

一些社区助老食堂关门或暂停助老餐服务—— 助老食堂如何能长“驻”

探访一

客群小成本高带来经营压力

今年6月,西海岸新区薛家岛街道汉江路助老食堂发布服务调整通知,自6月30日起暂停服务。

记者近日在现场看到,汉江路助老食堂大门紧锁,门上贴着暂停服务的通知和一张6月份的“本周菜谱”。“食堂用餐人数低于维持运营的基本要求,长期亏损,运营压力巨大,我们尝试了调整餐品、优化管理等,仍难改变用餐人数不足的现状,无法继续运转。”食堂负责人建议,有需求的老人可以到连江路助老食堂用餐。

“我卡里还有80元左右的余额,但是连江路助老食堂距离我们小区有5公里,去那里很不方便。”家住维多利亚湾的王阿姨告诉记者,之前汉江路助老食堂的餐食都是从连江路助老食堂做好后打包送来的,口感、味道不如现炒现做,因此光顾的老年人比较少。

薛家岛街道工作人员介绍,汉江路助老食堂(汉江路社区居家养老服务驿站)由青岛隆海长泽养老服务有限公司运营,自去年12月开餐至暂停服务,一直处于亏损状态。“该助老食堂运营期间,每天给不到30位老人送餐,业务量小,成本高,企业不堪经营压力。”该工作人员称,目前,街道一直在寻找合适的企业接手,争取尽快开通老年餐餐桌或者老年助餐窗口,“我们也希望助老食堂能拓展更多客群,兼顾公共利益和经营利润。”

探访二

助老食堂盼助老补贴

位于胶州市澳门路的鹿大福中式餐厅门口,依然悬挂着“青岛市助老食堂”的牌子。该餐厅去年4月开始对外经营助老餐,今年9月暂停该项服务。

“我们助老餐的价格在6元至十几元之间,每餐由政府补贴4元,最多的时候一天有400多位老人来就餐。”鹿大福中式餐厅店长王一帆介绍,此前他们单独为老年人开发了少油、少盐、软烂的餐品,并设置专属于老年人的爱心就餐区,很受欢迎。之所以暂停服务,也是因为遇到了经营压力。

“办助老食堂需要增加灶具和工作人员,运营成本会增加,如果有政府补贴尚能减轻压力,但补贴迟迟不到位。曾经餐厅不得不限制餐量来控制成本,但没有效果,我们便向主管部门申请并经同意后,暂停了助老餐服务。”王一帆告诉记者,餐厅也希望在资金充裕的前提下,继续向老人提供助老餐。

位于胶州市的鸿记手工水饺(杭州路店)同样对外提供助老餐。前不久记者到该店探访时,有不少老人刷卡购买馒头、小饼等主食。“最多时一天有800多人,现在每天有400人左右。”门店负责人胡女士告诉记者,目前门店承受着巨大的经营压力,“我们现在是垫资运营,每天拿出1500元左右购买原材料,做成餐食,售完即止。”胡女士透露,助老食堂补贴只发放到去年9月,这是门店承压的主要原因。

胶州市民政局一名工作人员印证了胡女士的说法。“我们一直在积极向财政部门申请,

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线 82863300
■话题热度 ★★★★★

“家附近的助老食堂本来开得好好的,现在关门了,我们吃饭很不方便。”“关门一年多还没重新开业,老人都翘首以盼。”近日,多位市民向党报热线、观海新闻客户端“民生在线·帮办”平台反映,岛城部分社区助老食堂出现关门现象,老年人难以在家门口吃上助老餐。

“小饭碗”里装着“大民生”,社区助老食堂本该让老年人享受幸福“食”光,为何有的经营难以维系?那些经营红火的助老食堂有什么妙招?助老食堂如何才能实现健康可持续发展?连日来,记者展开了多方调查。



