

宁夏回族自治区民政厅

【A】

【主动公开】

关于自治区政协十二届三次会议 第 121 号提案答复的函

张宏伟委员：

您提出的《关于促进我区老年食堂可持续发展的提案》收悉，现答复如下：

一、关于“提升自我造血能力”的建议

（一）工作进展：一是强化政策支撑与科学布局。制定《宁夏回族自治区农村老饭桌管理办法》《宁夏回族自治区社区老年人日间照料中心管理办法》等政策措施，通过建设运营补贴、公用事业费优惠、场地设施支持等降低运营成本；指导运营主体实行阶梯收费机制，按不同老年群体分类优惠；老年助餐点选址向居民聚集区、需求旺盛区等倾斜，融入“15分钟养老服务圈”，避免冲击传统餐饮。二是拓展服务渠道与精准帮扶。指导各地借助自治区智慧养老信息系统和地方自建信息系统开展智慧助餐，拓展线上订餐、信息查询等功能，实现精准服务。积极发动社区工作者、志愿者、义工等力量，为高龄、独居、失能等老年群体提供包片帮扶。例如，银川、石嘴山部分社区通过业主群、社区公

告栏等渠道发布助餐信息，并接受线上订餐，还组织志愿者定期为特殊老年群体配餐。三是**推动多元运营与功能延伸**。引入专业公司积极参与老年助餐服务，在主要服务老年群体基础上，面向新就业群体、学生群体开放，既增加运营收入，又引导新就业群体参与基层治理、融入城市生活。鼓励老年食堂通过承接团体文化活动、团体用餐及在非就餐时间段开展老年教育、智慧助老学习等多元服务，吸引和培育熟人市场，在丰富居民生活的同时，提升了自身造血能力。

（二）工作成效：**一是财政投入持续加大**。“十四五”期间，自治区财政共投 9560 万元，支持农村老饭桌、社区食堂等助餐设施建设及设备配置；每年按每个农村老饭桌 1 万元标准、每个社区老年人日间照料中心 3 万元标准投入支持老年助餐服务设施运营，各市县根据各自财力、运营质量等不同情况，给予 1 万 - 5 万元的补贴。**二是帮扶体系初步形成**。依托“数字民政智慧养老”信息系统和五市自建系统，初步建立平台线上服务平台和帮扶体系，能够为特殊老年群体提供点单、送餐便捷、贴心服务，不仅解决了“一餐热饭”问题，还及时了解生活中的其他困难并提供帮助，提升了老年人的生活质量和幸福感。**三是多元服务效益凸显**。通过政府搭台、市场唱戏的公建民营等方式，城市老年助餐服务不仅就近满足了老年人就餐需求，还通过开展定制餐食、承接团体活动等服务，增加了运营收入，在一定程度上实现了自我造血；拓展康养等多元服务项目，增强了服务的可持续性，丰富了居民的生活服务内容，提升了社区的凝聚力。

二、关于“探索社会化运营方式”的建议

(一)工作进展:一是**鼓励社会力量参与运营**。联合印发《关于支持和规范社会力量发展养老产业的若干措施》，支持养老机构、社会组织、企业聚焦老年人“家门口”养老需求，进驻运营乡镇(街道)综合养老服务中心、日间照料中心及养老服务站(点)。鼓励对社区养老服务机构提供减免场地租金等支持，其中前3年可免收场地租金，后期以实际运营固定资产投资额的1%为上限，综合投资规模、市场收益及服务对象等合理确定租金标准。二是**引入市场主体提质扩面**。引导各地积极推动城市社区老年助餐设施全部引入餐饮企业、物业企业等市场主体开展运营。支持引入优质企业连锁化运营，鼓励餐饮企业履行社会责任，提供质优价廉、老年人信得过的助餐服务，打造一批标识统一、特色鲜明、带动力强、示范效应突出的示范点和优质服务品牌。如石嘴山市多个社区与社会餐饮企业合作，在养老服务设施阵地或门店设置老年就餐专区，开展助餐服务。三是**拓展居家社区多元服务**。鼓励嵌入式养老服务设施建设，增强城乡社区养老服务设施综合利用效能，引导有条件的老年助餐服务机构(设施)为老年人提供康复护理、文化娱乐、日间照料等服务。各市县区结合新时代文明实践活 动，常态化开展对特殊困难老年人的上门送餐服务。

