



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 069—2021

居家养老服务认证要求 膳食服务

Elderly care service in-home certification requirements—Dietary service

2021-11-04 发布

2022-01-01 实施

国家认证认可监督管理委员会 发布

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。

本文件由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：中标合信(北京)认证有限公司、中国老年学和老年医学学会营养食品分会、合肥市泛美餐饮管理有限公司、泰康之家(北京)投资有限公司、中国老龄产业协会标准化与评价委员会、农业农村部规划设计研究院、北京市营养源研究所、合肥市蜀山区佰家伴居家养老服务中心、国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心、中国老龄事业发展基金会、北京中科标准科技集团有限公司。

本文件主要起草人：李可伟、刘丽珍、朱玉、马晓侗、张雯雯、牛锋、纪琼骁、付萍、赵秋丽、何梅、蒋洁、杨泽慧、翟雅男、郑深、丁厚俊、尹杰、王志民、王丹、徐鹤桐。

引 言

我国人口老龄化不断提速,养老服务已经成为老龄化社会的基础性公共服务。构建科学合理的养老服务标准体系,是维护老年人合法权益、推动建立全国统一的养老服务质量标准 and 评价体系的重要基础。《民政部 国家标准委关于印发〈养老服务标准体系建设指南〉的通知》指出,按照我国养老服务体系构成,养老服务形式分为居家养老、社区养老、机构养老 3 类。围绕养老服务业的发展需求,对养老服务标准体系中行业急需、空缺的标准,通过动员社会力量等多种方式加快研制,尽快填补行业空白。

围绕居家养老服务领域标准化、规范化发展需求,探索建立居家养老服务认证标准,构建相应的认证标准和第三方认证制度体系,是推进居家养老服务健康规范发展的重要手段。引入第三方合格评定机制,借助认证认可手段,有助于引导和推动养老服务产业发展、提升养老机构服务能力和水平、支撑政府管理职能、提升客户和社会公众满意度。

居家养老服务凭借其本身的优势逐步成为社会养老的主要形式,而膳食服务在养老服务系统中占有重要的位置,对保持老年人身体健康发挥着重要作用。越来越多的老年人都需要居家养老服务机构提供集中就餐、送餐、助餐等服务。因此,针对膳食服务建立有效的评价标准,对于保证老年人的进食及人身健康安全具有重要意义。

居家养老服务认证要求 膳食服务

1 范围

本文件规定了居家养老膳食服务的评价内容、评价方法和认证结果。

本文件适用于第三方机构对居家养老膳食服务的认证或评价活动,也适用于居家养老膳食服务提供者的自我评价。其他相关方对居家养老膳食服务的评价可参考执行。

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/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

RB/T 068—2021 居家养老服务认证要求 通则

RB/T 303—2016 养老服务认证技术导则

SB/T 10426 餐饮企业经营规范

SB/T 10474 餐饮业营养配餐技术要求

市场监督管理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 年第 12 号)

3 术语和定义

RB/T 068—2021 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

膳食服务 Dietary service

根据老年人的需求,由居家养老服务提供者所提供的营养配餐、集中就餐、送餐和入户助餐的服务。

4 评价内容

4.1 基本要求

4.1.1 RB/T 068—2021 中第 4 章的所有条款适用于本文件。

4.1.2 居家养老膳食服务提供者应具备以下基本要求:

- a) 具备食品经营许可证,实施的服务符合经营许可范围;
- b) 膳食服务人员持有健康证;
- c) 符合食品安全法律法规及操作规范,包括但不限于相应的服务场所、设施设备、餐(饮)具的卫生要求、从业人员的卫生要求、用水要求、洗涤剂、消毒剂要求等;
- d) 膳食场所设施环境执行行业行政主管部门有关餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范。

4.2 能力评价

4.2.1 组织管理

4.2.1.1 组织管理应满足 RB/T 068—2021 中 5.1.1 的要求。

4.2.1.2 组织管理评价应包括但不限于以下内容：

- a) 从业人员健康和培训管理制度；
- b) 加工/经营场所(适用时)及设施设备清洁、消毒和维修保养制度；
- c) 食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证索票、进货查验和台账记录制度；
- d) 关键环节操作规程；
- e) 过期、腐败、变质食品销毁制度；
- f) 营养配膳管理制度；
- g) 食品留样制度；
- h) 食品安全管理检查考核制度；
- i) 食品库房管理制度；
- j) 餐厨废弃物处置管理制度；
- k) 食品安全突发事件应急处置方案；
- l) 投诉受理制度以及食品药品监管部门规定的其他制度等。

