

# DB 3201

南 京 市 地 方 标 准

DB3201/T 1223—2024

## 基于区块链技术的养老服务互助时间平台 数据管理规范

Data management specification for pension service mutual assistance time platform  
based on blockchain technology

2024 - 11 - 28 发布

2024 - 12 - 01 实施

南京市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 角色 .....	2
6 数据安全 .....	2
7 数据采集 .....	3
8 数据传输与存储 .....	6
9 数据备份与容灾 .....	6
10 数据应用 .....	7
11 数据维护 .....	7
附录 A (资料性) 服务项目 .....	8

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南京市民政局提出并归口。

本文件起草单位：南京市民政局、南京爱普雷德电子科技有限公司、南京市标准化研究院。

本文件主要起草人：陈永、张瑞雪、王磊、杨靖、薛嘉楠、陈华玉、杨娜、尹春华、谢珊珊。

DB3201

# 基于区块链技术的养老服务互助时间平台数据管理规范

## 1 范围

本文件确立了养老服务互助时间平台数据管理的基本要求，规定了角色、数据安全、数据采集、数据传输与存储、数据备份与容灾、数据应用和数据维护。

本文件适用于养老服务互助时间平台的数据管理工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 28827.4-2019 信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心服务要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**区块链** blockchain

利用块链式数据结构来验证与存储数据、利用分布式节点共识算法来生成和更新数据、利用密码学的技术保证数据传输和访问控制的安全、利用由自动化脚本代码组成的智能合约来编程和操作数据的一种全新的分布式基础架构与计算范式。

### 3.2

**区块链节点** blockchain node

维护账本的网络节点，是区块链网络中的基础单元，主要负责接收交易请求、维护账本的一致性，并参与区块链网络的共识过程。

### 3.3

**养老服务互助时间平台** pension service mutual assistance time platform

以提供为老服务为主，志愿者服务老年人累积时间，年老时用累积的时间兑换其他志愿者为自己提供志愿服务的信息化管理平台。

### 3.4

**智能合约** smart contract

以运行在区块链中的软件程序形式存在的按照预定规则自动化执行的合约。

### 3.5

**上链** cochain

将交易等数据记录到区块链上，并经过验证和存储的过程。

### 3.6

**恢复时间目标** recovery time object; RTO

灾难发生后，从IT系统宕机导致业务停顿开始，到IT系统恢复至可以支持各部门运作、恢复运营结束，在这两点之间的时间段。

### 3.7

**恢复点目标** recovery point objective; RPO

当IT系统故障恢复时，要能够实现恢复至可以支持各部门业务运作，系统及生产数据应恢复到过去那个时间点的数据。这种更新程度可以是上一周的备份数据，也可以是上一次交易的实时数据。

## 4 基本要求

4.1 养老服务互助时间平台（以下简称“服务平台”）数据管理应确保数据的完整性、准确性和及时性，满足志愿者、服务对象、政府部门等不同类型用户的差异化需求。

4.2 应遵循合法性、可靠性和可追溯性的原则，保证各层级别有效运行，实现时间存储、兑换可信流转。

4.3 应建立加密算法管理机制，保证区块链的数据安全性和保密性。

## 5 角色

### 5.1 数据所有方

数据所有方是指拥有或控制服务平台数据集的各级民政部门，负责主持制定并实施数据管理制度，如数据采集、数据传输与存储、数据备份与容灾、数据应用等相关要求。可委托第三方管理数据资产。

