

附件一：

湛江市本级“湛江慧养”服务平台运营
管理服务提升项目建设方案

V1.0



目录

第一章 项目背景.....	3
第二章 项目建设的必要性.....	4
1 是解决现有运营问题的迫切需要.....	4
2 是响应政策新要求的必然选择.....	4
3 是逐步提升服务效能的关键步骤和举措.....	5
第三章 项目建设方案.....	6
1 建设目标.....	6
2 建设思路.....	6
2.1 一套系统：构建一体化数字支撑体系.....	6
2.2 一支队伍：打造专业化服务运营团队.....	7
2.3 N类场景：覆盖全维度养老服务需求.....	7
3 建设内容.....	7
3.1 “湛江慧养”综合养老服务平台系统建设.....	7
3.2 “湛江慧养”综合养老服务专业化运营提升服务.....	10
第四章 建设成效.....	15
第五章 项目投资概算说明.....	16
1 投资概算说明.....	16
2 投资概算表.....	17
附表1 “湛江慧养”综合养老服务平台系统功能表.....	19

第一章 项目背景

近年来，湛江市民政局大力打造“湛江慧养”特色养老服务品牌，对照“9073”养老现状（90%老年人居家养老、7%老年人在社区养老、3%老年人在机构养老），致力打造“没有围墙的养老院”，顺应人民对高品质养老服务的期待。目前，“湛江慧养”智慧养老平台全覆盖各县（市、区），为居家养老的老人提供实时监护、健康管理、生活照料等多项服务。“湛江慧养”智慧养老平台以解决特困、低保等政府兜底对象的养老服务为首要目标，逐步向社会普通老人拓展，将服务送到老人的床边、周边和身边。

湛江市作为人口大市，正面临日益严峻的人口老龄化挑战。截至 2024 年底，全市 60 岁以上老年人口达 146 万，占常住人口的 20.7%，其中 80 周岁以上高龄老人 31 万，老龄化程度持续加深。为积极响应国家应对人口老龄化战略，落实《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》（国办发〔2024〕1 号）及《中共中央国务院关于深化养老服务改革发展的意见》（2024 年 12 月 30 日）要求，构建“居家为基础、社区为依托、机构为专业支撑、医养相结合”的养老服务供给格局，广东省不断加大制度创新、政策供给。国家、省、市的相关政策，为新时代湛江市养老服务工作提供了基本遵循，也对湛江市立足新发展阶段、贯彻新发展理念，全力推进新时代养老服务高质量发展提出了新要求。

2023-2026 年度湛江市本级“湛江慧养”服务平台运营管理和提供业务指导、监管服务项目即将到期，鉴于新的发展阶段对养老服务高质量发展提出了新要求，为了健全我市社会养老服务体系，规范养老服务设施建设、运营和监管，推进社区养老服务协调、健康和可持续发展，故提出湛江市本级“湛江慧养”服务平台

的运营管理服务提升项目的建议。

第二章 项目建设的必要性

湛江市本级“湛江慧养”服务平台为提升我市的养老服务起到了非常重要的作用，但是在实际在运营过程中也暴露出多方面问题，例如：市场化服务不到位，监督指导工作不具体，数据民营托管模式导致数据安全和隐私保护隐患等等。当前上位政策对养老服务的新要求也逐步加强，要求：养老服务向规范化、标准化方向发展，建立统一的服务质量评估体系；鼓励社会力量参与养老服务供给，形成多元化、多层次的服务体系；加强养老服务全过程监管，建立数据共享和风险预警机制。具体建设的必要性体现在以下几个方面：

1 是解决现有运营问题的迫切需要

平台运营管理服务提升主要解决以下的迫切需求：（1）数据安全与隐私保护：当前数据民营托管模式存在安全隐患，需建立政府主导的数据管理体系；（2）服务供给不足：现有服务难以满足老年人多元化、个性化需求，应鼓励社会力量参与养老服务供给，组织好多元化服务；（3）监管机制薄弱：监督指导工作不具体，缺乏有效的服务质量评估和反馈机制。

2 是响应政策新要求的必然选择

近两年国家及广东省相关养老政策对民政部门工作提出了系统而具体的新要求，广东以《广东省养老服务条例》《广东省加快推进养老服务发展的若干措施》《关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》为统领、《广东省养老服务体系建设“十四五”规划》为纲要、《广东省“民生十大工程”五年行动计划养老领域实施方案（2023—2027年）》为牵引、落实《广东省基本养老服务清单》，

