

方案更具体 服务更规范 进一步提升养老助餐服务满意度



□ 本报记者 王紫茜

近日,广东省印发文件明确提出,引导保险资金通过股权、债券、基金、资产支持计划、保险资产管理产品等多种形式,为养老服务运营主体、老年助餐服务机构提供资金支持。该文件的提出,除了引发金融领域的关注外,更引发社会对养老助餐服务供给的广泛热议与期待。

记者看到,此前《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》指出,要健全养老事业和产业协同发展政策机制,优化基本养老服务供给。近年来,从国家到地方相继出台政策,为养老助餐服务搭建制度框架,推动这项民生工程从“兜底保障”向“品质提升”迈进。

如2023年,民政部、财政部、人力资源社会保障部、商务部等11部门联合印发的《积极发展老年助餐服务行动方案》将老年助餐服务设施纳入城市一刻钟居家养老服务圈、一刻钟便民生活圈建设;今年3月发布的《养老助餐服务企业经营规范》团体标准(以下简称“团体标准”)涵盖养老助餐服务经营的基本要求、集中配送中心管理、食谱及原料管理、加工制作、店内用餐服务、备餐与配送、回收处理、服务质量管理以及防止餐饮浪费等关键环节,为全国养老助餐服务机构提供了统一遵循。

不难看出,政策的持续加码为养老助餐服务划定了清晰路径,而标准的出台则进一步夯实了服务质量根基。那么,如今,在政策与标准的双重指引下,北京

餐点则实行“两荤一素+主食粗粮+小菜汤品”的套餐制,分普通餐与清真餐。街道办事处副主任朱飞表示,中央厨房严格执行食品留样制度,各助餐点实现“统一名称、标识、标准、制度、服务”规范化管理,街道还定期开展安全检查与满意度调查,持续优化服务。

惠民为本 实现“吃得好”目标

在守住安全底线的基础上,如何让老年人“吃得好”且经济负担小,成为助餐服务的核心追求。各区通过多元模式创新,在菜品丰富度与价格亲民性等方面寻找平衡,“老有口福”主题餐厅工作人员向记者介绍:“我们每天提供七个菜,一般两三个素菜,其他为荤菜。主食米饭、馒头、花卷是每日必备,还推出特色主食。比如周一烙饼、周二发糕、周三豆包、周四发面饼、周五肉龙、周六窝头,换着花样满足老年人的多元口味。价格上,一荤一素套餐(含米饭)13元,两荤一素套餐(含米饭)18元。因为政策加持,像馒头这样的主食买着也划算,不少老年人会多买几个带回家,一天能卖出100多个呢。”

此外,延庆城区的社会化助餐模式也颇具代表性。当地充分整合养老机构、社区驿站、社会餐饮企业等资源,构建“专业机构+市场力量”的多元供给体系。由养老机构、社区驿站运营的助餐点,凭借专业的适老餐食制作能力与温馨的就餐环境,成为老人“吃饭+社交”的重要场所。由社会餐饮企业挂牌服务的助餐点发挥创新优势,不仅丰富了菜品选择,还激发了市场活力。

业内人士认为,这种多元互补的模式,既破解了单一主体运营的服务局限,更实现了助餐服务从“有得吃”到“吃得好”的品质跃迁。通过政府补贴引导、社会力量参与、市场化运作相结合的方式,既降低了运营成本,又保障了服务质量,让老年人用实惠的价格就能享受到多样化、高品质的餐饮服务,真正实现了“美味不打折,实惠不缩水”。

创新为翼 保障“吃得便”服务

对于行动不便的老年人而言,“吃得便”与“吃得安”“吃得好”同等重要。据悉,各区结合实际场景创新服务模式,让热腾腾的饭菜能够送上门、送到家。“老有口福”主题餐厅工作人员在接受记者采访时表示:“周边小区老年人比较多,其中不少高龄老人腿脚不便。为此,我

们也提供上门配送服务,希望让老人们吃得方便、省心。”

