

智慧居家社区养老服务信息平台 建设管理规范

Construction and management specification of intelligent home-based
community elderly care service information platform

地方标准信息服务平台

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施

目 次

| | |
|------------------------|----|
| 前言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 建设要求 | 1 |
| 4.1 平台基本要求 | 1 |
| 4.2 平台架构要求 | 2 |
| 4.3 各子系统功能要求 | 2 |
| 4.4 平台安全要求 | 2 |
| 5 盟市平台运行管理要求 | 2 |
| 5.1 盟市平台运行机构资格要求 | 2 |
| 5.2 盟市平台运行数据管理要求 | 3 |
| 6 服务机构入住要求 | 3 |
| 6.1 机构入住基本条件 | 3 |
| 6.2 签订协议 | 3 |
| 6.3 业务培训 | 3 |
| 7 平台运行管理 | 3 |
| 7.1 日常管理 | 3 |
| 7.2 人员管理 | 4 |
| 7.3 设备管理 | 4 |
| 7.4 设施管理 | 4 |
| 7.5 数据管理 | 4 |
| 7.6 维护管理 | 4 |
| 7.7 信息安全管理 | 5 |
| 7.8 服务机构管理 | 5 |

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。

本文件由内蒙古自治区民政厅提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古国讯富通科技有限公司、呼和浩特市民政局、内蒙古智慧养老促进中心、上海中恒基业智能科技发展有限公司、内蒙古农业大学、内蒙古寿康养老产业集团有限公司、呼和浩特市玉泉区民政局、呼和浩特市智慧养老服务中心。

本文件主要起草人：李鹏、樊涛、张日升、杨光、杨毅、薛均发、刘智荣、程智平、刘燕、张鹏、陈学良、吴志刚、刘瑞芳、康娜。

地方标准信息服务平台

智慧居家社区养老服务信息平台建设管理规范

1 范围

本文件规定了智慧居家社区养老服务平台的建设和功能等要求。
本文件适用于自治区和盟市级智慧居家社区养老服务平台建设。

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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧居家社区养老服务 intelligent home-based elderly care service

综合应用智能化、信息化技术手段，将各类养老服务资源与老年人互联，并提供实时、快捷、高效的居家养老服务。

3.2

智慧居家社区养老服务平台 intelligent home-based elderly care service information platform

利用互联网、物联网、云计算、人工智能、5G等新一代信息技术手段为各参与主体提供智能、便捷、高效的一体化管理平台。

4 建设要求

4.1 平台基本要求

4.1.1 应具备与智慧居家社区养老服务平台相适应的平台架构、软件功能、网络安全、数据安全及其他应用。

4.1.2 平台应采用 B/S 架构。

4.1.3 支持主流操作系统（含国产操作系统）的跨平台部署；支持本地化部署及云（公有云、私有云、混合云、政务云等）部署。

4.1.4 平台应运行稳定可靠,盟市级平台应支持 1000 以上用户同时在线访问、500 以上用户并发操作,响应时间 ≤ 3 s, 满足 7 h \times 24 h 连续运行要求。

4.1.5 人脸识别技术应采用静默式活体检测,支持本地化或云部署,并能够对辖区内老年人面部特征进行优化,老年人人脸识别准确率要求应达到 99%以上。

4.1.6 应采用 Hadoop、Click House 等主流数据仓库、大数据处理技术,全面满足结构化数据、半结构化数据及非结构化数据的存储、处理及计算要求。

4.1.7 应为各类用户群体提供多渠道、多终端的访问方式。

4.2 平台架构要求

应分为应用层、接口层、运营与管理支撑层、感知层。

4.2.1 应用层

应包含居家社区养老服务主管部门监管端、服务(机构、人员)端和用户端等。

4.2.2 接口层

应包含智能设备、民政系统及第三方系统(含短信、支付等)等接口。

4.2.3 运营与管理支撑层

应包含基础数据管理、居家养老管理、日照管理、呼叫中心等。

4.2.4 感知层

应支持但不限于MQTT、ZigBee、NB-IoT、蓝牙、Lora、TCP/IP、UDP、HTTP等通信协议的智能设备接入。

4.3 各子系统功能要求

平台应包括基础数据管理、评估管理、政府购买居家社区养老服务业务支撑子系统、呼叫服务、服务商管理、助餐服务业务、家庭养老床位业务、居家适老化改造业务、社区服务场所管理、从业人员管理、社会工作管理、诚信管理、移动端服务应用、大数据监管和智能设备管理等子系统。

4.4 平台安全要求

4.4.1 平台建设按照 GB/T 22239 安全保护等级二级及以上等保要求,提供全面的安全管理策略,用户信息安全管理应符合 GB/T 35273 的要求。

4.4.2 平台数据收集、存储的各类信息资源,应妥善保存,并建立完善的数据备份和故障恢复机制,保证数据的完整性、准确性和安全性。

5 盟市平台运行管理要求

5.1 盟市平台运行机构资格要求

5.1.1 平台运行机构应遵守《中华人民共和国电信条例》、《互联网信息服务管理办法》等法律、法规和规章规定。

5.1.2 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。

5.1.3 应具有支撑信息平台运行的安全可靠的信息化基础设施，包括云资源、数据库、网络等，并保证设施正常运行。

5.1.4 应聚集并管理提供居家社区养老服务的必要资源，包括居家养老服务组织及人员、居家养老服务终端设备等。向居家养老服务组织提供服务资源和服务信息平台。

5.1.5 具有覆盖服务区域范围的智慧养老服务呼叫中心（或依托各地区“12349”服务热线）及其技术支持平台，提供7 h×24 h电话、网络受理服务，确保服务接通率不低于95%；在有需要的情况下建立呼叫分中心和远程坐席。

