

ICS 03.080

CCS 12

DB 4401

广 州 市 地 方 标 准

DB 4401/T 214—2023

居家社区养老 助餐配餐服务规范

Specification of community & home care service for the elderly-catering service

2023 - 04 - 25 发布

2023 - 05 - 25 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务机构.....	2
5 服务方式.....	2
6 服务内容.....	3
7 基本要求.....	3
8 风险防控.....	5
9 服务改进.....	6
附录 A（规范性） 长者饭堂上墙公示资料清单	7
附录 B（规范性） 食品安全承诺书	8
附录 C（资料性） 长者饭堂设施设备一览表	9
附录 D（资料性） 广州市长者饭堂助（供）餐服务协议	10
附录 E（规范性） 广州市老年人助餐配餐服务（邻里互助模式）三方协议	13
附录 F（规范性） 助餐配餐服务申请流程	17
参考文献.....	18

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。

本文件由广州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：广州市民政局、广东省医务社会工作研究会、广州市家庭经济核对和养老服务指导中心。

本文件主要起草人：官洁君、刘俊荣、严福长、廖婧、李平龙、陈亮、古志彬、李伯聪、林镇豪。

居家社区养老 助餐配餐服务规范

1 范围

本文件规定了居家社区养老助餐配餐服务的术语和定义、服务机构、服务方式、服务内容、基本要求、风险防控、服务改进等内容。

本文件适用于广州市行政区域内助餐配餐服务机构提供的老年人助餐配餐服务。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具
GB/T 17242 投诉处理指南
GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
SB/T 10857 餐饮配送服务规范
DB4401/T 82—2020 社区居家养老服务规范
DB4401/T 185—2022 养老服务标识规范

3 术语和定义

DB4401/T 82—2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助餐配餐服务 catering service for the elderly

以长者饭堂为主要依托，为在本市行政区域内居住的60周岁以上居家老年人提供制餐、配餐、分餐、就餐、送餐等服务的活动。

3.2

助餐配餐服务机构 institutions of elderly catering service

与民政部门、镇人民政府（街道办事处）签订协议，为居家老年人提供助餐配餐服务的社会组织、企事业单位，包括长者饭堂的供餐单位和运营机构。

3.3

长者饭堂 elderly canteens

由民政部门、镇人民政府（街道办事处）设置的为居家老年人提供助餐配餐服务的场所。

3.4

集中就餐 dining at the canteen

又称堂食，在长者饭堂室内为老年人提供餐食的服务形式。

3.5

上门送餐 delivering meals to the residence

助餐配餐服务机构或邻里互助服务员为老年人提供的送餐入户服务。

4 服务机构

4.1 机构资质

- 4.1.1 应为依法成立，取得企业营业执照、社会组织登记证书或事业单位法人证书。
- 4.1.2 应具有与开展助餐配餐服务相适应的专业资质、设施设备及工作人员。食物加工和配送主体应当取得相应的食品经营许可证。
- 4.1.3 应具有固定的服务场所。
- 4.1.4 近3年内未发生过食品安全事故，没有重大违法违规记录且未被列入严重失信主体名单。
- 4.1.5 符合我市居家社区养老服务相关规定及规范。

4.2 运营管理

- 4.2.1 应严格遵守食品安全法律法规，建立健全严格的食品安全管理制度，确保所提供的食品符合国家安全标准。
- 4.2.2 应自觉遵守劳动法律法规，维护从业人员的合法权益。
- 4.2.3 应尊重老年人的民族、宗教习惯。
- 4.2.4 应建立完善的助餐配餐服务规章制度和 workflows，包括食品安全、财务、人事、运营、公共安全、卫生、资产、服务、档案管理等。
- 4.2.5 应与区民政部门、镇人民政府（街道办事处）签订服务协议，明确长者饭堂设置、服务对象、服务内容、服务方式、服务流程、服务价格、服务补贴、食品安全等方面的权利义务。
- 4.2.6 应在长者饭堂室内显著位置悬挂或张贴老年人助餐配餐服务相关资料（见附录 A、附录 B）。
- 4.2.7 有条件的长者饭堂宜向老年人提供早、晚餐服务和周末助餐服务。
- 4.2.8 应为行动不便的老年人提供电话、现场或上门下单服务，为有需要的老年人提供上门送餐服务。
- 4.2.9 有条件的长者饭堂可为老年人提供医养康养、生活照料、心理慰藉、文体娱乐等服务。

5 服务方式

老年人助餐配餐服务采取以下方式提供：

- a) 自建厨房服务（I类）。由政府出资或与社会力量共同出资，利用社区养老服务设施自建厨房，设置就餐场地，依法取得食品经营许可证，以现场烹制的方式专门为老年人提供助餐配餐服务；
- b) 单位食堂专区（窗）服务（II类）。高校、企事业单位、养老服务机构食堂开辟老年助餐专区（窗），或通过订餐外送盒饭提供就近供餐服务，将内部餐饮资源向周边社区老年人开放；
- c) 集体用餐配送服务（III类）。引入具有 A、B 级资质的集体用餐配送企业为长者饭堂进行配餐；

