

GZ0320200231

广 州 市 民 政 局
广 州 市 财 政 局 文 件
广 州 市 市 场 监 督 管 理 局

穗民规字〔2020〕15号

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

各区民政局、财政局、市场监督管理局：

为优化提升老年人助餐配餐服务水平，推进助餐配餐服务安全、规范、长效开展，根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2020〕24号）及相关规定，我们制定了《广州市老年人助餐配餐服务管理办法》，现印发给你们，请遵照执行。

(此页无正文)



广州市老年人助餐配餐服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范本市社区居家养老服务，提升老年人助餐配餐服务水平，根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2020〕24号），结合本市实际，制定本办法。

第二条 在本市行政区域内开展的居家老年人助餐配餐服务和管理活动，适用本办法。

第三条 本办法所称老年人助餐配餐服务，是指以长者饭堂为主要依托，为在本市行政区域内居住的60周岁及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。

本办法所称长者饭堂是指区民政部门、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。

第四条 市、区民政部门负责辖区内老年人助餐配餐服务的统筹规划、政策指导、监督管理及资金管理等工作。市居家养老服务指导单位负责全市老年人助餐配餐服务的资金清算、管理及信息化建设等工作。

各级市场监督管理部门负责老年人助餐配餐服务的食品安全业务指导、日常监管等工作。

镇人民政府（街道办事处）负责具体实施老年人助餐配餐服务工作，负责设施建设、设置长者饭堂、遴选运营机构及日常监管，承担服务申请、服务补贴资助的受理及初核等工作。

各级发展改革、财政、卫生健康、社会组织管理部门和市残疾人联合会按各自职责协同实施本办法。

第二章 服务供给

第五条 老年人助餐配餐服务采取以下方式提供：

（一）自建厨房服务模式。由政府出资或与社会力量共同出资，利用社区居家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。

（二）单位食堂专区（窗）服务模式。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。

（三）集体用餐配送服务模式。引入社会信誉良好且具备餐饮服务食品安全量化等级的集体用餐配送单位为长者饭堂进行配餐。

（四）餐饮企业参与助餐配餐服务模式。持证经营且具备餐饮服务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。

（五）邻里互助服务模式。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）居家养老服务平台运营机构、有需要的老年人签订三方协议，为其提供助餐配餐服务。

第六条 各区应当按照“中心城区 10-15 分钟、外围城区 20-25 分钟”的原则，综合考虑本区老年人口状况、用餐服务需求、服务资源、服务半径等因素，合理布局长者饭堂。

镇人民政府（街道办事处）可依托社区居家养老服务设施、社工站、党群服务中心、工疗站等社区公共服务场地设置长者饭堂。长者饭堂选址应当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、远离污染源、便于寻找的显著位置，尽量设置在首层，不得设置在户外或办公场地内。设置在其他楼层的应配备电梯、无障碍坡道等无障碍设施。

第七条 区民政部门、镇人民政府（街道办事处）可以通过政府建设和举办、政府购买服务、合作共建等方式设置长者饭堂，征求区民政部门意见后，开展老年人助餐配餐服务。

鼓励优先采取自建厨房服务模式设置长者饭堂。

第八条 各区应综合考虑服务需求、建设装修、设备购置等因素，安排长者饭堂的建设经费。建设经费由区财政负担，由区

民政部门列入年度部门预算，并按照财务管理规定和合同要求拨付给服务设施的建设单位和服务机构。

第九条 长者饭堂应当具备集中就餐和送餐上门服务功能。

第十条 长者饭堂原则上应委托专业服务机构运营管理。长者饭堂的运营机构应具备以下条件：

（一）依法成立，取得相应营业执照或登记证书；

（二）有与开展助餐配餐服务相适应的设施设备及工作人员。其中，运营机构在长者饭堂场地内制作、加工、分餐或者分餐并消毒餐具的，应符合我市食品生产经营许可管理有关规定，取得相应的《食品经营许可证》。无现场加工环节，仅对配送到长者饭堂的成品进行分餐或者分餐并消毒餐具的，由各区市场监督管理部门依法实施食品经营许可审查；

