# 1（18分27秒时长）

姚兰珠-92岁-女-

您觉得老年食堂是如何解决您的吃饭难的问题的？嗯，这个食堂还有什么创新之处？那有了这个食堂以后您的生活变得怎么样了？视频时间位置：00：06

参加这个老年食堂以后，那就离我家很近的，然后所以特别方便我下来吃饭，反正就是我是住在二楼的，反正就在我的楼下，很近也很方便。然后这个卖的也很好的，平时烧的菜都很好吃。采购的那个玲玲的话，她是跟我们把关的，她去买菜都很新鲜。有问题的他都不要了，但是每天也是很辛苦，采买来以后厨师们加工作了，他们这个是我们这个食堂里面一共只有三个工作人员，所以说很忙，吃饭的人也挺多的。嗯，加起来的话，有的，长期的，观音茶给他们送餐的，实际上的话人员很多的。

那么，老年人的话吃饭嘛，老年人的口味清淡太悬，那么还有一个牙齿不太好嘛，所以做烧的肉了，红烧肉这些是很软和很酥的，所以这个大家都很这个厨师，挺好。开始是一个年纪大的，现在换了一个那个年轻的，因为一天有三餐饭都有的吃了，原来就光是中餐早晚没有的，现最近改了以后三一天三餐了，所以只有三个工作人员很辛苦的，他们从早到晚太多，服务态度也很好的，所以大家都很满意。所以这个吃饭问题解决了，我们来说是一个大问题，要不然的话像我这样是。单身一个人无居的要去一天三餐饭要自己烧的话还是很困难的。主要是有了这个食堂这个方面吃饭问题都解决，所以这样我们感觉会很开心。

您觉得老年食堂有什么智慧化和数字化的优点？

数字化的优点比如就像电子屏刷卡。4：18

这些，我们这里都是一个星期的菜谱都打出来的，所以这样今天吃什么我们都知道的。有些老年人有些菜。对，在那个手机里面都有，我们都知道了，这个礼拜一、礼拜二就吃什么都知道的，有些老年人还会说，有哪些菜他都不吃的。

那第三个问题是关于社区影响，您觉得老年食堂对您的生活质量、幸福感、归属感有哪些积极影响？您可以分享一些具体的案例和故事。6：14

嗯，具体的，这些案例，有些老人老年人的，还不是很坏心态的，要是生病了。

比如说上次那个高大姐生病，她也是人下不来了，是他那边的帮助，他这个把饭菜都摆上拿上来，看病的话，二大姐的女儿不是也是他表扬了这个送了锦旗的，就是这一方面做的很好。

那第四个问题，送餐服务方面的问题，已有用户问 2 年食堂的外卖或送餐服务吗？8：05

这个因为我呢，那个上次玲玲都问过我了，要不要送开，那么国内自己有个终点工艺，所以这样的话，终点工业打开，我们没有需要的，更需要的给他们指数据，所以我觉得没用。

那第五个问题，活动参与，您在老年食堂除了用餐还参加过什么其他方面的活动吗？比如说文娱、健康、教育等方面的。8：51

这个爷爷参加的，上次带我们出去旅游去玩，去到西湖或者去玩那一天。这个一般这个活动有的都还挺多的，就是说不管这一次我在摄影，老年人有什么发动，洗脚这些都参加，都是食堂里面，这个，都是志愿者，人还是很多。

那第7个问题，嗯，您觉得老年食堂是如何结合您的饮食结构、生活习惯的实际进行菜品设计和服定制的？有哪些细节和温度体现？9：50

这个也是还是经常，那个做的还是比较好的。你看我们那个菜就是买菜一般现在是一荤两素一汤，这个结构方面，这个像蛋白质这个含量还是挺多的。老年人的话遗传力比较差，所以这样的话需要食补，用隐私来这个提高这个老年人的这个抵抗力。这个还是很多的，所以荤菜的话一般的 5 天，我们说 5 天不重样的。嗯，每天，现在咖啡是两参子，吃肉食品，肉食比如说狮子头，比如说肉这些，那么这是两餐，一个礼拜有两餐，一个礼拜还有，嗯，一餐的鱼和一拆虾，这一次这一点点下吗？我这只鸡鸭就这样，都每天都不同，同样是这个事情是否都定好了？那么蔬菜嘛，当一般的都是时令，以当时的蔬菜为主，还有一个汤里面有的时候像白摩尔这些，还有什么南瓜什么汤或者萝卜汤，所以荤素之间蛋白质的含量，还有维生素之类的，实现的朋友都顾这个营养的这个要求，哈哈哈，这一方面做的还是不错的。

