

# 5家农村爱心食堂年后成“冷灶”

## 面临资金短缺、人手不足等困境,经营难以维系

### 新问题 新解法

□ 本报记者 胡迎迎

截至2025年末,山东省60岁及以上人口超2500万人。作为全国老年人口最多的省份,农村高龄、独居老人“吃饭难”问题凸显。为此,多地因地制宜建起“幸福食堂”“爱心食堂”“长者食堂”等,以多元模式破解养老助餐难题。

不过,记者走访发现,这份“舌尖上的幸福”在持续运营上正面临严峻考验。尤其是春节过后,资金短缺、人手不足等现实困境,让许多食堂不得不按下“暂停键”。

### 乡村大食堂

#### 走出“互助养老”新路

饭未至,淄博经开区傅家镇耿家村的长者食堂里,早已坐满了等待就餐的老人。这里不仅是解决吃饭问题的就餐点,更是老人们每天见面寒暄的“精神驿站”。自2019年运营以来,这里为70岁以上独居老人、75岁以上老人和贫困户提供午、晚两餐,每餐仅象征性收取一元钱,食堂内还配备了电视、音响等休闲娱乐设备。

“村里有近600亩集体建设用地,出租给企业的租赁费是食堂运营的底气。”耿家村党总支书记、村委会主任袁国锋介绍,食堂年运营成本约40万元,稳定的村集体收入让老人们的饭碗端得稳稳当当。

枣庄市台儿庄区泥沟镇马河湾村的乡村大食堂,则走出了“互助养老”的新路。该村65岁以上老人有146人,每餐至少有80人在食堂免费就餐。食堂由村集体牵头,社会捐赠持续注入,所有物资款项公开公示。

值得一提的是,马河湾村推行“互助养老+积分管理”:20位有劳动能力的老人组成后勤保障组,义务轮值做饭;生产组打理蔬菜大棚,实现食材自给;老人通过参与劳动换取积分,可用以兑换餐食或参与分红。村委会仅负责监督兜底,真正做到“做饭不花钱,种菜不花钱,管理不花钱”。

“下一步,我们准备搞电商直播带货,再种些经济作物增收,让这种模式走得更远。”马河湾村党支部书记孔令龙说。

聊城临清市的探索,则让幸福食堂的运营模式更多元、更具弹性。当地创新推出“政



在枣庄市台儿庄区泥沟镇马河湾村,老人们在乡村大食堂用餐。

府补一点、村居出一点、社会捐一点、企业投一点、老人拿一点”的“五点模式”,各村还能根据实际情况灵活调整,衍生出“四点模式”“三点模式”等适配方案。

### 部分爱心食堂

#### 资金吃紧难“开火”

尽管各地创新模式频出,但部分农村爱心食堂仍处于“开张容易守摊难”的困境。

3月5日(农历正月十七),在枣庄市某乡镇,原本应飘出饭菜香的5家爱心食堂,却无一例外地大门紧闭。

“还没确定什么时候开业,账上没钱啊!”一位村支书无奈地说。

另一位依靠村集体经济尚能维持经营的村支书,跟记者算了一笔“经济账”:按一荤一素的标准,为一位老人提供一日三餐,食材成本至少需要七八元钱。村里有100多位60岁以上老人,如果全部免费就餐,每天的食材支出就要近千万元,这还不包括水、电、燃气及人工成本。

“账算下来根本撑不住。”这位村支书直言,目前仍在营业的食堂,多是依靠村集体“家底厚”。其他5家爱心食堂,因为资金吃

紧,所在村都萌生了不想继续经营的想法。这种节后迟迟无法“开火”的现象,正成为许多农村大食堂面临的“开年第一坎”。

除了资金紧张,缺少人手问题同样突出。在某村,幸福食堂从买菜,到掌勺、收拾卫生,由村妇联主席一人“包圆”。一旦她生病或有事,食堂就得停摆。这种靠一人支撑的局面,在许多农村食堂并不鲜见。

更深层次的矛盾在于供需错配。记者调查发现,目前大多数食堂采取的是“堂食”模式,服务对象多为能自理的老人。那些出不了门、做不了饭的失能或高龄老人,恰恰是最需要助餐服务的群体,这部分人的送餐上门服务,反而未能得到充分覆盖。

