

DB 4110

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 59—2023

居家和社区养老服务 智慧信息平台建设与服务规范

地方标准信息服务平台

2023-05-14 发布

2023-06-18 实施

许昌市市场监督管理局 发布

目 录

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 平台建设要求	1
5 服务内容和要求	2
6 服务流程	3
7 管理要求	4
8 服务质量考核评价	5

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由许昌市民政局提出并归口。

本文件起草单位：许昌市民政局、河南中丹乐龄养老服务有限公司、许昌市政务大数据中心。

本文件主要起草人：王伟芳、胡晓莉、宋祺、卢林昊、欧翔宇、罗椅民、郑五一、张金华、姚桂英、张红霞、周小琰、张伟宏、陈晓玲。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

居家和社区养老服务 智慧信息平台建设和服务规范

1 范围

本文件规定了居家和社区养老服务智慧信息平台的术语和定义、建设要求、服务内容与要求、服务流程、管理要求、服务质量考核评价等内容。

本文件适用于许昌市智慧居家和社区养老服务信息平台的建设、管理与服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 35273 信息安全技术个人信息安全规范

GB/T 37733.1 传感器网络 个人健康状态远程监测

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧居家和社区养老服务

利用信息技术手段，通过互联网+、呼叫中心、网络系统、信息平台、智能通信设备及APP软件等，将政府、服务企业(组织)、社区、家庭与个人互联，以此为居家老年人提供实时、快捷、高效、低成本的智能化、多元化居家和社区养老服务。

3.2

智慧居家和社区养老服务信息平台

依托信息化手段，整合养老服务信息资源，通过窗口服务、电话服务和网络服务等多种形式，为老年人提供紧急救援、居家养老、信息咨询和对接等服务的平台。

3.3

智慧居家和社区养老服务对象

年满 60 周岁及以上老年人。

4 平台建设要求

4.1 运营机构要求

4.1.1 平台需具备《增值电信业务经营许可证》等相关资质证书，符合法律、法规和规章规定的其他条件。

4.1.2 运营机构应具有与服务内容和规模相适应的资金、固定经营场所、工作设备和工作人员。经营

场所应符合国家有关环境、安全、卫生等方面的要求。

4.1.3 应提供 24 h 电话、网络受理服务和及时信息反馈，确保服务接通率不低于 90 %。

4.2 平台技术要求

4.2.1 应基于互联网、物联网、人工智能等信息技术，充分整合社区、社会各类养老服务资源，建设覆盖服务区域范围的智慧养老服务呼叫中心及其技术支持平台。

4.2.2 应具备安全信息化基础设施及安全运营环境，符合《信息安全等级保护管理办法》的有关规定。

4.2.3 应具备与信息平台经营管理要求相适应的软件系统、操作系统、管理系统、数据库系统、安全系统、数据备份与恢复系统及其他集成系统。

4.2.4 应用系统应设计严密、模式清晰、流程顺畅、控制风险。所有闭环运作流程均需要在系统内留下操作痕迹。

4.2.5 遵循统一的业务、技术、数据标准规范，并提供标准系统接口，实现与管理部门及其他服务系统有效对接、数据共享与业务协作。

4.2.6 应采用主流成熟技术，系统设计应标准化、规范化，分层设计，组件化实现，系统应具有良好的交互性、可扩展性、可维护性和跨平台性。

4.2.7 应有容错处理机制。提供系统崩溃时的快速恢复机制，确保系统出现故障时能快速恢复系统正常运行。

4.2.8 平台应具有合法固定的网址，且需将 IP 地址备案信息刊登在网站首页下方。

5 服务内容与要求

5.1 呼叫救助

老年人通过智能终端发出呼叫信号后，信息平台可直接与该老年人、120、社区医生、老人亲属、结对社工等进行多方通话，为有需要的老年人提供紧急救助和居家生活帮助服务。

5.2 安全定位与智能报警

信息平台可准确显示配有智能终端的老年人所在的具体地理位置。针对装有家庭监控装置或申请电子围栏服务的老年人，信息平台一旦检测到其有意外情况或越出围栏，将通过短信、电话、手机 APP 等形式把预警信息告知老年人指定的联系人。

