

团 体 标 准

T/CSI 0006-2020

互联网+社区居家养老综合服务管理规范

**Management specification for integrated services of home care in community
on Internet**

2020-12-22 发布

2021-01-01 实施

中 国 老 龄 产 业 协 会 发布



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构，除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以任何形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印版，或发布在互联网及内部网络等。使用许可可于发布机构获取。

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 服务内容 3

6 管理要求 4

7 评价与改进 7



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。

本文件由中国老龄产业协会互联网养老服务专业委员会提出。

本文件由中国老龄产业协会归口。

本文件起草单位：中国老龄产业协会互联网养老服务专业委员会、天颐中服老龄产业服务（北京）有限公司、北京中民颐养科技服务有限公司、中国老龄产业协会标准化与评价委员会、天津柠檬树科技发展有限公司、浙江华数广电网络股份有限公司、国药康养实业（上海）有限公司、广西蓁和蓁大智养老服务有限公司、京大（北京）技术有限公司。

本文件主要起草人：陶瑩、杨国勋、高星、窦永平、施瑞丰、杨兴国、张敏莉、杨延飞、吕中芳、张薇薇、章军、付锦、徐亚峰、解静、陆柳蓓、黄东、潘勤春、蔡林海。

引 言

将“互联网+”信息手段应用于社区居家养老服务领域，有利于社区养老服务资源的充分整合和有效利用，能够使老年人及其家属通过各种智能设备获得便捷灵活的服务，及时解决居家老年人养老过程中遇到的问题，在更大范围内形成“没有围墙的养老院”。

根据《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号）中关于加快发展基于互联网的养老新兴服务、促进智慧健康养老产业发展的要求，为更好地规范互联网+社区居家养老综合服务的管理，推动互联网+社区居家养老综合服务的健康、快速发展，特制定本文件。

CSIA

互联网+社区居家养老综合服务管理规范

1 范围

本文件规定了互联网+社区居家养老综合服务的术语和定义、基本要求、服务内容、管理要求和评价与改进。

本文件适用于通过互联网+社区居家养老综合服务平台开展互联网+社区居家养老综合服务的平台运营商。

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 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求
GB/T 20988 信息安全技术 信息系统灾难恢复规范
GB/T 22239 信息系统安全等级保护要求
GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求
GB/T 34417 服务信息公开规范
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
MZ/T 071 社区社会工作服务指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

互联网+社区居家养老 **home care in community on Internet**

利用互联网等信息化技术，链接养老服务及产品的供给方、需求方和监管方，快捷、高效的为居家老年人提供服务或产品的一种供给模式。

3.2

综合服务 **integrated services**

依托互联网+社区居家养老综合服务平台（3.3）整合社区养老服务资源，通过线上线下相结合的方式为老年人居家养老提供服务的活动。

3.3

互联网+社区居家养老综合服务平台 **integrated services platform for home care in community on Internet**

