

GZ0320170063

广州市民政局 文件 广州市财政局

穗民规字〔2017〕9号

广州市民政局 广州市财政局关于进一步 提升“平安通”服务的通知

各区民政局、财政局，市居家养老服务指导中心：

为贯彻落实《广州市人民政府关于加快养老服务业综合改革的实施意见》（穗府〔2015〕27号）有关要求，进一步扩大“平安通”服务范围，提升“平安通”服务能力，规范“平安通”服务管理，经市人民政府同意，现就有关问题明确如下：

一、服务对象

居住在本市行政区域内的、具有本市户籍或持有本市有效居住证的60周岁及以上老年人，均可申请“平安通”安装和服务。

二、服务项目

“平安通”服务项目分为基本项目和拓展项目：

（一）基本项目。

1.紧急呼援服务：老年人突发疾病或遇有紧急状况使用紧急呼援按钮，通过“平安通”服务平台呼叫紧急救护或报警，“平安通”服务机构将紧急情况信息实时发送给服务对象指定的亲属或紧急联系人（其中，城镇“三无”人员、农村五保供养对象由户籍所在街道指定），跟进救护与报警处置情况。

2.定位服务：使用无线通讯技术或 GPS 定位跟踪技术，为老年人提供准确定位，“平安通”服务平台进行位置记录，并在授权后，按约定时间和在紧急情况下向老年人指定的亲属发送位置信息。

3.咨询转介服务：提供养老机构查询、社区居家服务查询、养老政策咨询等服务；通过市居家养老综合信息服务平台将老年人需求的社区居家养老服务转介给老年人居住地居家养老服务机构；为老年人提供就诊网络挂号服务等。

4.心理慰藉：为有需求的老年人提供线上心理疏导服务，将需要心理干预的服务对象的相关情况通报老年人居住地家庭综合服务中心。

5.定期关怀服务：根据服务对象的不同类别制定关怀计划，定期给予电话问候及安排上门探访服务；对独居、空巢、失能、高龄等特殊老人群体应增加电话问候及上门探访的次数与频

率，确保关心关怀到位。

6.提示服务：遇有极端天气等特殊情况下，及时主动提示服务对象外出、居家需注意的相关事项。

（二）拓展项目。

7.健康监测：通过智能腕表等终端监控老年人生命体征，并在出现异常情况时向家属或指定紧急联系人即时警报并跟进情况处置进度，必要时主动呼叫签约医院或紧急救护。

8.移动医疗：通过链接相关医疗机构提供移动医疗服务和健康保健等服务。

9.经服务对象同意，并在双方协议（服务机构与老年人之间服务协议，协议有效期一般不超过3年，下同）中明确收费标准等相关事项的个性化服务项目。

10.经市居家养老服务指导中心加具意见的其他服务项目。

三、服务机构

（一）机构选定。

市居家养老服务指导中心按照政府采购有关规定，选定3家服务机构（不含越秀区社区服务中心）为服务对象提供“平安通”服务。市居家养老服务指导中心应与选定的服务机构签订服务合同，合同有效期一般不超过3年。

（二）机构资质。

服务机构除符合财政部、民政部、工商总局联合发布的《政

府购买服务管理办法（暂行）》（财综〔2014〕96号）规定的条件外，还应符合以下规定：

1.服务能力：

（1）服务机构按不低于每千名服务对象配备1名服务人员，能完成坐席服务、政策咨询、申请受理、设备安装与维护、转介服务等工作。其中，人工坐席服务人员能熟练运用普通话和粤语，提供24小时电话服务。

（2）能提供本通知规定的基本项目服务，具备拓展服务特别是个性化服务的能力。

2.终端设备：

（1）能向资助对象无偿提供和安装基本服务终端设备，基本服务终端设备应满足本通知规定的基本项目服务的功能需求，定期检修设备和更新系统，设备故障无法修复时应及时更换，保证正常使用；

（2）基本终端设备能设定若干个固定呼出号码，包括110、120、服务机构热线等，能与指定亲属或其他紧急联系人实现通话（服务机构可规定每月通话总时长，并在双方协议中明确）；

（3）能根据老年人需求，按双方协议提供超出基本项目服务功能需求的多功能服务终端设备。

3.信息系统：

（1）具有与其服务范围相适应的信息化设施设备，配备稳

定性高、可持续性强的数据库、服务器、交换机、电话录音监听系统等；

(2) 信息化管理系统必须符合广州市居家养老综合信息服务平台的对接标准并能实现相关信息共享，具备管理和监控“平安通”服务、保存来电主叫、被叫、通话录音流水号和通话记录等功能，其中，通话（内容）录音应保存半年以上，通话记录保存3年以上。

