

西安市阎良区人民政府办公室

阎政办函〔2023〕27号

西安市阎良区人民政府办公室关于 印发《阎良区加快推进老年人助餐服务高质量发展 实施方案》的通知

区政府各工作部门、直属事企业单位，各街道办事处：

《阎良区加快推进老年人助餐服务高质量发展实施方案》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

西安市阎良区人民政府办公室

2023年8月16日

（联系人：汪威

）

阎良区加快推进老年人助餐服务高质量发展实施方案

为深入贯彻省、市关于推进新时代民政事业高质量发展的意见，满足群众多样化养老服务需求，进一步提升我区为老助餐服务保障水平，按照市民政局《西安市老年人助餐配餐服务管理办法（试行）》（市民发〔2022〕51号）要求，结合我区实际，制定本方案。

一、总体目标

坚持尊老敬老、公益便民、安全高效的原则，以保障高龄、孤寡、失独、失能、重点优抚等特殊困难老年人为重点，面向全区全体60周岁以上老年人群提供助餐服务，着力构建“广覆盖、保基本、可持续、有特色、高质量”的老年人助餐服务体系。

二、工作任务

到2023年底，城市社区老年人助餐服务覆盖率达到70%，至少有50%已建成农村互助幸福院可提供老年人助餐服务。到2024年底，城市社区老年人助餐服务覆盖率达到100%，已建成农村互助幸福院均可提供老年人助餐服务。到2025年底，初步形成覆盖全区的助餐服务网络、便捷化的助餐服务流程、多元化的资金来源渠道、立体化的安全监管机制，实现助餐服务与生活照料、心理慰藉、文体社交、医养结合等社区居家养老服务协调发展。

各街办要发挥优势、紧盯目标、多措并举、狠抓推进，在

2023 年 8 月底之前，城市社区新建 12 个社区老年人助餐服务示范点，农村幸福院打造 18 个农村老年人助餐服务示范点（具体任务见附表），为全区老年人助餐服务工作探索路径、创造经验、树立典型。

三、工作模式

坚持公益定位，以社区居民为服务对象，重点解决特困、独居、失能、孤寡、高龄、计划生育特殊困难家庭老年人吃饭难的问题。引导社区、企业、社会组织、志愿者等社会力量参与老年人助餐服务机构建设运营，建立以社会化、品牌化、连锁化运营为主的多元化投入经营机制，推动老年人助餐服务机构健康、可持续发展，重点为社区老年人提供营养均衡、品类丰富、优质卫生、经济实惠等助餐服务。主要采取以下几种模式：

（一）“自建厨房”模式。由政府出资或社会力量出资，利用社区（单位）、村组闲置房屋等资源新建厨房，设置就餐场地，为周边老年人提供助餐配餐服务。

（二）“养老机构+助餐”模式。鼓励高龄、孤寡、失独、失能老年人及重点优抚对象入住养老服务机构，各养老服务机构在满足在院老人就餐需求的前提下对老年人开放，为周边老年人提供制餐、配餐、就餐、送餐服务。不具备制餐条件的社区（村）养老服务机构，可以和具备条件的餐饮配送企业合作开展助餐配餐服务。

（三）“餐饮企业+助餐”模式。通过政府购买服务、合作

共建等方式，引入社会信誉良好且具备相关资质的餐饮企业，连锁化运营、规范化管理、标准化服务，依托社区（村）门店设置老年食堂（餐桌）、老年助餐点，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。

（四）“单位食堂+助餐”模式。鼓励有条件的机关、事业单位、企业、高校等单位利用已有食堂设施开辟老年人助餐服务专区（窗），开放内部餐饮资源，惠及周边老年群体。

（五）“慈善+助餐”模式。鼓励引导慈善组织、爱心企业、爱心人士等支持老年人助餐服务，积极开展冠名认捐老年食堂、老年助餐点活动。

（六）“物业+助餐”模式。鼓励各物业企业利用配套全、距离近、人员熟等优势，在居民小区开办老年食堂（餐桌）、老年助餐点等。

（七）“集中用餐+村民互助”模式。人口较集中的行政村，可探索“集中助餐”服务模式，为农村独居、孤寡、留守等老年群体开展集中助餐或送餐服务。人口分散以及不具备开展“集中助餐”服务的行政村，要调动低龄健康老人、农村留守妇女、党员、志愿者组织等积极性，采取建设互助服务点、村民结对帮扶、流动餐车送餐等形式，为有助餐需求的老年人开展服务。

四、助餐管理及标准

（一）助餐点的设置

1.选址标准。应邻近老年人集中居住区域或活动区域，步行

通达性好、水电气等基础配套条件佳、远离污染源，并尽量设置在底层。

2.内部设置标准。同时具备制餐和配餐功能的，厨房区域和食品库房面积之和不少于 30 m²；具备配餐功能的，应满足半成品加工需要。集中就餐区域面积不少于 10 m²，能够容纳 10 名以上老年人同时就餐。配备必要的消防设施设备。设有满足老年人需求的无障碍设施并进行适老化改造。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。另外，在管理上要采取“六统一”，即统一建设标准、统一标志标识、统一工作制度、统一送餐车辆、统一结算系统、统一联合验收认定。