将互联网信息技术引入社区居家养老服务领域，借助互联网在信息处理和大数据挖掘方面的优势实现数据分析和响应处理，为老年人提供交互式养老服务的信息网络系统。

3.4

平台运营商 **platform operator**

依法注册登记的，为老年人和平台供应商（3.5）等相关方提供互联网+社区居家养老综合服务平台的组织。

3.5

平台供应商 **platform provider**

依托互联网+社区居家养老综合服务平台，通过线上线下相结合的方式为老年人提供服务的组织。

4 基本要求

4.1 平台运营商

4.1.1 平台运营商应具备营业执照、互联网信息服务业务经营许可等资质证书以及相关专项经营许可，符合相关规定的互联网运行条件。

4.1.2 平台运营商应具有与服务内容和规模相适应的资金、固定经营场所、工作设备设施、专业技术和管理人员。

4.1.3 平台运营商应建立与服务规模相适应的呼叫中心。

4.2 平台供应商

4.2.1 应具备合法、齐全、与实际经营范围相符的资质和证照。

4.2.2 应具有与服务内容和规模相适应的固定场所和设施设备。

4.2.3 应具备相应的网络、硬件和软件设备接收平台。

4.2.4 应配备与其服务范围相适应的各类人员。其中专业技术和服务人员应经过专业培训或具备相应的从业资格证书。

4.2.5 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。

4.2.6 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。

4.3 服务人员

4.3.1 遵纪守法，具有良好的为老服务意识和职业道德。尊重并保护老年人隐私。

4.3.2 应按行业要求上岗，掌握相应的业务知识和岗位技能，取得相应的职业资格，具备熟练应用技能的能力。

4.3.3 提供专业技术服务的人员应参加岗前培训和在岗培训。

4.3.4 志愿者应按照志愿服务条例、MZ/T 071 的要求开展工作，并在工作中发挥“尊老、敬老、爱老、助老”精神，为老年人提供帮扶。

4.4 平台功能

4.4.1 平台运营商应保证提供信息服务的基础硬件设施符合经营要求，确保机房、路由器、交换机、服务器、带宽、终端等符合相关标准、适应平台服务活动。

4.4.2 平台应提供包括但不限于呼叫终端、居家健康监测和环境监测设备、定位设备的接口，具备老年人的定位、重要健康指标和居住环境参数的采集、监测和处理等能力；可向监护方报告老年人位置信息、可视化健康和居住环境数据以及经人工智能、大数据对比分析后的健康预警。

4.4.3 平台应具备包括但不限于医养结合服务、安全服务、信息服务、生活服务、适老化工程改造服务、精神关怀服务和安宁服务等子系统或功能模块。

4.4.4 平台应具备包括但不限于数据统计、服务管理、会员管理、可穿戴设备管理、健康信息管理、供应商管理和评价等功能。

4.4.5 平台应具备包括但不限于供应商资质管理、供应商工作质量监管、辖区内老年人群体基本信息管理和沟通管理等功能。

4.4.6 平台应具备支持政府监管的功能。

5 服务内容

5.1 医养结合服务

5.1.1 健康管理服务

5.1.1.1 健康数据采集

应利用健康监测（智能看护）终端设备，动态采集、处理老年人的健康数据，并实时上传、记录在老年人健康档案中。

5.1.1.2 健康信息预警

当老年人健康状况与平台设定的正常健康数据出现异常时，平台应通过可移动终端等方式向老年人监护人实时自动传达健康预警信息。

5.1.1.3 健康风险评估和疾病风险评估

应根据老年人健康档案进行健康状况评估分析，提出健康评估意见，生成评估报告反馈于老年人及其家属。

5.1.1.4 健康档案管理

健康档案管理应符合下列规定：

- a) 制定健康档案管理的相关制度，管理老年人健康信息档案，档案内容包括但不限于：
 - 1) 基本信息，包括但不限于姓名、性别等基础信息和健康既往史、家族史等基本信息；
 - 2) 健康检查信息，包括但不限于一般健康检查、日常健康监测数据、健康状况及其疾病用药情况、健康评价等；
 - 3) 医疗卫生服务信息，包括但不限于就诊记录、用药记录、评估报告等。
- b) 平台应设置健康档案信息的查询和访问权限。

5.1.2 远程医疗问诊

老年人可通过平台移动客户端、专用远程设备和社交媒体公众号等方式向医护人员进行交互问诊。远程问诊服务可主要包括：

- a) 指导老年人进行疾病预防和自我保健；
- b) 指导老年人进行意外伤害的预防、自救和他救；
- c) 提供一般常见病、多发病和诊断明确的慢性病的线上诊疗服务。