中共山东省委党校(山东行政学院)研究生院院长、教授丁兆庆指出:“从现实来看,有些已经建起来的农村大食堂存在着运营困难,难以维系的现象。究其根本,主要是资金支持不足。如果财政资金跟不上,村集体又没有足够的经济实力,大食堂运营就会面临很多困难。”

### 让大食堂重新飘饭香

#### 需要多方合力解决

紧,所在村都萌生了不想继续经营的想法。这种节后迟迟无法“开火”的现象,正成为许多农村大食堂面临的“开年第一坎”。

# 一瓶啤酒引发的“拒赔案”

### 党报帮办

□ 本报记者 徐健

近日,菏泽市巨野县邢女士通过大众新闻客户端“领导留言板”留言求助,称其丈夫王亮在帮亲友干农活时意外溺水身亡,按政策可申请山东省灾害民生综合保险,却被保险公司以“饮酒”为由拒赔,事件拖延一年多未有结果。

2024年5月24日,邢女士的丈夫王亮前往亲友家中帮忙干农活,其间意外溺水身亡。经村委会告知,邢女士了解到,山东省灾害民生综合保险覆盖全省行政区域内所有人员,自然灾害及溺水、触电等特定意外事故均在保障范围内,于是向承保方中国人民财产保

险股份有限公司巨野支公司提交理赔申请。

保险公司经核查后,明确作出不予理赔的决定,核心理由为事发前死者存在饮酒行为。

邢女士表示,经向事发时在场人员核实,丈夫仅饮用了一瓶啤酒,并未大量饮酒,且事发后未进行尸检,无直接证据证明系酒后溺水。她还咨询法律人士得知,山东省灾害民生综合保险在符合条件的情况下,此类案件曾有正常理赔先例。

此后,邢女士多次与保险公司沟通说明情况,始终未能获得理赔,事情一拖就是一年多,给家庭带来不小困扰。

据了解,山东省灾害民生综合保险是一项由政府财政出资,为全省居民(包括户籍人口、常住人口和临时来鲁人员)及住房提供保障的普惠性政策性保险,旨在应对自然灾害和特定意外事故。该保险由山东省防灾减灾

救灾委员会下设的专项小组统筹协调,省应急厅、财政厅等多部门共同组织实施。

今年2月27日,记者就此事联系巨野县金融监管支局,向相关负责人详细说明事件经过与家属诉求。该负责人当即表示,将立即对接保险公司负责人,对事件展开全面、细致的核查。

近日,巨野县金融监管支局相关负责人向记者反馈,已与承保财险巨野支公司经理完成对接核实,保险公司出具询问笔录和录音录像等材料作为拒赔依据,认为该事故不符合理赔条件,最终不予理赔。

针对事件争议焦点,山东大学法学院副教授李长勇分析认为,山东省灾害民生综合保险理赔的核心条件是事故必须为意外、非故意、非免责情形,且不属于生产经营、工伤、违法犯罪等范畴,本案中“饮酒后下河”的行为直接触发了保险免责条款,属于典型的拒

赔场景。

同时,李长勇指出,结合山东省灾害民生综合保险实际理赔运行情况,当前理赔实践还存在诸如申请人举证难度较大、理赔流程繁琐、易与普通商业保险混淆、理赔体系不够完善等亟待优化的问题。

对此,李长勇提出四点优化建议:一是细化保险政策和条款,统一执行规则,优化保障范围,减少条款模糊带来的理赔争议;二是规范理赔程序,秉持高效、便利原则,探索一站式服务,保障群众知情权,简化理赔证据材料;三是强化监督考核,政府主管部门要将理赔时效、拒赔率、投诉处理率纳入保险公司考核并定期公开;四是建立多元化纠纷解决机制,高效化解理赔矛盾;五是加强政策宣传,将山东省灾害民生综合保险宣传与防汛、防溺水、安全用电等科普工作结合,同步提升公众的风险意识与保险认知水平。

