

上杭县人民政府办公室文件

杭政办规〔2025〕2号

上杭县人民政府办公室关于印发 《上杭县特殊困难老年人等困难群体“智慧化” 居家养老和探访关爱服务项目实施方案》的通知

各乡（镇）人民政府，县直有关单位：

经县政府研究同意，现将《上杭县特殊困难老年人等困难群体“智慧化”居家养老和探访关爱服务项目实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

上杭县人民政府办公室

2025年9月5日

（此件主动公开）

上杭县特殊困难老年人等困难群体“智慧化” 居家养老和探访关爱服务项目实施方案

根据《中共福建省委、福建省人民政府印发<关于加快推进“福见康养”幸福养老服务体系建设的若干措施>的通知》(闽委发〔2024〕3号)、《福建省民政厅关于开展特殊困难老年人“平安通”服务试点的指导意见(试行)》(闽民养老〔2024〕68号)等文件要求,为实施积极应对人口老龄化国家战略,加强我县特殊及困难老年人的居家养老服务和60周岁以下独居特困人员、残疾人等困难群体的探访关爱服务工作,提升居家养老服务水平和质量,有效预防和最大限度减少特殊困难群体日常生活安全风险,制定本实施方案。

一、工作目标

采取政府购买服务方式,在总体上保持原“互联网+养老”服务项目和特殊困难老年人“平安通”服务试点项目等政策延续性的基础上,将线上服务对象扩大至60周岁以下独居特困人员、残疾人等困难群体,优化线上服务手段,拓展线下服务内容,为我县特殊及困难老年人等困难群体提供紧急救援、安全监测、照料护理、探访关爱等“菜单式”线上线下居家养老和探访关爱服务。

二、实施期限

2025年至2028年,共三年,具体从本服务项目政府购买服务协议生效日起算。

三、服务对象

（一）政府购买线上基础信息服务对象：户籍地和居住地均在上杭县的孤寡、独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等 7 类特殊及困难老年人和 60 周岁以下独居分散供养特困人员、独居残疾人等困难群体（不含离退休人员）。

（二）政府购买线下实体援助服务对象：户籍地和居住地均在上杭县且经评估为中度失能、重度失能和完全失能的 60 周岁及以上居家困难老年人（困难老年人指低保对象、低保边缘家庭中的老年人和收入在当地低保线 100~130%的老年人）。

（三）政府购买上门探访关爱服务对象：户籍地和居住地均在上杭县的孤寡、独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等 7 类特殊及困难老年人和 60 周岁以下独居分散供养特困人员、独居残疾人等困难群体（不含离退休人员和已享受线下实体援助服务对象）。

（四）自费购买服务对象：除上述政府购买服务对象外的其他居住在本县的人员。

四、服务内容

由承接本项目的运营机构建立一个“智慧化”居家养老和探访关爱服务综合管理平台，并配备一支经培训合格的线上线下专业化服务团队，依托现代通讯、智能呼叫、物联网、云平台及电子商务等技术，在管理平台建立服务对象信息数据库，搭建一个线上线下服务便捷通道，为特殊及困难老年人等困难群体提供包

括紧急救援、安全监测、照料护理、探访关爱等“菜单式”线上线下居家养老和探访关爱服务。

（一）线上基础信息服务。运营机构为符合条件的服务对象提供线上基础信息服务。服务内容包含：

1.动态信息平台管理。平台登记每位服务对象的信息档案（包括姓名、性别、年龄、民族、对象类别、健康信息、亲属信息等资料），根据县民政局提供的名单对服务对象实行动态管理。

2.组建专业化服务团队。配备一支经培训合格的专业化服务团队，平台服务场所和在线服务人员能满足全县特殊及困难老年人等困难群体居家养老和探访关爱服务需求。

3.配备智能终端硬件设备。由运营机构免费为每位享受政府购买线上基础信息服务的对象提供一种基础服务终端设备，应提供不少于 3 种终端设备供服务对象自行选择，如老年人专用手机、定位器、呼叫器、监控摄像头、一键报警器、门磁感应器、健康手环等。基本服务终端设备应满足定位功能、双向语音通话和一键求助功能并且便于服务对象携带，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。在服务期限内，终端设备若出现非人为损坏，运营机构应提供免费维修、更换服务。根据服务对象居住环境网络信号、服务对象身体条件等基本情况及服务对象不同需求确定终端设备类型，并提供免费安装、指导使用服务。

4.提供紧急救援服务。管理平台呼叫中心提供 24 小时全天

候即时应答服务。服务对象一旦面临突发疾病、遭遇险情等紧急情况或需要帮助时，通过呼援设备就可与平台取得联系，平台呼叫中心须立刻获取求助对象基本信息和实时定位，视服务对象紧急情况等级，启动应急响应，实施专业救援，最大限度预防和减少特殊及困难老年人等困难群体居家安全风险。

5.每天确认生存状态。对服务对象每天确认生存状态。确认生存状态的方式包括但不限于：服务对象生命体征数据更新、通信通话行为、定位移动等能够确认服务对象生存状态的服务方式。若终端设备在 24 小时内未能反馈服务对象平安信息，运营机构需在 24 小时内通过电话问候、上门探访或其他形式确认其生存状态。

6.其他拓展服务。整合中介资源，开通平台统一服务热线，积极为服务对象提供家政服务、出行、购物、健康、生活等方面的居家养老及生活服务。

（二）线下实体援助服务。运营机构通过实体服务站点、已建养老服务设施、村（社区）助老管理员和加盟服务商，上门为符合条件的服务对象提供助浴、助洁、助餐、助行、助医、助急、家政服务、精神慰藉等“菜单式”线下实体援助服务，每人每月提供 7 小时的上门照护服务，每人每月服务不少于 2 次。

