厦门市湖里区民政局

厦湖民函〔2026〕7号
答复类别：A类

湖里区民政局关于湖里区九届人大六次会议第2026098号建议办理情况答复的函

吴金狮代表：

您提出的《关于推动社区老年助餐服务健康发展的建议》（第2026098号）收悉，现将办理情况答复如下：

一、办理工作背景

随着我区老龄化阶段程度逐渐加深，高龄、独居老人等特殊群体数量持续增加，“吃饭难”问题成为影响老年人生活品质的重要民生痛点。截至目前，我区已建成并运营各类老年食堂（助餐点）35家，初步形成覆盖主要社区的助餐服务网络，累计服务老年人5.3万人次，有效缓解了部分老年人就餐难题。结合您提出的运营可持续性、服务标准化、供需匹配、政策落实、人才保障等方面的挑战，我区立足区级职责，主动对标北京、上海等地先进经验，聚焦问题短板，精准施策、综合发力，扎实推动社区老年助餐服务提质增效，切实保障老年人基本生活需求。

二、措施与成效

（一）针对健全可持续运营机制的建议。一是坚持“政府统

筹+社会参与”模式。积极探索公建民营、社会机构签约、公益组织捐赠资助等运营方式，引入国企和及优质餐饮企业、社会组织参与长者食堂运营管理，有效减轻政府财政压力。**二是探索“食堂+慈善”“食堂+志愿服务”新模式。**发动企业、爱心人士捐赠资助长者食堂及吃饭困难的老年人，帮助长者食堂长期稳定运营，更好地解决老年人吃饭问题。**三是完善差异化补贴政策。**严格按照市级及我区补助管理办法，对特困、低保、低收入家庭等特殊老年群体给予重点补贴，其中65周岁及以上户籍老年人每人每次补贴3元，60周岁以上特困、低保等特殊群体按标准给予每人每次补贴12元，补贴实行“免申即享”。

（二）针对提升服务标准化水平的建议。一是统一长者食堂建设与服务规范。对照《长者食堂食品安全星级评定规范》，推动长者食堂规范化、高质量发展。明确长者食堂及助餐点补贴标准、服务内容、界定硬件配置、适老化改造、服务流程等关键环节，推动长者食堂标准化运营。**二是严守食品安全底线。**联合市场监督部门加强监督，督促所有助餐站点严格落实食品安全管理制度，加强食材采购、储存、加工、留样等各环节管控，推进“互联网+明厨亮灶”全覆盖，实现后厨操作实时监控，保障老年人饮食安全。**三是优化膳食供给。**针对老年人饮食特点，提供软食、低糖、低盐等多种膳食选择。**四是完善适老化设施。**在助餐站点配备防滑地面、扶手、无障碍通道等设施，优化就餐环境，提升老年人就餐舒适度。

（三）针对精准匹配老人需求的建议。一是优化站点布局。

结合我区人口分布、老龄化程度、现有网点布局等实际，重点在老旧小区、偏远社区、高龄和独居老人集中居住区域新增助餐点位，同时对现有助餐点位进行优化调整，逐步解决服务资源“旱涝不均”问题，确保刚需人群就近就餐。**二是丰富服务供给。**在保障午餐正常供应的基础上，逐步拓展早餐、晚餐服务，目前对于行动不便老人提供上门送餐服务，主要依托家庭养老床位及街道助老服务包。对60周岁以上轻度及以上失能兜底对象或80周岁以上重度失能老人，通过建立家庭养老床位，按需选择服务，家床服务机构可提供送餐上门或上门做饭服务。同时依托街道购买助老服务包，通过第三方养老服务机构对于有上门送餐服务需求的特殊困难老人，进行送餐服务。

（四）针对强化部门协同的建议。一是建立健全部门协同工作机制，加强与财政、水电、市场监管等部门的沟通协作，形成工作合力。**二是**确保财政补贴及时到位。严格按照补贴政策要求，精准核算补贴金额，及时拨付各项补贴资金，杜绝截留、挪用、骗取补贴资金等行为，确保资金使用规范高效。**三是**全力推动助餐站点用水用电民用价格政策落实，目前已将辖区助餐站点水电缴费情况信息推送至电力等部门，协助符合条件的站点办理价格调整手续，切实减轻运营主体负担。

