**一、主要建设内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **一级****功能** | **二级功能** | **主要内容描述** |
| 1 | 养老服务综合管理子平台 | 养老智能顾问 | 语义知识库管理、政策问答服务、护理知识智能问答服务、智能语音识别、养老服务推荐、民政养老领域知识注入 |
| 2 | 老年人助浴管理系统 | 助浴机构管理、助浴对象管理、助浴服务人员管理、老年人助浴资格申请管理、助浴服务订单管理、助浴数据统计分析 |
| 3 | 失能老年人家庭成员照护培训 | 培训报名、培训视频观看、培训机构信息管理、培训记录信息管理、报名信息管理 |
| 4 | 经济困难失能老年人集中照护服务管理 | 集中照护对象名单管理、集中照护服务申请管理、集中照护服务终止管理、资金发放预警管理 |
| 5 | 经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务管理 | 养老服务补贴对象名单管理、服务信息管理、服务资格终止、暂停申请管理、服务变更申请管理、资金汇总统计 |
| 6 | 智慧健康养老产品管理 | 产品清单管理、购买申请管理、补贴申请管理、补贴公示管理、退货申请管理 |
| 7 | 老年人认知障碍筛查活动管理 | 通过系统维护和管理老年人认知障碍筛查活动开展情况信息 |
| 8 | 老年人意外伤害保险管理 | 老年人意外伤害保险管理、申请补贴资金管理、政府补贴人群与理赔情况统计表 |
| 9 | 养老服务发展综合评价管理 | 评价指标体系管理、综合评价要素管理、评价数据汇交与审核、综合评价统计分析、区县养老服务发展综合评价结果展示、档案管理 |
| 10 | 老龄事业综合信息统计发布 | 报表模板管理、报表填报与审核、报表数据统计与分析、数据可视化展示、任务下发与统计 |
| 11 | 养老一码通 | 一人一码、一床一码 |
| 12 | 养老机构预收费监管 | 养老机构预收费数据接入、全市养老机构预收费信息驾驶舱、资金监测预警 |
| 13 | 应急呼叫申请 | 开展调查摸底、确定服务对象名单、开展服务活动 |
| 14 | 养老服务监测预警子平台 | 监测预警管理 | 监测对象管理、工单或短信责任人管理、监测规则设置、监测任务调度、预警结果管理、短信自动通知、自动形成工单 |
| 15 | 预警工单处理 | 预警工单管理、工单派发处理、工单跟踪督办、工单反馈审核、工单接收、工单处理反馈 |
| 16 | 监测预警分析 | 预警工单分析、短信通知分析、工单处理分析、政策执行评价 |
| 17 | 养老服务数据分析子平台 | 基本养老服务清单数据分析专题 | 基本养老服务清单数据统计板块，按照物质帮助类、照护服务类、关爱服务类、政策扶持类分别进行统计，并提供清单数据支撑 |
| 18 | 一门式养老公众服务平台 | PC端 | 针对新增业务内容，同步更新PC端页面，PC端适老化改造 |
| 19 | APP端 | 针对新增业务内容，同步更新APP端页面，APP端适老化改造 |
| 20 | 西民e站 | 西民e站小程序统一接入管理、建设养老服务小程序、养老服务对接适配i西安 |
| 21 | 应用支撑 | 政策通/短信平台 | 对接西安市政策通/短信平台，面向全市老年人、老年人家属及养老服务机构工作人员，实现短信通知功能 |
| 22 | AI平台 | 对接西安市政务云上的AI服务，面向广大老年人用户对养老服务的困惑与疑问实现AI智能问答服务 |
| 23 | 数据资源建设及治理 | 业务数据库建设需求 | 建设各类基础数据库和业务数据库，建成服务于各应用系统的数据库 |
| 24 | 专题库建设需求 | 基本养老服务清单专题，主要包括基本养老服务清单专题、监测规则专题、预警工单专题、智慧健康养老产品专题、智慧养老院专题、经济困难失能老年人集中照护服务专题、经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务专题 |
| 25 | 数据治理需求 | 数据治理场景、相关数据盘点、数据接入服务、数据管控服务、数据治理服务、数据分析服务、数据安全服务 |
| 26 | 数据对接需求 | 养老机构自建系统对接、市民政一体化综合应用基础平台对接、社区服务设备对接 |

**二、项目建设需求**

**2.1 应用系统建设需求**

**2.1.1 养老服务综合管理子平台**

养老服务综合管理子平台旨在为市、区（县）、镇（街）、社区（村）等各级民政管理部门、协会等开展养老服务的工作人员提供统一规范的工作门户，集成养老服务相关服务能力进行业务办理，根据业务场景及工作岗位定义不同的工作门户及内容呈现，形成高效、智能化的工作平台。

**2.1.1.1 养老智能顾问**

对接西安市政务AI服务，以养老服务知识库为核心，通过搭建语义知识库，民政养老领域知识注入，提供智能语音识别，养老服务的推荐功能。实现养老政策问答服务、护理知识智能问答服务。

1.语义知识库管理

充分利用政策法规库建设成果，搭建用于政策问答的语义知识库。对语义知识库进行统一管理。

2.政策问答服务

为老年人提供关于养老政策的咨询和问答服务。记录用户的历史问答记录，分析用户兴趣和行为，为用户提供个性化的政策推荐和问答服务。

3.护理知识智能问答服务

依托大模型的自然语言理解与多模态交互能力，该智能助手深度融合护理知识库，为老年人、家属、护理员等相关职业从业者提供全天候智能化护理咨询服务支持。

4.智能语音识别

在政务云本地化部署智能语音识别软件的方式，养老智能顾问对接调用软件接口，识别不限时长的实时音频流，达到“边说边出文字”的效果，支持普通话、陕西话等方言识别。

5.养老服务推荐

通过北斗定位技术或网络定位技术自动识别用户的地理位置信息，根据用户的地理位置和偏好，推荐附近的养老机构及助残、助浴等养老服务。

6.民政养老领域知识注入

采集部、省及西安市民政各业务政策、养老服务事项、西安市民政部门通讯录、养老机构信息、养老健康知识、科普性反诈资料等信息。定期检查和更新知识库内容，确保信息的时效性和准确性。

**2.1.1.2 老年人助浴管理系统**

新建老年人助浴管理系统，实现助浴机构、助浴对象、助浴服务人员、老年人助浴申请、助浴服务订单、助浴对象资格的全流程信息化管理，并对提供助浴数据统计分析。

1.助浴机构管理

市级经办人账号维护助浴机构信息，内容包含登录账号、所在地、助浴机构名称、助浴机构地址、统一社会信用代码、机构法定代表人、业务范围等。

2.助浴对象管理

由助浴机构维护服务对象信息，内容包含助浴对象基本信息、代办人基本信息、紧急联系人基本信息等。

3.助浴服务人员管理

由助浴机构维护服务人员信息，内容分为个人基础信息、账号信息、学历信息、证书技能信息等。

4.老年人助浴资格申请管理

老年人在系统中申请助浴资格，填写申请表格信息，由镇街、区县审核通过后绑定助浴机构。

5.助浴服务订单管理

助浴机构对老年人助浴服务订单进行统一管理，可把助浴工单将派发至已选择的服务人员，服务人员通过移动端查看服务订单并上门提供助浴服务。

6.助浴数据统计分析

对助浴数据进行统计分析，形成按区、按服务对象、按类型等维度的统计表。

**2.1.1.3 失能老年人家庭成员照护培训管理**

开展失能老年人家庭成员照护培训服务，由培训机构发布培训课程，失能老年人家庭成员进行培训报名参加培训，民政管理部门对培训全过程信息进行综合监管。

1.培训报名

失能老年人家庭成员可在公众门户选择需要的照护培训课程进行报名，填报照护培训报名信息。工作人员可通过系统对失能老年人家庭成员照护培训课程报名信息进行统一管理。

2.培训视频观看

失能老年人家庭成员或其他社会公众可在公众门户在线参与照护培训，观看照护培训视频。可对培训视频播放记录进行统一管理。

3.培训机构信息管理

民政部门工作人员可通过平台度对培训机构信息进行统一维护管理。

4.培训记录信息管理

培训机构工作人员可通过培训记录信息进行统一管理和维护。

5.报名信息管理

培训课程发布后，在门户和移动端提供失能老年人家庭成员进行报名。培训机构对报名资格进行审核，审核通过后，进行活动通知发布，并对活动通知信息进行统一管理。民政部门工作人员支持对报名人员信息进行综合监管。

