



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28221.6—2011

## 灾后过渡性安置区基本公共服务 第6部分：帮扶救助

Basic public services for post-disaster transitional resettlement area—  
Part 6: Assistance and relief

2011-12-30 发布

2012-04-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会

发布

## 前 言

GB/T 28221《灾后过渡性安置区基本公共服务》分为 6 个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：环境管理；
- 第 3 部分：安全；
- 第 4 部分：商业；
- 第 5 部分：文化体育；
- 第 6 部分：帮扶救助。

本部分为 GB/T 28221 的第 6 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口；

本部分起草单位：中国标准化研究院、成都市标准化研究院、山东省标准化研究院、成都川大科鸿新技术研究所。

本部分主要起草人：曹俐莉、柳成洋、李涵、曾毅、王世川、祝燕、林希、黎燕、唐艳红、李巧、胡昌川、王波、原静、任雁、淳坦、刘飞。

# 灾后过渡性安置区基本公共服务

## 第6部分：帮扶救助

### 1 范围

GB/T 28221 的本部分规定了灾后过渡性安置区(以下简称安置区)帮扶救助服务的基本原则、服务内容、服务管理以及服务质量。

本部分适用于规模达到1 000人以上、存续时间超过3个月的安置区内的帮扶救助服务,其他规模较小、存续时间较短的安置区可参照执行。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 2822.1 灾后过渡性安置区基本公共服务 第1部分:总则

### 3 术语和定义

GB/T 28221.1 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**过渡性安置区帮扶救助服务** **assistance and relief service of post-disaster transitional resettlement area**

为帮助、扶持过渡性安置区居住人员恢复基本生活而开展的款物发放、就业援助、心理抚慰、法律援助、医疗康复救助等活动。

### 4 基本原则

#### 4.1 及时提供

以快捷帮扶为原则,及时调查,及时救助,确保安置区居住人员的基本生活需求。

#### 4.2 统筹管理

整合帮扶救助资源,统一安排安置区的帮扶救助服务。

#### 4.3 合理分配

按照相关法律法规、政策和标准的要求,结合安置区的实际情况,合理分配帮扶救助资源。

#### 4.4 有效服务

增强帮扶救助工作效率,提高帮扶救助资源使用效益,提升帮扶救助服务专业化和规范化水平,以确保帮扶救助服务质量。

## 5 服务内容

### 5.1 款物发放

款物发放服务应开展以下工作：

- 设置款物发放点,指定专人负责;
- 公示款物发放流程和标准;
- 发放时,严格履行发放手续,建立转账,登记造册;
- 定期公示款物发放情况。

### 5.2 就业帮扶

就业帮扶服务可开展以下工作：

- 制定就业援助计划,扶持失业人员实现灵活就业、自主创业;
- 有针对性地开展职业指导、职业介绍、就业培训等服务;
- 积极开发安置区就业服务网络,提供安置区再就业岗位;
- 积极组织引导安置区内无业人员参加以工代赈活动;
- 不定期地邀请劳动保障部门、社会中介机构在安置区内召开社会用工洽谈招聘会等。

### 5.3 心理抚慰

心理抚慰服务可开展以下工作：

- 指定专人负责,统筹安排安置区内心理抚慰工作;
- 根据需要建立常设或临时性心理服务站,配备一定数量的专业人员;
- 采取访谈、组织心理知识讲座和文艺演出等多种形式,有针对性地提供心理抚慰服务。

### 5.4 法律援助

法律援助服务可开展以下工作：

- 组建法律援助服务小组,配备一定数量的专业人员;
- 开展法律宣传;
- 提供法律咨询等服务。

### 5.5 医疗康复救助

医疗康复救助服务可开展以下工作：

- 开展医疗康复咨询;
- 提供康复训练场所和基本设备;
- 视情况因人而异配置基本生活辅助用品。

## 6 服务管理

### 6.1 管理机构

安置区管理委员会可设立负责管理帮扶救助服务的部门,其职责主要包括：

- 统一安排安置区内帮扶救助工作;
- 制定相关制度,完善服务流程;