■城阳区幸福里助老食堂人去楼空,有市民在门口驻足观望。

争取早日下发助老食堂补贴。”该工作人员坦言,目前胶州市范围内已有十余家助老食堂申请暂停运营。

探访三

“人去楼空”储值卡退款难

城阳区萃城路的幸福里助老食堂于2023年9月开业,既提供助老餐服务,也对外经营现炒菜品。然而,该店短暂经营一年就“人去楼空”,不少充值办卡的老年人退款无门。

凭借“吃饭能返现”“储值赠金额”等优惠措施,幸福里助老食堂曾吸引许多居民就餐。“我在食堂花8元吃一顿助老餐,食堂会给一张5元小票,这个小票可以返现。起初,食堂是在用餐当天返现和送鸡蛋,后来让我们攒够上百元再返现。”市民熊先生介绍,“我还办了会员卡,当时是储值300元赠100元,储值1000元赠400元,很多老人都充了值。现在,我账户里的钱还没花完,另有六七十张小票没兑换。”

近日,记者到现场探访时看到,幸福里助老食堂大门紧闭,门窗上张贴着惠阳路社区居委会的通知,要求青岛幸福里餐饮管理公司解决纠纷、补齐欠缴费用、清理物品。现场,一块宣传食堂开业储值活动的广告牌倒在地上。“这家公司拖欠了供货商货款和工人工

资,法人跑路,投资方失联,老人们充值的钱很难要回来。”城阳街道办事处的工作人员说,“我们一直在联系其他运营方,商议由新运营方接手助老食堂,争取尽快恢复营业。”

经营有道

以“用户思维”拓展边界

社区助老食堂里蕴含着民生“大文章”。记者从青岛市民政局了解到,截至今年9月底,全市共建设助老食堂1400余家,累计服务老年人4119万人次。当下,青岛正在构筑15分钟助餐服务圈,推出包括智慧餐厅、一日三餐以及送餐入户等越来越多的创新举措,在破题助餐“痛点”和“难点”的同时,让老年人和周边居民享受到更多元、更贴心的服务。

近日,记者深入岛城多家运营状况良好的社区助老食堂,探寻他们健康可持续发展的成功之道。

“给我来一份两荤一素套餐、两个包子、两碗稀饭,我和老伴午饭、晚饭就够了。”11月17日11时,74岁的原先生来到崂山区金家岭街道康城社区助老食堂,食堂工作人员宋女士热情地为她刷卡、打包饭菜。

“我们根据老年人口味和建议,动态调整

菜单,讲究营养搭配;聘任专门的面食工,制作蒸包、馅饼、黑米馒头等品类丰富的面食,满足老人的不同需求。除崂山区老年人外,外来老年人用餐也可享受不同程度的补贴和优惠。”宋女士介绍,该助老食堂已营业两年多,平均每天都有100多名老人来就餐,“我们食堂有两个微信群,共600多人,每天上午我们会把菜单发到群里,供大家选择。”

此外,康城社区助老食堂联合工会组织,针对外卖骑手等群体推出“9.9元工会爱心套餐”,让更多新就业群体感受到城市的温度,附近上班族也可到此以市场价就餐。

在市北区洛阳路街道的项城幸福食光助老食堂里,热气腾腾的水饺一出锅,老人们排队取餐,食堂工作人员吴云杰忙得不亦乐乎。“我们食堂既有家常饭菜,又结合老人需求推出特色餐,比如周一和周五有水饺,周三有包子,附近上班的年轻人也喜欢吃。”吴云杰说,食堂每日在微信群发布菜谱,居民接龙预订,实现了精准备餐。为解决失能、独居老人的“吃饭难”问题,社区公益岗还提供上门配送服务,现在每天上门送餐40多份,签约老人从开业时的100多人增加到了200多人。

记者梳理发现,岛城多家社区助老食堂已主动创新求变,核心就是树立“用户思维”,提供贴心服务——例如,在做好助老餐的同时,向周边上班族提供预约订餐、茶歇、外卖配送等“全龄友好、普惠共享”的便民助餐服务。

