



如何让老人在家门口享受幸福味道？

社区老年食堂发展状况调查



一线调查

□ 本报记者 张守坤
□ 本报实习生 陈昊铮

8月31日上午11点刚过，家住北京市东城区和平里街道附近的老年人早早来到社区老年食堂就餐。店里的橱窗内一共有10种菜品，小酥肉、番茄炒蛋、胡萝卜、还有包子。从菜单上看，这家餐厅还供应早点，有油条、油饼、小笼包、小米粥等。此时，餐厅内已经坐满了人，还有人在排队。

“我基本上天天都来这里吃饭，十几块钱就能吃饱吃好，很多老朋友都会来，可以和他们说说话，吃完饭还能一起下棋，不会觉得孤单。”一位正在用餐的大爷告诉《法治日报》记者，老年食堂真是开在他们心坎上了。

来用餐的不止老年人。到了中午12点，外卖窗口前聚集的大多是在附近上班的年轻人，还有家长带着孩子前来用餐。“我最近经常来这里吃饭，不仅方便省事，还比外卖吃得放心。”一名正在排队买饭的女生说。

近年来，在北京、上海、浙江杭州等地，老年食堂逐渐走红，不少老年人、附近不少年轻居民也逐渐成为其顾客。相关数据显示，全国目前存续在业状态的各类社区食堂经营主体超过6000家。今年7月，商务部等十三部门制定的《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划(2023-2025)》也明确提出，探索发展社区食堂，建立老年人助餐服务网络。

记者在调查中发现，老年食堂并不都是运营良好，餐品种类不足，供餐范围不广，人手资金不足等问题时常出现。因经营困难而关店的老年食堂也不在少数。如何持续探索市场化运作促进行业良性发展，用可口饭菜“暖”老年人的心？对此，记者进行了调查采访。

饭菜价格普遍不高 让老年人吃得起

在北京市朝阳区西坝河南里小区内的养老驿站，同样有一家老年食堂。

据了解，这家驿站的是一家民办单位——福寿苑养老照料中心。9月1日，记者来到养老驿站采访时看到，食堂内部配备了厨房，共设4张餐桌，菜品一共有10种，用餐人员几乎都是老年人。

大厅内，一幅社区地图展现在眼前，里面清楚标注了周边社区的老年人数量及年龄分布。一周边四个社区60岁以上老年人共有6751人，目前有十分之一的老年人会来这用餐。工作人员告诉记者，他们的菜品都做了适老化，是按照老年人的需求来制作的。餐厅厨师介绍说，菜品尽量做得软烂一些，更符合老年人的就餐口味，也会照顾部分老年人的特殊口味偏好，比如考虑到一些老年人喜欢吃辣，有时会做一些辣味菜品。

这家餐厅系街道提供场所，减免租金，引入市场主体运营，家里如果有老年人可以办卡，享受就餐折扣，并且还有外卖配送服务。“一天大概可以卖出500份，中午就餐的老年人最多，10点左右就开始排队了。”

记者了解到，近期北京市西城区开了很多父母食堂，这是该区的一个老年助餐政策。每位北京市户籍并居住在西城区的基本养老服务对

象可以享受每天5元就餐补贴。值得一提的是，西城区老年人还可以通过小程序“父母食堂”进行线上订餐。

在社交平台中，记者以“老年食堂”为关键词检索，看到不少点赞留言：“社区的老年食堂真的是便宜又卫生，一荤两素14元，两荤一素16元，比起动辄二三十元的快餐店便宜多了，简直是打工人的‘避难所’”“即便不是老年人，对外卖价也十分便宜，我和室友就是老年食堂里的年轻人，有了它之后年轻人也不点外卖了”……

记者注意到，老年食堂价格普遍不高，一餐价格10元至20元左右，并且还会有相应补贴。比如，广东的一家老年食堂就对年满60周岁及以上老年人提供就餐，用餐标准为每餐10元，其中60岁至79岁老年人自付每餐8元，政府补贴每餐2元；低保、特困人员，80岁以上老年人自付每餐6元，政府补贴每餐4元。还有部分老年食堂对75岁或者80岁以上的老年人提供免费餐食。