5.2 安全服务

5.2.1 紧急救助

老年人通过智能终端一键发出呼叫信号后，应能与120、社区医生、老年人家庭亲属、结对社工等进行多方通话，为老年人提供紧急救助服务。

5.2.2 安全报警

利用家庭监控装置、电子围栏等设备，实时监测老年人生活情况；出现意外时，应能通过短信、电话、移动终端、即时通讯软件等方式将报警信息告知相关人员。

5.3 信息服务

5.3.1 信息咨询

为老年人提供社会公共服务、法规政策、法律咨询、医院挂号等方面的信息和咨询服务。

5.3.2 信息推送

通过移动智能终端，向老年人推送包括但不限于：生日祝福、保健养生、疾病预防、天气预报、安全提醒、用药提醒、社区活动等信息。

5.4 生活服务

5.4.1 预约服务

老年人可通过平台进行服务预约，服务项目包括但不限于：生活照料服务（助餐、助浴、助洁、日托等）、送药上门、代缴代购等。

5.4.2 电子商务

老年人可通过平台进行网上购物，其商品或服务的信息描述应遵循相关国家标准，并提供多种方式的在线支付。

5.4.3 康养旅游服务

应为老年人提供或协助组织适合老年人的康养和休闲旅游服务。

5.4.4 教育培训

应提供老年教育资源和渠道，以现场或在线远程教学的方式提供老年教育服务。

5.4.5 文体娱乐服务

应积极组织、提供社区文艺活动、体育健身、在线文化展览、文化教育、文化咨询等服务。

5.5 适老化工程改造服务

根据需要可为老年人居住室及环境提供适老化工程的安全性改造、无障碍改造、舒适性改造和智能化改造的实施方案及相关安全环保材料等。

5.6 精神关怀服务

精神关怀服务内容可主要包括：

- a) 为老年人提供心理咨询、心理疏导、健康咨询、联谊活动、谈心交友等服务；
- b) 通过短信、电话等方式，为老年人提供关怀性服务信息；
- c) 利用智能终端为老年人一键接通亲属联系电话，提供亲人通话服务。

5.7 安宁服务

以临终老年人和家属为中心，提供包括疼痛及其它症状的缓解，舒适照护，心理、精神和社会支持，人文关怀等服务。

6 管理要求

6.1 运维机构管理

6.1.1 机构和人员要求

平台运营商应设置相应的运维管理机构和负责人。配备的软硬件运维专业技术各岗位人员数量应与实际业务需求相适应，具体要求包括但不限于：

- a) 遵守所在岗位的各项规章制度和职业道德；
- b) 具备安全保密意识，并具备突发事件应急处理能力；
- c) 应熟练掌握本岗位所需的专业技能和知识。

6.1.2 岗位与培训要求

平台运维管理机构应明确内部各岗位职责，并对相关人员进行培训，具体要求应包括但不限于：

- a) 设立服务监督、运维管理、安全保密等岗位，负责保障平台服务的整体运行；
- b) 应根据不同岗位情况，组织相关员工进行岗前培训和在岗培训，达到相应的岗位技能素质要求；
- c) 新参加工作及临时服务的从业人员，应通过培训考核后方可上岗。

6.1.3 管理机制建设

平台运维管理机构应建立相应的管理机制，包括但不限于：

- a) 结合自身需要，按照 GB/T 22239 的要求实施平台的安全建设和监督管理；
- b) 建立对平台、应用系统和服务等对象运维综合管理的相关机制，具体措施应遵循 GB/T 28827.1 中的相关要求；
- c) 支持运用电话、手机短信、平台短消息、关联社交软件和电子邮件等信息化技术，建立对于电子商务平台用户相关请求及记录的信息化受理机制；
- d) 监督服务受理相关事项的进展，建立相应的监督办理机制；
- e) 支持运用电话、手机短信、平台短消息、关联社交软件和电子邮件等信息化技术，针对受理请求办理落实情况进行回访活动，建立回访反馈机制；
- f) 采用投诉上报、预警、统计分析与跟踪等方式，建立投诉管理机制；
- g) 明确操作规程、应急处理、日常维护、档案保管、信息保密、权限管理等方面的管理和技术要求，建立安全机制及应急预案；
- h) 建立对平台供应商服务质量的考评机制。