**2.1.1.4 经济困难失能老年人集中照护服务管理**

根据《民政部财政部关于做好经济困难失能老年人等群体集中照护服务工作的通知》民发〔2024〕73号的要求，强化服务类社会救助与老年人福利有效衔接，推动集中照护服务政策更多更公平惠及经济困难老年人，构建可持续、可推广的经济困难失能老年人等群体集中照护服务模式和保障机制，新增西安市经济困难失能老年人集中照护服务管理模块。

1.集中照护对象名单管理

各级民政部门对本区县集中照护对象名单进行统一管理。提供集中照护对象名单筛选、集中照护对象名单维护和集中照护对象资格通知等功能。

2.集中照护服务申请管理

区县民政部门可通过系统为有意愿享受集中照护服务的老年人申请集中照护服务。实现从集中照护服务申请、养老机构录入信息、区县民政部门确认入院信息和填报享受补贴、补助金额计算及集中照护服务资格确认的全过程信息信息化管理。

3.集中照护服务终止管理

享受集中照护服务老人可自愿申请退出，或身份变化时进行终止。

4.资金发放预警管理

根据政策要求，老人入住养老机构满30日后，经济困难失能老年人等群体资料审核通过后，区县民政作出予以发放补助的决定。同时预警平台形成一条资金发放预警信息，并推送资金发放提醒至区县经办人员。养老服务监测预警子平台可对资金发放预警信息进行统一管理。

**2.1.1.5 经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务管理**

根据《西安市民政局西安市财政局关于开展经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务补贴试点工作的通知》的要求，不断健全基本养老服务体系，满足经济困难家庭重度和完全失能老年人的长期照护需求，做好与长期护理保险的有效衔接，拟开展经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务补贴试点，新增经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务补贴管理模块。

1. 养老服务补贴对象名单管理

各级民政部门对本区县经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务补贴对象名单进行统一管理。

2.服务信息管理

符合条件的老年人、其家属或其他委托代理人可通过系统提交养老服务申请。实现从服务申请、镇街审核、第三方经办机构评估、区县经办审核和和第三方经办派发服务机构的全过程信息化管理。

3.服务资格终止、暂停申请管理

补贴对象因自身原因暂时不能享受服务的，可向镇人民政府、街道办事处申请服务终止或暂停。老年人、其家属或其他委托代理人可通过系统提交服务资格终止、暂停申请。

4. 服务变更申请管理

确因需要，补贴对象或其委托代理人可通过系统提出变更申请。变更服务地、服务机构、照护方案或服务计划。

5.资金汇总统计

提供《西安市养老服务补贴年度补贴资金汇总表》，实现提供服务和发放资金等项目各级补助金额统计。

**2.1.1.6 智慧健康养老产品管理**

建设智慧健康养老产品管理系统，实现产品清单管理、购买申请管理、补贴申请管理、补贴公示管理、退货申请管理。

1.产品清单管理

市民政局制定西安市智慧健康养老产品补贴清单，对智慧健康养老产品信息进行统一管理。

2.购买申请管理

养老服务机构通过系统提交购买申请，由市民政局对该机构是否符合补贴条件进行审核。审核通过后，机构自行联系供货商采购产品。

3.补贴申请管理

产品到货后10个工作日内，养老服务机构登录西安市老龄和养老服务信息平台申请补贴，提交至机构所在区县（开发区）民政部门核查和市级审核。

4.退货申请管理

已获得补贴的机构如发生退货，需在西安市老龄和养老服务信息平台提交退货申请，市民政局审核通过后，养老服务机构需在5个工作日内将已领取的补贴资金退回至指定账户。

**2.1.1.7 老年人认知障碍筛查活动管理**

根据西安市民政局老年人认知障碍筛查项目实施要求，对所开展的老年人认知障碍筛查活动情况进行统一管理。

市级、区县民政部门或老年人认知障碍筛查养老服务机构，可通过系统维护和管理老年人认知障碍筛查活动开展情况信息。

**2.1.1.8 老年人意外伤害保险管理**

1.老年人意外伤害保险管理

民政部门可对老年人意外伤害保险购买情况进行统一管理。

2.申请补贴资金管理

各区县民政部门可对本区县申请补贴资金情况进行统一填报和管理。市民政部门可查看全市申请补贴资金情况

3.政府补贴人群与理赔情况统计表

提供政府补贴人群统计报表。提供老年人意外伤害保险“政府补贴人群”理赔情况汇总表。

**2.1.1.9 养老服务发展综合评价管理**

养老服务发展综合评价管理是推动老龄事业高质量发展的重要机制，旨在通过科学、多维度的评估体系，系统性监测养老服务效能、识别短板、优化资源配置，实现从“量”到“质”的治理升级。

1.评价指标体系管理

评价指标包括基础项和附加项，基础项主要测量各区县基本养老服务的均等化水平，附加项主要测量各区县养老服务发展的先进性和引领性。

2.综合评价要素管理

评价要素包括能力要素、支持要素和价值要素。能力要素包括养老服务设施建设、养老服务市场发展两个一级指标，支持要素下设养老服务保障支持作为一级指标，价值要素包括养老服务品质、养老服务满意两个一级指标，以上五个一级指标用以测量各区县基本养老服务的基础发展程度。

3.评价数据汇交与审核

按照要求区县对以下资料通过系统进行资料上传，系统需支持审核和检索等功能。实现数据汇交、资料审核和成果汇交查询检索与上传下载。

4.综合评价统计分析

对各区县养老服务发展综合评价结果、分区县养老服务发展综合评价结果进行分析，并对西安市区县养老服务发展制约因素进行识别。

5.区县养老服务发展综合评价结果展示

将系统中评价所得的工作成果、数据分析结果、绩效评价结果进行资源整合，输出评价指标数据，针对低于全市平均值和低于60 分的指标精准识别各区县存在问题的指标，并提出改进意见。

6.档案管理

对版本库档案、资料库档案和模板库档案进行统一管理。

**2.1.1.10 老龄事业综合信息统计发布**

为全面了解和掌握西安市老年人口、老龄事业与养老服务发展状况，西安市市政府相关部门对本市老龄事业综合信息进行统计。

1.报表模板管理

支持多格式模板导入（Excel/Word）、在线拖拽式设计及智能校验规则配置。用户可自定义字段类型（数值、文本、下拉选项等），嵌入公式计算（如自动汇总GDP增长率）与跨表关联逻辑，确保数据规范性与一致性。

2.报表填报与审核

报表填报与审核管理模块支撑多层级单位协作，提供全流程线上化填报与审核功能。

3.报表数据统计与分析

报表数据统计与汇总模块提供智能化数据处理能力，支持多维度数据聚合与深度分析。

4.数据可视化展示

可视化展示模块将复杂数据转化为直观图形，支持动态交互与多维度洞察。系统内置丰富图表类型（如折线图、柱状图、热力图、GIS地图），可自定义仪表盘布局，通过拖拽指标实现数据联动分析。提供领导驾驶舱模式；同时生成智能分析报告。

5.任务下发与统计

该系统支持灵活创建并下发周期性或临时性数据填报任务，管理员可自定义任务类型（定期月报/不定期专项调查）、填报模板、截止时间及目标单位（支持按组织架构树勾选多级单位），一键触发任务后自动推送通知至下级单位填报端（站内信/短信/邮件）。

**2.1.1.11 养老一码通**

1.一人一码

养老一码通管理旨在为西安市的老年人提供一种便利、全面的一卡通服务和全市唯一的二维码，助力老年人在全市范围内的养老服务消费、助配餐服务等功能，使得养老服务过程中的身份验证、服务信息录入、服务订单处理等更为便捷、高效。

