

DB 4420

中山市地方标准

DB4420/T 70—2024

香山长者饭堂助餐服务规范

地方标准信息服务平台

2024 - 12 - 27 发布

2025 - 02 - 27 实施

中山市市场监督管理局 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 总体要求 2

5 服务保障 2

6 服务提供 4

7 安全管理 7

8 监督管理 7

9 服务评价与改进 7

附录 A（资料性） 功能区域设施设备配置表 9

附录 B（资料性） 适老化设施设备配置表 10

附录 C（资料性） 内部管理制度 11

附录 D（资料性） 服务流程图 13

附录 E（资料性） 满意度调查问卷 14

参考文献 15

地方标准信息服务平台

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。

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。

本文件由中山市民政局提出、归口，并组织实施。

本文件起草单位：广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山市民政局、中山市社会福利院、中山市社会福利协会、中山市消防救援支队。

本文件主要起草人：臧兴杰、吴苑菲、陈启枢、屈惠坚、乔辉、关冠欣、樊哲、周嘉芙、容伟结、李山、万雨龙。

地方标准信息服务平台

香山长者饭堂助餐服务规范

1 范围

本文件规定了“香山长者饭堂”的总体要求、服务保障、服务提供、安全管理、监督管理、服务评价与改进。

本文件适用于中山市辖区内“香山长者饭堂”助餐服务的管理，其他老年助餐场所可参照执行。

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/T 2893.3 图形符号 安全色和安全标志 第3部分：安全标志用图形符号设计原则
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 14934 消毒餐（饮）具
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 55036 消防设施通用规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- WS/T 429 成人糖尿病患者膳食指导
- WS/T 430 高血压患者膳食指导

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

香山长者饭堂 *xiangshan canteen for the elderly adults*

设置在中山市辖区内，供老年人集中用餐或提供送餐上门服务，且自身具备制餐或分餐能力的服务场所。

注：达到“香山长者饭堂”设立和运营标准，经主管部门验收合格，悬挂“香山长者饭堂”统一标识。

3.2

助餐服务 *meal-assistance service*

以“香山长者饭堂”为主要依托，为服务对象提供制餐、分餐、集中用餐、送餐等活动。

3.3

运营单位 operating organization

负责“香山长者饭堂”日常运营的企业或组织。

3.4

供餐单位 feeding organization

为“香山长者饭堂”助餐服务提供现场制餐或集中用餐配送的企业或组织。

4 总体要求

4.1 按照“政府统筹、市场运作、社会参与”的原则，为老年人提供方便、快捷、优质助餐服务，包括但不限于集中用餐、送餐上门等助餐服务模式。

4.2 供餐单位应依法成立，取得相应业态的食品经营许可，近3年内未发生过食品安全事故，无不良社会信用记录。

4.3 运营单位应依法成立，取得相应登记证书。近3年内无重大违法违规记录且未被列入严重违法失信名单，且达到法律法规规定的其他条件。

4.4 供餐单位、运营单位的名称、地址、法人等基本信息应录入指定的统一信息平台。

4.5 应在就餐区域醒目位置悬挂或张贴相关信息，包括但不限于：

- a) 运营单位的法人登记证书；
- b) 供餐单位的食品经营许可证；
- c) 食品安全承诺书；
- d) 从事接触直接入口食品工作从业人员的有效健康证明；
- e) 管理制度，包括但不限于安全管理制度、档案管理制度、信息公开制度等；
- f) 服务信息，包括但不限于申请流程、补助标准、服务时间、服务范围、订餐规则、餐品价格、送餐收费、咨询或投诉方式等；
- g) 服务时间，因故变更开放时间的，应提前2个自然日进行公告；
- h) 菜谱菜单；
- i) 制止食品浪费相关的宣传标语。

