

呼和浩特社区为老餐厅运营困境与优化策略研究

王岩

内蒙古医科大学卫生管理学院, 内蒙古 呼和浩特

收稿日期: 2025年5月28日; 录用日期: 2025年7月3日; 发布日期: 2025年7月11日

摘要

本文聚焦呼和浩特市社区为老餐厅的运营现状, 通过调研和走访揭示其四大核心困境: 定价与老年收入结构不匹配, 低保及低收入群体餐费负担较重; 菜品以素食为主, 蛋白质等营养素供给不足, 背离健康需求; 部分餐厅位于老旧建筑, 楼梯、地面等设施存在适老化缺陷与安全隐患; 政府补贴审批周期长、资金落实滞后, 制约餐厅可持续运营。基于利益相关者理论, 研究提出对策: 实施“阶梯价格 + 精准补贴”, 对低保老人5折、退休老人8折优惠; 打造“餐饮 + 社交”模式, 增设娱乐区并推出家庭套餐; 优化政策供给, 按社区特点差异化布局设施; 引入智能点餐、安全监控等技术提升服务效率; 建立“政府 - 企业 - 社会组织”协同机制, 通过税收优惠、志愿服务等整合资源。研究为边疆地区社区养老助餐服务优化提供了实践路径参考。

关键词

为老餐厅, 利益相关者模型, 现存困境, 对策建议

Research on the Operational Dilemmas and Optimization Strategies of Elderly Dining Services in Hohhot Communities

Yan Wang

School of Health Management, Inner Mongolia Medical University, Hohhot Inner Mongolia

Received: May 28th, 2025; accepted: Jul. 3rd, 2025; published: Jul. 11th, 2025

Abstract

This paper examines the current operational status of elderly dining services in communities within

Hohhot City. Through a combination of research and field visits, it identifies four primary challenges: meal pricing is not aligned with the income structure of the elderly population, placing a significant financial burden on minimum living allowance recipients and low-income individuals; the menu predominantly features vegetarian dishes, lacking sufficient protein and other essential nutrients, thereby deviating from the health requirements of the elderly; some restaurants are located in outdated buildings with design flaws such as stairs and floors that pose safety risks for the elderly; the government subsidy approval process is lengthy, leading to delayed disbursement of funds, which hinders the sustainable operation of these dining services. Based on stakeholder theory, this study proposes several countermeasures: implementing a “tiered pricing + precise subsidy” system, offering 50% discounts to minimum living allowance recipients and 20% discounts to retirees; establishing a “dining + socializing” model by incorporating entertainment areas and introducing family meal packages; optimizing policy frameworks and customizing facility layouts according to community characteristics; integrating smart ordering and safety monitoring technologies to enhance service efficiency; and forming a collaborative mechanism among government, enterprises, and social organizations through tax incentives and volunteer services. This research provides practical references for improving community-based elderly dining assistance services in border regions.

Keywords

Elderly Dining Services, Stakeholder Theory, Existing Challenges, Countermeasures and Recommendations

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着人口老龄化加剧，社区养老助餐服务重要性凸显。呼和浩特为老餐厅虽为老年人提供便利，但面临定价与收入脱节、营养供给不足、基础设施滞后及资金短缺等现实困境。如何破解运营难题、提升服务质量，成为完善养老服务体系的关键议题。本文结合实地调研，剖析问题并提出针对性策略。

2. 理论基础

利益相关者：多元主体的博弈与平衡

政府：在社区养老助餐模式中，政府扮演着至关重要的角色。一方面，政府肩负着保障民生、提供公共服务的责任，需要确保老年助餐服务的公益性，让广大老年人能够享受到价格合理、质量可靠的餐食。另一方面，政府在提供补贴、建设基础设施等方面需要投入大量的财政资金，这给财政带来了一定的压力。在政策执行过程中，政府还面临着跨部门协调的难题。

为老餐厅经营者：经营者面临着微利运营的困境。他们需要在保证菜品质量的前提下，严格控制成本，以维持餐厅的正常运营。然而，由于老年助餐服务的特殊性，菜品定价不能过高，这使得经营者的利润空间较为有限。部分经营者还面临着补贴延迟的问题，这进一步加剧了他们的资金困境。

老年人群体：老年人群体是助餐服务的直接受益者，但该群体内部存在明显的分层。高收入退休老人经济条件相对较好，对价格的敏感度较低，能够接受 16 元左右的套餐价格。然而，低保老人等低收入群体经济拮据，他们更依赖像“一元爱心早餐” [1] 这样的低价优惠服务。不同收入层次的老年人对助餐服务的需求和期望差异较大，这对为老餐厅的服务供给提出了更高的要求。