（1）养老二维码管理

对老年人专属二维码信息进行统一管理。市民政局可以查看全市所有老年人服务对象的二维码信息；区民政局仅能查看本区内老年人服务对象的二维码信息。

（2）服务对象信息快速查看

支持通过扫描老年人的个人二维码对服务对象信息进行快速查看。

（3）业务表单快速回填

当进行入住登记、助配餐就餐、居家服务订单等业务操作时，服务机构通过扫码可自动获取并回填服务对象的相关信息到业务表单中，简化手动录入步骤，减少错误。

（4）服务订单快速生成

服务机构扫描老年人二维码后，可基于获取的信息快速生成服务订单，如入住养老机构、助配餐消费记录、居家服务订单等，系统自动保存并生成相应记录，便于后续查询与管理。

2.一床一码

一床一码模块将为全市全托性养老机构内的每个床位提供独一无二的二维码，实现床位信息的快速获取和床位护理服务的高效管理。服务机构可通过扫描床位二维码，即时查看床位的入住状态、入住对象的基本信息，以及床位护理服务的打卡记录等，便于机构提高管理效率和服务质量。

（1）二维码生成与管理

对床位二维码信息进行统一管理，市民政局可查看全市所有全托性养老机构的床位二维码生成和使用情况；区民政局仅能查看本辖区内养老机构的床位二维码生成和使用情况；养老机构管理员负责床位二维码的管理。

（2）床位信息快速查看

通过扫描床位二维码，工作人员或管理人员可快速获取床位的当前入住状态，包括是否空闲、入住对象基本信息，方便进行日常管理和服务安排。

（3）床位护理服务打卡记录

对床位护理服务打卡记录进行统一管理。市民政局可查看全市所有全托性养老机构的床位服务记录；区民政局仅能查看本辖区内养老机构的床位服务记录；养老机构管理员查看本养老机构的床位服务记录。

（4）床位信息与服务记录查询

支持机构管理人员查询特定床位的详细信息和相关的护理服务记录；市民政局可查看全市所有全托性养老机构的床位信息；区民政局仅能查看本辖区内养老机构的床位信息。

（5）数据统计与分析

提供床位利用率统计分析、服务记录统计分析、服务人员工作量统计分析。

**2.1.1.12 养老机构预收费监管**

根据西安市养老机构预收费监管的要求，对全市养老机构预收费数据、资金预警信息进行统一监管。

1.养老机构预收费数据接入

对接银行或政务云等第三方资金监管平台，实现本市养老机构的收费/支出情况、监管账户使用情况、入住情况等信息的接入。

2.全市养老机构预收费信息驾驶舱

通过与第三方资金监管平台对接，将平台提供月度、年度数据进行统计分析，支持按月统计入住人数、预收费人数、收费金额、押金或医疗保证金、月末账户余额等数据，并支持数据一键导出，方便民政部门对养老业务进行统筹管理。

3.资金监测预警

通过与第三方资金监管平台对接，推送监管账户可用额度内通过网银出账，可用额度外出账受限。支持预警、出账审批、非可用额度冻结，支持监管端和银行端审批，支持单笔或按日、周、月累计。

并将第三方资金监管平台的预警数据推送至养老服务监测预警子平台，根据平台的预警规则要求，自动形成预警工单，通过审核的工单将推送至区县工作人员处置。

**2.1.1.13 应急呼叫申请**

为深入贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，创新完善居家养老服务体系建设，以保障老年人生命安全为核心，依托互联网、大数据、人工智能等技术，强化老年人居家养老风险告警与预警能力，开展应急呼叫服务。市民政局委托第三方服务机构，为服务对象免费提供应急呼叫服务。

1.开展调查摸底

今年新增加的区县、开发区需全面排查辖区内符合条件的老年人，建立详细台账和常态化信息更新机制，遵循“试点先行、整体规划、分批实施”的原则，逐步实现全市独居老人服务覆盖。

2.确定服务对象名单

经评估符合条件的老年人，填写《西安市居家特殊困难老年人应急呼叫服务项目申请表》，提交街道（镇）审核并公示。街道（镇）审核公示无异议后，报区县、开发区民政部门。

3.开展服务活动

服务机构与各区县、开发区提供的服务对象约定服务时间、签订服务合同并安装设备。设备安装时，需确保服务对象在场且有社区工作人员陪同，完成设备调试与验收工作。针对服务过程中的法律风险，应与老年人家庭明确权责，签订相关责任协议。

**2.1.2 养老服务监测预警子平台**

养老服务监测预警子平台，以智能化手段为依托，从监测规则管理到预警工单处理，再到数据分析，形成“监测、预警、处理、反馈、分析”的闭环管理流程，提升养老服务的质量与效率，保障老年人生活安全与服务需求得到及时响应。

**2.1.2.1 监测预警管理**

监测预警管理是养老服务监测预警子平台的核心枢纽，专注于对老年人、养老机构、养老人才、助餐点等监测对象进行科学分类与精准管理。通过打标签的方式，为每个对象赋予独特的标识，便于后续基于标签开展针对性的监测规则制定、任务调度以及预警结果管理等工作，同时实现短信自动通知和自动形成工单等功能，确保养老服务各环节的高效协同与精准响应。

1.监测对象管理

建设多维度匹配算法，将政策模型输出的风险信号与预设预警场景进行动态关联，支持基于规则引擎或相似度计算的智能匹配。实现老年人标签构建、养老机构标签分类、养老人才标签设定和助餐点标签设定。

2.工单或短信责任人管理

对接养老服务综合管理子平台，获取机构联系人信息、服务对象联系人信息，并支持人工对责任人信息进行修改；对于面向区县民政部门的工单，可以在系统中添加、修改、查询工单责任人的信息，如联系电话、办公位置等。

3.监测规则设置

根据养老服务监测需求，自定义监测规则。初步设定政策落实监测规则、重复享受监测规则、政策冲突监测规则、状态变化监测规则等，支持多种规则类型，包括数值范围判断、时间条件设定等，支持每条规则的预警事项、预警内容、责任主体、预警处理等内容的设置，满足多样化监测场景。

（1）政策落实监测规则

1.1能力评估政策落实规则

1.2探访关爱政策落实规则

1.3助配餐政策落实规则

1.4护理员补贴政策落实规则

1.5家庭养老支持服务政策落实规则

1.6老年人意外伤害保险政策落实规则

1.7计划生育特殊家庭老年人优先享受机构养老政策落实规则

1.8经济困难老年人集中照护政策落实规则

1.9机构预警护理员培训规则

（2）重复享受监测规则

2.1运营补贴重复享受规则

（3）政策冲突监测规则

3.1经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务补贴政策冲突规则

3.2经济困难失能老年人群体集中照护服务政策冲突规则

（4）状态变化监测规则

4.1能力评估状态变化规则

4.2探访关爱状态变化规则

4.3经济困难失能老年人群体集中照护服务状态变化规则

4.4助配餐状态变化规则

4.5护理员补贴状态变化规则

4.6农村丧失劳动能力和贫困老年人生活补贴状态变化规则

4.7经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务补贴状态变化规则

4.8老年人意外伤害保险状态变化规则

（5）按月统计异常服务工单

4.监测任务调度

根据预警规则生成监测任务，配置监测任务实时监控任务执行状态。

5.预警结果管理

对预警结果进行合并去重，提供预警原因查看、批量导出功能。

6.短信自动通知

与政策通进行对接，对无需形成工单的低风险预警发送短信提醒。提供短信模板管理动态内容填充和短信发送状态跟踪。

7.自动形成工单

当预警级别达到预设阈值时，自动生成标准化工单（包含问题描述、责任部门、处理时限），并推送至预警工单处理系统，确保风险闭环管理。提供工单要素提取、工单自定义编辑、工单关联与追溯。

