

居民盼好吃不贵 商家叹利润微薄 街道忧监管困难 社区食堂为何众口难调

住建部、民政部10月31日联合发布《关于开展完整社区建设试点工作的通知》，通知中有关“社区食堂”的建设备受市民关注。记者走访发现，其实北京有社区已开办社区食堂。目前这些食堂运营得怎样？市民心中的社区食堂又是什么模样？自11月3日23时起至11月7日13时，3天半时间内本报在读者群中投放“社区食堂”调查问卷，共回收有效问卷755份，超93%居民盼望家门口建设社区食堂，641条意见和建议为社区食堂如何持续健康运营出谋划策。

■ 现有社区食堂满意度不高

有关“社区食堂”调查问卷通过微信群、朋友圈等渠道投放，所设选项涵盖多个年龄段。在755位接受调查的市民中，709位提出盼望自家门口能开办社区食堂，占比93.91%。“要抓紧时间办！”“尽早开办为盼！”“真的非常需要，既不爱吃外卖，也没时间做饭！”“小区内老人多，年龄大了动手做饭确实不方便，希望不要只调查没结果。”……大家在意见和建议栏内留言，讲述对社区食堂的渴望。

调查数据显示，26位占比3.44%的被访者反映其所在的社区建有食堂。其中11位对社区食堂的服务表示“满意”，

占比42.31%；15位居民表示“不满意”，占比57.69%，可见社区食堂的开办运行，满意度还不高。

调查显示，如果新建食堂，居民最为关注的是餐饮卫生状况。占比31.25%的被访者投票表达对社区食堂卫生状况的关注。有居民称，社区食堂一定要干净卫生，且千万不要用料理包。其他受关注的依次是饭菜口味、价格及服务态度。

对于餐饮品质，呼声最高的是“饭菜口味多样化”。也有市民盼望食堂能提供个性化服务，比如，能以平价提供半成品，“到家一加工就能吃。”也有人盼望能提供点餐服务等。

■ 社区食堂应更经济实惠

记者了解到，当前一些新建或是高档小区已建起或正在建设业主食堂。有些楼盘还以业主食堂作为促销手段。另外在不少小区也开设了老年餐厅。将要推广的社区食堂同目前已有的食堂是否有区别？对此，占比80.66%的被访者认为“不一样”。大家心中的社区食堂应更经济实惠或更具有公益属性，“政府对社区食堂应有所补贴。”

有居民提出，社区食堂对老人就餐应有优惠，对困难家庭的居民就餐给予进一步补贴。相关部门可以给社区食堂政策支持，比如减免场地租金、水电收费标准从商用改为民用，或者免税吸引餐饮企业参与运营，“为没有产权证、非商业用房的社区食堂办理相关许可。”其实，记者在探访中获知，目前，相关部门对社区食堂的场地租赁费用已经降低了不少。

为降低食堂运营成本、缓解人手紧张等矛盾，还有市民建议可以招聘退休人员帮厨，或吸引食堂志愿者，“不用每天固定，可以适当轮换，既能增加人手，减少成本，又能让居民对餐饮的食材等进行监督。”

11月3日，北京市劲松北社区美好邻里社区食堂一位负责人告诉记者，食堂已经开办3年时间，之前也有晚餐，“这个食堂只有60平方米，没法炒菜，我们在劲松第五社区还建有一处社区食堂，面积有180平方米，”该负责人称，午餐时会把炒好的菜运到该食堂，“很近，就是过个马路，5分钟就到。”

该负责人告诉记者，他们进入该社区运营食堂已3年，“基本是微利。场地费用很优惠，是社区将原来的自行车棚一分为二，一半用以开办社区食堂。”居

民对社区食堂很欢迎，“美好邻里已经在劲松二区、劲松五区开办了两家社区食堂，另有一家也签了合同，总体运营还好。经营中我们也遇到了各种各样的问题。比如曾有一家中央厨房企业提出合作，建议降低成本，进行统一配送。但对于社区居民来说，特别是老人，他们希望看着师傅做，说是吃起来放心。”

