

养老服务信息化管理平台建设与运行规范

Specification for construction and operation of information management platform for
eldercare services

地方标准信息服务平台

2023 - 07 - 19 发布

2023 - 09 - 01 实施

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。

本文件由天津市民政局提出并归口。

本文件起草单位：天津市南开区养老中心、天津市标准化研究院、天津市南开区民政局。

本文件主要起草人：左勇、辛庆正、常冠山、李雪军、王丽、金晔、张颖、何媛、朱津津、张敏、徐颖。

地方标准信息服务平台

养老服务信息化管理平台建设与运行规范

1 范围

本文件规定了养老服务信息化管理平台建设与运行的建设原则、功能要求、性能要求、安全要求、平台维护运行等要求。

本文件适用于养老服务信息化管理平台建设与运行工作。

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 22239-2019 信息安全 网络安全等级保护基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老服务组织（简称“服务组织”） home care service organization

为居家老年人提供服务的企事业单位或社会组织。

4 建设原则

在进行系统设计时，应遵守以下原则：

- 标准化与规范化原则：采用统一的标准与规范进行建设，老年人基本信息数据的采集、使用应予以规范，保证全市范围的数据共享；
- 实用性原则：确定系统的实现方式、规模、功能时，考虑本市养老服务信息化管理的实际需求，解决实际问题；
- 可扩展性原则：在此基础上开发、拓展其他业务系统的能力；
- 安全性和保密性原则：系统要进行合理地安全规划，数据安全上应考虑系统数据冗余和容错能力，建立规范的数据备份和数据恢复机制；对养老业务数据要遵守国家相关保密要求，加强用户授权和管理。

5 功能要求

5.1 系统构成

系统主体包括养老数据管理、养老信息大数据分析、智慧养老服务、监测管理服务，具体如下：

- 养老数据管理主要功能包括老年人数据采集、养老数据交互；

- 养老信息大数据分析主要功能包括数据分析及数据展示；
- 智慧养老服务主要功能包括门户网站、养老管理网站、服务组织网站、智能终端（老年人、服务人员、监管人员）；
- 监测管理服务主要功能包括对呼叫中心、物联网平台的管理。

5.2 养老数据管理

5.2.1 老年人数据采集

老年人基础数据来源主要包括：政府综合服务平台、公安部门、民政部门、养老机构等，通过比对、分析、整理、归纳形成养老数据库。

5.2.2 养老数据交互

养老数据根据国家及本市养老政务要求，可与国家或各区进行数据对接。应具备自动搜集、比对、过滤不符合条件数据的功能，应具备对数据追溯功能，避免误报，漏报。

5.3 养老信息大数据分析

5.3.1 数据分析

基于养老数据，通过区域构成分析、同比环比分析等技术手段提供大数据决策支持。

- 区域构成分析包含但不限于：老年人年龄、老年人生活能力、居家社区养老服务机构、服务项目区域分布；
- 同比环比分析包含但不限于：老年人数量、居家养老服务组织数量、居家养老服务人员数量、居家养老服务需求量（含服务质量同比、环比情况，服务人数同比、环比情况）；
- 决策分析包含但不限于：基于数据分析和预测，为政府部门提供数据资源服务和决策支持。

5.3.2 数据展示

- 养老业务数据统计展示包含但不限于：老年人信息、老年人补贴、服务项目、服务订单、服务率、工时完成率、服务满意率；
- 养老服务资源数量展示包含但不限于：各类服务组织及服务人员数量；
- 养老服务数据展示包含但不限于：服务订单、服务客户人员、累计服务工时、服务质量评价情况、排名靠前服务项目、各类服务占比、服务订单统计、养老呼叫服务；
- 养老统计数据展示包含但不限于：老年人居住情况、生活能力状况、经济收入、类型、所需服务占比、不同年龄段所需的服务情况总览及所需服务类型总体数据；
- 养老补贴数据展示包含但不限于：建立补助参数管理功能，根据补贴对象的身份、类型等设置补助标准，实现补贴资金的动态管理和补贴数据统计分析展示。

5.4 智慧养老服务

5.4.1 门户网站

门户网站可包括门户首页、一站式服务、中心简介、政策法规、新闻通知、养生常识、优秀案例、老年人活动等功能。

5.4.2 后台管理

后台管理包含但不限于：

- 系统管理：用户管理、角色管理、审批配置管理；
- 基础信息管理：行政区/街道/社区/网格等基础信息管理、服务机构管理、服务栏目管理、服务类别管理、服务项目管理、养老服务组织管理、服务人员管理；
- 老年人档案管理：老年人信息管理、老年人评估信息管理、老年人优待证录入统计、补贴资金发放(居家养老)、老年人账户管理；
- 审批管理：受理、审批、查询街道/社区提交的各项养老审批事项；
- 养老服务：提供统一的服务平台，包括前端养老门户和后端服务平台，具体流程参照附录 A；
- 物联网设备：包含但不限于智能定位、视频监控、传感监测等；
- 接口数据：各类老年人基础数据接口管理；
- 门户后台管理：对 5.4.1 后台数据的管理。