先后印发《广东省积极发展老年助餐服务实施方案》《积极推进县镇村三级养老服务网络建设 助力以县城为重要载体的新型城镇化试点实施方案》《关于推动乡镇敬老院优化整合和转型发展工作的通知》《关于进一步加强广东省养老护理员职业技能培训的通知》等政策文件，推进养老服务标准化工作，基本构建了养老服务“四梁八柱”。政策要求涵盖了养老服务网络建设、服务供给优化、技术融合应用、标准化建设、市场化服务深化等多个方面。民政部门需切实履行综合协调、督促指导、组织推进等职责，加快构建符合新时代要求的养老服务体系。湛江市本级“湛江慧养”服务平台是养老服务网络的核心枢纽，承担兜底保障、服务示范、行业指导、应急救助、资源协调功能，是深化养老服务改革、推动湛江养老服务数字化转型的关键载体。

3 是逐步提升服务效能的关键步骤和举措

以湛江市“湛江慧养”服务平台为抓手，可以通过阶段性、系统性的升级，可以实现服务效能的提升。例如：建设可建设统一的综合养老服务平台（取消数据民营托管模式，逐步构建“一张网”监管平台），建立涵盖 20 大类服务的标准化体系（制定“六助一护”服务标准），培育多元市场主体（采用“政府购买+市场服务”模式开发阶梯式服务产品），以及强化人才队伍建设（持续培训护理员）。这些措施将显著优化服务流程，缩短服务响应时间，提升老年人满意度，扩大服务覆盖率，打造具有湛江特色的智慧养老服务品牌。

综上所述，湛江市“湛江慧养”服务平台运营管理提升项目不仅是解决当前运营问题的迫切需要，更是响应国家政策导向、顺应行业发展趋势的战略选择。通过系统性升级，将显著提升湛江市养老服务的质量和效率，更好地满足老年人多

层次、多样化的养老服务需求。

第三章 项目建设方案

1 建设目标

总结湛江市“湛江慧养”服务平台运营管理和提供业务指导、监管服务的经验和不足，立足湛江市养老工作实际，以政策为引领、需求为核心，建设数据安全、功能完备、运转高效、服务显著的湛江市综合养老服务运营管理、业务指导和服务监督平台。以平台为依托，通过专业化运营，支撑全市居家养老服务工作的开展，并创新养老服务供给方式，引导社会力量参与养老服务，不断完善医养康护相结合、覆盖城乡、“兜底供养有保障、普惠养老能满足、中高端市场可选择”的多层次养老服务供给体系。

2 建设思路

构建“1+1+N”总体框架，即依托“1套系统”构建数字支撑、“1支队伍”强化运营保障、“N类场景”覆盖服务需求，形成“平台统一调度、队伍专业支撑、场景多元汇聚”的闭环体系，助力湛江市整合区域养老资源，逐步实现将老年人动态、养老服务需求、养老资源布局和服务清单等数据全部整合，进一步优化居家、社区、机构养老服务供给，提升老年服务质量。

2.1 一套系统：构建一体化数字支撑体系

搭建湛江慧养综合养老服务平台数据底座，贯通数据壁垒，整合老人、设施、资金等核心资源，实现数据融合与智能赋能。打造统一服务门户，覆盖政府监管、服务机构、老人及家属端，统一用户体系与权限管理。

建立大数据决策模块，通过服务设施分布、热力分布、智能硬件监控等数字

化网络，支撑政策制定、资源调配与服务优化，实现养老服务全流程线上化、监管调度智能化。

2.2 一支队伍：打造专业化服务运营团队

构建“运营主管+N名专员+X个运营小组”的协同架构，明确岗位职责。坚持本地化招聘，选拔熟悉湛江方言习俗、居住本地的服务人员，保障沟通无障碍、响应快速、队伍稳定。建立“岗前集中+在岗赋能+周期性提升”三级培训体系，涵盖制度、技能、应急、新政等内容，同步规范职业形象、服务沟通、作业流程、运营报告标准，打造专业可信队伍。

2.3 N类场景：覆盖全维度养老服务需求

以场景化应用为驱动，整合居家、社区、机构养老及医养结合、农村互助、适老化改造、探访关爱等核心服务。依托服务地图、服务商城、呼叫中心等载体，贯通兜底保障与市场化服务，衔接政府、市场、社会三类服务供给，满足老年人生活照料、健康管理、精神关爱、应急救助等全维度需求，构建“15分钟养老服务圈”。

