**新时代中国特色社会主义民生建设在浙江**

**----上城区采荷街道红菱社区“幸福食堂”调研报告**

林小芳周二678节 第7组：

黄文杰 黄天骊 黄锦昊 戴文麒 孙涵辛 俞乐轩 张曦 俞睿宁 张宇[[[1]](#footnote-0)]

**一、概况及背景**

随着习近平新时代中国特色社会主义思想的深入推进，浙江省作为中国改革开放的重要窗口之一，积极响应中央号召，全面贯彻“八八战略”，通过一系列的改革创新实践，取得了显著的经济社会成就。在这一伟大实践的背景下，我们选择聚焦老年食堂，以实地调研为方法，深入了解习近平新时代中国特色社会主义思想在浙江的具体的民生实践，以及“八八战略”指导下老年食堂在社会养老中发挥的作用。

**（一）“八八战略”指导下的民生改革创新**

值此“八八战略”实施20周年，习近平同志给浙江倾情擘画、量身定做的总纲领总遵循，省域发展的全面规划和顶层设计，为浙江的春潮涌动提供了原动力。近年来，浙江省在数字化改革、科技创新、市场化改革、生态文明建设、社会治理创新以及民生保障等方面取得了显著成就。尤其在在民生保障方面，教育、医疗、养老等领域的改革和发展，提高了公共服务质量和效率，增进了人民群众的获得感、幸福感、安全感。“老年食堂”就是这样一个民生保障工程，用有温度的政策建起家门口的幸福食堂，打造老年人“食有所依”的金名片。

**（二）发展历程与现状**

老年食堂在浙江的发展源远流长。2003年，习近平同志在杭州调研社区孤寡老人的生活状况，提出“要给老年人办个食堂，解决他们的就餐难问题”的深刻建议[[[2]](#footnote-1)]。于是在2006年，“百膳惠老”工程在浙江全面启动，通过政府、社会组织、市场的合力推动，老年食堂的服务逐渐从单一的就餐场所扩展到多元化的社会养老载体[[[3]](#footnote-2)]。

进入21世纪以来，杭州市作为浙江省的省会城市，更是积极响应中央政策，进一步完善老年食堂的管理体制和运行机制。2017年，杭州市出台了《关于推进老年人助餐服务体系建设的指导意见》，进一步规范了老年食堂的管理，并提出了智慧助餐平台的建设目标。截至2021年底，杭州市已经建立了覆盖全市各区县的智慧助餐服务网络，实体老年食堂达到2000多家，累计服务老年人超过2000万人次。杭州老年食堂以“卡、码、脸”等多元支付方式，使老年人就餐更加便捷、优惠，体现了现代科技在养老服务中的应用[[[4]](#footnote-3)]。

**（三）服务体系和运行模式**

老年食堂作为社区“养老场景”的基石，提供全方位的服务。从基本餐饮服务到社交活动，从安全保障到优惠政策，老年食堂以贴心的服务细节满足老年人的基本需求。它不仅解决了老年人“吃饭难”的问题，更是通过社交活动、文娱休闲等多元服务，改善了老年人的生活质量。进一步说，老年食堂的存在为老龄人群提供了一个邻里互动的平台，促进了小社区的和谐发展，也为大社会的和谐氛围添上一抹亮色。

老年食堂以“多元运行模式”运转，包括“市场主体+社区食堂”、“中心带站联点”、“公建民营”和“中央工厂”，在政府引导和支持下形成了多样化的助餐服务网络[[[5]](#footnote-4)]。资金来源主要包括政府补贴、社会捐赠和个人支付。其中，政府在提供场地、水电设备等减免或补贴的同时，也对老年人用餐给予不同程度的补贴[[[6]](#footnote-5)][[[7]](#footnote-6)]。食品安全保障方面，老年食堂严格遵循法律法规和标准规范，通过监督检查等手段确保食品的安全与健康。

1. **调研方法**

我们小组的调研，紧跟习近平新时代中国特色社会主义思想的引领，围绕“老年食堂在社会养老中的作用”这一主题展开，通过采取实地调研和群众采访结合的方式深入开展。

1. **实地调研地点**

我们此次调研的地点是上城区采荷街道红菱社区青莼小区的老年食堂，这位于上城区的老年食堂，已经服务社区十年，是一处充满关爱的场所。它成立于2013年，由采荷街道与杭州遐龄荟携手创建，旨在解决老年人活动场地不足的问题。

