

湖 南 省 地 方 标 准

DB 43/T XXXX—XXXX

# 生活无着人员救助管理机构服务规程

Code of service practice of administration and relief institution for homeless vagrants  
and beggars

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

湖南省市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务流程 .....	3
5 接待服务 .....	4
6 入站服务 .....	5
7 在站服务 .....	7
8 离站服务 .....	9
9 医疗救治 .....	11
10 街面救助 .....	11
11 服务保障 .....	12
12 服务管理 .....	13
13 服务评价与改进 .....	15
附录 A (资料性附录)  亲情化服务内容 .....	16
附录 B (资料性附录)  生活无着人员自愿求助申请登记表 .....	18
附录 C (资料性附录)  救助管理站求助登记表 .....	19
附录 D (资料性附录)  受助人员告知书 .....	20
附录 E (规范性附录)  不予救助通知书 .....	21
附录 F (资料性附录)  在站服务及离站登记表 .....	22
附录 G (规范性附录)  自行离站声明书 .....	23
附录 H (资料性附录)  亲友 (单位) 接领受助人员声明书 .....	24
附录 I (规范性附录)  终止救助通知书 .....	25
参考文献 .....	26

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：长沙市生活无着人员救助管理站.....

本文件主要起草人：

# 生活无着人员救助管理机构服务规程

## 1 范围

本文件规定了生活无着人员救助管理机构的服务流程、接待服务、入站服务、在站服务、离站服务、医疗救治、服务保障、服务管理、服务评价与改进。

本文件适用于市、区（县、市）救助管理机构对生活无着人员开展救助服务工作，区（县、市）无救助管理机构的参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 23245—2009 流浪乞讨人员社会救助基本术语

GB/T 29354 救助管理机构安全

GB/T 28223—2011 救助管理站服务

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

## 3 术语和定义

GB/T 23245—2009界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**生活无着人员** *homeless vagrants and beggars*

离家在外、自身无力解决食宿、正在或即将处于流浪或乞讨状态的人员，包括走失、务工不着、家庭暴力受害者等临时遇困人员，也称生活无着的流浪乞讨人员。

### 3.2

**救助管理机构** *administration and relief institution*

县级以上人民政府设置的为生活无着的流浪乞讨人员、暂时遇到突发性生存困难人员等提供临时性救助管理的机构。

### 3.3

**求助人员** *person seeking help*

自愿向救助管理机构申请救助的人员。

### 3.4

**受助人员** *the recipients of assistance*

经救助管理机构甄别，确定其符合救助条件，决定予以救助的人员或被直接救助的人员。

### 3.5

**身体状况** *physical condition*

能通过初步检视而判明的求助人员的健康状况及精神状况。

3.6

3.7

**甄别 identification**

救助管理机构根据求助人员提供的身份资料和求助理由等信息,判断其是否符合救助条件,决定是否为其提供救助服务的过程。

3.8

**不予救助 relief refusal**

对于不符合救助条件的求助人员,不提供救助服务的行为。

3.9

**不予救助通知书 notice of relief refusal**

告知不符合救助条件的求助人员,作出不予以救助决定的书面文件。

[来源: GB/T 23245—2009, 2.18]

3.10

**先救助后查证 rescue first and verify later**

对于因年老、年幼、残疾等原因无法提供个人情况的求助人员,先予救助后查明有关情况的情形。

3.11

**护送来站求助 escort to the station for help**

有关政府部门、社会组织、公民将流浪乞讨人员引导、护送进入救助管理机构进行求助。

3.12

**跨省接送 internal-provincial transfer**

对于未成年人、无自返能力的老年人、残疾人等受助人员,由跨省救助机构护送或接领其返回原籍的过程。

[来源: GB/T 23245—2009, 2.13]

3.13

**特殊饮食需要 special dietary needs**

老年人、未成年人、患病人员和少数民族受助人员对于饮食习惯、营养搭配等方面特殊需要。

3.14

**擅自离站 leave without notification**

受助人员未告知救助机构而自行离开的行为。

[来源: GB/T 23245—2009, 2.17]

