

# DB3212

## 泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1069—2021

### 流浪乞讨人员救助管理服务规范

地方标准信息服务平台

2021-10-29 发布

2021-10-29 实施

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由泰州市救助管理站提出。

本文件由泰州市民政局归口。

本文件起草单位：泰州市救助管理站。

本文件主要起草人：唐丽飞、杨生奎、赵聪、钱立力、施磊。

地方标准信息服务平台

# 流浪乞讨人员救助管理服务规范

## 1 范围

本文件规定了流浪乞讨人员救助管理服务的基本要求、救助服务流程、入站服务、站内服务和离站服务等。

本文件适用于泰州市流浪乞讨人员救助管理服务。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 基本要求

4.1 救助管理站应根据求助人员的情况确定救助期限，一般不超过 10 天。

4.2 救助管理站对已经实施救助或者救助期满的求助人员，应实施离开救助站管理。对无正当理由不愿离站的求助人员，救助管理站终止救助。

4.3 救助管理站在安全检查登记中发现求助人员有以下情形之一，可不予救助：

- a) 拒不配合安全检查；
- b) 拒不遵守物品管理规定；
- c) 自身有能力解决食宿；
- d) 索要现金，拒不接受其他救助方式；
- e) 拒不提供或拒不如实提供个人信息；
- f) 其他不符合救助条件的情形。