建议

融合发力促进可持续发展

青岛市人大代表、山东众成清泰(青岛)律师事务所合伙人会议主席段超调研发现,经过一段时间的运营,不少助老食堂面临如何健康可持续发展的问题,这几乎也是其他城市助老食堂共同面临的问题。

“大多数助老食堂采取的是政府免费提供用房或给予自租房租金补贴、一次性建设补贴、运营补贴的模式,但对于市场承办主体而言,受制于食材采购贵、饭菜定价低,就餐老人少、运营成本高,以及补贴难以及时到位等因素,可能会面临或多或少亏损情况。”段超建议,对全市助老食堂运营情况开展专题调研,摸清其真实的运营情况、面临的困境和需求,适时调整、更新现有的培育和扶持政策。

“应当推动政企社融合发力,通过‘政府补一点、企业让一点、社会捐一点、个人出一点’的多方支撑、多元参与的方式,拓宽资金保障渠道,为助老食堂发展提供持续助力。”青岛市政协委员、市委党校管理教研部副主任李光全建议,一方面,将政府补贴与社会捐助结合,鼓励通过慈善基金等渠道提供资金保障。另一方面,联合社会力量,吸引优质社会餐饮企业加入老年助餐服务行列,或依托社区周边的机关、高校等企业事业单位定点挂牌,保障助老食堂持续运营。

李光全认为,助老食堂运营过程中,政府应承担好全流程监管责任,定期实地评估考核助老食堂的运行情况、服务人次、优惠幅度,并根据考核结果拨付补助资金,让助老食堂更好地规范运行。

城事 微观

整治“幽灵外卖” 不能止于图片审核

近日,市场监管总局发布《网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者落实食品安全主体责任监督管理规定(征求意见稿)》,其中明确,平台应当为无堂食外卖提供者加注“无堂食”标识。如今,美团、饿了么、京东三大平台已上线“堂食”相关标识。效果初见的同时,我们也要看到,仅靠标识管理难以根治“幽灵外卖”,审核与监管手段亟待升级。

“幽灵外卖”是指无正规门店、无证照、卫生状况堪忧的虚拟店铺,其运营成本极低,凭借线上光鲜亮丽的包装吸引大量订单,食品安全难以保障。

部分平台对入驻商家的审核仍停留在“表面审查”层面。商家只需上传几张看似整洁的堂食环境图片,就能通过审核。而随着AI图像生成技术的普及,从餐厅布局到顾客用餐场景,都能用AI伪造。更有第三方服务机构推出“代办包过”服务,他们熟悉平台审核规则,通过摆拍餐桌照片、伪造证照等手段,就能帮助无资质商家蒙混过关。这些乱象的出现,让图片审核方式变得漏洞百出,无法有效甄别“幽灵外卖”。

传统餐饮监管主要针对有固定门面的实体店,监管人员通过实地走访、检查卫生许可证和从业人员健康证等方式加以监管。但“幽灵外卖”通常没有实体店或者地址虚假,线下排查难度大,监管力量难以全面覆盖。线上与线下监管的脱节,让不法商家难以被有效监督。

要真正遏制“幽灵外卖”,必须构建多元化的审核机制与监管体系。平台应建立线上线下联动的审核机制,除了图片审核,还应采用数据比对、实地核查等方式,了解商家的实际经营情况。例如,通过比对商家上传的图片与卫星地图、周边环境信息,判断其地址的真实性;随机实地抽查,检查商家的后厨卫生、食材储存等情况。监管部门可通过大数据识别证地不符、无效证照等问题,提高监管效率。同时,鼓励消费者举报“幽灵外卖”,让每一位食客都成为食品安全的监督员。

整治“幽灵外卖”绝非单一环节发力就能见效。只有平台切实履行主体责任,监管部门创新监管措施,消费者积极参与监督,形成多方合力,才能让其无处遁形,让消费者吃得放心、吃得安心。