3.15

**放弃救助 give up relief**

具有完全民事行为能力的受助人员,自愿申请脱离救助管理机构及救助服务的行为。

3.16

**终止救助 terminate relief**

受助人员出现8.6.1所述情形之一时,救助管理机构终止其救助服务,要求其离站的过程。

3.17

**终止救助通知书 notice of relief termination**

载明受助人员基本信息、受助情况、终止救助理由等信息的书面文件。

[来源: GB/T 23245—2009, 2.19]

3.18

**接领离站 guided leaving by relatives or domicile units**

受助人员由亲友或有关单位接离救助机构。

3.19

**护送返乡 escorting home**

救助管理机构根据实际情况,帮助未成年人,行动不便的残疾人和其他特殊困难受助人员返回户籍所在地或住所地。

3.20

**安置 settle**

对于无法查明家庭信息的老年人、未成年人、智力障碍等长期滞留人员,报请上级主管部门,将其长期安排在社会福利院、敬(养)老院、精神病人福利院等有关机构予以供养的过程。

3.21

**隔离 quarantine**

对于传染病人、疑似传染病人和精神病人,根据医疗机构的明确要求,临时安排其单独食宿,防止造成传染或者对其他人的滋扰、伤害的过程。

3.22

**定点医院 designated hospital**

指定为流浪乞讨人员提供医疗救治服务的医院。

3.23

**观察 observe**

为预防疑似患病人员、情绪异常人员和老年人发生意外伤亡、疫情传播而实施的临时性保护措施。

3.24

**观察室 observation room**

安排专人24 h值守,定时巡查,随时响应的特殊管理区域。

3.25

**交接 handover**

救助管理机构与其他单位或人员之间进行接收或移交求(受)助人员的过程。

3.26

**救助档案 relief archives**

救助管理机构在对流浪乞讨求助人员进行甄别和实施救助服务过程中形成的具有保存价值的各种文字、图表、声像、电子文件等不同形式和载体的历史记录。

## 4 服务流程

生活无着人员救助管理机构服务流程见图1。

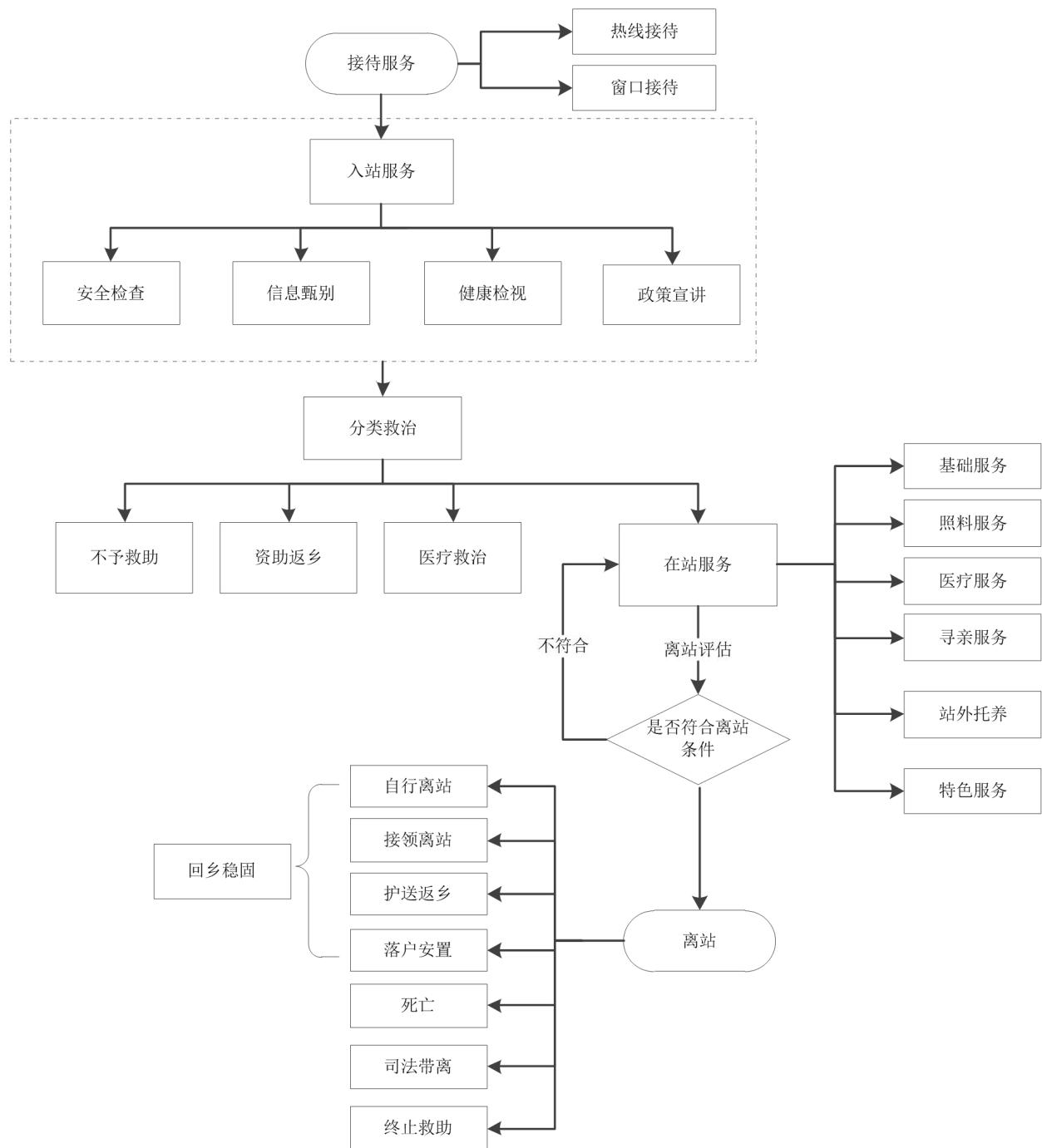