### 5.2 平台开发方

平台开发方是指设计、构建和维护服务平台的技术公司。负责参与制定数据管理制度，优化平台性能，提升数据处理效率和质量。

### 5.3 数据使用方

数据使用方是指利用数据进行分析、研究的实体或个人。通过平台获取数据资源，负责依法利用数据进行分析应用，并对使用效果进行评估，向数据所有方反馈意见和建议。

## 6 数据安全

### 6.1 信息安全

应按照GB/T 22239的要求进行网络安全管理。

### 6.2 人员管理

6.2.1 应根据工作需要和安全保密规定明确数据所有方相关工作人员的具体职责，并对第三方的数据安全执行情况进行监督。

6.2.2 应要求平台开发方中接触生产数据的技术人员在上岗前签订保密协议和数据安全责任书。

6.2.3 应面向技术人员、志愿者、大众用户等开展法律宣贯和教育培训，宣贯和培训内容包括信息安全相关法律法规和标准、敏感数据识别、数据加密等。

### 6.3 应急管理

6.3.1 应建立数据安全应急处置机制，发生数据安全事件时立即启动，消除安全隐患。

6.3.2 应加强数据安全监测和预警，定期开展应急演练，检验和完善应急预案。

## 7 数据采集

### 7.1 采集原则

采集原则包括但不限于：

——科学性原则。根据被采集对象的特点，选择适当的采集方法和技术；

——合法性原则。遵守法律法规对数据采集目的、范围和方式的各项要求，确保个人信息的隐私保护；

——准确性原则。采用经过验证、权威可靠的数据源，确保数据的真实和准确。

### 7.2 采集途径

采集途径包括但不限于：

——移动端应用（包括“我的南京”移动应用“养老服务互助时间平台”板块等）自动采集；

——线下人工登记录入服务平台采集；

——与相关部门信息系统数据接口交换采集。

### 7.3 采集内容

#### 7.3.1 服务对象信息

服务对象信息包括：姓名、身份证号、性别、年龄、联系电话等。其数据格式见表1。

表1 服务对象信息数据格式

序号	数据项	数据类型	数据说明	备注
1	服务对象ID	数字	系统数据ID，无业务含义	自动生成
2	姓名	字符串	服务对象姓名	必填
3	身份证号	字符串	服务对象身份证号	必填、加密
4	性别	字符串	服务对象性别	根据身份证号获取
5	年龄	数字	服务对象年龄	根据身份证号获取
6	联系电话	字符串	服务对象联系方式	必填、加密
7	现居地区（区）	字符串	服务对象现居地区（区）	必填、根据行政区划提供选择项
8	现居地区（街道）	字符串	服务对象现居地区（街道）	必填、根据行政区划提供选择项
9	现居地区（社区）	字符串	服务对象现居地区（社区）	必填、根据行政区划提供选择项
10	现居地址	字符串	服务对象现居地址	必填、地址中数字部分加密
11	注册时间	日期	服务对象注册时间	自动生成
12	注册类型	字符串	1 本人注册；2 他人代注册；3 后台录入；4 探访平台同步	自动生成
13	服务对象类型	字符串	1 待评估；2 80岁及以上且没有子女或子女不在一起居住的“双老”家庭或独居老年人；3 低保家庭中失能老人；4 60-79周岁农村留守老年人；5 特困老年人；6 普通老年人	1为默认值，2、3、4、5、6根据南京市老年人能力评估系统获取。
14	所属服务点	字符串	服务对象所属服务点名称	必填、选择项
15	申领账户	数字	单位：小时	初始账户为0小时
16	储蓄账户	数字	单位：小时	初始账户为0小时
17	受捐账户	数字	单位：小时	初始账户为0小时

### 7.3.2 志愿者信息

志愿者信息包括：姓名、身份证号、性别、年龄、联系电话等。其数据格式见表2。

表2 志愿者信息数据格式

序号	数据项	数据类型	数据说明	备注
1	志愿者ID	数字	系统数据ID，无业务含义	自动生成
2	姓名	字符串	志愿者姓名	必填
3	身份证号	字符串	志愿者身份证号	必填、加密
4	性别	字符串	志愿者性别	根据身份证号获取
5	年龄	数字	志愿者年龄	根据身份证号获取
6	联系电话	字符串	志愿者联系电话	必填、加密
7	注册时间	日期	志愿者注册时间	自动生成
8	现居地区（区）	字符串	志愿者现居地区（区）	必填、根据行政区划提供选择项
9	现居地区（街道）	字符串	志愿者现居地区（街道）	必填、根据行政区划提供选择项
10	现居地区（社区）	字符串	志愿者现居地区（社区）	必填、根据行政区划提供选择项
11	所属服务点	字符串	志愿者所属服务点名称	必填、选择项
12	志愿者编号	字符串	志愿者编号	自动生成
13	所属团体	字符串	志愿者所属团体名称	
14	是否具有违法记录	字符串	1 是；2 否；3 审核中	
15	是否具有不良信用记录	字符串	1 是；2 否；3 审核中	
16	基本账户	数字	单位：小时	初始账户为0小时
17	捐赠账户	数字	单位：小时	初始账户为0小时
18	专业资质证书	文件	志愿者提供专业服务时需提供资质证明	

