

广东省民政厅文件 中国电信广东公司文件

粤民发〔2017〕130号

广东省民政厅 中国电信广东公司关于印发 《广东省居家养老信息化服务平台建设和 运营实施方案》的通知

各市、县（区）民政局，佛山市顺德区民政和人力资源社会保障局，中国电信各市、县（区）分公司：

为贯彻落实《广东省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（粤府〔2015〕25号）精神，加快构建广东省居家养老信息化服务平台，进一步提升我省居家养老服务水平，根据广东省民政厅与中国电信广东公司签订的《广东省居家养老信息化服务平台建设与运营合作框架协议》，由中国电信广东公司负责广东省居家养老信息化服务平台的建设、运营和管理，为全省老年人提供居家养老服务。现将《广东省居家养老信息化服务平台建

设和运营实施方案》印发给你们，请各地民政部门与当地电信分公司密切配合，加快推进广东省居家养老信息化服务平台的施工作。



联系人及电话：

广东省民政厅

刘 露 020-83340636

中国电信广东公司

李坚婷 13302333018

吴嘉丽 13392138278

运营支持

覃政仁 13316099018

王 昊 13316160789

广东省居家养老服务协会

张翠青 13316099709

广东省居家养老信息化服务平台建设与运营 实施方案

为贯彻落实《广东省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（粤府〔2015〕25号）、《广东省养老服务体系建设的“十三五”规划》（粤民发〔2016〕160号）精神，加快推进广东省居家养老信息化服务平台在全省实施，为老年人提供居家养老服务，结合我省实际，制订本实施方案。

一、指导思想

认真贯彻落实国家和省“互联网+养老”政策措施，以满足社区老年人日益增长的居家养老服务需求为出发点，按照“政府主导、企业参与、市场化运作、社会化服务”原则，加快推进广东省养老服务信息化建设，提升居家养老服务水平，健全我省养老服务体系，促进我省养老服务业健康有序发展。

二、工作目标

以广东省居家养老信息化服务平台（以下简称“省平台”）为中心，整合政府、企业、社会组织等多方资源，利用云计算、大数据、物联网、移动互联网等先进技术，对接老年人服务需求和各类主体服务供给，为老年人提供高效、便捷、优质的居家养老服务，打造具有广东特色的居家养老服务品牌。到2017年底，各地建立本地老年人信息库，民政服务和政府兜底的老年人基本信息100%录入，并提供紧急呼援、12349热线咨询、定位服务、

预约挂号等基础服务和生活照料、助餐服务、康复护理等延伸服务；通过省平台养老政务管理系统开展养老服务评估、补贴申请和补贴发放工作；对省平台上的签约服务商提供的各项服务进行监管，实现全省居家养老服务信息化、标准化、规范化。到 2020 年，100%的城市社区、90%以上的乡镇和 60%以上的农村社区可以通过该平台为老年人提供居家养老服务。

三、组织领导

为确保省平台有效实施和使用，成立广东省居家养老信息化服务领导小组。组长为省民政厅分管福利工作副厅长，副组长为省民政厅社会福利和慈善事业处处长、中国电信广东公司政企事业部总经理、广东亿迅科技有限公司总经理，成员为省民政厅社会福利和慈善事业处业务分管负责人、省民政厅社会福利和慈善事业处业务经办人、中国电信广东公司政企事业部业务负责人、中国电信广东公司运营负责人、广东省居家养老服务协会秘书长。

省平台建设运营由中国电信广东公司牵头负责。

四、工作任务

（一）建立老年人信息档案

各地市、县（市、区）民政部门负责采集、校对和录入本行政辖区内以民政服务对象为重点的 60 周岁以上老年人基础信息，并对信息进行及时更新，逐步建立健全老年人信息档案。对于老年人基础信息已经保存在当地民政部门现有信息系统的，由

当地民政部门组织该信息系统与省平台进行技术对接。

(二) 引入服务机构开展服务

各地市、县(市、区)民政部门负责推荐签约的服务机构加入广东省居家养老服务协会,组织服务机构与省平台进行服务资源对接,使用省平台移动化上门服务管理工具,实现对服务人员从服务过程到服务结果的全流程记录。