3 建设内容

本次项目服务包括以下两大部分的内容：

3.1 “湛江慧养”综合养老服务平台系统建设

3.1.1 市本级综合养老服务应用软件建设服务

“湛江慧养”综合养老服务平台，主要结合湛江市实际养老工作现状，支撑完成以下三大重点场景建设：

(1) 家庭养老床位运营场景

构建“建床申请-建设督导-报警响应”三级闭环，实现从申请审核、建设过程监管到居家安全应急响应的全流程数字化管理。

（2）居家上门服务监管场景

实现居家上门服务的供需方改革，构建资金、服务、监管三大闭环体系三大闭环体系。通过服务数据关联校验，自动抓取服务对象身份信息、服务次数等数据，与补贴标准智能匹配，避免超标准或不足额发放；针对异常服务进行预警，防止虚报服务套取资金；服务管理涵盖服务项目上架、服务下单、服务执行、服务评价等环节；运用技术监管、数据监管、人工监管相结合的方式实现服务监管。技术上从服务时间、位置、人员行为等多维度监管；数据上通过智能化收费结算和多维度统计报表分析；人工上通过线上线下服务回访、服务商评价等进行监管，形成完整监管链条

（3）机构养老管理场景

实现养老资源的数据收集和统一管理。收集全市养老机构信息，通过平台提供养老机构的展示（包括所在地区、机构性质、收费标准、评定星级、医疗条件等），养老机构通过平台定期/动态录入机构基本信息、床位信息、工作人员信息、入住老人信息等。

平台系统的详细功能要求如附表1。

说明：建设方需提供成熟的国产化综合养老服务管理应用软件，软件需本地化部署。由业主单位协调湛江市政数局，提供软件部署所需电子政务外网的资源，包括磁盘阵列服务器、应用服务器、WEB服务器、运维安全网关（堡垒机）等硬件基础设施资源。

序号	系统名称	资源类型	CPU (核)	内存(G)	存储(G)	带宽 (M)	用途
1	系 统 资 源 需 求	云主机 ECS	4 核	16G	200G	50M	部署应用项目
2		云主机 ECS	4 核	16G	200G	/	部署应用项目
3		云主机 RDS	8 核	32G	500G	/	部署数据库
4		云存储 OSS	/	/	1T	/	非结构化数据存储
5	安全：如需符合二三级等保要求，需要提供相关云安全资源，并且每年进行等保评测。						

部署需申请的硬件资源需求如下：

3.1.2 市本级综合养老服务应用软件运维服务

软件运维服务是指为保障信息系统正常运行,对其中的软件应用系统提供的各种运行支持和技术维护服务,包括软件应用系统的功能配置完善、性能调优、安全保障,以及常规的例行检查和状态监控、响应支持等维护服务,也包括软件应用系统运行所需的操作系统、数据库、中间件等基础软件的故障维护、版本升级、补丁升级等维护服务。

根据组织网络安全管理制度体系框架中有关安全运维管理的制度规定,利用物理环境、网络系统、网络安全防护等运行维护管理和监测审计的系统和功能,以及统一安全监控管理中心等,不断完善运维安全管理的措施和手段,强化运维安全管理的科学规范,具体包括:环境管理、资产管理、介质管理、设备维护管理、漏洞和风险管理、网络与系统安全管理、恶意代码防范管理、配置管理、密

码管理、变更管理、备份与恢复管理、安全事件处置、应急预案管理及外包运维管理等内容，确保系统安全稳定的运行。

3.1.3 养老数据迁移及利旧设备对接服务

平台系统应完成原平台的数据迁移，迁移的数据包含不限于：

- (1) 老年人基础信息数据库（包含基本信息、病史、监护人信息、经济状况等）；
- (2) 服务机构数据（名称，地址，联系人，联系电话，资质等）；
- (3) 家庭照护床位管理数据（老人的个人档案，评估信息，服务信息，签约信息，设备状态，上门服务记录）；
- (4) 用户服务数据（工单，服务项目，服务图片，服务跟踪，服务评价）；
- (5) 用户健康数据（用户心率，用户血压，用户血糖等）。

可利旧设备包括目前社区居家养老服务指导中心的展示大屏、服务坐席等设备，也包括家床智能化改造设备，系统需要提供与这些设备的对接服务。家床智能设备参照《家庭养老床位智能化改造设备设施指导清单》。

