

智慧居家养老服务信息平台管理与服务规范

Specification for management and service of smart home care service information platform

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：李雪军、曹喜军、何媛、王丽、左勇、辛庆正、常冠山、金晔、张颖、朱津津、张敏、徐颖。

地方标准信息服务平台

智慧居家养老服务信息平台管理与服务规范

1 范围

本文件规定了智慧居家养老服务信息平台管理与服务的运行机构、服务组织入驻、服务流程、服务内容与要求、运行管理、技术管理、服务完善与改进等要求。

本文件适用于智慧居家养老服务信息平台管理与服务工作。

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。

DB12/T 489 居家养老 入户服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧居家养老服务 smart home care service

利用信息技术手段，通过信息平台、呼叫中心和智能终端及APP软件等，将政府部门、服务组织、社区、家庭与个人互联，为居家老年人提供实时、快捷、高效的智能化养老服务。

3.2

智慧居家养老服务信息平台（简称“信息平台”） smart home care service information platform

依托信息化手段，整合养老服务信息资源，通过网络服务、电话服务、智能终端服务等形式，为老年人提供居家养老服务的线上线下一体化信息平台。

3.3

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。

3.4

居家养老服务对象（简称“服务对象”） old-age home service recipients

接受居家养老服务的老年人。

4 运行机构

4.1 运行机构应取得《增值电信业务经营许可证》等相关资质证书，符合相关法律、法规和规章规定的信息平台运行条件。

4.2 应具有与工作内容和规模相适应的办公场所、工作设备、工作人员和配套资金。办公场所应符合国家有关环境、安全、卫生等方面的要求。

4.3 建立与信息平台规模相适应的呼叫中心，提供 7×24 小时电话、网络受理服务，确保服务接通率不低于 95%。

4.4 应聚集并管理提供居家养老服务的必要资源，包括服务组织及人员、居家养老服务终端设备等。向服务组织提供服务资源和服务信息平台，共同向服务对象提供居家养老服务。

4.5 有能力将居家养老服务资源，包括服务组织及人员、居家养老服务终端设备等，通过信息平台进行统一管理，向服务对象提供养老服务。

4.6 应具备必要的居家养老服务资源，向服务对象提供养老服务，并做到有效管理。

5 服务组织入驻

5.1 服务组织选择

选择服务组织时，应对资质条件进行审核及实地考察，确定服务组织满足要求。应满足的资质条件如下：

- 具备合法、齐全、与实际经营范围相符的资质、证照；
- 具有与服务内容和规模相适应的固定场所、设施设备；
- 具备相应的网络、硬件和软件，接收信息平台的派单；
- 配备与其服务范围相适应的管理人员、专业技术人员和服务人员，服务人员应经过专业培训或取得从业资格证书；
- 具备与服务承诺相适应的服务能力，按照与信息平台约定的服务价格、服务形式，在规定时间内提供服务，服务业绩和业内声誉良好，可提供完备的售后服务及投诉渠道；
- 建立完善的管理制度，制定与服务内容相适应的服务程序和操作规程；
- 公示执业证照、服务项目、收费标准、工作流程、服务承诺等；
- 定期开展满意度调查，听取服务对象意见和建议并持续改进；
- 接受信息平台对其提供的居家养老服务全过程的监督与考核。

5.2 信息录入

经信息平台管理部门审核通过后，将服务组织的基本信息进行录入。

5.3 业务培训

为服务组织提供养老服务政策法规、信息平台使用、服务流程等培训，确保服务组织正常接收信息平台的派单，提供恰当的居家养老服务，反馈居家养老服务结果。

6 服务流程

6.1 基本要求

6.1.1 在为服务对象提供服务前，应形成相关服务协议。

6.1.2 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。

6.1.3 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。

6.2 受理

6.2.1 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。

6.2.2 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。

6.2.3 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。

6.3 派单

6.3.1 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；
- 订单内容是否描述清晰，有无错别字；
- 服务类型判定是否准确等。

