

探讨社区养老助餐服务的可持续发展与创新路径

——基于舟山市“幸福食堂”的实证分析

□杨菊平

一、强化制度引领，优化政府治理效能

从社会治理的制度化发展趋势来看，“幸福食堂”助餐养老服务的可持续发展，下一步需在顶层设计、监管评估与宣传引导等方面发挥更精准、高效的主导作用。

健全制度规范体系

各级民政部门应强化党建引领，将“幸福食堂”纳入民生实事重点工程，科学规划布局。需制定覆盖全流程的“幸福食堂”建设与运营的指导标准，包括但不限于：成本核算与控制规范、健康文化娱乐活动管理指南、食堂日常运营管理细则等。重点修订完善资金管理使用办法、餐饮质量安全控制规程、服务人员岗位职责与行为规范、风险防范与应急处置预案等核心制度。明确财政支持范围、服务项目清单、责任主体划分等关键要素，推动“幸福食堂”运营全面迈向制度化、规范化轨道。

构建绩效监管与高效审批机制

建立统一的“幸福食堂”运营绩效评估体系，定期对经营状况、服务规模、群众满意度等进行综合评估。依据评估结果实施差异化政策支持供给：对运营良好的“幸福食堂”加大资源倾斜；对运营不善的，指导其调整模式，如探索外包、联营等。

强化资金监管。内部建立定期审计制度；外部引入第三方独立审计；建立健全举报奖励机制，严控资金风险。

针对行政审批与资金拨付流程冗长问题，推动建立跨部门（民政、财政、市监等）线上协同审批平台，整合数据、精简材料、优化流程，确保资金及时精准到位，保障食堂高效运转。

强化品牌建设 with 政策认知提升

就老年人群体对政策知晓率低的问题，制定多元化、立体化的宣传策略，塑造“幸福食堂”公益品牌形象，消除信息壁垒，引导社会力量参与。线上整合政府网站、公众号、小红书、微博、本地论坛等平台，全方位展示“幸福食堂”服务特色、惠民政策与社会价值，吸引社会关注与参与。线下深耕社区宣传，利用宣传栏、社区活动、网格员入户等方式精准传递申请流程、补贴标准、优惠内容等政策信息。同时加强与地方媒体合作，策划深度专题报道，讲述食堂服务故事，展现“幸福食堂”对老年人生活的积极改变。

二、推动多元协同与服务效能提升

破解资源约束与提升服务效能的关键在于打破政府包揽，构建多元参与、优势互补的协同网络。

探索混业经营模式，拓展多元融资渠道

针对单一助餐难盈利、社区资源利用率低、过度依赖补贴等问题，推行“助餐+X”综合服务模式，鼓励将助餐服务深度嵌入居家养老服务体系，在同一场所整合提供阅览、棋牌等文化活动，基础健康体检、代购等便民服务，盘活资源，提升场所利用率和综合收益，满足老年人多元需求。

构建“财政补贴+社会资金+自我造血”的多元融资机制：设立“幸福食堂”专项发展基金；完善社会捐赠激励机制如税收优惠、冠名权等，搭建便捷捐赠平台；审慎探索政府与社会资本合作模式；鼓励社区集体经济投入；支持运营主体通过提供如面向社会的健康餐饮、场地租赁等增值服务，增强盈利能力。形成“公益+商业”双轮驱动，缓解财政压力，激活市场活力。

优化行政审批与资金拨付流程

针对多部门审批链条长、耗时长，导致企业资金到位滞后，无法及时采购设备，影响运营等问题，着力推进审批流程再造，开发功能完善、安全可靠的线上资金审批系统，实现申请、审核、跟踪、反馈全流程信息化和自动化。系统应通过跨部门数据共享消除重复提交，结合数据加密与分级访问控制强化安全防护，并内置智能分析模块实时识别审批瓶颈，持续优化流程，从而显著压缩业务周期，保障资金拨付的时效性。

