

北京市民政局
北京市财政局 文件
共青团北京市委员会

京民养老发〔2021〕206号

北京市民政局 北京市财政局
共青团北京市委员会
关于印发《北京市养老服务时间银行
实施方案（试行）》的通知

各区民政局、财政局、团区委：

为贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，大力发展互助养老和志愿服务，扩大养老服务社会参与，建立养老服务时间银行机制，现将《北京市养老服务时间银行实施方案（试行）》印发

给你们，请认真抓好贯彻落实。



北京市养老服务时间银行实施方案（试行）

为深入贯彻落实《关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）和《北京市志愿服务促进条例》《关于加快推进养老服务发展的实施方案》（京政办发〔2020〕17号），大力发展互助养老和志愿服务，扩大养老服务社会参与，建立养老服务时间银行机制，制定本实施方案。

一、总体安排

坚持公益性、互助性、激励性、持续性原则，按照“今天存时间、明天换服务”的思路，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，制定具有首都特色的、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。

二、重点任务

（一）建立养老服务时间银行管理体系

构建市、区、街道（乡镇）三级养老服务时间银行管理体系，实现政府主导、社会组织运营、社会力量协同、公众参与、资源共享、协同推进的管理模式。

1. 市民政局负责牵头制定本市养老服务时间银行运行标准，统一搭建时间银行信息管理平台，指导各区开展人员注册、服务供给、服务时间储蓄与兑换等工作，对时间银行运行情况进行评估。

估与监管。整合志愿服务组织资源，使其通过时间银行信息管理平台开展养老志愿服务信息发布，推动资源匹配、实现供需对接。采取政府购买服务的方式，委托专业第三方机构统筹负责养老服务时间银行的组织发动、运行管理、监督评价及时间币的审核认定等工作。

2. 各区民政局负责制定本区养老服务时间银行实施细则或方案，明确具体落地方案及激励机制，统筹辖区内政府、社会和市场资源，规范开展养老服务时间银行工作。可采取政府购买服务的方式，委托专业行业协会或其他有经验的社会组织承接养老服务时间银行的统筹协调、组织发动、宣传培训等工作。

3. 街道（乡镇）负责组织开展时间银行政策宣传、志愿者与服务对象信息确认和审核、志愿者培训、指导志愿者注册、挖掘和帮助老年人发布服务需求、志愿服务信息记录、志愿服务跟踪回访、整合周边志愿服务资源、服务需求对接、数据收集、权益保护和纠纷处理等具体工作。可采取政府购买服务的方式，委托社会工作机构、专业行业协会等具体执行。

4. 养老志愿服务组织可发挥各自特长和优势，与所在街道办事处（乡镇人民政府）、社区居（村）委会、养老服务机构等进行对接，根据老年人实际需要，设计和开展形式多样的养老志愿服务，并依法依规做好志愿者招募和相关管理工作。

（二）明确服务主体与服务内容

1. 服务主体。年满 18 周岁、热心公益事业、身心健康的本市常住居民均可注册成为养老服务志愿者。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、退休干部、星级志愿者、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，一般由社区居（村）委会或志愿服务组织审核并按就近原则组织开展养老志愿服务。

倡导在全市范围内开展养老志愿服务、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、企业事业单位、人民团体、社会组织、在京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。

鼓励从事家庭照护的家政服务人员、失能老年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，为社会老年人提供相对专业的养老志愿服务。

2. 服务对象。服务对象为年满 60 周岁的老年人。各区结合实际，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、高龄老年人，以及其他急需社会给予帮助的困难老年人免费赠予一定数量的时间币。

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。

——协助缴费：协助、陪同老年人缴纳水电气热费、有线电视费及网络缴费，手机充值和报刊订阅等服务。

（3）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。

——陪同购物：陪同老年人赴超市、菜市场等场所购物。

——陪同就医：陪同老年人赴医院、体检中心等机构，协助老年人挂号，陪同体检、就诊、取药缴费等。

（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。

（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。

——健康知识宣传：为老年人提供健康科普宣传、健康知识普及等服务。

——心理咨询：为老年人提供心理咨询服务，缓解老年人抑郁情绪、老年期焦虑、睡眠障碍等心理问题。

（6）法律援助

包括法律咨询及其他法律援助相关项目。

——法律咨询：为老年人提供法律咨询，包括赡养、继承、监护、老年人权益保护、法律知识普及等咨询服务。

（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。

——智能设备培训:开展网络信息技术、公共信息查询、网络社交媒体应用等基础课程培训,为老年人讲授电脑和手机上网、微信沟通、手机银行等使用方法。

——厨艺培训:开展烹饪、烘焙等课程培训。

(8) 指导防范金融和网络风险

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。

——防范金融诈骗:开展理财知识及金融、汇款防诈骗等宣传。

——防范网络诈骗:开展电信、中奖、网络购物防诈骗等宣传。

(9) 其他服务:其他个性化、特色类服务

各区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。原则上可提供的养老志愿服务内容不包括本应由养老服务机构承担的服务事项及老年人家属应承担的义务。