该老年食堂提供每日三餐，以“一荤两素一汤”的方式满足老人的营养需求。服务不仅仅局限于用餐，还包括日托、康养、娱乐休闲、老年教育等多方面。温馨的服务细节，如提前一周的菜单预告、精心搭配的菜品、针对老人的配送餐服务等，使老人在这里感受到家的温暖。

其独特之处在于服务的贴心，不仅提供美味餐食，从一周不重样的蔬菜到照顾老人肠胃的粗粮方糕，从夏日解暑的绿豆汤到冬日暖心的腊八粥，更有传统节日的应景小食；还注重服务的细节，如生日礼物、相册合集等举措，让老人感受到关爱和重视。同时，食堂还为不便出行的老人提供配送餐服务，为高龄独居老人提供多方面的辅助服务，全方位关怀老年人的需求[[[8]](#footnote-7)]。

1. **采访人群**

我们小组此次一共采访了5名相关人员，分别是4位80岁以上的老人（他们所有人都在此老年食堂用餐四年以上）和1位负责人。通过对这5名相关人员的采访，我们对这个老年食堂有了更为全面、更为深入的认识。采访记录详见附件（其中涵盖采访视频的网盘链接）。

1. **主要的做法**

青莼小区的老年食堂作为“浙江地区贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的生动实践”代表，通过以下做法体现了“以人民为中心”的发展思想：

**（一）解决老年人“吃饭难”问题：**食堂创设了解决老年人基本物质需求的平台，提供了定时、定点、定量的饮食服务，充分体现了以人民为中心的发展理念。

**（二）全方位覆盖的服务：**食堂不仅提供传统的堂食服务，还引入了送餐服务，满足了生病或行动不便的老年人的需求。这一全方位的服务覆盖，有效地解决了老年人因为身体原因无法前往食堂的问题，使得老年食堂的意义更加深刻。

**（三）数字化改革：**食堂通过引入数字化元素，如电子屏、刷卡支付、电子菜谱等，提高了服务的智能化水平。老年人虽未完全理解数字化的概念，但他们明显感受到食堂在服务上的创新，认为食堂更加贴心和便利。

**（四）个性化服务：**在饮食方面，食堂通过了解老年人的口味和身体状况，实施了个性化的食谱设计。例如，在老年人没有牙齿的情况下，减少硬菜的提供，增加软食的份量。这种贴心的服务细节得到社区老人的高度评价。

**（五）强调社区归属感：**食堂不仅仅是一个用餐的场所，更是一个充满温暖和关爱的社区中心。食堂周边设有文化活动场所，使老年食堂成为社区文化的一部分，增强了老年人的社区归属感。在采访中，有部分老人表示，食堂的工作人员犹如自己的家人，时刻关心和照顾，成为她们生活中不可或缺的一部分。这种人文关怀就是归属感产生的源泉。

**（六）活动参与的多样性：**食堂组织了丰富多彩的文娱活动，包括生日庆祝、歌舞表演等，使老年人不仅仅局限于用餐，还能积极参与社区活动，增加了社交互动，提高了老年人的生活幸福感。

**（七）传统文化和菜品：**食堂通过提供传统特色菜品和组织传统节日活动，让老年人感受到浓厚的文化氛围，使食堂不仅是用餐之所，更是社区传统文化的传承之地。食堂通过提供传统特色菜品、组织传统节日活动，积极参与传统文化的传承，展现了文化自信和对中华文化的坚守。