在延庆农村地区,面对老人居住分散、运营成本高的难题,当地探索出一系列因地制宜的助餐方案。珍珠泉乡构建“中央厨房+志愿送餐+助餐网点”模式,形成1小时全覆盖的助餐服务网络。张山营镇串联4家养老服务机构形成联动体系,实现32个村送餐上门全覆盖,日前每日服务约80名老人。四海镇以9家老年餐桌为枢纽,激活12个农村邻里互助点,通过“村村组团、助餐互助”机制为老年人送餐上门,日均服务量达190人次。

城区的便民服务同样贴心。朝阳区劲松街道养老服务中心负责人、北京龙振养老服务中心理事长张玉表示:“针对高龄、行动不便的老年群体,工作人员会专门提供送餐上门服务,确保他们在家能吃上热乎饭。”

温情为底 营造“吃得乐”氛围

养老助餐服务不止于“解决吃饭问题”,更承载着情感交流与精神慰藉的重要功能。许多助餐点通过延伸服务场景,丰富活动内容,让老人在就餐之余收获更多归属感与幸福感。

北京工美蓝孔雀商务酒店养老助餐点不仅提供餐饮服务,还免费向老人开放健身房、图书馆、茶室等休闲场所,后续还计划开展生日月、棋牌比赛等主题活动,增进老人间的互动与关爱。天北街道今年对养老助餐点进行全面升级,由街道养老照料中心统筹,链接老年学堂、康乐娱乐、托老服务、居家护理、家政清洁等资源,打造“一站式”养老服务平台。在天通中苑第三社区助餐点,玻璃房内放置着血压仪等医用设备,签约家庭医生生可在此提供健康检查、用药咨询等服务,让医养结合落到实处。

现如今,助餐点已逐渐从单一的“吃饭场所”升级为社区居家养老的“多功能枢纽”。通过多样化的服务延伸,既增强了助餐点的吸引力,也让养老服务供需衔接更顺畅,更有温度。

从政策引领到标准护航,从安全保障到品质提升,北京的养老助餐服务正沿着“安、好、便、乐”的路径稳步前行。这些养老助餐点不仅解决了老年人的吃饭难题,更传递着社会对老年群体的关爱。未来,服务应在精细化上做深、在多元化上做广,推动更多养老助餐点落地见效,切实惠及广大老年人。

持续优化免税购物流程,提升便利化水平,充分满足旅客免税购物的消费需求,并加强对免税商品的监管,维护市场秩序,保障消费者权益。

“一系列举措创新免税店销售模式,融入现代销售元素,将更好提升消费者购物体验。”杨志勇说。

放宽免税店审批权限,也是此次政策调整的一大看点。根据新规,口岸出境免税店设立、口岸出境免税店及口岸进境免税店经营主体确定方式变更等审批权限,由现行财政部会同商务部、文化和旅游部、海关总署、税务总局审批,下放至口岸所在地省级有关部门审批。

同时,新规将现行口岸出境免税店经营面积由财政部会同有关部门审批、口岸进境免税店经营面积由国务院审批,调整为均由招标人或口岸业主与经营主体协商确定,经营主体可根据实际经营情况灵活调整免税店经营面积。

高凌云认为,简化部分免税店设立、经营主体确定方式变更、调整经营面积等审批流程,是优化营商环境的重要举措,有利于发挥地方自身优势,进一步提高免税店的审批效率,实行差异化经营。

“政策组合拳将有效促进免税商品零售市场发展,打造带动面广、显示度高的消费新场景,更好提振消费。”高凌云说。

(经济日报)

新消费

声音

一顿热乎、安全、可口的饭菜,是老年人的基本生活诉求,也是衡量养老服务温度的重要标尺。随着我国老龄化进程加速,养老助餐服务从“有没有”向“好不好”“便不便”升级,但在推进过程中,城乡差异、可持续运营、个性化供给等难题仍存在。破解这些困局,既需要各地因地制宜探索新模式,也需要在政策协同与资源整合中寻找破题之道,让老年人尽可能便捷享用餐食、舒心感受关怀。