- d) 餐饮企业参与助餐配餐服务（IV类）。持证经营且具备食品安全量化等级的社会餐饮服务单位依托社区门店设置老年助餐专区（窗）或采取“中央厨房+社区门店”等方式，为老年人提供助餐配餐服务；
- e) 邻里互助服务（V类）。在助餐需求较少、老年人口居住分散，暂不具备建立长者饭堂条件的农村地区，可以由亲属、邻居、养老服务员等服务提供者，与镇（街）颐康中心运营机构、有需要的老年人签订三方协议（见附录E），为其提供助餐配餐服务。

6 服务内容

以长者饭堂为主要依托，由助餐配餐服务机构采取自建厨房服务、单位食堂专区（窗）服务、集体用餐配送服务、餐饮企业参与助餐配餐服务等服务方式为居家老年人提供制餐、配餐、分餐、就餐、送餐等服务。

7 基本要求

7.1 选址与标识

- 7.1.1 长者饭堂应设在临近老年人集中居住或活动的区域，步行通达性好、给排水等市政条件好、远离噪音等污染源、位置显著便于寻找。宜设置在首层；非首层的应有电梯等无障碍通道到达；不应设置在户外或办公场地内。
- 7.1.2 长者饭堂应保证内部光线充足，空气流通。
- 7.1.3 应在建筑物外墙醒目位置悬挂广州市长者饭堂标识，名称统一为“XX区XX街道/镇XX社区/村/片区长者饭堂”，长者饭堂标识的使用及悬挂方式应符合DB4401/T 185—2022中6.1.2、6.1.3、附录B和附录D.1的规定。
- 7.1.4 同一社区/村/片区内设置多家长者饭堂的，宜在饭堂名称中增加路名或小区名称等要素加以区分。

7.2 设施设备及场地

- 7.2.1 服务设施应符合DB4401/T 82—2020中5.2与助餐配餐服务设施相关的规定，并参照附录C进行配置。
- 7.2.2 长者饭堂应配置刷卡、刷脸等智能设备，并使用市为老服务综合信息平台开展服务。
- 7.2.3 排队等候区应配备板凳，需户外排队等候的，应采取防寒避暑措施。
- 7.2.4 就餐区设施配置要求应符合DBJ440100/T 288—2020中5.3.5.1的规定。
- 7.2.5 集中就餐区使用面积不小于25 m²，能够容纳10名以上老年人同时就餐。II类、III类、IV类长者饭堂应在老年人就餐时段开辟独立的老年人就餐区，并配备足够的服务人员。
- 7.2.6 I类长者饭堂配餐区、制餐区设施配置应符合DB4401/T 82—2020中5.3.5.2、5.3.5.3的规定。

7.3 服务人员

- 7.3.1 服务人员应符合DB4401/T 82—2020中7.1的要求。
- 7.3.2 服务人员包括管理人员、厨师、分餐员、送餐员和其他工作人员。服务人员总数与日均就餐人数比例宜不低于1:20。
- 7.3.3 从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应持有有效的健康证明。
- 7.3.4 从事餐食加工、制作岗位的人员应具有相关职业经验。

7.3.5 宜鼓励党员、学生、低龄健康老人等社会群体参与助餐配餐志愿服务。

7.3.6 送餐人员应佩戴统一的送餐标识，送餐上门时应出示并表明身份。送餐人员宜保持稳定，不宜随意更换。

7.4 邻里互助

7.4.1 邻里互助服务员应持有有效的健康证明，与服务对象的比例宜不低于 1:10。

7.4.2 邻里互助服务员制作餐食，应符合 DB4401/T 82—2020 中 8.4.4 的规定。

7.4.3 邻里互助服务员应在制餐当日到市场采购新鲜食材，亲自加工制作。

7.4.4 对给老年人使用的分装保温设备应作好标识，做到专人使用，并在每次使用前进行热消毒。

7.4.5 邻里互助服务员应在全部菜品制作完成后用保温设备分装给每一位订餐老年人，在 1h 内送餐上门，并经老年人确认。

7.4.6 配送应当符合 GB 31654—2021 中第 8 章的规定，根据食品特点选择适宜的配送工具，必要时配备保温、冷藏等设施。食品配送过程中的温度等条件应当符合食品安全要求。

7.5 服务流程

7.5.1 老年人通过市为老服务综合信息平台申请，就近选择长者饭堂。线上申请存在困难的老年人可以由镇人民政府（街道办事处）、长者饭堂运营机构协助办理。

7.5.2 经区民政部门、镇人民政府（街道办事处）审核通过后，老年人宜与长者饭堂运营机构签订服务协议（见附录 D），并应使用社会保障卡（老年人优待卡）刷卡就餐。有条件的长者饭堂也可采用人脸识别、指纹识别等生物识别技术进行身份认证后就餐。服务申请流程按附录 F 执行。

