平顶山市积极发展老年助餐服务实施方案

（征求意见稿）

发展老年助餐服务是老年人普遍关心的民生需求，也是党委政府关切重视的重点民生实事之一。为推动实现全体老年人享有基本养老服务的目标要求，更好地满足老年人高品质助餐服务需求，提升我市老年助餐服务水平，按照上级要求，结合工作实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦老年人就餐实际困难，以普惠性、多样化为发展路径，坚持政府统筹、多元参与，分类服务、保障基本，因地制宜、多样发展，尽力而为、量力而行，坚持公益定位、专业运营、社会参与，充分发挥市场机制作用，积极构建覆盖城乡、布局合理、便利实惠、安全可靠的老年助餐服务网络，有效满足老年人多样化就餐服务需求。

二、工作目标

2024年建成430个老年助餐场所（老年食堂145个，老年餐桌和老年助餐点285个），实现老年助餐服务覆盖我市40%的城镇社区和10%的行政村，每个街道（乡镇）都有一个能够提供配餐服务的老年食堂（中央厨房）。2025年起，持续增加老年助餐场所建设，逐步扩大老年助餐服务覆盖面,可持续运营模式初步建立，特殊困难老年人助餐服务需求得到基本保障；到2026年底，全市城乡社区老年助餐服务网络更加完善，可持续发展能力进一步增强；到2028年底，全市老年助餐服务网络全面建成，服务质量和水平显著提高，老年人就餐便利度、满意度显著提升。

三、服务设施和内容

（一）老年助餐场所。一般指老年食堂、老年餐桌、老年助餐点。

**1.老年食堂。**指具备为老年人提供完整膳食加工、集中就餐和配送服务等综合功能的服务场所。

**2.老年餐桌。**指具备为老年人提供简易餐食烹饪、加热、保温和就餐服务功能的场所。

**3.老年助餐点。**指具备为老年人提供餐食保温、取餐和配送服务功能的场所。

（二）服务内容

**1.服务对象。**面向有助餐需求的老年人，优先保障特殊困难老年人。

**2.服务功能。**须提供中餐，鼓励提供早餐、晚餐。鼓励提供网络平台点餐服务，为行动不便老年人提供辅助就餐服务。

四、工作任务

（一）科学规划服务设施

**1.优化设施布局。**各县（市、区）要摸清底数，综合考虑辖区老年人口规模、助餐服务需求、服务半径和现有餐饮资源状况等因素，规划老年助餐服务设施用地空间。城市社区按照一刻钟就餐服务圈，优先在老年人口相对集中、老年人数量相对较多、老年人助餐服务需求大、交通相对便利、区位相对优越的位置合理设置；农村地区优先在留守老年人多、居住比较集中的行政村或自然村进行布点，将老年助餐服务设施纳入养老服务设施布局规划。

**2.提供场地支持。**坚持统筹利用现有资源和适度新建相结合，支持老年助餐服务设施与社区综合服务设施、便民商业服务设施、生活性服务业资源统筹利用、共建共享。在新建城区和居住区配套建设养老服务设施、老城区和已建成居住区补齐养老服务设施工作中，同步解决老年助餐服务设施建设或场地使用问题。鼓励各地改造政府和国有企、事业单位闲置用房、小区闲置物业、低效利用的公共房屋，发展老年助餐服务，必要时可因地制宜新建助餐服务设施。

（二）增强服务供给能力

**1.提倡多元供给。**支持在各类养老服务机构和设施、社区综合服务设施、社区嵌入式服务设施中增设老年助餐服务设施，拓展服务功能。支持餐饮企业采取运营老年助餐服务设施、社区门店开办老年餐桌、设立老年助餐点等方式，积极参与老年助餐服务。支持有条件的机关企事业单位食堂提供老年助餐服务，引导物业服务企业为老年人提供就餐便利。支持有条件的老年食堂增设助餐服务点，扩大服务覆盖面。动员引导慈善组织、爱心企业、爱心人士等，通过冠名捐助等方式，支持老年助餐服务。

