

# 小食堂如何打开基层治理大窗口

本报记者 陈立波 杭州政法融媒体中心 余悦琴 通讯员 张淑女 王家暄 陈佩颖

老年食堂、社区餐厅,或许已经不再是家门口的新鲜事物。但最近,杭州西溪湿地旁一家刚开业四个月的社区食堂——蒋村街道蝶园社区食堂却频频“出圈”,除了周边老人们会坐着公交车来吃一顿午饭外,许多在写字楼上班的年轻人、新就业群体也蜂拥而来。更难得的是,这家500平方米的社区食堂探索出了社区、食堂与居民良性循环、可持续发展的经营模式。

## 家门口的“暖心饭”

中午11点,蒋村街道蝶园社区食堂,餐厅的各个档口已经上菜,老人们三三两两结伴而来。

“红烧肉烧蛋、娃娃菜、一个豆腐汤,再拿两个馒头吧。”陶奶奶和老伴是这家食堂的忠实粉丝,她熟练点起了餐,老伴则找了个就近的位置坐下。

自今年5月社区食堂正式营业以来,陶奶奶老两口每天都会坐一站公交车来这里吃午饭,“又方便又好吃,老年人还有优惠,一个人一顿饭10块钱就能吃饱吃好。”陶奶奶乐呵呵地说。

据了解,社区食堂针对不同年龄段的老人有不同的折扣优惠:60—79周岁老人8折优惠,80—89周岁老人7折优惠,90周岁及以上老人5折优惠。“我马上就80岁了,可以有7折优惠了。”陶奶奶调皮地说。

“我要给江书记点个赞,为我们解决了一大生活难题。”陶奶奶口中的江书记,是蝶园社区党委书记江佩,她同时也是西湖区人大代表。

让社区众多老人吃到方便热乎的饭菜,一直是江佩挂心的事儿。

蝶园社区有居民小区2个、商业园区9个,居民3999户,60岁以上常住老年人口1101人,老龄化程度高,但没有建造新食堂的场地,社区也没有做餐饮的团队和经验。

食堂怎么开?开在哪里?如何运营?在一次人大代表进站接待群众的间隙,江佩向一同参会的西湖区人大代表、中宙控股集团董事长褚跃明说起社区的难处,想向有多年运营经验的前辈取取经。

没想到,两人一拍即合——江佩带领社区人员在多方考察后,选中蒋村商务中心园区内一楼一处场地作为社区食堂地址,这里离公交车站很近,门口还有一片运动休闲区;中宙控股集团旗下的益尚餐饮公司则提供成熟的团队和多年的运营经验。“能有这样的机会和社区合作是我们应该做的事情。”褚跃明说,自己产业园区的运营离不开街道与社区的支持,与社区一同打造“家门口的食堂”是一次服务与经营双赢的尝试。

民有所呼,就有所为,一方投入,多方受益。很快,社区居民“家门口的食堂”开门迎客,并成为蒋村街道面积最大的社区食堂。餐厅里不仅开设了自助餐专线,还设置了助老专厨专灶,在门口进行一系列适老化改造。

如今,老人们不仅在餐厅内堂食,还常常会打包回家,红烧肉、酱香大排、白切鸡……都是他们的热门打包菜品。这天,刚和老伴吃完午饭的陶奶奶又在餐厅充值200元,“我们充值还能有优惠,太划算了!”

## “三向奔赴”的分时就餐制度

“能不能让这个社区食堂发挥更大的用处?”在面向老年人“营业”一段时间后,江佩有了更多想法。

就在9月初,社区食堂门前多了一块黄色蓝色相间的醒目立牌,上面写着“蒋村



社区食堂深受老人欢迎

小哥食堂”。

试营业当天下午1点,曾获“浙江最美外卖骑手”称号的黄晓琴和她的队友就来“打卡”,“1点到2点刚好是我们中午高峰送餐结束后的休息时间,一荤一炒一素一汤才10块钱,便宜又好吃。”

第二天上午10点,黄晓琴又来到食堂门口,她要帮助餐厅为辖区内的部分老人免费送餐到家,“社区对我们很友好,给了我们很多福利,我也想花一点点时间,为社区老人做一些力所能及的事。”

