

北京市民政局  
北京市财政局  
共青团北京市委员会  
关于印发《北京市养老志愿服务“京彩时光”  
工作规范(试行)》的通知

京民养老发〔2023〕183号

各区民政局、财政局、团区委：

为贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，大力发展互助养老和志愿服务，扩大养老服务社会参与，现将《北京市养老志愿服务“京彩时光”工作规范(试行)》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

北京市民政局  
北京市财政局  
共青团北京市委员会

2023年8月2日

# 北京市养老志愿服务 “京彩时光”工作规范(试行)

## 第一章 总 则

**第一条** 根据《北京市志愿服务促进条例》《北京市志愿者服务管理办法》等有关规定,结合实际制定本规范。

**第二条** 养老志愿服务“京彩时光”是在养老志愿服务领域开展的一种互助养老服务模式,旨在弘扬养老志愿服务精神,扩大养老服务社会参与。

本规范适用于在本市行政区域内开展的养老志愿服务“京彩时光”相关的活动。

**第三条** 养老志愿服务“京彩时光”秉承“今天存时间,明天换服务”的精神,依托全市统一的养老志愿服务“京彩时光”信息平台(以下简称“京彩时光”信息平台)记录和存储服务时间,用于兑换养老志愿服务。

“京彩时光”信息平台的数据信息按照本市有关规定纳入“志愿北京”信息平台,实现养老志愿服务信息共享交换和合理使用,为志愿服务活动提供大数据支撑。

**第四条** 年满 60 周岁的本市常住居民可注册成为养老志愿

服务“京彩时光”服务对象。

本市优先为养老服务机构内老年人,以及居家高龄空巢(含“双老”家庭)、高龄独居、重度或中度失能失智、重度或中度残疾、计划生育特殊家庭和经济困难且行动不便老年人,以及持有时间币的老年人(以上统称“京彩时光优先服务对象”)提供养老志愿服务。

**第五条** 年满18周岁、热心公益事业、身心健康的本市常住居民均可注册成为养老服务志愿者。鼓励和支持未满18周岁的在校学生,在其监护人为申请者的带领下参与养老志愿服务。

**第六条** 养老志愿服务组织方负责养老志愿服务“京彩时光”的供需对接、活动组织、服务时间确认及活动评价等工作。依法登记的志愿服务组织和养老服务机构可申请成为养老志愿服务组织方。

## 第二章 服务对象

**第七条** 符合服务对象条件的老年人,可通过“京彩时光”信息平台就近向养老志愿服务组织方提交注册申请,或向养老志愿服务组织方提供注册所需个人信息。服务对象申请人应通过“京彩时光”信息平台签署养老志愿服务知情同意书。

**第八条** 养老志愿服务组织方对服务对象申请人进行认证。

**第九条** 服务对象可根据个人实际,按照有关条件要求向养

老志愿服务组织方提出养老志愿服务需求;按照服务约定接受养老志愿服务;依法依规享有其他权利。

**第十条** 服务对象应保证服务需求信息真实、准确、完整;及时与养老服务志愿者沟通服务需求,配合组织方及养老服务志愿者开展志愿服务活动;尊重养老服务志愿者的人格尊严和个人隐私;依法依规履行其他应尽义务。

**第十一条** 服务对象存在以下情形之一的,可停止其使用“京彩时光”信息平台账号:恶意不履行服务对象义务、干扰养老志愿服务活动;伪造、虚报身份、服务需求信息;被养老服务志愿者投诉且经核实影响恶劣等。

### 第三章 养老服务志愿者

**第十二条** 符合养老服务志愿者基本条件的人员,应当通过“京彩时光”信息平台提交注册申请进行实名认证,签署服务约定,明确服务专长、服务内容等。其中,提供专业类服务(健康科普、心理健康服务、法律援助、防范金融诈骗等)的养老服务志愿者,应在申请时提交专业服务资质材料。

**第十三条** 养老服务志愿者有权获得有关养老志愿服务的真实、准确、完整信息,了解养老志愿服务过程中可能发生的风险;获得开展养老志愿服务活动必需的条件和必要的保障;获得开展养老志愿服务活动所需的教育和培训;要求志愿服务组织方无偿、如

实、及时出具志愿服务记录证明；请求养老志愿服务组织方解决在养老志愿服务活动中遇到的困难；因从事志愿服务导致本人人身、财产损害时，依法获得救济和补偿；对志愿服务组织方进行监督，提出批评和建议；依法依规享有其他权利。

**第十四条** 养老服务志愿者应履行养老志愿服务协议约定的义务，服从养老志愿服务组织方相关任务安排，提供养老志愿服务前接受必要的培训，依照相关规范参与养老志愿服务活动；规范使用志愿服务标志；保守在养老志愿服务中获悉的国家秘密、个人隐私、商业私密或者依法受保护的其他信息；尊重服务对象的人格尊严；依法依规履行其他应尽义务。

**第十五条** 养老服务志愿者存在以下情形之一的，可停止其使用“京彩时光”信息平台账号：恶意不履行养老服务志愿者义务、干扰养老志愿服务活动；伪造、虚报身份、资质、服务信息；被服务对象投诉且经核实影响恶劣；违反国家法律法规及其他志愿服务规定的行为。