为了平衡多元利益诉求，建立精准补贴机制至关重要。政府需建立明确的协同合作机制，明确民政等各个部门的分工和职责，同时敦促对应监管部门对工作流程实施监督，保证机制正常运行。

根据老年人的收入分层进行补贴，对低收入和特困老年人给予更高额度的补贴，确保他们能够负担得起餐食费用。

组织老年代表参与定价协商，让老年人能够充分表达自己的意见和需求，使餐食价格和服务内容更加符合他们的实际情况。通过这些措施，可以有效缓解各方利益冲突，促进社区养老助餐服务的健康发展。

3. 现存困境

3.1. 定价过高

呼和浩特市部分为老餐厅的价格设定，已然成为众多老年人的经济负担。例如，赛罕区达尔登为老餐厅推出的套餐，对于60岁以上老人定价为16元，60岁以下则为18元，且多采用自助就餐模式，提供四菜一汤¹。这一价格看似不算高昂，但对于收入相对较低的老年人而言，却并非如此。呼和浩特市老年人的收入构成较为多元，其中养老金是主要来源之一。然而，根据相关数据统计，呼和浩特市企业退休人员，机关事业单位退休人员养老金水平相对较高，但在整体老年人群中占比有限。除养老金外，部分老年人依靠低保金维持生活，低保标准虽逐年提高，但仍处于较低水平。在这样的收入背景下，为老餐厅每餐16元或18元的费用，若按一周在餐厅就餐5次计算，一个月(以4周计)的餐费支出就达到320元或360元，这在老年人的月支出中占据了相当大的比例。

3.2. 菜品种类匮乏

在菜品方面，呼和浩特市一些为老餐厅存在着较为突出的问题。一方面，菜品种类较为单一，常以素食居多。许多为老餐厅的四菜一汤组合中，蔬菜菜品占比较大，肉类和蛋类菜品相对较少。这一现象与老年人的营养需求严重脱节。老年人由于身体机能的衰退，对蛋白质、钙、铁等营养物质的需求更为迫切。蛋白质是维持老年人身体正常代谢、修复组织和增强免疫力的重要营养素；钙对于预防老年人骨质疏松、降低骨折风险至关重要；铁则有助于预防老年人贫血，维持身体的正常造血功能。

3.3. 基础设施存在安全隐患

老年人行动的潜在威胁：部分为老餐厅在基础设施方面存在安全隐患，对老年人的行动安全构成了潜在威胁。许多为老餐厅位于老旧建筑内，建筑结构和设施老化，在设计之初并未充分考虑到老年人的特殊需求²。例如，餐厅的楼梯台阶过高或过窄，扶手设置不合理，对于行动不便的老人来说，上下楼梯存在极大的困难和风险。此外，餐厅内部的地面材质选择不当，防滑性能差，在潮湿环境下，如厨房附近或卫生间周边，老人极易滑倒摔伤。

3.4. 补贴缺失，运营发展的资金瓶颈

在政府补贴方面面临着困境。通过对多个为老餐厅负责人的走访调查发现，政府对为老餐厅的补贴政策在实际执行过程中存在诸多问题，补贴资金未能及时、足额地落实到位。许多为老餐厅在申请补贴时，需要经过繁琐的审批程序，提交大量的材料，且审批周期较长。这使得餐厅在等待补贴资金的过程中，面临着巨大的资金压力。

某为老餐厅负责人表示，他们为了申请政府补贴，花费了大量的时间和精力准备材料，但申请提

¹数据来源：来自作者通过实地调研呼和浩特市达尔登社区为老餐厅和访谈就餐老人。

²数据来源：采访达尔登社区就餐老人。

交后，经过数月的等待仍未得到明确的答复。在这期间，餐厅因资金短缺，无法及时采购新鲜食材，不得不减少菜品的种类和分量，服务质量也随之下降。政府补贴的缺失，使得为老餐厅在运营过程中面临资金瓶颈，难以维持正常的运营和发展。

4. 对策建议

4.1. 推行“阶梯价格”，精准补贴不同阶段老人

为有效缓解老年人就餐的经济压力，依据其经济状况差异推行“阶梯价”优惠政策，能够精准满足不同层次老年人的需求。

对于生活较为困难的低保老人，给予 5 折的就餐优惠。低保老人生活保障金有限，在饮食方面往往只能选择价格低廉的食物，导致营养摄入不足。5 折优惠能让他们以较低成本享用营养均衡的餐食，显著改善饮食质量[2]。为保证优惠精准落实，需加强与民政部门的数据共享，获取准确的低保老人名单，为其办理专属就餐卡。同时，在点餐系统中设置相应权限，低保老人使用就餐卡点餐时，系统自动给予 5 折优惠结算，操作简便高效。