据了解，老年食堂目前主要有四种运营模式：按照“政府引导、市场主导、经营自主”的理念，实行“市场主体+社区食堂”，引进餐饮企业租赁或利用自有门面，开展助餐服务；按照“1+X+N”的模式，实行“中心带站联点”助餐服务，依托1个养老服务中心中央厨房，在X个社区养老服务站设立老年食堂，并在有条件的社区拓展设立N个助餐服务点，形成15分钟养老助餐服务网络；按照“政府建设、机构运营、资源整合”原则，实行“公建民营”助餐服务，即利用社区养老服务场地资源，由第三方企业因地制宜，开展助餐服务；建立中央厨房，负责食材采购、加工、处理，并将饭菜逐级配送到中心厨房、社区食堂、家庭餐桌，后三者只需简单加工、加热后即可。

去年10月，住房和城乡建设部、民政部联合发布的《关于开展完整社区建设试点工作的通知》提到，试点社区应规划建设食堂等便民商业服务设施。今年7月，商务部等13部门联合发布《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划(2023-2025)》，提出“探索发展社区食堂，建立老年人助餐服务网络”。地方上也纷纷出台相应政策，完善老年助餐服务，推进社区食堂建设。各地民政部门则根据实际情况，对食堂建设、老年人用餐等给予不同程度的补助。

人手不足资金缺乏 收入微薄难以维系

2022年初，记者曾走访过天津市10家老年食堂，今年8月底再去回访时发现，其中两家已经倒闭，还有3家由堂食和外卖转为只做外送，而且是由配餐公司统一配餐，一个社区每天订餐的老年人只有十几位。其他5家还在经营的老年食堂，客流量也大不如前。为什么会发生这种情况？

“虽然门口告示牌上食物种类挺多，但一问就是没有，早晨起来基本上只有鸡蛋饼、小米粥和嘎巴菜，卖的价格还和外面一样。小区门口不到200米处就是早餐摊位，煎饼果子、大饼卷一切、肉夹馍、豆腐脑等应有尽有。中午食堂总共就6个菜，有时候只有4个，随便打两个菜就要二三十元，分量还特别少。”一位曾在河东区某老年食堂用餐的老年人告诉记者，刚开始得知社区开老年食堂时他还挺高兴，吃几次之后就不再去，“员工盛完菜就坐在食堂里

吸烟，环境弄得很不好，果然开业一年多就干不下去了”。

一家老年食堂的工作人员告诉记者，每个社区来吃饭或者订餐的老年人也就二三十个，客流量太少，虽然政府减免了房租、水电等费用，还给了资金支持，但还是入不敷出，久而久之就专做外送了，这样能省下一笔费用。在被问到开办之初有没有进行市场调研时，对方表示只知道老年人很多，没想到有用餐需求的那么少。

还有工作人员表示，食堂干不下去最关键的一点就是不赚钱。虽然是为了服务老年人，但不能一直“用爱发电”，尽管人们讨论的热度比较高，但老年食堂定价低赔本，定价高没生意，配送都是免费的，微薄的收入与日常的劳累不成正比，坚持不下去只能选择退出。

在中国人民大学人口与发展研究中心、老年学研究所教授孙娟娟看来，部分老年食堂难以维系的原因在于，虽然我国老年人口多，但并不是都有到老年食堂用餐的需求，还有些老年食堂菜单单一或者不符合老年人口味，无法为行动不便的老年人提供送餐服务等，客流量自然不会多。

记者在调查中发现，一些老年食堂客流量少，还可能和老年人的消费观念有关。

因为儿女不在身边，今年73岁的张大爷几乎每天都会去安徽省宿州市埇桥区的某老年食堂用餐，根据补贴标准，每天中午一份两荤两素的营养套餐8元，晚饭4元就能解决，但张大爷对此并不满意，他认为“既然是老年食堂，最好能够只是象征性收点费用或者免费”。