**2.开展配送服务。**支持各类运营主体提供老年助餐配送服务。鼓励互联网平台、物流企业等充分利用现有物流网络为老年人送餐。充分发挥社区网格服务触角作用，鼓励支持社区网格员、热心人士、志愿者等结合日常入户走访等工作，协助开展助餐或送餐等服务。倡导有条件的社区、物业企业等设置集中“配送点”、“配餐车”，为送餐进小区和老年人就近取餐提供便利，并提供上门送餐服务。

**3.加强农村助餐服务。**依托乡镇区域养老服务中心建设老年食堂、老年餐桌，拓展对外助餐服务。依托有条件的村部、日间照料站、农村幸福院等载体开办老年食堂、设置老年助餐点，支持农村地区扩大助餐服务供给。发挥农村基层党组织和基层群众性自治组织作用，探索邻里互助、设立“中心户”多户搭伙、结对帮扶等模式，灵活多样解决农村老年人助餐服务需求。有条件的村集体经济组织，经民主议事程序决定，可使用集体经济收入支持老年助餐服务。

（三）提升服务质量水平

**1.实行资质认定。**依据《河南省老年助餐服务场所建设指引（试行）》《河南省老年助餐服务规范》《河南省老年助餐服务质量监管工作指引》（附件 2、3、4）规定，对提供膳食加工的老年助餐服务机构实行资质认定，经认定合格后，通过适当方式向社会公布。

**2.统一建设规范。**设置的老年食堂、老年餐桌、老年助餐点实行统一命名，统一悬挂标识，选址环境、布局面积、适老设计等要符合《河南省老年助餐服务场所建设指引（试行）》（附件2）的规定。

**3.规范助餐服务。**按照省《河南省老年助餐服务规范》（附件3）的要求，做好老年助餐服务场所人员配备、原料溯源采购、膳食配制、集中就餐服务、送餐服务、服务自评改进等工作，推进老年助餐服务规范化建设。

**4.提升智能水平。**鼓励依托现有的养老服务信息平台，开发老年助餐服务智能终端和信息管理模块，对外提供服务查询、点评、申请等功能，对内提供服务管理、数据统计等功能。鼓励老年助餐场所通过智慧化手段实现智能称量、智能结算、线上点单等智慧服务功能，为老年人用餐提供便利。确实不具备信息化条件的应做到每餐登记，通过签字、记账方式准确记录就餐人次。

**5.拓展服务内容。**鼓励老年助餐服务机构将就餐配餐服务与其他为老服务项目结合，利用老年助餐服务设施在非就餐时间开展知识讲座、健康咨询、文体娱乐、社交互动等活动，让餐桌同时成为“书桌”“茶桌”“棋牌桌”，并积极为周边老年人提供其他居家和社区养老服务。

**6.培育服务品牌。**大力支持老年助餐服务机构连锁化运营，积极推广集中供餐模式。鼓励参与老年助餐服务的餐饮企业履行社会责任，提供质优价廉、老年人信得过的助餐服务，形成规模和品牌效应。打造一批特色鲜明、带动力强、示范效应突出的城乡老年助餐服务示范点和优质服务品牌，争取到2026年，每个县（市、区）打造1个以上优质服务品牌。

**7.强化监督管理。**按照《河南省老年助餐服务质量监管工作指引》（附件4）要求，常态化开展联合巡查、加强日常监管，按规定公布食品安全日常监督管理信息。建立老年助餐服务供应商动态调整机制，以老年人满意度为核心设置评估指标，定期对老年助餐服务价格和质量进行评估，适时调整供应商。鼓励具备条件的老年助餐服务机构采用透明可视方式公开展示餐饮服务相关过程，通过“互联网+明厨亮灶”等方式接受社会监督。鼓励邀请老年人、社区居民代表参与食品安全检查。畅通投诉举报渠道，及时有效解决群众合理诉求。切实抓好老年助餐服务场所用电、用气、特种设备等方面的安全生产工作，指导老年助餐服务机构完善安全保障、应急处置等制度，加强服务中的人身安全、消防安全等管理，防范各类安全风险。