各地市、县(市、区)民政部门或当地电信分公司可推荐社会化养老服务机构加入广东省居家养老服务协会,由省电信公司负责引入并将服务资源加载到省平台。

(三) 推广使用省平台开展居家养老服务

各地可通过省平台为民政服务对象提供居家养老基础服务,包含 12349 居家养老服务热线咨询、紧急呼援、定位服务、预约挂号,逐步通过省平台开展信息咨询、家政服务、生活照料、助餐服务、康复护理、医疗保健、精神慰藉、文化娱乐、转介等其他延伸服务。

(四) 运用省平台开展养老服务评估、补贴申请和补贴发放工作

各地民政部门可通过省平台开展养老服务需求评估、补贴申请和发放、服务质量监管等工作,提升工作效率和服务品质。

五、实施办法

(一) 民政部门权限和账号开通(6月)

1. 各县(市、区)民政部门按格式将使用系统的人员名单(附

件3)统一上报给所在地市级民政部门,由地市民政部门汇总审核后统一提交给地市电信分公司;

2.省电信公司统一为各级民政部门开通省平台的权限和账号。

(二) 建立老年人信息档案(6-12月)

建立老年人信息档案有三种方式:1.通过省平台的录入系统直接录入老年人信息;2.通过省平台批量导入老年人信息;3.通过系统对接(如对接社保系统)获取老年人信息。以下是批量导入老年人信息的实施办法:

1.老年人数据收集(6-8月)。各县(市、区)民政部门或指导乡镇(街道)、村(居)民委员会,按照数据采集的统一格式和要求提供本行政辖区的民政服务对象老年人信息数据,填写《广东省老年人用户信息登记表》(附件4),汇总形成《广东省居家养老信息化服务平台老年人数据库信息表》(附件5)。

2.数据初审及录入(9-10月)。各县(市、区)民政部门对数据初步审核后统一录入系统。成功录入后,系统自动为老年人分配平台使用账号。

3.数据更新(10月后)。若老年人数据有更新,各地民政部门要定期更新数据,实现老年人信息动态调整。

(三) 引入服务机构开展服务(6-12月)

1.引入服务机构(6-7月)。各县(市、区)民政部门将签约的服务机构信息填写《广东省居家养老信息化服务平台服务机

构账号申请表》(附件6),经审核后上报所在地市级民政部门,地市民政部门汇总后提交给当地电信分公司。

2.服务机构账号和权限开通,并组织培训(7月)。省电信公司统一为各地区的服务机构开通省平台账号和权限。各地市民政部门组织签约的服务机构参加省平台举办的集中培训。

3.服务资源对接和加载(8-12月)。服务机构申请加入广东省居家养老服务协会,并使用省平台录入机构的服务人员以及服务项目,同时培训机构服务人员使用省平台移动化上门服务管理工具,在上门服务的时候记录服务过程。

(四) 推广使用省平台居家养老基础服务(6-12月)。

省平台制定针对民政服务对象的居家养老服务套餐。服务套餐包含通信套餐与平台基础服务费两大部分:通信套餐包含一定额度的语音通话、流量和短信,具体资费由地市电信分公司根据实际情况确定;平台基础服务费为30元/月/人,包含12349居家养老服务热线咨询、紧急呼援、定位服务、预约挂号四大基础服务。通过省平台转介为老年人提供的家政服务、生活照料、助餐服务、康复护理、医疗保健、精神慰藉、文化娱乐、适老化改造等其他延伸服务的费用,由省平台与线下服务商另行商定,提供服务前需经服务对象或其代理人同意后,方可提供服务及收费。