4.6 应按照食品安全监管标准进行自查，落实食品安全主体责任，食品加工制作、处理、储存、配送等环节操作规范化，遵守“互联网+明厨亮灶”的相关管理规定。

4.7 服务场所周围不应有可导致虫害大量孳生的场所，若难以避免应采取必要的防范措施。

5 服务保障

5.1 功能区域布局

5.1.1 区域布局应符合GB 31654和《餐饮服务食品安全操作规范》等要求。

5.1.2 应按照食品加工流程合理规划服务功能区，宜设食品处理区、分餐区、就餐区、辅助区等区域，区域划分及设施设备配置情况见附录A。

5.1.3 食品处理区应根据食品加工、供应流程合理布局，满足食品卫生操作要求，避免食品在存放、加工和传递中发生交叉污染。

5.1.4 分餐区应选择清洁、独立的区域，宜设置专间，门应能够自动关闭，入口设置通过式预进间。

5.1.5 就餐区应考虑老年人行动特点设计选餐、取餐和就餐设施的位置、路线走向等。

5.2 就餐环境

5.2.1 地面应平整、防滑，并具有一定缓冲性能，无高差或门槛，门开启净宽不小于 0.80 m，能够保证轮椅、担架通行。

5.2.2 具有良好的自然采光，照度充足、均匀，灯具无明显眩光。室内布置或装饰应温馨、舒适。

5.2.3 应设置必要的通风、温湿度调节，如空调、电风扇、除湿器等。安装温度调节设备的空间，夏季室内温度在 26℃~28℃，冬季室内温度不低于 20℃。

5.2.4 无障碍设计应符合 GB 50763 的规定。

5.2.5 应确保疏散通道和安全出口畅通，不被占用、堵塞或封闭。

5.3 标识标牌

5.3.1 应在出入口的醒目处悬挂统一的“香山长者饭堂”的标识标牌。

5.3.2 服务场所应设置公共信息图形标志、应急导向标识、消防安全标志、服务导向标识，公共信息图形标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的规定，消防安全标志设置应符合 GB 15630 的规定，安全标志应符合 GB/T 2893.3、GB 2894 的规定。

5.4 人员管理

5.4.1 应建立饭堂安全第一责任人制度，饭堂运营单位负责人是饭堂安全第一责任人，应签署《食品安全承诺书》，对香山长者饭堂安全全面负责。

5.4.2 应配备经食品安全培训考试合格，具备食品安全管理能力的专职食品安全管理人员，负责日常食品安全管理工作。

5.4.3 应建立服务人员健康管理制度，建立服务人员个人健康档案、花名册等。

5.4.4 服务人员应满足以下要求：

- a) 遵守职业道德，履行服务承诺；
- b) 注重个人卫生，仪容仪表整洁，言行举止得体，佩戴工作帽、手套、口罩等；
- c) 从事接触直接入口食品工作的具有有效健康证明；
- d) 每日进行健康晨检，每年至少进行一次健康体检；
- e) 具有与其岗位相匹配的职业技能资格或工作经验；
- f) 经过食品安全知识培训或考核合格；
- g) 掌握应对突发事件的技能；
- h) 熟悉服务规程，熟知本岗位的职责。

5.5 设施设备

5.5.1 服务场所应配置：

- a) 必备的消防设施和器材，如灭火器、消防箱等消防设施，建筑防火设计应符合 GB 50016 和 GB 55037 的要求，消防设施应符合 GB 55036 的要求；
- b) 应急安全设施，如紧急呼叫装置、医疗箱等；
- c) 信息化设施，如无线网络、监控系统等；
- d) 适老化设施，如连续扶手、适老化家具、适老化餐具、无障碍厕所等，具体要求见附录 B。

5.5.2 应配置数量足够的餐用桌椅、餐具及洗手设施，配置加热设备，如微波炉，并在显著位置张贴设备操作说明。

5.5.3 提供现场制餐服务的，应配备相应的食品加工设施设备，以及专用留样冰箱和留样容器等设施。

5.5.4 提供分餐服务的，应配备分餐工具、容器、设备，盛装熟食容器材质应符合食品安全相关标准。

5.5.5 提供送餐服务的，应配备具有控温密闭性能的专用运送设备和干净卫生的餐饮具和包装材料，使用一次性餐饮具的，应采用可降解材料的制品，餐饮具和包装材料应符合食品安全相关标准。