7.6 服务质量

7.6.1 制餐

7.6.1.1 老年人餐食菜谱应符合以下要求：

- a) 根据中国居民平衡膳食宝塔原则、老年人的身体特点及时令变化，充分考虑老年人的饮食习惯，制定荤素搭配、营养丰富、合理均衡的食谱，每周或每月定期更新菜谱；
- b) 菜品应多样化，每餐可供选择的套餐应有 2 种及以上，套餐应为两荤一素一汤；菜品原料主要以新鲜蔬果、肉类、水产类、蛋类、奶类、豆类及其制品为主，做到荤素搭配、粗细搭配、干稀搭配；
- c) 宜结合季节、气候特点，为老年人提供品种多样的各式汤品。

7.6.1.2 烹饪膳食应符合以下要求：

- d) 宜清淡，少盐、糖、油、酱油，烹调方式尽量使用蒸、煮、炖、烩、焖、烧等，少用煎、炸、烙、烤、爆炒、熏等烹饪方法，不宜用凉拌方式；
- e) 餐食宜烹煮至细软、易消化。如：主食选择米面杂粮杂豆薯类，制成软饭稠粥，细软面食等；肉类食物根据需要做成肉丝、肉丁、肉糜等进行烹饪；鱼类选择少刺或无刺的部位做成鱼片、鱼丸、鱼羹等；蔬菜选择新嫩蔬菜，可切成小块或制成馅料，先洗后切，适当延长烹调时间。

7.6.1.3 制餐应严格遵循 GB 31654—2021、《餐饮服务食品安全操作规范》的相关规定。

7.6.1.4 宜采用“明厨亮灶”方式，公开食品加工制作过程。

7.6.1.5 I 类长者饭堂服务开展前应对服务对象进行评估，并根据老年人的意愿和需要，在营养师或专业人员指导下提供个性化餐食。应为患有慢性病（高血压、糖尿病、痛风等）的老年人提供特殊膳食。宜为具有咀嚼和吞咽功能障碍的老年人提供软食、半流食、糊状食物。

7.6.2 集中就餐

- 7.6.2.1 餐具应每餐消毒，并符合 GB 14934 的规定。
- 7.6.2.2 分餐时工作人员应佩戴口罩、手套及厨帽。
- 7.6.2.3 应及时清理地面脏污，保持地面清洁、干爽，随时保持桌椅等物具清洁。
- 7.6.2.4 应在公布的就餐时间前备好餐食并采取保温措施，筷子、汤勺等用餐工具摆放于显著位置。
- 7.6.2.5 应给行走不便的老年人摆碗筷、端饭菜，并搀扶他们到餐桌前用餐。
- 7.6.2.6 应给患有上肢功能障碍的老年人提供各种辅助餐具，协助用餐。
- 7.6.2.7 应给有视力障碍的老年人提供用餐方便的食物，食物摆放位置要固定，并按其喜欢程度将食物按顺时针或逆时针方向摆放，方便其用手触摸确认。
- 7.6.2.8 应安排服务人员维持就餐秩序，及时为有需要的老年人提供帮助。

7.6.3 餐饮配送

应按照 GB 31621、GB 31654—2021、SB/T 10857 和《餐饮服务食品安全操作规范》中 8.3 规定进行餐饮配送。

7.6.4 上门送餐

- 7.6.4.1 应按照 GB 31654—2021 第 8 章、《餐饮服务食品安全操作规范》中 8.3.4 规定进行送餐，并符合 DB4401/T 82—2020 中 8.4.3 的规定。
- 7.6.4.2 宜购置可重复使用餐具，每次使用前后应进行消毒。
- 7.6.4.3 送餐人员应在预约时间内及时上门送餐。
- 7.6.4.4 送餐人员应提醒老年人当餐用完，不得将饭菜留至下一顿食用。

7.6.5 协助进餐

应符合 DB4401/T 82—2020 中 8.3.5 的规定。

7.6.6 上门做餐

应符合 DB4401/T 82—2020 中 8.4.4 的规定。

8 风险防控

8.1 食品安全风险防控

- 8.1.1 食品安全管理应符合 GB 31654—2021 第 13 条、《餐饮服务食品安全操作规范》中食品安全管理的规定。
- 8.1.2 助餐配餐服务机构应制定食品安全事故处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除食品安全事故隐患。宜投保食品安全责任保险。
- 8.1.3 供餐单位应进行食品留样，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，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 h 以上。每个品种的留样量应能满足检验检测需要，且不少于 125g。
- 8.1.4 助餐服务过程中出现疑似食物中毒等食品安全事故，助餐配餐服务机构应：
 - a) 立即拨打急救电话，有条件的应立即实施紧急救治；
 - b) 立即封存导致或者可能导致食品安全事故的食品及其原料、工具及用具、设备设施和现场，在 2h 内向所在地区级以上食品安全监督管理部门和卫生部门报告，按照相关监管部门的要求采取控制措施，并配合食品安全监督管理部门进行食品安全事故调查处理。