（五）针对加强人才队伍建设与科技赋能的建议。一是加强人才培训。通过开展项目制技能培训，培养相关人才。今年3月，已完成项目制技能培训机构遴选工作，可开展的培训项目包括养老护理员、健康照护师、社群健康助理员、公共营养师等。后续

各街道可结合市场需求和辖区失业人员需要组织培训。**二是破解“数字鸿沟”。**目前老年人线下就餐均可通过长者食堂及助餐点的智能设备进行人脸识别就餐。针对老年人线上订餐不便的问题，将在拟开发的区级智慧养老服务平台上计划新增子女代订功能，还可同步安排助老员、志愿者协助老年人完成线上订餐、支付等操作，确保老年人便捷使用线上服务。

三、存在的问题及今后推动计划

结合您提出的建议和我区工作实际，目前我区社区老年助餐服务仍存在一些短板：一是运营可持续性仍需提升，部分助餐站点市场化运营水平不高，自身“造血”能力较弱，仍依赖财政补贴；二是服务标准化程度有待进一步提高，部分助餐站点服务流程不够规范，膳食搭配的科学性和多样性仍有提升空间；三是供需匹配精准度不足，早晚餐服务覆盖范围有限，针对部分特殊群体的个性化服务不够细化；四是政策落实仍有差距，部分助餐站点尚未完全享受水电民用价格等优惠政策；五是专业人才队伍建设滞后，复合型服务人才短缺，服务人员专业水平参差不齐。

下一步，我区将以您的建议为契机，对标先进地区经验，聚焦问题短板，强化责任担当，扎实推动社区老年助餐服务健康可持续发展，切实提升老年人的获得感、幸福感和安全感。

（一）深化可持续运营机制建设。进一步完善“政府补一点、企业让一点、社会捐一点、个人出一点”的成本分担机制，加大对助餐运营主体的扶持力度，鼓励更多国企、优质餐饮企业、社会组织参与助餐服务。支持助餐站点在保障基本服务的基础上，

面向社会开放，提供付费套餐、团餐等服务，提升自身“造血”能力。持续推动助餐站点用水用电民用价格政策全面落实，积极争取更多税收优惠政策，切实降低运营成本。

（二）推进服务标准化规范化发展。对照《长者食堂食品安全星级评定规范》，进一步加强长者食堂统一建设与服务规范的要求，提升服务标准化水平。加强食品安全监管，定期开展食品安全排查和培训，确保老年人饮食安全。引导长者食堂及助餐点进一步丰富膳食种类，细化个性化餐品研发，提升膳食搭配的科学性，满足不同老年人的饮食需求。

（三）精准对接老年人多样化需求。持续优化助餐站点布局，重点覆盖高龄、独居、空巢等刚需人群，实现助餐服务精准覆盖。逐步扩大早晚餐服务范围，扩大助餐站点覆盖面；进一步优化线上点餐系统，完善子女代订等功能，安排专人协助老年人使用，切实跨越“数字鸿沟”。

（四）强化部门协同联动。进一步健全部门协同工作机制，加强与财政、水电、市场监督、消防等部门的沟通协作，及时解决政策落实过程中存在的问题，确保各项优惠政策落地见效。加强财政补贴资金监管，确保资金使用规范高效。同时加强对于长者食堂及助餐点的食品、消防安全的监督和管控。

（五）加强人才队伍建设与科技赋能。加大助餐服务人才培养力度，定期开展专业技能培训，完善薪酬激励机制，提升职业吸引力，培育一支复合型助餐服务人才队伍。持续深化智慧助餐平台应用，推动所有助餐站点全面完成智能化改造，完善人脸识

别、智能备餐、服务评价等功能，提升服务智能化水平，为老年助餐服务健康发展提供科技支撑。

感谢对我们工作的关心和支持，敬请继续提出宝贵意见。

领导署名：陈艳

联 系 人：王克菲

联系电话：2878255

湖里区民政局

2026年6月23日

（此件主动公开）

抄送：区人大常委会代表工委，区人民政府办公室