记者发现，如果是去老年食堂附近的餐馆或者叫外卖的话，一顿饭通常要花15元至20元，高出老年食堂的价格不少。但在采访中记者发现，和张大爷抱有同样想法的人还有很多，如果能够在家里吃就尽量在家里吃，绝不去外面花钱消费。

此外，值得注意的是，记者在走访时发现，很多老年食堂只有两三名员工，并且几乎都是四五十岁的人从事这些工作，有时候买菜、记账都由一个人完成。

“不仅是老年食堂，在很多与老年人有关的服务项目中，工作人员不足且年龄偏大的问题普遍存在。”在孙娟娟看来，这些项目公益属性要占很大比重，盈利并不会很多，需要依靠政府补贴等政策支持，在资金不充裕的情况下，很难招聘到大量员工，而且较低的薪资待遇也吸引不了年轻人。

科学布局精准选址 系列优惠政策支持

一日三餐，四季烟火。小饭碗里装起大民生，老年助餐服务既是老年人关心的“关键小事”，也是关乎千家万户的“民生大事”。

老年食堂目前运营中遇到的各种问题，如何才能解决？孙娟娟说，有些政府补贴是在建设时投入一笔资金，之后按照客流量进行补贴，客流量达不到，相应的补贴也会减少。因此，老年食堂在建设之初要做好市场调研，比如老年人数量有多少、就餐需求如何、有哪些就餐习惯等。通过科学布局精准选址、打造多样化高质量菜品等方式，满足更多人的用餐需求，实现多方共赢，不然很容易开业后没多久就关门歇业。

北京市社会科学院副研究员曲嘉瑶说，想要吸引年轻人来就业，提升老年食堂的经营活力，可以打破现有社会工作者招聘年龄限制，广泛吸纳辖区居民，就近服务于老年食堂。这样不仅能解决本市民居(再)就业问题，还能利用地缘优势，由辖区居民开展服务，实现便民诉求“未诉先办”，及时、精准地满足民生需求。

孙娟娟建议，对于食堂工作人员匮乏的情况，因为不是重体力的活，可以转换思路，聘用社区里低龄健康的老年人、服务高龄老年人、无法自理的老年人，形成这样的模式后可以长久地运营下去。

今后该如何更好地发展，让社区食堂行稳致远？对此各地正在积极探索。

据了解，在满足老年人用餐需求之外，福建省福州市老年食堂进一步延伸服务功能，围绕老年人生活所需，开设了反诈骗、用电安全、智能手机使用等各类课堂，举办义诊、书画展、茶艺教学等丰富多彩的活动。在福州市，食堂融合“学堂”比例已超过80%。

从食堂后厨到老年人餐桌，配送力量至关重要。上海市普陀区在综合利用现有资源协调保障好送餐力量的基础上，进一步用好“网格化”服务管理机制，以基层自治能力的强化补充助餐配送力量，现有的老年送餐服务人员组成多样，包括社区志愿者、养老机构工作人员、餐饮单位聘用人员以及物流网络的外卖员等，越来越多的力量加入到送餐队伍中，让暖心用餐服务“近”家也“进”家，满足老年人的多元用餐需求。

近日，山东发布《社区老年人食堂建设与服务要求》，对社区老年食堂建设与服务总体要求，以及场所建设、设施设备配置、人员配备与管理、现场制餐、集中配送、集中就餐、餐后处置、安全与应急管理、监督与评价等方面提出具体要求，标志着全省社区老年食堂建设与服务有了“硬杠杠”。山东省也是首个发布老年食堂建设服务标准的省份。

在北京德和衡律师事务所高级合伙人、中国老龄协会老年人才信息中心特聘专家马丽红看来，开办老年食堂是公益服务，但同时也要兼顾市场需求。规模化是降低单位成本的方式，可以探索将社区食堂由多元化分散运营模式调整为市场化、品牌化、连锁化的运营模式，同时依赖大数据做精准服务，降低成本，提升经济效益。对于有助餐需求不能来食堂用餐的老年人，可以根据其需求提供上门送餐或上门助餐服务。

