

包民发〔2025〕21号

关于规范老年助餐服务工作的通知

各旗县区民政局、财政局，稀土高新区社会事务局、财政金融局：

按照《内蒙古自治区积极发展老年助餐服务行动实施方案》《包头市积极发展老年助餐服务行动实施方案》，为完善养老服务体系，促进养老事业和养老产业协同发展，提升我市居家社区养老服务规范化水平，满足老年人多层次、多样化养老服务需求，现将规范老年助餐服务工作相关要求通知如下。

一、规范老年助餐点命名

根据工作实际，将老年助餐点细分为老年餐厅、老年助餐站、老年餐桌三种类型，具体命名及划分标准如下：

（一）老年餐厅

在居家社区养老服务设施中设置的，集膳食加工制作、配送及集中用餐等功能为一体的老年助餐服务场所，主营业务是为老年人提供订餐、堂食、送餐上门等服务。

- 1.独立法人单位；
- 2.依法取得《食品经营许可证》，并在餐厅醒目位置悬挂；
- 3.有符合条件的工作人员；
- 4.具备堂食条件；
- 5.为 60 周岁及以上老年人提供餐饮服务；
- 6.公益属性突出，为经济困难、高龄等特殊困难老年人提供公益性餐饮和送餐服务，为其他老年人提供低价餐饮服务；
- 7.为老年人提供餐饮服务数据实时录入市智慧养老平台。

(二) 老年助餐站

依托社区养老服务设施或其他合适开展长者助餐服务的场地设立，餐食由优质餐饮企业进行配送，为老年人提供集中就餐或餐食配送中转服务的助餐服务场所。

- 1.为独立法人单位；
- 2.配餐餐厅须持有市场监管行政主管部门颁发的《食品经营许可证》，与配餐餐厅签订合作协议。
- 3.有符合条件的专兼职工作人员；
- 4.为 60 周岁及以上老年人提供加热、保温和取送餐服务，可根据实际面向辖区全年龄段居民提供相关服务；
- 5.具备加热、保温饭菜和取送餐条件；
- 6.为经济困难、高龄等特殊困难老年人提供公益性餐饮

和送餐服务，为其他老年人提供低价助餐服务；

7.为老年人提供助餐服务数据实时录入市智慧养老平台；

8.餐饮食品来源公开、可靠、安全，价格实惠，符合老年人饮食需求；

9.老年助餐站不包括企事业单位食堂和社会餐饮企业设置的老年餐桌。

(三) 老年餐桌

依托现有餐饮企业门店、养老机构、机关企事业单位食堂等进行设置，为老年人提供餐食的服务区域。

- 1.独立法人单位；
- 2.依法取得《食品经营许可证》，并在餐厅醒目位置悬挂；
- 3.有符合条件的工作人员；
- 4.具备堂食条件；
- 5.在企事业单位食堂或社会餐饮企业设置老年人餐饮专区，为60周岁及以上老年人提供餐饮服务；
- 6.配备适宜老年人就餐的菜品、设施设备及用品；
- 7.为经济困难、高龄等特殊困难老年人提供公益性餐饮和送餐服务，为其他老年人提供低价餐饮服务；
- 8.为老年人提供餐饮服务数据实时录入市智慧养老平台。

二、规范老年助餐点标识和服务供给

各旗县区要统一老年助餐点标识，并按照一定规则顺序将辖区老年助餐点编号（格式见附件1）。老年助餐点标识由旗县区统一制作，制作经费使用养老服务标准化建设经费和旗县区养老工作经费。

各旗县区民政部门应指导各老年助餐点制定《老年助餐基本公共服务清单》（参考附件2），明确服务场地、人员配置、服务时间、服务内容、安全管理、监督举报电话等内容，将清单及相关证件上墙公示。

三、规范老年助餐服务补助资金使用

（一）支持老年助餐服务设施设备添置和更新资金

中央、自治区下达的支持老年助餐服务设施设备添置和更新资金，补助额度可结合助餐场所实际运行状况及各级财政补助资金安排情况，给予适当支持，要以绩效目标中的补助标准为平均标准。要向老年餐厅、低收入老年人口多和助餐需求大的助餐场所倾斜，做到资金精准投放、合理分配，按需购置或更新与助餐相关的设施设备，严禁将资金挪作他用。对中央专项彩票公益金支持的老年助餐点，要以显著方式标明“彩票公益金资助—中国福利彩票和中国体育彩票”标识。