社区食堂虽小，但该负责人透露，每天接待居民也有300余人。记者了解到，为了保证餐品安全，该社区食堂都会将每个餐品“留样”，“万一出现问题，便可供相关部门检查。”

社区食堂的环境卫生、食品安全、定价以及就餐服务等，该由谁来监管？一位曾参与社区食堂开办的街道办负责人坦言，目前对社区食堂的监管尚很乏力，“如何监管确实是一个大问题。”

该负责人分析，尽管目前不少街道和社区想办法为社区食堂的开办协调场地，并在租金等方面给予优惠，也一再要求公益运营，但对经营方而言，总会追求利益最大化。如社区食堂所购菜品如何溯源、米面肉及食用油品质如何保证，后厨制作及食品存放如何合规……目前都几乎处于无人监管的裸奔状态，“街道、社区积极协调资源开设社区食堂，但却没有能力进行监管。有些社区食堂尚未取得餐饮服务的证照，所以市场监管、质量监督及卫生防疫等部门，监管起来比较困难。”

该负责人建议，社区食堂的食品安全问题，相关部门应该监管到位。另外，可以建起由相关部门、居民代表等一起参与的社区食堂监管机制。“还应该搭建一个能正常沟通、反馈意见的平台，打通居民投诉通道。”该负责人称。



资料图片

■ 专家建议“公益”不可丢

全国劳动模范、今年61岁的鲍凤珍工作在北京亿家社会工作事务所，其从事社区养老服务研究20余年，相关研究已为国家多项养老项目提供解决方案。她提出社区食堂要配建适老化设施，包括供轮椅通行的独立通道、地面防滑设计。“我认为社区食堂在建设之初就应考虑到对老人这个特殊群体的服务，在设计装修前就应将适老化用餐区、桌椅及餐具布局等考虑进去。另外，对于服务人员，也要进行养老服务专业培训。”

鲍凤珍认为，社区食堂在建设更应关注老人就餐。比如，有条件的社区食堂，可以设立老年餐专用窗口；不能开设专用窗口的，也可以为老人专门烧制几个菜品。另外，老年餐要讲究营养，膳食搭配要均衡，故社区食堂还应有营养配餐师，为老人的一日三餐进行设计。满足患有糖尿病、高血压及对饮食有特殊要求的老人需求。

同时，利用智能设备辅助，为老人用餐做好安全防护，也是鲍凤珍关注的课题之一。她说，利用智能化、高科技设备，可保证老人用餐更方便。这些智能设备的采用，仅靠食堂运营一方很难完成，“社区食堂的公益性，也应该体现在这些方面。”

中国社会科学院生态文明研究所资源与环境经济研究室主任姜伟认为，住建部、民政部倡导有关社区开办食堂的通知，应是基于方便居民生活，更多的是对老人、孩子等特殊群体的一种照顾和保障。一旦进入社区，社区食堂应做到健康持续运营。

社区食堂如何能做到持续发展？姜伟分析，从调查问卷看，居民对近在身边的社区食堂需求量很大，社区食堂直接面对居民，这无疑是一个巨大市场。如果相关部门能给予较为宽松的政策，比如突破商业用房等限制，且减免房租或是给予其他补贴等，经营者在争取利润的同时，也应在与社区食堂的公益性之间寻找平衡点。社区食堂只有以公益方式持续运行，才能在社区生存，并从而实现持续发展。假如某些餐饮企业进入社区是图客源稳定、房租优惠、背后有政府资源及相关补贴，而不在餐品品质、服务及居民就餐体验上练好内功，最终也会被社区抛弃。姜伟指出，社区食堂的公益属性，注定了运营方不能赚大钱、赚快钱，街道、社区在招商过程中，也应以公益为重要考核标准，把好准入关，挑选认同“公益”这一基本经营定位的运营方，并持续拿出更为灵活的支持政策，针对老人、残疾人或是困难家庭等特殊群体，不断解围纾困，提高居民生活品质。

(据《北京日报》)