5.1.6 具备为居家社区养老服务安装的智慧养老产品提供后续智能化管理服务能力（能接入信息平台）。

5.2 盟市平台运行数据管理要求

5.2.1 数据导入

通过信息平台提供的接口，将行政隶属关系下一级（盟市或旗县区）信息平台生成的数据以及同级民政、公安、卫健、人社、医保、残联、财政等政府职能部门相关数据导入，实现数据共享。

5.2.2 数据导出

按照民政部《金民工程》的要求，将信息平台数据上传至行政隶属上一级信息平台系统，实现数据互联互通。

6 服务机构入住要求

6.1 机构入住基本条件

6.1.1 具备合法、齐全、与实际经营范围相符的资质、证照；

6.1.2 具有与服务内容和规模相适应的固定场所、设施设备；

6.1.3 具备相应的网络、硬件设备和软件设备接收智慧居家养老服务信息平台的派单；

6.1.4 配备与其服务范围相适应的服务人员；

6.1.5 接受平台对其提供的居家养老服务全过程的监督与考核。

6.2 签订协议

6.2.1 平台运行机构与加盟服务机构就服务需求、服务项目等进行合作洽谈。达成合作意向后，双方签订具有法律效力的合作协议。

6.2.2 平台运行机构按照相关主管部门的要求，统一授权经民政部门登记备案的居家社区养老服务机构入驻平台，不再单独签订协议。

6.3 业务培训

平台运行机构应为服务机构提供信息平台管理、使用操作、服务流程等培训，确保其能按照平台的要求接收居家社区养老服务信息平台的派单，提供恰当的居家社区养老服务，反馈居家社区养老服务结果。

7 平台运行管理

7.1 日常管理

7.1.1 应建立与经营规模和要求相适应的内部管理组织机构，组建相应的专业人才队伍，建立各类管理制度、风控制度等，明确公示交易纠纷解决办法、机制和制度。

7.1.2 建立日常监测制度，通过信息平台对服务机构开展的政府购买服务、助餐服务、家庭养老服务、适老化改造等服务情况以及资金使用情况进行监测。

7.1.3 应建立客户服务体系，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。

7.1.4 服务机构和客户在服务过程中发生纠纷或者其合法权益受到损害的，信息平台经营者应积极协助解决。

7.2 人员管理

7.2.1 建立人员管理体系，持续保证工作人员的数量、知识、技能、经验、安全意识等方面满足平台运行和管理的需求。

7.2.2 建立与平台运行相适应的人员储备计划和机制，确保有足够的人员，满足平台持续运行的管理和服务需求。

7.2.3 建立与平台运行和服务相关的培训体系或机制，提供及时和有效的培训。

7.2.4 建立与平台运行和服务相关的绩效考核体系或机制，并能够有效组织实施。

7.2.5 提供志愿者服务活动管理功能，对志愿者基本信息、志愿者服务活动信息、志愿者时间银行信息进行管理。

7.3 设备管理

7.3.1 所使用的呼叫终端、健康监测、安防监控等终端设备，应符合国家相关要求。

7.3.2 对呼叫终端、健康监测终端、安防监控终端等设备进行持续的维修、维护和管理。

7.3.3 编制并发布详细的智慧终端设备使用维护手册和宣传推广方案。

7.3.4 终端设备应由老年人本人使用，核实老年人死亡后，应停机并通知设备维护人员进行合理处置。

7.3.5 定期回访终端设备的使用情况，征求老年人的意见和建议，回访过程应如实记录、保存、汇总。

7.3.6 终端设备在收到故障报修信息后，应在 48 h 内上门查看，及时进行维修和更换。

7.3.7 服务期内正常使用的终端设备因产生质量问题或发生故障等不能正常使用的，应为老年人免费维修或更换。

7.4 设施管理

7.4.1 应保证信息平台内各类软硬件设施的正常运行，维护消防、卫生和安保等设施处于正常状态。

7.4.2 应按照国家信息安全等级保护制度的有关规定和要求，建设、运行、维护信息平台系统和辅助服务系统，落实互联网安全保护技术措施。

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。采取数据备份、故障恢复等技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性，并使其日后可以调取查用。

7.5.2 服务机构需通过加密的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、一致和安全。

7.5.3 服务机构发布在信息平台上的信息数据，在系统条件允许及法律规定的范围内，有权进行自我查询、浏览、下载或打印各自的信息，信息平台运营机构不应设置不合理的障碍。

7.5.4 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。

7.6 维护管理

- 7.6.1 基础环境：包括安全监控系统，消防系统以及机房动力和环境等。
- 7.6.2 主机系统：包括应用服务器、数据库服务器、存储/备份系统等。
- 7.6.3 软件系统：包括操作系统、数据库系统、中间件以及业务系统等。
- 7.6.4 网络系统：包括网络基础设施和软件，如核心交换、路由器、防火墙、入侵检测系统等。
- 7.6.5 安全系统：包括入侵检测(或防御)系统、防火墙、漏洞扫描、杀毒软件等在内的设施和软件。

7.7 信息安全管理

- 7.7.1 应保护用户隐私，用户信息安全管理应符合 GB/T 35273 的要求。
- 7.7.2 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。
- 7.7.3 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。

7.8 服务机构管理

- 7.8.1 平台运营机构可根据主管部门出台的相关政策定期对居家社区服务机构服务数量、服务质量、服务时长、满意度、投诉等进行考核评价。
- 7.8.2 考核评价后应形成考核评价报告，考核评价结果作为服务机构等级评定与划分、奖励的重要依据。
- 7.8.3 对考核评价不合格的服务机构，根据情况可采取告诫、督促其整改、减少派单等方式，直至解除服务协议，取消服务资格。

地方标准信息服务平台