6.3.2 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。

6.4 服务提供

6.4.1 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。

6.4.2 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。

6.4.3 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。

6.5 督办

6.5.1 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。

6.5.2 督办的方式包括但不限于电话沟通、网上平台催办等方式。

6.5.3 应对督办情况进行详细的记录，并作为服务评价内容。

6.6 投诉处理

6.6.1 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。

6.6.2 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。

6.6.3 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。

6.6.4 投诉处理结束后，应形成完整的投诉处理过程记录。

6.6.5 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 6.6.1—6.6.4 规定的流程处理，并在承诺时限内向其回复处理结果。

6.7 跟踪回访

6.7.1 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。

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

6.7.3 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。

7 服务内容与要求

应符合DB12/T 489相关要求。

8 运行管理

8.1 日常管理

8.1.1 建立与运行规模和要求相适应的内部管理部门，组建相应的专业人才队伍，建立健全各类管理制度。

8.1.2 维护信息平台的日常运行，协助处理服务纠纷。

8.1.3 定期对信息平台的运行和服务进行评价考核。

8.2 人员管理

8.2.1 配备足够的工作人员，满足信息平台运行和管理要求。

8.2.2 对工作人员进行相应的培训，确保工作人员具备相应的知识、技能、经验、安全意识。

8.2.3 定期对工作人员进行考核。

8.3 设备管理

8.3.1 信息平台设备管理

8.3.1.1 配备满足工作要求的网络设备、安全设备、服务器类设备、终端设备、移动设备、传输设备等，建立健全设备台账。

8.3.1.2 设备应由专人管理，严格按操作规程及维护规程使用与维护，并做好相关记录。

8.3.2 服务对象使用终端设备管理

8.3.2.1 应采购并使用符合国家相关要求的呼叫终端、健康监测、安防监控等终端设备，并进行持续的维护和管理。

8.3.2.2 服务对象所使用的终端设备，应配备使用、维护手册。

8.3.2.3 定期回访终端设备的使用情况，征求服务对象或监护人的意见和建议，回访过程应如实记录、保存、汇总。

8.3.2.4 终端设备在收到故障报修信息后，应在 48 小时内上门查看，及时进行维修或更换。

8.3.2.5 终端设备应由服务对象本人使用，服务对象出现变故，应与服务对象或监护人核实情况后，通知设备维护人员进行合理处置。

8.4 服务组织管理

- 8.4.1 信息平台运行机构可采用实地查看、服务回访、意见征询等方式定期对服务组织进行考核评价。
- 8.4.2 服务评价主体包括：行政主管部门、第三方评估机构、服务对象等。
- 8.4.3 评价指标包括但不限于以下要求：
- 服务时间，包括服务起止时间、服务时长等；
 - 服务质量，包括服务完成情况、服务效果；
 - 服务满意度；
 - 投诉次数、投诉率、有效投诉结案率等；
 - 是否被督办等。
- 8.4.4 信息平台运行机构应基于评价指标与服务项目特点等开展考核工作，可根据考核结果采取以下措施：
- 优先推送，增加派单；
 - 限制服务次数，减少派单；
 - 提出告诫，督促其限期整改；
 - 解除服务协议，取消服务资格。

9 技术管理

9.1 运行维护管理

应对信息平台的技术支撑资源进行运行维护管理，技术支撑资源包括：

- 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；
- 主机系统：包括应用服务器、数据库服务器、存储/备份系统等；
- 应用系统：包括操作系统、数据库系统、中间件以及业务系统等；
- 网络系统：包括网络基础设施和软件，如核心交换机、路由器等；
- 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备和软件。

9.2 数据管理

- 9.2.1 信息平台应对信息资源进行合理科学的权限设置，在信息安全的前提下，确保服务对象能便利地使用相关信息。
- 9.2.2 信息平台上发布和收集的服务信息、记录和资料应安全、准确保存。
- 9.2.3 应定期评估数据存储、数据通信的安全性，制定数据存储、数据备份、数据恢复等的策略；必要时使用第三方提供的灾备服务（本地或异地）。
- 9.2.4 应建立数据安全事件应急预案，发生数据安全事件时能快速恢复数据和系统运行。

10 服务完善与改进

- 10.1 信息平台运行机构可组织第三方评估机构、服务组织、服务对象对信息平台的整体服务质量进行评价。
- 10.2 信息平台运行机构根据评价结果组织整改。