（四）强化运营保障支持

**1.实行普惠政策。**鼓励运营老年助餐场所的企业和机构让利，对60岁以上的老年人实行就餐普惠价（8折-9折）。

**2.加大运营扶持力度。**市级层面采取以奖代补形式对主城区20个示范性老年食堂予以支持，每个示范性老年食堂奖补10万元；对主城区的分散供养特困老年人及纳入低保范围的80岁以上老年人，按照5元/人/餐的标准进行补贴，每月最高补助150元；市级统筹彩票公益金对市内各区老年助餐服务设施建设、改造及适老化设备予以适当补助，其他县（市）老年助餐服务设施建设、改造及适老化设备，由县（市）统筹各级各类补助资金予以支持。各县（市、区）可结合当地经济财力状况，对老年助餐服务机构和老年人群体予以适当补贴，具体补贴办法由当地政府研究确定。

**3.给予场地租金优惠。**支持无偿利用公共服务用房、农村集体房产开展老年助餐服务；鼓励国有企业和机关事业单位对承租其房产开展老年助餐服务的主体，给予租金减免；引导各类企业、社会组织、居民提供自有用房用于开展公益性老年助餐服务，给予租金优惠。

**4.落实税费减免优惠。**对符合条件的老年助餐服务机构依法依规落实老年助餐服务收入免征增值税；在计算应纳税所得额时，减按90%计入收入总额；承受房屋、土地用于老年助餐服务的免征契税；自有或其通过承租、无偿使用等方式取得并用于提供老年助餐服务的房产、土地，免征房产税、城镇土地使用税；按规定免征不动产登记费、城市基础设施配套费等费用。

**5.落实水电气热价格支持政策。**对老年助餐服务用水、用电、用气、用热执行居民生活类价格，老年助餐服务机构不具备表计条件的，按照定量定比原则确定老年助餐服务的水、电、气、热用量。

**6.支持金融保险机构提供服务。**支持金融机构通过“一卡通”等方式为老年就餐服务提供支付结算。鼓励商业保险公司开发适合老年助餐服务的保险产品，有条件的地方可将老年助餐服务机构购买的食品安全等综合责任保险纳入补贴范围。

**7.落实人员政策性补贴。**支持符合条件的老年助餐服务机构吸纳重点群体就业，按规定给予社会保险补贴等政策。

五、组织保障

（一）加强部门协同。民政部门要履行好牵头职责，加强布局规划、组织协调、督促指导、监管评估。发改、财政、人力资源和社会保障、自然资源和规划、住房和城乡建设、农业农村、商务、应急管理、税务、市场监管、消防等部门根据职责分工，落实老年助餐方面的财政投入、项目支持、就业扶持、规划用地、设施配建、农村助餐、企业参与、税费优惠、食品安全、卫生监督、消防监管、应急处置等工作，建立信息共享、问题会商、政策联动的协同工作机制。

（二）拓宽资金渠道。要统筹中央彩票公益金相关补助资金、省级养老服务体系建设奖补资金、市县用于养老服务有关补助资金和地方福彩公益金市县分成经费等各级养老服务方面有关资金，支持老年助餐服务发展。通过“个人出一点、企业让一点、政府补一点、慈善捐一点、志愿做一点”的多方支持方式，拓宽资金保障渠道，确保老年助餐服务可持续发展。

（三）鼓励探索创新。支持各市、县（区）根据自身实际，发挥比较优势，大胆探索符合本辖区实际的助餐配餐服务优化发展路径，创造一批各具特色的典型经验和先进做法，出台一批可持续可复制的措施，为推动全市助餐配餐服务优化发展提供经验。

（四）加强宣传引导。通过电视、广播、报刊、网络等各类媒体广泛宣传老年助餐服务，准确传递党和政府惠民利企举措，激发各类经营主体的内生动力和创新活力，提高群众知晓率。积极宣传老年助餐服务中的先进典型，充分调动各方力量参与老年助餐的积极性，努力营造全社会关心老年人、支持老年助餐服务的良好氛围。