深化数据整合与共享应用，探索互助式运营

依托民政、卫健等部门数据，精准绘制辖区老年人口分布图谱与服务需求画像，科学指导“幸福食堂”及驿站网点优化布局。利用数据共享优化供应链管理，提升采购配送效率，保障食材新鲜与供应稳定。

大力推进“互联网+助餐服务”。整合现有养老数据库与智慧养老服务商资源，构建或接入一体化服务平台，无缝衔接线上订餐、智能配餐、便捷结算等环节，提升服务响应精准度与便捷性。

探索基于数据平台的“互助式”运营，如整合社区低龄健康老人、时间银行等资源参与配送、陪伴等轻量级服务。

三、深化数字赋能与专业服务能力建设

以数字化驱动服务升级，以专业化保障服务品质，是提升老年人满意度和获得感的基础。

构建数字化服务平台

开发或引入老年用户友好的在线点餐系统（APP、小程序或适老终端），支持菜单浏览（含详细营养成分、热量、禁忌说明等）、在线预订、个性化选餐（如少盐、糖尿病餐等）。集成评价反馈系统，形成“需求—服务—反馈—改进”闭环，精准洞察老年人需求，驱动服务优化升级。

强化人力资源建设 with 专业培训

针对服务人员流动性大、技能不足及志愿者专业性差异问题，实施系统性培训计划。对内部员工的培训，聚焦礼仪、流程等服务标准化，食品安全、老年沟通技巧、应急处理等专业技能，职业发展规划等，提升员工的稳定性和归属感。对志愿者建立分级分类培训机制，内容涵盖政策解读、有效沟通技巧、老年心理认知、基础服务技能与安全规范等，确保服务规范、沟通顺畅、响应得当，同时建立志愿者管理与激励机制。

开发精细化与差异化服务产品

针对患有糖尿病、高血压等基础病老年群体的特殊需求，设计并清晰标注专属营养菜单，严格食材筛选与健康烹饪；配备兼职营养师或医护人员，提供咨询和个性化饮食计划。定期举办慢性病健康管理与营养讲座；制作发放针对性强的健康饮食指南与食堂服务手册；推出适合不同病患及家庭场景的优惠套餐。持续优化无障碍环境与安全措施，如紧急呼叫装置、急救药箱、救援指引等。结合节日、健康主题策划特色活动，增强吸引力与社区融入感，提升服务黏性。

社区养老助餐服务的可持续发展是一项系统工程，需要政府、市场、社会、家庭等多方力量的共同参与。通过制度创新打破政策壁垒，通过模式创新整合社会资源，通过技术创新提升服务品质，实现养老助餐服务从“保基本”向“优质量”的转型升级，为应对人口老龄化、构建具有中国特色的养老服务体系提供“舟山经验”。

作者单位：浙江海洋大学

宣传阐释习近平新时代中国特色社会主义思想

坚持一体化保护和系统治理

构建从山顶到海洋的保护治理大格局

□张博

生态文明建设是关系中华民族永续发展的千年大计。习近平总书记强调“要坚持山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，构建从山顶到海洋的保护治理大格局”。坚持山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，让美丽中国呈现多元之美，是践行绿水青山就是金山银山理念的重要举措，充分体现了习近平生态文明思想的真理力量和实践伟力。

马克思主义认为，事物是普遍联系的，整个世界是相互联系、相互作用的整体。只有用普遍联系的、全面系统的、发展变化的观点看待事物，才能科学把握事物发展规律。习近平生态文明思想坚持马克思主义立场观点方法，明确生态环境治理是一项系统工程，提出山水林田湖草沙是生命共同体的系统思想。坚持山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，必须深入学习贯彻习近平生态文明思想，运用系统思维更加协同、更加高效地推进美丽中国建设，通过优化顶层设计，拓展实践路径、强化科技支撑等，以规划一张图、实施一盘棋、监管一张网实现生态系统整体保护和系统修复，切实筑牢国家生态安全屏障。