城乡发展不均衡是养老助餐服务面临的首要难题。在城市社区,得益于人口密度较高、资源相对集中,助餐点往往能实现规模化运营,服务覆盖也较为广泛;但在农村地区,老年人居住分散、交通不便,加上青壮年劳动力外流,助餐服务“最后一公里”的配送成本居高不下,许多偏远村庄的老人难以享受到便捷的助餐服务。与此同时,部分地区助餐点存在“重建设、轻运营”的现象,一些农村助餐点因就餐人数不足、运营资金短缺,陷入“建起来却活不好”的困境,设备闲置、服务缩水等问题时有发生。此外,个性化需求的满足也是一大挑战,老年人因身体状况、饮食习惯差异,对餐食的软硬度、口味、营养搭配有着不同需求,尤其是患有糖尿病、高血压等慢性病的老人,需要定制营养餐,但当前多数助餐点仍以标准化套餐为主,难以兼顾个体差异。

面对这些难题,不少省份已经展开了积极探索。浙江衢州打造“南孔银铃”智慧居家养老平台,将助餐、助洁、助医等“六助”服务及家政服务纳入菜单,实现助老资源“一网通”。针对偏远山区老人实际情况,衢州推行邻里互助模式,鼓励村干部、党员、留守妇女等开展邻里助餐服务,解决老人的就餐难题;通过公益性岗位聘用村里有劳动能力的低保户,为行动不便但有用餐需求的老人上门送餐并了解其需求;同时整合文化礼堂、公共服务中心等资源,打造农村家宴放心厨房,保障用餐安全。绍兴诸暨推出“爱心卡”制度,为本地球籍老人提供优质低价的助餐服务,计划到2025年底,全市“爱心卡”服务老年人数超8万人。

四川省则在“多元协同”方面走出了特色路径。达州大力推进“银发食堂”建设,一些乡村的“银发食堂”利用当地农产品制作特色美食,既满足了老年人的就餐需求,又带动了农产品的销售,促进了农民增收。城市“银发食堂”优化社区服务功能,提升城市宜居品质。下一步,达州将继续加大对“银发食堂”等民生实事的投入力度,计划投入省、市资金390万元,新增养老助餐点30个,推动助餐服务与医疗保健、文化娱乐等功能融合,打造15分钟老年助餐服务圈。

这些省份的实践表明,养老助餐服务的破局之道,在于既要立足实际破解现实困境,也要着眼长远构建可持续的运营机制。对于城乡差异问题,需要因地制宜制订差异化策略,城市地区可进一步优化助餐点布局,推动“助餐点+社区养老服务中心”融合发展;农村地区则应充分整合现有公共资源,借助智慧化手段降低运营成本,探索互助式服务模式。在可持续运营方面,要建立“政府补贴+个人付费+社会捐赠”的多元资金保障机制,同时通过服务延伸提升助餐点的“造血能力”,比如在助餐点增设健康监测、文化娱乐等服务,增加对老年人的吸引力。针对个性化需求,可引入营养师团队,根据老年人的健康状况制定多元食谱,推动助餐服务从“标准化”向“定制化”升级。

养老助餐服务不仅是一项民生工程,更是一面映照社会文明的镜子。各地的实践探索表明,养老助餐点应以老年人的需求为导向,通过不断创新服务模式、整合各方资源,来破解当前面临的难题。未来,随着政策支持的加码、技术手段的融入,养老助餐服务将朝着更精准、更便捷、更有温度的方向发展,让更多老年人在热腾腾的饭菜中,感受到社会的关爱与生活的美好。

养老助餐服务暖民心 破局升级仍可期

(王紫茜)

邮发代号81-9
国内统一刊号CN11-0057

消费日报

合作
共言
愿景

欢迎订阅2026年《消费日报》

全年定价 396 元
发行电话:010 - 67604545
全国各地邮局均可订阅

消费日报社由国务院国有资产监督管理委员会举办
中国轻工业联合会主管主办
新闻传播定位:产业基础上的市场化表述
综合服务平台:为行业企业品牌提供服务



扫码订报