

# 苏州市相城区人民政府办公室文件

相政办〔2024〕62号

## 区政府办公室关于印发《相城区推进老年助餐专项行动实施方案》的通知

经开区、苏相合作区、高新区、高铁新城管委会，度假区管理办（阳澄湖镇政府），各镇（街道）政府（办事处），区级机关各部门：

经区政府同意，现将《相城区推进老年助餐专项行动实施方案》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

苏州市相城区人民政府办公室

2024年8月14日

# 相城区推进老年助餐专项行动实施方案

为全面贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，深入推进老年友好城市建设，持续打造相城区老年助餐服务品牌，根据民政部等部门《积极发展老年助餐服务行动方案》（民发〔2023〕58号）、省民政厅等部门《江苏省“舒心助餐”服务专项行动实施方案》（苏民养老〔2024〕8号）、苏州市政府办公室《关于印发苏州市“苏式助餐”专项行动实施方案的通知》要求和苏州市老年助餐服务工作推进会精神，结合相城区实际，决定在全区推进老年助餐专项行动，着力提升老年助餐服务能力与水平。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实现党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持政府统筹、保障普惠，市场运作、社会参与，因地制宜、精准施策，切实推进全区老年助餐工作，有效满足老年人多层次、多样化助餐服务需求，解决老年人就餐“急难愁盼”，努力把发展成果转化为生活品质，全面提升老年人获得感、幸福感。

## 二、总体目标

到2024年底，全区范围以镇（街道）为单位，建有1-2个老年食堂，建立健全老年助餐供给服务网络，实现老年助餐服务政策全覆盖，在保障重点服务对象同时，积极向城乡社区延伸服务。

到 2025 年底，通过提升存量和扩展增量，进一步提升老年助餐可持续发展能力。原则上新建或者改扩建日间照料中心，必须含助餐点，有需求的日间照料中心分点、日间照料中心分站也应建有助餐点，实现城乡社区老年助餐服务全覆盖。

到 2026 年底，各镇（街道）至少有 1 个特色鲜明、示范效应突出的助餐服务示范点，以点带面提高老年助餐服务质量与水平，广大老年人就餐便利度、满意度明显提升。在此基础上，今后持续提高老年助餐服务整体水平。

### 三、主要任务

#### （一）扩大服务供给。

1. 分层分类统筹兼顾助餐服务对象。助餐服务对象以独居、空巢、留守、失能、残疾、高龄、计划生育特殊家庭等特殊家庭老年人为重点，逐步向其他有需求的社会老年人拓展，实现基本养老服务人人享有、适度普惠、公平可及。

2. 完善老年助餐服务设施网络。各镇（街道）因地制宜完善社区养老服务设施规划布局，综合考虑日常需求、辐射半径及未来发展等因素，最大程度体现老年友好性和服务便利性。持续推进老年友好社区建设，推进集成适老化改造的康养样板社区建设，将老年助餐服务设施纳入“15 分钟养老服务圈”。

3. 大力发展老年食堂。各镇（街道）要充分依托面积较大、人气较旺的日间照料中心、综合为老服务中心等社区养老服务设

施，以及区域性养老服务中心开办老年食堂，或选择积极性高、老龄化率高、老年人集聚的地方通过存量资源改造打造老年食堂。老年食堂集膳食加工配制、集中用餐、外送等功能于一体，由政府举办或规划布点，支持符合条件的社会力量建设或运营，服务对象以老年人为主，可适当兼顾其他人群。鼓励有条件的养老机构将食堂对外部老年人开放，扩大服务供给。

4. 激活提升老年助餐点。围绕打造“周边、家边、身边”助餐服务网络，鼓励利用住宅小区社区养老服务用房设置一批老年助餐点，推动已建老年助餐点有效服务、有效运营，为周边老年人提供订餐、分餐、堂食、送餐入户等服务。鼓励老年食堂及老年助餐点与多家管理规范、具备资质的餐饮企业达成合作，丰富老年人餐食供给。在保障老年人用餐需求的前提下，有条件的可拓宽用餐群体增加客流，提升长效经营水平。支持物业服务企业盘活小区既有公共房屋和设施，充分利用现有服务场所开展老年助餐服务。