以顶层设计强化整体统筹。习近平总书记指出：“要统筹谋划，抓住关键性、决定性因素，

把握好节奏和进度，注重巩固拓展优势、突破瓶颈堵点、补强短板弱项，提高质量效益，与整体目标保持取向一致性。”生态是统一的自然系统，是相互依存、紧密联系的有机链条。在生态系统中，各生态要素相互依存、相互影响，构成一个有机整体。坚持山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，要统筹兼顾、系统施治。强化顶层设计，才能提高统筹兼顾的能力。要完善全域覆盖的生态环境分区管控体系，突出生态环境精细化、差异化管控，将保护大气、水、土壤、生物多样性与降低环境风险、提高资源利用等统筹融入经济社会发展规划“一张图”，更好发挥生态文明建设的导向作用。完善森林、草原、河湖、湿地、海洋、水资源、水土保持、荒漠化、石漠化等相关领域的调查监测系统，形成生态保护和修复的支撑体系，推动更好统筹山上山下、地上地下、陆地海洋各生态要素，以生态环境改善提升区域发展潜力。探索跨部门协作机制，打通制度壁垒，建立信息共享、责任共担的协同工作平台，为提高统筹兼顾能力提供坚强的组织保障。

以重大工程带动工作全局。习近平总书记强调：“着力做好国家重大战略实施和重点领域安全能力建设各项工作。”坚持山水林田湖草沙

一体化保护和系统治理，离不开全局性、战略性、基础性的重大生态工程支撑。党的十八大以来，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，在习近平生态文明思想指引下，我们筑牢“三区四带”生态安全屏障，实施52个山水林田湖草沙一体化保护和修复工程，全面推进以国家公园为主体的自然保护地体系建设，实施三江源生态保护和建设工程、天然林保护工程等，生态系统多样性稳定性持续性稳步提升。坚持山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，要精准发力，聚焦国家重大战略实施和重点领域安全能力建设，科学设计重大生态工程，认真组织开展重点项目的前期谋划、可行性和用地、用能、环评、资金等关键要素保障预案编制工作。从生态系统的系统性、整体性、协同性以及内在规律出发，着眼于增强生态系统循环能力，找出问题根源，深入系统实施重大生态工程，推行“谋、建、管、运”全生命周期全过程管理，更好带动整体保护、系统修复和综合治理，不断提升生态系统服务功能，助力民生持续改善。

以科技赋能提升监管质效。习近平总书记强调：“必须始终坚持用最严格制度最严密法治保护生态环境，保持常态化外部压力。”坚持山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，要严

格按照《生态环境保护督察工作条例》规定的程序和要求开展生态环境保护督察工作，坚持问题导向，敢于动真碰硬，聚焦重点领域、重点区域和突出问题，压实地方各级党委和政府的主体责任，推动严肃查处各类生态环境违法违规行，不断释放生态环境保护督察的效能，让生态环境执法更加聚焦、更加精准、更加有力。集成卫星遥感、无人机、地面传感器等前沿技术，建立覆盖山水林田湖草沙全要素的立体化、智能化监测网络，实现动态监测、精准感知。加强对人工智能技术的研发和应用，将科技基因深植于生态环境监测的“神经末梢”，加强生态环境大数据管理、开发和利用，促进数据互联互通、共享共用，推动构建基于大数据的人工智能辅助决策系统，助力建设覆盖全要素、体现系统性的生态环境评价系统，实现生态环境质量模拟预测、智能预警，支撑科学决策、精准施策。以只争朝夕的干劲、久久为功的韧劲、勇立潮头的拼劲，通过更加有效的生态环境执法监管加大山水林田湖草沙一体化保护和系统治理的力度，让山更青、水更绿、林更茂、田更肥、湖更净、草更丰、沙更固，努力建设一个天蓝、地绿、水清的美丽家园。

文章来源：《人民日报》

