

# 福建省民政厅文件

闽民养老〔2024〕68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）

各市、县（区）民政局，平潭综合实验区社会事业局：

为贯彻落实《福建省养老服务条例》，根据省委、省政府《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》《关于开展2024年为民办实事工作的通知》等要求，结合深化主题教育成果转化，经研究，拟在部分县（市、区）开展特殊困难老年人“平安通”服务试点。现提出如下意见：

### 一、基本要求和目标任务

“平安通”服务，是指政府支持社会力量运用信息化手段创

新养老服务模式，为居家老年人提供紧急呼叫、无线定位、安全监测等服务。依据《福建省养老服务条例》，县级人民政府应当为符合条件的高龄、独居及其他有特殊需要的老年人免费安装应急呼叫设施，其应急呼叫服务所需信息费用通过政府购买服务方式予以保障。

本次试点不少于 20 个县（市、区），对孤寡、独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等 7 类有探访关爱需求的老年人（以下简称“7 类特殊困难老年人”），按照平均每人每月 30 元的标准，购买大约 5 万个服务对象实现基本项目所需的服务套餐。支持具备条件的设区市在全域范围内开展试点。通过试点探索，总结形成可推广、可复制、可持续的“平安通”服务模式，促进居家社区养老服务融合发展，提升老年人的获得感、幸福感和安全感。

## **二、服务对象**

政府统一为具有本地户籍或持有本地有效居住证的有探访关爱需求的 7 类特殊困难老年人购买服务套餐。其他 60 周岁及以上老年人，可根据其个性化需求，自行购买“平安通”服务，市场化服务优惠政策具体由运营机构确定。

## **三、服务内容**

重点是以通讯网络、智能呼叫、互联网等科技为基础，以“信息化、智能化呼援服务终端设备”为支撑，按照“宜公则公，宜民则民”的原则，根据特殊困难老年人需求提供适宜服务，免费安装“平安通”基础服务终端设备（包括基础终端设备费、安装

费和维护服务费), 并提供线上线下“平安通”基础服务(服务推荐清单见附件1)。老年人一旦面临突发疾病、遭遇险情等“紧急情况”, 通过呼援设备就可与社区服务中心、专业化养老服务组织等取得联系, 通过线上呼叫与线下上门服务相结合模式, 进一步预防和减少老年人安全风险。

### **(一) 安装基础服务终端设备**

应遵循“自愿选择、先报先装, 一户一机、首装免费”的资助安装原则, “平安通”服务运营机构通过预约上门办理服务申报和设备安装。政府购买服务对象, 不能重复享受同一基础服务终端设备免费政策, 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; 选择多功能服务终端设备的, 由个人支付设备差价, 维护费用按本意见提出的资助标准予以资助。

### **(二) “平安通”服务项目清单**

“平安通”服务清单所列项目分为基础类和拓展类, 基础类项目是政府对特殊困难老年人家庭予以补助支持的项目, 是政府采购的基本内容; 拓展类项目是根据老年人家庭意愿, 供自主付费购买的其他智慧健康养老服务。各地要立足经济社会发展水平和城乡发展实际, 按照自愿、安全、便利、经济的思路, 进一步摸清政府支持保障的特殊困难老年人居家社区养老服务需求, 鼓励因地制宜丰富本地区特殊困难老年人“平安通”服务项目内容。

## **四、“平安通”服务运营机构要求**

“平安通”服务应至少具备以下条件:

### **(一) 服务能力**

1. 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，人工坐席服务原则上在福建省内设置独立集中外呼服务中心，人员能熟练运用普通话和本地话，提供 24 小时电话服务。

2. 能提供本意见规定的基础类项目服务，并具备提供拓展类服务特别是个性化服务的能力。

## **（二）终端设备**

1. 能向资助对象提供和安装基础服务终端设备。设备应能满足本意见提出的“平安通”基础服务功能需求（包含定位、双向语音通话和一键求助功能）并且便于老年人携带。

2. 对已有手机等相关设备的资助对象，可按需选择其他终端设备。应能根据老年人不同需求，提供不少于 3 种终端设备供资助对象选择，如监控摄像头、一键报警器、门磁感应器等。终端设备以类型划分，例如不同型号手机只能算手机 1 种。

3. 工作人员需对服务对象居住环境进行测试，根据居住环境网络信号、服务对象身体条件等基本情况及服务对象意愿确定终端设备类型。

4. 能现场确认设备启用正常，主动做好电话卡实名认证及指导服务对象正确使用设备等工作。能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。

## **（三）服务标准**

应制定以下服务标准，确保特殊困难老年人定期关怀到位。

1. 针对孤寡、独居、空巢、留守等重点人群对象，应至少每天确认生存状态。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、上门探访等形式确认生存状态。

2. 针对有探访关爱需求的人群，应至少每周 1 次电话慰问，每月 1 次人工探访。电话慰问应尽量避免影响客户日常生活作息和服务感知，对于确实因客户原因要求调整服务关怀频次，需做好客户确认信息记录。