5.3 远程健康服务

利用信息平台沟通服务对象和居家养老服务提供商，为老年人提供远程健康服务，服务质量和要求应符合 GB/T 37733.1 和《远程医疗信息系统建设技术指南》（国卫规划[2014]69 号）中的规定。

5.4 健康管理

5.4.1 健康信息动态采集 利用健康检测终端设备，采用有线或无线网络与平台对接，动态采集老年人的基础健康信息，并实时上传、记录在老年人健康档案中。

5.4.2 健康信息预警 针对老年人健康状况设置预警值，当超过设置的预警值时，系统自动发出健康报警，呼叫中将健康预警信息通过短信、电话、微信等方式实时传达给老年人指定的联系人。

5.4.3 健康评估 根据老年人的需求，由医生或有资质的健康评估人员结合老年人的基础信息和健康指标参数，对老年人健康状况和发展趋势进行统计分析，并给予提出健康评估意见。

第三方评估机构也可以利用平台中老年人的健康信息评估认定老年人照护等级。

5.5 慢性病管理

对服务区域内老年人进行慢性病档案管理、个性化评估、趋势分析、诊疗建议、异常预警等服务。

5.6 喘息服务

对服务区域内居家重度失能的老年人提供一定时间的照护服务，以此使长期照料该类老年人的家属得以喘息，缓解负担压力。

5.7 康复护理

利用信息平台对接服务对象和居家养老服务提供商，为老年人提供康复护理服务。

5.8 精神慰藉

主动通过短信、电话等方式，为独居老人、空巢老人、失能老人等特殊人群，提供关怀性服务信息。

5.9 系统管理

具有用户管理、权限管理、安全管理、数据备份和恢复等完善的系统管理功能。

5.10 信息记录

保存来电主叫、被叫、通话录音流水号和通话记录等。通话录音至少保存 3 个月，通话记录至少需要保存 3 年。

5.11 信息数据库建设

5.11.1 基础信息数据库

老年人基础信息的登记、录入与民政系统现有接口对接，包括老年人个人信息、家庭基本情况、服务关联状况等信息。

5.11.2 健康档案动态库

老年人的基本信息、健康体检信息、健康管理记录、老年人的慢性疾病及随访服务记录等。

5.11.3 居家和社区养老服务信息数据库

服务提供方的机构名称、企业资质、地域分布、服务内容、服务收费等信息。

5.11.4 义工和志愿者信息数据库

义工与志愿者数据库登记、录入等，包括义工、志愿者个体与团体信息、培训、证书、审核、服务项目、服务实践评价与投诉、表彰奖励等信息。

6 服务流程

6.1 受理

6.1.1 呼叫中心接到老年人通过呼叫终端、信息平台、多媒体终端等方式提交的服务需求。

6.1.2 对咨询服务类需求，可在线或电话直接答复；无法直接答复的问题，需在 48 h 内予以答复。

6.1.3 接到养老服务需求，应首先进行初步判断，包括服务内容、服务要求等。优先选择老年人指定服务企业（组织）提供服务，若老年人未指定服务企业（组织）则通过系统自动匹配最佳服务方案，选择服务企业（组织），并生成服务工单。