5. 鼓励设置老年餐桌。各镇（街道）可在有意愿、有资质、有信誉、有爱心的社会餐饮企业门店，或机关企事业单位的食堂，遴选设置老年餐桌，通过挂牌等形式明确服务资质。鼓励餐饮老字号、知名餐饮企业设立老年餐桌。挂牌老年餐桌的餐饮服务单位应通过开辟老年就餐区域、开展场地设施适老化改造、开发老年特色套餐、开设引导服务专岗等方式为老年人提供助餐服务，

满足老年人多样化助餐需求。

## （二）提升服务质量。

1. 打造多场景助餐服务模式。持续推进“区域性‘中央厨房’+社区助餐点+配送入户”的相城助餐模式，深化“银龄餐厅”“夕阳红餐厅”等服务品牌。推进“专业服务+片区连锁”模式，支持国有企业、品牌餐饮企业、较大规模的养老机构、实力较强的社会组织等通过委托运营老年食堂、老年助餐点等方式，鼓励连锁化、片区化运营，提升专业水平和服务质效。推动产业发展，形成品牌规模效应。推广“饮食助餐+文化助餐”模式，鼓励老年人现场堂食，支持老年助餐服务设施在非就餐时间为老年人提供文化休闲、精神娱乐等个性化、多样化养老服务。

2. 增强农村地区助餐服务。各镇（街道）要采取倾斜性措施支持农村地区扩大服务供给，积极引导农村区域性养老服务中心开办老年食堂，可在等级评定、综合考评等方面给予适当倾斜与鼓励支持。推行“老年食堂+老年助餐点”模式，切实有效提升助餐服务覆盖面。充分发挥农村基层党组织和村委会作用，广泛发动党员干部、低龄健康老年人等群体积极参与老年助餐服务。以镇（街道）为单位，可设置统一餐标，充分整合村集体、慈善、乡贤等多方资源，对存在资金缺口但运营情况较好，尤其是具有助餐积极性和持续运营能力的老年食堂、老年助餐点给予帮扶。

3. 推行助餐服务数字化。各镇（街道）要加快推进智慧助餐

系统建设，依托苏州市“苏式助餐”老年助餐服务管理平台等，通过人脸识别、“一卡通”（以尊老卡为主）等智能设备，支持在线点餐、刷脸支付、膳食管理、身份识别、就餐补助、数据记录等功能，实现助餐信息化管理和补助精准发放。各老年助餐服务场所要加快配置智慧助餐服务设备，打造一批有相城特色的“智慧餐厅”典型。鼓励各镇（街道）依托助餐信息平台，解决“人户分离”助餐服务问题，提高老年助餐服务便利性、可及性。

### （三）加大保障支持力度。

1. 建立老年人就餐补贴制度。以镇（街道）为单位，统一餐标和就餐补贴。餐标不低于10元/餐。本地户籍60周岁（含）以上低收入家庭老年人、80周岁（含）以上老年人通过老年助餐服务设施就餐的，给予每人每餐不少于4元就餐补贴，每天最高补贴两餐。就餐补贴在老年人给付就餐费用时自动扣减，就餐消费额度超过就餐补贴标准时方可享受。各镇（街道）可适当对就餐补贴提标扩面，将非低收入家庭的独居、空巢、留守、失能、残疾、计划生育特殊家庭等老年人纳入补贴范围。鼓励各镇（街道）根据实际情况，每天提供两餐，并在休息日、节假日继续提供助餐服务。经费由各镇（街道）承担。