5.6 管理制度

应建立健全内部管理制度，包括但不限于安全管理、档案管理、监督检查反馈、信息公开等，相关制度目录见附录 C。

6 服务提供

6.1 供餐时间

应提供午餐，有条件的可提供早餐和晚餐，结合老年人一般生活规律，科学合理设置供餐时间段，周六日、节假日宜不间断供餐，每年开放时间原则上不应少于 250 d。

6.2 服务流程

服务流程主要包括用餐需求调研、制定菜单菜谱、订餐/点餐、制餐、留样、出餐、集中用餐/送餐、出餐登记、餐后清洁、结算统计、意见收集等环节，服务流程图见附录 D。

6.3 服务要求

6.3.1 用餐需求调研

通过问卷调查、社区走访、网络、电话等多渠道，收集老年人用餐需求。

6.3.2 菜单菜谱制定

6.3.2.1 宜根据中国居民膳食指南的要求、老年人身体特点及时令季节变化，制定周菜谱，做到荤素搭配、营养丰富、合理均衡。

6.3.2.2 应选择品种多样、新鲜卫生的食材，搭配合理、控盐控糖，每天宜提供 6-8 种不同的菜品供老年人选择，菜谱动态更新。

6.3.2.3 不使用棕榈油或含棕榈油成分食用调和油、转基因食品等。

6.3.2.4 宜为老年人提供普通膳食、软食、半流质膳食、流质膳食等多类型食品。

6.3.2.5 宜根据老年人个性化需求，提供老年营养餐、量身定制餐、疾病控制餐等，应符合但不限于下列要求：

- a) 糖尿病患者餐食应符合 WS/T 429 的要求；
- b) 高血压患者餐食应符合 WS/T 430 的要求；
- c) 痛风患者餐食应选择低嘌呤食物，或焯水尽量去掉食材中的嘌呤和草酸，不使用高汤；
- d) 便秘老年人餐食应提高富含膳食纤维的食物比例，如蔬菜、水果、粗杂粮等。

6.3.3 订餐/点餐

6.3.3.1 采用现场、电话热线、信息化平台、互联网等多形式，为老年人提供点餐、订餐和菜谱查询便利。

6.3.3.2 制定合理的订餐规则，明确订餐时间、变更条件等，并告知老年人或家属。

6.3.3.3 安排工作人员跟进订餐情况，根据订餐情况做好备餐安排。

6.3.3.4 安排工作人员与已订餐但未按时用餐的老年人进行联系，确认取餐安排及取餐对象安全。

6.3.4 制餐

6.3.4.1 原材料采购和贮存

应按照 GB 31654 的规定进行采购和贮存，食品原料应保留供货资格证、材料票证、检验合格证明等凭证。

6.3.4.2 加工制作

6.3.4.2.1 按照 GB 31654 的规定进行。

6.3.4.2.2 制餐时应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。

6.3.4.2.3 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。

6.3.4.2.4 加工前应对待加工食品进行感官检查，发现有腐败变质、混有异物或者其他感官性状异常等情形的，不应使用；加工制作时，食品原料、半成品、成品应分开制作和贮存。

6.3.4.2.5 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，接触食品的容器和工具不应直接放置在地面上或者接触不洁物。