8.2 突发事件风险防控

- 8.2.1 助餐配餐服务机构宜投保公众责任险。
- 8.2.2 助餐配餐服务机构应制定突发事件应急预案。
- 8.2.3 长者饭堂应配置急救药箱，内置常见急救药品，并及时清理过期药品。
- 8.2.4 工作人员应定期进行培训，掌握老年人常见急性病的急救知识和技能以及应对老年人特殊情况如噎食、呛咳、中毒、低血糖、烫伤等突发事件的技能。
- 8.2.5 集中就餐过程中出现意外伤害事故，应：
 - a) 立即拨打急救电话，有条件的，宜采取适当的急救措施；
 - b) 保护现场，立即报警；
 - c) 根据所投公众责任险保险合同的要求，及时进行保险报案。

9 服务改进

9.1 一般要求

服务改进应符合DB4401/T 82—2020的相关规定。

9.2 收集意见

- 9.2.1 应在显著位置设立意见箱，或将《服务意见收集表》装订成册并放置于显著位置，收集老年人意见，并每周查看，至少每月回应一次。
- 9.2.2 应至少每季度进行一次老年人意见收集活动，主动接受舆论监督、公众监督。

9.3 处理投诉

处理助餐配餐服务相关投诉应参照 GB/T 17242 执行。

附录 A
(规范性)
长者饭堂上墙公示资料清单

长者饭堂上墙公示资料清单应包括以下内容：

- a) 食品经营许可证；
- b) 餐饮服务食品安全等级公示牌；
- c) 食品安全承诺书；
- d) 服务人员健康证；
- e) 工作人员照片及职责分工；
- f) 助餐资助政策；
- g) 服务流程；
- h) 每周菜谱；
- i) 服务收费标准；
- j) 咨询电话及投诉渠道。



DB4401

附 录 B
(规范性)
食品安全承诺书

食品安全承诺书

为进一步做好食品安全管理工作，维护饮食安全，预防食品安全不良事件的发生，特对本长者饭堂食品安全工作郑重承诺如下：

一、严格按照《食品安全法》的规定，认真履行食品安全“第一责任人”义务，对本单位食品安全负责全责。

二、依法建立健全食品安全管理组织，设立专职（兼职）食品安全管理员；制定和完善各环节食品安全制度，做到制度上墙，要求从业人员熟知并严格执行，经常开展自律性检查。

三、依法建立并执行从业人员健康检查制度和健康档案制度，杜绝患有《食品安全法》规定不得从事接触直接入口食品工作的疾病的从业人员从事接触直接入口食品工作。

四、依法组织职工参加食品安全培训，建立培训档案。坚决不使用不合格食品（原料）或有毒有害物质加工食品、不超范围、超剂量滥用食品添加剂。

五、依法设置与食品供应方式和品种相适应的粗加工、切配、烹饪、点心制作、餐用具清洗消毒、备餐等加工操作场所，以及食品贮存、更衣等场所。保持加工经营场所内外环境整洁，完善五防措施。

六、依法定期维护食品加工、贮存、陈列等设施、设备定期清洗、校验保温设施及冷藏、冷冻设施。

七、依法建立健全食品原料进货检查验收和索证索票制度，认真查验供货商的经营资格、产品合格证明、产品标识和食品及原料质量是否符合法定要求，严把食品原料进货质量关。

八、建立健全安全食品、原料进货台帐制度，如实记录、保存食品原料、食品添加剂、食品相关产品的各种信息和数据，保证本单位食品、原料购进的可追溯性，从源头上防范和控制食品安全风险。

九、建立健全并落实食品安全的日常管理措施，及时发现食品原料的质量安全隐患，不销售不符合法定要求的食品、过期食品、变质食品和存在安全隐患的食品。发现问题食品立即停止加工、销售并及时向市场监督管理部门报告。

十、自觉制作公示监督举报电话。自觉接受食品安全职能部门监督检查，提高服务质量，规范经营行为；积极配合市场监督管理部门开展量化分级管理，并定期公示量化分级结果；提高管理水平，努力营造食品安全环境。

承诺单位（公司）：

负责人：

联系电话：

年 月 日

附 录 C
(资料性)
长者饭堂设施设备一览表

长者饭堂设施设备一览表见表C.1。

表 C.1 长者饭堂设施设备一览表

功能区	基本设备
制餐区	按照国家和地方的食品安全相关规定执行。
就餐区	洗手池 空调机 餐桌椅 餐巾纸 餐具（包括饭碗、筷子、勺子、小碟子、水杯） 挂墙时钟 有盖垃圾桶 饮用水供应设备 电话机 紧急呼叫器 供上肢重度残疾人、失明残疾人使用的辅助餐具
配餐区	洗手池（员工专用） 电冰箱 微波炉 厨具（包括碗碟、勺子、筷子等） 清洁用品（包括洗碗布、围裙、手套、袖套、口罩等） 出餐用的不锈钢手推车 挂墙时钟 有盖垃圾桶