说明：具体要迁移的数据需要与主管部门和原平台服务商的协调。

3.2 “湛江慧养”综合养老服务专业化运营提升服务

3.2.1 家庭照护床位督导和监测运营服务

（一）服务内容

- (1) 依据最新国家、省、市相关政策，总结前期服务实施的经验和不足，对之前发布的湛江《家庭照护床位工作指南》有关规范文件进行修订。
- (2) 安排专家团队为全市开展家庭照护床位服务的养老服务机构提供动态

的业务指导、服务督导、教育培训等服务；

(3) 提供 24 小时在线监测服务、紧急援助、转介服务、受理投诉和建议、督导上门服务。

(二) 服务项目标准

(1) 依据最新国家、省、市相关政策，总结前期服务实施的经验和不足，修订湛江《家庭照护床位工作指南》标准文件及相关宣传图册，包括工作制度和岗位职责、分级护理标准、家庭照护床位流程、护理操作指引、工作表单等，该部分专业咨询服务工作建立需要 2 个月内完成（后期需要持续完善），印发 500 套以上；

(2) 专家团队为全市所有开展家庭照护床位服务的养老服务机构提供动态的业务指导、服务督导、教育培训服务，每季度巡回服务不少于 1 次，每年集中培训不少于 2 次，参训人数不少于 200 人次/年。

(3) 安排不少于 6 名养老服务顾问团队驻场服务，提供 24 小时不间断的在线监测服务、紧急援助、转介服务、受理投诉和建议、督导上门服务。

(三) 验收合格条件

(1) 修订的《家庭照护床位工作指南》标准文件及相关宣传图册按时按量按质完成；

(2) 专家团队为全市所有开展家庭照护床位服务的养老服务机构提供动态的业务指导、服务督导、教育培训服务均能按服务项目标准完成。

(3) 养老服务顾问团队每季度开展一次工作总结和改进计划，提交一份总结和改进行工作报告给主管单位（以经民政局审核合格为准），驻场人员无迟到或

无故缺勤等不良现象。

3.2.2 社区居家养老服务设施建设指导服务

（一）服务项目内容

（1）为全市原有社区居家养老服务设施优化及提升督导服务；

（2）为全市新建社区居家养老服务中心规划和建设督导服务。

（二）服务项目标准

（1）专家团队定期巡回考察全市原有社区居家养老服务设施，修订并提供湛江社区居家养老服务中心功能规划、设施设备、服务项目指导清单文件（经民政局审核批准后，印发 50 套，两年修订一次），指导原有社区居家养老服务设施升级改造优化工作，每季度开展巡回督导服务至少 1 次；

（2）依据最新国家、省、市相关政策，总结前期服务实施的经验和不足，专家团队修订：新建社区居家养老服务中心功能规划、设施设备、服务项目指导清单文件（经民政局审核批准后，印发 100 套），为各县（市、区）县级和镇（街）级居家养老服务中心在选址、功能规划、设施设备、服务项目、人员配置等方面提供咨询和督导服务（非专业设计方案），每季度开展巡回督导服务至少 1 次。

（三）验收合格条件

（1）湛江社区居家养老服务中心功能规划、设施设备、服务项目指导清单文件及每季度开展巡回督导服务均能按服务项目标准完成。

（2）修订新建社区居家养老服务中心功能规划、设施设备、服务项目指导清单文件及为各县（市、区）县级和镇（街）级居家养老服务中心在选址、功能规划、设施设备、服务项目、人员配置等方面提供咨询和督导服务（非专业设计

方案),按照新建设施开展需要的每季度开展巡回督导服务均能按服务项目标准完成。

3.2.3 社区居家养老服务指导中心运营服务

(一) 服务项目内容

- (1) 定期提供社区居家养老服务机构的评估指引服务;
- (2) 提供社区居家养老服务日常运营督导和系统运维服务。

(二) 服务项目标准

(1) 依据最新国家、省、市相关政策,总结前期服务实施的经验和不足,专家团队修订适合湛江市情的《湛江市社区居家养老服务评估指引制度》(经民政局审核批准后,印发100套,两年修订一次),从上门生活照料、助餐配餐、日间托管、上门医疗、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀、安全援助等方面对各社区居家养老服务点进行设施设备、规章制度、人员配置、实施服务等方面建立评估规范;每年评估一次并由第三方专家团队出具评估报告,每年举办一次专题培训会。

(2) 安排不少于2名驻场服务人员结合全市社区居家养老服务机构、服务对象和从业人员的实际情况,做好全市的社区居家养老人员档案信息、服务信息、配餐助餐信息、低保人员信息等日常运营维护服务;对于各社区居家养老服务中心的日常运营督导、投诉和处理、来访咨询接待并提出处置意见;保障各服务机构对每一位服务对象的具体服务都记录在系统。