4.4 不予救助的求助人员，救助管理站应出具《不予救助通知书》，见附录 A。

## 5 入站服务

### 5.1 入站服务流程

入站服务流程见图 1。

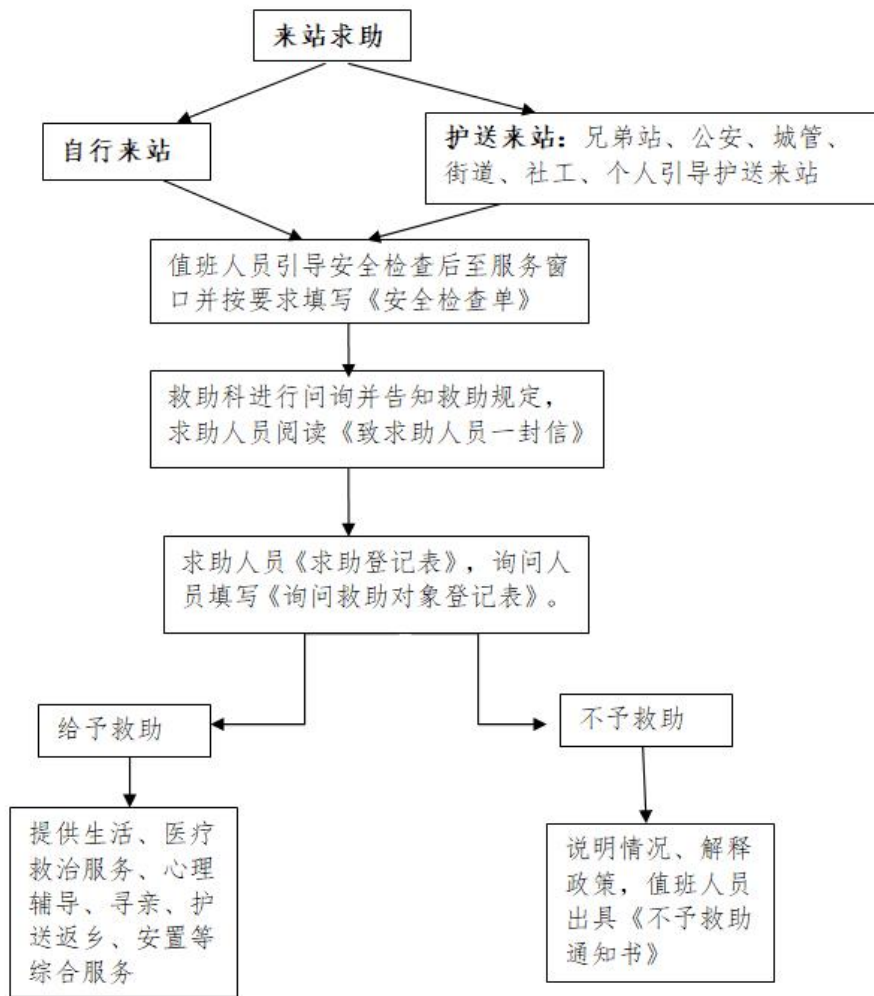


图 1 救助服务流程图

## 5.2 安检仪检测

### 5.2.1 安检门检测要求具体如下：

- 求助人员应走进安检门，进行安全检查，站内工作人员发现易燃易爆、有毒、腐蚀、管制刀具等危险物品和违禁出版物，予以没收；
- 检查中发现违禁药（物）品、放射性物质，站内工作人员应当联系有关部门处置；
- 检查中发现锐（利）器等可能造成人员伤害的物品，或生活用具打火器具等物品求助人员应主动受理专人代为保管。

5.2.2 探测仪（摄像仪）检测时，求助人员应看探测仪（摄像），通过经公安联网探测、甄别、确认求助人员是否疑似在逃人员或疑似带有案情。

## 5.3 初步检查

### 5.3.1 站内工作人员询问掌握情况具体要求如下：

- 站内工作人员应主动询问护送来站及协作护送来站人员相关情况；
- 站内工作人员应询问求助人员求助基本情况；
- 站内工作人员询问发现求助人员为疑似境外人员，应及时报请公安机关确认求助人员身份。属于非法入境、居留的，将其交由公安机关处置；属于合法入境、居留的，及时向当地外办、港澳办或台办通报，受委托提供临时服务。

### 5.3.2 站内工作人员观察检查具体要求如下：

- a) 站内工作人员应初步检视来站求助人员身体状况和精神状况；
- b) 站内工作人员观察发现求助人员疑似精神障碍患者、疑似传染病病人、危重病人或有明显外伤人员时，应及时送医疗机构救治、诊断，并及时对接场所进行卫生消毒；
- c) 站内工作人员观察发现求助人员处在醉酒状态，对本人有危险或者对他人的的人身、财产或者公共安全有威胁时，应请护送公安机关带回处置；自行来站的醉酒人员，警务室联系辖区派出所带回处置；
- d) 站内工作人员观察发现求助人员为疑似吸毒人员或疑似在逃人员时，救助站警务室应联系辖区派出所依法处置；
- e) 站内工作人员观察发现求助人员是公安机关护送来站的被拐卖受害人应及时实施救助，并填写《公安机关护送流浪乞讨人员交接表》（见附录 B）；
- f) 求助人员有携带未成年人流浪乞讨行为，或疑似胁迫、诱骗、利用未成年人乞讨或者组织未成年人进行有害身心健康的表演等活动时，站内工作人员应及时报请公安机关调查、甄别；
- g) 站内工作人员应及时填写《安全检查单》，见附录 C。