3.资质标准。助餐服务点应依法取得食品经营许可。运营主体应依法依规开展助餐服务，落实食品安全主体责任，实行“六公示”制度。采取“中央厨房+社区门店”和依托现有食堂从事老年助餐服务的，应具备相应资质。鼓励助餐机构投保食品安全责任保险。

（二）助餐服务质量

1.坚持助餐服务公益性。坚持菜价经济实惠、菜品放心便捷的定位，由经营主体按照保本微利原则自主确定就餐价格，探索在推广设置小份菜、半份菜、低价实惠餐等特色套餐，每日推出不少于 2 种、平均菜价低于周边饭店水平的爱心餐，满足老年人、儿童、残疾人等特殊人群的用餐服务需求。同时，充分考虑老年

人的实际，特给予一定价格优惠，具体为：60—69 周岁老年人享受九折优惠、70—79 周岁老年人享受八折优惠、80—89 周岁老年人享受七折优惠、90 周岁及以上老年人免费。

2.提升助餐服务便利性。充分考虑服务保障高龄、独居、失能等老年人的身体状况和服务需求，拓展到店就餐、电话订餐等多种助餐方式。

3.提升食堂菜品适宜性。助餐服务机构的老年餐品类型应充分考虑老年人饮食习惯和忌口，做到营养丰富、合理和均衡。餐品应逐渐覆盖至咀嚼吞咽困难的失能老年人，以及需慢性病饮食干预的老年人，注意照顾少数民族等有特定饮食习惯的老年人。

4.注重与其他社区居家养老服务的融合。以助餐服务网络为支撑，整合社区为老服务资源，将助餐服务与针对独居、空巢等特殊群体老年人的探访、关爱、精神慰藉等居家和社区养老服务有机结合起来，把老年人助餐机构打造为拓展社区居家养老服务的重要阵地

（三）助餐服务监管

1.强化助餐服务安全管理。各类助餐机构要严格按照《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》等法律法规的要求开展经营活动。采购的食品原料要符合国家食品安全标准，粮油、调味品等大宗商品应使用品牌产品，肉菜蛋等食品原料应达到溯源管理，餐厨废弃物按规定处理，确保饮食安全。

2.建立完善公示制度。助餐机构应有完善的安全管理制

度、规范的餐饮服务食品安全操作标准，并实行“六公示”制度，即将食品经营许可证、健康证、收费价格以及对老年人的优惠、食品安全管理制度、食品安全承诺书、服务（投诉）电话上墙公示。

3.加强老年人助餐志愿服务队伍建设。完善配送网络，建立全职、兼职和志愿者（义工）队伍相结合的送餐队伍，鼓励党员、大中专学生、低龄健康老人等参与助餐志愿服务，为高龄病残、不便出门等老年人送餐上门。

4.建立老年人助餐满意度问卷调查机制。从用餐环境满意度、菜品荤素搭配满意度、菜品口味满意度、服务人员态度满意度等方面进行满意度测评，根据测评进一步丰富菜单菜品，提供符合老人需要的个性化和多样化服务，提高对助餐工作的群众满意度。

5.提升老年人助餐信息化水平。从今年6月份开始，由中国建设银行股份有限公司陕西省分行、招商银行股份有限公司西安分行，采取分阶段、分区域、分类别对全市老年人助餐点布设助餐刷卡设备。为此，各街办要结合实际选择具有一定规模、代表性的老年人助餐企业作为试点，安装银行提供的助餐终端设备，力争到2023年8月底实现全区已有助餐点助餐刷卡设备布设完毕，实现自动归集老年人就餐信息，实时记录老年人就餐信息，实现资金精准补助，资金智慧化结算，为老年人提供质优价廉、方便可及的助餐服务。

同时，城市老年人助餐服务机构应按照以下要求，配备智慧化相关设施设备。农村社区（村）老年人助餐机构可因地制宜，

按照用餐人数、建设规模等实际情况配备软硬件设施设备。

①加强硬件设施配备。老年人助餐服务场所应在就餐区、制餐区、备餐区、清洁区等处配置监控摄像头，保证整个场所无死角监控并确保视频存储时间不少于3个月。配备必要的收银管理设备，收银管理设备应支持刷卡支付、微信/支付宝支付、刷脸支付等多种支付方式。

②加强功能性软件配置。老年人助餐服务机构应具备食堂管理软件，管理软件应具备菜品管理、顾客管理、客流分析、订单管理、预订管理、配送管理、供应链管理、补贴管理、评价管理等功能。同时应具备收银管理软件，涵盖便捷点餐、收银结账管理、财务报表、报表分析等功能。食堂管理软件和收银管理软件应具备通过市养老服务信息平台制定的接口标准进行对接，实时将消费数据、客流数据、订单数据、菜品数据、补贴数据等相关经营数据回传至市养老服务信息平台，回传数据应符合市养老服务信息平台的数据要求。