（三）近3年内没有重大违法违规记录且未被列入严重违法失信名单；

（四）法律法规规定的其他条件。

第十一条 长者饭堂的场地应当具备以下条件：

（一）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；

（二）设有满足老年人需求的无障碍设施并进行适老化改造；

（三）按照食品安全相关规定设置就餐等功能区，并配备适合老年人使用的桌椅、用具、空调等设施设备；

（四）按规定在场所内显著位置公示食品经营许可证、从业人员健康证、食品安全管理、安全承诺书等制度以及助餐配餐服务信息等；

（五）符合我市社区居家养老服务规范及相关规定。

第三章 服务管理

第十二条 长者饭堂统一命名为“XX区XX街道/镇XX社区/村/片区长者饭堂”，由区民政部门进行编号管理，在室外醒目位置悬挂广州市长者饭堂标识。

第十三条 长者饭堂应当在工作日提供午餐服务，有条件的可提供早餐、晚餐服务和周末、节假日服务。

第十四条 长者饭堂根据老年人生理特点、身体状况和时令变化，充分考虑老年人的饮食习惯和禁忌，制定荤素搭配、营养均衡的食谱。每周或每月更新食谱。

第十五条 助餐配餐服务收费价格由区民政部门或镇人民政府（街道办事处）与长者饭堂运营机构通过协议方式确定，并根据经济社会发展情况适时调整。

长者饭堂因成本变动要调整收费价格的，应在事前事后向服务对象进行公示，并按照协议约定征得区民政部门或镇人民政府（街道办事处）同意。

第十六条 长者饭堂运营机构应当建立健全人员、财务、培训、信息、安全、质量控制等管理制度，在运营管理和服务开展中遵守国家、省、市食品生产经营、食品安全、养老服务的有关规定和服务标准。

第十七条 长者饭堂运营机构及其合作机构应当落实食品安全主体责任，依法配备食品安全管理人员，落实食品安全各项制度，严格执行《餐饮服务食品安全操作规范》，完善餐食溯源机制，做好食品留样，对工作人员进行上岗前和在岗期间的食品安全知识培训。

第十八条 镇人民政府（街道办事处）应当及时将本辖区内长者饭堂的基本信息、服务变动等情况录入广州市居家养老综合信息服务平台。

长者饭堂运营机构应当接入并使用广州市居家养老综合信息服务平台开展服务，实时采集服务信息，确保信息的真实性、准确性。

第十九条 长者饭堂因装修改造、气象灾害、疫情防控等原因需暂停服务的，应按照协议约定事先征得区民政部门、镇人民政府（街道办事处）同意，告知服务对象并对外公告。镇人民政府（街道办事处）应通过协调邻近长者饭堂供餐、送餐上门等方式保障老年人的就餐需求。

第二十条 镇人民政府（街道办事处）对长者饭堂进行地址变更或者关停撤点的，要书面征求区民政部门意见，并在广州市居家养老综合信息服务平台更新信息及公示。

第四章 服务流程

第二十一条 老年人需要助餐配餐服务的，应当通过广州市居家养老综合信息服务平台填写服务需求登记表、出示身份证，就近选择长者饭堂。

线上申请存在困难的老年人也可以向镇人民政府（街道办事处）线下提出申请，由镇人民政府（街道办事处）按照本条第一款规定为老年人办理。

长者饭堂运营机构应当协助老年人办理相关业务。

第二十二条 老年人登记服务需求后，老年人户籍所在地镇人民政府（街道办事处）、区民政部门应当在5个工作日内按照本办法第二十六、二十七条的规定对本市户籍老年人享受就餐补贴、送餐补贴的资格进行确认。老年人户籍所在地与居住地不一致的，居住地所在街（镇）应当予以协助。

第二十三条 送餐补贴资格确认需要进行老年人照顾需求等级评估的，应当按照我市老年人照顾需求等级评估政策的规定办理。

持有第二代残疾人证且残疾等级为一、二级的重度残疾人可直接认定为老年人照顾需求 4-6 级。

第二十四条 老年人应当使用社会保障卡（老年优待卡）刷卡就餐。条件允许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。

第五章 服务补贴

第二十五条 市级老年人助餐配餐服务补贴包括就餐补贴、送餐补贴、运营补贴。补贴的计算和发放适用于午餐和晚餐，每人每餐计 1 次。

第二十六条 在本市行政区域内居住的 60 周岁及以上的户籍居家老年人接受助餐配餐服务可享受就餐补贴。补贴标准为每人每次就餐费用的四分之一，最高不超过 3 元。就餐补贴在老年人给付就餐费用时自动扣减。