### 7.3.3 志愿团体信息

志愿团体信息包括：团体名称、统一社会信用代码、负责人姓名、负责人身份证号、负责人联系电话等。其数据格式见表3。

表3 志愿团体信息数据格式

序号	数据项	数据类型	数据说明	备注
1	团体ID	数字	系统数据ID，无业务含义	自动生成
2	团体名称	字符串		必填
3	统一社会信用代码	字符串		必填
4	负责人姓名	字符串		必填
5	负责人身份证号	字符串		必填、加密
6	负责人联系电话	字符串		必填、加密
7	注册时间	日期		自动生成
8	团体类型	字符串	1 社会组织；2 企业；3 机关； 4 事业单位	必填
9	所在地区（区）	字符串		必填、根据行政区划提供选择项
10	所在地区（街道）	字符串		必填、根据行政区划提供选择项
11	所在地区（社区）	字符串		必填、根据行政区划提供选择项
12	所在地址	字符串		必填
13	基本账户	数字	单位：小时	初始账户为0小时
14	捐赠账户	数字	单位：小时	初始账户为0小时

### 7.3.4 服务过程信息

服务过程信息包括：工单编号、服务项目、服务所得时间、服务对象姓名、服务对象身份证号等。其数据格式见表4。

表4 服务过程信息数据格式

序号	数据项	数据类型	数据说明	备注
1	工单编号	字符串		自动生成
2	服务项目	字符串	服务项目具体内容见附录A	必填
3	服务所得时间	数字	本次服务结束后，志愿者可以得到的时间	根据服务项目自动生成
4	服务对象姓名	字符串		必填
5	服务对象身份证号	字符串		必填、加密
6	服务对象联系电话	字符串		必填、加密
7	服务对象所在服务点名称	字符串		必填
8	服务地址	字符串		必填、地址数字部分加密
9	发布时间	日期时间	服务对象发布订单的时间	必填
10	发布方式	字符串	1 自己下单；2 他人代下单；3 服务点代下单	自动生成
11	接单时间	日期时间	志愿者接单的时间	必填
12	志愿者姓名	字符串		必填
13	志愿者身份证号	字符串		必填、加密
14	服务开始时间	日期时间	志愿者开始服务的时间	必填
15	服务结束时间	日期时间	志愿者结束服务的时间	必填
16	志愿者评价星级	字符串	1-5星	选择项
17	志愿者评价时间	日期时间	志愿者发布对服务对象评价的时间	
18	服务确认时间	日期时间	服务对象确认或平台自动确认服务完成的时间	服务结束后，5*24小时服务对象未确认的，平台将自动确认
19	服务对象评价星级	字符串	1-5星	选择项
20	服务对象评价时间	日期时间	服务对象发布对志愿者评价的时间	
21	工单类型	字符串	1 个人单；2 团体单	志愿者接单时，以个人身份接单的工单为个人单，以团体身份接单的工单为团体单

### 7.3.5 服务点信息

服务点信息包括：服务点名称、统一社会信用代码、负责人姓名、负责人联系电话等。其数据格式见表5。

表5 服务点信息数据格式

序号	数据项	数据类型	数据说明	备注
1	服务点名称	字符串		必填
2	统一社会信用代码	字符串	服务点机构的统一社会信用代码	必填
3	负责人姓名	字符串		必填
4	负责人联系电话	字符串		必填、加密
5	所在地区（区）	字符串	服务点所在地址对应区	必填、根据行政区划提供选择项
6	所在地区（街道）	字符串	服务点所在地址对应街道	必填、根据行政区划提供选择项
7	所在地区（社区）	字符串	服务点所在地址对应社区	必填、根据行政区划提供选择项
8	上级单位	字符串		必填

### 7.3.6 账户流水信息

账户流水信息包括：用户ID、团体ID、工单编号、服务对象ID、账户变更类型等。其数据格式见表6。

表6 账户流水信息数据格式

序号	数据项	数据类型	数据说明	备注
1	用户ID	数字	关联表2志愿者的ID	志愿者的ID为系统生成
2	团体ID	数字	关联表3团体的ID（如有）	团体的ID为系统生成
3	工单编号	字符串	关联表4服务过程的工单编号	工单编号为系统生成
4	服务对象ID	数字	关联表1服务对象的ID	服务对象的ID为系统生成
5	账户变更类型	数字	1 扣；2 赚/增/返；3 充值	必填
6	账户变更时间币值	数字	流水的实际时间币值	必填
7	变更来源方式	数字	1 下单扣除；2 服务订单； 3 订单撤销；4 取消订单； 10 捐赠；11 受捐；12 注销 账户	必填；5—9为系统预留项
8	流水前账户余额	数字	单位：小时	必填
9	账户类型	数字	1 服务对象账户；2 志愿者账 户；3 团体账户；4 总池	必填
10	创建时间	日期时间		自动生成