图 1 生活无着人员救助管理机构服务流程

## 5 接待服务

### 5.1 热线接待

5.1.1 应提供 24 h 热线电话咨询服务。

5.1.2 接听服务热线时应使用文明用语,如:“你好!XXX救助站。”“请问您需要帮助吗?”“请讲!”等。

5.1.3 对咨询人员提出的问题应耐心解答,并给予明确的答复,如引导拨打110求助,或告知乘车线路、下车地点、行走方向及距离。

5.1.4 应详细记录接听信息及处理情况,未完成的事项应及时告知交班人员。

## 5.2 窗口接待

宜开展入站接待亲情化服务,可包含送一声亲切问候、端一杯热茶水、吃一碗热饭菜、理一个清爽头、洗一个热水澡、换一身干净衣服等,具体服务见附录A。

# 6 入站服务

## 6.1 安全检查

6.1.1 工作人员应告知求助人员救助管理安检的有关规定及要求,并对求助人员及其携带的行李及随身物品进行安检,包括金属探测等。女性求助人员由女性工作人员检查。

6.1.2 发现携带异常情况时,工作人员应要求求助人员开包接受检查,或经求助人员同意后进行开包检查。异常物品分类处置包括:

- 有可能传播病菌、危害他人身体健康的物品,如动物、活禽等,劝导其自行处置;
- 酒类、药品和来历不明的饮料(水)、食品等提供随行李寄存;
- 易燃、易爆、腐蚀、管制刀具等危险物品,及时报请公安机关处置;
- 锐(利)器、打火器具等物品,要求求助人员自行处置或随行李寄存。

6.1.3 救助管理机构应为求助人员提供除生活必需品以外的随身携带物品的寄存和保管服务,待该求助人员离站时归还。具体服务过程包括:

- 对行李及随身携带的物品进行分类保管:
  - 1) 普通行李物品(洗漱用品和换洗衣物除外)、饮料(水)、食品,办理登记、签名后,放入物品寄存室;
  - 2) 现金、金器、手机等贵重物品应由值班员、安保人员、求助人员三方在场,共同清点,逐一登记并拍照存证后封装放入保险柜;
  - 3) 对贵重物品不愿寄存保管的,清点后交由本人保管,并引导签订自行保管承诺书。
- 离站时,确认求助人员身份信息后,归还寄存保管物品。

## 6.2 信息甄别

6.2.1 对自行来站的求助人员,工作人员应对其有效身份证件或姓名、身份证件号、户籍地等基本信息,亲友(单位)信息、身体状况等进行收集并甄别核实,应询问其流浪或遇困原因及求助需求,并在《自愿救助申请登记表》(见附录X)进行信息登记。

