

家政服务 智慧居家养老服务信息平台建设与管理规范

Domestic service The construction and management standard of intelligent home-based care services information platform

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 28 发布

2023 - 06 - 28 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广东省商务厅提出，并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广州银康数字科技有限公司、广州谷丰健康产业投资有限公司、广东省中山市质量技术监督标准与编码所、广东省家庭服务业协会、中山市真情家庭劳动服务有限公司、惠州拓普家政服务有限公司、一家依（广州）健康养老产业发展有限公司。

本文件主要起草人：李江虹、陈思嘉、潘卓艺、李燕、周刘梅、刘闯、梁译文、余穗成、陈伟强、钟仕雄、万雨龙、陈挺、李丽蓉、田丽、欧骏良、何亮琼。

地方标准信息服务平台

家政服务 智慧居家养老服务信息平台建设与管理规范

1 范围

本文件规定了企业智慧居家养老服务信息平台的术语和定义、建设要求和管理要求等。
本文件适用于企业智慧居家养老服务信息平台的建设和管理。

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 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
DB44/T 2316 家政服务 家政服务机构经营管理规范
DB44/T 2317 家政服务 投诉处理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人 the aged
60周岁及以上的人。

3.2

智慧居家养老服务 intelligent home-based care services for the aged

利用信息技术手段，通过面向居家老年人的服务调度中心、网络系统、信息平台、智能居家养老设备、智能通信设备及APP软件等，将政府、服务企业、社区、家庭与个人互联，提供实时、便捷、高效的智能化居家养老服务。

3.3

智慧居家养老服务信息平台 information platform of intelligent home-based care services for the aged

依托信息化手段，整合居家养老服务信息资源，通过窗口服务、电话服务和网络服务等形式，为老年人提供紧急呼叫、居家养老、信息咨询、通话服务等专业化服务的平台。

4 建设要求

4.1 基本要求

4.1.1 应依法在行政主管部门登记注册，具有合法的经营资质。其他经营管理要求应符合 DB44/T 2316 的规定。

4.1.2 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。经营场所必须符合国家有关环境、安全、卫生等方面的规定。

4.1.3 应具备支撑信息平台运行的安全可靠的信息化基础设施，包括服务器、数据库、网络、安全产

品等，并配套相关管理人员、制度等保证设施正常运行。

4.1.4 应具备覆盖要求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，确保实现 24 小时提供受理服务，以及真实有效的服务诉求接通率不低于 96%。

4.1.5 应主动接受社会监督，对外公布监督、投诉电话，投诉事件的处理应符合 DB44/T 2317 的规定。

4.2 技术要求

4.2.1 应具备与信息平台经营管理要求相适应的应用软件系统、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、日志审计系统及其他集成系统。

4.2.2 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。

4.2.3 应保证系统接口具有灵活性和开放性，支持与其他系统的对接，保障数据准确、一致。

4.3 功能要求

4.3.1 紧急呼叫服务

老年人通过智能终端发出呼叫信号后，服务调度中心工作人员通过信息平台与老人及其紧急联系人、救助机构、社区医生、社区居委会、结对社工等进行多方联络，并记录救护与报警处置情况。

4.3.2 居家养老服务

4.3.2.1 智能派单

通过受理、派单、处置、督办、回访等环节的闭环运作流程向老年人提供全面的居家养老服务管理。

4.3.2.2 安全定位

应准确显示配有智能终端的老年人所在的具体地理位置，老年人超出设定的安全活动范围时，信息平台应实时发送警报通知。

4.3.2.3 智能报警

当检测到配备智能居家养老设备、家庭床位服务的老年人有意外情况或超出设定的安全活动范围时，应通过电话、短信、手机APP等形式将警报信息推送给老年人指定的紧急联系人。

4.3.2.4 消息推送

为订阅天气预报、社区通知、新闻资讯等消息服务的老年人定期发送相关消息。

4.3.2.5 主动关怀

主动通过电话、短信等方式，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。

4.3.3 信息咨询

为老年人提供社会公共服务、法规政策、法律援助、医院挂号等方面信息的咨询服务。

4.3.4 通话服务

为老年人提供一键接通紧急联系人联系电话的服务。

4.3.5 其他支撑服务

4.3.5.1 数据采集

数据采集包括以下几类：

- a) 老年人基础信息。老年人基础信息的登记、录入，包括老年人个人信息、家庭基本情况、老年人基本健康信息、服务关联状况等信息，与政府部门现有接口对接；
- b) 社区公共服务信息。包括社区管理人员、医生、社工、志愿者、物业、居家养老服务中心（站）、卫生服务中心（站）、司法援助站、疫苗接种等信息；
- c) 居家养老服务企业信息。包括居家养老服务企业的名称、资质、服务区域、服务时段、服务内容、服务人员、收费等；
- d) 养老相关法律法规及相关政策信息。与养老相关的法律、法规、政策、优惠条款等信息；
- e) 社会公共服务信息。包括公交出行、天气预报、就医信息、政策咨询等信息。

4.3.5.2 数据统计

应对平台上的信息进行统计分析，包括服务对象人数、年龄、地域分布、服务次数、满意度等。

4.3.5.3 信息记录

应保存智能居家养老设备监测记录、通话录音、通话记录等。通话录音至少保存3个月，智能居家养老设备监测记录、通话记录至少保存5年。

4.3.5.4 服务质量监督考核

参与满意度调查、跟踪回访等多种形式的服务质量数据录入与管理。

4.3.5.5 地图实时信息展示

在地图上实时展示当前或历史呼叫、服务、通话的信息。

4.3.5.6 移动终端 APP 服务

在智慧养老APP中为老人及其家属提供快捷的信息服务，APP展示内容应符合适老化要求，内容分类清晰、字体大小可调节，支持服务人员通过养老服务APP实时上报数据和获取信息。其中，