## 7.4 采集要求

### 7.4.1 原始采集

7.4.1.1 志愿者通过“我的南京”移动应用“养老服务互助时间平台”板块提交个人身份信息进行注册，并通过实名认证。志愿团体提交团体基础信息进行注册。

7.4.1.2 服务对象自行或由他人辅助通过“我的南京”移动应用“养老服务互助时间平台”板块提交个人身份信息进行注册。

### 7.4.2 交换采集

在确保个人对即将处理的本人信息充分知情，并且做出明确授权的前提下，志愿者及服务对象的身份信息数据可与相关部门通过接口交换采集。交换采集内容包括但不限于：公民是否具有违法记录、公民或单位是否具有不良信用记录等。

## 8 数据传输与存储

### 8.1 数据传输

8.1.1 个人信息数据及服务信息数据应通过区块链智能合约进行上链处理，确保数据的不可篡改性和透明性。

8.1.2 数据关键字段（7.3 中要求加密的数据项）应采用基于标准的国密 SM2 或 SM3 加密算法进行加密，在数据传输过程中进行安全性保护。

### 8.2 数据存储

8.2.1 通过智能合约上链的数据进行分布式存储，每个区块链节点均存有一份数据，所有数据均存储于南京市政务云区块链服务平台，上链存储的数据采用整体加密或关键字段方式加密，加密算法采用国密 SM2 或 SM3 算法。

8.2.2 未通过智能合约上链的数据，包括但不限于文件、图片等，应存储于服务平台的数据库中。

## 9 数据备份与容灾

## 9.1 备份要求

- 9.1.1 应制定统一的备份管理规范并严格实施，实现数据、附件、应用程序和操作系统的备份管理。
- 9.1.2 应执行一次初始化数据的全面备份。配置数据和控制数据在每次变更后，应自动触发备份流程。
- 9.1.3 应采用联机（在线）和脱机（离线）两种备份方式，定期对备份数据进行恢复试验，测试备份数据的完整性，确保备份数据的安全可靠。
- 9.1.4 应每周至少备份一次，宜每天备份一次，RTO、RPO 不应高于 12 小时，核心数据（服务对象信息数据、志愿者信息数据、志愿团体信息数据、服务过程信息数据）的 RPO 不应高于 1 小时。

## 9.2 容灾要求

- 9.2.1 应实现双数据库的实时同步，保证双份数据库的实时一致性，如果主数据库失败，备份数据库服务器随时可以启用为主数据库服务器，不再需要介质恢复的过程。
- 9.2.2 数据量增大之后，数据库应实现读写分离，实现主写、从读，主从同步的架构，可采用分库分表进行数据拆分和扩展。

## 10 数据应用

### 10.1 应用场景

数据的应用场景包括但不限于：

- 对志愿者注册信息数据、服务对象注册信息数据、服务工单数据、时间交易数据进行分析，为数据所有方调整和优化政策措施提供数据参考；
- 利用区块链“不可篡改”的特性，提高志愿服务的监管效率，增强用户时间记录的持久性和可靠性；
- 基于服务记录和服务评价数据，利用区块链“可溯源”特性，为志愿者和服务对象建立信用评分系统；
- 通过历史数据分析服务对象和志愿者的使用行为和偏好，提供个性化的服务推荐。

### 10.2 应用要求

- 10.2.1 数据所有方应建立数据应用申请授权措施。数据使用方在获取数据前，应向服务平台发送授权申请。申请应包含责任人、获取途径、位置、使用目的、使用方法、安全承诺等。
- 10.2.2 数据所有方应对数据使用方的申请进行审批，基于使用人身份、使用场景及使用目的制定授权策略，明确授权数据的范围、类型及方式。