(二)工作成效:一是**服务质量显著提升**。市场化、连锁化餐饮机构的引入，带来专业管理经验、丰富多样的菜品和优质服务，有效满足老年人多样化饮食需求，老年食堂的服务质量和餐饮品质得到提升，老年人对助餐服务的满意度明显提高。二是服

务模式持续创新。通过“场地换服务”、“公益+低偿”、“公益+市场”等模式运营，推动实现社区老年食堂向社区食堂转变，面向所有人群开放服务。同时，拓展居家养老服务，扩大服务范围，为老年人提供更多便利。**三是服务效能不断增强。**各地探索养老服务机构与老年助餐设施联建帮扶模式，鼓励养老机构（设施）为周边城乡社区提供集中就餐和上门送餐服务，在扩大服务覆盖面的同时，取得了良好的经济效果和社会效益。

三、关于“加大政府监管力度”的建议

（一）工作进展：**一是健全标准规范体系。**制定《自治区农村老饭桌管理办法》《宁夏回族自治区社区老年人日间照料中心管理办法》，引导行业协会出台《社区食堂服务管理规范》，从助餐点设置标准、服务对象、运营管理到监督考核进行全面规范，推动老年助餐服务标准化、规范化，提升服务水平。**二是强化多元监督机制。**建立民政、市场监管、商务、消防等部门执法监督信息共享机制，定期检查老年食堂并公布信息；鼓励助餐机构以透明可视方式展示餐饮过程，指导社区邀请“两代表一委员”、老年群体参与检查；通过补贴支持机构购买食品安全等责任保险，构建多方参与的监督体系。**三是完善竞争与安全保障。**公布省市县三级养老服务质量投诉电话及邮箱，建立投诉举报机制；健全市场竞争和退出机制，引进优质助餐机构，强化督导考核和群众评价，防范垄断以促良性竞争；压实场所及食品安全责任，完善食品安全保障、监督考核、应急处置、责任追究等制度，定期排查用火用电用气等安全隐患，对违规行为依法处理。

（二）工作成效：一是**监督效能全面增强**。打通部门多元监督机制壁垒，实现信息共享与联合执法，常态化检查与信息公开倒逼机构规范运营。社会力量参与监督拓宽了反馈渠道，“明厨亮灶”和第三方介入增强了监管透明度。责任保险机制分散运营风险，保障消费者权益，构建了政府主导、社会协同、公众参与的立体化监督网络，提升了整体监管效能。二是**服务品质显著提升**。通过健全标准规范体系，老年助餐服务实现全流程标准化管理。助餐点设置、运营管理、监督考核等环节均有章可循，推动服务从粗放向精细转变。行业协会规范引导与政府政策协同发力，有效提升了餐食质量、环境舒适度和服务响应效率，老年人满意度显著提高，形成了可复制、可推广的规范化服务模式。三是**安全与发展协同优化**。投诉举报机制和市场竞争机制有效遏制垄断行为，促进优质机构优胜劣汰，推动服务质量持续改进。安全责任压实与隐患排查常态化显著降低食品安全和消防事故风险。应急处置和责任追究制度强化了底线保障，形成“公平竞争+安全兜底+群众评价”的良性发展格局，助餐服务更安全、更可持续。

四、下一步工作措施

针对以上3条建议，结合民政工作实际，下一步我们将积极采纳政协委员提出的意见建议，从政策扶持、社会化运营、优化监管服务三个方面积极推动老年食堂可持续发展。一是**加大运营扶持力度**。建立“个人出一点、企业让一点、政府补一点、集体添一点、社会捐一点”多元筹资机制，支持有条件的地方综合考

考虑助餐服务人次和质量、老年人满意度等情况，给予老年助餐服务机构一定运营或综合性奖励补助。二是**深化社会化运营**。持续扩大社会力量参与范围，重点引入有实力、口碑好的规模连锁餐饮企业，推广“中央厨房+社区配送点”模式；建立运营方信用评价体系，鼓励其结合老年人需求，创新推出适老化菜品、定制化送餐等服务，提升社会化运营的专业化和可持续性。三是**优化监管服务融合**。依托“互联网+监管”平台实现食材溯源、服务监控全覆盖，推动食堂与社区养老服务中心联动，拓展助浴、健康监测等增值服务，在农村推广“流动餐车+互助点”，确保独居、失能老人助餐全覆盖。

Stamp



宁夏回族自治区民政厅

2025年8月21日

(联系人：曹怀强，联系电话：0951-5915672)

抄送：自治区政协提案委员会。

自治区民政厅办公室

2025年8月21日印发