用户端APP应具备以下功能：

- a) 服务展示，预约服务、在线支付；
- b) 服务跟踪，显示服务派单过程；
- c) 服务评价，服务结束后可以提交评价信息。

服务端APP应具备以下功能：

- a) 服务通知，通知服务人员有服务工单；
- b) 服务排班，通过日历的方式显示服务工单的安排日程；
- c) 服务打卡，服务人员上门时，可以操作签到与签退；
- d) 服务轨迹，APP自动记录服务人员或服务状态下的物理位置，实时在地图上展示服务轨迹。

4.4 设施设备要求

4.4.1 网络连接设备

应确保信息平台与智能居家养老设备之间信号传输稳定。

4.4.2 自动感应设备

4.4.2.1 应配备自动感应灯具，辅助老年人起夜使用，避免直射光源、强刺激性光源。

4.4.2.2 应配备门磁感应器，安装在门或窗等位置，实时记录和上传情况。

4.4.3 健康监测设备

应配备健康监测设备，用于监测老年人血糖、血压、血氧、体重、体脂、心电、骨密度、睡眠质量等。

4.4.4 防走失设备

应配备防走失设备，包括防走失手环或手表、定位胸卡、定位鞋、定位拐杖等，用于监测老年人定位，避免老年人走失。

4.4.5 安全监控装置

应在居家环境内配备安全监测设备，包括红外探测器、紧急呼叫器、烟雾报警器、可燃气体报警器、溢水报警器、跌倒报警器、离床警报器等，用于监测老年人动作或者居室环境，发生险情时及时报警。

4.4.6 生命体征监测设备

应配备生命体征监测设备，动态监测和记录老年人呼吸、心率、体动或翻身、房颤、睡眠呼吸暂停低通气指数等参数，发现异常自动提醒老年人，如老年人未及时作出反馈，则自动传输警报至服务调度中心。

4.4.7 语音或视频通话设备

应配备语音或视频通话设备，实现双向实时语音或视频通话，确保及时、准确掌握老年人在家实时情况。

4.4.8 音箱设备

应配备智能音箱，安装于客厅（可移动），具有语音识别功能，内置日常生活工具，如天气查询等，数据接入智慧居家养老信息平台，老年人可通过音箱寻找音乐、影视等文化娱乐产品，以及实时向服务调度中心工作人员寻求帮助。

4.4.9 上门作业设备

应可配备上门服务人员使用的工作记录仪，确保记录服务人员上门的实时情况。

4.4.10 其他设备

4.4.10.1 应确保信息平台内其他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。

4.4.10.2 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。

5 管理要求

5.1 人员管理

5.1.1 应遵纪守法，遵守信息平台规章制度。

5.1.2 应具备符合工作岗位要求的文化程度及语言表达能力，有合法的从业资格，持相应的职业资格证书或经培训上岗，定期接受相关的专业技能培训。

5.1.3 应具有良好的职业道德规范，保护老年人隐私，工作操作规范、语言文明、态度热情。

5.1.4 应具备与老年人的沟通技巧，了解老年人基本需求，尊重老年人的生活习惯、宗教信仰。

5.2 运行管理

5.2.1 应建立与经营规模和要求相适应的内部管理组织架构及档案管理、交接班管理等制度。

5.2.2 应建立人员选聘、考核、培训、任免、奖惩等相关的管理制度。

5.2.3 应建立完善的风控制度、交易纠纷解决办法、机制和制度，并定期对信息平台的运营情况和服务情况进行分析、评价、考核，评价和处理结果记录在案。

5.2.4 应建立用户服务体系，通过网站服务栏目、在线客服、服务电话、微信等多种方式为用户服务。

5.3 呼叫终端管理

5.3.1 服务调度中心应建立有详细的智慧呼叫终端使用维护方案。

5.3.2 智慧呼叫终端应由老年人本人或其紧急联系人使用，发现被他人恶意使用，及时采取停机服务后予以收回，并通知相关人员进行合理处置。

5.3.3 定期对服务对象进行筛调，根据服务对象实际情况采取停机服务，并由相关人员按流程处理。

5.3.4 智慧呼叫终端运营商应定期电话回访终端的使用情况，并征求老年人的意见建议。此通话记录需如实记录、保存、汇总。

5.3.5 智慧呼叫终端运营商在收到故障报修信息后，应在 24 小时内上门查看，并及时进行维修和更换。

5.4 数据管理

5.4.1 应保护用户隐私，用户信息安全管理应符合 GB/T 35273 的规定。

5.4.2 应配备防火墙、入侵检测系统等安全设备，防止外部入侵，保障平台和数据安全。

5.4.3 应建立灾难恢复体系和应急预案，妥善保存信息平台上发布和收集到的服务信息、记录或资料。

5.4.4 应保持信息平台上的信息发布的合法性、真实性、公正性、完整性和实时性。

5.4.5 在信息平台条件允许及法律规定的范围内，用户应有权进行自我查询、浏览、下载或打印信息平台上的信息数据，不得给用户设置不合理的障碍。

5.5 服务质量管理

主动接受社会监督，对外公布监督、投诉电话。投诉事件的处理应符合 DB44/T 2317 的规定。