退休老人群体经济收入相对稳定但存在差异，给予 8 折优惠。这一优惠既体现对他们的关怀，又能减轻其就餐负担，提高他们选择为老餐厅就餐的意愿。退休老人可凭身份证或退休证办理就餐卡，经系统认证后享受 8 折优惠。餐厅工作人员要严格管理就餐卡使用，确保优惠政策落实到符合条件的退休老人。

4.2. 开发多元化运营模式

1) 在社区养老助餐服务不断发展的背景下，开发周末家庭套餐，吸引子女陪同消费，是提升服务品质与增进家庭情感交流的创新之举。

周末家庭套餐的菜品种类应丰富多样，充分考虑不同年龄段的饮食喜好和营养需求。例如，针对老年人，提供富含蛋白质且易于消化的清蒸鱼、软烂的白菜炖豆腐等；为年轻人和孩子准备香辣可口的宫保鸡丁、香甜的水果沙拉等。套餐的价格设置要具备吸引力，采用组合定价模式，相较于单点菜品，整体价格优惠 20%~30%。如一份包含四菜一汤的家庭套餐，单点总价可能为 150 元，套餐价则定为 100~120 元，让家庭消费者切实感受到实惠。

2) 为进一步丰富老年人在为老餐厅的用餐体验，打造综合性的社区生活空间，建议在为老餐厅内增设文化娱乐区，构建“餐饮 + 社交”复合空间。可在餐厅的空闲区域划分出专门的文化娱乐区，配备桌椅、棋牌、书籍杂志等设施。老人在用餐之余，能与同伴一起下棋、打牌，享受休闲时光；喜欢阅读的老人也可翻阅各类书籍杂志，获取知识与乐趣[3]。像某社区的助餐点增设文化娱乐区后，老人们的参与热情高涨，不仅丰富了精神生活，还结识了更多朋友，提升了在社区生活的幸福感，“餐饮 + 社交”的模式也让为老餐厅成为社区内更具吸引力的场所。

4.3. 强化政策引领和支持

政府在制定养老助餐政策时，应充分考虑不同地区、不同社区的实际情况，避免“一刀切”。深入调研各社区的人口结构、经济水平、老年人分布及需求特点等因素，根据调研结果制定具有针对性的政策。在老旧社区，由于老年人居住较为集中，但场地空间有限，可制定小型化、便捷化的助餐服务设施建设政策；而在新建社区，可提前规划布局较大规模、功能更完善的为老餐厅。同时，在政策中明确运营主体的资质要求、服务标准、补贴机制等内容，确保政策的可操作性，为为老餐厅的规范运营提供清晰指引。

4.4. 优化运营管理模式

拓展经营渠道：为老餐厅在保障为老年人提供优质服务的前提下，积极拓展经营渠道。除了提供堂食服务，与周边的社区活动中心、老年公寓等合作，开展送餐上门服务，扩大服务覆盖范围。利用互联网平台，开设线上订餐业务，增加订单来源。尝试与周边企业、学校等合作，提供团餐服务，提高餐厅的利用率和收益。

丰富盈利模式：探索多元化的盈利方式，缓解为老餐厅的资金压力。在菜品销售的基础上，开展特色餐饮活动，如举办老年美食节，收取一定的活动费用。与食品供应商合作，在餐厅内销售适合老年人的食品、保健品等，获取销售分成。还可以提供一些增值服务，如为老年人举办烹饪课程、健康讲座等，收取适当的费用。

4.5. 加强成本控制

优化采购流程：为老餐厅应建立集中采购平台，整合各餐厅的采购需求，通过批量采购降低食材成本。与优质的食材供应商建立长期稳定的合作关系，确保食材的质量和供应稳定性。引入供应商竞争机制，定期对供应商进行评估和筛选，选择性价比高的供应商合作。加强对采购环节的管理，建立严格的采购验收制度，防止采购人员的违规行为，降低采购成本。

合理配置人力：根据餐厅的经营规模和服务需求，合理配置人力资源。采用灵活的用工方式，如招聘兼职人员、志愿者等，在就餐高峰时段补充人力，降低人力成本。加强员工培训，提高员工的工作效率和服务质量，使员工能够一人多岗，减少人员冗余。建立科学的绩效考核制度，激励员工积极工作，提高工作效率。

