

老人食堂如何做好“智慧”服务？

这家社区餐厅作了有益的探索

近来，锡城的养老助餐食堂数量不断增加，各家餐厅纷纷推出各具特色的服务。在老龄化程度较高的梁溪区，有一家东河“食”光社区餐厅因其“智慧”服务而广受关注。然而，随着智慧食堂的推广，一些问题也逐渐显现。如何在提供智慧服务的同时保障老人的便利，确保服务不缺位，成为了新的挑战。



服务员在帮助老人用餐。

声音

是智慧重要还是便利重要？

“夏天到了，烧饭不方便，就想着来东河‘食’光社区餐厅体验一下。”家住西水东的胡先生告诉记者。但第一次体验下来，胡先生对智慧食堂提出了一些疑惑。他表示，“养老助餐食堂服务对象大多是老年人，对老年人来说，是智慧重要还是便利重要？”

首先，智慧餐厅采用“自助选餐+称重计费+线上支付”模式，需要市民提前在手机绑定账户。对于60-70岁的老人来说，这种方式还可以接

受，但对于更年长的老人，他们对手机的使用并不熟练，这种智慧模式显得过于繁琐。

其次，排队时间过长。多人在一起托盘挑菜称重大约需要30秒，食堂总共提供14个菜品，每位老人选完菜品大约需要5分钟左右，饭点时容易导致人流聚集排队。

最后，称重计价不合理。胡先生表示因为自己第一次来该食堂用餐，事先不知道汤汁也收费，服务员也没有作说明，在挑选荤菜时额外浇汁，

导致额外费用支出。他认为食堂应严格按照法律法规进行计量，有些大菜应该先称重再浇汁，并在电子秤旁明码标价，让价格信息清晰易懂。

此外，胡先生提到该餐厅采用先充值后扣款的服务。“当天打了6个菜，因为70-79岁的老人可以享受打七折的优惠，但由于我是第一次就餐，当时按照原价73.73元收费，过了4-5天才将打折后的18元退回。”胡先生认为在退款时效上该餐厅也应该提升。

“不费力出行”受游客青睐 包车游预订量增长30%

本报讯 近日，携程发布了《2024年暑期包车游趋势洞察》，报告显示，夏季中长线游需求升温的背景下，“包车游”十分火热，“不费力出行”愈加受到游客的青睐，而无锡包车游预订量同比2023年上涨30%，包车避暑开启夏季旅游新风尚。

日渐高温，“清凉”成为夏季暑期游玩的首要考量因素之一。据悉携程境内包车游订单量同比增长近四成。“在无锡，有很多订单都是包车游，最多的目的地是浙江、新疆、昆明。”携程平台无锡地区相关负责人表示，近年来，游客愈发注重“不费力出行”的体验，不用费心查攻略，不用担心乘错车，同时也不用受到跟团游玩时间限制，包车游凭借行程灵活、交通出行方便的优势受到广大游客的欢迎。此外，通过靠谱的司机导游带领，游客能够随行体验高性价比的特色美食、打卡小众景点，清凉又省心。在无锡长年组织房车活动的小包，下周就将出发到黑龙江省漠河市北极村，这次带队15人，6辆房车。

今年夏季游，新疆环线、青甘环线、呼和浩特草原环线、川西环线、滇西环线热度不减，8-10天长线游备受欢迎。目前新疆包车游预订量领跑，预计夏季订单量同比增长1倍。无锡春秋旅行社工作人员表示，阿勒泰、新源县、甘南、喀什、伊犁成为今夏旷野包车游的“黑马”城市，“终究是逃不过电视剧《我的阿勒泰》的爆发，10位无锡市民里面有9位会问阿勒泰。”

“除了研学游，包车游是亲子家庭出行的优选。”无锡国旅相关负责人表示，亲子出行往往携带大包小包的儿童用品，比起跟团坐大巴或在多个景点之间打车、换乘公共交通，包车游可以实现“一车到底不换乘”。记者从携程平台发现，不少从无锡出发的亲子家庭，选择的均是空间比较大的商务车，7人座位是首选。90后李微微在无锡一家外企工作，这次暑期选择了轻松便利的出行体验，“以前都是风风火火地出国、飞机转火车再坐汽车，太折腾了，尤其今年好几个家庭一起出游，还是包车比较幸福。”