6.2 派单

对已生成的服务工单进行审核。审核内容为：服务需求内容是否描述清晰、完整，有无错别字；服

务类型判定是否准确等。无误后通过信息平台派发至相应的服务企业（组织）。

6.3 服务提供

6.3.1 服务企业（组织）接单后，根据服务工单要求选择和派出合适的服务人员。

6.3.2 服务人员上门服务时，经确认服务订单无误后，启动服务过程，提供相应的居家养老服务项目。

6.3.3 服务结束后，服务人员按要求填写服务需求完成情况、服务结果、满意度等信息形成服务回单。

6.4 跟踪回访

6.4.1 呼叫中心对服务工单进行审核，对不符合回单要求的工单及时处理。

6.4.2 回访用户，了解意见、建议及满意度，并准确的将回访结果写入服务工单。

6.4.3 对服务过程中存在的问题及时沟通、持续跟踪回访，直至服务需求解决。

6.5 投诉处理

6.5.1 呼叫中心接到服务对象投诉后，能够当时答复的应及时答复用户，并做好受理记录。不能立即答复的，应向服务对象说明答复时限，并交由投诉处理人员处理。

6.5.2 投诉处理人员应与服务对象、服务企业（组织）调查核实，收集必要的材料，并根据调查结果和处理依据提出初步处理意见。

6.5.3 投诉处理人员应以满足投诉者合理要求为准则，在规定的时限内，主动与投诉者联系，向其说明调查情况，协商处理意见。

6.5.4 投诉处理结束后，应形成完整的投诉处理过程记录，必要时录音以备核查。

呼叫中心接到消费者协会、行业主管部门、媒体等转递投诉的，应给出投诉处理回复时限，按照上述规定的流程处理，并在承诺时限内向其回复处理结果。

6.6 督办

6.6.1 对服务对象多次或集中反映的服务事项、超过承诺服务时限未进行服务的事项、服务结果不满意的事项等进行督办。

6.6.2 督办的方式包括但不限于电话沟通、网上平台催办等方式。

6.6.3 对督办情况进行详细记录，并作为服务评价内容。

7 管理要求

7.1 人员管理

7.1.1 遵纪守法，遵守信息平台规章制度、职业道德规范，保护老年人隐私。

7.1.2 应具有与平台运营相适应的管理人员、技术人员和客户服务人员。

7.1.3 建立人员选聘、考核、培训、任免、奖惩等相关管理制度，并建立人事档案。

7.1.4 各类工作人员有符合工作岗位要求的从业资格和任职能力，并定期进行专业培训。

7.1.5 具有与老年人沟通的技巧。

7.2 运行管理

7.2.1 建立与经营规模和要求相适应的内部管理机构，建立各类管理制度、风控制度等。

7.2.2 建立内部人员的培训机制。

7.2.3 定期对信息平台的运营情况和服务情况进行评价考核。

7.2.4 建立客户服务体系，通过网站服务栏目、在线客服、服务电话、微信等多种方式为客户服务。

7.2.5 主动接受社会监督，对外公布监督、投诉电话。

7.3 设备管理

7.3.1 所有智慧呼叫终端设备应符合国家要求。

7.3.2 对信息平台内各类软硬件设备进行持续的维修、维护和管理。

7.3.3 编制并发布智能终端设备使用手册并宣传推广。

7.3.4 定期回访终端设备的使用状况，征求老年人的意见和建议，并记录和保存。

7.3.5 收到终端设备故障维修信息后，应在 48 h 内上门查看，及时维修和更换。

7.3.6 核实老年人死亡后，采取停机服务，并通知相关人员进行合理处置。

7.4 信息安全管理

7.4.1 应保护用户隐私，用户信息安全管理应符合 GB/T 35273 的要求。

7.4.2 应配备防火墙、入侵检测系统等安全设备，防止外部入侵，保证信息平台和数据安全。

7.4.3 应建立信息安全事件应急预案，发生信息安全事件时能快速恢复数据和系统运行。

7.5 数据管理

7.5.1 信息平台上发布和收集到的服务信息、记录或资料应妥善保存，重要数据应备份。

7.5.2 应设置双机热备份和异地灾难备份系统，建立灾难恢复体系和应急预案。

7.5.3 服务企业（组织）通过加密数据上报接口将养老服务信息实时上报到信息平台，数据应准确、一致。

7.5.4 信息平台应对信息资源进行合理的权限设置，在信息安全的前提下，确保平台服务对象浏览相关信息。

8 服务质量考核评价

8.1 评价主体

分为信息平台自我评价、服务对象或家属或监护人评价、第三方评价。

8.2 评价指标

8.2.1 服务质量评价：信息平台、坐席服务、智能终端使用。

8.2.2 评价指标：服务对象和家属/监护人的满意度、服务利用率、服务应答率、服务完成率、有效投诉结案率等。

8.3 评价方法

评价方法：意见征询（上门、电话、信件、网络、手机 APP、微信等）、实地查看、检查考核。

8.4 服务质量反馈与改进

8.4.1 信息反馈

8.4.1.1 反馈的渠道包括网络、电话、信函等形式。

8.4.1.2 反馈信息内容包括反馈人的姓名、地址和联系方式；反馈的内容；改进意见和建议。

8.4.1.3 对反馈中的投诉信息及时分析并按照服务承诺处理。投诉处理时限不超过 5 个工作日。

8.4.2 持续改进

应根据评价过程中发现的问题与建议进行登记备案并及时改进，不断提高服务质量。

地方标准信息服务平台