## 6 站内服务

### 6.1 站内服务流程

站内服务流程见图 2。

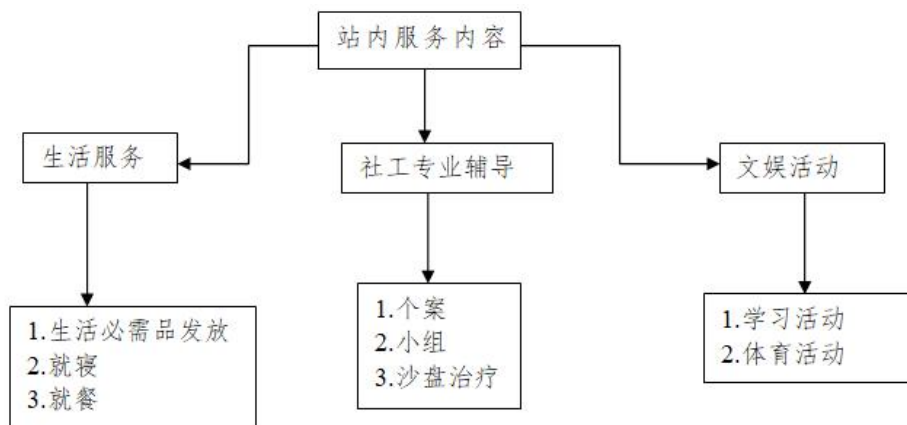


图 2 站内服务流程图

### 6.2 代管随身物品服务

办理入站随身物品保管服务时，站内工作人员应与入站求助人员逐一交接，完成登记、清点，存入储物柜，并由警务室登记在值班记录本。

### 6.3 发放物品服务

- 6.3.1 救助管理站宜发放求助人员卫生、洗漱等生活必需品。
- 6.3.2 救助管理站宜发放救助衣服等救助物品。

### 6.4 卫生服务

救助管理站卫生服务宜包括内容如下：

- a) 安排进站求助人员理发；
- b) 安排求助人员洗澡；
- c) 特殊求助人员救助 1 个月理发一次；
- d) 修剪指甲；
- e) 换洗脏衣服。

### 6.5 住宿服务

6.5.1 救助管理站应按照求助人员性别、年龄、身心状况安排分区居住、单人单床；女性求助人员安排女性工作人员管理。

6.5.2 对于携带未成年人子女的成年求助人员，救助管理站在安排宿舍时应充分考虑照顾未成年子女需求。

6.5.3 站内工作人员应告知求助人员其生活起居、注意事项及站内管理要求。特别告知以下事项：

- a) 住宿防火等安全注意事项，宿舍禁止吸烟；
- b) 自觉维护救助站环境卫生，不应随地吐痰、大小便、乱丢废物；
- c) 搞好个人卫生和内务卫生，个人物品按规定要求放置，保持居住房舍的整洁；
- d) 爱护站内公共卫生设施和用品。

6.5.4 站内工作人员应告知求助人员不应到居住的观察区和隔离区，不应随意使用他人物品。

6.5.5 站内工作人员应告知求助人员遇到需求，随时找生活管理员，生活管理员在第一时间实施帮助。

6.5.6 站内工作人员应 24 小时巡视生活区，全方位观察监视仪器，关注特护求助人员是否有异常情况。

## 6.6 饮食救助服务

6.6.1 站内就餐设施和场所要求如下：

- a) 站内餐厅管理人员在每次求助人员就餐结束时，应进行餐具分类，做好餐具刷、洗、消毒、保洁等工作，定点、定位整齐摆放；
- b) 站内餐厅管理人员应保持餐厅环境卫生清洁，保证桌面、地面干净，做好桌面消毒，就餐结束清理，地面清扫、拖洗，及时处理垃圾桶垃圾，空间和地面每周消毒一次；
- c) 站内餐厅应保持设施、门窗清洁无尘，地面无积水，无“四害”；
- d) 餐厅周边环境清洁；用具摆放整齐，不乱堆杂物；
- e) 站内工作人员应准时告知求助人员就餐，告知就餐人员作息时间；
- f) 求助人员就餐时不应大声喧哗，不应吸烟，衣着整洁、整齐，保持餐厅安静，不乱扔垃圾。

6.6.2 站内分类提供伙食救助服务要求如下：

- a) 站内每日应按照《泰州市救助管理站职工伙食标准》提供求助人员伙食，实行分餐制饮食；
- b) 特殊生活区就餐服务生活服务人员应按时送餐到行动不便的求助人员床前；
- c) 特殊生活区就餐服务生活服务人员可对不便就餐的求助人员进行喂餐；
- d) 求助人员是少数民族，站内宜按求助人员合理要求，提供餐饮；
- e) 站内宜按照患病求助人员的身体状况，提供适应的特殊饮食；
- f) 站内工作人员服务患病求助人员时，应按照医嘱，对患病求助人员按时按量发放药品，做好服药情况记录。

## 6.7 文体活动服务

救助管理站内文体活动服务可包括以下内容：

- a) 入站初期，进行安全教育；
- b) 根据求助人员的文化程度、组织了解救助管理办法、实施细则和普法知识等内容；
- c) 收看电视了解国家形势，让求助者体会党和人民的关怀；
- d) 提供阅览室给求助人员阅览，阅览室提供法律、法规、科普、故事等书籍；
- e) 组织求助人员开展乒乓球、羽毛球活动；
- f) 户外活动场所慢跑。