附 录 D
(资料性)
广州市长者饭堂助(供)餐服务协议

用餐人(甲方): (用餐老年人的姓名,身份证号,住址,电话)

供餐人(乙方): (长者饭堂名称、地址、电话)

甲、乙双方本着平等互利、乙方合理让利的原则,根据《中华人民共和国合同法》、《广州市老年人助餐配餐服务管理办法》等法律及政策的规定,经友好协商,就乙方向甲方提供助餐服务事宜,达成一致,订立本协议,以资双方共同遵守。

第一条 服务提供期间: ____年__月__日至____年__月__日。

服务提供地点:

第二条 助餐(用餐)方式

1. 集中就餐、堂食()、领餐外带()、送餐上门() ;
2. 甲方应采取以下第____项方式预约助餐(用餐):
 - (1) 无须预约
 - (2) 就餐无须预约,送餐应提前 2h 预约
 - (3) 甲方应至少提前一天向乙方提出预约,确定是否用餐及用餐方式
 - (4) 其他方式: _____
3. 若甲方需取消预约,应按以下第____项方式通过有效方式取消:
 - (1) 无需取消
 - (2) 当天预约的送餐,在当天 10:00 前可取消
 - (3) 应当在预约就餐或送餐前一天下午 17:00 前取消
 - (4) 其他方式: _____

第三条 乙方提供助餐服务的内容及标准

1. 乙方为甲方提供助餐服务的时间包括以下第____项:
 - (1) 工作日(周一至周五)
 - (2) 双休日
 - (3) 法定节假日

遇法定节假日无法供餐的,乙方应提前一周以公告或电话方式通知甲方。

2. 乙方可为甲方提供的助餐服务有以下第____项:
 - (1) 早餐 _____
 - (2) 午餐 _____
 - (3) 晚餐 _____

3. 乙方按下列第_____方式第种方式提供供餐服务。

(1) 为甲方提供个性化供餐服务，甲方身体疾病状况及食物禁忌如本协议第六条所示，乙方提供服务时应考虑到甲方身体疾病状况及食物禁忌。

(2) 非个性化供餐服务。

4. 乙方提供助餐服务，应符合《广州市老年人助餐配餐服务管理办法》、广州市《居家社区养老 助餐配餐服务规范》等政策要求。

第四条 供餐（用餐）时间

乙方为甲方供餐（就餐及送餐）的时间段如下：

(1) 早餐：_____

(2) 午餐：_____

(3) 晚餐：_____

第五条 收费标准及结算方式

1. 甲方在乙方长者饭堂用餐或接受送餐，应通过刷市民卡（社保卡）、刷脸、其他（请写明）方式支付餐费；

2. 甲方向乙方支付餐费的金额为_____元/餐，该金额包括广州市政府部门给予甲方的就餐补贴。甲方消费金额超过餐费标准的，应向乙方据实支付、结算。

3. 若甲方要求乙方送餐，甲方应向乙方支付送餐费_____元/餐，该金额包括广州市政府部门给予甲方的送餐补贴。

第六条 服务对象信息登记

老年人基础疾病登记表

疾病名称	是(√) 否(×)	食物禁忌 (如清真、素食、食物过敏等)
糖尿病		
痛风及高尿酸血症		
心脑血管疾病		
肾脏疾病		
慢性阻塞性肺气肿		
恶性肿瘤		
其他		

甲方紧急联系人：

姓名：_____ 手机号码：_____

与甲方关系：_____

第七条 双方的其他权利与义务

1. 甲方的权利与义务

- (1) 甲方有权对乙方食品安全、饭菜的质量和数量、其他服务质量等提出要求和建议；
- (2) 甲方有维护就餐秩序，遵守餐厅规章制度并尊重乙方工作人员的义务；
- (3) 对乙方提供的服务不满意时，甲方有权解除本合同；
- (4) 甲方以领餐外带、上门送餐方式获得助餐服务时，应当在收到餐食后 2h 内食用，不得将饭菜留至下一顿食用；因下一顿食用导致自身或他人损害的，甲方自行承担责任。

2. 乙方的权利与义务

- (1) 按本合同约定向甲方保质保量提供助餐服务。
- (2) 乙方必须严格执行《食品卫生法》等法律法规和食品安全国家标准和地方标准，符合《广州市老年人助餐配餐服务管理办法》、广州市《居家社区养老 助餐配餐服务规范》等政策要求和服务标准。
- (3) 有权拒绝为患有严重传染病的老年人提供服务。
- (4) 乙方必须按合同约定时间准时提供服务，开餐时间如有变动应事先通知乙方。
- (5) 乙方提供送餐服务时，送餐员应及时将饭菜送至甲方手中，并提醒甲方及时食用，不得将饭菜留至下一顿食用。
- (6) 甲方在长者饭堂就餐过程中突发疾病或其他意外情况，乙方应当及时提供帮助、拨打 120，并在第一时间通知甲方紧急联系人。