2. 完善建设补贴政策。从2024年起，对独立门面的老年食堂、老年助餐点，新建且符合条件的，分别给予总投入的50%、且最高不超过10万元、6万元的一次性建设补贴；以前享受建设补贴，现

改造提升符合条件的老年食堂、老年助餐点分别给予差额补贴；经费由区级财政承担。原《关于印发相城区居家养老服务体系建设的实施办法的通知》（相政办〔2014〕1号）规定的对新建助餐点建设补贴不再执行。其它养老服务设施或机构开设助餐服务的，按相应设施或机构的政策一起享受相关建设补贴，不享受上述建设补贴政策。依托社会化餐饮企业门店设置的老年餐桌、认定为老年食堂的养老机构食堂不享受一次性建设补贴，但具有能对接民政指定系统的智慧设备，可给予适当补贴。

3. 健全运营补贴考评机制。根据《关于印发〈相城区社区居家养老服务工作考评细则〉的通知》（苏相民〔2023〕43号）文件要求，每年对老年助餐服务设施进行考评，考评的结果作为发放运营补贴的依据。运营补贴标准按《市政府关于苏州市居家养老服务政策的补充意见》（苏府〔2015〕161号）执行。

4. 加强配送服务能力。支持助餐服务设施运营方充分利用互联网平台、物流网络为老年人送餐。各镇（街道）可将送餐服务纳入居家上门服务、探访关爱服务或社区日间照料服务项目，重点解决好高龄、失能失智等行动不便的老年人送餐上门问题。助餐服务设施的运营方或村（社区）为高龄（80周岁及以上）、能力评估等级为中度失能及以上（即等级为2级~5级）两类相城区户籍老年人提供上门送餐服务，老年人可享受送餐包月优惠，优惠价格由各镇（街道）结合实际情况确定，最高不超过60元/

月。鼓励各镇（街道）结合实际情况，利用财政或者慈善资金为能力评估等级为中度失能及以上老人给予适当补贴。

5. 加大助餐服务支持力度。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”的多元筹资机制。镇（街道）规划的养老服务设施用房以及政府闲置房产资源用于老年助餐服务的，可交由相关企业或社会组织低偿或无偿使用。将老年助餐类公益项目列入政府购买社会组织公益服务资金重点支持范围。采取单独装表计量、“定比定量”等方式，对设置在养老服务机构内的老年助餐服务设施用水、用电、用气、用热执行居民用户价格。区民政局要及时将符合《财政部 税务总局 发展改革委 民政部 商务部 卫生健康委关于养老、托育、家政等社区家庭服务业税费优惠政策的公告》（公告2019年第76号）规定的老年助餐服务经营主体名单推送给区税务局，方便基层税务部门精准落实税费优惠相关政策。有条件的村集体经济组织经民主议事程序决定，可使用集体经济收入支持老年助餐服务。鼓励和引导公益慈善组织、爱心企业和人士以慈善捐助等方式参与老年助餐服务。

#### （四）加强质量安全监管。

1. 规范服务供给。区民政局在2024年底前，对现有老年助餐服务设施实行统一认定挂牌，统一服务标识，待苏州市助餐平台上线后，统一纳入助餐信息平台管理，并加强动态管理。拟从



事老年助餐服务的相关机构应当按照法律法规和食品安全标准开展食品经营活动，并配备必要安全管理设施，经区民政局审核认定后，方可享受相应补贴。各镇（街道）、各相关部门要加强协作，规范老年助餐服务车辆的管理。

2. 实行赋星管理。建立健全老年助餐服务设施赋星管理机制，由区民政局牵头，联合财政、市场监管、卫生健康、消防救援等部门和老年人代表，充分应用老年人用餐满意度评价结果，对老年助餐服务设施进行星级评定，并实行动态管理，评定星级与运营补贴或综合性奖励补助挂钩，打造一批特色鲜明、示范效应突出的城乡老年助餐服务示范点和优质服务品牌。