那第八个问题，嗯，您是否有参与过老年食堂的质量检测和满意度调查？你有没有向食堂提出过投诉或者建议？食堂有没有听取你的建议？12：54

这个还是有的，偶然的，有的时候有一个菜里面叫咸嫩。

那接下去是第 9 个问题，运营问题。嗯，您觉得老年食堂的饭菜的价格是不是合理？现在是按照年龄来，就年龄的这个问题来，那个收费多少钱？13：31

像我这样就是一半的钱，就是 17 块钱一餐，现在只要 8 块 5 毛钱就行，哈哈哈，所以其实这个价格确实是优惠的很好。

那第十个是发展改革方面的问题，您在老年食堂用餐已有段时间了，您觉得食堂在制度、设施和利益模式上做出了哪些改革或改变？这些改革给您带来了哪些好处？14：17

我觉得我现在这个吃饭都比较放心，那个都有人在那里把关的，从采购一直到制作，嗯，一直到口味，这个吃的好不好吃，做多少人都有人在那里把关，所以才做的很好的。

那接下来问一下第 11 个问题。嗯，你认为食堂现在比较突出的问题是什么？您对食堂以后的发展有什么建议？15：10

现在我感觉这他们就三个人，要做那么多人的那种饭菜，确实还是比较辛苦的，一天三餐这个人员，最好能增加，也一般的，有的时候找一些志愿者来帮帮忙，要那个给他一下。都有，都需要，有人，并不能不要装点。基本的。

那最后一个问题就是问一下您的年龄以及您在这个食堂以及你什么时候开始在这里用餐。 16：17

92 岁。那么在食堂吃饭吗？自从开了以后，这个食堂我就在这里吃，我也吃了好多年了。哈哈哈，那个食堂的主管也换过去。

# 2.（15分21秒时长）

庞国石-82岁-男-用餐四年

然后第一个问题就是民生保障改善方面的问题。嗯，您觉得老年食堂是如何解决您的吃饭难的问题的？您觉得食堂有哪些创新之处？嗯，有了这个老年食堂以后您的生活变得怎么样了？00：05

嗯，这个老年食堂对我们来说解除了那个有清理，嗯，他这个老年市场我别的时长不一样，他就每天每个礼拜吃累了，每天的菜了，都是更新的。每天不一样的，每天不一样，你反正每天的菜你就要买了，以后就要吃。我是像其他的那种食堂，好像那快餐店你喜欢吃点哪的？你喜欢点哪个人？你一定给那个爱好，就喜欢这个菜，那个菜不喜欢，这样子就已经营养不均衡了。在这个以后是在食堂里，就是每天的菜就是规律，一荤两素一汤。嗯，买点酒你就要吃掉，吃掉，你是每天的营养都在思路不一样的，今天是这个，明天又换了另外一个菜。

嗯，所以它的不同之处了，我是很喜欢这个食堂，而其他不其他的网友手上我听说都是要快限定点一个，这有时候喜欢吃肉，有时候喜欢吃鱼，他就基本上每天都是给留着，每天都是我这里你，你不是每天多少给你换了，第二天又换另外一层。嗯，这种营养是很均匀的，都是。嗯，所以这个像我们一个人在家里杀也杀不好。嗯，上次你回去给我们赠送吃饭，两个，少不了少不了。

嗯，那第二个问题就是数字化改革方面的问题。嗯，有什么智慧化和数据化的优点？2：34

那这个东西当然。嗯，但是因为我，我是喜欢，我喜欢那个，因为我喜欢那个，我，我会电脑，用电脑。这打卡什么东西？这实际上我是像那个银行缴费，交水电费，我这个手机上用手机银行卡缴费的，这个劳力手上那个数字化的资料当然更好，就是新的时候原来的那个老鹰他打上去了，他们能够显示出来就是你打了不少钱，余额还有多少？嗯，在这次升级以后你就是一个缺点反而没了，没有了，刚才你我说这个电脑外面画个小屏幕，画小屏幕你可以看到你打那次卡多少钱？嗯，名额还有多少？还有一毛了，虽然你我们不知道，要问一下你我还有多少钱，要不要充值了。