第八条、法律责任

1. 甲方因故需要取消预约就餐或送餐，应符合本合同第一条第 3 款所约定的时间要求，甲方未能在所约定的时间提出取消预约，属于违约，因此导致乙方实际损失的，甲方仍应支付一半的餐费，若乙方已经实际送餐上门的，甲方还应全额支付送餐费。甲方在一个月内违约超过 4 次及以上的，乙方有权暂停向甲方供餐一个月，并书面告知甲方。

2. 因乙方提供的餐食有变质等情形时，应当根据甲方要求及时更换，不能更换或甲方不同意更换而要求费用时，乙方应退还相应餐费、送餐费。

3. 乙方因违反我国食品安全法及相关法律法规、国家标准、地方标准，导致甲方人身损害的，应依法向甲方承担损害赔偿责任；但因甲方自身原因造成自身或他人损害的，乙方不承担赔偿责任。

第九条、其他

1. 因本合同发生争议时，双方应友好协商解决，协商不成时，可由第三方调解；调解不成时，双方均有权向长者饭堂所在地有管辖权的法院起诉。

2. 本合同未尽事宜，经双方协商一致后，可另行签订补充协议。

3. 本合同一式两份，自双方签字、盖章之日起生效；本协议双方各持一份，具同等法律效力。

甲方签字：

乙方名称（公章）：

甲方代理人签字：

签约代表：

年 月 日

年 月 日

附 录 E

(规范性)

广州市老年人助餐配餐服务（邻里互助模式）三方协议

用餐人（甲方）：（姓名，身份证号，住址、电话）

供餐人（乙方）：（邻里互助服务员姓名、身份证号、住所地、电话）

街镇居家社区养老服务机构（丙方）：（名称，地址，电话）

在暂不具备建立长者饭堂条件的农村地区，为使老年人享受广州市老年人助餐配餐服务，本着自愿自觉、就近就便、互助互利的原则，根据《中华人民共和国合同法》、《广州市居家社区养老服务管理办法》《广州市老年人助餐配餐服务管理办法》等法律及政策的规定，经友好协商，就乙方向甲方提供助餐服务事宜，订立本协议，以资三方共同遵守。丙方负责对采用邻里互助模式的助餐配餐服务及乙方进行指导和监管。

第一条 服务提供期间：____年____月____日至____年____月____日。

服务提供地点：_____

第二条 助餐（用餐）方式

1. 集中就餐、堂食（）、领餐外带（）、送餐上门（）；
2. 甲方应采取以下第____项方式预约助餐（用餐）：
 - (1) 无须预约
 - (2) 就餐无须预约，送餐应提前 2h 预约
 - (3) 甲方应至少提前一天向乙方或丙方提出预约，确定是否用餐及用餐方式
 - (4) 其他方式：_____
3. 若甲方需取消预约，应按以下第____项方式通过有效方式取消：
 - (1) 无需取消
 - (2) 当天预约的送餐，在当天 10:00 前可取消
 - (3) 应当在预约就餐或送餐前一天下午 17:00 前取消
 - (4) 其他方式：_____

第三条 乙方提供助餐服务的内容及标准

1. 乙方为甲方提供助餐服务的时间包括以下第____项：

- (1) 工作日（周一至周五）
- (2) 双休日
- (3) 法定节假日

遇法定节假日无法供餐的，乙方应提前至少 3 天以公告或电话方式通知甲方和丙方，并协助丙方解决甲方就餐问题。

2. 乙方可为甲方提供的助餐服务有以下第____项：

- (1) 早餐 _____
- (2) 午餐 _____
- (3) 晚餐 _____

3. 乙方按下列第_____方式第种方式提供供餐服务。

(1) 为甲方提供个性化供餐服务，甲方身体疾病状况及食物禁忌如本协议第六条所示，乙方提供服务时应考虑到甲方身体疾病状况及食物禁忌。

(2) 非个性化供餐服务。

4. 乙方提供助餐服务，应符合《广州市老年人助餐配餐服务管理办法》、广州市《居家社区养老 助餐配餐服务规范》等政策要求。

第四条 供餐（用餐）时间

乙方为甲方供餐（就餐及送餐）的时间段如下：

- (1) 早餐： _____
- (2) 午餐： _____
- (3) 晚餐： _____

第五条 收费标准及结算方式

1. 甲方接受助餐配餐服务，应通过刷市民卡（社保卡）、刷脸、其他（请写明）方式向丙方支付餐费；甲方向丙方支付餐费的金额为_____元/餐，该金额包括广州市政府部门给予甲方的就餐补贴。甲方消费金额超过餐费标准的，应向丙方据实支付、结算。