6.2.2 对于符合救助条件的人员,救助管理机构应实行分类救助,并及时办理入站手续。

6.2.3 应收集求助人员指纹和电子照片,并将身份信息、安全检查、证件材料、检视问询等情况及时录入全国救助管理信息系统,建立受助对象专属档案。

6.2.4 对存在以下情形不符合救助条件的人员,应向其说明不予救助的原因,并出具《不予救助通知书》(见附录X)。

- 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。

- 醉酒状态、疑似吸毒或疑似在逃的求助人员，救助管理站应报请公安机关进行处置。
- 疑似境外的求助人员，向出入境管理部门确认身份后，属于非法入境、居留的，交由出入境管理部门处置。
- 被护送来站的0-6周岁婴幼儿，救助管理机构应告知民警送往儿童福利机构。
- 本辖区户籍人员，或有自杀倾向、深度抑郁，或有交通事故、劳务纠纷未结案等情形的求助人员。

6.2.5 属于合法入境、居留的求助人员，在获得外事办、港澳办或台办正式书面委托后，可为其提供临时生活服务。

6.2.6 对护送来站的求助人员，应向护送单位了解求助人员身体、精神状态，身份核查等情况，并询问求助人员详细身份信息、亲友（单位）信息及身体状况等基本情况。对具备完全民事行为能力的求助人员，查验其身份信息；不能提供有效身份信息的，协调公安部门查实身份信息后，及时联系当地派出所、村（社区）核实相关情况。

6.2.7 护送对象为老年人、未成年人、智力或精神障碍、残疾人、行动不便和被拐卖受害人等特殊对象的，应向护送单位了解护送对象的身份信息、发现的时间地点、现场情况、人口信息管理系统查询情况和疑似走失、被遗弃、被拐卖人员身份查找等情况。

6.2.8 对护送来站的受助人员，救助管理机构应与护送单位办理交接手续，双方签字确认交接信息。

6.2.9 对因年老、年幼、智障精障等原因无法提供个人信息的求助人员，救助管理机构应当先行救助再查明情况。

6.2.10 对具备自主返乡能力的求助人员，应协助查询交通信息，并资助车票返乡；对不具备自主返乡能力的求助人员，应及时联系其亲友通报相关情况，协商接送事宜。

### 6.3 健康检视

6.3.1 救助管理机构应提供24h医疗服务，为符合救助条件的入站对象进行健康检视，健康检视的内容包括：

- 体温、心率、血压等是否符合健康指标；
- 有无明显外伤、肢体残疾、行动困难；
- 是否严重抑郁、躁动不安；
- 智力、精神状况；
- 是否患有传染病、遗传病史或其他疾病；
- 有无突发公共卫生事件涉及的各类事项。

6.3.2 救助管理机构应为健康检视异常人员提供分类救治服务。

——疑似精神障碍患者：协助联系其亲属核实情况，在征求亲属意见后送本级定点精神类医疗机构诊断。

——需进一步诊断和救治的躯体外伤、疑似传染病或患有其他疾病者：应联系120送本级定点医疗机构进行治疗。

——突发疾病或患危重病者：应采取有效措施全力抢救，同时联系120送本级医疗机构救治，并将病情及抢救情况反馈给其亲友。

### 6.4 政策宣讲

工作人员应告知受助人员以下入站内容，并引导确认《受助人员告知书》（见附录X）。

- a) 救助对象范围；
- b) 救助政策依据；
- c) 救助服务内容；
- d) 救助时限；
- e) 救助对象权利与义务；
- f) 注意事项及责任追究。