## 11 数据维护

应按GB/T 28827.4-2019中4.3的要求开展数据维护工作。

**附 录 A**  
**(资料性)**  
**服务项目**

专业服务项目信息数据见表A.1，非专业服务项目信息数据见表A.2。

**表A.1 专业服务项目信息数据**

序号	服务项目	具体内容及要求	服务时间上限 (小时)	资质证书
1	生命体征监测	1. 体温：对老年痴呆、精神异常、意识不清的服务对象，应采取恰当的测量方法或在床旁协助测量体温。体温计消毒方法符合要求。测腋温、口温、肛温时，应选择合适的体温计，并注意将体温计放置在正确的位置。2. 脉搏：一般患者可以测量30秒，脉搏异常的患者，测量1分钟，避免在偏瘫侧、形成动静脉瘘侧肢体、术肢等部位测量脉搏。3. 呼吸：测量呼吸时护理对象取自然体位，观察护理对象胸部或腹部起伏，测量30秒，观察护理对象呼吸频率、节律、幅度和类型等情况。4. 血压：测量血压时，协助护理对象采取坐位或者卧位，保持血压计零点、肱动脉与心脏同一水平。选择宽窄度适宜的袖带，驱尽袖带内空气，平整地缠于护理对象上臂中部，松紧以能放入一指为宜，下缘距肘窝2—3厘米。正确判断收缩压与舒张压，如血压听不清或有异常时，应间隔1-2分钟后重新测量。长期观察血压的护理对象，做到四定：定时间、定部位、定体位、定血压计。	0.5	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
2	安全护理	1. 根据护理对象的病情、意识、活动能力、生理机能、家庭环境等，做好坠床、跌倒、烫伤、误吸、误食、错服药物等意外的防护。2. 安全护理包括安全教育，对护理对象进行安全方面的指导，叮嘱服务对象或其家属注意自身安全，增强自我防范意识。3. 指导服务对象或其家属根据安全要求，改造居家设施，消除不安全因素。	0.5	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
3	协助更衣	1. 根据护理对象病情、意识、肌力、活动和合作能力、有无肢体偏瘫、手术、引流管，选择不同的更衣方法，病情稳定可采取半坐卧位或坐位更换，手术或卧床可采取轴式翻身法更换。2. 更衣可与温水擦浴、会阴护理等同时进行，原则是：(1) 脱衣方法：无肢体活动障碍时，先近侧，后远侧；一侧肢体活动障碍时，先健侧，后患侧。(2) 穿衣方法：无肢体活动障碍时，先远侧，后近侧；一侧肢体活动障碍时，先患侧，后健侧。3. 更衣过程中，注意保护伤口和各种管路，注意保暖。	0.5	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
4	协助床上移动	1. 根据护理对象的病情、肢体活动能力、年龄、体重，有无约束、伤口、引流管、骨折和牵引等，协助适度移动。2. 妥善处置各种管路，避免拖拉，保护局部皮肤。3. 保证体位舒适。	0.5	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
5	温水擦浴	1. 根据护理对象病情、生活自理能力及皮肤完整性等，选择适当时间进行温水擦浴。2. 房间温度适宜，尽量减少暴露，注意保暖和保护隐私。3. 保持水温适宜，擦洗的方法和顺序正确。4. 擦浴时注意保护伤口和各种管路，擦浴后检查和妥善固定各种管路。5. 保持床单位的清洁、干燥；护理对象身体清洁、舒适。	1	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证