## 6.8 流浪未成年人救助保护中心教育管理服务

流浪未成年人救助保护中心教育管理服务参见附录 D。

## 6.9 求助人员寻亲服务

6.9.1 救助管理站帮助寻亲范围主要为患有智力障碍、精神障碍或其他自身无法提供寻亲地址和详细情况的求助人员。

6.9.2 站内工作人员应收集并核实求助人员的姓名、性别、年龄、身高、衣着、特征、家庭地址或籍贯等相关资料。

6.9.3 站内工作人员应摘录受助日期、健康状况等。

6.9.4 站内工作人员应为求助人员拍二寸照片输入电脑，拷入 U 盘，制作寻亲公告，《寻亲公告信息》模板见附录 E。

- 6.9.5 站内工作人员应将拟刊登的寻亲公告报分管站领导审批。
- 6.9.6 分管站领导审批同意的寻亲公告应打印并复制，一式两份，其中一份留底登记，一份送至报社。
- 6.9.7 站内工作人员应将刊登后的报纸剪辑、发票复印件及寻亲公告按统一格式制成文件并存档。

## 7 离站服务

### 7.1 离站服务流程

离站服务工作流程见图 3。

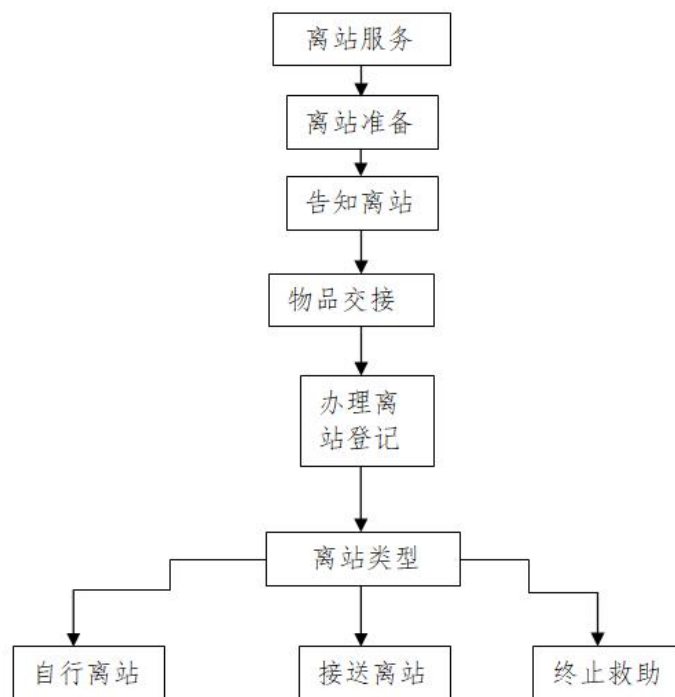


图 3 求助人员离站服务工作流程图

### 7.2 离站准备

#### 7.2.1 告知服务

站内工作人员应告知符合条件离站的求助人员，并提前一天通知求助人员，做好求助人员思想工作，了解求助人员合理需求。

#### 7.2.2 交接代管物品

站内工作人员应带领当日离站求助人员办理代保管的物品交接手续，救助管理站宜提供当日返程求助人员离站路途基本生活用品，衣服、食品或日用品等，求助人员办理签收。

#### 7.2.3 办理离站登记

生活服务科室应负责办理受理人员居室内情况、生活用具相关手续，接待救助管理科室应负责办理登记救助管理系统离站信息。

### 7.3 离站方式

#### 7.3.1 自行离站

救助者自行离站，救助管理机构服务要求：

- a) 求助人员需得到亲友提供的帮助，可办理自行离站，求助人员自愿申请放弃救助，应办理受助者离站手续，填写《自愿离站声明书》（见附录 F），由在场的两名以上工作人员证明离站当时的情况，并保存相关录音、录像资料；



