

郑州市民政局文件

郑民文〔2021〕122号

关于印发《郑州市养老服务时间银行 实施办法（试行）》的通知

各开发区社会事业局，各区县（市）民政局：

现将《郑州市养老服务时间银行实施办法（试行）》印发你们，请认真贯彻执行。



郑州市养老服务时间银行实施办法（试行）

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）和《中共郑州市委 郑州市人民政府关于加快推进养老服务高质量发展的意见》（郑发〔2021〕12号）等有关文件精神，大力推广互助养老和志愿服务，扩大养老服务社会参与，探索建立养老服务时间银行机制，结合我市实际，制定本办法。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实习近平总书记关于加快发展养老服务的一系列指示精神，加强政策引导，完善政策措施，发展“时间银行”，创新志愿服务方式方法，鼓励志愿者开展为老服务；鼓励和支持老年人开展社区邻里服务、低龄健康老年人与高龄老年人结对关爱等互助性养老服务。弘扬爱老敬老助老优良传统，满足老年人多方面、多样化需求，努力让每一个老年人都有一个幸福美满的晚年。

二、基本原则

坚持公益性、互助性、激励性、持续性原则，重点围绕时间银行管理体系、服务主体与服务内容、需求发布与服务对象、时间储蓄、转移和兑换机制、服务评价激励监督机制等方面开拓创新，制定具有郑州特色的、科学的养老服务时间银行制度

规范，搭建养老服务时间银行信息管理平台，建立数据开放共享机制，逐步构建“政府主导、通存通兑、权威统一”的养老服务时间银行运行机制。

三、重点任务

养老服务时间银行（以下简称“时间银行”）是指通过政策设计，鼓励志愿者为老年人提供养老服务，按一定的规则记录储存服务时间，当年老需要时可提取时间兑换服务。时间银行是发展互助养老的重要方式，可以有效缓解养老服务力量不足的矛盾，扩大社会参与。

（一）建立养老服务时间银行管理体系

依托郑州市智慧养老服务平台，构建市、区县（市）、街道（乡镇）、社区（村）四级养老服务时间银行管理体系，实现时间银行志愿者和服务对象注册、需求发布、服务过程、时间存入及转移、服务评价的严密便捷管理。在“智慧养老 APP”开辟“养老时间银行”专栏，供志愿服务组织或个人发布活动信息，市民实时查询时间存储、消费等情况。对平台注册志愿者和服务对象的身份特征、社保、信用等信息进行比对，确保服务在安全守信的环境下进行。

（二）规范服务主体与服务内容

1. 志愿者。年满 18 周岁、热心公益事业、身心健康的本市常住公民均可注册成为志愿者。鼓励和支持未满 18 周岁的在校学生在其监护人为申请者的带领下参与养老志愿服务。倡导低

龄老年人、离退休干部、志愿者、党员尤其是回社区报到的党员注册为养老服务时间银行志愿者。志愿者应通过申请并经培训后提供养老志愿服务，一般由居（村）委会或志愿服务组织审核并按就近原则组织开展服务。

倡导在全市范围内开展养老志愿服务的具有一定影响力的志愿服务组织、社区（村）邻里互助队或志愿服务队成为时间银行志愿服务组织，依法招募志愿者，开展养老志愿服务活动。

鼓励和支持国家机关、企事业单位、人民团体、社会组织、在郑高校等成立志愿服务队，开展养老志愿服务。支持深耕社区的企业发挥专业优势，组织员工开展社区养老志愿服务活动。

鼓励从事家庭照护的家政服务人员、失能老人直系亲属成为时间银行志愿者，经培训后具备一定水准的服务技能，为社会老年人提供较为专业的服务。

2. 服务对象。服务对象为 60 岁以上的老年人群体。优先为经济困难、重度失能、失智、计划生育特殊家庭、重度残疾老年人等基本养老服务对象，以及其他急需社会给予帮助的困难老年人提供志愿服务。

3. 服务内容。为便于养老志愿服务内容的认定、存储和兑换，降低服务过程中的风险，以非专业性、非家政类且风险可控的服务内容为主。主要包括以下方面：

（1）情感慰藉。包括陪伴聊天及其他情感慰藉相关项目。

（2）协助服务。包括协助缴费及其他协助服务相关项目。

(3) 助行服务。出行陪伴包括陪同购物、陪同就医及其他出行陪伴相关项目。

(4) 文体活动。包括陪同或指导老年人开展体育健身类、文化类、手工类等活动，及其他相关项目。

(5) 健康科普。包括健康知识宣传、心理咨询及其他健康科普相关项目。

(6) 法律援助。包括法律咨询及其他法律援助相关项目。

(7) 培训讲座。包括智能设备培训、厨艺培训及其他培训讲座相关项目。

(8) 防诈骗指导。包括指导老年人防范金融诈骗、防范网络诈骗及其他防范金融风险相关项目。

(9) 其他个性化、特色类服务。各区县(市)也可探索为老年人提供居家照护、义诊等专业性服务，但提供专业性服务的志愿者应具备相应资质。原则上可提供的志愿服务内容不包括本应由养老服务机构承担的服务内容及老年人家属应承担的义务。服务内容包括上门提供的和在服务站提供的，视情况逐步优化服务内容。