# 带软装奶茶观影遭拒,影院饮料却放行

### 说民情 道民意

□ 本报记者 刘玉凡 实习生 董泽铮

近日,青岛市民小李在大众新闻“领导留言板”留言反映,他在莱西美创未来影城观影时,因携带蜜雪冰城饮品被工作人员阻拦。

消费者——

#### 买了4杯热饮,影院不让带

据小李介绍,他正在读研究生,过年期间打算和爸爸、妈妈、奶奶看一场电影。2月23日晚,他与家人前往莱西美创未来影城,观影前在蜜雪冰城购买了4杯热饮。

进入影院时,工作人员以“奶茶易洒,影院官网有明确规定”为由,拒绝小李及家人将热饮带入影院。最终,小李一家只能把购买的热饮放在影院前台。看完电影后,热饮早已经凉了。

小李发现,影院内售卖的瓶装可乐被允许带入,这让他感到不解。“我去过很多影院,都没有禁止自带奶茶的规定,而且影院自己卖的瓶装饮料就能带进去,这明显不合理。”

小李多次与影院沟通,对方解释称,影院售卖的可乐属于瓶装饮料,密封性好,不易洒漏,而消费者自带的奶茶等属于“软饮料”,



小李和家人购买4杯热饮的下单页面。

包装易破损,存在一定隐患。小李认为,影院的这番解释缺乏依据,剥夺了消费者的自主选择权。他希望影院能够正视消费者的合理诉求,改正这一不合理规定,今后不再对消费者自带饮品设置不合理限制。

### 影院——

#### 并非所有奶茶都禁止带入

据小李介绍,他正在读研究生,过年期间打算和爸爸、妈妈、奶奶看一场电影。2月23日晚,他与家人前往莱西美创未来影城,观影前在蜜雪冰城购买了4杯热饮。

2月26日,记者联系了莱西美创未来影城。“我们店有明确规定,不是说奶茶不让带进去,我们也跟消费者解释了。”影院的周经理答复称,蜜雪冰城的包装很软,上面封了一层膜,拿吸管一插,很容易洒漏。

此外,影院环境是黑的,放饮料杯的杯座又很浅,影院之前曾让顾客带进去过类似的饮品,最后却发现饮品洒漏。“去年,光我们3号影院就清洗了三遍,花了1800元都洗不出来。”周经理说。

周经理说,公司去年就咨询了法务,在影院门口、入场和检票处都有明确的提示,禁带易洒易漏饮品入内,各大购票平台上也进行了公示。

周经理认为,影院的规定是合法合规的。影院并不是规定任何奶茶都不让带入,比如带盖的奶茶不容易洒漏,便可以带进去。记者在美团猫眼购票平台上看到,该影院公告中提示“易洒易漏及散装饮品,带核带皮带气味食品谢绝带入影院”。

### 律师——

#### 规定是否合法需综合判断

对于该规定是否合理的问题,莱西相关主管部门回应称,已经接到小李就此事的投诉,经核实,这是影院自己的规定,若影院限制顾客购买该影院的饮料,肯定不合理。

经调查,该影院出于卫生和观影体验考虑,部分饮料不让带进场,并非所有饮料都不

让带入,且影院饮料可买可不买,目前该情况已向小李反馈。

山东齐东律师事务所律师于文超认为,影院以“易洒漏”为由限制消费者自带饮品的行为,合法性边界需结合公平性与合理性综合判断。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利,有权自主决定携带合法、安全的非危险物品进入经营场所。第二十六条同时明确,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

影院为维护观影环境、保护场地设施,对易洒漏、有刺激性气味、易造成污染的食品和饮品进行合理限制,具有一定正当性,但应当遵循必要、适度、非歧视原则。该影院仅以包装材料区分能否带入,采取双重标准,区别对待自带饮品与影院自营饮品,可能超出合理必要范围。该做法客观上会引导消费者购买影院售卖的饮料,涉嫌变相限制消费者的自主选择权,即便影院已在购票平台、现场进行公示,也不代表此类差别化规定必然合法有效。

于文超建议,影院可通过提供防洒杯套、加强杯座设计、设置寄存服务等更温和的方式降低风险,而非直接禁止自带饮品。消费者若遭遇类似不合理限制,可保留相关规定、沟通记录等证据,向监管部门投诉或通过法律途径维护自身合法权益。