- b) 年满 16 周岁、无精神障碍或智力残疾迹象的求助人员主动要求自行离站，应当填写《自行离站声明书》（见附录 F）；
- c) 救助管理机构应为符合本条规定的人员办理离站手续，清点交接寄存物品，完成《在站服务及离站登记表》（见附件 G）；
- d) 自行离站人员没有交通费时，救助管理机构应根据其实际需求提供乘车凭证和必要的饮食。
- e) 救助管理机构应与当地（火）车站、港口协商购买、印制、查验及退返乘车凭证的具体方式，加强对求助人员乘车凭证的管理；
- f) 乘车凭证应方便求助人员到达目的地，流入地到流出地有直达车、船交通工具，提供直达乘车凭证。确需中转，应告知求助人员中转地站名、中转地救助管理机构地址及联系方式；
- g) 救助管理机构原则上不应为求助人员提供现金。因特殊情况需要提供短途公共交通费，一般不超过 20 元，救助管理机构应留存求助人员签收字据。

### 7.3.2 正常离站

正常离站救助管理机构服务要求：

- a) 办理年满 16 周岁、无精神障碍或智力残疾迹象，救助期限超过 10 天，临时生活困难已经解决的求助人员主动要求自行离站，应填写《自行离站声明书》（见附录 F），办理离站手续；
- b) 救助管理站宜解决自愿离站人员交通费，提供乘车凭证；
- c) 救助管理站宜办好求助人员途中转乘车凭证，需要中转协作救助站的求助人员，告知求助人员中转地站名、中转地救助管理机构地址及联系方式。
- d) 特殊离站
- e) 特殊离站救助管理机构服务要求：
- f) 协作救助求助人员离站时，应办理协作受助特殊困难、身体基本状态稳定的求助人员交接手续。安排车辆到（火）车站、码头等到达地点接应本地流出求助人员，并及时护送返回；
- g) 办理亲属不应接领特殊困难求助人员返回；
- h) 办理亲属或监护人领回离站，站内工作人员应查验接领人身份证件，保留其身份证件复印件及有关证明材料，告知接领人求助人员病情信息，同时清点交接寄存物品，办理交接手续。

### 7.3.3 劝告离站

劝告离站救助管理机构服务要求：

- a) 办理符合离站条件终止求助人员救助情况如下：
  - 1) 办理求助人员有无正当理由拒不离站或出院；
  - 2) 拒不提供或拒不如实提供家庭信息；
  - 3) 违法违纪、扰乱救助管理秩序；
  - 4) 其他不符合继续救助的情形离站。
- b) 站内工作人员应提前一个工作日，向求助人员告知、解释终止救助的原因，清点交接寄存物品，完成《在站服务及离站登记表》（见附件 G），并向求助人员出具《终止救助通知书》。



附录 A  
(规范性)  
不予救助通知书

A.1 不予救助通知书

不予救助通知书

泰州市救助管理站〔不救〕第 号

\_\_\_\_\_:

您于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日来站求助,因以下原因不符合救助条件,现决定不予救助。

- 拒不配合安全检查
- 拒不遵守物品管理规定
- 自身有能力解决食宿
- 索要现金,拒不接受其他救助方式
- 拒不提供或拒不如实提供个人信息
- 其他不符合救助条件的情形: \_\_\_\_\_

如对本通知不服,可于 15 日内向所属民政部门提出申诉。

经办人签字:

负责人签字:

泰州市救助管理站

年 月 日

(救助管理机构印章)

图 A.1 《不予救助通知书》模板

附 录 B  
(规范性)  
公安机关护送流浪乞讨人员交接表

## B.1 公安机关护送流浪乞讨人员交接表

表 B.1 公安机关护送流浪乞讨人员交接表

年 月 日 时 分

求助人员姓名	性别	年龄	民族	身高	体重
接警时间			出警时间		
发现地点			来站时间		
现场情况					
人口信息管理系统查询情况	未上网查询 查无此人 已查到	疑似走失、被遗弃、 被拐卖人员身份查 找情况		调取监控录像 走访当地群众 比对公安机关走失人口库 发布协查通报 采集血样检测 DNA	
是否查询到此人 信息			是否与本地 公安机关联系		
是否与亲属 联系			亲属或朋友 联系电话		
家庭地址					
求助人员 身体状况	<input type="checkbox"/> 基本健康 <input type="checkbox"/> 肢体残疾 <input type="checkbox"/> 智力残疾 <input type="checkbox"/> 疑似精神障碍 <input type="checkbox"/> 疑似传染病 <input type="checkbox"/> 行动困难 <input type="checkbox"/> 明显外伤 <input type="checkbox"/> 严重抑郁 <input type="checkbox"/> 躁动不安 <input type="checkbox"/> 其他_____				
护送单位			电话		
民警姓名			警号		
接待人员			安检、查验人员		
备注					

