

2025南湖民生实事“年度答卷”⑦

“中央厨房”让温度直抵课桌

■记者 钟鑫媛 通讯员 蔡毓霖 摄影 记者 徐志达

项目名片：
师生餐配送中心项目**看现场****热乎饭菜如何准时直达课桌**

清晨6时许，南湖区师生配餐中心已进入忙碌状态。晨光透过玻璃窗，洒在不锈钢操作台上，验菜区、粗加工区、烹饪间、备餐间功能分区清晰，身着统一工装、规范佩戴口罩和手套的工作人员有条不紊地开展食材分拣、设备检查等餐前准备工作。

全自动洗碗机率先启动，餐盘经专用清洁剂清洗、高温烘干后，由传送带送入封闭式热风消毒间进行消杀，全程自动化操作，既提升效率又保障卫生。

烹饪室内，新风系统持续输送新鲜空气，有效降低灶台区域的温度。厨师们依据营养食谱，手持炒勺专注翻炒食材，切配好的竹笋和肉块下锅时，热油溅起的油花伴随着食材的鲜香，随着蒸汽在操作间内扩散。“每道菜的火候、调味都有明确标准，既要守住营养底线，也要贴合学生口味偏好。”配餐中心负责人告诉记者。

随着菜品陆续出锅，配餐环节进入倒计时。临近上午9时，配餐中心外的专用配送车已集结完毕。“每所学校配备专属配送车辆，采用点对点直达模式，保温车厢能持续锁定温度。”配餐中心负责人介绍，从出餐到学生入口食用，全程管控在1.5小时内，确保午餐送达时保持适宜温度。

11时30分，嘉兴市辅成教育集团月河部的走廊内响起整齐的脚步声，学生们按班级有序前往取餐点。记者在现场看到，分格餐盒整齐摆放，米饭、荤菜、素菜等分区盛放，有效避免汤汁混合，整体干净清爽。“终于等到午饭了！”402班的学生王张义拿起餐盒轻轻打开，热气缓缓升腾，她凑近闻了闻，脸上露出期待的神情。

用餐期间，教室里不时传来碗筷碰撞的轻响。王张义吃得十分投入，接连夹起几块炖得软烂的鸡肉。“今天的菜口感鲜香，紫菜汤也好喝，我待会儿还要再加点饭！”她告诉记者，餐食不够时可以随时添饭，其中配餐中心推出的煲仔饭备受同学们青睐，每次都有不少同学排队加餐，“不管季节如何变化，打开餐盒温度都刚刚好，不会太烫也不会凉。”

602班的学生金若宸的餐盒几乎见底，他告诉记者，除了正餐，每天还能领取餐后水果或酸奶，种类经常更新，有香梨、苹果、香蕉等，“每次领到不同的水果都很惊喜！”

同一时间，南湖创业学校棚堰校区的午餐配送也已完成。该校老师介绍，作为无食堂老校区，此前餐食配送常面临温度流失、菜品单一等问题，配餐中心的标准化服务彻底解决了这些困扰，学生就餐满意度显著提升。

“以前总担心孩子在学校吃不好，现在每次来学校，都能看到孩子们吃得香，我们也放心了。”学生家长许艳芳告诉记者，配餐中心运营后，孩子每天放学都会



分享午餐趣事，“昨天说喝了好喝的罗宋汤，今天又念叨竹笋炒肉味道好，还会把喜欢的菜品列出来让我在家尝试。”

“目前配餐中心每天为我们校区师生提供将近1500份午餐，学生和老师都吃得很满意。”嘉兴市辅成教育集团月河部老师冯丹青见证了配餐服务的变迁，学校受场地限制一直没有配套食堂，过去师生午餐只能依赖其他校区调剂配送，“如今标准化配餐彻底解决了所有难题，配餐中心格外重视营养搭配，每餐都会按照学生成长发育需求科学配比，保证荤素均衡、糖盐达标，同时也会尽力贴合学生的口味偏好，菜品每周不重样，还会根据学生反馈及时调整口味和菜品，真正做到营养与美味兼顾，师生满意度一直很高。”

晒成效**多重机制怎样筑牢安全防线**

解决市区老校区就餐难题，南湖区

始终在发力。

“南湖区现有31所中小学校共51个校区，部分老校区因建设年代久远、场地条件受限，无法自建食堂，师生就餐问题长期受到社会关注。”南湖区教育体育局相关负责人介绍，此前这些学校的餐食供应较为分散，校外配餐的食品安全风险难以全面把控，“将食品安全牢牢握在手中，让师生吃得安心、家长放心，是我们建设配餐中心的核心初衷。”