那第3个问题，您觉得老年食堂对您的生活质量、幸福感和归属感有哪些积极影响？4：19

第一个问题。

那就跳过那第4个问题。嗯，你有用过老年食堂的外卖或者送餐服？4：30

我还没有。嗯，因为我现在还走得动。嗯嗯，我已经 52 岁了，我走得动，走得动，我要不得送餐送老钱，因为有些人走路很痴的，不能外说的人，不能行动的人。那也许我到底以后也会这样子，要，需要送餐送到我家里，这个反正有这个服务就是。

嗯，那第五个问题，在老年食堂除了用餐，您还参加过什么其他活动？比如文娱、健康、教育等方面的活动？5：07

我还没有，还真没改，我约一时间，我喜欢打外面去走路，特别我到江边那边环边很少特殊意义，我还喜欢一个人到那里去走其他什么，唱过什么东西？我，我是喜欢听歌，不是唱歌，我在家里我听不到，听评书挺好的。

那第六个问题，嗯，您在老年食堂有没有尝试过哪些传统特色菜品？或者有没有参加过哪些传统节日的活动？比如说像中秋、立夏这些。5：53

从7月 62 年有几次我都好几次都没参加。我都没参加，因为刚好有事情没成，进去百度，我没有参加。

最喜欢吃红烧肉，都脱肉。嗯，烧得很入味，很甜。我喜欢甜上去很味道，很舒服。那个肥豆吃上去不是很不懂的。很舒服很舒服，那个茶是最好吃。

谢谢。那第七个，嗯，您觉得老年食堂是？嗯，如何结合您的饮食结构、生活习惯等实际进行菜品设计和服务定制的？有哪些细节和温度的体现细节。6：52

，我平常每天这个菜每天换的，我说没有意见，我喜欢这样换，因为在家里吃饭了，没有这么精准了。不可能今天买个菜吃完，明天买个菜吃完。不可能的，做不到。嗯，这老妹子每天给你放心菜调整怎么其中一个，我的一个就是那个叫什么名？叫香好人，叫香鱼，香香香米，我从小就不喜欢吃了。嗯，我闻到那个味道我就要要停办。这么这个是问题，你曾经以前老面试那吃过两次。嗯，我提出了这个问题，马上给我调整，就单独为我送了另外一个菜。他们喜欢那个词，不喜欢的人也有跟我一样不喜欢的那词，另外也有，所以我感到很好，给我我不喜欢他就给我调。

那第8个问题，您是否参与过老年食堂的质量检测和满意度调查？你有没有向食堂提出过投诉或建议？食堂有没有听起您的建议？8：09

这个我以前提出过的，就是我们自己吃饭的一个人多的。因为环境小嘛。嗯，环境小就大家上面还有一批活动的，文艺活动的，搞文艺活动的人你看不下来？你下次多了我们影响我们老年少，当时买买饭。嗯，而且他们做起来吃饭，你把这事都全部占了，占不了，我们连碗都没地方。

咱们曾经提出过一个建议，我说分时段。嗯，他们的时段可能要比我们迟一点，当初你食堂根据我的建议分时段了把它规定他们已经 11 点半以后还是 11: 40 钟，我不清楚。嗯，这么有需要，你真实有几天就搞来搞活动的人，他真是不像话。但是到目前为止还有一些的不正式，我们在十一点十分，十五分的时候我们正在排队两个，他们一下子全部下下来（搞完活动），以后你位置住在哪？还要随便他们下来？你这个喉咙很小，讲话都认识你了。噢，好像上面没有台，下面都来改了，他让我们反常差了，当时我要放他叫他们分时，半年开始。嗯，是有虚几，有几天有几个人团队这些，就是好像有几礼拜一礼拜三了，好像书后来没有遵守这个。我们这里 11 点半没有到，他们都下来。嗯，下来的话全部都排满了。