## 7 在站服务

### 7.1 基础服务

- 7.1.1 为受助人员提供居室，并按性别、年龄、身心状况等分类救助、分区服务，实行单人单床。并安排女性工作人员为女性受助人员进行服务。
- 7.1.2 为受助人员提供口杯、脸盆、洗漱用品及衣服、鞋袜等必要生活物资。
- 7.1.3 为受助人员提供符合卫生要求的饮食并实行分餐，基本生活供应不应低于当地居民最低生活保障水平。
- 7.1.4 为受助人员提供餐具、炊具清洗、消毒服务。
- 7.1.5 为受助人员提供 24 h 热水服务。
- 7.1.6 为受助人员居室及活动区域提供每天通风、打扫和消毒服务，床上用品每周至少更换一次。
- 7.1.7 受助人员离站后，及时更换床上用品，并对生活设施消毒。
- 7.1.8 组织受助人员参加有益于身心健康的文娱活动。
- 7.1.9 为受助人员提供通讯联系服务。

### 7.2 照料服务

- 7.2.1 应为生活不能自理的受助人员提供喂饭、洗浴、穿衣、如厕等特殊生活照料服务。
- 7.2.2 应为携带 8 周岁以下未成年人的成年女性受助人员提供共同在成人区生活的便利。
- 7.2.3 应为少数民族人员、老年人和患病人员提供特殊、营养均衡饮食服务。
- 7.2.4 应为情绪不稳、年老、残疾、智障等受助人员提供观察室单独居住，重点看护服务。

### 7.3 医疗服务

- 7.3.1 应在站受助人员提供日常健康巡诊，男医生检查女性受助人员时，应有女性工作人员在场。
- 7.3.2 对突发急病、精神异常或有疑似传染病的受助人员，应采取紧急措施，并联系医疗急救机构送往定点医院诊断、救治。
- 7.3.3 对传染病人或有突发公共卫生事件关联风险的受助人员，应及时送医，并向当地疾病预防控制机构报告。
- 7.3.4 对受助人员突发生命垂危等紧急情况的，应立即拨打“120”，在医疗急救机构急救车到来之前，应全程陪护并采取有效措施尽力抢救。
- 7.3.5 对重症受助人员，无明确身份信息的应第一时间在市级以上报刊发布寻亲启事，载明病危等事宜；有明确身份信息的，应第一时间联系亲属或其户籍所在地的村（社区）负责人通报病情，并留存电话录音，短信或微信等联系记录。

### 7.4 寻亲服务

7.4.1 救助管理机构应为因年老、年幼、智力障碍、精神残疾或其他原因不能提供个人身份信息和亲友信息的受助人员，提供寻亲服务。

7.4.2 救助管理机构开展寻亲服务的方法包括快速甄别查询、人脸识别对比、网络寻亲推送、头条精准推送、定向跟踪调查、基因信息对比、纸质媒介公告、跨区实地寻亲。依次提供的寻亲服务内容及过程如下：

a) 快速甄别查询：

- 1) 根据受助人员登记信息，第一时间在全国救助管理信息系统进行模糊比对，查询有无救助记录；
- 2) 协调通过公安人口信息管理系统进行查询；
- 3) 通过 110，核对近期是否有相关人员走失报案信息。

b) 人像识别比对：

- 1) 入站 1 h 内采集受助人员正面免冠照片，通过全国救助寻亲网人脸识别和全国救助管理信息系统人脸识别进行比对；
- 2) 协调人像专家对比对结果进行综合研判。

c) 网络寻亲推送：对人像比对失败的受助人员，将其信息录入全国救助管理信息系统，并在全国救助寻亲网推送发布寻亲公告，进行网络寻亲。

d) 头条精准推送：

- 1) 对能判别口音或走失地域的寻亲对象，采集其全身清晰相片及特征信息，包括自述姓名、性别、目测年龄和身高、口音、发型、体貌特征、衣着、发现时间、地点，身体状况等；
- 2) 编辑寻亲信息，拟定推送地域后，协调《今日头条》开展精准推送。

e) 定向跟踪调查：

- 1) 入站 72 h 内，带领受助人员前往发现地或疑似户籍地开展实地走访查找；
- 2) 协调公安、城管等部门，通过天网信息追踪受助人员活动轨迹，开展定向溯源寻亲。

f) 基因信息比对：入站 7 d 内采集受助人员的血样，协调公安部门进行血样 DNA 数据信息比对。

g) 纸质媒介公告：采集受助人员电子照片和特征信息并寻亲公告，通过市级以上报刊进行发布。

h) 跨区实地寻亲：入站 3 个月内，对有模糊地址或区域但无法证实，且适宜长途出行的受助人员，实行实地寻亲，可协调当地救助管理机构协助实地寻亲。

7.4.3 寻亲成功的受助人员，救助管理机构应按 8.1~8.4 为其提供离站服务；寻亲不成功的受助人员，救助管理机构可根据不同情况，为其提供第 7 章及 8.6 规定的服务。