4. 权利义务：

(1) 主动向社会公开服务内容、收费标准；

(2) 保障用户隐私权、知情权及自决权；

(3) 诚信服务，禁止虚假宣传或使用低价、返利等不法手段恶性竞争；

(4) 不得向老年人推销合同规定之外的服务或产品；

(5) 向市民政局缴纳规定数额的履约保证金（按合同约定金额）；

(6) 主动接受民政部门的监督管理和服务评估，配合民政部门做好资料移交等工作。

四、服务资助

(一) 资助对象。

“平安通”资助对象包括以下人员（以下简称“资助对象”）：

1.60 周岁及以上的本市户籍居民中以下对象纳入第一类资

助对象范围（以下简称“第一类资助对象”）：

（1）最低生活保障家庭或低收入困难家庭中的独居老人、纯老家庭成员、1-4 级持证残疾人，未入住养老机构的城镇“三无”人员和农村五保供养对象；

（2）市级以上劳模、退出现役的 1-6 级残疾军人、革命烈士家属。

2.本市户籍居民和持有本市有效居住证的非本市户籍人员中以下对象纳入第二类资助对象范围（以下简称“第二类资助对象”）：

（1）60 周岁及以上的失能老年人（含轻度、中度、重度失能老人，持证残疾人和退出现役的残疾军人）、独居老年人（指无配偶、无子女，或配偶、子女一年及以上不在本市居住的老年人）；

（2）80 周岁及以上老年人。

（二）资助项目。

1.实现基本项目所需的服务套餐费用（包括通信月租费用、固定呼出号码通信费用、指定亲属或其他紧急联系人规定时长内的通信费用、基本项目服务费用）；

2.终端设备安装使用满 1 年以后，继续使用终端所需的设备维护费用（1 年内设备维护由服务机构负责）。

（三）资助标准。

1.第一类资助对象服务套餐费用由政府全额资助，第二类资助对象服务套餐费用由政府资助 70%。服务套餐费用按照政府采购价格予以确定，最高不超过 30 元/月，同时符合两项资助标准的，按较高标准执行；

2.资助对象安装使用终端设备满 1 年以后，继续使用终端设备每年所需的设备维护费用由政府全额资助，设备维护费用按照政府采购价格予以确定，最高不超过 20 元/年。

五、办理程序

（一）自费对象办理程序。

自费服务对象可根据养老需求和经济能力等因素，比较服务质量和收费标准，选定“平安通”服务机构、服务项目、服务终端设备，自行或由他人协助登陆市居家养老综合信息服务平台（以下称“信息平台”）或直接向“平安通”服务机构申请服务；也可向户籍所在地街道（镇）社区居家养老服务部提出申请，由街道（镇）社区居家养老服务部在 3 个工作日内转交“平安通”服务机构。

“平安通”服务机构应在收到申请后 5 个工作日内，与申请人或其委托人签订双方协议，服务机构向服务对象提供和安装基本服务终端设备或多功能服务终端设备，提供相关服务，申请人或其委托人按协议支付费用，服务项目及服务终端价格按照市居家养老服务指导中心与服务机构签订的服务合同执行。

服务机构应将直接提出申请的自费对象相关资料和服务情况发送至信息平台。

（二）资助对象办理程序。

1.本市户籍申请人或其委托人自行或由亲属、朋友、村（居）委工作人员协助登陆信息平台，或向户籍所在地街道（镇）社区居家养老服务部提交“平安通”服务资助申请，并提供身份证明（件）、户口本和相应材料（包括原件和复印件，原件经核实后退回）；非本市户籍申请人或其委托人向居住地街道（镇）社区居家养老服务部或村（居）委提交申请，除提供以上身份证明材料外，还需提供本市有效居住证。其中，60周岁及以上的失能老年人应提供中华人民共和国残疾人证（残疾军人证）或老年人照顾需求等级评定结果。照顾需求等级评定按《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2016〕16号）规定办理。

申请人及其委托人应填写指定亲属或其他紧急联系人的联系方式，选择服务机构（不得同时申请2家及以上服务机构）、服务项目和服务终端设备。

2.街道（镇）应在5个工作日内完成资助资格初核，按规定将申请资料存档备查，并将申请人信息及初核结果录入信息平台。初核合格的发送区居家养老服务指导中心核实；初核不合格的，通知本人并说明理由。申请人对初核结果有异议的，

可向区居家养老服务指导中心申请复核。

3.区居家养老服务指导中心应在 10 个工作日内完成核实，将核实结果通过信息平台发送街道（镇）社区居家养老服务部。同意资助的，同时报送市居家养老服务指导中心，并通报申请对象选定的“平安通”服务机构；不同意资助的，应向街道（镇）社区居家养老服务部说明不予资助的理由，由街道（镇）社区居家养老服务部反馈申请人，申请人对核实结果有异议的，可向市居家养老服务指导中心申请复核。市居家养老服务指导中心应当在收到复核申请之日起 15 个工作日组织复核。

4.“平安通”服务机构收到同意资助的核实结果后，应在 5 个工作日内，与申请人或其委托人签订服务协议，无偿提供和安装基本服务终端设备，按协议提供服务。资助对象超出资助项目和标准的费用由资助对象个人支付（选择多功能服务终端设备的，由个人向服务机构支付多功能服务终端设备与基本服务终端设备的差价，维护费用按本通知规定的资助标准予以资助）。