没得半夜。我像我妈买菜的话，林子放碗的地方没有，是今后的要求，就这个对上面，我下来吃饭还是一个时间对点分时段。我当时经过这个节目，反正另外从领导到下面厨师还有员工服务都很好。嗯，我原来感觉很好，很亲切，很关心。我没到急着那个中秋节，重阳节。嗯，都是有那个美国陈述给我们生日也不会忘记，生日内的一个纪念品发给我，我们都感到很满意，很感动的。

谢谢。那第九个问题，就是老年食堂在饭菜的价格定价，您觉得是否。11：14

价格有点是不是便宜了？嗯，你到外面就是不能分，哪里有什么便宜啊？我现在分了。现在不是又分那个吗？分年龄段了吗？嗯，档次不一样，你感觉技术完全没技术。

那第 10 个问题，嗯，您在老年食堂用餐有了一段时间，您觉得老年食堂，嗯，它在制度、设施和运营模式上做了哪些改变？那这些改变会不会给您带来哪些好处？11：39

那个就是这个卡升级了。

嗯，但是升级了之后，升级了以后，升级以后嘛，就是我感觉反而不好了，结果是由于这个软件好像升级的软件不行。这些软件不行，你要影响这个负面排队的。因为原来是就是说彻底了，一咔一打就行了。咔一打就行。嗯，现在每次打还要输得进去。以前不要以前上没有生气，以前上考一打就行。好了，打两次嘛，打两，现在你打一次元上面输入什么东西我也不清楚。嗯，暂时不影响那个买菜的速度了。就这个问题，就他这个后来的那个电脑拿来了个电脑。嗯，里面的反正有生气以后的软件在这里面就是就这个好用，这其他事情用不来了。原来还有一个小机器啊，一打机器就这个上面好像。我感觉这个软件要升级。

反而不好用。那身节目的就是为了钱。这个杭州是不是那个软件时代的费用？同意了。嗯，同意。按照年龄段来打字。嗯，这个是好的，就是对年龄相对青年人打的少，我们打年龄大点打的多。嗯， 90 岁以上更好了，打扮的倍色了。就这个软件我感觉还比较 low 了一点。

那第 11 个就是你已经提出了一些问题，那有没有就是除了这个软件升级还有分时段之外。嗯，还有没有什么别的问题？

其他没什么问题了，其他都很满意的。被处理的领导这么多，很满意，很感谢。

那最后一个问题就是您的年龄以及您在食堂用餐的年数。14：20

我年龄了 82 岁。嗯，年初我记得已经有几年了，就是陷入了， 23 年。我，我哪给你起来，大概用了四年了。

四年。换了四年多，我见我确实里面花了好几任领导。

# 负责人（14分53秒时长）

那我们开始采访，首先是民生保障改善方面的问题，请问老年食堂是如何应对瑕疵、老龄化、祛湿加剧老年人吃饭难问题的？哪些创新处？00：04

这个是采购街道在十多年前就已经意识到文化问题，我们这个时长是 10 年以前就开始半年、多年的那个历程了，那么确实是现在老龄化。嗯，来老人来我们这边情况吃饭的人比较多，而且是这个趋势是年龄越来越低，就是以前基本上是八九十岁的，现在 60 多岁的人吃饭也好。然后这方面其实杭州市政府对这个社区食堂、老人食堂非常重视，现在基本上是每个社区都尽量争取做到有老人食堂，如果说实在是没有能力做到，或者是没有这个条件做的话，也会成立一个助餐。

那我们继续第2个问题，关关于数字化改革的问题，请问老年食堂是如何利用数字化改革提升服务水平和管理效率？1：09

自智、慧华应用和数据共享。自智和我们最近刚刚上网的一个是杭州市，嗯，政府推出的，就是杭州市统一的这个座位参赛是这样的，就是跟那个每个老人的那个身份证号码是挂钩的，也就是说你拿着你这份，你拿着你的身份证，或者你拿着这张那个充值卡，在杭州市的每一个毛利市场可以刷卡，然后杭州市政府也可以在第一时间知道我们这个食堂今天此时此刻有多的人失败，就是有多少个营业额他都能知道，所以说在杭州市已经全面数字化管理老人使用。