#### **第四章 养老志愿服务组织方**

**第十六条** 符合条件的组织或单位可通过“京彩时光”信息平台，提交组织名称、服务所在地、联系方式、统一社会信用代码、法人资质等基本信息，申请成为养老志愿服务组织方。

**第十七条** “京彩时光”信息平台对养老志愿服务组织方进行

认证,重点核验养老志愿服务组织方的法人资质、信用记录等信息。

**第十八条** 养老志愿服务组织方可依照相关规定招募符合条件的养老服务志愿者并开展培训、管理等工作;认证和管理服务对象;就近收集、发布养老志愿服务需求;组织开展养老志愿服务活动,并对养老志愿服务进行服务评价;依法依规享有其他权利。

**第十九条** 养老志愿服务组织方应遵守国家法律法规;接受关于养老志愿服务的培训;维护养老服务志愿者和服务对象的合法权益;提供必要的安全、卫生等保障条件;开展服务风险评估并制定应急处置预案,确保养老志愿服务记录真实性、评价客观性;依法依规履行其他应尽义务。

**第二十条** 养老志愿服务组织方若有《北京市志愿服务促进条例》第五章所述相关违法违规情形的,可停止其使用“京彩时光”信息平台账号。

## 第五章 养老志愿服务“京彩时光”信息平台

**第二十一条** “京彩时光”信息平台为本市养老志愿服务组织方、养老服务志愿者和服务对象提供注册、认证、需求发布、供需对接、服务记录、诉求反映,以及时间币存储、结算及流转等支持功能。

**第二十二条** 养老志愿服务“京彩时光”将时间币作为兑换养



老志愿服务等的凭证。时间币具有存储、兑换、赠与等功能属性，可在本市行政区域范围内跨区兑换养老志愿服务。

“京彩时光”信息平台按照“1 个小时养老志愿服务等于 1 个时间币”的原则，根据服务结束后确认的服务时长自动结算时间币并记录存储。

**第二十三条** 养老服务志愿者可通过提供养老志愿服务获取时间币；服务对象可通过父母、子女、配偶赠与获取时间币。

**第二十四条** 持有时间币的养老服务志愿者等，达到 60 周岁且有服务需求时可兑换养老志愿服务，但不可兑换实物或货币。

## 第六章 养老志愿服务活动

**第二十五条** 需求申请。养老志愿服务需求应通过养老志愿服务组织方发起。服务需求原则上应为服务清单包含的服务项目（服务清单详见附件），但不得包含应由养老服务机构等自身应承担的服务职责或事项，或应由老年人赡养人或扶养人承担的义务。

**第二十六条** 需求确认与发布。养老志愿服务组织方负责对个人对其发起的服务需求进行确认，重点核验服务需求信息的完整性、真实性、风险性等。服务需求经确认后经“京彩时光”信息平台发布。

**第二十七条** 供需匹配。

（一）服务匹配可由养老服务志愿者依托“京彩时光”信息平台

主动响应接单(即“个人接单”),也可由“京彩时光”信息平台根据供需双方设定的服务时间、服务项目自动匹配且经养老服务志愿者确认(即“系统派单”)。系统派单遵循就近就便原则。

(二)养老志愿服务组织方也可依托“京彩时光”信息平台,针对服务需求,就近协调养老服务志愿者进行服务匹配,且经养老服务志愿者确认。

(三)服务匹配成功后,“京彩时光”信息平台向养老志愿服务组织方、养老服务志愿者、服务对象三方发送匹配信息。

## **第二十八条 服务开展。**

(一)养老服务志愿者在到达服务地点后,通过“京彩时光”信息平台记录实时位置并扫描服务对象二维码签到。

(二)服务结束后,养老服务志愿者应通过“京彩时光”信息平台记录实时位置并扫描服务对象二维码进行服务签出。

(三)因“京彩时光”信息平台发生故障、暂不具备线上记录功能,以及老年人使用智能手机困难等原因未进行线上签到、签出的,可由养老志愿服务组织方工作人员核实确认后协助维护服务签到、签出时间。

**第二十九条 服务确认。**养老服务志愿者完成服务签出后,养老志愿服务组织方对服务进行确认。若服务结束后7日内仍未确认的,“京彩时光”信息平台将自动确认服务结束。

**第三十条 服务信息记录。**“京彩时光”信息平台自动将实际服务时长计入养老服务志愿者累计服务时长,并按照规定自动结



算时间币。

**第三十一条 服务评价。**养老志愿服务组织方、服务对象和养老服务志愿者可结合实际,对服务情况按照量化分值(0至5分)进行评价。

**第三十二条 服务监督。**各区民政部门应对本区养老志愿服务“京彩时光”开展情况加强监督管理。对监督管理中发现的问题,应按照《志愿服务条例》《北京市志愿服务促进条例》等相关规定执行。

**第三十三条 争议解决。**养老志愿服务组织方、养老服务志愿者、服务对象在志愿服务活动中发生争议或民事纠纷的,可以协商解决或者通过志愿服务行业组织、人民调解组织予以调解,也可以依法通过诉讼、仲裁等途径解决。

## 第七章 保障机制

**第三十四条** 各区应结合实际,将购买养老志愿服务“京彩时光”第三方运营服务等必要工作经费纳入年度区级财政预算,列入区民政局部门预算安排。各区可通过社会捐赠、募集等方式筹集运营服务启动经费。

**第三十五条** 对于通过养老志愿服务“京彩时光”存储服务时间的养老服务志愿者,经认定后其时间币(不含他人赠与的时间币)达到2000个以上的,在参加居家养老照护支持计划时,鼓励相

关企业给予其相应的服务价格折扣优惠。

各区民政部门可结合实际建立本区养老志愿服务“京彩时光”激励机制,对养老服务志愿者开展激励,弘扬志愿服务精神。

**第三十六条** 在养老志愿服务“京彩时光”实施过程中,养老志愿服务组织方应加强事前预防、事中应急、事后处置等工作,最大程度防范化解风险隐患,及时有效解决矛盾纠纷。

## 第八章 附 则

**第三十七条** 本规范自发布之日起施行。

**第三十八条** 本规范由市民政局、市财政局、团市委负责解释。

附件:养老志愿服务“京彩时光”服务清单(略)