

上海市杨浦区民政局文件

杨民发〔2020〕26号

杨浦区养老服务时间银行指导意见（试行）

第一条 目的依据

为倡导积极向上的老龄生活，扩大养老服务社会参与，鼓励更多有能力的低龄健康老年人、热心于公益事业的社会人士和有志于公益服务的青年学生等参与养老志愿服务，鼓励服务换服务的志愿服务新理念，创新“互助养老”模式，根据《上海市老年人权益保障条例》、上海市民政局《关于开展养老服务“时间银行”指导意见》等文件精神，结合本区实际情况，制定本办法。

第二条 基本内涵

本办法所称的“时间银行”项目，主要是指政府通过制度设计，以社会互助共济方式筹集资金，支持和鼓励有意愿且身体健康的社会各界人士为有需求的老年人提供非专业性的养老志愿服务，服务提供者的服务时间按照一定的规则记录下来，并以时间币的形式储入其“时间银行”个人账户，以便将来兑换限量服

务或相同时长的养老服务。

第三条 职责分工

杨浦区时间银行总行设在区养老服务发展中心，负责养老服务时间银行的政策制定和统一管理、注册服务机构的审核管理、服务提供者的身份审核管理、服务项目的筛选和管理、服务时间储兑规则制定和管理、指导分行开展服务提供者的培训，以及向区财政申请托底保障资金等。

杨浦区时间银行分行设在各街道为老服务综合服务中心，负责街道活动的服务需求发布、个人及机构服务需求发布的审核管理、服务提供者的培训、分行服务时间储存、兑换管理、街道服务数据的管理、服务流程的监督管理等。

第四条 服务对象

主要为年满 60 周岁、居住在杨浦区域范围内的老年人。低保低收入等困难老年人、对社会有特殊贡献的老年人、重点优抚对象、高龄独居老年人可予以优先考虑。

第五条 服务机构

依法成立的、具有法人资质、能开展非正式养老照护服务的组织或机构，可以提出申请，经审核后，与总行签订服务协议，成为时间银行服务机构（以下简称“服务机构”）。

第六条 服务提供者

提供时间银行服务的人员，应当是身体健康、能自理且有服务意愿和能力的社会各界人士。服务提供者应向分行提出申请，经总行审核确认后与分行签订服务协议，并经培训后提供服务。

第七条 服务内容

为便于养老服务时间的认定和存储，降低时间账户存储服务内容的差异性和服务风险，时间银行的服务内容以非专业性、非家政类（如保洁、做饭、洗衣等）且风险可控的服务项目为主，并可在条件成熟时，逐渐发展其他养老志愿服务。

可在养老服务机构（含养老机构、社区综合为老服务中心）提供的服务包括但不限于看护、接送、陪伴、助餐等。

可提供的居家上门服务包括但不限于陪伴、代办、助行、助医等，不含保洁、做饭、洗衣等家政类服务。

第八条 服务需求发布

享受本区时间银行服务的老年人应到时间银行分行指定的地点办理实名认证。

享受本区时间银行服务的老年人根据相关规定发布服务需求，经总行对服务需求内容审核认定后，由分行通过杨浦区时间银行管理信息平台进行发布。

服务机构根据相关时间银行规定发布服务需求，经总行对服务需求内容审核认定后，由分行通过杨浦区时间银行管理信息平台进行发布。

第九条 服务时间储兑

养老服务时间以小时为单位进行计算，服务累计满 1 小时计 1 个时间币，并存入时间银行。每日服务一般不超过 2 小时。

养老服务提供者个人账户在获得一定时间币后即可进行限量服务兑换或养老服务兑换。1 个时间币可兑换 1 小时的养老服

务，限量服务兑换所需要的时间币以公益性和非等价性为原则另行确定。

时间银行项目不能运转，无法向服务机构、服务提供者兑换存储的服务时长时，由政府托底保障资金向市场购买同类服务，确保其应兑换的服务需求得到满足。

第十条 时间币管理

时间币一般为服务提供者本人使用。特殊情况下，经时间银行总行审核，可用于为直系亲属、配偶兑换服务。服务提供者也可将其时间币捐赠给时间银行，用于为无法通过自行提供服务获取时间币的困难老年人兑换服务。