3. 遇上重大公共事件、紧急工作布置等特殊情况下，针对服务对象额外提供电话、短信通知等服务，包括但不限于极端天气提醒、诈骗电话提醒等。

4. 其他服务对象根据服务对象意愿，协议确定相关服务频次、标准。

#### **（四）信息系统**

1. 具有与其服务范围相适应的信息化设施设备，能通过信息平台管理统计和监控“平安通”服务情况，对服务记录进行记录留档，留档时间不小于 1 年。

2. 运营机构需要通过“福建省养老信息服务平台”的“平安通”服务模块，将运营数据实时对接同步，实现全省统一。

#### **（五）其他要求**

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。
4. 主动接受各级民政部门监督管理和服务评估，配合做好项目实施过程中相关资料移交等工作。

## 五、服务管理

（一）试点县（市、区）民政部门要主动会同财政等相关部门，细化开展特殊困难老年人“平安通”服务试点工作程序，落实好政府采购、资金拨付、服务评估、投诉办理等工作。

（二）要会同“平安通”服务运营机构，因地制宜完善和规范申请审核、安装设备、提供服务、监督管理等工作环节，严格落实管理责任。

（三）要协助“平安通”服务运营机构，与服务区内政府购买居家社区养老服务的专业化组织签订合作协议，以便落实居家养老服务转介工作。

（四）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。每年服务期满前，按采购约定对运营机构开展评估。可委托第三方评估机构或依托镇街开展评估。评估结果应向社会公示，公示期不少于7日。

（五）对于年度评估存在问题的运营机构，及时下达整改通知，责令限期整改。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)应及时对接相关部门，了解资助对象身份变化情况。在发生变化的次季度内，告知本人及运营机构，调整资助标准或终止资助。

## 六、实施步骤

(一)制定实施方案(5月底前)。试点县(市、区)应对照本指导意见，在上年度开展特殊困难老年人探访关爱服务基础上，进一步摸清底数、统筹预算，明确年度试点目标任务，制定具体实施方案，积极引导社会力量参与。

(二)推进政府采购(7月底前)。要提前研究编制招标文件，细化采购项目的技术规格和要求，规范公开招投标。不得以不合理的条款、要求限制或者排斥潜在投标人，不得对潜在投标人实行歧视待遇。原则上试点县(市、区)应在7月底前确定属地“平安通”服务运营机构。已通过政府采购方式确定特殊困难老年人探访关爱服务商，可在原采购内容上通过补充采购协议叠加“平安通”服务内容，并按要求做好与福建省养老信息服务平台服务数据对接，确保服务真实有效。

(三)开展推广服务(持续推进)。试点县(市、区)应督促指导“平安通”服务运营机构有序为7类特殊困难老年人提供基础服务，并加强对“平安通”市场化服务推广。已纳入第一批试点(见附件2)统计范围的县(市、区)民政部门，要按照《2024年养老服务为民办实事项目实施方案》建立“月报”制度，及时统计服务人数、资金投入等情况，每月5日前由各设区市汇总后反馈省民政厅养老服务处。

**（四）总结经验做法（10月底前）。**各级民政部门应适时开展调研检查，及时帮助并协调解决存在的困难问题。原则上10月底前要完成试点投资、服务人数任务，及时对当年度项目实施情况进行经验总结。

## **七、保障措施**

**（一）强化组织领导。**鼓励各市、县（区）积极开展“平安通”服务试点，探索各具特色的“平安通”服务模式。试点县（市、区）民政部门负责“平安通”服务试点工作的统筹安排和组织协调，积极争取财政支持，牵头细化实施方案，并做好服务监督检查和资金使用管理，提出资金绩效目标，实施绩效跟踪和评价；负责协助落实本区域范围内“平安通”服务试点的宣传、申报、审核工作。“平安通”服务运营机构负责项目宣传推广、申报汇总，确保服务真实有效开展，落实各项便民措施，在规定期限内保质保量完成安装和服务工作；按协议组织好项目的维护、运营和服务管理，不断完善和丰富服务内容，发挥“平安通”为老服务的社会效益。

**（二）加强资金管理。**依据省委、省政府《关于开展2024年为民办实事工作的通知》要求，试点费用从各试点县（市、区）财政预算中统筹安排。各地应多渠道筹集资金，可结合实际情况，从各级福彩公益金中给予适当补助。各试点县（市、区）要以辖区7类特殊困难老年人数为基数，按照每人每年不低于360元的标准，筹集资金制定政府购买“平安通”服务方案。

**（三）做好政策衔接。**符合本地居家社区养老服务管理有关



规定的政府购买居家社区养老服务对象，可使用原居家社区养老服务资助额度，支付“平安通”基础服务套餐费用。对于符合“平安通”基础服务要求的，需通过信息系统将数据汇总至福建省养老信息服务平台，并至少做到按月更新，纳入年度“平安通”服务统计范围。

**（四）落实扶持政策。**支持通讯服务、家政物业等相关领域企业主体拓展“平安通”服务业务，积极培育带动性强的龙头企业和大批富有创新活力的中小企业，推动市场规模不断扩大、服务质量持续提升。对推进“平安通”服务试点成效显著的县（市、区），将在本年度“福见康养”幸福养老服务体系建设的正向激励中予以倾斜支持。

