

广州市民政局 广州市财政局 文件

穗民规字〔2020〕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，特困供养人员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社工服务站。

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时，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.经市民政部门加具意见的其他服务项目。

三、服务机构

（一）机构选定。

市民政部门按照政府采购有关规定，选定3家服务机构为服务对象提供“平安通”服务。市民政部门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。

服务机构除符合政府采购法律、行政法规、规章等文件规定的条件外，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名服务人员的标准配备服务人员，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) 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, 散居特困供养人员;

(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录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。

“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民政局部门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申请资料和服务情况发送至信息平台。

（二）资助对象办理程序。

1.本市和非本市户籍申请人自行或由亲属、朋友、村（居）委工作人员协助登录信息平台提交“平安通”服务资助申请。非本市户籍申请人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社区居家养老服务管理有关规定办理。

申请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。初核合格的发送区民政部门核实；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，可向区民政部门申请复核。

3.区民政部门应在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办事处（镇政府）。同意资助的，同时报送市民政局部门，并通报申请对象选定的“平安通”服务机构；不同意资助的，应向街道办事处（镇政府）说明不予资助的理由，由街道办事处（镇政府）反馈申请人，申请人对核实结果有异议的，可向市民政局部门申请复核。市民政局部门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，无偿提供和安装服务基本终端设备，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，特殊情况须向市民政部门提出申请，经批准后方可变更服务机构。

5.市民政部门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）市民政部门负责平安通项目的政府采购、资金拨付工作。市居家养老服务指导中心负责平安通项目的日常监管、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，会同区民政部门对服务机构开展评估，并将评估结果上报市民政部门。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部门公众网公示，公示期不少于7日。

（三）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）区民政部门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、服务机构并报送市民政局部门。

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。

各区民政部门于每年4月底前，测算下一年度所需资助金额并上报市民政局部门，市民政局部门将审核后的项目经费按规定和程序纳入次年市民政局部门的部门预算。

（二）资金拨付。

每年3月、6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部门复核，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有关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）本通知自印发之日起施行，有效期至 2023 年 9 月 30 日。《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》（穗民规字〔2017〕9 号）同时废止。



公开方式：主动公开

广州市民政局办公室

2020 年 6 月 2 日印发