**2.1.2.2 预警工单处理**

预警工单处理，聚焦于对基于监测预警生成的工单进行全流程处理，实现工单从预警、派发、跟踪、反馈等关键环节流转全流程数字化，确保预警事件得到及时响应与闭环处置。

1.预警工单管理

由业务人员对预警工单进行检核，提供工单的修改、无效工单关闭、工单查询等功能。

2.工单派发处理

根据工单类型和责任分工，自动或手动派发至对应部门或人员，支持派发记录追踪和退回重派功能，确保责任到人。

3.工单跟踪督办

实时监控工单处理进度，对临近或超期未处理的工单触发系统提醒（如站内消息、短信通知），并生成督办记录，提升处理效率。

4.工单反馈审核

接收处理部门提交的工单反馈信息（如解决措施、佐证材料），由管理人员审核反馈内容是否符合要求，审核通过后关闭工单，否则退回补充处理。

5.工单接收

责任部门通过系统接收工单，系统自动发出接收通知，提醒相关人员及时查看。可以查看工单详细信息。

6.工单处理反馈

责任部门通过系统接收工单后，需在规定时限内填写处理结果并上传相关证明文件，系统自动记录处理时间及责任人，形成可追溯的闭环流程。提供处理情况填写和工单撤回功能。

**2.1.2.3 监测预警分析**

1.预警工单分析

预警工单分析，基于养老服务监测预警所生成的全部工单，从能力评估、探访关爱、助配餐、老年人意外伤害保险、老年人补贴、机构运营补贴、服务人才补贴等不同业务维度进行分类分析，分析不同地区、不同机构的工单占比，找出该业务的问题高发区域与机构，排查服务薄弱环节。基于预警工单反馈、关闭情况来分析预警正确率，找出预警准确率高和低的业务领域，对预警模型进行调整。

2.短信通知分析

短信通知分析围绕工单管理中的短信数据展开分析，基于预警信息数量、短信发送数量等信息，结合业务系统中的业务办理情况，评估短信提醒的触达率、响应率、转化效果，分析政策通与工单系统的协同效率。针对预警信息数量多、触达率和响应率低的业务调整短信发送时间、优化短信内容格式，采用更简洁明了且具有吸引力的表述，提高接收者的关注度。针对转化效果好的业务维度，总结成功经验，推广到其他业务中。

3.工单处理分析

工单处理分手，基于历史工单处理数据，分析工单平均处理时长、按期完成率、问题反复率、延期原因，识别高频问题类型和责任部门短板。挖掘处理周期长的问题，通过漏斗图分析处理瓶颈（如审核环节耗时占比40%），提出优化建议。跟踪问题复发率高（如处理后3个月内再次触发预警的比例）的情况，对效果不佳的处理案例（如复发率＞20%），可以进行专项整改。

4.政策执行评价

基于预警工单及处理反馈结果，对政策执行效果进行分析，对老年人能力评估覆盖率、探访关爱执行率、助配餐惠老减免率、老年人意外伤害保险购买率、老年人补贴核减额、机构运营补贴核减额、护理员补贴发放率等指标，深入探究各指标背后的影响因素及政策执行过程中存在的问题，精准定位政策执行中的薄弱环节与优势领域，确保各项惠老政策能够切实落地。

**2.1.3 养老服务数据分析子平台**

养老服务数据分析子平台中新增西安市基本养老服务清单实施情况数据分析专题，展示各委办局、区县民政对西安市基本养老服务清单的落实情况。

**2.1.3.1 物质帮助类**

1.基本养老保险展示

参保人数：展示职工基本养老保险与城乡居民基本养老保险的参保总人数，以及按年龄、性别、职业等维度的细分数据。

养老金发放总额：按月或按年展示基本养老金的发放总额，以及人均养老金水平的变化趋势。

人均养老金水平：计算并展示平均每位参保老年人每月领取的养老金金额，分析不同群体（如企业退休职工、机关事业单位退休人员、城乡居民）的人均养老金差异。

养老金调整情况：展示近年来养老金的调整幅度和频率，以及调整后的社会反响和老年人满意度。

2.生活补贴

高龄老人生活保健补贴：按年龄段展示各年龄段（70-79岁、80-89岁、90-99岁、100岁及以上）的补贴发放人数、总金额及人均补贴金额。分析补贴标准与实际生活成本的匹配度。

困难残疾人生活补贴：展示发放人数、总金额及人均补贴金额，分析补贴对困难残疾人生活的改善程度。

流浪乞讨救助：展示救助人数、总金额及救助方式（如临时食宿、急病救治、协助返回等）的分布情况，评估救助工作的效率和效果。

补贴覆盖率：计算并展示享受各项补贴的老年人占总老年人口的比例，分析补贴政策的普及程度和公平性。

人均补贴水平：综合计算并展示各类补贴的人均金额，评估补贴政策的实际保障力度。

补贴资金使用效率：分析补贴资金的使用方向、效果和可持续性，提出优化建议。

**2.1.3.2 照护服务类**

1.家庭适老化改造

改造户数：展示完成适老化改造的老年人家庭数量，按改造内容（如卫生间改造、厨房改造、无障碍设施安装等）进行细分。

改造资金需求与投入：展示适老化改造的总资金需求、政府投入和社会资本参与情况，评估改造工作的可持续性和发展潜力。

改造完成率：统计并展示适老化改造任务的完成比例，反映政府部门的执行力度。

2.护理补贴

生活困难的失能老年人护理补贴：展示发放人数、总金额及人均补贴金额，分析补贴对失能老年人家庭的经济减负效果。

护理服务质量：通过定期检查、老年人反馈等方式评估护理服务的质量和安全性，提出改进建议。

护理补贴使用率：分析护理补贴的实际使用情况和效果，提出优化使用建议。

3.养老服务机构服务

服务对象数量与结构：展示各类养老服务机构（如养老院、日间照料中心等）的入住老年人数量及结构（如年龄、性别、健康状况等）。

服务内容与质量：详细展示养老服务机构提供的服务内容（如生活照料、医疗护理、精神慰藉等）及质量评估结果。

机构运营状况：分析养老服务机构的运营成本、收入来源及盈亏情况，提出可持续发展策略。

机构入住率与周转率：展示养老服务机构的入住率和周转率指标，评估机构的运营效率和市场需求。

**2.1.3.3 关爱服务类**

1.特殊困难老年人探访关爱

探访次数与方式：展示通过上门入户、电话视频、远程监测等方式进行的探访总次数及分布情况。

探访队伍建设：展示探访关爱服务队伍的人员构成、培训情况及服务覆盖范围。

探访覆盖率：统计并展示探访关爱服务的覆盖率指标，评估服务的普及程度和实际效果。

2.免费乘坐公共交通工具

持证老年人数量与结构：展示持有西安市老年人优待证的70周岁以上老年人的总人数及结构（如年龄、性别、居住区域等）。

免费乘坐次数与分布：展示老年人免费乘坐公交、地铁的总次数及分布情况（如时间、线路、站点等）。

公共交通使用率：分析老年人免费乘坐公共交通工具的使用率指标，提出优化服务建议。

3.公共文化服务

老年人参与文化活动次数与类型：展示老年人参与博物馆、图书馆、公园等公共文化设施活动的次数及类型（如展览、讲座、演出等）。

文化设施建设与发展规划：展示公共文化设施的建设情况、分布状况及未来发展规划，评估文化设施对老年人服务需求的满足程度。

文化活动参与率：计算并展示老年人参与文化活动的参与率指标，评估文化活动的吸引力和影响力。

**2.1.3.4 政策扶持类**

1.养老服务机构扶持

新建养老机构床位补助情况：展示新建养老机构每张床位的补助金额、总补助额及资金使用情况。

租赁或改扩建养老机构床位补助情况：展示通过租赁或改扩建方式增加的养老机构床位补助金额、总补助额及资金使用情况。

政策扶持资金到位率与使用率：统计并展示扶持政策的资金到位率和使用率指标，评估政策的执行效率和资金效益。

2.服务价格优惠

养老服务机构用水、用电、用气、用热价格优惠情况：展示养老服务机构享受的价格优惠幅度、节省金额及实际受益情况。

服务价格优惠覆盖率：计算并展示服务价格优惠的覆盖率指标，评估政策对降低养老服务机构运营成本、提高服务质量的实际效果。

**2.1.3.5 清单数据支撑**

1.内部数据

基本养老服务清单中由民政部门负责的数据：

高龄老人生活保健补贴数据、最低生活保障数据、特困人员救助供养数据、困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴数据由西安市民政综合应用一体化基础平台提供；社区居家养老助餐服务补贴数据、家庭适老化改造数据、生活困难的失能老年人护理补贴数据、家庭养老支持服务数据、特殊困难老年人探访关爱数据、计划生育特殊家庭老年人优先享受机构养老数据、社会力量举办的养老机构建设补贴数据、老年人意外伤害保险数据由养老服务综合管理子平台提供；