1.基础服务签约(6-8月):各级民政部门完成省平台基础服务和当地电信分公司的服务签约工作。

2. 开通服务及发放终端（8 月后）：当地电信分公司根据民政服务对象人数完成套餐受理和终端发放，省电信公司完成服务开通。

3. 使用培训（服务开通后 15 天内）：当地电信分公司组织民政服务对象使用培训工作。

（五）推广使用补贴申请与发放子系统（7-9 月）

1. 地市流程穿测（7-8 月）

各地市民政局部门组织进行流程内部穿测，验证系统流程是否需要本地化改造。如果需要本地化改造，地市民政局部门将改造需求统一上报给省民政厅福利处，由省民政厅福利处统一提交给省电信公司。

2. 地市培训正式使用（9 月）

各地民政部门组织本行政辖区内的老年人（建议家属或监护人一起参与）、民政部门（包括街道、社区居委会）相关工作人员进行补贴申请与发放子系统使用培训并正式使用。

（六）推广使用养老服务评估子系统（6-12 月）

1. 开通权限和账号（6-10 月）

各县（市、区）民政部门按格式将评估机构信息（附件 6）统一上报给所在地市民政局部门，由地市民政局部门汇总审核后统一提交给省电信公司。省电信公司统一为评估机构开通省平台权限和账号。

2. 养老服务评估子系统使用培训（11-12 月）

各地民政部门组织本行政辖区内的老年人(建议家属或监护人一起参与)、民政部门(包括街道、社区居委会)相关工作人员、评估机构进行养老服务评估子系统使用培训并正式使用。

(七) 推广使用服务监管子系统(9-12月)

1. 服务监管子系统使用培训(9-10月)

各地民政部门组织相关工作人员进行服务监管子系统使用培训。

2. 使用服务监管子系统(11-12月)

各级民政部门登录养老政务管理系统查看服务记录(包括服务结果、服务评价、服务回访等),查询服务机构信息,对服务机构服务过程进行监管。

六、保障措施

(一) 加强组织机构领导。各地要高度重视省平台的推广使用工作,各级民政部门和电信部门要积极沟通,加强合作,成立省平台建设和运营项目专项工作小组,组长应由地市民政局分管局长担任,副组长由地市民政局福利科(处)负责同志和地市电信分公司分管副总经理担任,成员由县(市、区)民政局分管领导和市、县(市、区)民政局相关工作人员以及地市电信分公司负责此项工作人员组成,工作小组名单(附件2)在6月30日前上报省民政厅。

(二) 加大政策与资金支持。各地民政部门要研究制定政府向社会力量购买养老服务、引导社会力量参与、促进医疗卫生与

养老服务相结合等方面的政策。在居家养老服务方面加大资金投入和政策引导支持力度，通过平台为全省民政对象购买居家养老服务。

(三)整合养老服务资源。各地民政部门要积极协助地市电信分公司部门，协调当地老龄部门及社区养老服务机构、社区养老服务资源，为省平台建设和运营提供必要、便利条件，实现居家、社区和机构养老服务的有效衔接。

(四)统一数据格式。各地民政部门和电信分公司要做好基础数据的采集、保存和整理工作，协助完成省平台老年人信息档案库建立工作。依托省平台实现全省老年人基础数据统一和数据动态更新，实现数据上下有效互动和信息共享。

(五)加强监管和督查。各地民政部门要通过省平台对居家养老服务质量进行监督指导，规范服务标准。地市电信分公司将于每月10日前将与省平台签约的服务机构对本辖区的老年人的基本情况和服务情况向当地民政部门进行总结汇报，重点通报省平台民政服务对象的基本情况和服务机构的服务次数、服务项目和服务满意度评价，并提出服务整改意见。

(六)加强宣传工作。各地民政部门和电信分公司要对省平台开展广泛宣传。民政部门要协助地市电信分公司在街道、社区进行宣传推广；协调新闻媒体跟踪报道省平台的服务运用；电信公司通过营业厅、掌厅、网厅、微博、微信公众号、IPTV等电信渠道进行推广；双方可通过制作简报、宣传册、操作指南等方