时间币以及政府托底保障资金纳入时间银行专项账户，实行统一管理、专款专用，各分行分账核算。支付不足需政府托底保障资金予以补贴的，经区民政局审核确认后按实结算。时间银行专项账户接受审计部门监督。

第十一条 不予储兑范围

下列服务内容，不纳入时间银行储兑范围：

- （一）应当由长期护理保险基金支付的；
- （二）应当由政府托底保障的；
- （三）应当由第三人负担的；

第十二条 时间银行的管理运营

（一）服务对象在实名注册、发布服务需求、接受服务和缴费时应出示其身份认证二维码作为享受时间银行服务的凭证。分行、服务机构应当对服务对象进行核验。任何人不得冒用，伪造，

编造时间银行二维码。

（二）服务机构和服务提供者应当遵守服务协议，按照时间银行发布的服务需求，对照服务对象认定的服务内容提供服务，并通过时间银行信息平台记录相应的服务时长。

（三）时间银行分行应当按照服务协议，加强养老服务机构和个人提供者的日常管理，对养老志愿服务的真实性和有效性进行监督。

第十三条 信息管理

依托杨浦区综合为老服务平台及“杨浦养老”微信公众号建立杨浦区时间银行管理信息平台，对养老服务的机构和个人提供者以及服务对象实名审核认证、账户开设、服务需求发布和服务对接、服务时间储兑、签约单位管理、服务诚信记录等进行信息化管理。

第十四条 风险防控

时间银行为服务提供者和服务对象购买第三方责任险，用于服务提供者在提供服务时发生意外的赔偿。

服务机构应当加强内部管理和安全教育，提高风险防控和应急能力。

服务提供者在提供服务时应严格遵守安全规定，避免意外发生。

第十五条 责任处理

（一）服务机构和服务提供者在提供服务过程中存在违规行为，造成时间银行资金损失的，政府有关部门应当责令其整改，

追回相关费用，并记入诚信档案；情节严重的，应当暂停其开展时间银行相关服务直至终止服务协议；构成犯罪的，依法追究其法律责任。

（二）服务对象在享受时间银行服务过程中，存在骗取时间银行服务时长或其他违规行为，造成时间银行资金损失的，区养老服务发展中心应当追回相关费用，并记入诚信档案；构成犯罪的，依法追究其法律责任。

（三）时间银行总行、分行及其工作人员有下列行为之一的，由区养老服务发展中心责令改正；给时间银行、服务机构、服务提供者或者服务对象造成损失的，应当承担赔偿责任；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分；构成犯罪的，依法追究其法律责任：

- 1、未履行时间银行工作职责的；
- 2、未将时间银行时间币存入专项账户的；
- 3、克扣或拒不按实兑换时间银行服务时长的；
- 4、丢失或篡改服务记录、储兑记录、诚信记录等时间银行数据、个人权益记录的；
- 5、其他违规行为。

第十六条 其他

本管理办法试运行一年，有效期自 2020 年 7 月 1 日起，至 2021 年 6 月 30 日止。

试运行期间，杨浦区民政局有权根据实际情况，予以调整、补充、完善。

本办法的解释权归杨浦区民政局。

- 附件：1. 杨浦区养老服务时间银行实施细则
2. 服务提供者活动配比参考表
3. 时间银行限量服务兑换内容表



附件 1:

杨浦区养老服务时间银行实施细则

为了保证本区养老服务时间银行（以下简称“时间银行”）制度的实施，根据《杨浦区养老服务时间银行指导意见（试行）》（以下简称《指导意见》），制定本细则。

一、工作时间

杨浦区养老服务时间银行的工作时间为每个工作日的 8:30—17:00（中午 11:30—13:30 休息，夏令时 11:30—14:00 休息）。

二、注册登记

（一）需享受本区时间银行服务的老年人应当到时间银行总行（以下简称“总行”）指定地点进行实名认证，办理注册登记手续，其个人基本信息由系统自行录入杨浦区时间银行管理信息平台。

（二）时间银行服务提供者，应当在杨浦区时间银行管理信息平台微信端或者总行指定的地点进行实名认证，办理注册登记手续。注册时一定要选择总行认定的时间银行服务机构（以下简称“服务机构”）为其指导管理单位，其基本信息由本人经过专人培训、现场指导登陆系统填报完成。