资助对象根据协议要求使用服务机构提供的终端设备，由于个人原因造成终端设备损坏，更换设备所需资金由个人支付。资助对象在协议期间一般不得擅自变更服务机构，特殊情况须向市居家养老服务指导中心提出申请，经批准后方可变更服务机构。

5.市居家养老服务指导中心根据各区报送的核实结果,按照资金管理规定,将符合本通知规定的资助费用拨付给服务机构。

六、服务管理

(一)市居家养老服务指导中心负责平安通项目的招投标、资金划拨、日常监管、服务评估、投诉办理等工作。

(二)鼓励服务机构拓展服务人群与服务项目。市居家养老服务指导中心应结合有效服务人数(有效服务人数是指服务评估时仍使用“平安通”服务,且签约时间1年及以上的服务对象人数)、服务质量、有效投诉量、用户满意度等因素制定服务评估细则,于每年7-8月,会同区民政局对服务机构开展评估,并将评估结果上报市民政局。评估结果分优秀、良好、合格、不合格4个等级。评估结果应在广州市民政局公众网公示,公示期不少于7日。

(三)对于年度评估为优秀、良好、合格的服务机构,分别予以服务补助,具体办法由市居家养老服务指导中心另行制定。对于年度评估不合格的服务机构,由市居家养老服务指导中心下达整改通知,责令限期整改。整改期内,停止新增服务对象;整改期后仍不合格的,终止服务合同,市居家养老服务指导中心组织各区、街(镇)通知资助对象重新选定服务机构。

(四)服务对象应遵守本通知有关规定,如实填报申请资料,按需理性选择服务机构,自觉履行服务协议。

(五) 区居家养老服务指导中心应在资助对象身份发生变化的次月, 调整资助标准或终止资助, 调整情况应通知本人、服务机构并报送市居家养老服务指导中心。

七、资金管理

(一) 资金安排。

“平安通”服务资金包括资助对象基本服务资助费用和设备维护费用, 由市本级福利彩票公益金负担。

各区居家养老服务指导中心于每年 4 月底前, 测算下一年度所需资助金额并上报市居家养老服务指导中心, 市居家养老服务指导中心根据各区资助需求, 于每年 5 月底前申请市本级福利彩票公益金立项。

(二) 资金拨付。

每年 3 月和 9 月底前, “平安通”服务机构制作《平安通基本服务项目资助费用申请表》上报市居家养老服务指导中心, 市居家养老服务指导中心审核后上报市民政局复核, 经复核同意后划拨至“平安通”服务机构。

八、其他

(一) 符合《广州市社区居家养老服务管理办法》(穗府办〔2016〕16 号) 规定的社区居家养老服务资助对象, 可使用社区居家养老服务资助额度支付个人负担的基本项目服务套餐费用。

(二) 本通知实施后, 按照《关于为我市 80 周岁以上老年人免费安装平安通的通知》(穗民〔2011〕233 号, 下同) 有关规定, 处于首年服务费资助期内的资助对象继续履行原合同, 依约使用终端设备和接受服务, 合同期满后按本通知有关规定重新申请服务和资助; 其他资助对象应按本通知有关规定申请资助和服务。

(三) 《关于为我市 80 周岁以上老年人免费安装平安通的通知》规定的“平安通”资助用户在按本办法申请资助过程中, 原“平安通”服务机构不得单方面终止服务。经核实符合资助条件的, 资助对象选定的服务机构应在提供服务之日起 3 日内, 通知原服务机构中止服务; 经核实不符合资助条件的, 由街道(镇) 在出具核实结果后 3 日内通知原服务机构, 原服务机构于次月起终止服务; 如服务对象仍需“平安通”服务, 可按本通知另行申请。本通知实施后, 原“平安通”资助用户按本通知申请核实资格期间产生的服务费用, 由市福利彩票公益金原合同约定的收费标准予以资助, 市居家养老服务指导中心负责按规定将资金拨付给原服务机构。

(四) 本通知实施后至 2017 年 6 月 30 日期间, 越秀区“平安通”用户由越秀区民政局参照本通知有关规定提供相应服务。越秀区民政局、财政局应根据本区实际, 加大本区财政资金投入, 服务项目不得少于本通知规定的基本服务项目, 服务对象

个人缴费不得高于本通知规定的缴费标准,确保“平安通”服务平稳过渡。

自 2017 年 7 月 1 日起至本通知有效期内,由越秀区民政局依据政府采购有关规定和本通知要求选定服务机构并提供“平安通”服务。广州市福利彩票公益金按本通知规定的资助范围与资助标准,对符合条件的越秀区“平安通”资助对象予以资助。

(五) 本通知自 2017 年 6 月 15 日起执行,有效期 5 年。相关法律法规和政策依据变化或有效期届满,将依据实施情况依法进行评估修订。居住在本市行政区域内的、具有本市户籍或持有本市有效居住证的 60 周岁及以上老年人自 2017 年 7 月 15 日起可申请“平安通”安装和服务。



公开方式：主动公开

抄送：市府办公厅

广州市民政局办公室

2017年6月15日印发