（二）老年助餐示范点奖补资金

通过申报推荐、专家评选、实地检查、专题会议研究、网站公示等环节，每年打造评选一定数量的老年助餐示范点，市本级安排专项福彩公益金对老年助餐示范点和打造助

餐示范点突出的旗县区进行奖补。奖补资金可用于助餐点建设维修、60岁以上老年人用餐补贴、加强“明厨亮灶”等安全生产、提供配送餐服务等方面，助力提升老年助餐服务的质量和水平，不得用于单位人员和公用经费支出。各旗县区也要参照市本级做法，对运营效果较好的助餐点给予奖补，激发示范引领作用，推动助餐服务高质量发展。

（三）绩效考核奖励资金

各旗县区对各老年助餐点要探索有效的绩效评价方式，重点从制度建设、服务保障辖区特殊困难老年人、方便其他老年人就餐、老年人满意度、运营可持续性、服务规模、扶持投入等方面，按照《老年助餐点考核指引》（附件3），结合地区实际，制定科学的评价细则。每年度要对辖区老年助餐点进行考核，考核合格的助餐点可享受各类补贴和奖补政策，未合格的要督促整改，整改不合格或拒不整改的要予以关停并取消老年助餐点称呼。

对考核后未能发放的补贴资金，拿出30%以上资金制定绩效奖励办法，对考核中排名10%—30%的老年助餐点进行奖补。绩效评价后剩余资金要在次年统筹使用于原项目。

四、规范老年助餐服务数据管理

（一）老年助餐机使用

所有老年助餐点均需配备使用老年助餐机。年满60周岁以上老年人（可根据具体补贴规则进行调整），通过刷脸识别（需提前录入面部信息）或通过刷身份证原件等方式进

行身份识别后选餐消费。

(二) 市智慧养老服务平台助餐服务管理系统

市智慧养老服务平台助餐服务管理系统可根据各地区对老年助餐机数据的统计汇总情况，自动填报国家养老服务信息系统老年人助餐服务管理系统。各旗县区民政局、乡镇（街道）管理人员仅需对相关数据查漏补缺，审核确认。

(三) 全国养老服务信息系统老年人助餐服务管理系统

由街道办事处（乡镇）负责民政工作的人员填报老年助餐点统计明细表，依次录入中央厨房供餐管理-助餐点信息采集-运营情况填报-服务老年人情况。系统以季度为单位进行录入，录入信息为上季度的运营、服务老年人信息。示例说明：4月录入为一季度信息；7月份录入为二季度信息。旗县区级及以上民政部门养老工作人员，通过系统可查看地区填报明细详情及统计数据。

1.中央厨房供餐管理。根据各旗县区餐厅建设情况新增中央厨房，新增方式可选择系统点击新增或下载模版后批量导入两种方式。

2.助餐点信息采集。根据各旗县区餐厅建设情况新增助餐点，新增方式可选择系统点击新增或下载模版后批量导入两种方式。助餐点唯一编码可以至助餐点信息采集页面查询。

五、规范老年助餐工作组织管理

各旗县区要高度重视老年助餐服务规范工作，将规范化

建设纳入老年助餐服务体系建设整体部署、统筹推进，结合实际制定具体工作方案或细化完善已有方案。在推动老年助餐服务工作规范化过程中，要注重提升品质、树立形象、打造品牌，努力打造一批特色鲜明、带动力强、示范效应突出的老年助餐服务示范点和优质服务品牌。要建立“能者进、庸者出”的运营评价考核机制，对管理规范、服务标准、群众认可度高的运营方，鼓励支持承接更多老年助餐点，实现品牌化、连锁化、规模化运营发展；对管理混乱、服务缺失、社会评价不高的运营方，要及时予以清退，坚决杜绝“尸位素餐”情形的发生。