读者来信·记者追访

农贸市场公开售卖中华鲟? 市场监管部门回复:商户虚 假宣传,已责令改正



■商户把普通鲟鱼标称“中华鲟”销售。

近日,市民吴先生向党报热线82863300反映,他在城阳区后桃林农贸市场购物时,发现一水产商户的鱼缸上挂着“中华鲟”的标价牌。“中华鲟是国家一级保护动物,为何会在市场上公开售卖?”吴先生对此表示担忧。

记者随即前往位于民城路的后桃林农贸市场,在市场一楼水产区找到了这家商户。摊位转角的一个鱼缸上贴着“中华鲟”“江鲟鱼”“花鲢”3张标价牌,缸内养有一种体长约40—50厘米的鱼,吻部扁平,鱼身呈长梭形,背部、侧面、腹部有凸起的骨板(鲟鱼特征性结构)。

记者询问摊主所售“中华鲟”产自哪里,摊主声称,其销售的是产自潍坊的养殖中华鲟,可以食用。

记者查阅《中华人民共和国野生动物保护法》发现,国家对重点保护野生动物的繁育、出售、利用有严格要求,只有列入《人工繁育国家重点保护野生动物名录》的物种,经有关部门批准,才可以进行人工繁育,并凭专用标识出售和利用,保证可追溯。据查,中华鲟从未被列入此名录。

野生动物保护专家指出,中华鲟是国家一级保护动物,按照我国法律规定,绝对禁止买卖、食用。非法猎捕、杀害、收购、运输、出售国家重点保护的珍贵、濒危野生动物及其制品的都属违法犯罪行为。目前,市场上出售的主要是人工饲养的普通杂交鲟,个别商家为了吸引消费者眼球,打着“中华鲟”的旗号虚假宣传。此举容易误导公众,不利于野生动物保护,同时侵害了消费者的知情权。

记者将这一情况反映至城阳区市场监督管理局,执法人员现场检查了该商户的进货记录及供货资质后,发现其购进、销售的是普通鲟鱼,并非中华鲟。当事人不承认以真实名称销售商品的,涉嫌违反《侵害消费者权益行为处罚办法》有关规定,该局已责令当事人改正。

本版撰稿/摄影 邱正

你问我答

村庄用水为何 从井水改成水库水

读者刘先生:我是胶州市里岔镇大河流村村民,村里用水为何从井水改为水库水,能否不更换?

胶州市水利局:大河流村此前采用单村井水供水模式,缺乏专业净化处理设施,水量稳定性与水质安全性难以有效保障,我们将该村供水方式改为规模化供水,由胶州市寺西水厂负责供水服务,水源地选用水质更稳定、保障更充足的山洲水库。

近几年,胶州市推进规模化供水和县城统管工作,给村庄铺设了供水管网,由县级公司统一管理,并与供水用户签订供水协议,主要是为了提升农村供水的水质,降低农村供水漏损率,确保全市农村供水达到同源、同网、同质、同监管、同服务的目标。

目前农村居民用水方式较为多样,包括规模化供水、单村供水、户内自备井取水、购买大桶水或散装水等。部分用水场景存在免费使用情况,所以个别用户对规模化供水接受度不高,不愿缴纳水费。针对不愿铺设管网入户的用户,我们将供水管网铺设至户外,后续有使用需求可随时办理入户接入。对于管网已入户但暂不愿使用规模化供水的用户,可暂缓开通供水、暂不签订供水协议,待有需求时再与供水公司协商签订协议并开通服务。

记者调查

有市民反映小区供热无法实行分户计量 热计量表为何“沉睡”?