**（八）全面深化改革：**食堂服务不断改进与创新，适应新时代和不同年龄老年人的需求的变化，体现了中国特色社会主义制度的优势和全面深化改革的精神。

**（九）广泛覆盖社区：**在杭州，几乎每个社区都设有老年食堂，无法满足建设条件的社区也设立了助餐点，确保老年人普遍受益，保证改革成果公平普惠共享。

1. **调研成果**

通过深入的采访和观察，我们得出以下关键的调研成果：

**（一）社区融合效果显著：**食堂作为社区融合的纽带，促使老年人建立更紧密的社交网络，彼此互相帮助和关心。这社区内的温情氛围形成，不仅解决了老年人的实际需求，也创造了一个充满人情味的社区环境。

**（二）数字化引领服务创新：**尽管老年人未完全理解数字化的概念，但数字化在食堂服务中的应用，如电子屏，让工作人员的服务更加高效和便捷，同时在一定程度上激发老年人学习新知的兴趣，为老年人创造了更好的用餐体验。

**（三）对传统文化的传承：**食堂通过提供传统特色菜品和组织传统节日活动，成功为老年人提供感受传统文化的机会。这不仅促使老年人对传统文化的认同感增强，同时也为社区传统文化的传承注入了新的活力，体现了对中华文化的尊重和传承。

**（四）文化传承与参与感提升：**通过传统特色菜品和传统节日活动，老年人更能融入社区文化生活；不仅为个体提升了文化参与感，也为整个社区的文化传承注入了新的活力，体现了老年食堂在社区文化建设中的重要作用。

**（五）社区活力增强：**多样化的活动使老年人积极参与社区事务，提升了社区的活力。这符合习近平新时代中国特色社会主义思想中提到的“两个先行”理念，最契合着浙江改革开放先行地的理念，使得社区成为一个更加有活力和凝聚力的社会单元。

**（六）社会和谐稳定：**除解决老年人“吃饭难”问题外，老年食堂通过社区服务和各类活动，促进了社会和谐与稳定。老年人在社区中感受到温暖和关爱，这种社会和睦氛围有助于整个社会的稳定发展。

1. **存在的问题**

**（一）选址问题：**需要更加考虑清晰，确保离居民集中地近，人少的地方需要开设助餐点，以满足不同社区的需求。

**（二）成本控制难题：**在保障食品质量的前提下，需要更有效地控制成本，货比三家，提高经济效益。

**（三）运营压力：**随着老年人数量增多，后勤服务人员短缺，工作人员相对较少（有时甚至需要志愿者的支持来维持服务水平），导致工作量较大，可能影响服务的持续稳定性。

**（四）文娱活动影响：**大型文艺活动可能影响个体就餐体验，建议更好地分时段进行活动，以保障就餐者的舒适感。

**（五）数字化适配性：**引入数字化改革需更加考虑老年群体的适应性，保持简单实用，以满足广泛需求。

**（六）座位不足：**食堂座位有限，人流大时可能无法满足每位就餐者的需求，需要进一步扩充座位。

**（七）供应时间不足：**食堂三餐时间固定且不充裕，可以考虑在三餐只见那的过渡阶段开设备用的餐饮口，或者固定下午茶和夜宵时间等，以提供更灵活的就餐服务。

**（八）活动参与的限制：**由于老年人的身体原因，有些人无法参与楼下的活动，需要更多的关注和个性化的活动策划，以满足不同身体状况的老年人的需求。

1. **我们的看法**

“民生无小事，枝叶总关情”。从2003年浙江省第一家老年食堂在浙江生根发芽，到如今浙江已建成老年食堂和助餐点1.2万余个，“随处可见、遍地开花”的老年食堂成为浙江老年人群体一日三餐解决之所和休憩谈天之地。这正是新时代中国特色社会主义民生建设在浙江的深刻实践和生动体现。习近平在浙江考察时强调，“始终干在实处走在前列勇立潮头，奋力谱写中国式现代化浙江新篇章”。在调研中我们不仅善于发现长处，也挖掘出了其短板，所以这告诉我们在勇立潮头的同时，也要注意脚下；在奋力谱写时，更要查缺补漏，于是我们根据成果提出思考和方案。

（一）扬长之处

第一，政府要继续贯彻落实有关政策，坚持办好“老年食堂”，推动民生改革行稳致远。浙江从2003年来20年的办食堂宝贵经验已成雄厚积累，食堂数量已成规模。办好“小食堂”，服务“大民生”，老年食堂不仅保障老年人吃饱吃好，也在积极拓展其他服务功能，招募志愿者进行服务志愿等，把“暖胃又暖心”的服务送到他们身旁。