(三) 完善养老志愿服务实施流程

1. 需求发布。老年人可通过信息管理平台或街道(乡镇)确认的专业机构登记服务需求,并在其基本信息和服务需求进行审核、确保真实有效后,统一在信息管理平台发布需求。

2. 志愿者培训。志愿者开展养老志愿服务前,应采取线下或通过信息管理平台培训视频等方式,参加志愿服务通用知识、养老服务相关知识培训,经培训满足一定时长后方可参与养老志愿

服务。培训内容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。

3. 服务提供。培训完成后，志愿者在信息管理平台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。街道（乡镇）确认的专业机构可结合实际情况，联系服务对象调整服务需求内容，或通过信息管理平台进行智能匹配。

4. 服务评价。老年人可通过信息管理平台或街道（乡镇）确认的专业机构对养老志愿服务进行满意度评价。

（四）规范养老服务时间记录管理

1. 服务记录。时间银行以 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，如遇信息管理平台发生故障或暂不具备线上记录功能的，可先采用纸质文档记录，待信息管理平台恢复正常运行或增加功能后，如实补登服务记录。原则上由志愿服务组织，以及正式备案登记的养老服务机构或其他依法开展养老志愿服务的组织，遵循真实、准确、完整、无偿、及时的原则，对养老志愿服务信息进行认定和记录。各区应加强对养老志愿服务时间数据的监管抽查，建立数据异常处理机制。凡发现弄虚作假行为，一经核实，取消养老志愿服务信息认定和记录资格，并纳入本市养老服务机构信用名单；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

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、信息管理平台、街道（乡镇）确认的专业机构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。志愿服务组织应当根据志愿者的需要，以养老志愿服务记录信息为依据，为志愿者无偿、如实出具养老志愿服务记录证明。

3. 服务时间兑换。志愿者在本人或其配偶达到 60 周岁且有服务需求时，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、赠予直系亲属或向平台捐赠，不支持兑换资金或实物。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。对于通过养老服务时间银行存储养老志愿服务时间的服务对象，经招募的专业第三方机构审核认定后其时间币达到 1 万个及以上的，待其年长衰弱或失能后，按照城乡特困人员待遇申请入住辖区内的公办养老机构。各区民政局应结合实际，制定本区养老服务时间银行激励措施。

（五）搭建养老服务时间银行信息管理系统

全市将采取公开招募方式确定养老服务时间银行信息管理平台，实现数据和信息的流通交换，并对相关主体、服务流程实施全程智能化管理。

各区已试点的时间银行信息系统应通过接口对接全市时间银行信息管理系统，实现数据互通，做到全市统筹管理、平台权威统一。逐步将全市时间银行信息管理系统与“志愿北京”网站、

市社会福利服务管理平台等信息系统进行数据对接，推动数据共享和信息互通。全市开展的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管理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。

三、保障措施

（一）强化组织领导。各区应结合实际，研究制定本区实施细则或方案，在试点基础上稳步有序推进养老服务时间银行工作，将购买养老服务时间银行运营服务等必要工作经费纳入年度区级财政预算，列入区民政局部门预算安排，切实做好统筹、实施、监督、评价和激励等工作。各区可通过社会捐赠、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，支持其兑换服务。

（二）加强运行保障。各区应为志愿者开展养老志愿服务提供必要的安全、医疗、场地条件支持。志愿服务组织应为志愿者参与养老志愿服务提供安全卫生条件，事先为志愿者购买人身意外保险。志愿服务组织可根据相应流程引导志愿者在“志愿北京”网站实名注册，并在审核通过后领取志愿者保险；对于未在“志愿北京”注册审核的，由志愿服务组织为其购买人身意外保险，加强志愿者参与养老志愿服务的安全保障。

（三）规范教育培训。民政部门会同相关部门组织编制养老

服务时间银行应知应会知识手册，组织志愿者开展知识和技能培训，规范培训内容、提高培训质量，促进养老志愿服务规范化运行。

（四）开展宣传引导。各区应建立养老志愿服务信息定期统计制度，根据实际情况对表现优秀的志愿团队和志愿者进行表彰，逐步建立并完善养老志愿者激励机制，制定北京市养老志愿者星级评定办法，整合公共服务资源及社会资源不断丰富志愿者激励方式。各区民政局及相关单位要加强宣传引导，及时总结经验做法、宣传优秀典型案例，共同营造互助互爱、敬老助老的社会氛围。

本实施方案自 2022 年 6 月 1 日起实施。

北京市民政局办公室

2021年12月21日印发
