

DB37

山 东 省 地 方 标 准

DB 37/T 3583—2019

智慧居家养老服务信息平台 管理与服务规范

地方标准信息服务平台

2019 - 05 - 29 发布

2019 - 06 - 29 实施

山东省市场监督管理局

发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 平台运行机构	2
5 平台技术与性能要求	2
5.1 基本要求	2
5.2 性能要求	2
5.3 数据接口	2
5.4 硬件要求	5
6 第三方服务组织入驻	5
6.1 组织选择	5
6.2 签订协议	5
6.3 业务培训	5
7 服务流程	6
7.1 基本要求	6
7.2 受理	6
7.3 派单	6
7.4 服务提供	6
7.5 督办	6
7.6 投诉处理	6
7.7 跟踪回访	7
8 服务内容与要求	7
8.1 生活照料	7
8.2 健康管理	7
8.3 康复护理	8
8.4 医疗服务	8
8.5 安全守护	8
8.6 精神关怀	8
8.7 信息咨询	8
9 平台运行管理	8
9.1 日常管理	8
9.2 人员管理	9
9.3 设备管理	9

9.4 第三方服务组织管理	9
10 平台技术管理	9
10.1 运行维护管理	10
10.2 信息安全管理	10
10.3 数据管理	10
11 服务评价与考核	10
附 录 A （资料性附录） 第三方服务组织基本要求	11

地方标准信息服务平台