

上海市浦东新区民政局  
中共上海市浦东新区地区工作委员会  
上海市浦东新区发展和改革委员会  
上海市浦东新区财政局  
上海市浦东新区市场监督管理局

浦民〔2021〕68号

---

关于修订《浦东新区关于进一步促进和规范  
老年助餐服务工作的实施方案》的通知

各街道办事处、镇人民政府：

为进一步促进老年助餐服务市场公平竞争和充分发展，经研究，决定将《浦东新区关于进一步促进和规范老年助餐服务工作的实施方案》（浦民〔2020〕79号）中第3条“加强准入管理。选择诚信经营、管理规范的社会餐饮企业（原则上选择餐饮服务食品安全监督年度等级为A级的中型以上的企业）作为助餐服务单位”，修改为“加强准入管理。选择诚信经营、管理规范的社会餐饮企业作为助餐服务单

位”。

《浦东新区关于进一步促进和规范老年助餐服务工作的实施方案》根据本通知作相应修改后，自印发之日起实施。

上海市浦东新区民政局      中共上海市浦东新区地区工作委员会

上海市浦东新区发展和改革委员会      上海市浦东新区财政局

上海市浦东新区市场监督管理局

2021年8月16日

# 浦东新区关于进一步促进和规范 老年助餐服务工作的实施方案

(2020年5月18日浦民〔2020〕79号发布，根据2021年8月16日印发的《关于修订〈浦东新区关于进一步促进和规范老年助餐服务工作的实施方案〉的通知》修订后重新发布。)

为进一步促进和规范老年助餐服务工作，实现服务专业化、市场化、规模化发展，稳步提升助餐服务质量和水平，根据上海市民政局等《关于提升本市老年助餐服务水平的实施意见》(沪民养老发〔2019〕6号)等，结合浦东新区实际，制定如下实施方案。

## 一、总体目标

到2022年，覆盖城乡、布局均衡、方便可及的老年助餐服务网络进一步完善，供餐能力持续满足老年需求，成为15分钟服务圈和家门口服务体系的基本内容；培育具有一定影响力的老年助餐服务品牌达到10家以上，形成不少于3家日供餐规模在1000客以上的中央厨房；社区（长者）食堂的街镇覆盖率达到100%，有需求、有条件的居村、小区老年助餐点覆盖率力争达到100%；社区（长者）食堂、老年助餐点、养老机构食堂等监管体系进一步完善，为老年人提供品种适老、价格合理、就近便捷的高品质助餐服务。

## 二、基本原则

**（一）坚持精准高效，注重供需平衡。**遵循区级统筹、街镇实施、贴近需求、供需平衡的思路，进一步加密优化老年助餐网点设施布局。利用大数据分析工具和智能化手段，实现助餐资源的精准匹配和精准供餐，切实提升服务效率。

**（二）坚持公益导向，注重梯度保障。**发挥区域化党建功能，支持社会力量参与。通过多种方式引导各助餐网点对老年人就餐给予优惠和让利，确保老年助餐服务价格低于一般市场价格。重点解决高龄、孤寡、独居、空巢及失智、失能等老年人的就餐问题，在此基础上兼顾其他老年群体。加强托底保障，对低保、低收入等经济困难老年人就餐给予适当补助。

**（三）坚持社会参与，注重多元供给。**扶持各类市场主体运营老年助餐设施、开展送餐服务，鼓励社会餐饮企业和企事业单位食堂参与老年助餐服务，为老年人提供更丰富、更多样、更优质的餐品和服务，形成多元供给格局，满足老年人多样化的就餐需求。

**（四）坚持从严管理，注重安全可靠。**促进老年助餐服务的标准化、规范化，加强监督检查，坚守安全底线，实现监管有力、防范有效、处置有序，确保安全可靠。

## 三、主要措施

### （一）完善多元供给体系

**1. 加密网点布局。**根据老年人口分布和实际需求，统

筹加密优化老年助餐网点设施布局，在老年人口集中、需求量较大的区域进一步增加配置。加快建设社区（长者）食堂并实现街镇全覆盖，优先保障老年群体用餐，可面向全人群开放。继续依托家门口服务站、睦邻点等，发展微型助餐点，引导助餐服务进一步向有需求、有条件的居村、小区延伸。充分利用各类存量资源，加快用于老年助餐服务的资源改造，做好各类设施的功能叠加与综合利用。

**2. 扩大社会参与。**依托社区周边的机关、学校、医院、餐饮公司等企事业单位，进行定点挂牌，以堂吃或派送等形式，开展老年助餐服务。鼓励和引导养老机构、长者照护之家，以及具有助餐功能的综合为老服务中心等发挥溢出效应，向社区老年人提供助餐服务。

**3. 加强准入管理。**选择诚信经营、管理规范的社会餐饮企业作为助餐服务单位，参与社区（长者）食堂的运营，纳入老年助餐定点挂牌服务企业，在优先保障老年群体用餐的基础上，向全人群开展服务。

**4. 形成规模品牌。**鼓励和引导区属国有公司或其他资质良好、具有一定规模和实力的第三方餐饮企业，选取若干街镇或片区为试点，探索开展较大规模的中央厨房供餐模式，实现规模化的加工配送，实施规模化、连锁化、品牌化运营。

## **（二）提升助餐服务质量**

**5. 实现智慧助餐。**鼓励利用人工智能、大数据等技术手段，整合各类供餐资源，开发服务信息系统，为老年人提

供营养配餐、按需点餐、服务评价等智能化、个性化服务。积极利用现有的“一卡通”（以“上海市敬老卡”为主）等，逐步实现老年人凭卡在各助餐点位做到“全区通吃”。

**6. 开展温馨服务。**鼓励供餐单位开发老年餐菜单和老年营养食谱，引导科学配餐，有条件的结合老年人的身体状况、宗教信仰等提供分类助餐。对所有人群开放的长者食堂等，应设置专门的老年人就餐区域。助餐服务以午餐为主，鼓励有条件、有需求的网点提供早餐、晚餐服务。