6.3.4.2.6 食品烹饪的温度和时间应能保证食品安全，加工时食品的中心温度应达到 70℃ 以上，做到烧熟煮透。

6.3.4.2.7 使用食品添加剂应符合 GB 2760 规定，遵循非必要不使用食品添加剂原则。

6.3.4.2.8 不应在食品处理区从事吸烟等可能污染食品的行为。

6.3.5 留样

6.3.5.1 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。

6.3.5.2 留样食品应使用清洁的专用容器和专用冷藏设施，留样时间应不少于 48 h，每个品种的留样量应不少于 125 g。

6.3.5.3 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。

6.3.5.4 采用集中配送时，在同一助餐点供应同一单品超过 50 份时，助餐点应进行留样。

6.3.6 出餐

6.3.6.1 出餐方式

出餐方式包括但不限于：

——现场分餐；

——集中配送。

6.3.6.2 现场分餐

6.3.6.2.1 分餐前应检查食品、餐用具、信息系统等，确认状况良好。

6.3.6.2.2 分餐区的食品和物品应分类放置，标识清晰。

6.3.6.2.3 分餐过程中应采取有效防护措施。

6.3.6.2.4 分餐工作人员应佩戴口罩，分餐前进行手部清洗消毒，分餐过程中应佩戴一次性手套。

6.3.6.3 集中配送

- 6.3.6.3.1 食品配送应符合 GB 31654-2021 中第 8 章的要求。
- 6.3.6.3.2 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。
- 6.3.6.3.3 应保持运输车辆、配餐容器的清洁，送餐前后应进行清洗消毒。
- 6.3.6.3.4 应有专人负责验收食品，交接人员应检查食品食用时限、包装完整性、食品中心温度、品类数量、感官状态等是否符合要求，并做好记录。
- 6.3.6.3.5 出现送达超时、包装破损或受污染、食品温度不宜食用、分量不足等情况的，并按照相关要求进行处理。
- 6.3.6.3.6 烹饪后的易腐食品，在冷藏温度以上、60℃以下的存放时间不应超过 2 h；存放时间超过 2 h 的，应重新加热后食用或者废弃。宜配备保温设施保持餐食温度在 60℃以上。
- 6.3.6.3.7 加工制作好的所有食品均应当餐供应，剩余食品不应再次供应。

6.3.7 集中用餐/送餐

6.3.7.1 集中用餐

- 6.3.7.1.1 用餐时，应避免受到扬尘活动的影响（如施工、打扫等）。
- 6.3.7.1.2 为老年人提供就餐指引，为不能排队自主取餐的送餐到桌。
- 6.3.7.1.3 应提供餐后剩余食物打包服务，标识打包食物安全使用提示说明。

6.3.7.2 送餐

- 6.3.7.2.1 送餐服务半径所用的运输时间不宜超过 30 min。
- 6.3.7.2.2 应保持运输车辆、送餐容器的清洁，送餐前后应进行清洗消毒。
- 6.3.7.2.3 送餐人员应认真核对用餐人的姓名、菜品及数量，并将食品送至老年人指定位置，食品配送应符合 GB 31654-2021 中第 8.1 条的要求。
- 6.3.7.2.4 使用符合食品安全规定的容器、包装材料盛放食品，使用一次性容器、餐用具的，选用符合食品安全要求且可降解的材料制成的容器、餐用具，并对食品盛放容器或者包装进行封签。
- 6.3.7.2.5 送餐食品不得与其他非食品或未经煮熟的食材混放。
- 6.3.7.2.6 食品加工后 2 h，中心温度保持在 60℃以上，其食用时限为加工后 4 h。
- 6.3.7.2.7 宜在食品盛放容器或者包装上，标注食品加工制作时间和食用时限，并提醒收到后尽快食用。
- 6.3.7.2.8 应保留送餐记录。

6.3.8 出餐登记

- 6.3.8.1 应安排工作人员负责出餐登记，并记录用餐数量。
- 6.3.8.2 宜采取信息化手段对老年人用餐情况进行实时记录。

6.3.9 餐后清洁

- 6.3.9.1 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。
- 6.3.9.2 供餐结束后，对服务场所进行整体清洁、消毒、通风。
- 6.3.9.3 应按照 GB 31654 的规定，对餐用具、场所、设施设备进行清洁维护，对废弃物进行管理。

6.3.9.4 餐用具使用后应按照 GB 14934 的规定进行清洗消毒，消毒后的餐用具应存放在专用保洁设施或场所内。

6.3.9.5 餐饮服务过程中产生的垃圾应按照垃圾分类要求分别收集、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。

6.3.10 结算统计

6.3.10.1 应安排工作人员负责收银。

6.3.10.2 应明确老年助餐服务结算方式，做好结算服务、记录和资金安全管理。

6.3.11 意见收集

应及时收集老年人的反馈意见，通过公布联系方式、设立沟通日等方式，畅通意见反馈和投诉处理渠道。

6.4 拓展服务

6.4.1 宜提供便民惠老服务，包括提供雨具、老花镜、轮椅等借用或饮用水供应等便民服务；设置健康知识宣传栏，向老年人普及健康养生知识等。

6.4.2 宜提供多元化的服务，包括但不限于：

- 文娱活动、心理疏导、情感支持等服务；
- 健康管理、转诊转介、预防保健等服务；
- 反诈防骗、应急安全、法律知识等宣教；
- 链接中医药服务、辅具租赁、适老化改造、法律援助等各项社会资源转介服务等。