附件：1.2024年老年助餐场所建设任务分解表

2.河南省老年助餐服务场所建设指引（试行）

3.河南省老年助餐服务规范

4.河南省老年助餐服务质量监管工作指引

附件1

2024年老年助餐场所建设任务分解表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 县（市、区） | 覆盖40%的城镇社区和10%的行政村，每个街道（乡镇）都有1个能够提供配餐服务的老年食堂（中央厨房），全市共430个老年助餐老年助餐场所，含20个示范老年助餐场所 | | | | | |
| 城镇社区老年助餐任务数（个） | | | 乡镇、村老年助餐任务数（个） | | |
| 老年  食堂 | 老年  餐桌 | 老年助餐点 | 老年  食堂 | 老年  餐桌 | 老年助餐点 |
| 1 | 平顶山 | 60 | 43 | 55 | 85 | 9 | 178 |
| 2 | 汝州市 | 6 | 1 | 9 | 15 | - | 43 |
| 3 | 舞钢市 | 7 | 6 | 6 | 7 | - | 19 |
| 4 | 宝丰县 | 2 | 4 | 4 | 10 | - | 19 |
| 5 | 郏县 | 2 | 3 | 2 | 13 | - | 26 |
| 6 | 鲁山县 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 29 |
| 7 | 叶县 | 3 | 2 | 8 | 16 | - | 29 |
| 8 | 新华区 | 10 | 7 | 6 | 2 | 1 | 1 |
| 9 | 卫东区 | 12 | 7 | 7 | - | 1 | 1 |
| 10 | 湛河区 | 9 | 6 | 6 | 1 | - | 5 |
| 11 | 新城区 | 3 | 1 | 1 | 1 | - | 3 |
| 12 | 高新区 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | 2 |
| 13 | 石龙区 | 1 | 1 | 1 | - | 3 | 1 |

河南省老年助餐服务场所建设指引（试行）

老年助餐服务场所是指为老年人提供膳食加工、集中就餐或配送服务的特定场所，主要包括老年食堂、老年餐桌和老年助餐点。

**1.功能定位**

1.1 老年食堂是指具备为老年人提供完整膳食加工、集中就餐和配送服务等综合功能的服务场所。

1.2 老年餐桌是指为老年人提供简易餐食烹饪、加热、保温和就餐服务功能的场所。

1.3 老年助餐点是指具备为老年人提供餐食保温、取餐和配送服务功能的场所。

**2.基本要求**

2.1 老年食堂需拥有独立的经营权，依法登记并取得市场监管部门规定的相关证照，运营主体3年内未发生过食品安全与安全生产事故。

2.2 老年食堂和老年餐桌的场地、制作、加工、分餐、消毒等应符合市场监管部门有关规定。

2.3 老年食堂和老年助餐点的食材配送、存储、包装、送达和人员资质应符合国家对配送食物的相关规定。

**3.选址环境**

3.1 所有老年助餐服务场所的选址均应距离污水池、暴露垃圾场(站)、旱厕等污染源25米以上，设置在粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源的影响范围之外。

3.2 老年助餐服务场所应设置在临近老年人集中居住或活动区域、步行通达性好、给排水等市政条件好、便于识别的显著位置，原则上应设置在建筑物一层，不得设置在地下空间和户外。确因条件限制不能设置在一层的，应设置在低层并设有电梯或无障碍坡道助行，方便老年人就餐或取餐。

**4.布局面积**

4.1 老年助餐服务场所的人流出入口和货流出入口应分开设置，应采取有效措施防止油烟、气味、噪声及废弃物对临近功能造成的影响。

4.2 老年助餐服务场所应结合实际布局就餐区域、厨房区域、辅助区域等，各区域应保持环境清洁、卫生，保障食品安全。

4.3 服务老年人堂食的区域应可同时容纳20名以上老年人。

**5.适老设计**

5.1 老年人就餐区域应设置方便老年人需求的无障碍设施，包括无障碍慢坡通道、防滑脚垫、墙面扶手、适宜老年人群的照明设施等，并配备适合老年人使用的餐桌椅、用具和洗手、食品消毒等必要的设施设备。