**7. 加强服务监测。**加强价格监测，鼓励通过场地租金、水电煤气费用减免等多种方式，引导供餐单位对老年人就餐进行让利和优惠，并提供不同价位、不同品种的多样化菜品，供老年人自主选择。加强质量监测，对各类社区（长者）食堂、供餐企业及助餐点开展评估测评，不断提高服务能级和水平。

### **（三）优化助餐配送体系**

**8. 规范配送行为。**加快完善老年助餐配送服务的基本规范，在设施配置、人员资质，以及分餐、分送行为等方面形成标准化模式。根据服务需求，进一步增加老年送餐车的配置。对送餐车进行统一编号、统一造册、统一标识、统一管理，改进车辆性能，做好保温及消毒工作。在依法规范管理的基础上，为老年送餐车的出行提供指导和支持。对配送数量较大的中转助餐场所，鼓励使用机动车辆提高送餐效率。在及时送达（一般在半小时以内）的同时，告知提醒老人尽

快用餐并妥善存放。

**9. 稳定配送队伍。**对送餐员组织开展业务培训和安全教育，提高交通安全意识和水平。对送餐车辆及送餐员统一购买意外伤害保险。稳定和发展送餐员、社工及志愿者队伍，重点为行动不便、路途偏远等存在特殊困难老年人开展配送服务，重点人群配送到户、一般人群配送到点（家门口服务站、助餐点等）。

**10. 丰富配送渠道。**鼓励通过政府购买服务等方式，与网络送餐平台、物流公司等合作，利用其方便快捷的服务网络为老年人送餐。支持“移动型”助餐车进入小区服务和送餐到户服务。

#### **（四）完善监督管理机制**

**11. 统一备案标识。**对符合条件的社区（长者）食堂、助餐企业、老年助餐点，经所在街镇同意，统一向区民政局申请备案，统一制作并下发标识，悬挂于醒目位置。区民政局与区市场监管局、所在街镇共享登记备案信息，纳入监管名录。备案与相应扶持补贴政策挂钩。对不符合备案条件的，给予3个月提升改造期，期满后仍无法达到相关要求的，不予备案，不得悬挂标识图案。

**12. 严格规范管理。**老年助餐服务机构应依照规定实行“六个公示”，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、举报电话上墙公示，主动接受社会监督。引导社区（长者）食

堂等实施“明厨亮灶”，推进各类老年助餐点规范配置。

**13. 做好日常监管。**加快建立统一的服务信息系统，做好老年人就餐情况实时记录，以此作为服务考核、评价和补贴的重要依据。加强老年助餐服务机构诚信评价，实行诚信评价等级管理，建立黑名单制度，严格奖罚。

#### **（五）完善服务补贴政策**

**14. 优化供方补贴。**对社区（长者）食堂、老年助餐点，在市级建设补贴的基础上，区财政按要求进行匹配。经考核评估达到相应要求的各类社区（长者）食堂、供餐企业及助餐点，区财政给予相应的运营补贴。区级建设补贴、运营补贴等实行专款专用，专用于社区老年助餐的各项服务工作。

**15. 实施老年优待。**对浦东新区户籍的 60—89 周岁的低保家庭和特困供养（农村五保户、城镇三无人员）老年人，以及 90 周岁以上的所有老年人免费提供牛奶。对有助餐需求的浦东新区户籍的低保、低收入家庭老年人，由各街镇统筹，给予老年人就餐一定程度的优惠和减免，原则上不鼓励免费供餐。

### **四、保障机制**

#### **（一）加强组织领导，落实责任分工**

在区社会养老服务体系建设领导小组的领导下，成立浦东新区老年助餐服务工作小组，成员包括区民政局（牵头单位）、区地区工作党委、区发改委、区财政局、区市场监管局及各街镇。区民政局要统筹做好全区老年助餐工作的服务



指导工作，其他部门要按照相关职能各司其职。各街镇要认真落实属地管理责任，既积极建设布点、按需开展服务，又严格规范管理，确保安全有序。

## **（二）加强资金统筹，做好经费保障**

通过“个人掏一点、企业让一点、政府补一点、慈善捐一点”的多方支撑、多元参与方式，拓宽资金保障渠道，让老年人愿意吃、吃得好，让企业愿运营、能运营，既满足老年人的需求，又兼顾助餐企业利益，实现助餐配餐互利共赢，可持续发展。完善困难群众救助帮扶双向认领机制，引导社会力量加大对老年助餐服务工作的支持力度。

## **（三）加强宣传引导，打造服务品牌**

要充分利用各种宣传媒体，大力宣传做好老年助餐工作的重要意义，充分调动社会参与的积极性，共同完成好这项惠及千家万户的民生工程。要大胆探索，勇于创新，总结经验，培育典型，积极打造浦东特色的老年助餐服务的知名品牌，全力推动浦东新区老年助餐服务工作上新台阶。

(此件公开发布)

---

浦东新区民政局办公室

2021年8月16日印发

(共印45份)