为推动项目尽快落地，从选址到建成的每个环节都凝聚着多方努力。经过多轮实地勘察与对比，配餐中心最终选定在解放街道凌塘社区幸福里菜场二楼——这里紧邻交通主干道，便于实现点对点配送，同时能充分利用现有场域资源，有效降低建设成本。

建设过程中，施工团队严格按照“五常”“4D”“6S”管理体系施工，在1015平方米的空间内科学划分功能区域，从地面防水、钢结构加固到给排水管道预埋，每个细节都严格把控，确保

操作流程规范、卫生达标。

硬件设施的升级，为食品安全筑牢第一道防线。记者了解到，配餐中心引入全套先进设备，全自动洗碗机实现清洗、烘干一体化，封闭式热风消毒间专门针对不锈钢餐具进行消杀，从源头避免交叉污染；烹饪间安装的新风系统，既改善了厨师的作业环境，也保障了食物制作过程的卫生；备餐间的恒温装置持续维持适宜温度，防止菜品出锅后变质。

“所有直接接触食品的器具和包装材料都经过严格检测，完全符合国家食品安全标准，确保每一份餐食都让大家吃得放心。”配餐中心相关负责人表示。

食材管控是食品安全的核心环节，配餐中心建立起全链条溯源体系，通过第三方公开招标，筛选出资质齐全、信誉良好的供应商。食材送达后，需通过专用电梯运至验菜区，由外包团队负责人、厨师长及区教体局驻点管理人员三方共同验收，逐一

核对产地、资质、新鲜度等关键信息，不合格食材坚决退回，从源头杜绝安全隐患。

在餐食品质上，配餐中心实现营养与口味的双重兼顾。专门组建专业营养师团队，根据不同年龄段学生的生长发育需求科学制定食谱，确保荤素均衡、糖盐比例达标，所有菜品均需通过线上平台审核，营养配比不达标不得上线。同时，建立菜品创新机制，定期收集学生和家长反馈，对受欢迎的菜品持续优化——将煲仔饭中的熏肉、腊肉替换为新鲜牛肉和猪肉，推出蒸饭、拌饭等多种形式，汤品也不断翻新，罗宋汤、紫菜汤等深受学生喜爱。“我们的目标是既保证餐食科学健康，也让孩子们吃得有滋有味。”配餐中心相关负责人说。

管理机制的创新让服务持续优化。南湖区构建了“监督—反馈—改进”闭环管理系统，邀请学校代表、家长代表组成监督小组，定期开展满意度调查，及时收集师生和家长的意见建议。“开学至今，我们收到了调整菜品口味、增加水果种类等多条有效反馈，均于第一时间进行落实。”配餐中心相关负责人介绍，目前师生和家长的电子问卷满意率已达95%以上。

配餐中心的建成运营，只是南湖区校园餐饮服务升级的一个缩影。2025年以来，南湖区投入915.3万元，对9所市级“学生满意食堂”进行改造升级，着力解决设施设备老旧、场地布局不合理等问题。此外，游泳公益培训、百姓体育场建设等民生实事同步推进，共同绘就南湖区“把实事办好、把好事办实”的民生保障新图景。

**阅卷**

南湖区人大代表，曾任三水湾小学党支部书记、校长 包永胜：

热气腾腾的午餐，承载着浓浓的民生温度；规范严谨的运营流程，筑牢了坚实的食品安全防线。这是一项真正办到群众心坎上的民心工程。配餐中心不仅成功破解了老校区的就餐难题，更以标准化、规范化的运营模式守护了师生的食品安全。希望后续能邀请更多家长代表走进配餐中心，全程参与监督，让管理更透明，同时持续优化菜品，根据孩子们不同年龄段的生长需求调整食谱，让营养搭配更精准。

嘉兴市辅成教育集团月河部学生家长 陈丽：

政府把孩子的午餐问题放在心上、落到实处，我们家长特别感动。孩子以前在学校总不爱吃午饭，现在每天都能把饭菜吃光，还会主动分享午餐趣事。配餐中心的饭菜安全又营养，还注重口味创新，普通食材也能做出多样的美味菜品，孩子吃得开心，我们也省心。希望未来能继续保持这份品质，多增加一些时令蔬菜和特色菜品，让孩子们的午餐更丰富多样，让家长的这份放心一直延续下去。

