

# 哈市推出“信用+旅游”六大行动 拿出“实诚劲儿”让游客“放心游”

本报讯(记者 刘首辰)近日,市营商环境局、市文广旅游局牵头,联合市委宣传部、市交通运输局、市商务局、市市场监管局共六部门印发《哈尔滨市深入推进“信用+旅游”建设工作实施方案》,围绕来哈游客“吃住行游购娱”六要素,全方位推出“信用+旅游”六大行动,围绕“吃住行游购娱”全链条,用东北老铁的“实诚劲儿”,让来哈游客全行程“放心游”。

——开展“信用+旅游”信用

评价行动。以公共信用信息报告为基础,在餐饮、住宿、交通、旅游、商贸、娱乐等领域开展信用评价,为“吃住行游购娱”各行业涉旅企业精准“画像”,引导推动“尔滨”人人讲诚信、事事重诚信。

——开展“信用+旅游”分类监管行动。根据“吃住行游购娱”各行业涉旅企业信用等级评价结果,实施差异化监管措施。对信用等级高的,减少检查频次,无事不扰。对信用等级合格的,采取正常检查频次。对信用等级

低的,加强风险防范与预警,增加检查频次,让不诚信行为无处遁形,为游客捧出的都是“诚信大餐”。

——开展“信用+旅游”联合奖惩行动。依法依规认定守信激励和失信惩戒对象。对守信激励对象,多部门联合在财政融资支持、简化程序服务、同等条件下列为优先选择对象等方面予以激励。对失信惩戒对象,实施限制申请财政资金项目、限制市场准入、限制任职、限制消费、限制

出境等方面惩戒,让守信在“尔滨”百花齐放,失信寸步难行。

——开展“信用+旅游”企业赋码行动。引导推动景区内从事经营服务的餐饮、住宿、交通、旅游、商贸、娱乐等经营主体主动申请“码上诚信”,通过“信用码”展示自身信用状况,并采取打折、优惠、发放消费券等方式鼓励游客扫描点评。“逛街先扫码”,让来哈游客一目了然,放心消费。

——开展“信用+旅游”场景

应用行动。鼓励餐饮、住宿、交通、旅游、商贸、娱乐等各行业涉旅企业整合多方面信用信息,探索推出“先用后付”“先游后付”、减免押金等以信用为基础的消费产品和服务,让来哈游客更实惠,争相体验“打卡”。

——开展“信用+旅游”典型宣传行动。进一步完善涉旅市场从业人员诚信准则,发挥行业示范带动作用,让热辣滚烫的诚信典型事迹,成为共建“信用哈尔滨”的自觉行动。

## 早餐3元午饭10多元,一日三餐不用再对付 “家门口”餐厅让老人吃出“甜滋味”

□本报记者 李玥文/摄

垂暮不离亲,养老不离家。对于许多老年人来说,最适合的养老是在自己生活了大半辈子的熟悉生活圈内。但岁月不饶人,买菜做饭这点小事让他们感受到了忧虑。“当我们老了,去哪儿吃饭?”成为老年人最大的现实问题。目前,哈市122家助老餐厅尝试走出一种“公益+市场化”的运营模式,正在突围老人的“一口热饭”困局,搭建一种“原居颐养”新模式。

营养早餐一份3元

老人吃饭不再“将就”

“一个包子、一个鸡蛋、一碗粥、一份咸菜,这样的早餐一份才3元。午饭一荤两素一份10元。干净卫生、美味营养,比我们老两口在家自己买菜做饭方便得多。”在道里区工农街道观江社区助老餐厅里,正赶上中午饭口,71岁的王阿姨和老伴一起排队打餐。她告诉记者,自从今年“家门口”开了助老餐厅,自己在家几乎就没怎么“起火”,价格实惠,口味也不错,省时省力还省心。

记者在现场看到,餐厅干净整洁、菜谱价格一目了然,几位工作人员穿戴整洁正忙碌着打菜,明档售卖区刚出锅的溜肉段、排骨炖豆角、红烧肉、树椒土豆丝……十几道菜品和多种主食有序陈列,散发着诱人的香气。“以前最犯愁的就是这顿饭吃啥,做多了吃不了,基本就是能对付就对付。”社区居民于叔叔中午赶过来买了两个菜、3盒米饭,他说:“放暑假的外孙来了,孩子正在长身体,午饭要吃好。”

