

上海市民政局

沪民养老发〔2025〕1号

上海市民政局关于印发《关于推进运用市场化平台机制 优化老年送餐上门服务的实施意见（试行）》的通知

各区民政局，各有关单位：

现将《关于推进运用市场化平台机制优化老年送餐上门服务的实施意见（试行）》印发给你们，请结合实际执行落实。

2025年1月16日

（此件主动公开）

关于推进运用市场化平台机制 优化老年送餐上门服务的实施意见（试行）

为进一步贯彻落实民政部等 11 部门联合印发的《积极发展老年助餐服务行动方案》（民发〔2023〕58 号）和《关于推进本市老年助餐服务高质量发展的实施意见》（沪民规〔2024〕4 号）等文件精神，推进运用市场化平台机制优化老年送餐上门服务，特制定本实施意见。

一、工作目标

充分发挥市场化平台机制（包括互联网送餐和物流平台等）作用，立足社区长者食堂、中央厨房等老年助餐资源，为行动不便但有用餐需求的老年人提供送餐上门服务，提升送餐服务效能，增强老年人对助餐服务的满意度和获得感。

二、重点任务

（一）完善送餐工作机制

市民政局负责指导全市老年送餐服务工作，协调各市场化平台参与本市老年送餐服务。

各区民政局要指导和督促各街镇定期开展排摸，及时掌握老年人送餐服务需求信息，并结合本辖区实际，统筹现有的社区长者食堂配送、中央厨房配送、志愿者服务等工作机制，因地制宜，充分运用市场化平台，为老年人提供便捷、实惠、安全、及时的送餐服务。

（二）优化送餐服务流程

1. 支持互联网平台企业参与送餐服务。各区民政局、街镇可在自主选择的基础上，与符合要求的餐饮外卖、生活服务、物流配送等互联网平台企业合作开展送餐服务。

2. 完善互联网送餐平台。鼓励各区会同互联网平台企业共建送餐信息平台。老年人及其家属可在平台下单订餐，鼓励养老顾问帮助老年人在平台下单。通过送餐信息平台实现与社区长者食堂的数据链接，自动分配下达送餐任务，确保及时送餐。

3. 组建稳定的配送队伍。互联网平台企业开展老年送餐服务的，应确保送餐队伍人员稳定。鼓励企业选择责任心强、综合素质较高的优秀员工组建专门配送队伍，确保在节假日及恶劣天气下的送餐服务，提升老年人送餐体验和安全感。鼓励送餐骑手配合街镇做好居家特殊困难老年人的关心关爱工作。鼓励社区长者食堂为送餐骑手提供“爱心餐”或相关服务。

（三）保障送餐服务质量

送餐服务应符合相关食品安全法律法规和标准规范要求，确保餐食准时、安全送达。具体要求参见《老年送餐服务工作指引》（见附件）。

（四）健全送餐保障机制

各区应采取多种措施保障本市户籍、符合养老服务补贴条件老年人的送餐服务需求，并结合老年人身体、经济状况和本区实际，建立送餐费用梯度保障机制。其中，对于特困供养及养老服务补贴

对象中的低保家庭老年人，给予送餐费用全额保障；对养老服务补贴对象中低保边缘家庭老年人，给予一定保障；对其他年满60周岁以上存在失能等情况的老年人，可视情给予保障；鼓励各区针对所有老年群体制定普惠性送餐保障政策，同时发动基金会等社会组织以及社会爱心企业提供送餐保障支持。

（五）加强监管和风险防范

各区民政局加强对订餐、配送、补贴发放等全流程监管，保障服务体验、食品安全和资金安全。各区民政局要指导街镇、相关市场平台加强老年送餐服务评价，建立并畅通投诉渠道，根据送餐服务评价结果、投诉和意见反馈情况，制定改进措施，包括改进餐食品质、提升配送人员素质和能力、完善配送服务设施设备、优化服务流程、加强服务监管等，并推进落实。

三、保障措施

（一）提高认识，加强组织。各区民政局要充分认识此项工作的重要意义，精心安排部署，细化任务方案，明确工作重点和工作要求。

（二）强化保障，规范推进。各区民政局要结合本区实际，加强对送餐工作的推进，特别是依托区域化党建机制，协调各方资源参与、支持本区送餐服务。市民政局充分发动社会各方资源参与、资助、支持本市送餐服务。加强送餐工作跟踪问效，及时研究解决疑难问题，发挥老年群众监督作用，督促配送机构提升送餐规范化水平。

（三）加强宣传，确保实效。各区民政局要加强对送餐工作的宣传，提升老年人知晓度，取得老年人及其家属的支持；针对老年人在订餐和配送过程中反映的堵点、痛点，及时优化工作流程，提高老年人满意度。市、区两级民政部门及时总结典型经验，特别是送餐人员关爱居家老年人的典型案例，充分利用各类媒体平台，及时宣传老年送餐服务工作动态，发挥示范引领作用。

附件

老年送餐服务工作指引

一、膳食配送食品安全要求

膳食配送应能满足冷链或者热链工艺的要求，保证冷链盒饭膳食中心温度 $\leq 10^{\circ}\text{C}$ ，热链盒饭和桶饭膳食中心温度 $\geq 60^{\circ}\text{C}$ 。冷链工艺膳食从生产完毕到食用时间控制在 24h 内。冷链盒饭二次加热至食用时间应控制在 1h 内。热链工艺膳食从生产完毕到食用，时间控制在 3h。有条件的，在送餐设备上安装具备定位功能的物联感应设备，用于监测送餐时间、餐食温度及质量。

配送流程应符合《食品安全地方标准集体用餐配送膳食生产配送卫生规范》的规定。

二、服务要求

送餐人员应相对稳定，具备较好的为老服务意识和沟通能力。

送餐车应设置送餐服务标识。

送餐箱（包）保温和密封性能良好、结构稳定，方便运输和携带。

餐食包装粘贴餐食标签，标记服务对象信息、加工时间、限用时间等信息。

综合考虑交通状况、道路状况、送餐距离、服务人数等情况，提前规划送餐路线，明确送餐人员、工具、时间。

送餐前，核对送餐信息，检查餐食包装。采取餐食防护措施，包括但不限于防撞、防漏、防晒、防雨、防尘。

发生车辆翻倒、餐盒破损等突发状况时，做好信息记录和告知，启动应急处置程序。

餐食原则上应送至老年人住所，可通过签字、拍照等方式确认签收；餐食送至集中就餐点、集中配送点的，应与负责人做好交接登记。

可根据老年人或其监护人要求，使用短信等方式推送送餐服务信息。

抄送：市养老服务发展中心。

上海市民政局办公室

2025年1月20日印发