## 7.5 站外托养

7.5.1 对超出照料范围的受助人员，管理机构应为其提供站外托养服务，选择政府举办的或经批准的托养机构，并与其签订托养协议。

7.5.2 不应将非精神障碍患者托养在精神卫生福利机构，不应将未成年人托养在成年人福利机构和其他服务机构。

7.5.3 管理机构应定期对托养人员进行探视，并对托养机构照料服务情况进行监督和检查。

7.5.4 在同一机构托养 10 人以上的，救助管理机构应委派专人开展照料服务日常监督，对不按照约定履行协议或无力履行协议的，应及时接回托养人员，并终止委托协议。

## 7.6 特色服务

有条件的救助管理机构还可为受助人员提供以下特色服务：

——精神慰藉服务；

——心理疏导；

- 法律援助服务；
- 就业指引服务。

## 8 离站服务

### 8.1 离站评估

救助管理机构应对受助人员进行评估，满足以下离站条件的可安排其离站：

- 年满 16 周岁、无精神障碍或智力残疾迹象的受助人员，救助期限达到 10 d 的；
- 受助人员临时生活困难已经解决的；
- 受助人员在医疗机构接受救治达到出院条件并获得出院证明的；
- 站外托养或已安置受助对象被查实身份信息的。

### 8.2 自行离站

8.2.1 具备完全民事行为且有自返能力的受助人员主动要求自行离站时，应为其办理离站手续，协助清点交接寄存、保管的贵重物品，并引导其填写并确认《在站服务及离站登记表》《自行离站声明书》（见附录 X）。

8.2.2 年满 16 周岁未满 18 周岁的未成年人主动要求自行离站时，管理机构应在告知其监护人并取得同意后办理离站手续。

8.2.3 对离站没有交通费的受助人员，管理机构应提供返乡资助，包括出具购票凭证、提供途中必要食品和饮用水，指引车票换取操作等。

8.2.4 购票凭证应方便受助人员到达目的地，流入地到流出地有直达车次的，应当提供一站式车票。确需中转的，应当提前告知其中转地车站名、中转地救助管理机构地址及联系方式。

### 8.3 接领离站

8.3.1 未满 16 周岁的未成年人、行动不便的残疾人和其他特殊困难受助人员（以下简称“特殊困难受助人员”）不能自主返乡的，救助管理机构应联系其亲属、有关部门、救助管理机构、单位或村（居）委会接领。

8.3.2 办理接领手续时，救助管理机构应查验接领人身份证件，并指导接领人填写《亲友（单位）接领受助人员声明书》（见附录 X），同时协助清点交接寄存物品，协助完成《在站服务及离站登记表》后，办理交接手续。

8.3.3 接领人拒不提供身份证件、证明材料或拒不签名确认的，管理机构不应移交受助人员。

8.3.4 受助人员患病的，救助管理机构应将其病情信息、就医情况告知接领人，并转交必要的就医资料和药品等。

8.3.5 特殊困难受助人员亲属，有关部门、单位或村（居）委会乘坐公共交通工具来接领其返回的，救助管理机构应安排车辆到车站或预约地点接送。

8.3.6 流出地救助管理站接领的，救助管理机构应引导其在《在站服务及离站登记表》上填写接收单位的联系方式、经办人、交接时间等。

8.3.7 受助人员从医疗机构或托养机构被安排接领离站的，救助管理机构应派人员前往到场办理相关交接手续。

### 8.4 护送返乡

8.4.1 对年老体衰的老年人、身体残疾、精神病人、未成年人等无民事行为能力或者限制民事行为能力,无法联系上其亲属或其亲属和当地政府不能来接领的受助人员,救助管理机构应提供护送返乡服务。