2.数据填报

流浪乞讨救助数据由各区县民政部门填报，资料审核通过，本项工作任务完成。审核、驳回区县（开发区）填报的对应的资料，驳回到相关区县（开发区）后，该区县（开发区）重新提交的资料。

3.数据对接

基本养老服务清单不只是民政局需对接的单位及数据：

（1）与人社局对接

养老保险数据：获取职工基本养老保险、城乡居民基本养老保险的参保人数、养老金发放金额、发放时间等数据，用于展示养老金发放稳定性和覆盖范围。

就业与培训数据：对接养老服务领域从业人员的就业情况、职业技能培训数据，了解护理人员的专业资质和培训情况，为评估照护服务专业度提供依据。

子女护理假数据：获取企业落实子女护理假政策的数据，包括请假人数、请假时长等，以评估该政策的执行情况。

（2）与财政局对接

补贴资金数据：获取各类家庭适老化改造补贴、失能老年人护理补贴的预算金额、实际拨付金额、资金使用明细等数据，用于分析补贴发放情况和资金使用效率。

政策扶持资金数据：对接养老服务扶持项目的资金安排、拨付进度、资金监管等数据，掌握政策扶持项目的资金动态。

（3）与卫生健康委对接

老年人健康数据：获取65周岁以上老年人的健康档案数据、家庭医生签约服务数据、健康体检结果等，用于评估老年人健康管理服务效果和老年人健康状况。

老年人减免挂号费和部分诊查费数据：获取65岁以上老年人减免挂号费和部分诊查费数据，涵盖本市、外地老年人就医挂号费减免数据，分析政策落实情况。

医养结合数据：获取医疗机构与养老机构合作开展医养结合服务的数据，包括合作机构数量、服务人次、医疗服务内容等，分析医养结合服务的开展情况。

（4）与残联对接

残疾老年人数据：获取残疾老年人的数量、残疾等级、分布区域等数据，以及困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴的申请、审核、发放数据，用于精准评估残疾老年人补贴政策的落实情况。

残疾人康复服务数据：对接涉及残疾老年人的康复服务数据，包括康复服务机构、服务内容、服务效果等，为养老服务中的康复服务提供参考。

（5）与教育局对接

获取老年教育服务课程开发数量、参与学习的老年人数、课程受欢迎程度（课程点击量、学习时长）等数据，评估老年教育服务的开展效果。

（6）与司法局对接

法律援助数据：获取老年人申请法律援助的案件数量、类型、办理进度、减免费用情况等数据，分析老年人法律援助政策的落实情况。

公证服务数据：对接老年人公证服务的数据，包括公证业务类型、减免公证费的人数和金额等，评估公证服务对老年人的支持力度。

法律诉讼服务数据：获取老年人法律诉讼服务数据，包括诉讼类型、诉讼内容，免收、减收或者缓收诉讼费用等数据。

（7）与交通局、西安城投、市轨道交通集团对接

获取持老年乘车IC卡免费乘坐公共交通工具的老年人数、乘车频率、各线路使用情况等数据，评估免费乘坐公共交通工具政策的实施效果。

（8）与文化旅游局对接

获取公共文化设施向老年人免费或优惠开放的服务数据，包括参观人数、参与文化活动的老年人数等，以及老年人免费游览国有旅游景区的数据，评估公共文化服务和旅游优惠政策的落实情况。

（9）与公安局对接

户籍数据：获取60周岁以上老年人随子女迁移户口的人数、迁入地分布等数据，了解老年人户籍迁移情况及享受迁入地公共服务的情况。

如对接单位无法通过系统推送数据，则系统需支持表格导入方式接入相关数据。民政工作人员可将其他委办局提供的数据以表格形式，导入系统对应的数据清单中，并支持预览、查询等功能。

**2.1.4 一门式养老公众服务平台（PC端）**

一门式养老公众服务平台以解决当前养老服务分散、服务手段单一等问题为前提，充分利用互联网技术、电话、短信、智能语音等服务手段，通过整合各类养老服务资源，不断延伸服务链，健全养老服务内容，集网上业务办理、查询和咨询功能于一体，为老年人、养老服务机构、养老服务人员提供一站式、场景式、标准化的网上服务平台，整体提升全市养老服务能力和水平。

新增失能老年人家庭成员照护培训、经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务、老年人入院申请、养老机构入住评价、健康养老产品展示、老年人认知障碍筛查活动开展情况展示，升级改造老年人能力评估申请、养老信息查询服务、15分钟养老圈功能，并对服务平台进行适老化改造。

**2.1.4.1 失能老年人家庭成员照护培训**

失能老年人家庭成员可在公众门户或移动端进行照护培训课程报名，参与培训，并提供在线培训课程观看。民政管理部门对培训全过程信息进行综合监管。

**2.1.4.2 经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务**

经济困难家庭重度和完全失能老年人可通过公众门户进行养老服务申请、服务资格暂停申请、服务资格终止申请和服务变更申请。

**2.1.4.3 老年人入院申请**

老人在旧机构未出院，但需入住机构时，新入住的老年人发起入院申请，入院信息包括老年人的基本信息，入院时间。

**2.1.4.4 养老机构服务评价**

包括入住养老机构评价、上门服务评价、评价页面移动端适配、服务评价信息展示。

**2.1.4.5 15分钟养老圈**

新增社区养老服务设施和家庭养老床位机构的信息展示。可查询距离当前位置步行15分钟内的养老服务资源，系统提供详细的服务信息和导航功能。

**2.1.4.6 健康养老产品展示**

发布《西安市2025年智慧健康养老产品补贴清单》，公布产品信息包括产品名称、功能、型号、图片、供货商名称及联系方式等。

**2.1.4.7 老年人认知障碍筛查活动开展情况展示**

新增老年人认知障碍筛查活动开展情况展示，主要包括活动名称、活动地点、活动开始时间、活动结束时间、活动内容和活动开展过程中相关附件材料。

**2.1.4.8 网站适老化改造**

为了使门户网站更加友好地服务老年人群体，需要对网站前端进行适老化适配，确保网站内容对老年用户来说易于理解和操作，增强其在线体验。网站将包括大字体、高对比色彩方案、简化的导航结构和语音输入功能，以满足视力、听力及手动操作能力受限的老年人的需求。

**2.1.5 西民e站小程序**

 **2.1.5.1 西民e站小程序统一接入管理**

主要包括西民e站绑定同步显示服务模块、系统管理员事项管理模块、系统管理员事项多维度模块、基本信息管理模块、统计分析模块、任务分配模块、公告事件展示模块、西民e站应用能力签约模块、西民e站材料审核模块、西民e站页面规范检查、西民e站可用性检查、西民e站易用性检查、西民e站集成性检查、西民e站技术审核模块。

**2.1.5.2 养老服务小程序**

养老服务微信小程序端功能涵盖首页、个人中心、业务大厅、资源地图、统计分析、15分钟养老圈、老年人助浴服务、失能老年人家庭成员照护培训、老年人能力评估申请、关爱探访服务、健康养老产品展示和老年人认知障碍筛查活动开展情况展示和数据分析等关键模块，并进行小程序端适老化改造，为市民提供更便捷的养老服务信息查询和申请服务。

1.首页

首页提供服务对象服务指引、服务机构指引，指引内容支持热点词汇可链接补充阅读，链接的内容应支持文章、附件或者系统功能，并自动关联链接相关的数据查询、资源查询和法律法规条款。指引页面周边动态关联显示相关的其他信息。