3. 强化综合监管。老年助餐服务机构要严格遵守《中华人民共和国食品安全法》《江苏省食品安全条例》等法律法规。区民政局要联合相关部门，会同镇（街道），在老年助餐服务设施开办前，做好审核认定工作。市场监管等部门要加强对老年食堂、老年助餐点、老年餐桌等老年助餐服务场所的食品安全分类指导、检查，按规定公布食品安全日常监督管理信息。强化相关部门与镇（街道）协同，对辖区内老年助餐服务场所落实属地化管理责任，共同做好助餐场所房屋安全、食品安全、人身安全、运营安全、服务安全、燃气安全、消防安全等管理监督工作。鼓励老年助餐服务机构购买食品安全等相关责任保险。

4. 深化社会监督。老年助餐服务场所要公示收费价格及优惠

套餐、食品安全承诺书和投诉电话等信息。具备条件的老年助餐服务场所采用透明可视方式公开展示餐饮服务相关过程,通过“互联网+明厨亮灶”等方式接受社会监督。鼓励餐饮行业社会组织参与老年助餐服务指导与监督。落实《江苏省养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理实施办法》(苏民规〔2020〕1号),对出现食品安全事故、套取财政补贴等严重违法失信行为的老年助餐服务机构实施联合惩戒。

#### 四、保障措施

(一) 加强组织领导。建立健全党委领导、政府负责、部门协同、社会参与、家庭尽责的老年助餐服务工作机制,把老年助餐服务纳入民生实事项目、高质量考核、绩效评价范围。各镇(街道)要结合实际制定当地老年助餐行动实施方案,全面部署推进老年助餐服务工作。

(二) 加强部门协同。区民政局要履行好牵头职责,依托老龄工作委员会协调机制,加强组织调和督促指导。区发改委要把老年助餐服务纳入公共服务体系统筹推进,结合实施城市社区嵌入式服务设施建设工程,推动社区老年助餐服务发展。区财政局要落实财政支持政策,加强资金规范使用监管。区人社局要落实就业扶持政策,鼓励支持老年助餐服务机构吸纳重点群体就业,并按规定给予补贴。资规分局要统筹规划老年助餐服务设施用地空间布局,保障和规范用地供应。区住建局要结合城镇老旧小区

改造、完整社区建设试点等工作，统筹推进老年助餐服务设施建设。区农业农村局要将农村老年助餐服务工作作为全面推进乡村振兴的重要内容，协调农村公共服务资源向老年助餐服务倾斜。区商务局要积极引导有条件的餐饮、商贸物流企业和互联网平台参与老年助餐服务。区税务局要落实老年助餐服务领域税收减免优惠政策。区市场监管局要加强对老年助餐服务的食品安全监管。区消防救援大队及其他负有消防监督管理职责的部门要依法加强对老年助餐服务场所的消防监督检查。其他有关部门按职责做好老年助餐服务相关工作。

（三）加强督促指导。各镇（街道）要从实际出发，尊重群众意愿，积极稳妥探索各具特色、灵活多样的老年助餐服务方式。区民政局会同有关部门加强动态跟踪，督促指导各镇（街道）有序推进老年助餐服务扩面提质增效，适时开展工作评估，总结推广经验做法。注重宣传引导，提升老年助餐服务的知晓度和参与度，积极营造全社会关心老年人、支持老年助餐服务的良好氛围。

- 附件：1. 老年食堂（老年助餐点）建设运营基本要求  
2. 老年餐桌设置与管理指引

## 附件 1

# 老年食堂（老年助餐点）建设运营 基本要求

## 一、资质条件

老年食堂（老年助餐点）挂牌须经相城区民政局审核认定，并纳入苏州市老年助餐信息平台统一管理。具有膳食加工功能的老年食堂须持有有效期内的《食品经营许可证》，并在醒目位置悬挂。