在旅游体验上，为了同时满足孩子的体验需求和家长的放松需求，新疆路线的司导马军介绍：“我们会安排睡到自然醒的行程，并在确保孩子安全的前提下，安排家长和孩子在部分时段分开行动。例如，我们带着孩子听丝路历史小课堂，家长可以在边上吃下午茶、放松休息。”同时，携程包车游商家联动当地研学基地或非遗文化基地，推出高品质亲子类产品。

不少家长选择带娃漫游乡野。舒适便利的包车出游，搭配乡村的田园自然生态和慢节奏生活体验，家长能体验“沉浸式放松”的“遛娃”旅行。

(璿璐)

探访

老人们的用餐体验究竟如何？

带着胡先生的问题，记者来到了东河“食”光社区餐厅实地探访。正如胡先生所言，这家智慧餐厅采用“自助选餐+称重计费+线上支付”模式。用餐者需要提前扫码注册账户，并在拿起餐盘时进行人脸扫描绑定账户，然后在账户里充值金额，再自助取餐。自动取餐机根据用餐者的取用量自动称重结算价格，每种菜品都按重量标价。

中午11点左右，不少老人来这里用餐。78岁的姚阿姨和她的老伴吃着色香味俱全的菜品，竖起了大拇指。小区居民姚阿姨表示：“社区食堂对我们而言很方便。以前没有社

区食堂，我们老两口平时就只会煮点馄饨、粥对付一下。现在我们的中餐、晚餐都在这里解决，一顿饭六菜一汤我们两个人这顿吃了20元左右，我老伴80岁了，还可以打六折，价格还是比较实惠的。”

采访中，大部分老人都对此餐厅赞不绝口，还有周边的老人坐地铁过来吃饭。对于记者提到的自助模式是否会因为需要手机绑定而不方便，老人们直言：“刚开始会有点不习惯，但有工作人员帮我们绑定。现在我们只要在账户里充钱，每次来刷脸支付一下就可以。相比起传统食堂每次带手机扫码输密码支付，刷脸的方式反而对我

们来说更便捷。”针对胡先生提到的80岁老人使用手机不便的问题，记者在现场发现，该餐厅提供充值饭卡的服务。不用手机，在饭卡里充钱一样可以使用。

东河“食”光社区餐厅负责人邵先生告诉记者，食堂内每日供应14种菜品，其中有6个大荤、4个小荤，还有4个蔬菜，供老人们自由选择。每个菜品面前的秤盘上都有标明菜品价格，椒盐小酥肉3.8元/50g，清炒有机南瓜1.5元/50g，鸡毛菜炒百叶1.5元/50g……每次选取菜品后也都会显示克重和价格，比如记者拿取了45g的鸡毛菜，电子秤上则会立即显示价格1.35元。

回应

智慧与便利并重，为老人打造更好的用餐体验

中午11点左右是用餐高峰期，就餐高峰期时，排队长的问题确实会发生。一方面是因为是自助选餐的模式，老人们会慢慢看看当天的菜品；另一方面，部分老人年纪较大，手脚不便，自行打菜较为困难。对此，餐厅在用餐时会配备两到三位服务员，帮助行动不便的老人打菜，并解答老人们关于菜品的问题。

“作为一个新鲜事物，智慧食堂的经营离不开老人们的支持和反馈。”餐厅负责人邵先生说。关于胡先生提到

的退费问题，一是退费需要经过平台审核，因此会有一定的延迟。此外，不少人会发现账户扣款也有延迟，“这是因为市民选择菜品后，会有一个预缴费，20分钟后才从账户中扣款。我们默认每一单的米饭扣款1元，米饭不限量供应。20分钟后扣款是为了避免老年人在用餐过程中吃不饱还需要加菜的情况，避免重复扣款。”邵先生解释道。

针对胡先生提出的干湿分离问题，邵先生也表示对此进行了思考与改进。像一些

菜品，如西红柿炒鸡蛋，确实无法汤汁分离。但对于一些荤菜类，食堂也会提供漏勺，顾客可以先用漏勺将菜盛好付款后，再根据需要添加汤汁不另外收费，并安排专人在旁协助操作，确保老年人能方便、安全地用餐。

“我们会通过建立完善的反馈机制，听取老年人的意见和建议，及时解决问题，不断改进服务，确保老年人的消费权益得到保障。”餐厅负责人邵先生表示。

(晚报记者 陈怡迪/文、摄)