(三) 验收合格条件

- (1) 《湛江市社区居家养老服务评估指引制度》及对各社区居家养老服务

点进行设施设备、规章制度、人员配置、实施服务等方面建立评估规范、评估及专题培训会均按服务项目标准完成。

(2) 关于全市的社区居家养老人员档案信息、服务信息、配餐助餐信息、低保人员信息等日常运营维护服务及对于各社区居家养老服务中心的日常运营督导、投诉和处理、来访咨询接待并提出的处置意见等均按服务项目标准完成。

(3) 驻场服务人员无迟到或无故缺勤等不良现象。

3.2.4 社区居家养老多元化服务质量提升督导服务

(一) 服务项目内容

(1) 组织专家团队对全市社区养老服务中心开展居家养老服务产品及服务技能培训服务。

(二) 服务项目标准

(1) 提供组织街道、社区、服务机构开展“居家养老服务产品及服务技能培训服务”，统一服务流程、协议文本、记录模板，确保服务人员持证上岗、规范操作。每年集中培训不少于2次，参训人数不少于200人次/年。

(三) 验收合格条件

(1) 为全市所有开展社区居家养老社会化服务的机构提供的政策解读及宣贯、居家养老服务专题培训、技能培训均能按服务项目标准完成，每半年开展一次工作总结和改进计划，提交一份总结和改进工作报告给主管单位（以经民政局审核合格为准）。

3.2.5 养老机构数据动态采集和更新服务

（一）服务项目内容

（1）基础数据采集与更新：定期收集全市养老机构基础信息，用于更新全市养老机构展示一张图。

（2）运营数据动态采集与更新：动态收集全市养老机构的运营数据，包括服务能力、人员配置、设施状况等核心指标，确保信息实时性和准确性，支持动态监测需求。

（二）服务项目标准

（1）数据准确性：采集的数据必须真实、完整、无遗漏，符合民政部办公厅发布的《养老服务质量信息公开标准指引》要求，避免虚假或误导性信息。

（2）时效性：建立定期更新机制，确保基础数据按半年更新，运营数据按月更新，及时响应机构变更或政策调整。

（三）验收合格条件

数据质量达标：验收时数据完整率需达 100%，错误率低于 1%，且通过民政部门内部审核，确保与法规要求一致。

第四章 建设成效

项目建设将产生如下的成效：

（一）服务供给更优质

构建三级养老服务网络，实现居家、社区、机构养老服务无缝衔接，打造“15分钟养老服务圈”，老年人多元化、个性化需求得到精准响应，基本养老服务覆盖率显著提升。

（二）监管效能更高效

通过数字化、智能化监管手段，实现养老服务全流程可追溯、可监控，有效杜绝违规行为，降低监管成本，提升政府治理能力，确保财政资金使用规范透明。

（三）产业发展更活跃

拉通需求-服务供给，吸引优质服务商参与养老服务供给，培育银发经济新增长点，推动养老服务产业规模化、标准化发展，形成政府、市场、社会协同共治的良好格局。

第五章 项目投资概算说明

1 投资概算说明

投资概算范围包括：

（1）软件部署基础设施资源：需申请政数局电子外网的数据库服务器、应用服务器、Web 服务器、网络资源，以及等保评测费用；

（2）“湛江慧养”综合养老服务平台系统建设，测算内容包括：

- ✓ 应用软件建设
- ✓ 应用软件实施（数据迁移、利旧设备对接、使用培训）
- ✓ 应用软件运维服务（3 年）

（3）“湛江慧养”综合养老服务专业化运营提升服务费，测算内容包括：

- ✓ 驻点运营服务人员 9 人：负责平台运营服务、家床监管维护、运营服务督导及质量管控、数据管理，以及部分外场支持服务；
- ✓ 《家庭照护床位工作指南》有关规范文件进行修订，宣传；
- ✓ 对全市开展家床的服务机构培训服务（200 人次/年）；