跨界赋能强根基 一条热线连民心 嘉兴96345：暖心应答“28万+”民生诉求

■撰文 余唯佳 谢梦骑
图片由嘉兴市96345社区服务求助中心提供

一句亲切应答，连接万家期盼；一条便民热线，守护一城温暖。

2025年，嘉兴市96345社区服务求助中心交出了一份暖心的民生答卷：年度累计受理市民求助285093件次，较上年增长约17%，日均接听量逼近800件，再度刷新服务纪录！

新纪录的背后，是100%办结率的硬核承诺，是99.95%回访满意度的温情回应。从单一维修求助到综合民生服务，从被动响应到主动赋能，这条热线以超强服务承载力，成为禾城市民心中最可靠的“全能助手”，用专业与温情编织起覆盖城乡的民生服务网。

跨界联动拓边界 全能服务暖民心

是96345能够高效承接285093件次求助，刷新服务纪录的核心底气之一。面对年度求助量的大幅攀升，中心主动顺应市民需求从“修修补补”向“品质生活”的转变，积极推动服务从单一化向多元化、综合化转型，以“一个号码解锁N种服务”的全能模式，精准对接群众日益丰富的生活诉求，高效满足激增的服务需求。

在养老服务领域，中心深度联动优质养老机构，吸纳10家专业机构入驻平台，推出助浴、助医、助洁等“六助”上门服务，为老年群体撑起“幸福保护伞”。在出行服务方面，中心联动出租车叫车平台、嘉城物业智慧泊车业务，打造全方位出行服务体系。2025年，电召热线服务累计达67610件次，智慧泊车咨询及援助服务达2556件次，用便捷服务破解市民出行痛点。

就业帮扶领域的跨界合作同样成效显著。中心与市人社局深度联

动，在省级零工市场设立服务窗口，打造“零工驿站”线上线下联动平台，为求职者与用工方搭建“双向奔赴”的桥梁。与此同时，中心还常态化开展家电清洗、家政服务优惠套餐团购等活动，让便民福利直达基层群众，2025年度各类公益活动累计惠及数千户家庭，用实实在在的举措传递民生温度。

规范提质强根基 专业赋能优服务

完善服务体系、强化队伍建设、

健全监管机制，实现服务全过程闭环管理……2025年，96345始终将规范化管理作为提升服务质量、增强服务承载力的核心抓手，让每一次求助都能得到高效、专业的回应。

中心严格把控加盟单位准入关，2025年度新增加盟企业8家、一技之长服务者3名，重点补充稀缺服务项目，让群众求助“不缺位”。目前，中心加盟单位已达728家，形成了覆盖水电维修、家政服务、家电清洗等多领域的专业服务队伍。

为提升服务者专业素养，中心常态化开展行业交流与技能培训，2025年度累计开展16场行业交流会及育婴师、电工技能大比武，还出台专项培训制度，整合各类资源开展岗前培训、在岗专业培训，递进式提升服务队伍专业水平。

监管机制不断健全，服务质量全程可控。中心建立完善的服务规范体系，每月发布服务标准，明确服务流程、服务时限与服务要求。服

务完成后，中心会及时进行电话回访，详细了解求助群众满意度，对服务过程进行全程监督。

细节打磨彰显用心，服务品质持续升级。中心基于平台海量诉求数据，启动“便民办信手电筒”项目，定期筛选发布居民咨询频率最高的服务信息，累计发布8期热点资讯，成为嘉兴人的“生活活地图”。2025年，中心凭借优异的服务成效，斩获“全国文明单位”、“浙江省‘数字化转型示范单位’”两项殊荣，用专业与规范赢得了社会各界的广泛认可。

一条热线连民心，满腔热情践初心。2026年，嘉兴市96345社区服务求助中心将进一步拓宽服务边界、提升服务承载力，稳步推进热线中心向综合服务中心升级。中心将持续细化服务举措、打磨服务品质，让这条24小时不打烊的温暖热线继续承载万家期盼、传递民生温度。



群众，2025年度各类公益活动累计惠及数千户家庭，用实实在在的举措传递民生温度。

规范提质强根基 专业赋能优服务

完善服务体系、强化队伍建设、