“热计量表安装十多年了一直不启用。”“设备验收不合格怎么办?”“我们区的居民何时能按计量交供热费?”近日,多个小区的居民反映,小区虽然已经安装了热计量表,却无法按计量收费。原因何在?记者展开调查。

热计量表是否合格引争议

“同一个小区,唯独我们三期住宅按照面积交供热费,其他四期都是分户计量。与一期同面积住宅相比,我家大约一年多交800元供热费。”家住西海岸·创新科技城项目三期金茂悦智云小区的王女士反映。

据了解,创新科技城项目分五期建设,一期、二期、四期、五期小区的供热企业为青岛西海岸公用事业集团能源供热有限公司,三期于2022年交付,供热企业为青岛中燃明月热电有限公司。王女士十分困惑,为何三期的供热费没有实行按计量收取?更让她不解的是,供热企业说是因为“热计量表不合格”,而相关部门的答复是热计量表经第三方检测合格。

“热计量表的主要问题是质量差,会乱跑数,不符合国家现行标准。”供热公司的工作人员说,热计量表不合格,无法验收。

西海岸新区城市管理局工作人员表示,该局正在研究解决方案。

未出台计量收费政策

城阳区金秋泰和郡小区业主反映,其2022年交付的新房虽已规范安装热计量表,但一直按面积收取供热费。对此,城阳区住房和城乡建设管理局表示,该区尚未出台供热计量收费

政策。

该局一名工作人员告诉记者,根据青岛市2010年发布的《新建居住建筑供热计量管理办法》,青岛只针对市内三区新建居住建筑开展供热计量相关工作,对城阳区等其他区县级市未做硬性要求。“城阳区供热计量改革相关课题研究于2024年启动,正按照‘先试点后推广’的原则有序推进。”该工作人员表示,“事实上,城阳区相比市内三区,用热率低、耗热量大,采取分户计量费用更高。”

设备损坏难更换

西海岸新区金柏佳园小区2009年交房时安装了热计量设施,如今面临设备难更换的问题。

“2011年冬,开发建设单位联系供热企业办理集中供热开通手续,因当时政府部门未出台供热计量收费政策,供热企业未接管分户热计量表,也未实施分户计量。”青岛市恒光热电有限公司的工作人员说,目前,该小区的热计量表没有鉴定报告,且绝大多数已丢失、损坏,还缺少室内温控装置和供热系统调控装置等必要的配套设施,如果要实行分户计量,必须整体更换设备。

供热企业的工作人员表示,对于金柏佳园这样的老小区,更换热计量设施的费用由谁出,政策没有明确规定。而且,供热企业也没有权限设立收款专户。仅更换计量表成本就不低,还有安装和改造管道的费用,让小区居民共同承担这笔费用,在实际操作中非常困难。

另外,市北区盈秀花园、李沧区越秀一期的热计量表“装而不用”也是因为设施不合格。青岛市城市管理局答复,因开发建设单位自行安

装不具备远传使用功能的供热计量装置,导致无法按照计量收费,需开发建设单位更换设备,具备使用条件后再开展后续工作。

一户反对致全单元不能启用

崂山区东城国际小区27号楼某单元在供热计量改造时,出现“多数服从少数”的局面。该小区2023年实施供热计量改造并安装热计量表,当时27号楼某单元的个别业主不同意安装远程传输线,导致该单元无法启用计量功能。

青岛东亿热电有限公司工作人员称,铺设线路需经全体业主同意。崂山区城市管理局的工作人员解释,实行供热分户计量是试点项目,如果小区具备条件,会按照政策推广,如果用户不愿意实行,也可以按照面积收费。

多管齐下满足市民需求

“供热计量改革应系统推进,既要激活存量,又要扩大增量。在解决‘只装不用’问题的同时,加大安装建设力度,扩大覆盖范围。”青岛市政协常委、中国石油大学(华东)储运与建筑工程学院建筑系教授邓庆尧建议,政府应明确责任主体,对新建和已经安装热计量设施的住宅加强验收和监管,做到“装表即能用”;对没有安装热计量表的住宅,可结合老旧小区改造,采取“财政补贴+市场运作”方式破解资金难题,探索由供热企业先期投入,后期以节约的能源费用分期回收等模式,降低一次性建设投资压力;相关区市应尽快落实计量收费实施细则,消除政策盲区,满足市民需求;对于“一户拦全楼”现象,应建立社区、街道主动介入的协调机制。