

北京市西城区民政局文件

西民发〔2025〕12号

北京市西城区民政局 关于印发《西城区推进老年人家庭“一键呼” 应急呼叫服务常态化发展 工作方案》的通知

各相关单位：

现将《西城区推进老年人家庭“一键呼”应急呼叫服务常态化发展工作方案》印发给你们，请做好相关工作。


北京市西城区民政局
2025年6月25日

西城区推进老年人家庭“一键呼”应急呼叫服务常态化发展工作方案

为深入贯彻落实《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》，中共中央办公厅、国务院办公厅《关于推进基本养老服务体系建设的意见》，《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》等文件精神，根据北京市民政局《关于推动经济困难高龄、独居等老年人应急呼叫服务覆盖的通知》要求，为持续推进信息技术在居家养老服务领域的融合应用，结合我区实际，制定本工作方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，按照“政府普惠支持、老人自愿安装”原则，推动养老服务与智能化技术融合发展，巩固“一键呼”应急呼叫服务效能，拓展生活服务功能，提升十分钟养老服务圈品质，提升老年人居家养老的安全感、便利性。

二、任务目标

在原“一键呼”应急呼叫智能终端核心功能的基础上，建立“一键呼”应急呼叫“举手制”服务模式，逐步升级“一键呼”设备功能，探索其他智能设备应用，提升智慧化养老服务应急响应能力，推进“一键呼”应急呼叫服务常态化发展，为老

年人提供更加智慧便捷、精准高效的一键式应急呼叫服务保障。

三、服务原则及保障标准

（一）服务原则

1.坚持政府普惠支持与老年人自愿安装相结合。有“一键呼”应急呼叫服务需求的老年人均可“举手”申请，优先保障基本养老服务对象和 80 周岁及以上高龄独居老年人。

2.坚持应急呼叫与巡视探访服务相结合。将巡视探访服务对象全部纳入“一键呼”应急呼叫平台统一管理，“一键呼”应急呼叫统一服务标准、统一服务内容、统一服务监管。

3.坚持应急呼叫服务与社区养老服务驿站责任片区划分相结合。各街道应按照养老服务区域无缝衔接、服务人群全覆盖要求，考虑区域内老年人分布密度、社区养老服务驿站及养老照料中心分布、规模等因素，确保辖区老年人呼有所应。

（二）保障标准

对于西城区户籍且常住西城区的基本养老服务对象和 70 周岁及以上居家老年人家庭，所需安装费用由区财政予以保障；其中城乡特困、低保或低收入家庭的高龄独居老年人，“一键呼”应急呼叫服务电话月租费一并予以保障。其他家庭申请“一键呼”服务的，相关费用须自行承担。老年人家庭也可根据需要自费购买其他智能设备。

四、服务开展方式

通过政府购买服务方式，委托第三方服务机构（以下简称“服务商”）为服务对象提供“一键呼”安装、平台维护及售后服务保障；依托区智慧养老大数据平台，整合链接服务资源，提供上门巡视及居家养老服务，为老年人提供就近、快捷的服务支持。采取老年人自愿报名方式，由其居住地街道进行审核，审核通过后，服务商按报名先后顺序约定时间上门安装。

五、服务运营规范

（一）服务商条件

1.具有养老行业服务经验和智慧养老服务平台建设运营经验，且参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录；

2.具有专业的技术团队和较强的行业资源整合能力；

3.具有独立承担民事责任的能力；

4.具有健全的财务会计制度；

5.具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

（二）服务项目内容

在原“一键呼”应急呼叫服务功能基础上，升级区智慧养老大数据平台功能，提升区、街、社三级服务响应能力，实现“一键呼”应急呼叫服务常态化全覆盖。

1.整合服务资源。引进整合优质养老服务资源，优化服务商准入退出机制，提升养老服务质量，满足全区老年人生活、健康、出行、安全等需求。

2.供需精准对接。发挥区养老服务指导中心和街道养老服务中心作用，分析掌握老年人养老服务需求，丰富服务资源，实现老年人、优质服务资源精准对接。

3.智能设备应用。鼓励应用智能腕表、小度音响等智能设备，加强老年人基础健康指标监测，集成养老助餐卡使用场景，快速链接社区养老服务驿站等为老服务资源，提升智慧化养老服务响应能力。

（三）服务监管及保障措施

服务商应与老年人家庭签订用户使用告知书，明确双方权利责任，建立服务退出终止、矛盾纠纷调处机制，化解潜在安全风险隐患。

养老服务机构应为其提供的上门服务投保养老服务机构综合责任保险。

区民政局通过委托第三方机构负责“一键呼”应急呼叫服务工作的监管。定期对服务内容、服务质量、服务满意度等进行抽查；定期开展服务商考评，内容应包括：服务质量、价格合理度、客户满意度、投诉率等。

六、职责分工

（一）区民政局：负责推进“一键呼”应急呼叫服务常态化发展工作，制定工作方案，承担“一键呼”服务招标采购任务，优化区智慧养老大数据平台功能，统筹指导辖区“一键呼”应急呼叫服务常态化高质量发展。

（二）区财政局：负责配合区民政局等部门制定本区支持政策，统筹做好“一键呼”应急呼叫服务的资金保障。

（三）区卫健委：负责将老年人基本信息纳入 120 急救中心、医院急救系统，为紧急救援服务对象建立绿色转诊、就诊通道。

（四）区数据局：负责协助区民政局协调养老服务数据，并做好技术支撑。

（五）各街道：负责辖区老年人数据统计、需求摸底、报名组织、服务宣传等工作，科学划分辖区服务网格，加强服务供给和队伍提升，做好服务质量监管、异议处理等工作。

（六）服务机构：服务商负责保障“一键呼”应急服务平台响应迅速、转介准确，及时分析服务情况，针对服务情况提出整改建议等工作；养老服务机构负责建立服务清单、精准对接服务需求、提供上门服务、保障服务质量等工作。

七、组织保障

（一）强化组织领导

各部门、各街道要高度重视老年人家庭“一键呼”应急呼叫服务常态化发展工作，加强部门协同，及时研究解决重难点问题，不断完善推进机制，实现老年人基础信息、服务资源共享互通。要结合街道养老服务中心和老年友好型社区建设工作统筹谋划、一体推进。

（二）加强宣传发动

各街道要综合利用多种宣传方式，主动宣传服务政策，提升老年人家庭对“一键呼”应急呼叫的知晓率、参与度；要及时总结交流推广辖区内好经验好做法，积极宣传先进典型，对优秀服务单位和工作人员给予表扬，引导更多的资源和力

量投入支持养老服务工作，增强广大老年人的获得感、幸福感、安全感。

（三）严格项目监管

各街道要加强“一键呼”应急呼叫服务过程监管，督促指导辖区服务提供方严格执行服务规范及相关要求开展服务。要加强工作人员培训，确保服务响应及时可靠、服务质量和用户满意度充分得到保障。对泄露个人隐私、侵害老年人权益等违反法律法规和相关文件规定的行为，依法移送相关部门处置。