5.2 老年人就餐场所应当设置适合老年人使用的无障碍公共卫生间。卫生间要有排风系统，室内地面应防渗、防滑。如厕区应设有扶手，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。

5.3 老年助餐点的排队等候区应配备座椅，在户外排队等候的，应当搭建顶蓬，采取避雨、避暑、防风、防寒措施。

5.4 老年助餐服务场所应当配备具备老年助餐身份识别、价格优惠、服务统计、资金结算等功能的点餐设备。

5.5 所有老年助餐服务场所应当在显著位置公示大字体价格等内容。

**6.标识设置**

6.1 老年食堂和老年餐桌需按规定在场所内显著位置公示大字体服务相关内容及服务(投诉)电话。

6.2 在建筑物外墙醒目位置悬挂统一的老年食堂、老年餐桌和老年助餐点标识牌。在标识牌中增加编号予以区别，统一命名为“xx 市 xx 区老年食堂”、“xx 市 xx 区老年餐桌”、“xx 市 xx 区老年助餐点”。标识牌中包含“彩票公益金资助—中国福利彩票”标识。

6.3 老年食堂、老年餐桌和老年助餐点统一进行编号，形成老年助餐服务场所清单，并向社会公示。编号规则为“Txxxxxxx” “Zxxxxxxx”“Dxxxxxxx”，大写汉语拼音后两位为市级区划代码， 3、4 位为县（区）级区划代码，最后三位为序号，如郑州市金水区老年食堂、郑州市金水区老年餐桌和郑州市金水区老年助餐点编号分别为“T0105001”“Z0105001”“D0105001”。

6.4 老年食堂、老年餐桌和老年助餐点基本信息应通过宣传册、电子地图等形式予以公示，公示内容应包括法人登记证书、工作人员健康证明、设施建筑图、实景布局图及消防安全图等信息。标识牌中可设置一场所一码的二维码，与公示内容保持一致。

**标识牌制作模板（样图）**



图 1：老年食堂标识牌参考



图 2：老年餐桌标识牌参考



图 3：老年助餐点标识牌参考

**产品名称：**老年助餐场所横式牌匾外形

**尺 寸：**65cm×50cm

**建议材质：**浅金色不锈钢

**设计要求：**宣传标识规范——字体：思源黑体，大字字号 186pt，小字70pt，除边框外尺寸为65cm×50cm，尺寸不包含包边，为版面净尺寸。

**设计元素包含：**



图 4：“老年助餐服务场所”标识



图 5：“彩票公益金资助—中国福利彩票”标识

图 6：老年助餐服务场所基本信息识别二维码（按需生成）



附件3

河南省老年助餐服务规范

**1.人员配备**

1.1 应配备与食堂规模、管理水平、安全状况相适应的食品安全员、食品加工人员、供餐和送餐服务人员、管理人员。服务人员总数与日均就餐人数比例宜不低于1:20。

1.2 有条件的老年食堂宜配备专兼职营养师或健康管理师。专业技术人员应持有与其岗位相适应的职业资格证书或证明，具有相关职业经验。

1.3 从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒）的从业人员（包括新参加和临时参加工作的从业人员）应取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时进行临时健康检查。

1.4 老年助餐服务机构工作人员要注重仪容仪表、言行举止应做到整洁、端正，身着统一清洁的工作衣、帽等，并按要求佩戴口罩、手套、工作帽；注重个人卫生，勤理发，勤剪指甲、勤洗澡、勤换工作服。从事接触直接入口食品工作的工作人员，应按要求进行手部清洗消毒，并符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

1.5应按照规定自行组织或委托社会培训机构，对本单位从业人员进行岗前和在岗期间的食品安全知识培训考核，考核合格后方能上岗，按要求做好培训记录并建立培训档案。

1.6工作人员应当具备诚实守信、爱岗敬业、守职尽责的服务意识，保持热情周到、乐于相助的养老服务态度和优质高效的养老服务质量。

1.7应定期对工作人员进行急救知识培训，掌握老年人常见急性病的急救知识、急救技能，如出现特殊情况，能够第一时间采取适当的急救措施帮助救援。

**2.原料溯源和采购**

2.1应按有关要求制定并实施原料控制要求，选择资质合法、规模大、信誉好、价格合理、质量有保障的商家进行采购；做好食品原料索要、查验、留存票证和票据。

2.2根据老年人饮食习惯，选购适当的食材。采购的原料应新鲜、卫生、无污染，符合食品安全要求。根据老年人营养需求、能量供给合理搭配，保证优质蛋白质、矿物质、维生素的供给。不得采购不符合食品安全标准的食品及原料。

