

# SZSD

## 数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD 0067—2024

### 智慧社区 老年人智能助餐场景设计指南

Smart community—Design guidelines for smart meal assistance service for the elderly

2024-04-15 发布

2024-06-01 实施

山东省大数据局 发 布



目 次

前言 ..... II

引言 ..... III

1 范围 ..... 4

2 规范性引用文件 ..... 4

3 术语和定义 ..... 4

4 总则 ..... 4

    4.1 服务机构 ..... 4

    4.2 服务人员 ..... 4

5 助餐服务模式 ..... 5

    5.1 老年食堂 ..... 5

    5.2 老年助餐点 ..... 5

    5.3 老年助餐服务站 ..... 5

    5.4 其他服务模式 ..... 5

6 助餐服务要素 ..... 5

    6.1 概述 ..... 5

    6.2 制餐服务 ..... 5

    6.3 就餐服务 ..... 6

    6.4 送餐服务 ..... 6

7 助餐服务保障 ..... 7

    7.1 服务评价 ..... 7

    7.2 服务监督 ..... 7

    7.3 服务投诉 ..... 7

参考文献 ..... 8

## 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。

本文件由山东省大数据局提出并归口。

本文件起草单位：山东省大数据局、山东省大数据中心、聊城大学、乳山市大数据中心、山东环球软件股份有限公司、阳谷县人民政府办公室。

本文件主要起草人：石俊龙、张宗正、崔光磊、王长强、徐亚雄、贾仰理、张振领、郑奇、郑策、张菡文、解文静、张淼、冯希坤、孙济生、杨忠辉、陆倩、孙兴善、崔美玲。

## 引 言

发展老年人助餐服务是实施积极应对人口老龄化国家战略的重要内容和重要民生工程,是支持居家社区养老、增进老年人福祉的重要举措。聚焦老年人就餐实际困难,因地制宜、精准施策,充分发挥市场机制作用,积极构建覆盖城乡、布局合理、共建共享的老年人助餐服务网络,推动老年人助餐服务方便可及、经济实惠、安全可靠、持续发展。老年人智能助餐服务对象是智慧社区内有助餐需求的老年人,并优先重点满足特殊困难老年人,即最低生活保障对象、特困人员、最低生活保障边缘家庭成员等低收入人口中的老年人,以及独居、空巢、留守、失能、残疾、高龄、计划生育特殊家庭等老年人。

本文件给出智慧社区中老年人智能助餐的服务模式、服务要素和服务保障等方面的建议,旨在指导全省各类智慧社区实施老年人助餐服务政策,不断提供老年人助餐服务质量和水平。

# 智慧社区 老年人智能助餐场景设计指南

## 1 范围

本文件给出了智慧社区中老年人智能助餐场景在服务模式、服务要素和服务保障等方面的指导和建议。

本文件适用于智慧社区中老年人智能助餐场景的规划和设计。

## 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 17242 投诉处理指南  
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求  
GB/T 29353 养老机构基本规范  
GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范  
GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范  
SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求  
SZSD 0003—2024 智慧社区 术语

## 3 术语和定义

SZSD 0003—2024 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**老年人智能助餐** smart meal-assistance for the elderly

通过智慧化手段，为老年人提供制餐、就餐和送餐服务。

### 3.2

**养老机构** senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

[来源：GB/T 29353—2012，3.1]

## 4 总则

### 4.1 服务机构

为老年人提供智能助餐的服务机构符合GB/T 29353、GB/T 33497及相关部门的要求，服务质量符合GB/T 35796的要求。

### 4.2 服务人员

老年人智能助餐服务人员包括管理人员、营养师、厨师、分餐员、送餐员等，服务人员持有合法身份证件；从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员持有效的健康证明；从事餐食加工、制作岗位的人员取得厨师专业资格证书或具有相关职业经验。鼓励党员、学生等群体参与助餐配餐志愿服务。

## 5 助餐服务模式

### 5.1 老年食堂

依托具备条件的社区食堂、街道综合养老服务中心、社区日间照料中心、社会餐饮企业等场所，或利用存量资源改造设置社区老年食堂，专门为老年人提供助餐服务。

### 5.2 老年助餐点

依托社区综合服务设施、养老服务站等设施，因地制宜设置老年助餐点，宜设置在一楼，方便老年人就餐和取餐。

### 5.3 老年助餐服务站

具有中央厨房且连锁化经营管理的社会餐饮企业，可在其直营连锁店点设立老年人助餐窗口、增加适合老年人的菜品以便老年人就餐。

### 5.4 其他服务模式

宜依据智慧社区特点，灵活解决老年人助餐服务需求，探索其他服务模式，包括但不限于：

- a) 移动型助餐：对暂时无法提供设施资源的社区，可引入依托中央厨房加工、在餐车加热供餐的移动型助餐车，提供老年人助餐服务；
- b) 分散式助餐：采取邻里互助、社区网格等方式为社区内有需求的老年人提供助餐服务。

