



中华人民共和国国家标准

GB/T 28223—2011

救助管理站服务

Service of administration and relief shelters

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

目 次

前言	I
1 范围	1
2 工作人员	1
2.1 工作人员配备	1
2.2 职业资质	1
2.3 培训	1
3 设施设备	1
3.1 生活设施	1
3.2 安全设施	2
3.3 医疗设施	2
3.4 办公设施设备	2
3.5 后勤保障设施设备	2
4 服务程序	2
4.1 接待和入站	2
4.2 站内基本服务	3
4.3 站内特殊服务	3
4.4 离站服务	3
附录 A (资料性附录) 受助人员基本信息表	4
附录 B (资料性附录) 受助人员救助情况表	5
附录 C (资料性附录) 求(受)助人员交接表	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国城市临时性社会救助标准化技术委员会(SAC/TC 314)归口。

本标准起草单位:民政部社会事务司、四川省标准化研究院、成都市救助管理站、北京市救助管理事务中心。

本标准主要起草人:李波、高月玲、王宏丽、吴越富、杨路、寒伟健、荣道清、杜润涛、袁慧敏、杨洋、王蕊。

救助管理站服务

1 范围

本标准规定了救助管理站工作人员资质、设施设备配备要求以及服务程序的方法。
本标准适用于流浪乞讨人员的救助管理与服务。

2 工作人员

2.1 工作人员配备

2.1.1 救助管理站应配备行政管理、专业技术、工勤技能人员。

2.1.2 工作人员任职和职务调整应符合相应的岗位资质要求,暂时不具备相应资质的,应经培训并考核合格后任职。

2.2 职业资质

2.2.1 行政管理人员应具备大专以上学历。

2.2.2 财会、医生、社工等专业技术人员应取得相应职业资格证书。

2.2.3 驾驶员、炊事员、水电工等技能人员应具备相应从业资格。

2.2.4 其他工作人员,经培训考核合格后上岗。

2.3 培训

2.3.1 培训内容

救助管理站对从业人员应开展以下方面的培训:

- a) 相关法律法规;
- b) 救助管理的规章制度;
- c) 公共行政管理能力;
- d) 专业知识与业务技能;
- e) 职业道德。

2.3.2 培训方式

培训方式应包括以下方面:

- a) 集中培训;
- b) 考察、交流。

3 设施设备

3.1 生活设施

救助管理站受助人员生活设施应符合以下基本要求:

- a) 人均居住面积不少于 4 m^2 ,单人单床,床上用品根据季节配备;
- b) 设有卫生间,配备蹲便器、坐便器,有残疾人辅助扶手、卫生纸、纸篓等;

- c) 设有洗浴间、更衣室,配备热水洗浴设施、防滑垫、扶手和拖鞋等;
- d) 设有洗漱间,配备脸盆、牙刷、牙膏、肥皂、毛巾等基本个人生活用品;
- e) 设有餐厅,餐厅设施符合国家相关卫生防疫标准;
- f) 设有活动室,配备桌椅和电视、文体器材;
- g) 设有阅览室,配备桌椅和图书、报刊、杂志、文具;
- h) 设有无障碍设施;
- i) 有室外活动场所。

3.2 安全设施

救助管理站安全设施应符合以下基本要求:

- a) 设有值班室,配备桌椅、文件柜;
- b) 设安全检查门,配备金属探测器;
- c) 设有物品保管室,配备物品存放柜(架);
- d) 配备消防栓、灭火器,定期检查、补充、更换消防器材;
- e) 公共活动区域安装监控设备,视频资料宜保留 10 天;有争议的特殊情况和突发事件的视频资料应保存 2 年;
- f) 设有警务室的,配备计算机、桌椅等。

3.3 医疗设施

救助管理站医疗设施应符合以下基本要求:

- a) 设有观察区,内设紧急呼叫铃,配备急救箱、防护服、紫外线消毒灯;
- b) 设有医务室的,配备诊疗床、常用药品、听诊器、血压计、体温计等。

3.4 办公设施设备

救助管理站办公设施设备应符合以下基本要求:

- a) 设立接待室,配备桌椅、计算机、电话机、扫描仪、饮水设备、助行器、担架、身高体重测量仪、老花镜等;
- b) 设立办公室,配备桌椅、计算机、传真机、电话机、打印机、复印机、照相机,宜配备摄像机;
- c) 设立会议室,配备桌椅、茶水柜,宜配备音控、投影设备;
- d) 设立档案资料室,配备档案资料柜、计算机;
- e) 配置互联网设备。

3.5 后勤保障设施设备

救助管理站后勤保障设施设备应符合以下基本要求:

- a) 设置食堂,配备就餐桌椅、消毒柜、冰箱、冰柜、厨具、餐具,宜配备送餐车;
- b) 配备救助专用车和工作用车;
- c) 设有洗衣房,配备洗衣机、烘干机;
- d) 设立物资储备库房,配备置物柜(架)。

4 服务程序

4.1 接待和入站

- 4.1.1 对来站求助人员,应进行甄别和查询服务。
- 4.1.2 为受助人员建立个人信息记录(见附录 A、附录 B)。

- 4.1.3 为受助人员进行物品登记,提供物品存放凭据。
- 4.1.4 为受助人员进行入站体检,建立健康档案。
- 4.1.5 发现危重病人、精神病人、传染病人,应直接送定点医院。对艾滋病人应及时报当地卫生防疫部门。
- 4.1.6 发现涉毒及涉嫌违法犯罪人员,应及时报公安机关。
- 4.1.7 对求助的境外人员,应联系公安机关确认其身份。
- 4.1.8 对护送来站、协作救助入站的受助人员,应及时核对信息,办理交接手续,填写(求)受助人员交接表(见附录C)。

4.2 站内基本服务

- 4.2.1 按照符合国家食品安全的饮食,实行分餐制,餐具应及时清洁消毒。
- 4.2.2 按照性别、身体状况安排受助人员居住;女性受助人员应由女性工作人员提供服务。
- 4.2.3 为受助人员提供基本的医疗卫生服务。
- 4.2.4 受助人员床上用品至少应每周清洗、消毒一次。离站人员床上用品及时更换、清洗、消毒。
- 4.2.5 为受助人员提供洗澡、理发服务。
- 4.2.6 为受助人员联系亲属或者有关单位提供通讯服务。

4.3 站内特殊服务

- 4.3.1 为生活不能自理的受助人员提供照顾服务。
- 4.3.2 对站内突发急重病症、传染病的受助人员,及时送定点医院救治。
- 4.3.3 对带有不满6周岁幼儿的受助人员,为其照顾幼儿提供便利。
- 4.3.4 疑似精神病、传染病、情绪异常等受助人员进入观察区,由专业人员进行访谈、交流、评估,并提供转介服务。
- 4.3.5 针对受助人员的心理特征给予必要的心理疏导与鼓励。

4.4 离站服务

- 4.4.1 为无经济能力自行返乡的受助人员,提供乘车(船)凭证。
- 4.4.2 对无行为能力自行返乡的受助人员,护送其返乡,提供接送离站服务。
- 4.4.3 对符合安置条件的受助人员,提供安置服务。
- 4.4.4 对离站受助人员退还其存放物品。
- 4.4.5 对于死亡的受助人员,由法定机构出具证明文件,通知死者亲属、单位。无法查明死者真实情况的,按照有关规定予以公告并做好善后工作。
- 4.4.6 接领人、带离人拒绝签字的,不应移交受助人员。

附录 A
(资料性附录)
受助人员基本信息表

填表时间:

表格编号:

填表单位:

填表人:

姓名		性别		民族		
职业		身高		cm		
文化程度		体重		kg		
出生日期			自述年龄			
户籍类型	<input type="checkbox"/> 城市 <input type="checkbox"/> 农村 <input type="checkbox"/> 不详		证件类型			
联系方式			证件号码			
家庭住址						
求助内容	<input type="checkbox"/> 饮食 <input type="checkbox"/> 衣物 <input type="checkbox"/> 住宿 <input type="checkbox"/> 洗理 <input type="checkbox"/> 通讯 <input type="checkbox"/> 乘车凭证 <input type="checkbox"/> 其他					
求助理由	<input type="checkbox"/> 自身无法解决食宿 <input type="checkbox"/> 其他					
身体状况	情况			处置		
	经初步检视,求助人的身体状况:			<input type="checkbox"/> 安排入站,接受救助 <input type="checkbox"/> 立即送定点医院 <input type="checkbox"/> 立即通报卫生防疫部门 <input type="checkbox"/> 安排进入观察区		
	<input type="checkbox"/> 基本健康 <input type="checkbox"/> 明显外伤 <input type="checkbox"/> 肢体残疾 <input type="checkbox"/> 行动困难 <input type="checkbox"/> 严重抑郁 <input type="checkbox"/> 躁动不安 <input type="checkbox"/> 智力障碍 <input type="checkbox"/> 患病 <input type="checkbox"/> 传染病 <input type="checkbox"/> 疑似传染病 <input type="checkbox"/> 精神病 <input type="checkbox"/> 疑似精神病					
	备注					
亲友	姓名	性别	联系方式		与当事人关系	备注
来站方式	<input type="checkbox"/> 自行来站 <input type="checkbox"/> 护送来站 <input type="checkbox"/> 协作救助入站 <input type="checkbox"/> 跨省接送入站 <input type="checkbox"/> 其他					
	护送人姓名			证件类型		
	联系方式			证件号码		
流浪经历	谋生方式:	<input type="checkbox"/> 乞讨 <input type="checkbox"/> 捡拾 <input type="checkbox"/> 卖艺 <input type="checkbox"/> 打零工 <input type="checkbox"/> 其他				
	起始时间:			求助历史		
	来向:			去向:		
甄别情况	<input type="checkbox"/> 无力自行解决食宿,生活无着,符合救助条件,依法提供救助服务。 <input type="checkbox"/> 具备以下情形,不符合救助条件,对于求助申请依法不予满足。 <input type="checkbox"/> 自身有能力解决食宿。 <input type="checkbox"/> 享受最低生活保障或者农村五保供养。 <input type="checkbox"/> 经查明,属于虚构流浪,乞讨事实,骗取救助。 <input type="checkbox"/> 拒不提供或者不如实提供个人情况。					
随身物品处理	<input type="checkbox"/> 未发现危险物品,违禁物品,帮助受助人员登记和保管其随身携带的物品。 <input type="checkbox"/> 发现易燃易爆物品,有毒,腐蚀等危险物品和管制刀具,违禁出版物,予以没收。 <input type="checkbox"/> 发现锐(利)器等可能造成人员伤害的物品,代为保管。 <input type="checkbox"/> 发现违禁药(物)品,放射性物质,联系有关部门处理。					
	备注					