5.4.3 服务组织

5.4.3.1 服务组织设置

显示服务组织的基本信息，对服务组织上线管理、服务人员抢单管理等进行设置。

5.4.3.2 服务人员管理

用于服务组织管理服务人员，对服务人员进行增、删、改、查等操作。已录入的服务人员，可根据记录的手机号、密码登录服务人员移动端。

5.4.3.3 服务项目管理

用于显示服务组织提供的服务项目。服务组织可以申请服务资质，设置服务组织所能提供的服务项目，待审批通过后，可以向老年人用户提供服务范围内的订单服务。

5.4.3.4 订单管理

记录各类订单信息，监测订单状态、跟踪订单服务流程、处理异常订单、处理订单投诉等，便于服务组织对订单进行系统化管理。

5.4.4 智能终端

智能终端包括老年人移动端、服务人员移动端、监管人员移动端。具体功能包含但不限于：

- 老年人移动端：预约服务、订单查询、个人设置、大字体、语音播放等适老化功能；
- 服务人员移动端：接单、订单查询、个人设置；
- 监管人员移动端：查看相关街道、社区的老年人信息及订单监督管理。

5.5 监测管理服务

5.5.1 呼叫中心

呼叫中心功能包括：老年人一键呼叫管理、老年人服务订单的管理与监督、提供养老咨询类服务。

5.5.2 物联网平台

对智慧养老物联网进行信息集成与数据集成，提供物联网数据接入、管理、共享。

6 性能要求

包括但不限于以下内容：

——在中等负载及网络环境许可下，各种操作的响应时间要求如下：

- 查询基础数据库（精确匹配）的响应时间不大于5秒；
- 查询单个数据主题的响应时间不大于5秒；
- 目录数据的本地查询响应时间不大于3秒；
- 查询统计报表（非实时统计）的响应时间不大于5秒；
- 数据服务系统的本地响应时间不应超过4秒，应用服务系统的响应时间不应超过10秒。

——操作应急及管理业务时，系统平均负荷小于 50%；在正常运行状态下，负荷大于 70%的连续持续时间不得超过 10 分钟；

——当数据量或业务量增加时，系统应具有良好的可伸缩性以满足对系统功能、性能的要求，系统性能无明显下降；

——系统发生故障时，应及时给出明确的故障信息，并记录故障日志，以便维护。

7 安全要求

应符合GB/T 22239-2019中第8章的要求。

8 平台维护运行

操作系统软件、数据库软件、中间件、工具软件等的运行维护，主要考虑以下几个方面：

——通过监控软件实时检测软件的运行状态；

——定期检查软件是否正常运行；

——及时进行系统升级、补丁安装。

附录 A (规范性) 服务流程

A.1 基本要求

A.1.1 在为服务对象提供服务前，应形成相关服务协议。

A.1.2 应统一受理服务，统一派单，形成受理、派单、服务提供、督办、投诉处理、跟踪回访闭环服务流程，所有闭环服务流程均应在系统内留下操作痕迹，实现信息平台对居家养老服务的全过程管理。

A.1.3 服务受理后，应为服务对象生成唯一识别码，服务人员上门服务时通过唯一识别码进行对接，实现信息平台对居家养老服务的跟踪管理。

A.2 受理

A.2.1 呼叫中心受理服务对象通过呼叫终端、信息平台、移动终端等方式提交的服务需求。

A.2.2 若为咨询服务类需求，可在线或电话直接答复；无法直接答复的问题，可协助联系相关部门。

A.2.3 若为服务组织提供的服务，应对服务内容、服务要求、服务组织等进行初步判断。优先选择服务对象指定的服务组织，若未指定服务组织则通过系统自动匹配最佳服务方案，选择服务组织，并生成服务订单。

A.3 派单

A.3.1 对已生成的服务订单进行审核，审核内容主要包括：

- 服务需求内容是否描述清晰、完整；
- 订单内容语句是否描述清晰，有无错别字；
- 服务类型判定是否准确等。

A.3.2 对不符合要求的订单及时进行修改，无误后通过信息平台派发至服务组织。

A.4 服务提供

A.4.1 服务组织接到服务订单后，应根据服务订单的要求选择和派出服务人员。

A.4.2 服务人员上门服务时，应通过服务对象唯一识别码利用终端设备进行对接，启动服务过程，提供相应的服务。

A.4.3 服务结束后，服务人员应对服务过程进行记录，填写服务需求完成情况、服务结果等信息形成服务回单，返回至信息平台。

A.5 督办

A.5.1 应对下列服务事项进行督办：

- 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；
- 服务对象对服务结果不满意的事项等。

A.5.2 督办的方式包括但不限于电话沟通、网上平台催办等方式。

A. 5. 3 应对督办情况进行详细的记录，并作为服务评价内容。

A. 6 投诉处理

A. 6. 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。

A. 6. 2 投诉处理人员应与服务对象、服务组织调查核实，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。

A. 6. 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。

A. 6. 4 投诉处理结束后，应形成完整的投诉处理过程记录。

A. 6. 5 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A. 6. 1—A. 6. 4规定的流程处理，并在承诺时限内向其回复处理结果。

A. 7 跟踪回访

A. 7. 1 呼叫中心对流转至回访环节的服务订单进行审核，对不符合回单要求的订单及时与服务组织沟通并安排二次派单。

A. 7. 2 回访服务对象，了解服务需求是否解决，收集服务对象意见及建议，调查服务满意度，并准确地将回访结果写入服务订单。

A. 7. 3 对服务过程中存在的问题及时沟通，并持续跟踪，直至服务需求解决。

地方标准信息服务平台