式，引导老年人和服务机构积极参与，营造社会敬老、社区助老、居家养老的良好风气。

在实施工作中如遇有问题，可及时向省民政厅社会福利和慈善事业处、中国电信广东公司和各地市电信分公司（联系人员见附件 7）及时反馈。

附件：

1. 广东省居家养老信息化服务平台简要介绍
2. 广东省居家养老信息化服务平台建设项目专项工作小组
3. 各地民政部门使用省平台系统管理账号申请表
4. 广东省老年人用户信息登记表
5. 广东省居家养老信息化服务平台老年人数据库信息表
6. 广东省居家养老信息化服务平台服务机构账号申请表
7. 各地市电信分公司业务联系人名单

广东省居家养老信息化服务平台简要介绍

广东省居家养老信息化服务平台主要由四大系统组成：面向老年人的老年人服务系统、面向政府机关的养老政务管理系统、面向服务机构的服务机构管理系统、面向运营商的运营商管理系统。具体功能如下：

老年人服务系统：通过 12349 居家养老服务热线、Web、微信公众号、IPTV、APP 等五大服务入口，基于需求申请、服务接单、服务派单、服务反馈、服务评价等标准化服务流程，为老年人提供 12349 居家养老服务热线咨询、紧急呼援、定位服务、预约挂号四项基本服务和生活照料、助餐服务、康复护理等延伸服务。

养老政务管理系统：由养老服务评估子系统、补贴申请及发放子系统、服务监管子系统构成。养老服务评估子系统为老年人提供健康状况、精神心理、经济条件等综合分析评价工具；补贴申请及发放子系统为各地民政部门提供线上补贴申请、补贴多级审批、补贴发放等功能；服务监管子系统为各地民政部门提供电子化服务监管工具。

服务机构管理系统：通过服务机构管理门户为服务机构提供便捷的服务运营工具，主要包括服务接单、服务反馈、服务评价、

费用结算和统计分析等功能。

运营商管理系统：通过运营商管理门户为平台运营部门提供全面的运营辅助工具，主要包括系统管理、内容管理、信息管理、服务机构管理和统计分析等功能。运营商可以是省级、市级或区级的运营商。

附件 2

广东省居家养老信息化服务平台建设项目专项工作小组

民政部门				电信公司			
XX 县(市、区)	姓名	联系方式	邮箱	XX 分公司	姓名	联系方式	邮箱
组长				副组长			
副组长				组员			
组员							

附件 3

广东省居家养老信息化服务平台帐号申请表

序号	地市	区(县)	街道(镇)	申请人	开通系统权限	联系电话	邮箱
示例 1	广州	天河	石牌街	张山	(一) 补贴申请和发放子系统 <input type="checkbox"/> 管理 <input checked="" type="checkbox"/> 街道初审 <input type="checkbox"/> 评估子系统 (二) 养老服务 <input checked="" type="checkbox"/> 街道初审 <input type="checkbox"/> 评估子系统 (三) 管理服务 <input checked="" type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 区县审核 <input type="checkbox"/> 区县审核 <input type="checkbox"/> 区县审批 <input type="checkbox"/> 区县审批	020-85516659	12345678@qq.com
示例 2	佛山	三水		王五	(一) 补贴申请和发放子系统 <input type="checkbox"/> 管理 <input checked="" type="checkbox"/> 街道初审 <input type="checkbox"/> 评估子系统 (二) 养老服务 <input type="checkbox"/> 街道初审 <input checked="" type="checkbox"/> 评估子系统 (三) 管理服务 <input type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 区县审核 <input type="checkbox"/> 区县审核 <input type="checkbox"/> 区县审批 <input checked="" type="checkbox"/> 区县审批	0757-83830000	88880@qq.com

广东省老年人用户信息登记表

带*的为必填项。

基本 信息	*姓名		出生日期		熟悉语言	
	*性别		*民族		*联系手机	
	*身份证号			用户类型	<input type="checkbox"/> 政府购买服务 <input type="checkbox"/> 企业购买服务 <input type="checkbox"/> 自费	
	*户籍地址					
	户籍居 (村)委会 名称			户籍居(村) 委会电话		
	*常住地址					
	常住居 (村)委会 名称			常住居(村) 委会电话		
	宗教信仰	<input type="checkbox"/> 基督教 <input type="checkbox"/> 佛教 <input type="checkbox"/> 道教 <input type="checkbox"/> 伊斯兰教 <input type="checkbox"/> 其它				
	政治面貌	<input type="checkbox"/> 中共党员 <input type="checkbox"/> 民主党派 <input type="checkbox"/> 群众				
	*居住情况	<input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> 与配偶同住 <input type="checkbox"/> 与子女同住 <input type="checkbox"/> 与父母同住 <input type="checkbox"/> 入住养老机构				
	*婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 离异				
	*身体状况	<input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 完全不能自理				