6.2 平台供应商管理

6.2.1 入驻管理

6.2.1.1 选择平台供应商时，平台运营应对其资质证照、制度建设、设施设备、员工资质能力等条件进行审核，并进行实地考察，确定平台供应商满足要求。

6.2.1.2 平台运营商应与平台供应商就服务需求、服务项目等进行合作洽谈，签订具有法律效力的合作协议。

6.2.1.3 平台运营商应为平台供应商提供平台管理、使用操作、服务流程等培训，确保其能按照平台的要求提供服务。

6.2.2 管理制度建设

6.2.2.1 平台供应商应建立财务管理制度。

6.2.2.2 平台供应商应建立档案保存和保密机制，由专人及时汇总、分类和归档服务及管理过程中形成的合同、协议、文件、记录等资料。

6.2.2.3 平台供应商应建立互联网+社区居家养老综合服务环境下的安全应急处理预案，具备防范服务风险的能力和措施。

6.2.2.4 平台供应商应建立工作人员招录、培训、考核、奖惩、辞退等管理制度，签订聘用合同或者劳动合同。

6.2.2.5 平台供应商应建立工作人员的人事档案，各类专业技术人员应建立专业技术档案。

6.2.3 服务评价管理

6.2.3.1 平台运营商应采用实地查看、服务回访、意见征询等方式对平台供应商进行考核评价。

6.2.3.2 评价指标应包括但不限于：

- a) 服务时间，包括服务时间准确率、总体服务时长等；
- b) 服务质量，包括服务完成率、服务效果等；
- c) 服务满意度；
- d) 投诉次数、投诉率、有效投诉结案率等。

6.2.3.3 考核评价后应形成平台供应商考核评价报告，平台运营商可按照考核评价结果对平台供应商实行动态管理。对考核评价不合格的平台供应商，根据情况可采取以下措施：

- a) 提出告诫，督促其整改；
- b) 解除服务合作协议，取消供应商服务资格。

6.3 平台技术管理

6.3.1 运行维护管理

平台运营商应对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：

- a) 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；
- b) 主机系统，包括应用服务器、数据库服务器、存储/备份系统等；
- c) 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；
- d) 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；
- e) 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。

6.3.2 个人信息安全

对个人信息的保护应符合GB/T 35273的规定。

6.3.3 网络基础安全

网络基础安全应符合GB/T 20270的规定。

6.3.4 接口安全

平台提供的接口如智能终端、定位设备、支付平台等应符合相应接口的安全要求。

6.4 信息管理

6.4.1 信息发布

通过平台发布的服务信息应符合 GB/T 34417 的规定。

6.4.2 数据管理

数据管理要求应包括但不限于：

- a) 根据数据内容的存储保护需求，选择相应的加密方式对平台存储数据进行保护；
- b) 对涉及个人隐私信息等数据进行敏感信息处理和保护；
- c) 定期开展数据备份工作，具体方式应包括但不限于：
 - 1) 应定期进行备份，并选择全量备份、增量备份或差分备份等方式；
 - 2) 根据业务和管理数据的流量和重要性确定备份周期；

- 3) 数据备份内容应包括但不限于：页面基本信息、个人信息、交易信息、服务和管理信息。
- d) 数据恢复应符合 GB/T 20988 规定的要求。

7 评价与改进

- 7.1 平台运营商应提供服务质量信息反馈和投诉的渠道，主要包括网络、电话、手机终端软件、社交媒体公众号等。
- 7.2 平台运营商应制定服务管理目标，建立监督检查制度，收集来自内外部的评价信息。
- 7.3 平台运营商可根据不同评价目标选择评价要素，设计评价指标体系，实施服务管理评价活动。
- 7.4 平台运营商应分析服务管理评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高服务管理质量。