## 二、场所要求

（一）总体布局实用合理，环境明亮，通风良好，符合建筑、消防、食品、环保及无障碍等安全要求。

（二）选址临近老年人集中居住或活动区域，尽量设置在建筑首层，设置在其他楼层的应配备电梯、无障碍坡道等无障碍设施。

（三）老年食堂建筑面积不低于 100m<sup>2</sup>，供餐能力在 150 客/餐以上，至少能同时容纳 20 人就餐。老年助餐点面积一般不低于 50m<sup>2</sup>，至少能同时容纳 10 人就餐。

（四）显著位置张贴各功能区域标识、卫生安全提示标语。公示收费价格及优惠套餐、食品安全承诺书和投诉电话等信息。

（五）配置餐食加热、保温设施、餐具清洗消毒设备、留样冰箱。烹饪、分装、餐具清洗消毒、就餐等关键区域应配置监控设施。

（六）燃气装置应配备符合国家标准的“灶管阀”。

（七）配置手部清洁消毒设施、带盖废弃物容器等。

（八）配置适合老年人使用的桌椅、用具等设施。

### 三、统一挂牌

统一挂牌为“相城区 XX 镇（街道）XX 村（社区）日间照料中心（综合为老服务中心、区域性养老服务中心、养老机构）（YYY）老年食堂（老年助餐点）”，或“相城区 XX 镇（街道）XX 村（社区）（XX 小区）（YYY）老年食堂（老年助餐点）”。

### 四、运营管理

（一）应建立健全岗位职责和服务质量标准，制定并严格落实食品安全管理制度，按规定做好重点环节自查检查记录。

（二）应建立安全应急预案制度，包括但不限于公共卫生事件应急预案、食品安全事件应急预案和跌倒、噎食、烫伤等常见风险应急预案等。

（三）宜配备专职或兼职的食品安全管理人员、营养师。对服务人员进行岗前培训和在岗期间培训并建立培训档案。服务人员应持有有效期内的健康证。

## 五、服务要求

老年食堂（老年助餐点）应公布每周食谱，提供品种多样、营养均衡和符合老年人特点的膳食，为有需求的老年人提供送餐服务。

### （一）集中用餐服务。

1. 集中用餐时段应安排服务人员巡场，及时为老年人提供就餐帮助。
2. 及时清理餐桌污物，餐具应每餐清洗消毒，废弃物分类处理。
3. 及时清理地面，保持地面清洁、干燥。

### （二）送餐服务。

1. 外送餐食应采用密封、保温设施设备，并张贴食品生产时间和有效期标签。配送高危易腐食品应采用冷藏配送。送餐工具应每日清洗消毒。
2. 外送餐食所使用的包装材料应干净、卫生，符合食品安全标准。
3. 送餐人员应佩戴统一工作标识，严格进行手部清洁，逐户做好信息核对。

## 附件 2

# 老年餐桌设置与管理指引

为进一步丰富老年助餐服务的供给主体,鼓励社会力量参与,制定以下工作指引。

### 一、参与条件

(一) 餐饮企业管理规范、资质齐全。

(二) 有餐饮门店,场所要求符合《老年食堂(老年助餐点)建设运营基本要求》,开辟老年人就餐区域。

(三) 有适合老年人的餐品,有专人为老年人提供引导服务等。

(四) 对老年人实行价格优惠、服务优先政策,在此基础上执行户籍地老年人就(送)餐补贴政策。

(五) 服务区域监控全覆盖,有能对接民政部门指定系统的人脸识别、支付结算等设备。

### 二、工作环节

(一) 各镇(街道)要做好公共餐饮企业遴选工作,达成合作意向的,要做好信息登记以及相关资质证明材料的收集工作,并签订相关协议。

(二) 各镇(街道)对符合条件的参与主体汇总统计,定期

报送区民政局。

（三）区民政局通过政府网站、公众号，定期向社会公开助餐服务机构的相关信息，接受公众监督。