- 附件：1.老年助餐点牌匾设计图
2.老年助餐基本公共服务清单示例
3.老年助餐点考核指引

包头市民政局

包头市财政局

2025年5月19日

附件 1



附件 2

老年助餐基本公共服务清单示例

序号	服务类别	服务内容	备注
1	服务对象	辖区内年满 60 周岁及以上的老年人，重点保障特困、低保、低收入、失能、失智、独居、空巢、高龄等特殊困难老年人。	
2	服务时间	午餐 11:00-13:00 晚餐 17:00-19:00	
3	服务场地	本老年餐厅总面积 150 平米，其中厨房面积 60 平米，用餐区 90 平米。	
4	餐食价格	午餐 15 元/人 晚餐 12 元/人	
5	优惠政策	享受免费服务：1. 经民政部门认定的特困老年人；2. 经民政部门认定的低保家庭老年人；3. 享受失地农民养老金、居民养老待遇的一、二级重度持证残疾老年人。	

		享受低价优惠：对持残疾人证的老年人，半价享受助餐服务；对90周岁及以上普通老年人，享受优惠5元助餐服务；对80-89周岁普通老年人，享受优惠4元助餐服务；对70-79周岁普通老年人，享受优惠3元助餐服务。对60-69周岁普通老年人，享受优惠2元助餐服务。	
6	人员配置	共设置工作人员4人，其中： 管理人员1人：负责日常运营管理、食品安全、财务管理等工作。 厨师1人：持有健康证，具备烹饪技能，熟悉老年人饮食特点。 服务员1人：热情周到，耐心细致，为老年人提供优质服务。 送餐员1人：身体健康，责任心强，熟悉社区路线。	
7	送餐服务	送餐时间： 午餐 11:00-13:00 晚餐 17:00-19:00	
		下单方式： 1. 通过智慧养老服务平台下单； 2. 通过电话联系下单，联系电话：123456789	
		送餐价格：	

		1.60-69 周岁老年人配送费 2 元； 2.70-79 周岁老年人配送费 1 元； 3.80 周岁及以上老年人、低保、 失能等特殊困难老年人免费。	
8	安全管理	坚持安全隐患排查日周月制度， 每年至少组织两次安全演练。	
9	监督举报	鼓励社会各界进行监督，发现问题 及时举报。举报电话：街道办 0472-1234567；区民政局 0472-3616221	

注：以上为示例内容，各旗县区民政部门应根据实际情况指导辖区老年助餐点制定各自的《老年助餐基本公共服务清单》

老年餐厅考核指引

一、基础配置

(一) 资格资质

- 1.为独立法人单位。
- 2.持有市场监管行政主管部门颁发且在有效期内的《食品经营许可证》，并在餐厅醒目位置悬挂。

(二) 设施设备

- 3.具有独立的经营场所，具备满足食材贮存、粗加工、切配、烹饪、备（售）菜、餐饮清洗消毒、打包装箱等要求的操作区域，按规定配备食品贮藏（冷藏）、保温、紫外线消毒和防蝇防尘设施设备。
- 4.具备 20 人以上的堂食条件。
- 5.水产品、肉类、蔬菜等食品的粗加工清洗水池和工用具做到分类使用，食品加工做到生进熟出、生熟分离、无交叉污染隐患。
- 6.有方便老年人的无障碍设施，包括无障碍慢坡通道、防滑脚垫、座厕拉杆、楼梯扶手、适合老年人使用的桌椅、用具设备等。
- 7.操作间通风干燥，有良好的通风排烟条件和排水设施。
- 8.使用与市智慧养老服务平台联通的终端助餐机。

(三) 人员管理

9.配有满足日常食品加工需要的食品从业人员，持有效健康证明和培训合格证明上岗。

10.服务人员仪容仪表、言行举止应满足：整洁、端正，身着统一工作衣、帽，佩戴口罩；注重个人卫生，勤理发，勤剪指甲、勤洗澡、勤换工作服；言语得体，文明用语，态度温和，精神饱满；服务耐心、周到。

11.按规定配备专兼职食品安全管理人员，定期对食品安全状况进行自查，单位负责人、食品安全管理人员、关键环节操作人员还应接受评估考核并取得培训合格证明。

二、制度建设

(一) 安全管理制度

12.建立各项安全管理制度，包括食堂人员责任制度、食品安全、消防安全、应急处置方案、采购管理、岗位管理、档案管理等制度，并上墙公示。

13.建立食品安全检查小组，定期对食堂进行检查，并制定奖罚制度。

14.建立各项工作记录制度，原材料进货有食材检测报告或合格证并记录台帐（运营一年机构至少提供半年内台帐），卫生检查情况记录，食品留样记录，餐具消毒记录，添加剂使用记录等，各项记录均应有执行人员和检查人员的签名且完整齐全。