表A.1 专业服务项目信息数据（续）

序号	服务项目	具体内容及要求	服务时间上限 (小时)	资质证书
6	压疮预防及护理	1. 为有压疮的护理对象实施恰当的护理措施, 促进压疮愈合。2. 评估和确定护理对象发生压疮的危险程度, 采取预防措施, 如定时翻身、气垫减压等。3. 对出现压疮的护理对象, 评估压疮的部位、面积、分期、有无感染等, 分析导致发生压疮的危险因素并口头告知护理对象/家属, 进行压疮治疗。4. 如压疮出现红、肿、痛等感染征象, 及时送医处理。5. 与护理对象沟通, 为护理对象提供心理支持及压疮护理的健康指导。6. 保证预防压疮的措施到位, 预防压疮的发生; 为有压疮的护理对象实施恰当的护理措施, 促进压疮愈合。	1	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
8	床上洗头	1. 根据护理对象的病情、意识、生活自理能力及个人卫生习惯、头发清洁度, 选择合适体位适时进行。2. 操作过程中注意保护伤口和各种管路; 清洗后, 及时擦干或吹干头发, 防止护理对象受凉。3. 保持床单位清洁干燥; 头发清洁、整齐, 感觉舒适。	0.75	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
9	协助进食/水	1. 评估护理对象的病情、饮食种类、液体出入量、自行进食能力, 有无偏瘫、吞咽困难、视力减退等。2. 评估护理对象有无餐前、餐中用药, 以及是否有治疗饮食, 给予指导, 保证疗效。3. 协助护理对象进食过程中, 应注意食物温度、软硬度及护理对象的咀嚼能力, 观察有无吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等。4. 进餐完毕, 清洁并检查口腔, 及时清理用物及整理床单位, 保持适当体位。5. 必要时, 准确记录护理对象的进食/水时间、种类、进食/水量等。	1	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
10	口腔护理	1. 指导护理对象漱口方法, 鼓励并协助自行刷牙。2. 遵医嘱选择合适的口腔护理溶液湿润棉球进行口腔护理, 操作前后必须清点核对棉球数量。3. 保证口腔卫生得到改善, 黏膜、牙齿无损伤。	0.75	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
11	协助翻身及有效咳嗽	1. 根据护理对象的年龄、体重、病情、肢体活动能力、心功能状况, 有无手术、引流管、骨折和牵引等, 确定翻身的频次、体位、方式, 选择合适的皮肤减压用具。2. 有活动性内出血、咯血、气胸、肋骨骨折、肺水肿、低血压等, 禁止背部叩击。3. 翻身时, 给予护理对象拍背, 促进排痰。拍背原则: 从下至上、从外至内, 背部从第十肋间隙、胸部从第六肋间隙开始向上叩击至肩部, 注意避开乳房及心前区, 力度适宜。4. 保证卧位姿势定时更换, 减轻局部组织的压力预防并发症, 有效排出痰液。	0.75	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
12	留置尿管的护理	1. 遵循消毒隔离、无菌操作的原则, 预防感染, 促进自主排尿的功能恢复。2. 评估和观察护理对象尿管留置时间、尿液颜色、性状、量, 膀胱功能, 有无尿频、尿急、腹痛等症状。3. 做好会阴护理, 保持尿道口清洁, 保持尿管通畅, 定期更换尿管及尿袋。4. 留置尿管期间, 妥善固定尿管及尿袋, 尿袋的高度不能高于膀胱, 及时排放尿液, 协助长期留置尿管的护理对象进行膀胱功能训练。5. 拔管后根据病情, 鼓励护理对象多饮水, 观察护理对象自主排尿及尿液情况, 有排尿困难及时处理。	1	护士资格证
13	会阴护理	1. 根据会阴部有无伤口、有无失禁和留置尿管等, 确定会阴护理的方法。2. 保护护理对象隐私。3. 保证会阴清洁, 预防和减少感染的发生。	1	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证

表A.1 专业服务项目信息数据（续）

序号	服务项目	具体内容及要求	服务时间上限 (小时)	资质证书
14	失禁护理	1. 护理时与护理对象沟通, 清洁到位, 注意保暖, 保护隐私。2. 根据病情, 采取相应的保护措施, 如对男性患者可以采用尿套技术, 女性患者可以采用尿垫等(留置导尿除外)。3. 鼓励并指导护理对象进行膀胱功能及盆底肌的训练。4. 保持床单位清洁、干燥; 护理对象皮肤清洁, 感觉舒适。	1	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
15	床上使用便器	1. 根据护理对象的生活自理能力及活动情况, 帮助或协助其使用便器, 满足其需求。2. 排便时采取正确体位, 注意保护隐私。3. 便后观察排泄物性状及骶尾部位的皮肤, 保持床单位清洁、干燥。	1	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
17	足部清洁	1. 根据护理对象的病情、足部皮肤情况, 选择适宜的水温、清洁方法和舒适体位。2. 保持床单位清洁、干燥。3. 保证足部清洁。	0.5	养老护理员证书(包括上岗证)、护士资格证
18	法律咨询	为服务对象就涉及个人相关法律问题提供参考的意见建议。	1	律师资格证