第二，要不断发挥科学性、民主性和“第三次分配”的优势作用。多数老年食堂是公办民营，政府会科学出台相关政策优惠，鼓励其为社区服务；充分调研民生民意，不断改进老年食堂现况，调动群众的民主性；同时慈善公益捐赠进一步调节，可以使得更多资金下沉入老年食堂建设之中。

（二）补短之处

第一，要及时修补“供需矛盾仍然突出”的短板。如出现食堂点布局尚不能充分满足老年人需求；部分助餐食堂饭菜种类有限，质量有待提高；一些助餐点运营压力大，面临入不敷出的状况等现象。首先，要充分考虑食堂点的覆盖范围，科学布局精准选址。其次，要注意饭菜的多样性，拓展丰富而健康的菜品选择；最后，老年食堂也需要考虑市场需求。为了降低单位成本，可以将社区食堂的运营模式从多元化分散调整为“市场化、品牌化和连锁化”。构建“政府补一点、慈善捐一点、企业让一点、个人出一点”的多渠道资金筹措机制[[[9]](#footnote-8)]。

第二，要积极尝试“拓宽老年食堂的服务范围”的创新。老年食堂也可以破除“老年”服务的限制，提供多元化便民服务。在老龄化、空巢化程度较高的老城区，可以充分利用老年食堂的场地，扩展其他居家养老服务的范围和内容。如在非就餐时段，可以专注解决“独居老人紧急救援”、“日间老人看护”等老年人面临的紧急和困难问题。在年轻化的社区，可以高效地利用老年食堂的场地，在社区内开设咖啡厅或托育点，以更好地满足社区居民的休闲娱乐、托育托管等多样化的生活需求。这样既能满足老年人和社区居民的不同需求，也能增加老年食堂的可持续发展和社会效益[[[10]](#footnote-9)]。

指导教师：林小芳

1. [] 黄文杰，3210103379，软件工程，63；张曦，3210105573，机械工程，50；黄锦昊，3210106285，临床医学（5+3），59；黄天骊，3210102632，英语，87；戴文麒，3210105253，机械工程，49；俞乐轩，3220103756，巴德年医试，85；孙涵辛，3210103639，化学，12；张宇，3210104329，机械工程，40；俞睿宁，3210103573，能源，61 [↑](#footnote-ref-0)
2. [] 参城市学研究网《未来社区“养老场景”的基石：老年食堂》

   http://www.urbanchina.org/content/content\_7989790.html [↑](#footnote-ref-1)
3. [] 参杭州市民政局《杭州市民政局关于提升全市老年人智慧助餐服务工作的指导意见》

   http://mz.hangzhou.gov.cn/art/2022/9/14/art\_1229416144\_1825903.html [↑](#footnote-ref-2)
4. [] 参浙江省民政厅《杭州市西湖区全力构建全域智慧助餐为老服务新模式》

   https://mzt.zj.gov.cn/art/2022/9/20/art\_1632804\_58930875.html [↑](#footnote-ref-3)
5. [] 参知乎《火热的社区老年食堂，能吃得放心吗？》

   https://zhuanlan.zhihu.com/p/430651701 [↑](#footnote-ref-4)
6. [] 参前瞻经济学人《亟待变革的老年餐饮市场：社会效益or经济效益，社区老年餐厅如何调整实现“双赢”？》

   https://www.qianzhan.com/analyst/detail/329/211012-ca2ca4a7.html [↑](#footnote-ref-5)
7. [] 参澎湃新闻网《农村居家“小食堂”：让老人在家门口吃出“幸福味道”》

   https://www.thepaper.cn/newsDetail\_forward\_20052024 [↑](#footnote-ref-6)
8. [] 参杭州日报《酒香不怕巷子深，采荷这个幸福食堂开了十年》

   https://baijiahao.baidu.com/s?id=1763958003152951611 [↑](#footnote-ref-7)
9. [] 参无锡市民政局《千名干部百项攻坚|“锡心香伴”惠老助餐攻坚行动成效显著》

   http://mzj.wuxi.gov.cn/doc/2022/12/29/3856399.shtml [↑](#footnote-ref-8)
10. [] 参中国网《让老人在家门口享受幸福味道 老年食堂如何走得更好？》

    http://guoqing.china.com.cn/2023-09/06/content\_112744535.shtml [↑](#footnote-ref-9)