③信息化设备的申请与管理。市级层面将配备全市统一的智能化信息管理设备，对全市老年人助餐机构进行全流程信息化管理。经区民政局备案的老年人助餐服务机构，可根据建设运营的实际情况，按照要求提交申请表等相关资料，市级将按照设备需求进行统一安装和管理。老年人助餐服务机构应自觉遵守设备使用的相关规定，积极爱护信息化设备设施，提升助餐服务过程流畅性。

6.建立严格的市场退出机制。助餐服务点出现下列情形的，应当视情况责令整改，或按照协议约定终止合作，取消助餐点资格，服务未满 2 年的，应收回建设补助资金。

①擅自关停；

②餐饮质量较差，老年人投诉较多；

③正常运营期间，城市社区单站点月均就餐老年人少于 300 人次的，农村地区单站点月均就餐老年人少于 150 人次的；

④出现问题拒不整改或整改不到位等情况的。

五、支持政策

（一）提升一次性建设补助水平。对采取“自建厨房”模式、“单位食堂+助餐”模式、“餐饮企业+助餐”模式等建设的助餐机构，在市级给予 10 万元、5 万元、3 万元的一次性建设补助的基础上，区政府再给予 5 万元、3 万元、2 万元，用于助餐机构按照“十统一”标准配备相关助餐设施。申请老年人助餐建设补助的助餐机构应与所在街办签订服务供给协议，明确食品安全、配送流程、餐品标准、优惠人群、优惠价格及相关要求等事项，服务供给协议应向区民政局抄送报备。

（二）持续给予运营补助。申请享受老年人助餐服务机构运营补助，应确定老年人就餐优惠价格并向所在街办进行报备，及时向社会公示。按照日均老年用餐人次进行补助，日均用餐人次达到 70 人次，最高补助 3.5 万元。在此基础上，区政府将依据运营情况再行补助，最高补助 1 万元。

（三）强化特殊困难老人就餐补助。本区户籍的散居特困供养人员、低保对象、低收入家庭、计划生育特殊家庭、优待服务保障对象、重残等 60 周岁以上居家老年人和空巢独居的 80 周岁以上高龄老年人，在享受优惠价格的基础上，每人每天再补贴 2 元，就餐补贴在老年人给付就餐费用时自动扣减，扣减额度由助餐服务机构先行垫付。

（四）建立补助资金管理制度。助餐机构要加强老年人就餐情况记录，作为发放助餐机构运营补助与特殊困难老人就餐补助资金的重要依据。区民政局、区财政局以及各街办要加强资金监管，对采取弄虚作假、虚报冒领等形式套取补贴资金的，一经查实，依照有关规定追究相关单位和个人责任，违反法律的，移交司法机关处置。

（五）明确补助资金申请与发放流程。各类补助的申请、发放等工作应按照《西安市推进养老服务高质量发展支持政策项目申报指南》相关要求和程序进行。

六、工作要求

（一）加强组织领导。各街办、各部门要充分认识老年人助餐服务的重要性，将老年人助餐作为养老服务体系建设的一项重要内容积极认真、高质高效推进，切实满足老年人就餐需求，努力打造各具特色的典型经验和先进做法。涉及新建助餐点的，发改、住建、资源规划、生态环境、消防等部门及所在街办要在手续办理、项目推进等方面互相支持配合，共同推进老年助餐工作。

（二）加强监督管理。民政、市场监管、消防等部门及各街办常态化开展联合巡查、加强日常监管，每半年向社会通报监督管理情况。区民政局每季度末将老年人助餐服务工作推进落实情况报区政府及市民政局。

（三）加强宣传引导。各街办要充分利用网络、媒体、报刊等多元化宣传方式及渠道，切实提升老年人助餐服务的知晓度和参与度，推动老年人助餐服务体系加快发展。

附件：阎良区老年人助餐服务工作计划

附件

阎良区老年人助餐服务工作计划

单位	城市社区方面			农村方面		任务计划						城市社区 老年人助 餐服务覆 盖率达到 100%，已建 成农村互 助幸福院 均可提供 老年人助 餐服务。
	社区 (个)	社区养 老服务 站 (个)	日间照 料中心 (个)	行政村 (个)	已建成 农村 幸福院 (个)	2023 年度						
						截至 8 月底 示范点打造		开展助 餐工作 社区 (个)	覆盖率 (%)	开展助 餐工作 行政村 (个)	覆盖率 (%)	
						社区老年 人助餐服 务示范点 (个)	农村老年 人助餐服 务示范点 (个)					
新华路	14	9	6	3	3	5	1	10	70	1	50	
凤凰路	13	4	9	4	3	5	1	9	70	2	50	
振兴	4	2	2	12	6	2	2	3	70	3	50	
北屯	0	0	1	8	9	0	2	0	70	4	50	
新兴	1	0	1	7	6	0	2	0	70	3	50	
关山	1	0	2	25	21	0	6	1	70	11	50	
武屯	0	0	1	14	14	0	4	0	70	7	50	
总计	33	15	22	73	62	12	18	23	70	31	50	