“家门口”有了食堂,老人们最大的感受就是一日三餐不用再对付了,想吃啥就买啥,吃完了餐盘一收拾连碗筷都不用刷。

食堂开在“家门口”

日接待量达300人次

让老人们从“吃上饭”到“吃好吃”,不是一件容易事。道里区金安社区党委书记邓国慧告诉记者,社区助老餐厅从2021年9月投用到现在,已经办理敬老助餐卡3000多张,日接待量达到300人次,附近几个社区每天也会有老人溜达过来吃饭。每个社区的情况不一样,所以助老餐厅的经验不能简单地复制粘贴。每

天提供20道菜品,工作人员会根据老人喜好动态调整,坛肉、土豆丝饼等热门菜品主食,会定期多做一些,还会经常推出一些低盐低油的菜品。

工农街道观江社区60岁以上老人有1041人,辐射周边4个小区,覆盖了近5000名老人。观江社区助老餐厅负责人杨先生说,除了周边老年人外,餐厅每天接待中青年顾客近百人次。依托国家政策支持,物业无偿提供场地,餐厅提供专业社区助老服务,节约了很多成本,让他们可以把更多精力和成本用在助老餐菜品调配上。为了给老年人提供营养健康的餐食,餐厅从采购、清洗、烹饪、分餐、垃圾回收及清洁,全部按民政部门规定的标准流程操作。

启动送餐志愿服务

解决“原居养老”难题

虽然餐厅开在小区里,可对于88岁的陈大爷来说,依旧是有

些“远”。原来方圆1公里之内还能自己行动,可自从前不久一次大手术后,陈大爷就行动不便,无法下床了。虽有两个儿子轮流照顾,但陈大爷仍然对送餐上门的需求很迫切。“最后一米”成了横在部分独居老人实现“原居养老”前的一大难题。

“我们曾经贴过招聘启事,月薪3000元招送餐员,可是没人来啊!”道里区一家助老餐厅负责人无奈地告诉记者,能做送餐员的应聘者都去几大平台了,单多工资高。老人点餐时间大多赶在“饭口”,正是店里最忙碌的时候,人手有限,难以保证送餐时效和服务水平。如果挂在网络平台上,不仅增加了成本,高龄老人又不会操作,同时也可能把本来出于便利的助老服务搞得更加复杂了。

“将订餐、配送、后续服务等流程高效地串联起来,将是激活‘原居养老’的关键一步。”道里区民政局养老服务指导科姜妍说,社会组织是政府的有力补



充,也是最贴近社区、最直接服务群众的,在借鉴其他城市经验的基础上,下一步计划招募送餐志愿者,附近身体健康的低龄老人也可以加入送餐志愿服务队,把助老“食”事办到实处。

“特色化+市场化”

吸引更多“饭搭子”

在群力地区上班的白领小吴每周都会有几天和同事来金安社区助老餐厅吃午饭,就图这里干净卫生、口味不错。记者在采

访中了解到,除了周围的上班族、小区的中青年居民外,周六周日、寒暑假,不少学生也成为助老餐厅里的“饭搭子”。

老年助餐+社会餐饮,是哈市大部分助老餐厅目前的运营模式。从助老餐厅到“共享餐厅”,不是依靠政府托底打造小范围的“样板间”,而是用好市场“活水”助推老年餐厅可持续发展。

“有的助老餐厅擅长做面食,大发糕一出锅居民都排队买;有的助老餐厅推出特色小份菜,吸引拓展了更多顾客群体。这些看似细微的特色化服务,既提高了居民与公司运营养老服务的黏性,也提高了助老餐厅的市场竞争力,实现可持续发展。”哈尔滨市民政局养老服务处处长郑志宏说,2021年6月,哈尔滨市民政局启动老年助餐服务试点,以老年助餐“小切口”来撬动居家养老“大民生”。截至目前,全市社区助老餐厅(点)已达122家,月平均用餐服务7.3万余人次,因地制宜探索了不少社区老年助餐服务模式。今年5月份,我市印发了《哈尔滨市居家社区养老服务示范区建设实施方案》,支持引导社会力量参与养老服务,与社区文体娱乐、医疗卫生等功能设施共建共享,在街道辖区内形成“一刻钟”居家社区养老服务圈。