7 安全管理

7.1 加强安全主体责任落实，全面实行安全责任制。健全食品安全、消防安全管理制度。

7.2 应开展食品安全自查，及时发现并消除食品安全隐患，防止发生食品安全事故。

7.3 应制定饭堂安全用气、用火、用电等安全管理制度和操作规程，制定灭火和应急疏散预案，定期组织应急演练。

8 监督管理

8.1 应建立投诉渠道，完善反馈机制，接受社会监督，在显著位置设立公众意见箱、留言本，公开监督电话等渠道，如实记录公众意见或投诉事项及内容。

8.2 应建立内部监管机制，配合民政、市场监管、卫生、住建、消防等部门进行检查。

8.3 应建立社会监督机制，邀请老年人、家属、志愿者，对餐食质量、食品安全和服务水平进行监督和评价。

9 服务评价与改进

9.1 应常态化向服务对象开展满意度调查，及时收集老年人及家属的反馈意见和建议，并妥善处理，持续改进服务。调查内容包括但不限于：就餐环境、供餐时间、现场服务、就餐秩序、餐食质量（如味道、分量、搭配、温度等）、投诉处理等方面，服务满意度应不低于 90%。满意度调查问卷见附录 E。

9.2 积极参与“香山长者饭堂”星级划分与评定活动，根据评价结果所反映的问题，制定落实整改措施，持续改进服务水平，提高服务质量。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
功能区域设施设备配置表

表 A.1 给出了“香山长者饭堂”功能区域设施设备配置表。

表 A.1 功能区域设施设备配置表

功能区域	设施设备	备注
食品处理区	供水设施、排水设施	GB 31654-2021 中第 4.1、4.2 条
	餐用具清洗、消毒和存放设施设备	GB 31654-2021中第4.3条
	洗手设施，如：清洗液、消毒液、干手设施	GB 31654-2021 中第 4.4 条
	照明设施	GB 31654-2021 中第 4.7 条
	通风排烟设施	GB 31654-2021 中第 4.8 条
	贮存设施	GB 31654-2021 中第 4.9 条
	废弃物存放设施	GB 31654-2021 中第 4.10 条
	膳食加工所需容器、工具和设备	GB 31654-2021 中第 4.11 条
	可燃气体探测报警装置	GB 55037-2022 中第 8.3.3 条
	视频监控式明厨亮灶装置	广东省市场监督管理局关于印发“明厨亮灶”建设规范化指引的通知（粤市监规发〔2023〕1 号）
就餐区	适老化餐具，保温加热设备，饮水设备等	——
	温度调节设备	——
	信息公示系统、餐费结算系统	——
	显示屏	——
	监控系统	——
	应急、急救设施设备	——
分餐区	公共分餐餐具和个人餐具	GB/T 39002-2020 中第 5.1 条
	可开闭的运送食品的窗口	GB 31654-2021 中第 6.4 条
	独立的空调设施	GB 31654-2021 中第 6.4 条
辅助区	办公区域：档案柜、办公桌、办公椅等	——
	垃圾回收区域：厨余垃圾桶、可回收垃圾桶、其他垃圾桶、有害垃圾桶、卫生打扫工具等	——
	卫生间：马桶、便池、洗手台、洗手液、扶手、挂衣钩、取纸器、排风装置、应急呼叫设备等	——