附 录 C  
(规范性)  
安全检查单

## C.1 安全检查单

表 C.1 安全检查单

求助人姓名		性别		年龄	
安检时间	20 年 月 日 时 分				
体温检测	摄氏度				
违禁物品	1、是否有易燃易爆、腐蚀性物品等      是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 2、是否有管制刀具等                        是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 3、是否有危险物品等                         是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 4、是否有锐(利)器、打火器具等        是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 5、其它：				
其它物品	是否有贵重物品交由救助站保管： 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 具体保管物品名称： 接收人签名：				
求助人签名：			安检人签名：  安检盖章		

**附 录 D**  
**(规范性)**  
**流浪未成年人救助保护中心教育管理服务**

**D.1 教育内容和方式**

**D.1.1 基本要求**

救助管理站应建立未成年人教育工作台帐，如实记录未成年人教育方案、教育内容、教育成效等工作情况。

**D.1.2 思想道德教育**

D.1.2.1 教师辅导时，思想道德教育应结合生活实际，力求深入浅出，生动活泼。

D.1.2.2 思想道德教育可包括以下内容：

- a) 法律、法规基本常识；
- b) 社会公德及文明礼仪基本要求；
- c) 爱国主义、集体主义及社会主义荣辱观教育；
- d) 安全及自我保护意识教育。

**D.1.3 时事教育**

D.1.3.1 时事教育可采取集中学习，分组讨论的形式进行，做好组织和引导工作。

D.1.3.2 时事教育可包括以下内容：

- a) 每天定时组织收看新闻节目，了解国内外时事；
- b) 从报刊杂志上摘录具有教育意义的文章予以教育。

**D.1.4 行为规范训练**

行为规范训练可包括以下内容：

- a) 加强规章制度及组织纪律教育，增强未成年人遵章守纪的自觉性；
- b) 通过心理测试、心理咨询、心理疏导，消除心理障碍，矫治行为偏差，使流浪未成年人养成良好的行为规范，学会礼貌用语；
- c) 组织未成年人进行基础体育训练，养成健身的良好生活习惯。

**D.1.5 基础文化教育**

D.1.5.1 对未成年人的基础文化教育应以非正规义务教育为主。

D.1.5.2 基础文化教育可包括以下内容：

- a) 根据流浪未成年人的年龄大小及文化层次的不同，结合其自身特点，给予相应的文化辅导；
- b) 对流浪未成年人中的文盲，通过教育要达到能正确书写自己的姓名、地址等基本情况要求；
- c) 对有一定文化基础的未成年人，通过教育要达到能基本会写自己的简历及学习体会要求。

**D.1.6 文体活动**

D.1.6.1 文体活动应根据不同年龄、性别等特点组织开展。

D.1.6.2 站内可组织社会志愿者、助养家庭、心理咨询师、社会团体等社会力量参与未成年人活动。

**D.1.7 技能培训**

技能培训宜采取“走出去、请进来”，加大与志愿者组织的合作力度，根据未成年人的主观意愿，对未成年人进行不同层次、不同类别的职业技能培训。

**D.2 教育阶段**

**D.2.1 观察期**

对新进入中心的未成年人安排进入观察室，观察其心理状况、行为能力，初步了解其家庭状况和经历。

### D.2.2 适应期

站内工作人员宜通过单独交谈、小组互动等方式，向未成年，人讲解和宣传中心的规章制度、教育目的、日常生活常规要求、何时回家、怎样回家等问题，使未成年人尽快消除抵触情绪。

### D.2.3 转变期

站内工作人员宜通过与未成年人沟通，帮助未成年人转变思想观念，认识流浪对自己、对家庭、对社会的危害性，使其愿意讲述自己的经历、爱好，愿意与他人交往，适应集体生活，乐于帮助他人。