2.3应建立相关查验记录制度，进行食材进货和入库查验，查看合格证、动物产品检疫合格证明、肉品品质检验合格证明、生产日期、有效期、保质期、数量和外包装等。进货后的食材要在清洁、安全的库房贮存，定期检查食材是否过期、变质、腐烂。

2.4应建立供货者评价和退出机制，自行或委托第三方机构定期对供货者的食品安全状况进行评价，将符合食品安全管理要求的列入供货者名录，及时更换不符合要求的供货者。

**3.膳食配制**

3.1以老年人需求为导向，结合“三减三健”健康生活理念，配制符合老年人软、烂、嫩、清淡、温度等要求的清淡饮膳食，能够满足老年人咀嚼、吞咽和消化等生理特点。

3.2参照中国居民平衡膳食宝塔及《中国居民膳食指南(2022)》“一般老年人和高龄膳食指南”核心内容，结合老年人的身体和时令季节变化、饮食习惯和忌口，为老年人提供品种多样、营养均衡、搭配合理的膳食服务。菜品应当多样化个性化，每周食物种类应不少于20种。

3.3针对有个性化需求的老年人，如患慢性病、咀嚼和吞咽功能障碍等以及民族宗教习惯，根据其需求特点，能够提供个性化膳食服务及个性化助餐供给。

**4.集中就餐服务**

4.1老年食堂应制定详细的食谱，根据老年人的需求和反馈，每周更新一次。食谱应当在就餐区醒目位置公示。推荐采用“明厨亮灶”、“互联网十明厨亮灶”方式，公开加工制作过程。

4.2餐用具清洗、消毒、保洁设施与设备的容量和数量应能满足需要。应按照要求对餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具进行清洗消毒，并符合《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》( GB 14934-2016）的规定。

4.3老年助餐服务机构就餐区域应符合《河南省老年助餐服务场所建设指引（试行）》，规定时间配备工作人员在场，并为有需要的老年人随时提供帮助。包括不限于为行走不便的老年人提供摆碗筷、端饭菜，搀扶；为有功能障障的老年人提供辅助餐具，按其习惯为其摆放食物位置，方便其触摸拿取等帮助。

4.4供餐过程中应提前备好餐食，食品的中心温度保持在0℃以上（热藏）的，其食用时限为烧熟后4小时，必要时采取保温措施，并按要求采取有效防护措施，避免食品受到污染。用餐工具摆放于显著位置，物品一人一换。四周应放置老年人自行清洁用品，如纸巾、湿巾。

4.5老年食堂、老年餐桌的就餐区域宜放置急救药品及专用急救设备，标注通用标识，便于取用，并定期进行检查维护。

**5.送餐服务**

5.1为有需求的老年人提供送餐服务。送餐人员应佩戴统一的送餐标识，送餐上门时表明并出示身份。送餐人员宜保持稳定，不随意更换。鼓励党员、社区工作人员、社会工作者和志愿者参与社区和小区内的近距离送餐服务。

5.2支持利用互联网生活服务平台送餐网络为老年人提供送餐服务，送餐服务应严格遵守《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》。

5.3送餐车辆、送餐箱均应当符合食品安全相关要求。使用无毒、清洁、环保的食品容器、餐具和包装材料，包装好食品，避免送餐人员直接接触食品，确保送餐过程食品不受污染。禁止重复使用一次性餐具。