4.2.2 设施设备、用品、环境

4.2.2.1 设施设备、用品、环境应符合 RB/T 068—2021 中 5.1.2 的要求。

4.2.2.2 设施设备、用品、环境应符合 GB/T 27306、SB/T 10426、SB/T 10474 中有关设施设备、用品、环境的要求。

4.2.2.3 对营养配餐设施设备的评价,包括但不限于：

- a) 配餐所需营养宜使用专用营养配餐软件；
- b) 提供的餐食标示营养标签；
- c) 应配备生鲜食品农药残留量、致病菌快速检测设备。

4.2.2.4 对集中就餐设施的评价,包括但不限于：

- a) 符合建设、安全、环保要求,且通风透光良好；
- b) 配置符合老年人特点的无障碍且安全质量性能符合国家相应标准的设施设备；
- c) 配置满足不同老年人需求的特殊通道及餐座椅；
- d) 配备与服务项目相适应的相关设备设施；
- e) 配置急救药箱,且存放于显眼易取处。

4.2.2.5 对送餐设施的评价,包括但不限于。

- a) 应使用保障食品安全的餐食包装用品；
- b) 冷/热链配送设备设施应满足功能需要,并确保功能正常；
- c) 送餐工具应保持清洁卫生且符合老年人需求,做到每餐消毒。

4.2.3 人力资源

4.2.3.1 人力资源应符合 RB/T 068—2021 中 5.1.3 的要求。

4.2.3.2 对从业人员的相关要求及相应的制度文件的评价,包括但不限于：

- a) 从业人员健康管理；
- b) 个人卫生；

- c) 工作服管理；
- d) 人员培训；
- e) 制度实施情况；
- f) 记录文档。

4.2.3.3 对负责食品安全管理的人员的评价,包括但不限于:

- a) 持有有效培训合格证明；
- b) 具有2年以上餐饮服务食品安全工作经历；
- c) 符合食品药品监督管理部门规定的其他条件。

4.2.3.4 对组织服务人员的健康状况的评价,方式包括但不限于定期体检。

4.2.3.5 对从事餐食加工制作岗位的服务人员的评价,包括但不限于厨师专业资格或相关职业经验。

4.2.3.6 对从事营养配餐、菜谱设计的服务人员的评价,包括但不限于专/兼职营养师专业资格。

4.2.3.7 餐饮服务机构按照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严格执行,以减少食品安全隐患的产生。

4.2.4 信息管理

信息管理应符合 RB/T 068—2021 中 5.1.4 的要求。

4.2.5 安全保障

4.2.5.1 安全保障应符合 RB/T 068—2021 中 5.1.5 的要求。

4.2.5.2 应对居家养老膳食服务提供者的安全保障体系进行评价,评价依据包括但不限于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。

4.2.6 风险控制

4.2.6.1 风险控制应符合 RB/T 068—2021 中 5.1.6 的要求。

4.2.6.2 应对服务人员处理老年人出现特殊情况技能进行评价,包括但不限于噎食、呛咳、中毒、低血糖、烫伤等突发事件。

4.2.6.3 应对所提供的膳食服务与老年人的需求匹配程度进行评价,包括慢性病等特殊老年人群的膳食需求。

4.3 过程评价

4.3.1 服务准备

4.3.1.1 应对居家养老膳食服务提供者须在公示墙上公示的内容进行评价,包括但不限于服务人员健康证、服务费用及优惠政策、食品安全管理制度、食品安全承诺书、举报电话等内容。

4.3.1.2 对提供的膳食服务内容的评价,包括但不限于是否匹配老年人的身体状况和服务需求。

4.3.1.3 应对所提供的老年人吞咽功能与疾病情况评估服务进行评价,包括但不限于:

- a) 由专业人员对老年人吞咽功能定期进行评估分级并记录；
- b) 为相应吞咽功能级别的老年人选择适宜的餐食类型；
- c) 对老年人进行基础疾病询问登记和慢性病患者情况调查,并有针对性地提供不同类型特殊疾病管理膳食。

4.3.1.4 应对提供的餐食准备服务进行评价,包括但不限于:

- a) 根据老年人的需求提供不同种类且适宜吞咽的餐食；
- b) 老年餐食煮软煮烂、精细加工；

- c) 烹调方式以蒸、煮、炖为主,宜少油少盐,质软、易于咀嚼和吞咽;
- d) 对患有特殊疾病老年人配备相适宜的膳食种类比例。

4.3.2 服务实施

4.3.2.1 应对提供的营养配餐服务进行评价,包括但不限于:

- a) 根据老年人的需求设计食谱,形成营养餐食食谱和标准工艺;
- b) 与老年人确认餐食送达的时间、种类、数量以及注意事项,形成配餐订单;
- c) 按需求给老年人提供营养配餐食谱及配料表,并能够提供原料配送服务;
- d) 按需求提供符合营养和健康需求的原料半成品配送服务,且该原料半成品能在就餐场所经简单加工后供老年人食用;
- e) 按需求提供符合安全卫生、营养和健康需求的餐食成品配送服务,该餐食成品能在就餐场所直接或经简单加热后供老年人食用。

4.3.2.2 应对提供的集中就餐服务进行评价,包括但不限于:

- a) 在醒目处公示膳食服务时间、服务须知等,保持内外环境及餐桌整洁,餐具须每餐消毒1次;
- b) 提前一定时间公布食谱,尊重地域特点、民族、宗教习惯;
- c) 在约定的时间、地点为老年人提供符合要求的餐食并做好保温措施;
- d) 集中就餐场所在营业时间内保证固定的老年人餐位;
- e) 对就餐当天的每餐食品进行留样,每种食品留样量不少于100 g,且留样标本保留48 h;
- f) 老年人排队自主选择菜肴食品,若有不能排队自主选择菜肴食品的老年人,安排服务人员为老年人点餐并送餐到餐桌;
- g) 餐食温度适宜,避免烫伤老年人;
- h) 集中就餐场所安排服务人员巡视,可随时为需要帮助的老年人提供就餐帮助;
- i) 服务人员注意观察老年人用餐情况,发现异常时及时处理,对有呛咳和噎食情况的老年人及时给予协助,并报告管理人员,及时进行吞咽等级评估;
- j) 服务人员及时清理餐桌、收回餐具,并按要求清洗消毒。

4.3.2.3 应对提供的送餐服务进行评价,包括但不限于:

- a) 配送餐车一车一编号并统一标识,及时备案登记;
- b) 送餐过程符合食品安全的要求;
- c) 公布统一的订餐电话或者网络订餐服务方式;
- d) 指定经过培训的专业从事送餐工作的服务人员,不宜随意更换送餐人员;
- e) 送餐服务人员统一着装、佩戴胸卡,凭相对应的《送餐单》送餐;
- f) 接到送餐服务任务后,送餐人员应在规定时间内到达,并请接收者在《送餐单》上签名确认;
- g) 送餐人员的个人卫生清洁、整洁;
- h) 配送食品的容器安全、清洁、无害,且餐具和包装材料不得与食品直接接触,确保送餐过程食品不受污染,禁止重复使用一次性餐具;
- i) 送餐服务完成后及时将签名确认后的《送餐单》备案;
- j) 若客户需要取消订单或退餐时,按照合同约定处理并做好记录。

4.3.2.4 应对提供的膳食服务质量进行评价,包括但不限于:

- a) 为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食,达到每日食物及营养素的目标量;
- b) 食谱计划按周更新,菜品品种、数量及价格满足老年人的实际需求;
- c) 根据营养学和卫生学要求、老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定食谱计划;
- d) 老年人餐食食谱应多样化,以新鲜蔬菜为主,适当含有肉类及内脏、大豆及其大豆制品,做到荤素搭配、粗细粮搭配、颜色搭配及营养搭配,且营养配餐应能满足老年人能量需求,适当增加总

蛋白及优质蛋白供应量,全谷类食物应占主食 1/3 左右;

- e) 入户膳食应正确掌握老年人进食体位和摆放位置,根据老年人实际情况准备相适应的餐具;
- f) 入户送餐应及时,餐盒保温、保鲜、密闭,使用保温、保鲜的设备及运输工具,保证及时、准确、安全地将餐食送达。

4.3.2.5 应按 RB/T 068—2021 中 5.2.2.5 的要求,对服务补救情况进行评价。

4.3.3 服务改进

应对居家养老膳食服务提供者的服务改进措施及改进结果进行评价,包括但不限于:

- a) 餐食质量和服务质量;
- b) 集中就餐的就餐环境、设施设备、加工制作、分餐服务、餐具清洁与消毒等;
- c) 餐食营养搭配质量;
- d) 送餐服务质量,包括送餐时间、送餐器具车辆、餐盒回收与清洗消毒、餐食温度等。

4.4 绩效评价

绩效评价应满足 RB/T 068—2021 中 5.3 的要求。

5 评价方法

5.1 膳食服务认证模式、评价方法应按 RB/T 068—2021 中 6.1、6.2 执行。

5.2 本文件中一级指标和二级指标的权重应按 RB/T 303—2016 中附录 A 确定。居家养老膳食服务认证一级和二级指标权重见附录 A。

6 认证结果

6.1 认证结果应按 RB/T 068—2021 中 7.1 执行。

6.2 居家养老膳食服务单项指标最低得分不低于 60 分。

附录 A

(规范性)

居家养老膳食服务认证指标权重

表 A.1 给出了居家养老膳食服务认证指标权重值。

表 A.1 居家养老膳食服务认证指标权重

一级指标	权重	二级指标	权重
服务提供能力	0.25	组织管理	0.16
		专业服务能力	0.10
		设施环境	0.20
		人力资源	0.20
		资金保障	0.06
		安全保障	0.16
		风险控制	0.12
服务过程控制	0.40	服务准备	0.35
		服务实施	0.45
		服务改进	0.20
服务绩效	0.35	品牌效益	0.70
		经济社会效益	0.30
注：每项一级指标、二级指标分值均为 100 分。			

中华人民共和国认证认可
行 业 标 准
居家养老服务认证要求 膳食服务
RB/T 069—2021

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 20 千字
2022年2月第一版 2022年2月第一次印刷

*

书号: 155066·2-36497 定价 20.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



RB/T 069—2021