2. 丙方应向乙方支付服务费用，服务费用标准为_____，支付方式为_____，支付周期为_____。

3. 若甲方要求乙方送餐，甲方应向乙方支付送餐费_____元/餐，该金额包括广州市政府部门给予甲方的送餐补贴。

甲方、乙方协商的餐费及服务费用不得高于市、区对老年人助餐配餐服务中对餐费标准的相关规定。

第六条 服务对象信息登记

老年人基础疾病登记表

疾病名称	是（√）否（×）	食物禁忌 (如清真、素食、食物过敏等)
糖尿病		
痛风及高尿酸血症		
心脑血管疾病		
肾脏疾病		
慢性阻塞性肺气肿		
恶性肿瘤		
其他		

甲方紧急联系人：

姓名： 手机号码：

与甲方关系：

第七条 双方的其他权利与义务

1. 甲方的权利与义务

- (1) 甲方有权对乙方食品安全、饭菜的质量和数量、其他服务质量等提出要求和建议；
- (2) 甲方作为服务接受方，应知晓并理解助餐配餐服务的申请、评估、审核、撤销等全流程要求，遇到困难时可向丙方反映、求助；对乙方提供的服务不满意时，有权要求丙方更换邻里互助服务员；
- (3) 甲方有遵守丙方规章制度并尊重乙方的义务；
- (4) 甲方应如实、及时告知乙方、丙方自身的饮食喜好、基础疾病、饮食禁忌等有关餐食要求。乙方如有传染性疾病需如实告知乙方、丙方，自备专用餐具，与其他餐具、厨具分开清洗。如因甲方未向乙方、丙方告知自身传染性疾病情况而导致乙方或其他共同用餐人感染的，后果由甲方承担。
- (5) 甲方以领餐外带、上门送餐、上门制餐方式获得助餐服务时，应当在收到餐食后 2h 内食用，不得将饭菜留至下一顿食用；因下一顿食用导致自身或他人损害的，甲方自行承担 responsibility。

2. 乙方的权利与义务

- (1) 与丙方签署劳动或劳务协议，定期足额获得服务费用；
- (2) 有权拒绝为患有严重传染病的甲方提供服务；如果愿继续提供助餐服务，需自行做好防护措施。如甲方已告知自身传染性疾病情况，由于乙方防护不到位导致自身或其他共同用餐人感染的，后果由乙方承担；
- (3) 按本合同约定向甲方提供助餐服务，提供的服务符合《广州市老年人助餐配餐服务管理办法》、广州市《居家社区养老 助餐配餐服务规范》等政策要求和服务标准；
- (4) 严格遵守食品安全法律法规，建立健全严格的食品安全管理制度，确保所提供的食品符合国家食品安全标准；
- (5) 在提供服务前向丙方提供健康证或者包括健康证检查项目在内的体检报告；签署《食品安全承诺书》；接受丙方的岗前培训、业务指导、技能培训和日常监管；
- (6) 提供送餐服务时应在 0.5h 内将饭菜送至甲方手中，食物温度不低于 60 度，并提醒甲方及时食用，不得将饭菜留至下一顿食用；
- (7) 甲方在就餐过程中突发疾病或其他意外情况，乙方应当及时提供帮助、拨打 120，并在第一时间通知甲方紧急联系人和丙方。

3. 丙方的权利与义务

- (1) 按本合同约定及我市助餐配餐服务相关法律法规、政策要求，指导、监督乙方向甲方提供助餐服务。
- (2) 与乙方签订劳务或劳动协议，确保乙方在服务过程中的人身安全。
- (3) 及时、足额向乙方支付服务费用。
- (4) 及时处理甲乙双方因助餐配餐服务而产生的问题、纠纷，必要时为甲方更换服务员，保障双方合法权益。

(5) 对乙方开展的服务进行岗前培训、日常监管、业务指导，对餐食质量进行不定期抽查和满意度调查；及时发现、支出乙方服务中出现的问题和不足，并要求乙方限期整改。如乙方不整改或达不到服务标准的，应及时更换服务员。

第八条、法律责任

1. 甲方因故需要取消预约就餐或送餐，应符合本合同第一条第3款所约定的时间要求，甲方未能在所约定的时间提出取消预约，属于违约，因此导致乙方实际损失的，甲方仍应支付一半的餐费，若乙方已经实际送餐上门的，甲方还应全额支付送餐费。甲方在一个月内违约超过4次及以上的，乙方有权暂停向甲方供餐一个月，并书面告知甲方。

2. 因乙方提供的餐食有变质等情形时，应当根据甲方要求及时更换，不能更换或乙方不同意更换而要求费用时，丙方应退还相应餐费、送餐费。

3. 乙方因违反我国食品安全法及相关法律法规、国家标准、地方标准，导致甲方人身损害的，应依法承担损害赔偿责任；但因甲方自身原因造成自身或他人损害的，乙方不承担赔偿责任。