- ✓ 对全市开展家床的服务机构巡回服务（4次/年/机构）；
- ✓ 家床督导和运营服务工作总结和改进计划（4次/年）。"
- ✓ 修订社区居家养老服务中心项目指导清单文件；
- ✓ 对全市原有社区居家养老服务设施巡查督导（4次/年/机构）；
- ✓ 对全市新建社区居家养老服务项目咨询和督导服务（4次/年/机构）。
- ✓ 修订《湛江市社区居家养老服务评估指引制度》文件及评估规范；
- ✓ 对全市各社区居家养老服务点评估并出具评估报告（1次/年/机构）；
- ✓ 对全市各社区居家养老服务点评估专题培训会（1次/年）；
- ✓ 对全市社区养老服务中心开展居家养老服务产品及服务技能培训服务（200人次/年）；
- ✓ 对全市养老机构数据采集及巡回服务（2次/年/机构）其他规范修订、宣传资料印刷、不定期培训。

2 投资概算表

投资概算总表				
单位：万元				
序号	项目费用名称	预算	备注	测算说明
	①	②		
一	“湛江慧养”综合养老服务平台系统	56		
1	应用软件采购及实施	35	功能覆盖原有系统，新增监管端，机构数据采集等功能	
2	应用软件运维	7	提供3年运维	
3	三级等保评测	14	1次首次评测，2次年度评测	
三	“湛江慧养”综合养老服务专	184		

	业化运营提升服务			
1	驻点人员服务	153	(1)驻点运营服务人员 9 人：负责平台运营服务、家床监管维护、运营服务督导及质量管控、数据管理，以及部分外场支持服务；	平均 51 万/年
2	家床督导和监测运营服务	15	(1)《家庭照护床位工作指南》有关规范文件进行修订，宣传； (2)对全市开展家床的服务机构培训服务（200 人次/年）； (3)对全市开展家床的服务机构巡回服务（4 次/年/机构）； (4)家床督导和运营服务工作总结和改进行计划（4 次/年）。	专家费 3 万 培训费 6 万 交通费 5 万 资料费 1 万
3	社区居家养老服务设施建设指导服务		(1)修订社区居家养老服务中心项目指导清单文件； (2)对全市原有社区居家养老服务设施巡查督导（4 次/年/机构）； (3)对全市新建社区居家养老服务项目咨询和督导服务（4 次/年/机构）。	
4	社区居家养老服务指导中心运营服务	7	(1)修订《湛江市社区居家养老服务评估指引制度》文件及评估规范； (2)对全市各社区居家养老服务点评估并出具评估报告（1 次/年/机构）； (3)对全市各社区居家养老服务点评估专题培训会（1 次/年）；	专家费 5 万 交通费 2 万 (培训费/资料费计入上一项)
5	社区居家养老多元化服务质量提升督导服务	5	(1)对全市社区养老服务中心开展居家养老服务产品及服务技能培训服务(200 人次/年)；	专家费、培训费 5 万 (技能培训为主)
6	养老机构数据动态采集和更新服务	4	(1)对全市养老机构数据采集及巡回服务（2 次/年/机构）	交通费 4 万
十	合计	240		

附表 1 “湛江慧养”综合养老服务平台系统功能表

序号	平台	模块	一级功能	二级功能	功能描述
1	民政 监管 平台	统一 门户	工作台		用户拥有权限后，支持通过工作台单点登录跳转进入第三方应用。具备应用集成、数据统计、待办事项、公告通知等功能。
2			应用支撑	账号管理	用于超级管理员对账号信息进行维护查询，支持对账号进行新增。
3				部门管理	在系统中对政府部门等基本信息进行维护，搭建业务流转单基本框架。
4				用户组管理	对接入第三方系统的应用的角色权限进行统一集中管理，满足用户多系统权限统一管理。
5			配置中心	资源配置与角色配置	支持用户维护门户与子系统功能节点的配置，并将角色与系统资源进行关联。
6				公告管理与更新日志	支持用户发布公告及发布版本更新日志信息。
7			个人中心	个人中心	支持用户对账号的实名信息进行维护和查看。
8				政府用户认证	支持用户针对市、区县、镇街、村社等不同层级部门发起加入申请。
9				市场主体认证	支持用户针对居家服务商、家床服务商、家床评估机构、安居设备服务商、助餐服务商等机构发起入驻申请。
10			政府角色	办理清单	支持政府管理人员对申请加入政府部门的用户及申请入驻的机构进行审批。
11				政府用户管理	支持政府部门管理人员对部门用户人员信息进行查询、权限进行管理、身份进行设置。
12			机构角色	市场主体信息管理	支持机构管理人员对机构信息进行查询及维护，并支持对机构管理人员进行设置。
13				机构用户新增	支持机构管理人员对机构用户进行新增或审批。
14				机构用户授权	支持机构管理人员对机构内部用户人员的信息进行查询、权限进行管理、身份进行设置。
15		统一 决策	总览驾驶舱		从民政角度出发，统计市/区/县养全量老数据指标，包括老人总数、养老设施情况、机构养老数据、社区养老数据、居家养老数据等。
16			家庭养老床位专题驾驶舱		家庭养老床位运营专题驾驶舱
17			居家上门		居家上门服务监管专题驾驶舱。