基本信息	*文化程度	<input type="checkbox"/> 不识字 <input type="checkbox"/> 略识字 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 大学及以上			
	*主要经济来源	<input type="checkbox"/> 退休金 <input type="checkbox"/> 无退休金: (<input type="checkbox"/> 特困 <input type="checkbox"/> 城镇“三无” <input type="checkbox"/> 农村五保) <input type="checkbox"/> 低保 <input type="checkbox"/> 低收入(低保标准1.5倍以内) <input type="checkbox"/> 其他			
	工作信息	参加工作时间 (年)		离退工作时间 (年)	
		原所属单位			
	*是否已享受政府高龄津贴	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
血型	<input type="checkbox"/> A型 <input type="checkbox"/> B型 <input type="checkbox"/> AB型 <input type="checkbox"/> O型 <input type="checkbox"/> 其他				
病例(史)	<input type="checkbox"/> 高血压 <input type="checkbox"/> 冠心病 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 忧郁症 <input type="checkbox"/> 中风 <input type="checkbox"/> 老年性痴呆 <input type="checkbox"/> 肠胃疾病 <input type="checkbox"/> 泌尿疾病 其他:				
紧急联系人	第一联系人	*姓名		与老年人关系	
		*联系电话		联系地址	
	第二联系人	姓名		与老年人关系	
		联系电话		联系地址	
	第三联系人	姓名		与老年人关系	
		联系电话		联系地址	
其它联系人	家属/亲戚	姓名		与老年人关系	
		联系电话			
	邻居	姓名		联系电话	
	结对户	姓名		联系电话	

希望提供的服务*	<input type="checkbox"/> 基本套餐（12349热线服务、紧急呼援、预约挂号、定位服务） <input type="checkbox"/> 家政服务 <input type="checkbox"/> 生活照料服务 <input type="checkbox"/> 餐饮服务 <input type="checkbox"/> 康复护理服务 <input type="checkbox"/> 医疗保健服务 <input type="checkbox"/> 精神慰藉服务 <input type="checkbox"/> 文化娱乐服务 <input type="checkbox"/> 安全援助服务 <input type="checkbox"/> 转介服务 <input type="checkbox"/> 法律援助服务 <input type="checkbox"/> 临终关怀服务 <input type="checkbox"/> 其他服务
是否需要老年人机	<input type="checkbox"/> 免费老年人机（带紧急求救与定位功能） <input type="checkbox"/> 智能老年人机（触屏智能手机，需购买增值套餐） <input type="checkbox"/> 智能穿戴设备（智能手环，需购买增值套餐）

办理人签字：_____ 办理日期：_____

_____ 社区居（村）委会 审核人签字 _____

（签章）

说明：1、有*标注必须填写；

2、审核人签字栏由社区居委会签署；

3、本表填写完后交给户籍所在地社区居委会审核。

附件 5

广东省居家养老信息化服务平台老年人数据库信息表

姓名*	性别*	身份证号*	出生日期	民族*	联系手机*	熟悉语言	用户类型	户籍省份*	户籍地市*	户籍区(县)*	户籍街道*	户籍详细地址*	户籍居(村)委会名称	户籍居(村)委会电话	常住省份*	常住地市*	常住区(县)	常住街道*	常住详细地址*	常住居(村)委会名称	常住居(村)委会电话	宗教信仰	政治面貌	居住情况*	婚姻状况*	身体状况*	文化程度*	经济来源*	参加工作时间(年)	离退休时间(年)	原所属单位
陈一	男	440111196012236789	1960/12/23	汉	13300001111	1	1	广东省	广州市	天河区	石牌街道	龙口中路130号	河北居委会	020-12345678	广东省	广州市	天河区	石牌街道	龙口中路130号	河北居委会	020-12345678	1	1	1	1	1	1	1	1980	2010	南方电网