- 及时了解安置区居住人员帮扶救助需求,不断提高服务质量;
- 组建从事帮扶救助服务的专兼职队伍,明确工作人员职责,定期开展培训;
- 发放安置区宣传资料,提供有关帮扶救助咨询服务;
- 建立救助人员档案和各类帮扶救助工作台账。

## 6.2 服务人员

### 6.2.1 基本知识

安置区内从事帮扶救助工作的服务人员应具备以下基本知识:

- 相关的法律、法规、政策和标准;
- 工作制度、服务流程、服务承诺;
- 安置区突发事件的应急预案。

### 6.2.2 服务技能和资质

安置区内从事帮扶救助工作的服务人员应具备开展相关服务的基本技能,主要包括:

- 具备宣传和解释相关法律、法规、政策和标准的能力;
- 具备与居住人员沟通的能力;
- 掌握基本设备和设施的使用方法;
- 具备应对突发事件能力。

从事心理抚慰、法律援助、医疗康复救助等专业服务的人员应具备相应的专业资质。

### 6.2.3 行为规范

安置区内从事帮扶救助工作的服务人员行为规范主要包括:

- 遵守职业道德规范;
- 关注安置区居住人员的帮扶救助需求;
- 工作负责,履行服务承诺。

## 6.3 信息管理

### 6.3.1 基本要求

应建立信息管理制度,及时、准确、动态地汇集安置区居住人员的基本信息,反馈帮扶救助情况,实现信息共享。

### 6.3.2 管理方式

管理方式可采取:

- 建立安置区居民基础信息数据库;
- 建立帮扶救助服务联系卡、救助优惠卡等。

### 6.3.3 基础信息

基础信息可包括:

- 受助人员的姓名、性别、年龄、身份证号码、联系电话、原居住地;
- 受助人员的生活、疾病、家庭生活状况;
- 孤儿、孤老和孤残的分布;
- 需要特殊照顾的居民;

- 失业人员、再就业人员的登记信息；
- 服务人员的相关资料等。

## 7 服务质量

### 7.1 基本要求

安置区内帮扶救助服务质量应达到以下要求：

- 服务提供及时，满足安置区内居住人员的基本生活需求；
- 区分救助人员情况、增强帮扶救助工作的针对性；
- 管理规范，帮扶救助资源合理配置；
- 制度完善，帮扶救助各项服务有据可依；
- 人员配备合理，有效提供各项帮扶救助服务；
- 帮扶救助相关设施设备利用率较高；
- 居住人员对安置区帮扶救助服务质量总体评价较高。

### 7.2 信息收集

应及时收集和分析有关帮扶救助服务质量反馈信息，反馈信息收集方式一般包括：

- 直接与居住人员沟通；
- 收集各种媒体的报道；
- 设立意见箱等。

对于收集到的投诉反馈信息，应进行记录，按照安置区相关规定及服务承诺及时处理，并将处理结果以适当的方式及时告知投诉人。

### 7.3 服务改进

依据帮扶救助服务质量反馈信息的分析结果和居住人员满意度信息，找出服务提供与居住人员需求和期望的差距，制定改进措施，不断提高帮扶救助服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.1—2006《社区服务指南 第1部分:总则》
  - [2] GB/T 20647.7—2006《社区服务指南 第7部分:社区扶助服务》
  - [3] 《汶川地震灾后恢复重建条例》2008年6月8日
  - [4] 《关于做好汶川地震灾后恢复重建工作的指导意见》国发[2008]22号,2008年7月3日
  - [5] 《地震灾区过渡安置房建设技术导则(试行)》2008年5月21日
-

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
灾后过渡性安置区基本公共服务  
第 6 部分：帮扶救助  
GB/T 28221.6—2011

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100013)  
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 11 千字  
2012 年 3 月第一版 2012 年 3 月第一次印刷

\*

书号：155066·1-44399 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



GB/T 28221.6—2011