			服务专题 驾驶舱		
18			养老机构 专题驾驶 舱		养老机构专题驾驶舱。
19		数 据 档 案	老人档案		老人档案数据（居家、机构等）呈现，基于业务指标类数据形成可视化的统计分析
20	服务资源			服务档案（养老机构、居家服务商、家床服务商等）数据呈现，基于业务指标类数据形成可视化的统计分析	
21	服务队伍			服务队伍（机构工作人员、服务商上门人员等）数据呈现，基于业务指标类数据形成可视化的统计分析	
22		数 据 治 理			包括数据的清洗、主题专题库的形成。
23		智 慧 模 型	老人画像 模型		老人画像分析模型
24			服务需求 模型		服务需求模型
25			服务临过 期模型		关注兜底式服务的时效，提醒老人家属及时享受服务、及时提醒服务商主动式提供服务。
26			工单预警 模型		结合不同维度的信息，如服务过程信息（护理人员定位、拍照、录音）、服务满意度信息（人员服务情况、服务质量情况、收费情况）及服务后信息（电话回访情况、线下走访情况）等，构建工单预警模型
27			服务商评 价		通过对服务商的服务质量、服务态度、响应速度等多方面进行评价和打分，为区县养老平台上的服务商提供一个全面的评价体系
28			机构码		统一编码规则，赋能机构码管理
29			床位码		统一编码规则，赋能床位码管理
30			长者码		统一编码规则，赋能长者码管理
31	家 庭 养 老 床 位 运 营	家 床 服 务 商 P C 端	老人管理	老人档案	用于创建和查询老人基本信息。
32				老人面容 ID 管理	用于查询老人面容 ID 采集情况。
33				评估记录	用于查询老人评估记录，以及为老人进行健康评估。
34		家庭养老 床位	家床床态图	针对建床老人提供统一管理，按行政区划建立床态图，用户可通过床态图查看建床信息、异常事件记录等，并支持生成查房情况表。	

35	场景		建床撤床	本模块支持建床老人信息录入，包括建床评估、附件上传等。	
36			建床撤床记录	查看老人建床撤床记录。	
37			物联网	根据不同类型的产品查看老人绑定的设备，也可以为老人绑定设备。	
38			报警监控	智能监控看板	以可视化大屏形式显示报警情况。
39				智能监控任务清单	查看异常事件记录及处理情况。
40			呼叫中心	坐席管理	对呼叫中心的坐席人员进行管理，对坐席人员设置呼叫组，或添加、禁用坐席人员。
41				数据统计	查看设施当天的呼叫数据统计信息。
42				通话记录	查看当前设施内全部坐席人员的通话记录。
43				呼入统计	查看当前设施内全部坐席人员的呼入统计数据，默认为当天。
44				呼出统计	查看当前设施内全部坐席人员的呼出统计数据，默认为当天。
45				呼叫组管理	管理呼叫中心的呼叫组，可以向呼叫组内添加成员，也可以添加新的呼叫组或对呼叫组进行编辑。
46				数据大屏	支持可视化展示监管安全照护报警、工单处理情况。
47	服务人员移动端	主页	用于查看报警信息和待处理工单。		
48		档案管理	建档	用于给老人建档，填报老人基本信息。查询老人，进入老人档案。	
49			老人档案	支持查看老人档案信息，与老人进行聊天交流、视频呼叫等。同时还可以查看老人的健康监测记录、订单记录、智能设备、智能看护和工单记录等。	
50			工单记录	用于查看老人所有的工单记录及其处理状态。	
51			安全照护	用于查看老人相关安全照护工单。	
52			智能设备	用于绑定系统匹配的设备（摄像头、呼叫器、门磁感应器、烟雾传感器、煤气传感器、红外感应器），实现对老人的远程监护。	
53		老人画像	使用标签的形式简单精准传达老人的特点		
54		呼叫管理	支持视频通话、语音通话小图标，与老人进行音视频交流。		
55		安全照护	用于查看和处理老人触发的安全照护报警记录。		
56		设备绑定	用于将设备和系统进行绑定。		