（三）上门探访关爱服务。运营机构为符合条件的服务对象每人每月提供 4 次上门探访关爱服务（每周 1 次），前后两次上门探访服务间隔不少于 6 天、不超过 8 天。

（四）鼓励拓展其他个性化定制服务。除政府购买服务对象外的其他居住在本县的人员，可自费向运营机构购买服务，运营机构必须提供同质同价的服务。

五、服务监管

（一）服务对象管理

管理平台运营后，各乡镇人民政府应按时将审核后符合条件的服务对象名单和退出服务对象名单（含离世、迁移、外出探亲、自愿放弃服务等对象）电子文档和加盖公章后的纸质材料报送至县民政局，由县民政局统一汇总提交给运营机构，运营机构根据提供的名单对服务对象实行动态管理。

（二）服务形象规范

运营机构统一规范服务形象，实行工作牌统一、工作服统一、一卡通统一、售后服务单统一等“四个统一”。

（三）服务质量监管

1.运营机构管理平台监管。运营机构选用互联网、云平台、APP、智能终端等智能设施设备进行服务签入签出，对服务时长、服务现场进行实时监管。

2.沉默用户清理。电信服务企业每月将沉默用户（1个月不使用者）名单提供给运营机构，由运营机构核对后及时与服务对象确认。放弃政府购买服务或根据实际情况更换其它终端设备（健康手环、定位器、呼叫器等）的，由服务对象自主选择后及时处理。

3.乡镇定期回访。乡镇人民政府牵头组织村（社区）工作人员每季度对运营机构的服务质量进行监督检查，对服务对象开展走访、电话、短信、微信等回访工作，回访率每季度不低于服务对象人数的 25%，并将回访情况特别是对发现的服务质量问题，及时反馈给县民政局，县民政局汇总梳理后及时向运营机构反馈问题清单，督促运营机构改进和提升服务质量。

4.民政部门抽查：县民政局在乡镇回访后，聘请第三方机构对服务对象每半年开展一次抽查式满意率回访工作，抽查率不低于服务对象的 25%。

5.年度绩效评价：县民政局每年牵头组织对特殊及困难老年人等困难群体“智慧化”居家养老和探访关爱服务项目开展一次绩效评价。

6.监管结果应用。上述各项监管措施形成的结果将作为对运营机构服务质量评价的重要依据。对日常监管和年度绩效评价中发现的问题，运营机构必须限期整改。整改期后仍不合格的，依据服务合同采取扣罚服务资金、终止服务合同等措施。

六、保障措施

（一）强化组织领导。县政府成立特殊困难老年人等困难群体“智慧化”居家养老和探访关爱服务项目工作专班，由县政府分管副县长任组长，县政府办、民政局、财政局等部门主要负责人任副组长，成员由县政府办，县民政局、财政局、卫健局，县残联等有关单位和各乡镇分管领导组成。工作专班办公室设在县民

政局，办公室主任由县民政局局长兼任。建立联席会议制度，定期和不定期召开工作专班成员单位联席会议，统筹协调全县特殊困难老年人等困难群体“智慧化”居家养老和探访关爱服务工作。

（二）明确部门职责。县民政局负责牵头组织各乡镇和有关部门对政府购买服务对象进行调查审核、动态管理，并将确定的政府购买服务对象名单提供给运营机构，确保运营机构有序录入信息服务平台；监督、指导运营机构提供线上基础信息服务、线下实体援助服务和上门探访关爱服务；做好第三方满意率回访、年度绩效评价和本年度县级财政补贴资金的预算等工作，会同县财政局做好政府购买服务各项资金使用情况的绩效评价工作。**县财政局**负责将政府购买服务、聘请第三方机构满意率回访、绩效评价、业务培训及督导抽查等相关经费列入县财政年度预算，配合做好每年的绩效评价工作。**县卫健局**负责报送和审核计划生育特殊家庭成员中的 60 周岁及以上老年人名单，并对报送服务名单的准确性负责。**县残联**负责报送 60 周岁及以上重残老年人和 60 周岁以下独居残疾人名单，并对报送服务名单的准确性负责。**各乡镇人民政府**对符合政府购买服务的特定人群进行摸底调查，登记造册，张榜公示，动态管理。每季度组织村（社区）工作人员对运营机构的服务质量进行监督检查，对服务对象开展走访、电话、短信、微信等回访工作，回访率不低于服务对象的 25%，督促运营机构改进和提升服务质量。对政府购买服务对象实行动态管理制度，每季度首月将审核后的新增服务对象名单报送至县

民政局，退出服务名单实行每月月初报送制度，并对报送服务名单的准确性负责。**电信服务企业**每月将沉默用户（1个月不使用者）名单提供给运营机构，并对报送名单的准确性负责。

（三）强化支持保障。本服务项目按照公开、公平、择优的原则，由县民政局牵头负责组织实施，依法依规通过公开招投标方式，选择确定特殊困难老年人等困难群体“智慧化”居家养老和探访关爱服务运营机构，并签订协议。已经建成的居家社区养老服务照料中心、社区居家养老服务站和农村幸福院等社区居家养老服务设施，在不影响正常活动的情况下，向运营机构免费开放使用。

抄送：市民政局，县纪委监委，县委办、人大办、政协办。

上杭县人民政府办公室

2025 年 9 月 5 日印发