各地在落实本指导意见过程中遇到的情况或问题，请及时与省民政厅养老服务处沟通联系。

- 附件：1. 特殊困难老年人“平安通”服务项目推荐清单  
2. 特殊困难老年人“平安通”服务试点县（市、区）  
名单（第一批）

福建省民政厅  
2024年5月20日

（此件主动公开）

## 附件 1

## 特殊困难老年人“平安通” 服务项目推荐清单

序号	类别	项目名称	具体内容	项目类型
1	紧急呼援	服务信息传递	配置 24 小时线上专员，传递老年人突发紧急事件信息给指定的亲属或紧急联系人，特殊困难老年人传递给街道指定联系人，并保存传递服务纪录。	基础类
2		救助情况跟踪	突发紧急事件信息传递后，通过信息化手段跟踪救护与报警情况，实现服务闭环。	基础类
3		紧急情况探访	对未实现服务闭环的，须视情况安排上门探访服务，确保关心关怀到位。	基础类
4	生命状态	基础确认服务	基于信息通讯技术，每日按要求开展生存状态确认，并记录相关数据。	基础类
5		多种智能监测	对选择安装有监控摄像头等智慧养老居家安全看护终端的，从各传感器收集相关数据对生存状态确认，并记录相关数据。	基础类
6		异常情况预警	若终端设备未在 24 小时内反馈生存状态，需及时通过电话问候、上门探访等形式确认。	基础类
7	定位信息	基础位置信息	基础终端设备需要包含定位功能，在老年人授权的前提下（下同），提供基础的位置信息查询服务。	基础类
8		定位信息分享	紧急情况时，通过短信、电话通知等方式，向老年人及老年人指定的紧急联系人发送位置信息。	基础类
9		定位信息记录	通过服务平台等方式，记录并保存 7 日内老年人的位置信息。	拓展类
10		超出区域预警	通过设定安全区域（电子围栏），当老年人离开区域时，及时通过短信、电话等方式，向老年人指定的紧急联系人发送位置信息。	拓展类
11	定期关怀	AI/人工电话慰问	提供外呼运营中心，至少按照每周一次的频次要求，提供人工（或者人工智能）的关怀慰问服务，并记录相关数据。	基础类
12		上门探访关爱	根据对象需求，定制定期上门探访服务。	拓展类

序号	类别	项目名称	具体内容	项目类型
13	提示服务	极端天气提醒	出现极端天气的前一天，为区域内老年人以短信等方式进行极端天气的提醒服务。	基础类
14		诈骗电话提醒	若区域内老年人接收诈骗电话与信息，将消息同步老年人本人与紧急联系人。	基础类
15		政策提醒服务	主动为区域内老年人以短信等方式解读提醒民政等政府部门颁发的最新政策事项。	基础类
16	心理慰藉	心理疏导服务	为有需求的用户提供简单的线上心理疏导。	基础类
17		特殊情况上报	对发现需要心理干预的服务对象，及时转介至当地社工服务站，并在平台上传预警信息。	基础类
18		线下养老活动	周期性为老年人举办线下养老活动，如健康讲座、健康资讯会等活动。	拓展类
19	咨询转介	资讯咨询服务	提供养老机构查询、社区居家服务查询、养老政策咨询等咨询类服务。	拓展类
20		养老服务转介	与服务区内有关居家社区养老专业化服务组织签订合作协议，转介养老服务需求。	拓展类
21		线上医疗服务	为老年人提供包括但不限于线上挂号、线上问诊等线上医疗服务。	拓展类
22	健康监测	健康数据监测	实时监测老年人的健康体征数据，如血压、心率、血氧等。	拓展类
23		异常体征预警	对异常健康数据及时给予预警，通过短信、电话通知等方式，提醒老年人及老年人指定的紧急联系人，发送预警信息。	拓展类
24		健康档案管理	对老年人健康体征数据连续存储，形成日常健康体征档案。	拓展类
25	能耗监测	能耗使用监测	对老年人居住环境的烟雾、燃气等环境安全监测。	拓展类
26		异常情况预警	异常情况实时提醒老年人指定的紧急联系人。	拓展类
27	行为安全	行为安全监测	对老年人进行无感、不侵犯隐私的行为状态监测。	拓展类
28		异常情况预警	行为异常状态及时提醒老年人指定的紧急联系人。	拓展类

附件 2

## 特殊困难老年人“平安通”服务 试点县（市、区）名单 (第一批)

**福州市：**晋安区、鼓楼区、闽侯县、连江县

**厦门市：**湖里区、思明区、翔安区、集美区

**漳州市：**芗城区、龙文区、长泰区

**泉州市：**泉港区、鲤城区、洛江区、德化县

**三明市：**沙县区、三元区、大田县

**莆田市：**城厢区、荔城区

**南平市：**邵武市、建瓯市

**龙岩市：**上杭县、武平县

**宁德市：**蕉城区、柘荣县

**平潭综合实验区（全区）**