附 录 B
(资料性附录)
受助人员救助情况表

填表时间：

表格编号：

填表单位：

填表人：

姓名		性别		年龄	
民族		饮食习惯			
身体状况	<input type="checkbox"/> 基本健康 <input type="checkbox"/> 明显外伤 <input type="checkbox"/> 肢体残疾 <input type="checkbox"/> 行动困难 <input type="checkbox"/> 严重抑郁 <input type="checkbox"/> 躁动不安 <input type="checkbox"/> 智力障碍 <input type="checkbox"/> 患病 <input type="checkbox"/> 传染病 <input type="checkbox"/> 疑似传染病 <input type="checkbox"/> 精神病 <input type="checkbox"/> 疑似精神病				
床位号		站内编号			
在站时间					
站内服务情况					
发放物品登记				个人卫生服务	
饮食供应标准				饮食供应情况	
医疗救治情况				通讯联系情况	
资助返乡情况				特殊服务情况	
违法违纪处理				突发事件处理	
离站					
离站原因	<input type="checkbox"/> 救助期满 <input type="checkbox"/> 自愿离站 <input type="checkbox"/> 擅自离站 <input type="checkbox"/> 放弃救助 <input type="checkbox"/> 终止救助 <input type="checkbox"/> 接领离站 <input type="checkbox"/> 跨省返乡 <input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 安置 <input type="checkbox"/> 司法机关带离				
接领(带离)人单位核查情况					
姓名				与当事人关系	
单位名称				联系方式	
证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证	<input type="checkbox"/> 军官证	<input type="checkbox"/> 警官证	证件号码	
颁证单位					
核对人				核对结果	
接领(带离)人证明资料					
出具单位					
材料类型	<input type="checkbox"/> 户口本 <input type="checkbox"/> 书面材料			核对结果	
材料证明 证书摘要					
其他证明材料					
事件类别	<input type="checkbox"/> 擅自离站 <input type="checkbox"/> 放弃救助 <input type="checkbox"/> 食物中毒 <input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 受伤 <input type="checkbox"/> 其他				
出具单位				出具时间	
联系人				联系方式	
证明材料 内容摘要					

附 录 C
(资料性附录)
求(受)助人员交接表

填表时间:

表格编号:

填表单位:

填表人:

姓名		性别		年龄	
民族		联系方式			
家庭住址					
个人基本情况档案					
求(受)助人员交接情况					
交接时间			交接地点		
交接原因			离站去向		
移交单位					
接收单位					
护送(接领,带离)人基本情况					
姓名			与当事人关系		
单位			联系方式		
证件类型			证件号码		
颁证单位			核对结果		
接领(带离)人证明材料					
出具单位					
材料类型	<input type="checkbox"/>	户口本	<input type="checkbox"/>	书面证明	核对结果
证明材料内容摘要					
受助人签字	护送(接领,带离)人签字		承办人签字		

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
救 助 管 理 站 服 务
GB/T 28223—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

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

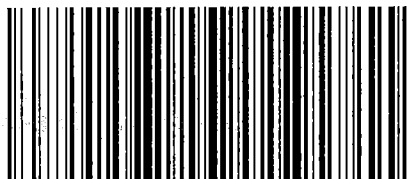
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 15 千字
2012年2月第一版 2012年2月第一次印刷

*

书号: 155066·1-44337 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 28223-2011