## 6 助餐服务要素

### 6.1 概述

智慧社区老年人智能助餐服务满足 GB/T 27306 中的有关要求。

### 6.2 制餐服务

#### 6.2.1 食材采购

食材采购满足以下要求：

- a) 通过互联网等渠道获取各原材料种类、产地、特点、价格等信息时，应及时确认货源供应情况，保障货源供应、演示和确认及时；
- b) 宜采购通过商品条码、电子标签等技术手段实现食品安全信息追溯的食品。

#### 6.2.2 食谱制定

食谱制定满足以下要求：

- a) 根据智慧社区综合信息平台上的社区老年人健康信息档案，充分考虑营养、卫生和地域、民族、宗教等饮食习惯和禁忌，制定荤素搭配、营养丰富、合理均衡的助餐食谱；
- b) 通过智慧社区综合信息平台、社区微信公众号、社区公告栏等多种渠道发布助餐食谱；
- c) 宜每周更新食谱。

### 6.2.3 烹饪制作

烹饪制作满足以下要求：

- a) 烹饪前蔬菜应当检测农残，肉类检测瘦肉精和微生物等，熟食应当留样并通过全自动细菌培养监测仪等设备检测微生物、大肠杆菌菌落总数等；
- b) 应采用适合老年人消化特点的烹饪加工方法；
- c) 宜在食品加工制作场所安装摄像设备，通过互联网和视频传输技术，在移动端或就餐场所的显示屏观看餐饮食品加工制作过程，实现明厨亮灶。

## 6.3 就餐服务

### 6.3.1 集中就餐

#### 6.3.1.1 就餐场所

集中就餐服务场所宜满足：

- a) 老年食堂、老年助餐点、老年助餐服务站符合集中就餐服务的有关要求；
- b) 就餐服务场所符合无障碍设计的有关要求；
- c) 可配备自助售货机、自助点餐机等自助设备；
- d) 宜配备植入电子标签的智能餐盘、智慧结算台、智能厨余处理等智能化设备。

#### 6.3.1.2 就餐服务

集中就餐服务宜满足：

- a) 配备专职服务人员协助老年人点餐、取餐、维持秩序，宜安排具备照护技能的服务人员巡视；
- b) 可通过智慧社区综合信息平台等渠道实现订餐服务；
- c) 能够自理的老年人可通过窗口、自助终端、移动端等多种渠道实现点餐下单；
- d) 宜为患有上肢功能障碍等的老年人提供自助餐具，协助用餐；
- e) 宜提供现金、充值卡、扫码、人脸识别等支付方式。

### 6.3.2 居家就餐

居家就餐服务宜满足：

- a) 安排具备照护技能的服务人员协助因身体虚弱或患病而出行不便的老年人就餐，宜通过智慧社区综合信息平台提供就餐预约等；
- b) 宜通过智慧社区综合信息平台实现服务人员的自动分配和服务档案记录。

## 6.4 送餐服务

### 6.4.1 打包服务

食品打包宜满足：

- a) 食品打包符合 SB/T 11070 的有关要求；
- b) 选择清洁、无污染、无异味、符合食品安全相关标准要求且密闭性良好的食品容器、包装材料和餐饮具，确保送餐过程中食品不受污染；
- c) 宜采用可降解材料制成的食品容器、餐饮具、包装材料。

### 6.4.2 取餐服务

取餐服务宜满足：

- a) 可通过智慧社区综合信息平台对送餐服务进行记录，实现取餐可追溯；
- b) 配送冷热食品时宜采用保温措施，如采用冰块、干冰或加热板等；配送高危易腐食品时，冷藏配送，并与热食类食品分开存放；
- c) 配送过程容易引起外观变形等质量问题的食品宜单独存放；
- d) 送餐服务人员取餐时宜采用无接触取餐。

#### 6.4.3 配送服务

配送服务宜满足：

- a) 宜通过智慧社区综合信息平台等方式，对配送服务进行跟踪，并提供服务反馈等；
- b) 宜通过智慧社区综合信息平台等方式，完整记录订餐的订单信息，包括食品的名称、下单时间、送餐服务人员、送达时间以及取餐地点等。

### 7 助餐服务保障

#### 7.1 服务评价

通过日常检查、周期性检查、定期回访等内部服务评价方式，收集服务质量信息，评价智慧社区老年人智能助餐服务情况。

#### 7.2 服务监督

采用服务满意度调查、第三方评价、社会监督、意见反馈等评价方式，收集服务质量信息，监督智慧社区老年人智能助餐服务情况。

#### 7.3 服务投诉

智慧社区老年人智能助餐服务质量投诉符合 GB/T 17242 的有关要求。

### 参 考 文 献

[1] 民政部等十一部门.《关于印发<积极发展老年助餐服务行动方案>的通知》（民发〔2023〕58号）：[2023-10-20]. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202310/content\\_6911233.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202310/content_6911233.htm)

---