5.4送餐人员应当在约定时间上门送餐，保证食品温度符合食品安全要求，宜提醒老年人当餐用完，不要将饭菜留至下一顿食用。

**6.服务自评和改进**

6.1应定期开展老年膳食质量自评和服务对象满意度测评。应在就餐区域显著位置设立意见箱或放置意见收集表，及时收集老年人意见，每周查看，每月至少采取一定方式回复一次，每季度至少召开1次服务对象意见征集会议，全面收集服务反馈意见和建议。

6.2建立与服务对象日常沟通交流机制，畅通意见反馈和投诉处理渠道，适时开展老年人满意度测评。

6.3根据自我评价、满意度测评、行业监督结果和公众意见收集、投诉处理等情况，制定并实施改进措施，并及时向社会公示，接受公众、舆论和行业部门监督。

附件4

河南省老年助餐服务质量监管工作指引

一、明确监管重点

（一）执业资质

1．老年助餐服务机构的运营主体应具有营业执照、民办非企业单位法人登记证书或事业单位法人证书。

2．老年食堂和老年餐桌的运营主体应具有食品经营许可证或食品小经营店登记证。仅提供加热、保温、取餐服务的老年助餐点，不需要取得许可。

3．老年助餐服务机构应具有消防设施设备合格证明。

4．老年助餐服务机构使用特种设备的，应取得相应的特种设备使用登记证，经检验合格。

（二）食品安全

1．老年助餐服务机构应严格履行食品安全责任，按照《中华人民共和国食品安全法》等法律、法规、规章、食品安全标准进行经营。应落实食品安全管理制度，依法依规设立食品安全管理机构，配备食品安全总监和（或）食品安全员；严格执行食品安全“日管控、周排查、月调度、年总结”制度；组织从业人员培训考核；履行制止餐饮浪费责任；实施“明厨亮灶”和“6S”管理，公开食品安全信息，建立食品安全应急管理和突发事件处置、报告制度。

2．老年助餐服务机构应落实加工操作规定，严格执行《食品国家标准餐饮服务通用卫生规范》(GB31654-2021)、《餐饮服务食品安全操作规范》有关要求，落实索证索票、进货查验、从业人员健康管理和培训、食品留样等制度，规范食品采购、贮存、加工制作、分餐配送和餐饮具清洗消毒等各环节操作，落实分餐送餐有关要求（热链配送的餐食中心温度不得低于60℃,冷链配送的再次加热中心温度达到70℃以上）。

3．老年助餐服务机构中从事接触直接入口食品工作的从业人员（包括新参加和临时参加工作的从业人员）应持有有效健康证明，并按照《河南省餐饮服务从业人员佩戴口罩规定》佩戴口罩。

4．老年助餐服务机构应具有合理的设备布局和工艺流程，防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，避免食品接触有毒物、不洁物。用水应符合国家规定的生活饮用水卫生标准。

5．老年助餐服务机构应根据供餐人数、食品品种、食品安全控制能力和有关规定，进行食品成品留样，留样量不低于125g，留样时间不低于48小时。配备专用留样冷藏设备，将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、时间、重量等信息。

（三）消防安全

1．老年助餐服务机构所在建筑应当依法向辖区住房城乡建设部门申请消防设计审查、验收或备案抽查。

2．承担老年助餐服务的饭店在投入使用、营业前，应依法向辖区消防救援机构申请消防安全检查。

3．老年助餐服务机构应使用符合规定的用电设施，按标准设置消防设施器材，定期开展消防设施维护保养和检测；按规定不需要安装火灾自动报警系统的应加装独立式感烟报警探测器。