(三) 明确养老志愿服务实施流程

1. 供需发布。志愿服务组织或个人可申请通过市智慧养老服务平台发布活动信息。老年人或家属可通过 68712349 养老热线、养老一卡通客户端、微信公众号、小程序等多种渠道，呼叫或登陆郑州市智慧养老服务平台进行服务需求登记，平台客

服务人员基本信息和服务需求进行审核，确保真实有效后，在信息管理平台进行供需发布。

2. 志愿者培训。志愿者开展养老志愿服务前，应按照规定，通过智慧养老服务平台或线下培训等方式，参加志愿服务通用知识、养老服务相关知识培训，主要包括养老相关政策、老年人生理心理特点、老年护理基础知识、养老志愿服务流程与服务技巧、应急处理等方面内容。

3. 服务提供。培训完成后，志愿者在智慧养老服务平台自行选择可提供的养老志愿服务，并根据预约信息按时前往服务地点，开展养老志愿服务。时间银行服务站可结合实际情况，联系服务对象调整服务需求内容，或通过智慧养老服务平台进行智能匹配，指定志愿者承接相关服务。

4. 服务评价与追踪。老年人可通过电话、智慧养老服务平台对养老志愿服务进行满意度评价。由志愿服务组织对服务完成情况进行全程跟踪，并在志愿服务结束后进行回访。

（四）统一养老服务时间记录管理

1. 服务记录。时间银行一般以1个小时为一个服务时间单位，以时间币的方式进行记录储蓄，即1个小时等于1个时间币。服务记录应及时在信息管理平台登记，如遇信息平台发生故障或暂不具备线上记录功能时，可先采用纸质文档记录，在信息平台恢复正常运行或增加功能后，如实补登服务记录。

2. 服务记录查询与证明开具。所有志愿者可通过志愿服务组织、服务站、智慧养老服务平台等多种渠道查询养老志愿服务信息，并可通过信息管理平台打印本人养老志愿服务记录证明。志愿服务组织可为有需要的志愿者，在志愿服务记录证明上加盖印章。

3. 服务时间兑换。志愿者在本人或其配偶达到年龄条件且有服务需求时，通过时间币进行兑换，可享受其他志愿者提供的养老志愿服务。时间币可按照志愿者本人意愿，进行服务兑换、赠予他人或向平台进行捐赠，不兑换资金或实物。时间币在本市行政区域范围内可跨区兑换服务。

4. 激励机制。对于养老服务时间银行储蓄的时间币达到1万个以上，经民政部门和智慧养老服务平台审核认定后，年长体弱或失能的，可参照《郑州市财政局 郑州市民政局〈关于印发郑州市政府购买养老服务暂行办法〉的通知》（郑财社〔2021〕9号）第十三条第四款规定，申请享受政府购买养老服务。

（五）加强养老服务时间银行信息监管

各区县（市）已开展的时间银行信息系统要通过市智慧养老服务平台实现数据互通，做到全市统筹管理、权威统一。居家养老巡视探访服务和邻里互助服务，符合条件的可通过时间银行信息系统进行服务记录管理。

信息管理平台运营方及其工作人员应对提供服务过程中收集、使用的个人信息严格保密，不得泄露、篡改或者毁损，不

得向他人出售或者非法提供。利用老年人信息开展违规违法活动的，依法追究相关人员的责任。

四、保障措施

“时间银行”互助养老模式社会成本低，公众参与度高，备受社会关注，但发展时间短，运行较随意，离不开政府引导和制度规范。

（一）强化组织领导。各区县（市）要结合实际，研究制定实施细则，稳步有序推进养老服务时间银行工作。可通过社会捐赠、募集等方式多渠道筹集养老服务时间银行活动资金或探索设立养老服务时间银行专项基金，用于应对时间银行运行风险，或为符合条件的基本养老服务对象发放一定数量时间币支持兑换服务。

（二）探索建立保险补贴机制。逐步建立时间银行服务志愿者和服务对象保险补贴制度，或为志愿者购买服务责任险，降低服务风险。

（三）加强监督管理。对志愿者提供的服务要采取服务对象评价、电话回访、抽查抽检等多种途径和方式加强事中事后监管和回访，对时间银行工作人员及志愿者在服务中出现弄虚作假、徇私舞弊等行为，通过媒体进行曝光并在智慧养老服务平台公告，按照相关规定给予处罚处理。

（四）多途径开展宣传引导。利用新闻媒体、互联网等手段，大力弘扬志愿者精神，营造养老、敬老、爱老、助老的浓

厚社会氛围，切实把养老服务惠民好事办实办好。对时间银行发展中做出突出贡献的志愿者、志愿服务组织，要按照有关规定予以表彰、奖励，在全市营造良好的志愿服务氛围。

郑州市民政局办公室

2021年10月16日印发