这是第三个问题，老年食堂对社区老人的生活质量、幸福感、归属感有哪些积极影响？有哪些具体的案例或者感人的故事？2：09

老年食堂和一般的饭店有什么区别？就是老年食堂对周围的区域有一定的粘合度，老人会把我们这边作为一个，是家庭的一个另一个客厅，比如你现在听到的音乐就是他们到我们这来活动，那么在我们这边吃饭的时，好多老人其实就是在楼上搞节目的这些老人上课的，所以这个老年食堂其实是贯穿着，贯穿起很多老人在我们这边活动的一个。

那么具体的例子的话，就像我们这边有一个老人，他在创办的时候就已经开始在我们这吃饭，然后也在我们这边上网民大学书法所，然后也是我们这边的这个就是一个社团的团长，是推管局的队长，同时也是每天在我们这边吃饭的地方，所以说他这一天基本上就在我们这边度过，就叫制造，所以我们也叫日照点，我们这个时长是在日照点。

下面。那关于居家老年人送餐服，你们是否有提供外卖或者送餐服务满足不能前往是他们老年人的需求。3：31

当然有这个杭州市民政局对我们的另一行规定，需要我们为周边行动不方便的老人进行上门送餐，所以当我们不称为外卖，我们称为上门助餐。怎么说？外卖的话可能商业气氛更容易，可能就是还是会照顾那个老人，所以我们送餐是不收费的，就免费送餐到门，哪怕你住在 6 楼吃，我们可以送上来，但是不收一分钱。

那下一个问题，嗯，你们老年食堂除了用餐之外还会举行什么其他活动吗？比如举行像文娱、健康、教育等方面。4：11

这个是我其他时段我不知道，但是我们这个时段因为是跟日照点是合在一起的，所以我们的人员是可以在我们这边搞任何的，就是我们这边有黑板队、声乐队，然后是第十队、二部队、魏军队，那个队伍每天每天进攻，我会在1点有 200 多个，那么其实，嗯，在今天就算的老人他也公司可以参加楼上的活动，那我们每年会举行推进了生日会，然后比如说是那个中秋节联欢会、青年刘邦会，还可以，还有一些就是手中的活动和还有一些就是动力，比如说，这个主席急救、消防，还有一些就是上门服务的那些医疗方面的熟悉，由高血压接听器等上门里口腔管理，然后还有保健康。高对三方的一些，就是我们每个月都会有一些活动安排，

在老年食堂是如何结合老人的饮食结构、生活习惯的，有哪些细节和温度的体现，5：55

老年食堂关键是在他的那个半成药卧骨舒，还有就是营养大部要全，不能只讲口味，你要讲它的全面的营养，那么像我们在设计的时候，一般就是 5 和老一般会符合哪一类？是采用，豆腐、肚子皮肉类、人类三类，这些是每天这样消坏那个固定的，然后陈少年不在乎，就相对来说少一点，有动力的，讲究一个实力新鲜一样全面。

食堂有没有定期进行质量检测？7：02

和满意。有的，现在我们刚刚过去，在举行一个浙江省民政局对我们的一个，对我们的一个平嗯点赞或者怎么样，就是对老人进行一些询问，就是我们这个市场到底犯的优势，我们这个不光是民政，每个月的第三方都会到我们这边来检查，一个是第三方，一个是质量监督局，卫生消防女方为了那个来查我们的好多好多，什么地方都会来查，只要你管得住，我们都来，那老年食堂有没有跟随这些听取建议进行改进，那肯定要听取，不然的话这个老干不下去就会重大的停下来。老年食堂在改革的时候能够广泛征求相关，有的有的，我们会有一些邮箱，我们还有一些提意见的二维码，什么都有，就是而且老人在打开之后也会有饭菜怎么样？情况怎么样？

下一个问题，我们调查开办老年食堂有两大难点，一是前期选址男，二是运营成本高。选址男是因为既不能太远又不能太近，因为油烟居民有影响，成本高主要是因为物料成本和人力成本比较高，加油，不能太高。那么请问你们老年食堂是如何解决这两个难题的？8：13