(二) 财务管理制度

15.建立财务管理制度，有餐厅财务收支管理台账，账务规范合理、账实相符，配有代理记账或专职财务人员。

三、服务管理

(一) 服务对象

16.建立老年人基本情况及送餐信息档案并进行动态更新，信息档案内容包括服务对象基本情况、身体状况等。

17.日均服务老年人不低于 20 人次，以助餐机录入数据为准。

(二) 优惠政策

18.用餐价格低于同区域其他饭店餐馆等社会餐饮场所，对于就餐的老年人特别是失能、独居、空巢、留守等特殊困难老年人有明确的优惠政策，为经济困难老年人和 80 周岁以上老年人提供公益性餐饮和送餐服务，并将各项优惠政策上墙公示。

(三) 服务评价

19.建立服务监督检查制度和投诉反馈机制，定期开展服务质量评价，通过实地走访、电话回访等方式开展老年人满意度测评，制定投诉管理制度,公开投诉渠道信息。

四、其他

20.本年度获得各级表彰、支持情况。

注：老年餐桌的考核参照上述有关标准制定。

老年助餐站考核指引

一、基础配置

（一）资格资质

- 1.为独立法人单位。
- 2.配餐餐厅须持有市场监管行政主管部门颁发且在有效期内的《食品经营许可证》，与配餐餐厅签订合作协议。

（二）设施设备

- 3.具有独立的经营场所，按规定配备食品加热、保温（如保温箱）、分装用具、容器等设施及其存放、清洗场所和设施，以及紫外线消毒和防蝇防尘设施设备。
- 4.有方便老年人的无障碍设施，包括无障碍慢坡通道、防滑脚垫、座厕拉杆、楼梯扶手、用具设备等。
- 5.使用与市智慧养老服务平台联通的终端助餐机。

（三）人员管理

- 6.配有满足日常食品加工需要的食品从业人员，持有效健康证明和培训合格证明上岗。
- 7.服务人员仪容仪表、言行举止应满足：整洁、端正，身着统一工作衣、帽，佩戴口罩；注重个人卫生，勤理发，勤剪指甲、勤洗澡、勤换工作服；言语得体，文明用语，态度温和，精神饱满；服务耐心、周到。
- 8.按规定配备专兼职食品安全管理人员，定期对食品安全状况进行自查。

二、制度建设

（一）安全管理制度

9.建立各项安全管理制度，包括食堂人员责任制度、食品安全、消防安全、应急处置方案、采购管理、岗位管理、档案管理 etc 制度，并上墙公示。

10.建立食品安全检查小组，定期对食堂进行检查，并制定奖罚制度。

11.建立各项工作记录制度，卫生检查情况记录,食品留样记录,餐具消毒记录等，各项记录均应有执行人员和检查人员的签名且完整齐全。

(二) 财务管理制度

12.建立财务管理制度,有餐厅财务收支管理台账，账务规范合理、账实相符，配有代理记账或专职财务人员。

三、服务管理

(一) 服务对象

13.建立老年人基本情况及送餐信息档案并进行动态更新，信息档案内容包括服务对象基本情况、身体状况等。

14.日均服务老年人不低于 10 人次，以助餐机录入数据为准。

(二) 优惠政策

15.用餐价格低于同区域其他饭店餐馆等社会餐饮场所，对于就餐的老年人特别是失能、独居、空巢、留守等特殊困难老年人有明确的优惠政策，并将各项优惠政策上墙公示。

(三) 服务评价

16.建立服务监督检查制度和投诉反馈机制，定期开展服务质量评价，通过实地走访、电话回访等方式开展老年人满

意度测评，制定投诉管理制度,公开投诉渠道信息。

四、其他

17.在盛装膳食的箱体或容器表面标明生产单位、生产日期和时间、保质期限、保存条件等，并严格执行保质期规定。向用餐人员开展“不食用隔餐膳食”等宣传。

18.本年度获得各级表彰、支持情况。