第二十七条 长者饭堂运营机构为老年人照顾需求等级 1-6 级的本市户籍老年人提供送餐服务可享受送餐补贴，其中，老年人照顾需求等级 1-3 级补贴标准为每人每次 2 元，4-6 级补贴标准为每人每次 4 元。

第二十八条 长者饭堂运营机构按实际就餐人次享受运营补贴，补贴标准为采取自建厨房服务模式运营的每人每次 3 元，采取其他服务模式运营的每人每次 1.5 元。

设置在星光老年之家的长者饭堂不得重复享受社区居家养老服务设施的运营补贴。

邻里互助服务模式不享受运营补贴。

运营补贴应当用于场地租金、设备购置和维护、购买综合责任保险、水、电、燃气、人力成本、相关税费等开支。

第二十九条 市民政部门每年 8 月按规定和程序将次年市级助餐配餐服务补贴资金纳入部门预算，市财政部门按规定及时将资金转移支付至各区。区民政部门每年 4 月底前向市居家养老服务指导单位报送本区上一年度市级助餐配餐服务补贴资金使用情况，市居家养老服务指导单位于 5 月底前完成全市市级服务补贴资金的清算。清算结果由市民政部门抄送市财政部门。

区民政部门、镇人民政府（街道办事处）每月审核长者饭堂运营机构提出的服务补贴申请，核实后及时足额拨付给运营机构。

老年人助餐配餐服务补贴以广州市居家养老综合信息服务平台记录的服务数据作为结算依据。

市、区民政部门应当通过政府网站等方式，向社会公布资金使用情况，自觉接受社会监督。

第三十条 区民政部门、镇人民政府（街道办事处）扩大辖区内助餐配餐服务补贴范围、提高补贴标准的，需报上级财政、民政部门备案后执行。

第六章 监督管理

第三十一条 区民政部门应当建立本区长者饭堂及运营机构的名册清单，报市民政部门、市市场监督管理部门，并通过广州市居家养老综合信息服务平台、政务服务网站等向社会公布，接受公众监督。

区民政部门应当主动公布老年人助餐配餐服务举报、投诉渠道，依法受理并处理有关举报和投诉。

第三十二条 民政、市场监管、社会组织管理和相关部门应当建立健全协同监管机制，加强对长者饭堂运营和服务的监管。

区民政部门应当组织对辖区内长者饭堂的日常运营、人员资质、食品安全、卫生状况、服务质量等进行日常管理，加强事中事后监督管理，定期向社会公布相关情况。

第三十三条 市场监督管理部门、社会组织管理和相关部门在履行职责过程中发现长者饭堂及其运营机构存在问题的，依法依规进行处理，并及时将相关信息反馈至民政部门、镇人民政府（街道办事处）。

第三十四条 镇人民政府（街道办事处）应当根据民政及相关部门的反馈信息及本单位的管理情况，督促长者饭堂运营机构进行整改落实，及时将整改情况报送相关部门。

长者饭堂运营机构应当积极配合相关部门对存在问题进行整改，不得以任何理由拒绝整改。

第三十五条 助餐配餐服务项目在社区居家养老服务项目年度评估中不合格的，由区民政部门督促长者饭堂运营机构整改。

第三十六条 长者饭堂运营机构出现下列情形的，区民政部门、镇人民政府（街道办事处）应当视情况责令整改、按照协议约定终止合作：

- （一）擅自关停；
- （二）餐饮质量较差，老年人投诉较多；
- （三）正常运营期间内连续 3 个月没有老年人就餐；
- （四）出现问题拒不整改或整改不到位等情况的。

第三十七条 长者饭堂运营机构出现食品安全事故、骗取补贴资金或其他违反法律法规行为的，区民政部门、镇人民政府（街道办事处）应当立即按照协议约定终止合作，并由有权机关根据相关法律、法规进行处罚；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

出现前款规定情形的，区民政部门、镇人民政府（街道办事处）应当同时将相关信息报送给市、区民政部门及区市场监督管理部门，由其按规定共享至市有关部门、人民银行等单位建立的诚信数据库。

第三十八条 民政、财政、市场监督管理、镇人民政府（街道办事处）等部门（单位）及其工作人员在老年人助餐配餐服务的监督管理中不履行监管职责或者监管不力，滥用职权，玩忽职守的，由有权机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第三十九条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起实施,有效期 3 年。

公开方式：主动公开

广州市民政局办公室

2020 年 12 月 31 日印发
