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

（征求意见稿）

为认真贯彻落实省第十五次党代会、市委十三届二次全会和省市数字化改革专题会议精神，加快打造“浙里康养”金名片，深入推进“社区大照护”养老服务体系建设，根据《杭州市数字赋能“一老一小”工作方案》有关要求，现就做好全市老年人智慧助餐服务工作提出如下指导意见。

一、指导思想

以习近平总书记关于老龄工作重要论述为指引，紧扣积极应对人口老龄化国家战略，紧紧围绕“数智杭州、宜居天堂”发展导向，着眼让全体老年人都能享受方便快捷优质的智慧助餐服务，以供给侧结构改革为主线，以数字化改革为牵引，迭代升级智慧助餐应用，搭建覆盖全市的智慧助餐体系，推动治理端、服务端“两端”协同，全力打造具有杭州辨识度的“家门口养老”数字化场景，构建“社区大照护”体系，营造敬老爱老孝老的良好氛围，为数字赋能“一老一小”提供系统解决方案，奋力推进“两个先行”在杭州的生动实践，展示幸福颐养“重要窗口”头雁风采。

二、总体目标

以“全城通吃、优惠通享”为目标，健全老年助餐服务体系，采用“卡码脸”等多种身份识别技术，实现老年人就餐区域普及、优惠互享，让老年人吃得便利、吃得放心、吃得实惠，有效满足老年人多层次、多样化的社区居家养老服务需求，推进公共服务优质共享，全面提升老年人获得感和幸福感。

三、主要内容

（一）服务对象。

年满60周岁的老年人。

（二）优惠标准。

60-79周岁老年人每餐享受8折优惠；80-89周岁老年人每餐享受7折优惠；90周岁及以上老年人每餐享受5折优惠。

每个用餐优惠时段每位老人只享受一次优惠，每天最高优惠总额不超过20元。

市级优惠不受地域、户籍限制。各地可根据实际情况，在统一标准的基础上，通过市级智慧助餐应用配置本地个性化优惠规则。

（三）优惠时段。

早餐：6：30--8：30;中餐：10：30--12：30;晚餐16：30--18：30。具体开放时间以食堂公告为准。

（四）服务机构。

各区、县（市）民政局结合实际遴选定点助餐机构，签订服务协议后，通过智慧助餐模块完成线上备案（备案要求见附件1），并向社会公布。

定点助餐机构应统一使用“全城通”智慧助餐标识（附件2），挂贴在机构显著位置，便于老年人识别。

（五）支付方式。以老年人社保卡（市民卡）为实体介质，以人脸支付为验证方式，以“浙里康养”长者码为数字码，实现 “卡、码、脸”通用。

# （六）监管方式。依托市级平台，搭建智慧助餐模块，记录老年人就餐结算数据。充分挖掘数据优势，实现就餐分析、服务提升、精准补助和评价管理。

（七）补助方式。各地应充分运用市级智慧助餐模块的相关数据，结合实际就餐老年人情况，加强对纳入“全城通”定点助餐机构的补助。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各地要进一步统一思想,提高认识，切实把全市老年人智慧助餐服务工作作为破解当前养老服务领域的痛点和难点、提升老年人获得感和幸福感的重要抓手，稳妥有序推进，确保圆满完成智慧助餐服务工作。

（二）加强试点应用。各地要选取具备条件、服务优良的餐饮机构开展智慧助餐场景试点，鼓励社会化餐饮企业加入试点。要做好与原有支付方式的过渡和衔接，同时做好基层服务人员、助餐服务机构的培训。

（三）加强管理监督。各地要落实主体责任，加强食品卫生、消防安全和资金使用管理，经常性组织专项检查和抽查，自觉接受社会和有关部门的监督。通过开展“最满意老年食堂”推选、“老年食堂厨艺大赛”等活动，促进各地各机构提升管理水平和服务质量。

（四）加强宣传引导。全面总结评估智慧助餐的做法和经验，形成杭州老年人智慧助餐特色模式，打造“杭州城市大脑2.0”民生服务标志性成果。要通过多种途径对老年人智慧助餐服务工作进行宣传、解释，使老年人及家属知晓政策内容和操作程序，营造关心、关爱老年人的良好社会氛围。

附件：“全城通”老年助餐点备案规范

# 附件1：

“全城通”老年助餐点备案规范

1.应依法登记成立并具备相应服务资质且在杭州市从事老年人助餐服务工作，诚实守信，正当经营，协助做好行业监管等职责。

2.应按照“阳光厨房”建设要求，在公共区域设置32寸以上显示屏展示清洗、切配、烹饪、餐具消毒、专间实时画面。

# 3.应按优惠标准为老年人提供就餐优惠。

4.应完整采集老年人用餐数据，包含老人身份信息、用餐时间、菜品、消费和优惠金额，并将用餐数据实时上传至市级智慧助餐管理平台。

5.收银餐台终端支持外接市民卡/身份证读卡器，支持人脸识别、刷卡、扫码等聚合支付方式，支持小票打印。使用过程中应确保网络畅通、数据安全。

6.对老年人以外群体开放的老年助餐点应设置惠老优先窗口、爱心老年餐桌等，方便老年人点餐和就餐，

# 7.应纳入全域数字送餐网络，具备线上点单、送餐上门服务，送餐范围不能小于所在社区。

8.应配备覆盖主要就餐区域的联网视频监控设备，支持在市级平台中实时调取画面，以及至少7天视频回放功能。