2.个人中心

维护管理登录账号与微信号绑定关系，首次使用微信号进入小程序，需要绑定系统关联账号，可以添加多个账号，通过个人中心进行切换。

3.业务大厅

包括老年人服务中心、服务人员中心、养老机构中心。

4.15分钟养老圈掌上查询

用户可以通过小程序端查询距离当前位置步行15分钟内的养老服务资源，提供详细的服务信息和导航功能。支持获取各项养老服务资源地理位置信息，为资源导航提供数据支撑；提供支撑各类养老服务资源导航功能。

5.老年人助浴服务

老年人可在小程序端进行助浴服务预约，填写期望助浴时间、助浴地址等信息提交至助浴机构，助浴机构选择助浴服务人员进行上门助浴服务。支持通过小程序端对老年人助浴预约信息进行统一管理；支持在小程序端进行助浴服务预约和取消预约；支持在小程序端对助浴服务进行服务评价。

6.失能老年人家庭成员照护培训

（1）培训报名

失能老年人家庭成员可在微信小程序选择需要的照护培训课程进行报名，填报照护培训报名信息。

支持通过小程序端对照护培训课程培训报名信息进行统一管理。

（2）培训视频观看

失能老年人家庭成员或其他社会公众可在微信小程序在线参与照护培训，观看照护培训视频。

支持在微信小程序展示失能老年人家庭成员照护培训视频；支持通过微信小程序对培训视频播放记录进行统一管理；支持通过微信小程序删除、查看历史培训视频播放记录。

7.关爱探访服务

上门探访工作人员可通过小程序端进行探访任务管理和探访关爱记录管理。

8.健康养老产品展示

发布《西安市2025年智慧健康养老产品补贴清单》，公布产品信息包括产品名称、功能、型号、图片、价格、供货商名称及联系方式等。

9.老年人认知障碍筛查活动开展情况展示

可通过小程序查看老年人认知障碍筛查活动开展情况，主要包括活动名称、活动地点、活动开始时间、活动结束时间、活动内容和活动开展过程中相关附件材料。

10.养老机构服务评价信息展示

对服务对象对入住养老机构和上门服务的评价信息进行展示，包括评价人、评价对象、评价类型、评分和评价意见等。

11.小程序端适老化

为了使小程序端更加友好地服务老年人群体，需要对小程序端进行适老化适配，确保小程序端内容对老年用户来说易于理解和操作，增强其在线体验。网站将包括大字体、高对比色彩方案、简化的导航结构和语音输入功能，以满足视力、听力及手动操作能力受限的老年人的需求。

**2.1.5.3 养老服务对接适配i西安**

i西安适配养老服务对接信息推送管理模块、养老机构入住服务模块、养老上门服务模块、15分钟养老圈服务、老年人能力评估服务等，以及公众号数据对接、数据展示与查询、前后端分离模块、数据交互优化。

**2.1.6 养老服务APP**

基于i西安打造西安养老移动应用服务，通过i西安APP和小程序实现养老服务业务的申请及办理全流程，系统使用人群为老年人能力评估机构、第三方的老年人服务机构服务人员及需要养老相关服务的西安市市民。

本期项目通过对app端升级改造，包括老年人能力评估管理升级改造、助配餐管理升级改造、15分钟养老圈掌上查询、老年人助浴服务订单管理、失能老年人家庭成员照护培训、关爱探访服务、合同管理、身份证识别、健康养老产品展示、老年人认知障碍筛查活动开展情况展示、统计分析，并进行移动端适老化改造。

**2.1.6.1 15分钟养老圈掌上查询**

用户可以通过APP端查询距离当前位置步行15分钟内的养老服务资源，包括养老服务机构、助配餐服务点、镇街综合养老服务中心、社区养老服务设施、家庭养老床位机构、老年大学、国民体质检测站（点）等，系统提供详细的服务信息和导航功能。

**2.1.6.2 老年人助浴服务订单管理**

助浴工单将派发至已选择的服务人员，服务人员通过移动端管理和维护服务订单并上门提供助浴服务，并对服务全过程进行信息登记。

**2.1.6.3 失能老年人家庭成员照护培训**

1.培训报名

失能老年人家庭成员可在APP端选择需要的照护培训课程进行报名，填报照护培训报名信息。

2.培训视频观看

失能老年人家庭成员或其他社会公众可在APP端在线参与照护培训，观看照护培训视频。

**2.1.6.4 健康养老产品展示**

发布《西安市2025年智慧健康养老产品补贴清单》，公布产品信息包括产品名称、功能、型号、图片、供货商名称及联系方式等。

**2.1.6.5 老年人认知障碍筛查活动开展情况展示**

可通过移动端查看老年人认知障碍筛查活动开展情况，主要包括活动名称、活动地点、活动开始时间、活动结束时间、活动内容和活动开展过程中相关附件材料。

**2.1.6.6 移动端适老化改造**

为了使APP移动端更加友好地服务老年人群体，需要对APP移动端进行适老化适配，确保APP内容对老年用户来说易于理解和操作，增强其在线体验。网站将包括大字体、高对比色彩方案、简化的导航结构和语音输入功能，以满足视力、听力及手动操作能力受限的老年人的需求。

**2.1.7 应用支撑系统**

本期利旧一期应用支撑系统，并根据业务需求新增短信通知的支撑公共，面向业务系统，向用户推送业务通知、业务办理进度、评价通知等短信；新增AI应用接入，面向用户咨询实现智能对话、文本生成等功能。

**2.1.7.1 短信通知**

对接西安市政策通平台，实现短信通知老年人及其家属，通知可联系区县民政部门申请享受相关服务。

（1）登录平台直接发送

无需安装，登录平台直接发送；整合通讯录管理，可选择按部门发送；单次支持数百万信息的群发；支持带变量内容的群发。

（2）接入管理系统自动发送

将短信接口接入到业务系统中，实现自动发送短信功能。

（3）主要业务内容：

根据本期项目的业务需求，预计每年推送10万条短信；

针对入住养老机构1.3万人，每季度推送1次评价短信；

针对上门服务对象4万多人，服务协议结束发送1次评价短信。

针对数据预警系统自动触发预警机制，生成预警信息，系统通过短信通知老年人及其家属，通知可联系区县民政部门申请享受相关服务。

**2.1.7.2 AI接入**

对接西安市政务云上的AI服务，面向广大老年人用户对养老服务的困惑与疑问实现AI智能问答服务。

养老智能顾问依托AI强大的自然语言处理能力，能够精准理解市民提问，快速提供准确答案。无论是政策咨询还是办事流程，市民只需输入问题，系统即可快速给出清晰、专业的解答，解决了传统手动搜索或逐级点击，耗时耗力的信息查询方式。

养老智能顾问具备强大的自学习能力，能够通过不断积累的市民咨询数据优化回答质量。

养老智能顾问通过本地政策库、服务事项库等本地化数据对模型进行训练，使用特定于地区的词汇和短语来调整模型。

**2.2 数据资源建设及治理需求**

**2.2.1 业务数据库建设需求**

以标准体系建设为基础，运行数据库、网络存储、数据备份等技术，设计并建设各类基础数据库和业务数据库，建成服务于各应用系统的数据库，建立协调的运行机制和科学的管理模式，形成西安市养老系统数据存储管理体系，为各业务应用系统集成、数据交换和共享访问提供数据支撑。