“对运营机构给予必要的优惠政策支持，比如提供补贴，其水电气暖等享受居民消费的价格政策，按照社区家庭服务业落实相关税收优惠政策等。”马丽红说。

曲嘉瑶认为，要解决盈利难的问题，最重要的是拓宽老年食堂的服务范围，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，可利用老年食堂的场地，将其他居家养老服务做实、做细，例如，可以在非就餐时段，着力解决好独居老人紧急救援、日间老人看护等老年人急难愁盼问题。”曲嘉瑶说，在年轻化的社区，可高效利用老年食堂的场地，开设社区咖啡厅或托育点，更好满足社区居民休闲娱乐、托育、托管及儿童接送等多样化的民生需求，增加老年食堂的盈利。

漫画/高岳

□ 本报见习记者 丁一
□ 本报记者 文丽娟
□ 本报实习生 陈立儿

“我一个人还没出过远门，想趁暑假结束前找个‘旅游搭子’，一起出去吃吃玩玩，拍照打卡。”前不久，来自山东济南的王女士在社交平台上发布了一篇寻找“旅游搭子”的帖子，并顺利找到“搭子”，两人从制定旅游攻略、准备出行装备，到结伴旅游，合作得很愉快。

所谓“旅游搭子”，即结伴去旅游的人，旅游费用分摊。(法治日报)记者近日采访了解到，当下“旅游搭子”盛行，参与者大多是年轻人、学生，很多人认可“旅游搭子”的好处，也有不少人为吃了亏。

“蹲长期大学生‘旅游搭子’”“八月初找北京‘旅游搭子’，计划玩一周”“‘旅游搭子’！性格好，想去贵阳或成都”……类似的帖子在网络平台上随处可见。

记者在某平台以“旅游搭子”为关键词进行搜索，词条浏览量高达6000万以上。帖子内容大多会提及博主的基本情况以及对“搭子”的要求，这些帖子互动数普遍较高，评论区里留言找“搭子”的也不少。

来自湖南长沙的张女士这样描述她寻找“旅游搭子”的原因：“各种突发情况等导致经常约不到好朋友，一人出游在吃饭等问题上略有不便，安全性也难以保障。”出于好奇，她尝试在网上寻找同行者，她发出的帖子在几天之内就收到了许多回复。

经过沟通，张女士和她的“旅游搭子”从异地出发，到江苏南京会合。从南京到苏州，再到浙江杭州，两个女孩相互照应，一起放空自己，共享美景。“很幸运遇到了她，明明才刚上大学却很细心，很有出游经验，这一路常常是她照顾我。和她一起出游，我感觉很安全、很放松。”

和“旅游搭子”相处不好的情况也很常见。来自山东济南的刘女士今年6月和一名“旅游搭子”一起前往西藏，但在旅途中因为消费观产生分歧，“旅游体验感很差，中途和‘搭子’分开，自己报了个旅游团”。

记者采访发现，很多人寻找“旅游搭子”的初衷是为了“让旅游更加安全”，但“旅游搭子”无法互帮互助的情况并不少，有时甚至比独自旅游更加危险。

来自四川成都的王女士是一位从事旅游行业近10年的导游。“我不希望遇到陌生人组队当‘旅游搭子’的情况。”王女士说，她就因为“旅游搭子”吃过亏：有一回，她带的团里有同行并同住的两个女孩子，一天晚上，其中一个女孩告诉导游，她的同伴似乎许久不见了。再一问，这个女孩和同伴是刚认识的“搭子”，甚至连电话都没有交换过。

“我和景区工作人员一起找到未归的女孩子时，她的手机早已没电了，高原反应很严重，几乎不能自己行走。”王女士说。

王女士介绍，在旅游行业，导游的惯例是将一起报名的人分成一组，每组有一个联系人，导游负责通知联系人，联系人将消息通知到这一组。通过这种方式，导游将信息传达给每名游客。如果有旅客单独出走走长线，导游会把单人分到家庭组中并会格外关注。陌生人做“旅游搭子”，导游很可能认为二人是朋友，但“旅游搭子”组合并不一定像朋友一样“友情提醒”，甚至会非常冷漠地自行活动。

