于：——餐桌宜牢固稳定；——宜提供不同规格的餐桌（如二人桌、四人桌等）；——高度宜便于轮椅老年人使用；——材质宜考虑老年人的情感需求，营造温馨、亲切的就餐氛围；——宜设置圆角、握手、导水槽、软包等；——宜设置适老化弧位，便于轮椅老年人使用；——桌上或桌边宜设置紧急呼叫设备；——桌边宜设置拐杖摆放位置。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.4.5食堂内餐椅符合老年人的使用需求，包括但不限于：——靠背宜有抓握位，且适合老年人单手移动；——采用半扶手或无扶手；——采取圆角或软包等防护措施。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.4.6餐盘宜采用轻盈材质，便于单手拿取且防倾倒。 | 安全性 | 1 |  |  |
| 4.4.7提供适合老年人使用的筷子、勺子、围兜等多种配套用品。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 4.4.8就餐区宜设置方便轮椅老年人使用的洗手设施及用品。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 4.4.9配备AED等应急救护设备和急救药箱，并由经培训合格的应急救护员使用。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.5膳食要求（15分） | 4.5.1餐食温度适宜，避免烫伤老年人。 | 安全性 | 2 |  |  |
| 4.5.2食谱计划按周更新，季度调换，菜品品种、数量及价格满足老年人的实际需求。 | 宜人性 | 2 |  |  |
| 4.5.3烹调方式以蒸、煮、炖为主，宜少油少盐，提供符合老年人要求的色、香、味、形、气俱佳的菜品。 | 宜人性 | 2 |  |  |
| 4.5.4制定老年人食谱宜考虑老年人慢性病情况、饮食习惯、营养状况、时令季节、地域特色等因素，荤素搭配、营养均衡、品质稳定。 | 宜人性 | 1.5 |  |  |
| 4.5.5老年人膳食指导原则、能量及营养素参考摄入量、食物选择宜符合 WS/T 556-2017 的规定。 | 宜人性 | 1.5 |  |  |
| 4.5.6宜考虑患有高血压、糖尿病、痛风、肾病等慢性病的老年人需求，制作低盐膳食、糖尿病膳食、低嘌呤（痛风）膳食、肾病膳食等供老年人选择。 | 宜人性 | 1.5 |  |  |
| 4.5.7宜考虑不同咀嚼和消化能力的老年人的需求，制作常食、软食、半流质膳食、流质膳食等不同软硬程度、易于吞咽的荤素餐食。不宜提供过硬、大块、过脆、骨/刺多的食物。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 4.5.8食堂宜按需供餐，推行小份菜、半份菜、自选菜和套餐等。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 4.5.9老年食堂宜提供开胃小菜供老年人选择。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 4.5.10宜开展老年人营养评估和监测，有条件的，可参照MZ/T 184开展老年人营养评估和监测，为营养状况不良的老年人制定营养改善或干预菜谱。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 5.1堂食服务（15分） | 5.1.1服务人员宜用适当的音量、语速或方言对老年人实施服务。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 5.1.2现场登记处宜提供字体大小适合老年人阅读的社区老年食堂宣传物料。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 5.1.3服务人员宜主动询问并记录就餐人的健康情况和饮食习惯（如特殊疾病、吞咽功能、口味、忌口、服用药品等个性化信息），推荐针对性的膳食餐品。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 5.1.4等待区宜提供电视机、收音机、报纸、杂志等符合老年人偏好的娱乐用品。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 5.1.5食堂宜提供零钱包兑换服务。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 5.1.6根据老年人就餐规律，合理设置集中就餐服务时间。 | 高效性 | 1 |  |  |
| 5.1.7宜在老年人集中就餐时间内保证充足的老年人就餐位。 | 高效性 | 1 |  |  |
| 5.1.8服务人员宜主动与就餐老年人沟通交流，营造温馨愉快的进餐环境和氛围。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 5.1.9供餐过程中，服务人员应提醒、引导老年人健康选餐、适量取餐，为有需要的老年人提供就座、点餐、取拿物品等协助服务。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 5.1.10安排人员开展就餐巡查，观察老年人就餐情况，及时发现和处理异常情况。 | 安全性 | 1.5 |  |  |
| 5.1.11食堂宜提供热水、餐食加热服务。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 5.1.12服务人员在协助老年人就餐或收拾餐具时应先告知后行动，并确保完全用餐结束再进行卫生清洁。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 5.1.13服务人员宜及时处理地面脏污、油渍及水渍，保持地面干燥、防滑，保证环境整洁、卫生，防止老年人发生意外跌倒。 | 安全性 | 2 |  |  |
| 5.1.14宜主动征求老年人对饮食质量、种类、烹调技术等方面的建议。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 5.1.15服务人员宜协助老年人进行打包服务，若餐品温度高于60摄氏度，工作人员宜口头提醒老年人避免烫伤。 | 安全性 | 0.5 |  |  |
| 5.1.16食堂所提供的打包盒宜便于老年人拿取和开启。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 5.1.17老年食堂宜提供智慧结账服务，显示老年人的优惠认证、餐品费用清单和账户余额。宜用视觉信息和语音提示引导老年人结账。 | 高效性 | 1 |  |  |
| 5.1.18老年食堂宜安排工作人员在结账区帮助有需要的老年人进行人工结账清算和找零服务。 | 宜人性 | 0.5 |  |  |
| 5.2送餐服务（15分） | 5.2.1粘贴清晰、醒目的餐食标签，标记老年人信息、餐品加工时间、限用时间等信息。 | 安全性 | 6 |  |  |
| 5.2.2餐食送至老年人住所的，可通过签字、拍照等方式确认签收；餐食送至集中就餐点、集中配送点的，与负责人做好交接登记。 | 高效性 | 5 |  |  |
| 5.2.3对于有配送信息获取需求的老年人及其监护人，可运用信息管理系统实时查询餐品配送进度。 | 高效性 | 4 |  |  |
| 5.3上门烹饪服务（15分） | 5.3.1宜根据助餐服务合同要求，安排服务人员为老年人提供上门烹饪服务。 | 宜人性 | 2 |  |  |
| 5.3.2进入老年人住所前，明示证件、告知身份信息，穿戴好口罩、鞋套等服务用具. | 安全性 | 2 |  |  |
| 5.3.3根据老年人健康档案、膳食需求，为老年人制定个性化食谱。 | 宜人性 | 1 |  |  |
| 5.3.4提供食材购买服务的，拍照留存食材价格、重量等相关信息，并向老年人或监护人提供票据。 | 安全性 | 2 |  |  |
| 5.3.5烹饪过程中，注意声响以及用火用电安全。 | 安全性 | 2.5 |  |  |
| 5.3.6烹饪完成后，根据老年人需要提供搀扶或推车、协助就座等就餐服务。 | 宜人性 | 2 |  |  |
| 5.3.7通过拍照、录像的方式留存上门烹饪服务记录，宜将服务记录上传至助餐服务信息管理系统。 | 高效性 | 2 |  |  |
| 5.3.8对于有上门烹饪信息获取需求的老年人监护人，宜运用助餐服务信息管理条统推送上门烹饪服务信息。 | 高效性 | 1.5 |  |  |