（三）时间银行服务机构，应当向总行提出申请，经总行审核确认、签订服务协议，并由总行安排将其基本信息录入杨浦区时间银行管理信息平台后，方可提供服务。

三、服务机构及服务提供者

除在《杨浦区养老服务时间银行指导意见（试行）》中第五、六条的规定外，在本区注册3年以上，并有相关社区服务经验，信用良好的社会组织或机构可以优先注册；具有助理社工师、社工师、高级社工师等资质的志愿者，可优先成为服务提供者。

根据保险公司要求，75岁及以下的服务提供者及服务对象，相应的保险由时间银行总行统一购买。

四、服务时间储兑规则

（一）存储规则

1、服务机构、服务提供者需在杨浦区“时间银行”信息管理平台，微信小程序下实名注册，才能在自己的时间银行账号下进行积分存储。

2、时间银行服务时长的计量单位：时间币。

3、服务时间的存储原则上按照服务时长来进行计算。服务提供者的服务时长累计满1小时计1个时间币；对于不适合采取计时方式提供的养老服务可按次计算。服务提供者参与为老志愿服务的人数可参考附件进行配比。

4、对于服务提供者从事政府有关部门、企事业单位或其它组织计发补贴或给予报酬的服务项目，原则上不予计存服务时长；若补贴或报酬过低，则可以考虑记存服务时长予以鼓励。

5、每日存储的服务时间原则上不超过2小时。如有特殊情况，应由分行审核后予以确认。

6、区民政局可通过政府购买服务的方式，委托第三方社会组织等对时间银行进行日常管理、制定服务清单和对应时间币计算、处理服

务争议和投诉等。

(二) 兑换规则

1、所有服务提供者需在杨浦区“时间银行”信息管理平台或微信小程序下实名注册，才能在自己的时间银行账号下进行兑换。

2、养老服务项目之间可以通存通兑。

3、服务提供者账户里的时间原则上供本人使用，特殊情况下，经分行审核确认，可在兑换服务时选择供直系亲属、配偶使用。

4、服务提供者如需兑换养老服务性项目或其他资源项目时，需通过信息平台或微信小程序提出申请，经审核后使用。

5、养老服务提供者个人账户中每存入1个时间币，其中的0.3个时间币可用于兑换限量服务，限量服务一经兑换，概不退换（具体服务内容见附件）。其中0.7个时间币可用于兑换养老服务，具体服务内容第五部分。

6、时间银行总行和分行将根据居民需求和街道实际资源，适时更新可以兑换的限量服务的种类及价格，并对在时间银行项目中具有突出贡献的服务提供者给予一定非物质奖励。

五、养老服务内容

(一) 生活便民服务

1、助餐服务

(1) 集中用餐。穿戴具有统一标识的服装和吊牌，在助餐点帮助维持秩序；帮助老年人预定膳食，并作记录；分发餐食；在老年人用餐过程中注意观察，发现异常及时处理；用餐完毕后对用餐场所进行

清洁整理等。

(2) 送餐上门。穿戴具有统一标识的服装和吊牌，使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温，送餐时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定送餐无误。

2、垃圾分类

社区中日常巡逻，指导老年人及其他社区居民对生活垃圾进行正确分类，查看垃圾箱房等各点位垃圾的投放情况。

3、助行服务

(1) 陪同散步。根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅或其它辅助器具，并正确使用助行器、轮椅或其它辅助器具陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步。出门前应告知老年人外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合，助行过程中注意安全，老年人身体情况发生异常时及时予以处理。

(2) 陪同购物。根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅或其它辅助器具，并正确使用助行器、轮椅或其它辅助器具陪同老年人就近购物。出门前应告知老年人外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合，助行过程中注意安全，老年人身体情况发生异常时及时予以处理。

(3) 接送服务。选择合适的方式或交通工具，将老年人安全送达养老服务机构、医院等场所，或将老年人从上述场所接回家中。出门前应告知老年人外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合，助行