8.4.2 救助管理机构应将拟护送受助人员的健康状况、身份信息等基本情况告知流出地救助管理机构或亲属,并与之商讨接送方式、交接时间和地点。

8.4.3 护送特殊困难受助人员时,救助管理机构应根据护送人数、人员健康状况、风险隐患等,合理安排工作人员及护送方式,必要时可租用120急救车辆,安排医护人员随行。

8.4.4 出发前,救助管理机构应评估护送对象身体情况,并告知流出地救助站或其亲属护送日期、所坐车次、到达时间,工作人员的联系方式。

8.4.5 救助管理站应协助办理相关手续,领取护送对象寄存物品,并准备好护送途中所需材料、物资、食品、药品等。

8.4.6 护送时应保障护送对象的安全及尊严,合理安排被护送人员铺(座)位,以适当的方式向周边乘客说明情况,紧急情况及时采取应急预案处理,不应让其单独行动或离开工作人员视线。

8.4.7 救助管理站应合理安排护送对象途中的饮食,对行动不便、不能自理的护送对象,应提供用药、卫生、护理等服务。

8.4.8 救助管理机构应与接收单位或人员做好护送对象和寄存物品、药品及书面材料的交接,接收人为亲属时核实确认其身份信息后,办理交接手续。

## 8.5 放弃救助离站

受助人员拒绝办理离站手续,强行、擅自离站或定点医疗机构的,视为主动放弃救助。救助管理机构应当采集视频等证据,做好文字记录并要求有2名以上见证人签名确认。

## 8.6 终止救助

8.6.1 出现以下情形之一的,救助管理机构可以终止救助。

- a) 无正当理由拒不离站或出院;
- b) 拒不提供或拒不如实提供家庭信息;
- c) 违法违纪、扰乱救助管理秩序;
- d) 其他不符合继续救助的情形。

8.6.2 救助管理机构应向受助人员解释终止救助原因,并协助清点交接寄存物品,引导其完成《在站服务及离站登记表》(见附录X),并出具《终止救助通知书》(见附录X);拒不签名的,可使用录像设备详细记录拒绝原因。

## 8.7 落户安置

8.7.1 对滞留超过3个月,经开展寻亲服务仍无法查明有效身份信息或家属信息的受助人员,由救助管理机构向所属民政部门提出落户申请。

8.7.2 对可落户安置的受助对象,救助管理机构应安排其进行一次全面体检。

8.7.3 救助管理机构应整理受助对象档案,包括:求助登记,寻亲公告,指纹、人像、DNA比对数据及结果,救助情况说明等其他长期滞留人员的有关材料;安排人员将受助人员移送安置接收单位,协助清点交接寄存物品,并办理交接手续。

8.7.4 救助管理机构应为安置人员提供持续跟踪服务,包括落实特困供养和医疗保障等待遇、身份甄别、持续寻亲、接领协助、护送返乡、生活费支持等。

## 8.8 死亡

8.8.1 受助人员在医疗机构内死亡的,救助管理机构应留存医疗机构出具的死亡证明书。

8.8.2 受助人员在救助管理机构内或托养机构内因突发疾病等原因经急救机构确认死亡的,救助管理机构应留存公安机关出具的死亡原因鉴定书。

8.8.3 无法查明死亡受助人员身份信息或无法联系到其亲属的,救助管理机构应发布认尸公告,公告发布期满仍无人认领的,救助管理机构应妥善处理后事,办理火化手续,骨灰及相关物品留存三年。

8.8.4 有明确身份信息的受助人员死亡的,救助管理机构应第一时间告知其亲属或户籍所在地政府相关情况,并协助其办理善后事宜,同时清点交接寄存物品,指导完成《在站服务及离站登记表》(见附录X),办理离站手续。

8.8.5 死亡对象的亲属不能亲自前来办理善后事宜的,救助管理机构应取得其同意火化或委托办理的书面证明材料或电话录音、视频录像等资料;亲属明确拒绝前来的,应留存其电话录音、视频录像等资料,由救助管理机构妥善处理后事,办理火化手续,骨灰及相关物品留存三年。

## 8.9 司法带离

受助人员被司法机关带离的,救助管理机构应查验司法机关工作人员身份证件或执法证件,留存司法机关出具的有关证明材料及工作人员身份证件或执法证件复印件,当面清点交接寄存物品,完成《在站服务及离站登记表》(见附录X),并办理交接手续。