表A.2 非专业服务项目信息数据

序号	服务项目	具体内容及要求	服务时间上限(小时)
1	上门送餐	与服务对象沟通确认其餐食需求; 根据其意愿或双方商定, 前往助餐点或其他餐饮场所购买餐食, 并送至服务对象; 餐品金额以票据为准, 并由服务对象承担。	0.5
2	帮助买菜	与服务对象沟通确认其菜品需求; 根据其意愿或双方商定, 购买菜品并送至服务对象; 菜品金额以票据为准, 并由服务对象承担。	0.5
3	陪同就医	与服务对象沟通确认其就医需求; 陪同过程中观察服务对象健康状况。服务过程中产生的相关费用由服务对象承担。	1
4	代买药品	与服务对象沟通确认其药品需求; 根据服务对象需求购买相关非处方药, 处方药根据相关规定购买; 药费由服务对象承担。	0.75
5	接到养老服务站点洗澡	与服务对象沟通确认其洗浴需求并提前联系好可满足需求的洗浴点; 在安全的环境下把服务对象接到养老服务机构开展洗浴; 洗浴完成后将服务对象送回; 服务过程中产生的相关费用由服务对象承担。	1
6	理发	与服务对象沟通确认其理发的意向场所、需求及理发用具的提供情况; 按照规范开展理发服务。	0.5
7	家务料理	与服务对象沟通确认其料理范围、需求及清洁用具的提供情况, 用具原则上由服务对象提供; 料理范围适用于日常的家庭室内保洁, 不含家电拆洗、玻璃擦拭、贵重物品、高处危处清洁等类型; 按照规范开展家务料理服务。	0.75
8	帮助清洗衣服	与服务对象沟通确认其需清洗衣服的情况及需求, 用具原则上由服务对象提供; 按照规范开展清洗服务并进行晾晒。	0.75

表A.2 非专业服务项目信息数据（续）

序号	服务项目	具体内容及要求	服务时间上限（小时）
9	帮助清洗床单、被罩等大件衣物	与服务对象沟通确认其需清洗衣服的情况及需求，用具原则上由服务对象提供；按照规范开展清洗服务并进行晾晒。	1
10	日常生活应急协助	与服务对象沟通确认其需协助事件情况及需求；协助范围适用于服务对象亟需的日常服务；志愿者应熟悉了解各类应对突发事件的知识技能，按照规范开展应急协助服务；服务过程中产生的相关费用由服务对象承担。	1
11	短程出行陪同	与服务对象沟通确认其需陪同出行的目的地、行程路线、出行方式等情况及需求；出行陪同服务的距离控制在2公里内；按照规范开展短程出行陪同服务；服务过程中产生的相关费用由服务对象承担。	0.5
12	远程陪同	与服务对象沟通确认其需陪同出行的目的地、行程路线、出行方式等情况及需求；出行陪同服务的距离控制在2-5公里；按照规范开展远程出行陪同服务；服务过程中产生的相关费用由服务对象承担。	1
14	体育类娱乐	与服务对象沟通确认其娱乐类型及需求；按照规范开展舞蹈、球类、瑜伽等娱乐服务类型的陪同；服务过程中鼓励服务对象积极参与集体活动，并为其提供帮助和指导。	1
15	精神慰藉	与服务对象沟通确认其服务需求；按照规范以陪同聊天、陪同阅读等形式开展服务。	1
16	技能辅导	与服务对象沟通确认其辅导技能类型及需求；按照规范开展文娱技能等相关日常生活辅导服务；服务过程中应关注服务对象的身体状况，合理安排培训内容与强度，并具备良好的沟通能力和亲和力。	1
17	智能设备辅导培训	与服务对象沟通确认其需求；按照规范开展智能手机、电脑等智能设备的使用辅导与培训；服务过程中应关注服务对象的身体状况，合理安排培训内容与强度，并具备良好的沟通能力和亲和力。	1
18	线上助购	与服务对象沟通确认其购买、支付方式及需求；按照规范开展线上水电费缴纳、网络购物等线上助购服务；保留好各类购物的信息，金额以票据为准，费用由服务对象承担。	0.5
19	线下助购	与服务对象沟通确认其购买、支付类型及需求；按照规范开展线下水电费缴纳、生活物品购买等线下助购服务；保留好各类购物的信息，金额以票据为准，费用由服务对象承担。	1
20	养老领域咨询	与服务对象沟通确认其咨询类型及需求；由取得各级银发顾问资格或了解相关养老政策的志愿者按照规范开展养老服务政策咨询、养老服务资源咨询等服务。	1