### D.2.4 发展期

发展期工作人员宜开展以下教育工作：

- a) 对未成年人开展思想道德、文化知识教育、爱国主义、法制、自我保护、心理矫治等教育，激励其自尊、自爱、自信、自强，培养遵纪守法意识，使其分辨善、恶，是、非；
- b) 在行动上做到以善为美，以德为美，以爱学习、爱科学、爱祖国为美；
- c) 以尊老爱幼、尊师重道为美；以热爱劳动，勤俭节约为美，帮助他们自愿结束流浪生活，重新回归学校、回归家庭、回归社会。

## D.3 教育考核

D.3.1 救助管理站应建立未成年人考评台账，采取日点评、周小结的方法，对流浪未成年人的学习、生活等情况进行考核考评。对考核成绩优秀的，给予一定的奖励；对考核成绩较差，开展有针对性的教育和辅导。

D.3.2 考评内容宜从学习、纪律、卫生、生活等四个方面开展。

D.3.3 考评方式可通过受助未成年人自评、受助未成年人互评、社工讲评。

D.3.4 考评等级宜分为优、良、中、差等四个等级。

地方标准信息服务平台

附录 E  
(规范性)  
寻亲公告信息

E.1 寻亲公告信息

寻亲公告信息模板

姓名： 无名氏      编号：      性别：  
年龄： XX  
发现时间：  
发现地点：  
受助人员救助情况介绍： 外貌描述，长相、衣着等。  
目前无法查清她的身份信息，请知情者提供线索帮助他返乡。  
救助站电话： 0523-86085885（泰州市救助管理站）  
救助对象照片：  
希望推送至：

图 E.1 《寻亲公告信息》模板

地方标准信息服务平台

附录 F  
(规范性)  
自愿离站声明书

F.1 自愿离站声明书

### 自行离站声明书

本人于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日到泰州市救助管理站求助，现因临时生活困难已经解决，要求自行离站。我声明：

救助管理站已经为本人提供了符合法律规定的临时救助服务；

本人身体健康，具备自行出行、返回的能力；

本人上述声明完全真实、自愿。

声明人签字：

年 月 日

图 F.1 《自愿离站声明书》模板



附 录 G  
(规范性)  
在站服务及离站登记表

## G.1 在站服务及离站登记表

表 G.1 泰州市救助管理站在站服务及离站登记表

在站情况	姓名		救助编号		床位号		
	求助内容	<input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 饮食 <input type="checkbox"/> 住宿 <input type="checkbox"/> 通讯 <input type="checkbox"/> 乘车凭证 <input type="checkbox"/> 转介服务					
	发放物品情况					经办人:	
	寻亲联系亲友情况					经办人:	
	医疗服务情况					经办人:	
	未成年人教育服务情况					经办人:	
	寄养托养情况					经办人:	
	备注						
离站手续	离站形式	<input type="checkbox"/> 自行离站 <input type="checkbox"/> 单位亲属村(居)委会接领 <input type="checkbox"/> 救助管理机构接领 <input type="checkbox"/> 救助管理机构护送 <input type="checkbox"/> 终止救助 <input type="checkbox"/> 长期安置 <input type="checkbox"/> 擅自离站 <input type="checkbox"/> 司法带离 <input type="checkbox"/> 死亡(附证明材料) <input type="checkbox"/> 随成年人离站 <input type="checkbox"/> 其它					
	自行离站	目的地	车次	车票面值	受助人签字		
	亲属接领	接领人姓名	亲属关系	证件号	联系电话		
		详细住址				接领人签字	
	护送情况	护送人				护送目的地	
	终止救助情况	原因	<input type="checkbox"/> 无正当理由拒不离站或出院 <input type="checkbox"/> 拒不提供或拒不如实提供家庭信息 <input type="checkbox"/> 违法违规扰乱救助管理秩序 <input type="checkbox"/> 其它不符合继续救助的情况				
	受助人签字		经办人签字		通知书编号		

	离站时间			寄存物品领取 情况	无寄存物品		接 人 字	领 签
	接收情况	接收 单位		经办人 签字		接收 时间		
	安置情况	安置 单位		安置 时间		安置单 位签印		
	备注							

系统登记时间：

系统录入人：

地方标准信息服务平台