**数据资源一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **资源名称** | **资源信息项** |
| 1 | 特殊老年人信息表 | 老年人ID、死亡日期、所在省、老年人居住性质、死亡状态 0在生 1死亡、评估有效期至、纬度、经度、护理等级、老年人类型等 |
| 2 | 失能老年人家庭成员照护培训报名信息表 | 编号、姓名、身份证号、年龄、性别、联系电话、老年人姓名、老年人身份证号、老年人联系电话、报名时间等 |
| 3 | 一人一码信息表 | 饭堂名称、老人姓名、卡号、当前余额、更新时间、状态等 |
| 4 | 助浴机构信息表 | 编号、机构名称、机构法定代表人、机构法定代表人身份证、业务范围、统一社会信用代码、登记注册类型、运营服务协议开始时间、运营服务协议开始时间等 |
| 5 | 助浴对象信息表 | 编号、身份证、姓名、性别、现居地所在省、现居地所在市、现居地所在区县、现居地所在镇街、现居地所在村居委、现居住地址、身份特征等 |
| 6 | 助浴订单信息表 | 编工单号、老人姓名、身份特征、居住地所在详细地址、上门服务开始时间、上门服务结束时间、实际服务开始时间、实际服务结束时间、服务开始前定位地址、服务结束后定位地址等 |
| 7 | 应急呼叫事件信息表 | 编号、事件名称、事件类型、事件等级、事件状态、发生时间等 |
| 8 | 智慧健康养老产品信息表 | 主键、产品名称、产品功能、产品型号、产品供应商、产品价格、产品图片等 |
| 9 | 老年卡办理信息表 | 老年卡证号、身份证号、姓名、性别、出生日期、发证机关、发证日期、数据更新时间等 |
| 10 | 享受生活保健补贴老年人信息表 | 登记时间、身份证号、姓名、性别、年龄、民族、住址、联系方式、健康状态等 |
| 11 | 养老服务补贴对象表 | 主键、姓名、身份证号、性别、出生日期、民族现居住地址、身体状况描述、本人身份证照片或户口本照片、失能证明材料、服务项目、身份特征等 |
| 12 | 养老服务补贴对象管理备案变更表 | 主键、姓名、身份证号、服务项目、身份特征、变更后现居住地所在省、变更后现居住地所在市、变更后现居住地所在区、变更后现居住地所在街道、变更后现居住地所在社区、变更后现居住地地址、变更后服务项目、变更后服务机构等 |
| 13 | 对象服务项目表 | 项目编号、项目选择情况、对象管理id、创建人、创建时间、变更人、变更时间、删除标识等 |
| 14 | 集体申请对象管理表 | 姓名、身份证号、现居住地址、身体状况描述、本人身份证照片或户口本照片、失能证明材料、身份特征、服务项目等 |
| 15 | 服务机构管理表 | 机构名称、所在区县、所在街道、所在社区、所在地址、统一社会信用代码、机构法定代表人、机构法定代表人身份证、机构简介等 |
| 16 | 服务记录信息表 | 老人姓名、服务人员姓名、联系方式、服务类别、服务项目、开始服务时间、结束服务时间、预计上门服务时间、过程服务前照片、过程服务后照片、状态等 |
| 17 | 服务人员信息表 | 服务机构、身份证号、姓名、个人照片、性别、出生日期、联系电话、入职状态等 |
| 18 | 工单预警表 | 身份证号、姓名、创建时间、创建人、更新时间等 |
| 19 | 经办机构人员信息表 | 经办机构、身份证号、姓名、个人照片、性别、出生日期、联系电话、现居住地址、登录账号、登录密码、入职状态等 |
| 20 | 经办机构信息表 | 主键、机构名称、所在区县、所在街道、所在社区、所在地址、统一社会信用代码、机构法定代表人等 |
| 21 | 老年人标签表 | 老年人姓名、身份证号、是否低保、是否特困、是否领取特困补贴、是否重残、是否重病、是否高龄、是否死亡等 |
| 22 | 老年人库表 | 主键姓名、身份证号、性别、个人照片、出生日期、民族、文化程度、宗教信仰、本人联系方式、紧急联系人、紧急联系人联系方式、紧急联系人与本人关系、户籍所在省等 |
| 23 | 异常工单-异常订单数据表 | 订单来源、姓名、身份证、服务类别、服务类型、开始服务时间、结束服务时间、异常原因等 |
| 24 | 异常工单-申请表 | 流水号、机构负责人、机构负责人联系电话、详细地址、异常订单数等 |
| 25 | 异常工单-老年人意外伤害-申请表 | 主键、所在区、流水号、实例ID、创建人、创建时间、更改人、更改时间、删除标志 |
| 26 | 异常工单-老年人意外伤害-申请表 | 主键、申请表id、老年人意外伤害id、姓名、身份证、联系方式、家庭地址、老人类别(LNRYWSHBXGL\_LRLB)、投保年度、承保公司、所属区、所属街道、所属社区、保险生效开始时间、保险生效结束时间、老年人意外伤害记录、创建人、创建时间、更改人、更改时间、删除标志、工单状态、死亡时间 |
| 27 | 智慧健康养老-补贴申请 | 机构名称、备案床位数、机构所在区、机构所在街道、机构所在社区、机构地址、交易总金额、补贴金额等 |
| 28 | 智慧健康养老-补贴申请-产品清单 | 产品领域、产品名称、产品型号、供货商名称、产品数量、交易金额、补贴金额等 |
| 29 | 智慧健康养老-补贴退回申请 | 机构名称、机构地址、交易总金额、退款金额等 |
| 30 | 智慧健康养老-补贴退回申请-产品清单 | 产品名称、产品型号、供货商名称、产品数量、退货金额、补贴金额、退货原因等 |
| 31 | 智慧健康养老-产品补贴清单 | 产品名称、功能说明、联系人、联系电话等 |
| 32 | 智慧健康养老-购买申请 | 主键、机构名称、机构地址、交易总金额、补贴金额、创建时间、创建用户等 |
| 33 | 智慧健康养老-购买申请-产品清单 | 产品名称、产品型号、供货商名称、产品数量、交易金额、补贴金额等 |
| 34 | 异常工单处理 | 上传附件、创建人、创建时间、下发附件、所属区等 |
| 35 | 独居老年人调查表 | 填报区县、填报街道(镇)、填报社区(村)、姓名、性别、年龄、身份证号（唯一约束）、联系电话、家庭住址、家庭情况等 |

**2.2.2 专题库建设需求**

一期已实施老年人专题、养老服务机构专题、养老服务设施专题、人才队伍专题、服务记录专题、资金专题、规划服务专题。

本次将在已有专题的基础上新增基本养老服务清单专题，主要包括基本养老服务清单专题、监测规则专题、预警工单专题、智慧健康养老产品专题、智慧养老院专题、经济困难失能老年人集中照护服务专题、经济困难家庭重度和完全失能老年人养老服务专题。

**2.2.3 数据治理需求**

数据治理实施过程包括数据治理场景、相关数据盘点、数据接入、数据管控、数据治理、数据分析、数据安全服务。

**2.2.3.1 数据治理场景**

1.数据统计分析应用场景

养老服务数据分析子平台中新增西安市基本养老服务清单实施情况数据分析专题，展示各委办局、区县民政对西安市基本养老服务清单的落实情况，按照物质帮助类、照护服务类、关爱服务类、政策扶持类分别进行统计分析。

2.数据监测预警应用场景

（1）老年人意外伤害保险

（2）社区居家养老助餐服务补贴

（3）生活困难的失能老年人护理补贴

（4）计划生育特殊家庭老年人优先享受机构养老

（5）特殊困难老年人探访关爱

（6）对国家和社会作出特殊贡献的老年人集中供养

（7）家庭养老支持服务

3.数据共享应用场景

（1）社区居家养老助餐服务补贴

（2）生活困难的失能老年人护理补贴

（3）计划生育特殊家庭老年人优先享受机构养老

（4）对国家和社会作出特殊贡献的老年人集中供养

（5）老年人意外伤害保险

（6）特殊困难老年人探访关爱

**2.2.3.2 相关数据盘点**

数据盘点主要是基于养老处业务需求，对社保局、退役军人事务局和医保局等相关部门的系统进行数据资源的调研普查，进一步明确共享数据的类型、数据库标准，数据接口协议等技术内容，制定数据集成方案。

**2.2.3.3 数据接入服务**

通过数据普查及调研，明确数据资源建设所需集成及处理的数据资源，通过民政一体化综合应用基础平台或平台对接等方式，将原始数据汇聚接入至西安养老数据资源原始库，将分散在不同系统和数据源中的数据进行集成，并按数据库设计归类至内部数据库、外部数据库、社会数据库等进行统一存储和管理。数据接入过程主要包含以下工作内容：数据源管理、数据探查、数据转换、数据作业、数据接入范围。