为解决部分老人的出行与就餐问题,在社区牵头组织下,外卖骑手自发响应成立了送餐队。日常,社区助老人员在线上平台下好订单后,平台自动计算送餐途径、分配响应的外卖员进行配送。“给老人送餐后,他们那声‘谢谢’让我很有成就感。”黄晓琴说。

在江佩看来,让骑手在空闲时间给部分老人送餐上门,既可以让老人们感受到社区的温暖,也能密切联系新就业群体,让他们参与到社区治理中,通过志愿活动更好融入社区大家庭,传递“家”的味道,真正实现双向奔赴。

中午11点半到12点半,餐厅座无虚席。在周边写字楼工作的王女士说,“吃了好几年外卖,终于可以吃上食堂饭啦。”开业3个多月,王女士已是食堂常客,“菜品很多,味道也好,关键是价格几乎是外面的一半,我们同事都被我‘种草’了这个食堂,每天一起来吃饭。”

老年食堂向年轻人开放,除了让吃饭这件“小事”变得热闹,让餐厅更有人气外,也为餐厅的持续性经营提供了可能。“年轻人的消费能力比较强,我们为他们提供定制化的炒菜、小锅菜,价格又比外面餐厅实惠,这些对他们都很有吸引力,餐厅也能实现一些盈利。”餐厅负责人汪海斌介绍说。

## 从“全龄”走向“全能”

从开业那天起,江佩几乎每天都会到

食堂转转。用餐时间,她坐在进门口第一张桌子前,热络地和每一个来吃饭的老人打招呼。

“社区食堂不仅仅是一个吃饭的地方,还是社区生态的重要组成部分。”江佩说,这个食堂已成为她与社区老人沟通、了解居民生活的一个重要窗口。王阿姨家添了新孙女、陈爷爷要去海南疗休养、孙奶奶被子女接过去同住……这些事情,江佩都是在食堂里知道的,如果有哪位老人很多天没来吃饭,她还会让人上门查看情况。

社区内不少新的便民举措,也是江佩在食堂聊天里“聊”出来的。比如,食堂门口的车位被改造成小哥专属的“暖蜂泊位”,配备电动车换电站为他们解决停车和充电烦恼;为孩子们开办爱心夏令营,帮助新就业群体解决暑假“带娃难”问题……

有意识地转换社区食堂的空间属性,将社区食堂打造成公共交流的空间,江佩觉得这样更有烟火气和人情味,小食堂也因此成为她做好社区治理的一大落脚点。

居民的变化也显而易见。6月初,原来几乎不参加社区活动的大爷主动找到江佩,想要加入食堂的“膳食监督队”;越来越多的外卖小哥报名加入送餐队伍;中午吃饭时,年轻人和老年人也能拼桌成为“饭搭子”。

“现在,我们考虑的是如何让火起来的社区食堂保持‘长红’。”江佩说,“老年助餐服务的关键在于摸索出更多可持续的运营模式,一味亏损和靠补贴既不现实也很难调动商家积极性,餐食质量和服务就很难保证了。”

江佩说,在可持续运营方面,社区食堂主要推行三个措施:合理分配优化就餐时间、个性化设置改造就餐区域、实行定制套餐和差异收费。

这些措施看似简单,其实蕴含着蒋村街道与社区工作人员长期的观察与思考:三级时间错峰就餐,能够满足不同年



食堂每天准备品种丰富的菜肴



挑选可口的饭菜



食堂里设有老年专座



社区工作人员在食堂为老人处理问题

龄段市民的用餐需求,最大化利用食堂空间;在专属的就餐区域放上老年人需要的沙发卡座,设置的圆桌形式更能营造出舒适、温馨的用餐环境,让来者感受到家的温度;实行差异收费,不仅是对老年人和新就业群体的关怀,更是小食堂得以实现微盈利从而实现可持续发展的关键。

据悉,从5月8日开业至今,蝶园社区的老年食堂日均客流量达700—800人次,营业额逐月增长,不仅做到了不需要额外补贴,还实现了盈利。

从一个“吃饭的地方”发展为赋能基层治理的载体,蝶园社区食堂在公益性、共享性的基础上,走出了一条市场化、专业化的运营道路,形成自我“造血”机制。透过这个小小食堂,我们看到了基层治理的新智慧。