57			消息		用于查看老人相关消息。系统消息为管家推送老人的异常数据消息，方便管家及时关注到数据异常的老人。	
58			我的		包括管家信息、人脸识别、消息通知设置、退出登录等模块。	
59	居家上门服务监管场景	运营商PC端	基础信息管理	运营商管理	该模块主要用于运营商信息的维护。	
60				服务商管理	该模块主要用于服务商信息的维护。	
61				服务人员管理	该模块主要用于查看服务人员信息。	
62					服务对象认定	该模块主要用于运营商对老人基本信息及服务地址的维护。
63					死亡预警	该模块主要用于运营商对去世老人导入并核实。
64				工单管理	创建工单	该模块主要用于运营商接收老人服务需求，创建工单并指派给服务商。
65					存疑工单	该模块可展示历史所有存疑工单，包含存疑、已申诉、已审核、已作废的存疑工单，并且可对工单存疑原因及来源进行标记，包含回访存疑及系统监管存疑。
66					申诉审核	该模块主要用于民政及运营商可对服务商提交的异常申诉进行审核。
67					工单查询	该模块主要用于对所有工单进行查询，可查看工单的基本信息、服务信息、工单监管信息及服务轨迹。
68				服务设置	服务项目设置	该模块主要用于民政及运营商对辖区内的服务项目属性进行统一设置维护，服务项目支持按次收费和按时间收费，同时可设置最小服务时长及最大服务时长。
69				监管中心	监管设置	该模块主要用于对工单计费、存疑工单自动作废、结算规则、服务时间监管、服务位置监管、服务账户监管、服务对象监管、服务人员监管等进行多维度规则设置，满足用户个性化监管需求。
70					服务人员轨迹	该模块主要用于查询服务人员当天的服务轨迹。
71				服务回访	工单回访	该模块主要用于运营商查看不同状态下工单的回访状态及回访内容。
72		日常回访	该模块主要用于运营商查看服务对象各工单回访状态。			
73		照片墙	该模块主要用于查看当天所有工单的服务照片，点击各服务照片可跳转至工单详情。			

74		对账结算		该模块包含服务商账单汇总功能，主要用于运营商对服务商提交的结算单进行审核，支持用户对结算单的详情进行查询。	
75	服务商PC端	基础信息管理	服务人员管理	该模块主要用于服务商维护服务人员基本信息。	
76			服务对象管理	服务对象管理功能主要用于服务商从运营商服务对象底库中选取老人，形成商户自身的服务对象档案。	
77		工单管理	创建工单	该模块主要用于服务商接收老人服务需求，创建工单并指派给服务人员。	
78			工单申诉	该模块主要用于服务商对存疑工单向民政或运营商发起申诉。	
79			工单查询	该模块主要用于服务商查询各个工单的情况。	
80		服务设置		该模块主要用于服务商选取民政及运营商设置好的服务项目，形成商户自身的服务项目清单。	
81		对账结算	对账结算	该模块主要用于服务商汇总所有可结算工单，形成结算账单。	
82			历史结算单	该功能模块主要用于帮助服务商查询历史结算单信息。	
83		服务人员移动端	服务	今日待服务	服务人员在首页查看今日待服务工单，并且可根据实际情况对工单进行作废或退单。
84				服务工单	支持查看服务工单详情。
85	服务前			开始服务前需要进行拍照、录音等监管措施，结束服务后也需要进行录音、拍照等操作。	
86	服务中			服务中展示服务开始时间与服务总时长。	
87	服务后			开始结束时需要进行拍照、录音等监管措施。	
88	支付			服务结束后立即支付，支持多种支付方式。	
89	创建工单			服务人员可点击创建工单扫描老人服务码进行创建工单。	
90	我的		今日服务概况	查看今日服务工单概况，如工单数、服务金额等。	
91			月服务概况	查看月服务工单概况，如工单数、服务金额等。	
92			已完成	列表展示该服务人员下订单状态为已完成的订单。	
93			未服务	列表展示该服务人员下订单状态为未服务的订单。	
94			存疑中	列表展示该服务人员下订单状态为存疑的订单。	
95			已作废	列表展示该服务人员下订单状态为作废的订	

				单。
96			修改密码	此处可以进行账户的密码修改操作。
97			退出登录	点击后退出当前账号登录。
98	机构 PC 端	机构信息 管理		院方维护机构相关信息
99		人员管理		用于对机构工作人员进行添加及维护
100		床位管理		用于院方维护机构内部的楼区、楼层、房间、床位等信息。
101		入住老人 管理		入住老人信息管理，合同信息上传