**2.2.3.4 数据管控服务**

数据管控服务主要包括数据标准管理、数据模型管理、数据质量管理和数据标签管理。

**2.2.3.5 数据治理服务**

数据处理服务主要依托民政一体化综合应用基础平台提供的数据治理工具，根据数据管控服务制定的数据标准和规范，对数据接入的原始数据进行数据清洗、转换、汇聚分类、存储等过程，提升数据质量。主要包括数据清洗、数据关联、数据转换映射、数据汇聚与分类、数据存储、数据抽取、数据加载、数据推送和资源目录管理。

**2.2.3.6 数据分析服务**

数据治理实施后形成西安市养老管理数据资源池，为服务业务应用，应根据养老数据预警的需求建设数据挖掘或数据分析模型。主要包括数据挖掘、数据分析、数据可视化、数据报表服务、数据共享服务。

**2.2.3.7 数据安全服务**

数据安全服务：数据安全服务涉及保护数据免受未授权访问、泄露、篡改或破坏。它包括数据分级分类设置，数据加密、敏感数据管理、数据脱敏等措施。

**2.2.4 数据对接需求**

 **2.2.4.1 养老服务机构自建系统对接**

西安市养老服务信息平台（二期）与养老服务机构自建系统对接，实现服务对象、上门服务、站内服务、助配餐服务的数据采集。

 **2.2.4.2 市民政一体化综合应用基础平台对接**

与民政一体化综合应用基础平台对接，实现市级部门涉老数据共享；对民政部金民工程、省智慧民政一体化平台提出的数据需求，需进行维护；对接老龄系统、一键呼叫系统、市场监管局双随机一公开系统、消防安全管理系统等民政领域相关业务系统。

1.市级部门涉老数据对接

与市级部门进行数据对接，为基本养老服务清单服务项目提供数据来源，实现基本养老服务预警。包含市卫健委涉老数据、市退役军人事务局涉老数据、市公安局涉老数据、残疾人联合会涉老数据等。

2.民政部金民工程、省智慧民政一体化平台数据对接

为贯彻落实民政部关于“金民工程”全国养老服务信息系统推广应用的部署要求，根据西安市民政局相关工作要求，做好金民工程养老数据的采集、清洗、处理、上传工作。

根据《JMGCXX 203-2020金民工程数据交换规范》养老服务业务表单，经市民政一体化综合应用基础平台同步推送到省智慧民政一体化平台，由省平台上报国家平台。

3.老龄系统数据对接

对接老龄系统，采集老年人基本信息。

4.一键呼叫系统数据对接

与市民政局一键呼叫系统对接，采集老年人呼叫服务信息。

5.市场监管局双随机一公开系统数据对接

对接市场监管局的双随机一公开系统，获取年度检查计划、现场检查过程信息、检查事项清单等数据，在平台内进行综合管理。

6.消防安全管理系统数据对接

对接消防安全管理系统，获取消防安全检查计划、检查过程信息、检查结果等数据，在平台内进行综合管理。

**2.2.4.3 社区服务设备对接**

对接不少于三个品牌的便携手持终端，实现终端设备扫码采集身份证信息、扫商品码、IC卡刷卡、键盘输入选择服务类型及收款金额、绑定商家用户、符合条件的老人身份证及支付码绑定、订单数据管理等功能，同步数据至养老服务信息平台。

接口功能包括扫码采集设备、扫商品码、二代证读取功能、IC卡刷卡功能、键盘输入选择及收款金额、绑定商家用户、符合条件的老人身份证及支付码绑定、移动业务办理能力、设备关联摄像头（可选）、订单数据管理系统。

**三、系统性能需求**

1.并发性能

针对各个业务系统的并发用户数峰值的预测，要求各个业务系统计算环境提供不低于其并发用户数峰值的能力；即：

西安市民政局养老服务信息平台并发能力不小于8903；

养老服务综合管理子平台并发能力不小于8903；

养老服务监测预警子平台并发能力不小于33；

养老服务数据分析子平台并发能力不小于33。

2.系统响应性能

一般数据查询响应时间<1秒。

复杂数据查询响应时间<2秒。

一般固定表格制表不超过10秒钟，复杂统计汇集表格不超过30秒。

3.系统可用性

系统可用性指标按照服务等级要求，“3个9”年度系统故障累计时间小于8.76个小时。

4.灾备性能

数据每日备份，数据丢失时间段不超过1天，核心敏感数据，应小于1小时。

灾备恢复时间，系统从宕机到恢复，整体恢复时间应小于1小时，由于自然灾害等不可抗因素导致的服务器损毁等严重灾害，整体恢复时间应小于1天。

5.网络性能

网络可靠性要求：平台需要7\*24小时不间断向用户提供可靠服务，网络需要提供7\*24小时的高可用服务。

网络恢复时间要求：平台项目部署于电子政务外网区，当网络出现不可避免的故障，导致网络环境整体不可用时，要求能在短时间内进行网络恢复，一般情况下，要求30分钟内完成核心网络的恢复，1小时内恢复整体网络的可用性。

6.综合性能

平台具有稳定性、兼容性、扩展性、可伸缩性可维护性。

**四、项目管理要求**

（一）进度要求

自合同签订之日起，1个月内完成项目实施启动；8个月内，完成系统开发、集成部署与联调测试，通过初步验收并投入试运行；试运行期为3个月，通过试运行验收后报请相关部门组织竣工验收。

如遇不可抗力导致进度延误，供应商需提前7个工作日提交延期申请，经甲方同意后调整进度计划。

（二）实施人员要求

为确保项目保质保量、及时有序实施，中标人对本项目应建立一个完善和稳定的项目团队和管理机构。

（三）质量管理要求

为保证本项目能按时高质的顺利完成，规避项目风险或将风险降至最低，投标人应建立有效的质量保证体系，严格遵守执行，保证维护工作有序并有效，保障系统稳定。

（四）系统测试要求

中标人要对系统实际运行情况进行功能测试、性能测试、安全测试、兼容性测试、验收前测试等测试。

（五）文档管理要求

（1）中标人项目完成时应将项目有关文件资料汇集成册移交采购人,同时移交本项目所涉及的所有源代码。

（2）本项目研究成果及其技术文档等所有权由采购人享有，技术文档资料包括完备的系统设计文档、功能模块说明、程序源代码、使用手册等，未经采购人许可，中标人不得将相关采购人资料提供给第三方。

（六）项目验收要求

（1）需符合西安市信息化项目相关验收管理办法的要求，已全面按照项目设计方案、招标文件、投标文件及合同等文件的要求完成项目建设，达到项目建设目标。

（2）文档齐全，符合设计文件及相关标准要求，包括但不限于下列文档:需求说明书、设计说明书、测试计划、测试报告、用户手册、项目计划、源代码、接口开发手册等。

（3）验收项目包括按照设计文件中所标明的软件系统，及相关的技术维护文档、培训教材、使用说明书等。

**五、服务和培训要求**

（一）售后服务要求

1.软件系统提供3年免费保修及维护服务；

2.中标人需设置售后服务机构，并配置服务人员。故障报修的响应时间：30分钟内。若电话中无法解决，须1小时内到达现场进行维护。

3.需提供系统扩充、升级方面的技术支持服务。

4.项目竣工验收合格后，即进入系统的保修和维护期。从这个阶段开始，系统正式进入实用阶段，因而这一阶段将成为系统整个支持和维护的工作中心和重点。售后技术服务主要由现场工作的工程师提供。现场工程师有义务直接接受用户的意见、投诉，亲临问题现场了解情况，并做出分析和判断。当现场工程师未能解决问题时，中标人需提供必要的技术支持体系，给出解决方案。

（二）培训要求

1.中标人应提供满足采购人所需的培训服务；

2.中标人必须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。所有的资料必须是中文书写；

3.培训内容与课程要求：

（1）针对业务人员的培训，使他们熟练操作软件的各项功能,掌握系统业务的操作技能；

 （2）针对技术人员的培训，使他们掌握日常系统的维护，包括系统网络、系统软件、系统维护及相关技术。