过程中注意安全，老年人身体情况发生异常时及时予以处理。

4、代办服务

(1) 代购物品。根据老年人实际需求代为采购日常生活用品。购买前应先确认代购物品的名称、数量、品牌和价格区间；交付老年人时应提供完整的代购完成凭证(如超市购物小票、购物清单及发票等)，钱款当面点清。

(2) 代为缴费。凭老年人提供的水、电、燃气、电信、物业等缴费通知单，代替老年人缴纳公用事业费用和物业管理费。代缴完成后向老年人交还缴费完成凭证，钱款当面点清。

5、助医服务

陪同就诊。携带老年人病历、就诊卡，选择合适的交通工具陪同老年人就诊。协助老年人挂号、检查、缴费、取药，钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。注意老年人安全，保护老年人隐私，并通过交流缓解就医不良情绪。及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

(二) 健康养生服务

1、相谈服务

(1) 谈心交流。采取倾听、对话的方式，对老年人进行心理上的关爱，舒缓心情，排遣孤独感，帮助老年人逐步适应老年生活，养成乐观的生活态度。注意保护老年人隐私。

(2) 读书读报。选择老年人感兴趣的书报，尽可能使用老年人习惯的方言为其阅读，帮助其了解时事，加强与社会的有效相处，了解

掌握健康养生知识，培养良好的兴趣爱好，促进身心健康。

2、保健服务

使用专业设备为老年人提供身高、体重、视力、血压、血糖等测量服务。

3、养生讲座

举办养生主题讲座，提供健康咨询。

（三）居家安全服务

安全宣讲

通过发放宣传品、上门宣教、安全讲座等形式，对老年人进行居家安全宣讲，提高老年人的风险防范意识和应急处置能力。

（四）文化教育服务

1、文艺演出

为老年人和社区居民提供内容健康、积极向上的文艺演出，丰富老年人和社区居民的娱乐生活。

2、兴趣小组

指导老年人和社区居民开展声乐、舞蹈、棋牌、乒乓等兴趣活动，培养良好的兴趣爱好。

3. 智能产品使用

指导和帮助老年人使用智能手机、手环、电视机等与生活密切相关的智能产品，帮助老年人融入现代生活，提高老年人的生活质量。

（五）其他服务

老年人与其他社区居民或社会组织等机构确有需要，且符合时间

银行宗旨的其他社区公益性服务项目，经时间银行分行审核、总行确认后，可予纳入时间银行服务项目。

六、其他

本实施细则自 2020 年 7 月 1 日起实施，有效期至 2021 年 6 月 30 日。

杨浦区民政局

2020 年 7 月 1 日

附件 2:

服务提供者活动配比参考表

活动类别	活动内容	人数
生活便民服务	集中用餐	≤10
	送餐上门	≤10
垃圾分类	日常巡逻	≤3
	指导分类	≤4
助行服务	陪同散步	≤2
	陪同购物	1
	接送服务	1
代办服务	代购物品	1
	代为缴费	1
助医服务	陪同就诊	≤2
健康养生服务	谈心交流	≤2
	读书读报	≤2
	保健服务	当接受服务人数少于 50 人时: ≤2 当接受服务人数多于 50 人时: ≤3
	养生讲座	当接受服务人数少于 50 人时: ≤2 当接受服务人数多于 50 人时: ≤3
居家安全服务	安全宣讲	当接受服务人数少于 50 人时: ≤2 当接受服务人数多于 50 人时: ≤3
文化教育服务	文艺演出	≤20
	兴趣小组	≤4
	智能产品使用	当接受服务人数少于 50 人时: ≤2 当接受服务人数多于 50 人时: ≤3

附件 3:

时间银行限量服务兑换内容表

序号	项目名称	范围	购买数量	兑换价格(时间币)	累计兑换(时间币)
1	理发服务	全区	5000	4	20000
2	修伞服务	全区	5000	4	20000
3	老年健身服务(尚体月卡)	殷行街道	200	4	800
3	点心烘焙课	全区	50	80	4000
4	健康养生课	全区	120	24	2880
5	书画课(国画书法)	全区	120	32	3840
6	口腔检查(洗牙)	全区	480	60	28800
	合计				80320

注: 兑换限量服务的时间币最多占个人账户中时间币的 30%, 如 30%部分不足兑换价格, 则不能兑换。