江西上饶的郝女士曾在网上发了一个“旅游搭子”，准备一起夜爬武功山。后来，对方推荐了一家非常好的民宿，于是她将预订酒店的钱转给了“旅游搭子”。结果，郝女士下车时发现，自己已被对方删除了。

来自贵州贵阳的米女士今年6月中旬发帖寻找“旅游搭子”，自称“董董”的人当天主动联系了她，表示自己也有到云南旅游的计划，二人可以结伴。

“我们的行程非常一致，于是加了联系方式。”米女士说。之后，“董董”告知她可以通过参加“年轻人旅行团”的方式旅游，还介绍了旅行团的具体行程，“我认为价格偏重，希望可以寻找一些性价比更高的旅行团，但她告诉我太便宜会不安全，她已经做足了功课”。

最终，米女士和“董董”一起添加了导游的联系方式，并交纳500元定金。

7月初，“董董”称自己旅游当天会晚点到，“她晚点来就代表这段时间都是我一个人在旅行团，不是说好的一起全程参加吗？”米女士感觉到不对劲，于是重新查看社交平台，发现“董董”还在持续发帖寻找“旅游搭子”。

“我的‘旅游搭子’和旅行团导游的账号是一样的。”直到此时，米女士才意识到自己被骗了。

采访中，一些准备尝试“旅游搭子”的人也有疑问：旅途中一旦发生意外，应该如何划分责任？“旅游搭子”有义务提醒同伴可能面临的危险吗？

西南政法大学民商法学院讲师李媛认为，两人结伴旅游时，他们之间不再是陌生关系，而是存在一种特殊信赖关系。当一方的生命权、身体权、健康权受到侵害或者处于其他危难情形，若同行人有条件和能力提供救助的，则应当履行救助义务；如果意识到同伴有面临危险的可能性时，应当及时进行提醒和劝告；当危险已经发生，应在合理的范围内承担救助义务，如向专业人员求助等。如果同行人员中有未成年人，成年人对未成年人应尽到更高的注意与保护义务。

中央财经大学法学院副教授王叶刚提醒：“发生危险后，‘旅游搭子’是否需要承担责任，需根据其过错程度来判定。如果‘旅游搭子’对损害的发生没有故意或重大过失，则不需要承担责任。如果‘旅游搭子’对损害的发生存在故意或重大过失，例如危险系由‘旅游搭子’造成的，则其需要承担责任。”

“如果‘旅游搭子’是活动的组织者，如人员、路线、计划等都由其决定，那么‘旅游搭子’负担安全保障义务，违反义务需要承担侵权责任。”西南政法大学民商法学院副教授郑志峰说。

自驾游是暑期许多游客心仪的旅游方式，其中不乏“旅游搭子”。在自驾游的场景下，王叶刚认为，机动车使用者负有注意交通安全的义务，若发生交通事故造成同乘人员损害，属于机动车一方责任的，机动车一方需根据过错程度承担赔偿责任。当机动车使用者对事故的发生仅存在一般过失时，应当减轻其赔偿责任。当机动车使用者对事故的发生存在故意或重大过失时，其应当承担全部的赔偿责任。

关于和“搭子”一起报名旅行团的情况，受访专家认为，旅行团具有安全保障义务。“如果消费者跟团游，则当旅游经营者以及旅游辅助服务者(即与旅游经营者存在合同关系，协助旅游经营者在交通、游览、住宿等方面提供旅游服务的人)未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失时，旅游者可请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担未尽到安全保障义务的责任。”李媛说。

“选择此种旅游方式，应首先关注出行安全。旅游者可优先选择对结伴旅游积极履行监管责任的平台，有平台专门针对结伴旅游提供服务，会对原创路线的队长进行实名认证，对路线进行安全评估与审核，对资金进行监管。相较于在社交平台上随意组队找‘驴友’的情形，选择对结伴旅游积极监管的平台出行，会在人身与财产的安全性上更有保障。”李媛说。

网上找个「搭子」一起旅游靠谱吗？

专家解读何种情形下发生危险「旅游搭子」需要担责