4．老年助餐服务机构应建立逐级和岗位消防安全责任制，定期开展消防安全巡查检查，及时消除安全隐患。

5．有老年人就餐区域的老年助餐服务机构应在明显位置设置疏散示意图、警示标识等，标明疏散路线、疏散方向、安全出口位置及人员所在位置和必要的文字说明。

6．有老年人就餐区域的老年助餐服务机构应单独设置或采用耐火极限不低于2.00h的防火隔墙与其他部位分隔，墙上的门、窗应采用乙级防火门、窗。

7．老年助餐服务机构应每年组织开展消防培训、灭火和疏散演练各不少于2次。

（四）燃气安全

1．需要进行膳食加工的老年助餐服务机构应按照国家有关规定，配备符合安全要求的燃气设备，并定期进行维护和检查。

2．加工区域的燃气管道应符合国家标准，严禁私自改装管道。如需改装，须委托具备资质的单位，按照国家有关工程建设标准实施作业。

3．燃气设备周围应设置安全警示标志。

4．老年助餐服务机构应建立健全燃气事故应急预案，定期组织演练，提高应对突发事件的能力。

5．需要进行膳食加工的老年助餐服务机构应定期对员工进行燃气安全培训，提高员工的安全意识和操作技能。

（五）老年助餐服务

1．老年助餐服务机构应符合适老化建设标准，在室外醒目位置悬挂标识，显著位置公示价格及菜单。

2．老年助餐服务机构应按照功能定位提供相应服务。老年食堂要为老年人提供完整餐食烹饪加工和就餐、送餐等一体化服务；老年餐桌要为老年人提供简易餐食烹饪、加热、保温和就餐服务；老年助餐点要为老年人提供加热、保温和取餐服务。

3．老年助餐服务机构应参照中国居民平衡膳食宝塔及《中国居民膳食指南（2022)》中“一般老年人膳食指南”和“高龄老年人膳食指南”核心推荐内容，结合地方时令变化、老年人饮食习惯和传统食养理念，制作荤素搭配、营养丰富、合理均衡的饮食。

4．老年助餐服务机构月服务老年人次、老年人满意度。

5．老年助餐服务机构应发挥互联网等平台,充分利用现有物流网络为老年人助餐服务,鼓励村(居)委会组织社区工作人员、社会工作者、志愿者为行动不便居家老年人提供上门送餐服务。

二、落实监管责任

（一）压实运营机构主体责任。老年助餐服务机构对食品安全、消防安全,燃气安全,助餐服务等承担主体责任,其主要负责人是第一责任人,要不断提高安全管理、风险防控能力,主动防范消除各类风险隐患。

（二）明确相关部门职责。各相关部门要按照职责分工依法履行业务指导和监管职责。民政部门要对承担供餐的老年助餐服务机构食品经营者有关信息予以及时记录、核实并建立档案;住房城乡建设(燃气主管)部门要按职责做好老年助餐服务相关工作;商务部门要按职责做好老年助餐服务相关工作;市场监管部门要会同相关行业主管部门加强对老年助餐服务的食品安全、特种设备安全监管;消防救援机构要依法对老年助餐服务机构开展消防监督检查。

（三）发挥行业自律和社会监督作用。食品经营领域行业组织要积极推行行业信用承诺制度,健全行业自律规约,规范老年助餐服务参与企业的生产经营行为。加大信息公开力度,定期向社会公布老年助餐服务机构清单、服务质量,畅通群众监督渠道。

三、完善监管机制

（一）建立自查制度。老年助餐服务机构应当定期对食品安全、消防安全、燃气安全、助餐服务等状况进行检查评价。生产经营条件发生变化,不再符合相关要求的,老年助餐服务机构应当立即采取整改措施,及时消除事故隐患;有发生安全事故潜在风险的,应当立即停止供餐,并依法向有关部门报告。

（二）开展质量评估。行业主管部门应采取多种方式对老年助餐服务质量进行评估,评估方式包括服务对象满意度测评、第三方评估、行业主管部门监督考核等,督促老年助餐服务机构持续改进服务,提高助餐服务质量和老年人满意度。

（三）加强检查指导。各相关部门要按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则,按照职责分工依法履行业务指导和监管职责,加强日常监督检查和定期巡视检查,采用行政指导、示范引导、从业知识培训等方式,督促老年助餐服务机构落实安全责任。适时组织开展联合督导检查,监管结果要及时、规范向社会公开。

（四）强化协同监管。健全各部门协调配合机制,各相关部门要对各自开展的监督检查情况相互通报,实现违法线索互联、监管标准互通,处理结果互认。要建立会商共议制度,共同研究解决老年助餐工作实施过程中的重点难点问题。

平顶山市民政局办公室 2024年5月8日印发