

# 枣庄市台儿庄区民政局文件

台民字[2019] 36号

---

## 关于成立台儿庄区“时间银行” 助推志愿服务工作的方案

为贯彻落实党的十九大报告提出的关于构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，加快老龄事业发展的要求，大力弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神，积极营造爱老、敬老、助老的良好社会氛围，区民政局决定在全区成立居家养老志愿服务“时间银行”，特制定如下方案：

### 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以满足老年人日益增长的美好生活需要为目标，以保障高龄、失能和特殊老人为重点，积极探索（居）家养老志愿服务“时间银行”新模式。通过政府引导、社会参与、社区组织，打造村（社区）志愿者服务高龄（困难、独（居））老人为主、其他社会力量志愿服务为辅的（居）家养老志愿服务体系，提

升（居）家和社区养老服务能力，促进全区养老服务事业创新发展、提速发展。

## 二、工作目标

充分发挥互联网+智能的作用，以12349智慧养老信息平台为基础，推行社区老年人和志愿者登记制度，探索建立为老年人志愿服务时间储蓄和激励机制。进一步完善居家养老志愿者服务管理体系。通过设立时间银行，构建区、镇街、村（居）三级管理服务网络，为广大老年人提供方便、快捷、优质、精准、可持续的居家养老服务。

整合社会资源和镇街、村（居）力量，建立健全志愿服务“付出-积累-回报”机制，打造社区养老服务功能性平台，形成长效可持续的爱心互助模式。积极对接区新时代文明实践中心、镇街新时代文明实践分中心、村级文明实践站，发挥村（居）志愿者、公益性社会组织和辖区内低龄老人的主体作用，以专业家政、养老、医疗机构为补充，重点服务70岁以上的低保、建档立卡贫困户和60岁以上残疾、特困老人、留守等五类人群。为老人提供餐饮配送、医疗护理、紧急救援、日间照料、家庭保洁、心理咨询、物品代购、居住设施的维护等与老年生活密切相关的各项服务。

## 三、主要任务

### （一）组建志愿服务时间银行

2019年8月份，区民政局完成区级总行建设、各镇（街）

完成分行建设、各村（居）和社会公益组织完成支行建设，基本建成三级框架体系，9月份开始运营。

## （二）任务分工

区民政局成立台儿庄区助老服务志愿者协会，负责区级总行运行，依托12349养老信息平台，做好调度、数据汇总、热线服务、任务分派、线上派单、满意度回访、事务协调等具体工作。

镇（街）分行负责监督与指导支行各项工作，上传下达有关政策，定期了解被服务老人的满意度。

村（居）支行要在每个社区及自然村设立助老志愿者服务站点，并负责了解被服务人需求，需求信息及志愿者服务信息即时反馈到12349信息平台；负责志愿者招募、审核、培训等工作，认真落实总行、分行志愿者服务活动安排，同时发挥志愿者特长，积极探索创新特色志愿者服务活动、项目；根据12349信息平台提供的服务时间，为志愿者兑换物品或服务时间，完成“时间银行”志愿服务的“存取”等工作。

## （三）建立志愿服务队伍

发动社会公益服务组织投身“时间银行”助老服务，充实志愿服务队伍，进一步动员社区（村）的老党员、楼栋长和热心居民成为“时间银行”的志愿者，引导机关、企事业

单位离退休干部、社会各界热心公益事业的人士参与志愿服务，不断扩大志愿服务队伍。完善登记注册、信息采集等制度，根据志愿者年龄、职业、特长、服务意愿等情况，实现和被服务人员的有效对接，优化服务效果，进一步推动志愿服务专业化、规范化、制度化。

#### （四）时间银行的存取使用

凡开展的养老服务活动，经村（居）和社会公益组织支行上传平台后，服务时间自动累积。服务时长每半年或一年兑换一次，兑换和存储分别按 50%和 50%的比例使用，其中 50%可到各网点兑换物品；剩余 50%时间待志愿者需要服务时，可申请兑换同等时间的免费服务。

**时间计算方法：**不同服务难度、技术成份的服务类型换算成一定通用值，使不同的服务类型时间可折算等比例的兑换时间，平衡好服务价值的合理性。

**普通服务**=服务时间\*1（如家政保洁、代买代办、送餐、陪伴等）

**技术服务**=服务时间\*2（管道疏通、家电维修等）

**专业服务**=服务时间\*3（心理咨询、法律服务等）

### 四、进度安排

（一）前期筹备阶段（2019 年 8 月 10 日—8 月 30 日）

制定台儿庄区时间银行整体工作运行方案、完善运作系统，分行、支行宣传发动、志愿者招募、老人信息采集等。

(二) 组织实施阶段(2019年9月1日—2020年6月30日)

线上系统的启用、线下志愿者培训与承接服务等内容。

(三) 总结评比阶段(2020年7月1日—7月31日)

对前期时间银行的运行和志愿服务工作开展进行总结，查找不足，评先树优，形成时间银行存取健康发展的有效机制，促进养老志愿服务工作的深入开展。

## 五、保障措施

(一) 加强组织领导。加强对“时间银行”成立和运行工作的组织领导，成立由区民政局长任组长，区民政局分管局长，区民政局相关科室负责人、镇街民政办主任、区养老服务志愿者协会负责人及区养老服务志愿者协会镇(街)站点负责人为成员单位的工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在民政局社会福利科，负责“时间银行”运转的经费协调、总体规划、政策措施落实等工作，推进时间银行成立和运行工作的开展。

(二) 保障资金投入。按照“政府投一点、社会帮一点、企业捐一点、居民筹一点”的原则，积极筹措保障资金及物品，用于购买台儿庄区养老服务志愿者协会等公益组织开展

养老服务，为时间银行的运行、志愿者时间兑换等工作提供长期的资金保障。主要用于建设互助服务公益项目、购买“时间银行”供兑换的物品、配备志愿者服务装备、为志愿者开展教育培训、对工作成效显著社区的和优秀志愿者予以奖励等。

（三）强化宣传发动。充分运用新闻媒体、微信、微博、短信和宣传文化阵地，开展“时间银行”运行宣传活动。大力宣扬“我为人人、人人为我”的理念，引导群众树立付出才能收获的意识 and 参与的积极性。要及时总结推广好的经验做法，培树先进典型，营造良好社会舆论氛围，推动时间银行在全区深入开展。

（四）完善激励机制。每年区里对此项工作进行总结表彰，将设立优秀基层组织奖、公益组织参与奖和优秀志愿者奖，对志愿服务成效明显的养老志愿者服务站点、社会公益组织和志愿者给予表彰，同时进行星级评定。

台儿庄区民政局  
2019年8月16日