4.6. 促进多元主体协同合作

1) 从出台的相关政策来看，呼和浩特政府对养老为老餐厅的关注应进一步加强，建立政府部门间的协同合作机制，明确民政、财政、市场监管、卫生健康等部门在为老餐厅建设与运营中的职责分工。建立定期的联席会议制度，各部门定期沟通交流，共同解决为老餐厅发展中遇到的问题。在为老餐厅的审批过程中，实行联合审批，简化审批流程，提高审批效率，缩短为老餐厅的开业周期。

2) 通过访谈纪实了解，目前愿意参加政府召开关于为老餐厅的座谈会的参会人员大多为小微企业及中型企业，当地大型餐饮服务业人员基本不会参与，说明其目前不准备参与养老助餐事业，对此情况，政府应加大宣传力度，扩大资金投入，吸引企业参与，与当地大型餐饮达成合作：制定优惠政策，吸引餐饮企业、食品企业等社会力量参与为老餐厅的建设与运营。对于参与的企业，给予税收减免、资金奖励等优惠措施。鼓励餐饮企业发挥自身的专业优势，为为老餐厅提供菜品研发、烹饪技术支持等服务。支持食品企业为为老餐厅提供优质、安全的食材和食品。引导企业树立社会责任意识，积极参与公益事业，为老年人提供优质的餐食服务。

3) 发挥社会组织作用：充分发挥社会组织在社区养老助餐服务中的作用，鼓励社会组织开展志愿服务活动，为为老餐厅提供人力支持。志愿者可以协助餐厅进行食材采购、菜品制作、送餐上门等工作，还可以组织开展文化活动，丰富老年人的精神文化生活。社会组织还可以发挥自身的专业优势，为为老餐厅提供管理咨询、项目策划等服务，提升为老餐厅的运营管理水平。建立社会组织与为老餐厅的合作平台，促进双方的沟通与合作。

4.7. 推动智慧化建设

提升服务智能化水平：在为老餐厅中广泛应用智慧技术，提升服务的智能化水平。利用大数据分析

技术, 收集和分析老年人的就餐数据, 了解他们的饮食习惯、消费偏好等信息, 为精准营销和菜品优化提供依据。通过智能点餐系统, 老年人可以方便快捷地点餐, 系统还能根据老年人的健康信息提供个性化的菜品推荐。利用智能配送系统, 实现送餐路线的优化和配送过程的实时跟踪, 提高送餐效率和服务质量。

加强安全管理智能化: 安装智能安全设备, 如智能烟雾报警器、燃气泄漏报警器等, 实时监测餐厅的安全状况, 及时发现和处理安全隐患[4]。利用智能监控系统, 对餐厅的厨房、就餐区域等进行实时监控, 保障食品安全和老年人的人身安全。在餐厅内设置紧急呼叫按钮, 老年人在就餐过程中遇到突发情况可以及时呼叫求助, 确保老年人的安全。

5. 结语

呼和浩特社区为老餐厅的发展需立足老年群体多元需求与地域实际, 构建“精准化 + 智慧化 + 协同化”的服务体系。研究显示, 阶梯定价与精准补贴可缓解不同收入老人的经济压力, 智能技术应用能提升安全管理与服务效率, 而“政府 - 企业 - 社会组织”协同机制可破解资金与人力瓶颈。例如, 增设文化娱乐区、开发家庭套餐等创新模式, 既丰富老人的精神生活, 又通过代际共餐增强餐厅吸引力。未来, 需进一步优化政策落地流程, 缩短补贴审批周期; 依托本地饮食文化推动菜品适老化改良, 并扩大社会力量参与度, 让为老餐厅真正成为老年群体“舌尖上的幸福驿站”, 为边疆地区社区养老服务提供可借鉴的实践路径。

参考文献

- [1] 韩朝乐门, 苏佳丽. 让咱爸妈下楼就能吃上“热乎饭”[N]. 呼伦贝尔日报, 2024-08-03(004).
- [2] 内蒙古自治区市场监督管理局. DB15/T 3022-2023 居家社区养老助餐配餐服务规范[S]. 呼和浩特: 内蒙古自治区市场监督管理局, 2023.
- [3] 白敏. “暖城”老年“幸福食光”的喜和盼——内蒙古自治区鄂尔多斯市居家养老助餐服务调研报告[J]. 内蒙古统计, 2024(3): 43-46.
- [4] 胡鹏飞. “一餐热饭”事关老人健康生活“长者食堂”助力养老助餐服务——以山东中部某村“长者食堂”为例调研[J]. 中国统计, 2024(8): 33-35.