你这个问题问得非常好，所以这也就反映了我们社会主义的优越性。现在年轻人可能不会觉得我们只要说到社会局，或者说到共产党，我们就会嗤之以鼻，好像不屑一顾，但其实这就是我们社会主义的优意性。我们虽然比如说我们 90 岁老人是八块 581- 90 岁的老人是 11 块九，十， 80 岁以下的老人 12 块4，那么怎么样能达到这么便宜？你能够吃到一荤两素一，然后一个汤一个饭，然后我们应当打回去的，往往我们会给他多一点，老人往往会吃两顿，就是我们这边打回去会吃两顿，那么这些是光靠我们这边的那个食堂，国家的国家妇女产品不收一分钱，然后这边的那个煤气、燃气，嗯，电费、水费都是社区包的，然后我们这边还有那个就是我们收上来的钱，只是用来给老人买油、买菜、油烟米处全部都是国家包的。不光这样，包括我们这些设施的维修方面，也是国家统一再给我们维修的。所以像我们这个运营的话，嗯，去年我们被批判性的两年时长，我们就奖励了 15 万块钱，那这 15 万块钱用来干嘛？就是让我们维持这个命名，所以我还是要在这里和你们大家说社会主义。好。

那在关于选址的问题，选址的话是确实是首先它要符合餐饮的条件，所以这就是为什么每个社区都会把每个社区他们在成立的时候都会有一些这些公布设施往往是可以独立作为营业房的。我们现在每一个社区市场，其实就是社区把他们这个是，嗯，空地拿出来给我们造了一个社区市场。那像我们这边清水小区里面挨着清水小区，所以我们周边也是经常会红林社区、双林社区、吉林社区，在周边的这些社区的居民服务的，你再远一点他们就不太会过来，因为远就也不方便过来吃饭。所以我们在选址的时候就是考虑到居民还是要集中的地方，那么做半月食堂，那么如果说这个社区人会少一点，那么我们就会办一个助餐点，而不是食堂，就是我们这边烧好运送到那边，然后那边再开始打。

那这个老年食堂是 2013 年开始建立的，嗯，建立至今已经有十年的时间。对，嗯，那在这十年之间，嗯，在制度设施和运营模式上有没有做什么改革？应该是这些改革有哪些好处？并且怎么样体现浙江改革开放 c 属地。的理念？11：21

在我国食堂刚刚成立的时候，其实整个社会最早的时候，稍微等一下，咱们上面对老年食堂的认识还不是很熟，因为我们是他的菜，所以杭州市是最早的老人食堂，所以当时嗯，彩云彩合街道，只是觉得这边需要有老人喜欢，只是当时也没有多想，但是随着这几年，特别是 35 年开始，整个社会最早的时候是越来越重视，而且整个扶持力度越来越大，这是监控设施。然后还有一个是，嗯，测试是什么都是国家免费，所以是对这一块的是越来越重视，所以你们浙大的学生也会到我们这边来进行实地调查，对吧？以前的那个是没有想到老年史上这一块会这么重视，我们一路走过来非常有感触，就是国家对老年人的关注度越来越大。

那再问你一下最后一个问题，目前老年食堂存在哪些比较突出的矛盾？嗯，以及未来想要向什么样的方向发展。12：55

网民手上其实最大的主称还是烧的饭菜做的味道、卫生情况各方面，就是能不能让老人就是放心、安心，让你的享有美食。这个也就涉及到现在原单的成本会高，那么同时这随着物价的上涨，确实也对我们市场的运营能力里面来说怎么样？嗯，节流开支，能够把所有的每一份毅力的钱都用在老人身上，这是也是最考验我们的智慧。所以我们经常买东西都是货比三家，怎么保证它的安全性的前提强？怎么样那个把这个成本控制降下。

嗯，然后你说的是未来的发展方向，我觉得现在社会对这个老年食堂的这个扶持力度这么大，我们这老年食堂只会越来越好。会场地我听说我们这个老年食堂会在拓展的面积还要放大，所以说只会，我觉得我们国家可能正在学新加坡的模式，就是不仅仅把老年食堂办好，嗯，就是把它这个食堂办成社区食堂。其中老年食，老年对老年的优惠是会倾斜的，但是对社会是平衡的。那么社区食堂满足整个社区的全部人员的饮食需求，但是会对老民宿、老年人一路优惠倾斜。