4. 丙方发现甲、乙方在服务的提供和接受过程中有任何弄虚作假行为时，有权终止本服务协议，并追回已发补贴。

第九条、其他

1. 因本合同发生争议时，三方应友好协商解决，协商不成时，可由第三方调解；调解不成时，三方均有权向长者饭堂所在地有管辖权的法院起诉。

2. 本合同未尽事宜，经三方协商一致后，可另行签订补充协议。

3. 本合同一式三份，自三方签字、盖章之日起生效；本协议三方各持一份，具同等法律效力。

甲方签字：

乙方签字：

甲方代理人签字：

年 月 日

年 月 日

丙方名称（公章）：

签约代表：

年 月 日

附录 F
(规范性)
助餐配餐服务申请流程

助餐配餐服务申请流程图见F.1。

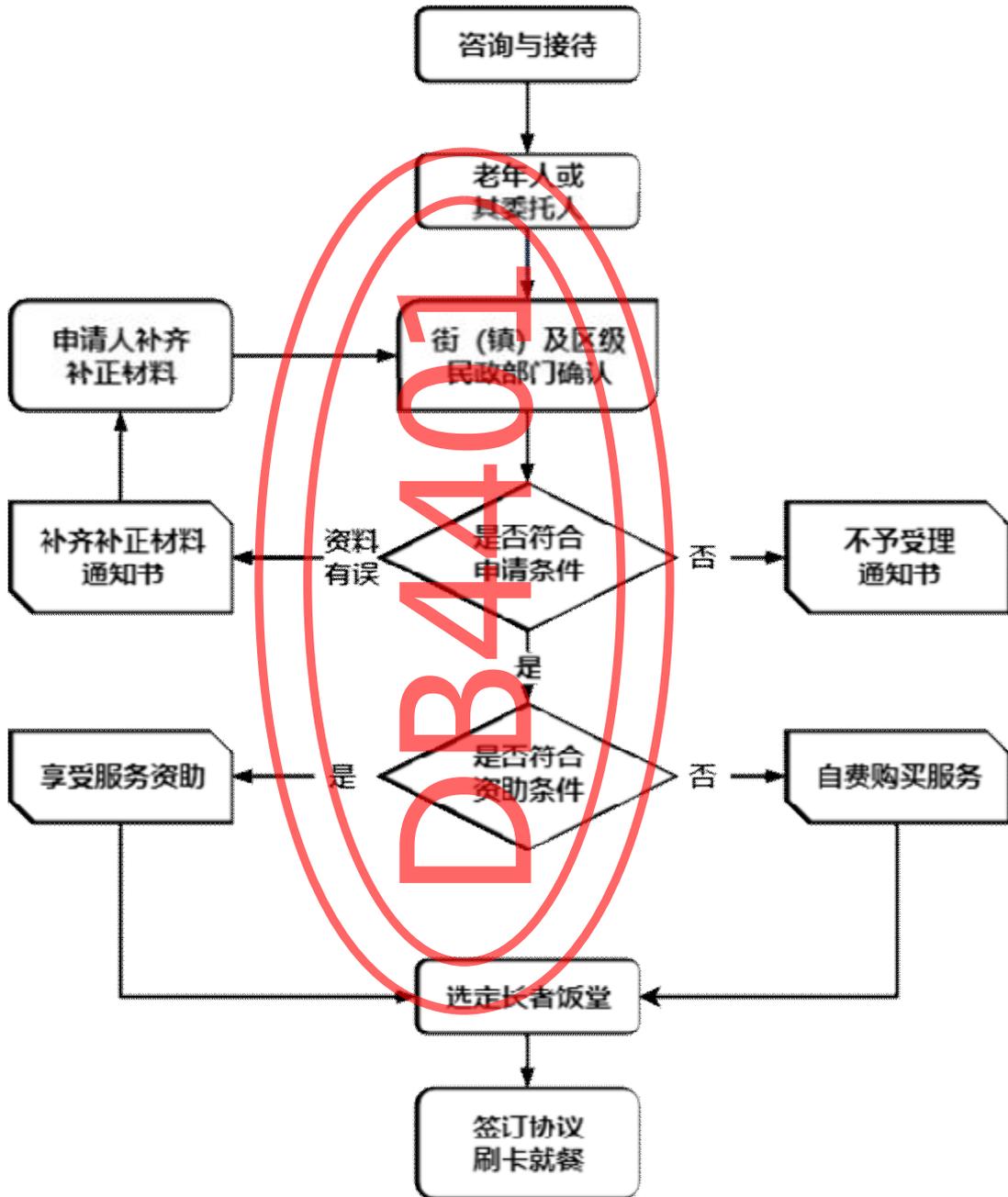


图 F.1

参 考 文 献

- [1] 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公告(2018)第12号]
- [2] 广州市民政局 广州市财政局 广州市市场监督管理局关于印发广州市老年人助餐配餐服务管理办法的通知[穗民规字(2020)15号]
- [3] 广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法的通知[穗府办规(2022)13号]
-