附 录 B
(资料性)
适老化设施设备配置表

表 B.1 给出了“香山长者饭堂”适老化设施设备配置表。

表 B.1 适老化设施设备配置表

名称		要求
连续扶手		过道应根据老年人行走路线，沿墙设置水平或竖向安全扶手
		扶手的材质选用防滑、热惰性指标好的材料
		扶手应保持连贯，最小有效长度不应小于200mm
		扶手的高度与老年人使用习惯相匹配
		扶手末端向内拐到墙面或向下延伸，栏杆式扶手向下成弧形或延伸到地面上固定
		扶手内侧与墙面的距离不小于 40mm
		扶手安装坚固，形状易于抓握
适老化家具	座椅	应稳定牢固，圆角处理，防止磕碰；整体经过精细打磨，触感舒适温馨，减少座深利于老人起身；选用中高靠背且有双扶手设计能够更好地辅助老人起身支撑
	餐桌	结构稳固，桌腿与地面接触的作防滑或固定处理；桌各角为圆角或安装防撞护角；桌面边宜向里凹，让老年人易于靠近桌子；桌面宜有导水槽镂线，防止洒落的液体流到地面造成隐患
适老化餐用具	餐具	形状应无锐利棱角
	用餐类辅助器具	为手部僵硬、中风、挛缩等手握力弱的特殊老年人提供防漏碗、助食筷、防抖勺叉等适老化餐具
无障碍厕所	门	采用水平滑动式门或向外开启的平开门
		选用内外均可开启的锁具及方便老年人使用的把手
		设应急观察装置，大小和高度适宜，避免侵犯个人隐私
	入口和通道	厕位的入口和通道方便乘轮椅进入和进行回转
		厕位的门的通行净宽度便于轮椅进入，门开启后厕位内留有足够轮椅回转空间
	坐便器	坐便器两侧扶手安装符合老年人使用习惯
	多功能台	长度不宜小于 700 mm，宽度不宜小于 400 mm，高度宜为 600 mm；挂衣钩距地高度不应大于 1.2 m
	紧急呼叫器	在坐便器旁显眼且老年人易触及的位置设紧急呼叫装置
	取纸器	取纸器设在坐便器的侧前方，易于老年人触及

附录 C

(资料性)