是否已享受高龄津贴	血型	病例(史)	第一紧急联系人姓名	第一紧急联系人关系	第一紧急联系人电话	第一紧急联系人地址	第二紧急联系人姓名	第二紧急联系人关系	第二紧急联系人电话	第二紧急联系人地址	第三紧急联系人姓名	第三紧急联系人关系	第三紧急联系人电话	第三紧急联系人地址	家属/亲戚姓名	与老年关系	家属/联系电话	邻居姓名	邻居联系电话	结对姓名	结对电话	希望提供服务*	是否需要手机
是	1	1, 2	张一	舅舅	18011112222	广东省广州市天河区龙口西路110号	陈亮	父子	18122223333	广东省广州市天河区龙口东路30号	陈平	爷孙	13323459876	广东省广州市天河区龙口东路30号	李晨	姨父	18988887777	邓三	18976549010	马三丹	13367876555	1, 3, 5	是

说明: **血型:** 1. A型 2. B型 3. AB型 4. O型 5. 其他; **病史:** 1. 高血压 2. 冠心病 3. 糖尿病 4. 忧郁症 5. 中风 6. 老年性痴呆 7. 肠胃疾病 8. 泌尿疾病 9. 其他; **婚姻状况:** 1. 未婚 2. 已婚 3. 丧偶 4. 离异; **身体状况:** 1. 自理 2. 半自理 3. 完全不能自理; **居住情况:** 1. 独居 2. 与配偶同住 3. 与子女同住 4. 与父母同住 5. 入住养老机构; **主要经济来源:** 1. 退休金 2. 城镇“三无” 3. 农村五保 4. 低保 5. 低收入(低保标准1.5倍以内) 6. 其他; **文化程度:** 1. 不识字 2. 略识字 3. 小学 4. 初中 5. 高中 6. 大学及以上; **政治面貌:** 1. 中共党员 2. 民主党派 3. 群众; **熟悉语言:** 1. 普通话 2. 潮汕话 3. 广东话 4. 客家话 5. 其它; **宗教信仰:** 1. 天主教 2. 基督教 3. 佛教 4. 伊斯兰教 5. 其它; **注:** 多选项用“、”分隔, 如 1, 3, 4

广东省居家养老信息化服务平台服务机构账号申请表

序号	服务机构名称	法人登记号	登记时间	负责人	联系电话	联系地址	服务范围
示例	广州***服务机构	****	2013-7-18	***	13302988906	广州市天河区天河东路67号丰兴广场A座	广州

附件 7

各地市电信分公司业务联系人名单

地市	姓名	职位	电话
广州市	谭广基	客户经理	18928808087
深圳市	王立	客户经理	18165700686
珠海市	钟正义	客户经理	13392522629
汕头市	陈佳	客户经理	13360829225
佛山市	吴莘卉	客户经理	18022233203
韶关市	陈勇辉	客户经理	13377511355
梅州市	魏伟东	客户经理	13318163577
惠州市	谢丽芬	客户经理	13377522811
汕尾市	陈秋耿	客户经理	13376603199
东莞市	陈碧	客户经理	13377693079
中山市	冯勃	客户经理	13326961338
江门市	梁倩雯	客户经理	13302888059
阳江市	邝志翀	客户经理	18926320022
湛江市	吴箭	客户经理	13377598811
茂名市	张樊	客户经理	13360289666
肇庆市	岳雨	客户经理	13376568389
清远市	梁伟铨	客户经理	13376670309
潮州市	罗耀珍	客户经理	13377688500
揭阳市	张毅	客户经理	13380558655
河源市	严建才	客户经理	13376787998
云浮市	罗以鹏	客户经理	13377669678
顺德区	吴莘卉	客户经理	18022233203

公开方式：主动公开