您有难题 党报帮办  
扫码至领导留言板留言  
热线: 0531-85193911  
邮箱: dzrbbs@163.com

## 公共通道被加装地锁 车辆违停存消防隐患

2月28日,网友@众友70612在大众新闻“领导留言板”留言反映:我要投诉青岛市市南区仙居路66号海信金色慧谷小区消防通道被私家车违法占用的问题。根据相关规范,消防通道必须保持4米净宽,但现在因为违停,通道被严重堵塞,存在重大消防安全隐患。我已向物业反映,但物业没有执法权,无法解决。恳请相关执法部门依法到现场进行核查和处罚。

回复 物业公司已协调使用人拆除地锁  
青岛市市南区城市管理局回复:经现场落实,投诉人反映的停车位置无消防通道标识,有禁停标识,商业网点为方便卸货在此区域安装了地锁。工作人员已要求物业公司协调使用人拆除并加强巡逻管理,目前地锁已拆除。  
(□大众帮办记者 许金星)

## 买房约定一年内办证 如今逾期一直未办理

2月27日,网友@众友44465在大众新闻“领导留言板”留言反映:2024年5月,在济南市天桥区绿地新里璞园项目购买现房一套,合同约定一年内办理房产证,现逾期一直不给办理,找工作人员反映,就是让等公司通知,啥时候能办也不知道,遥遥无期心里焦急,请给予协调办理。

回复 开发商已与当事人联系办证事宜  
济南市天桥区不动产登记中心工作人员回复称,因开发商未向业主开具发票,所以业主无法取得房产证。经帮办记者联系沟通,目前,开发商工作人员已与当事人联系,开始房产证办理工作。  
(□大众帮办记者 郭由)

## 老油坊疑售三无产品 联系相关部门未见回复

近日,读者杜先生拨打大众帮办热线电话0531-85193911反映:济宁邹城市大东街道土旺村杜家老油坊生产和售卖黑心花生油和花生,并且是无三产品,没有生产合格证等,此前联系过街道办事处,未果,后联系了邹城市市场监督管理局,市监局已进行取样,尚未回复。

回复 库存花生米已封存,正等待检测结果反馈  
接到问题反映后,邹城市市场监督管理局成立了联合调查组,3月6日下午,组织执法人员对杜家老油坊进行了现场检查,要求大东市场监管所执法人员对其停业期间的整改情况加强监管,就地封存库存的花生米,待反馈检测结果后依法处置。

3月6日晚,调查组电话联系了诉求人杜先生,并到其家中对其反映事项的调查处理情况进行了详细沟通,针对其反映的“其提供证据工作人员未接受,工作人员袒护商家”等问题依法依规进行了解释说明,请其耐心等待后续调查,处理结果将第一时间向其反馈。杜先生认可调查组的情况反馈。  
(□大众帮办记者 徐健)

## 车贷提前还款被拖延 相应利息能否免除

3月4日,读者高先生拨打大众帮办热线电话0531-85193911反映:在单县比亚迪4S店买车时办理的车贷是异地贷款,五年期,两年之后可以提前还,贷款银行为泰安农行东平支行。两年到期后,从今年2月2日一直联系负责车贷的经办人、农行客服,截至目前未能办理提前还款,拖延一个多月的利息能否免除?

回复 如有异议,可向上级部门反馈审批  
泰安农行东平县支行分期中心相关负责人回复:自今年1月1日起,无法在农行App办理线上车贷还款业务,需在线下办理。2月26日,我行回复当事人可以提前还款,但当事人却要求将还款日调整至2月2日,并免除后续利息,我行表示无此权限,需按实际使用天数计息。当事人如有异议,可向农行上级部门反馈审批,如审批通过是可以办理的。  
(□大众帮办记者 徐健)

## 邻居楼道喂养流浪猫 猫群影响生活

2月27日,网友@众友41262在大众新闻“领导留言板”留言反映:威海市通化路4号楼,有邻居长期在楼道喂养流浪猫,导致流浪猫在楼道聚集,我亲眼见过的就有十只,这些猫盘踞楼道造成我出行困扰,进出单元必须踮脚赶猫,并长期忍受噪音、臭味骚扰。猫群聚集造成公共设施破坏和公共安全威胁,严重影响我正常生活。

回复 物业已将楼道内猫窝等物品清理干净  
经帮办记者核实,目前小区物业已将楼道内猫窝等物品清理干净,流浪猫在楼道扎堆的情况暂时得到解决,后续如有其他问题,记者将继续跟进。  
(□大众帮办记者 郭由)