内部管理制度

C.1 内部管理制度清单

内部管理制度包括但不限于以下内容：

- 饭堂人员责任管理制度；
- 安全管理制度；
- 档案管理制度；
- 监督检查反馈机制；
- 信息公开制度。

C.2 饭堂人员责任管理制度

饭堂人员责任管理制度包括但不限于以下内容：

- 编制目的；
- 适用范围；
- 人员管理；
- 岗位职能分工；
- 奖惩措施等。

C.3 安全管理制度

食品安全应急预案包括但不限于以下内容：

- 事故处理流程；
- 事故处理周期。

消防安全管理包括但不限于以下内容：

- 消防安全管理制度和操作规程；
- 灭火和应急疏散、演练方案。

公共卫生安全管理包括但不限于以下内容：

- 突发传染病应急预案；
- 公共卫生事件应对措施等。

老年人突发事件应急管理包括但不限于以下内容：

- 噎食应急预案；
- 跌倒应急预案；
- 突发疾病应急预案；
- 烫伤应急预案；
- 自伤、他伤应急预案。

C.4 档案管理制度

档案管理制度包括但不限于以下内容：

- 总则；
- 适用范围；
- 档案建立；
- 档案查阅和调取；
- 档案销毁；
- 档案保密；
- 违纪处理等。

C.5 监督检查反馈机制

监督检查反馈机制包括但不限于以下内容：

- 适用范围；
- 目标；
- 社会监督管理机制；
- 检查内容；
- 检查频率；
- 检查记录及整改等。

C.6 信息公开制度

信息公开制度包括但不限于以下内容：

- 食品经营许可证；
- 健康证明；
- 服务信息；
- 每周食谱；
- 制止食品浪费宣传标语等。

地方标准信息服务平台

附录 D
(资料性)
服务流程图

图 D.1 给出了“香山长者饭堂”助餐服务流程图。

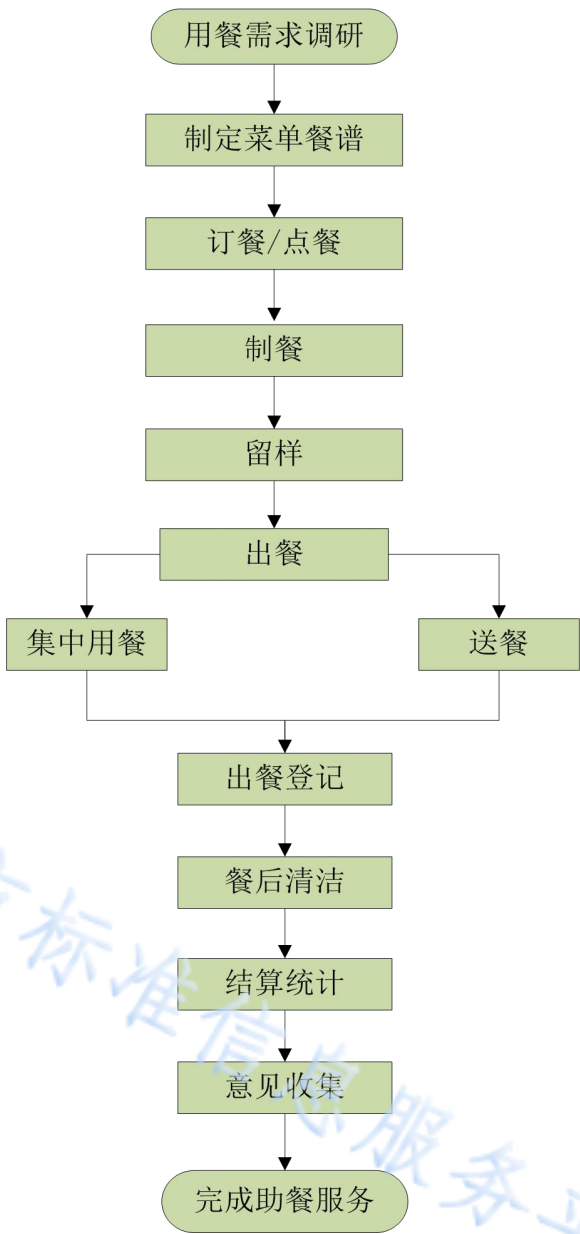


图 D.1 服务流程图

附 录 E
(资料性)
满意度调查问卷

表 E.1 给出了“香山长者饭堂”助餐服务满意度调查问卷。

表 E.1 满意度调查问卷

调查对象：调查日期：

序号	项目	满意度评价及对应分值				
		非常满意 (10 分)	比较满意 (8 分)	一般 (6 分)	不太满意 (4 分)	非常不满意 (2 分)
1	就餐环境					
2	供餐时间					
3	现场服务					
4	就餐秩序					
5	餐食新鲜度					
6	餐食味道					
7	餐食分量					
8	餐食搭配					
9	餐食温度					
10	综合管理					
调查对象总体满意度 (%)						
其他意见建议						
注 1：调查问卷共设 10 个调查项目，总分值为 100 分。满意度评价设 5 个等级，“非常满意”为 10 分、“比较满意”为 8 分、“一般”为 6 分、“不太满意”为 4 分、“非常不满意”为 2 分。调查对象对调查项目进行满意度评价，并在对应分值栏打“√”； 注 2：调查对象总体满意度为调查项目总得分/总分值（100 分）； 注 3：被调查饭堂总体满意度为所有调查对象总体满意度的平均值。						

参 考 文 献

[1] 民政部、市场监管总局联合印发《关于强化养老服务领域食品安全管理的意见》(民发〔2021〕73号)

[2] 餐饮服务食品安全操作规范(国家市场监督管理总局公告 2018 年 第 12 号)

[3] 广东省市场监督管理局关于食品经营许可的实施细则(试行)

[4] 广东省市场监督管理局关于印发“明厨亮灶”建设规范化指引的通知(粤市监规发〔2023〕1号)

[5] 中山市人民政府办公室关于印发中山市“香山长者饭堂”建设行动方案的通知(中府办函〔2023〕105号)

[6] 中山市民政局印发中山市“香山长者饭堂”建设运营指引(试行)的通知(中民福字〔2023〕63号)

[7] 中山市民政局关于印发《中山市老年助餐服务场所建设运营指引》等五份文件的函(中民函〔2024〕36号)

[8] 中山市人民政府办公室关于印发中山市集体用餐、供餐单位负责人陪餐办法(试行)的通知

[9] 中山市“香山长者饭堂”建设管理规范

[10] 中国居民膳食指南(2022)

地方标准信息服务平台