## 8.10 回乡稳固

8.10.1 对返乡的特殊困难人员,流出地救助管理机构应建立信息台账。对存在生产、生活及基本医疗保障方面困难的,应协助落实社会救助、社会福利和社会保险等,避免其再次陷入困境外出流浪乞讨。

8.10.2 受助人员确已无家可归的,流出地救助管理机构应接收受助人员,并协助予以妥善安置。

8.10.3 受助人员因长期流浪被注销户籍的,户籍注销地的救助管理机构应接收受助人员,并协助办理恢复户籍手续。

8.10.4 流出地救助管理机构应对返乡的特殊困难人员进行定期回访,发现返乡人员生活困难未解决、帮扶政策未落实、相关权益受侵害等情况的,应协助解决。

## 9 医疗救治

9.1 对于需开展医疗救治的受助人员,救助管理机构应及时与医疗机构沟通明确可接受的医疗内容、治疗方案和用药范围;对于需使用大型器械检查和超范围用药的,救助管理机构应对有关必要性材料进行审核评估,经同意后方可实施。

9.2 对于生命垂危等紧急情况的受助人员需进行抢救时,无法取得受助人员或与其一同受助近亲属意见的,救助管理机构应协调医疗机构按照有关法律规定开展救治。

9.3 受助人员需要施行手术、特殊检查或者特殊治疗时,受助人员不同意的,救助管理机构应做好相关记录。

9.4 对受助未成年人实施医疗救治措施时,救助管理机构应当尊重医疗机构意见。

9.5 救助管理机构应对接受医疗救治的受助人员进行探视,并及时评估其治疗、康复情况。

## 10 街面救助

10.1 救助管理机构应常态化开展街面巡查工作,在极端天气和其他重要时段宜开展“夏季送清凉”“寒冬送温暖”等专项救助。

10.2 宜组织动员社会力量参与生活无着人员救助,开展心理疏导、职业转介、困难帮扶等服务活动。

- 10.3 发现露宿或流浪乞讨人员时,救助管理机构应劝导、引导其入站救助。对愿意入站求助的,应带回并办理入站手续。
- 10.4 对不愿入站接受救助但又有物资需求的对象,应采集受助人员电子照片,记录姓名、性别、年龄、受助地点和时间等信息,并发放救助物资及引导卡。
- 10.5 对不愿提供个人信息的,应采集电子照片,并如实记录发现时间、地点和参与巡查劝导人员等信息。
- 10.6 发现携带未成年人、残疾人流浪乞讨,或疑似胁迫、诱骗、利用未成年人、残疾人乞讨,或组织未成年人、残疾人进行有害身心健康的表演等活动的,救助管理机构应报请公安机关到场调查、甄别、处置,并履行强制报告义务。
- 10.7 发现疑似精神患者,应报请公安机关送精神病医院诊断;发现智障人员,报请公安机关护送进站救助。

## 11 服务保障

### 11.1 机制保障

- 11.1.1 建立政府负责人牵头的救助管理工作领导协调机制,明确成员单位及人员职责分工,常态化召开专题会议、开展专题活动,确保救助管理工作开展顺畅有效。
- 11.1.2 形成民政、公安、城管、卫生、交通、养老机构等部门或单位的协作机制,确保交接、救治、护送等救助服务工作有效开展,无缝衔接。
- 11.1.3 形成市、区(县市)救助管理机构、街道(乡镇)联络员,社区(村)信息员上下联动的四级服务网络,建立快速响应、回归稳固和帮扶等工作机制。
- 11.1.4 建立危急病人、精神病人救治机制,明确救治原则、救治范围、救治流程、救治标准、救治要求等内容。

### 11.2 人员保障

- 11.2.1 应配备与救助服务相适宜的工作人员。
- 11.2.2 工作人员应仪容仪表得体、妆容整洁、精神饱满,应用语文明、态度和蔼、服务周到,并遵守救助管理有关的法律法规及规定。
- 11.2.3 工作人员应经培训合格后方能上岗。每年度开展两次以上救助管理工作培训,全员脱产业务培训每年不少于2 d,培训内容应符合GB/T 28223—2011中2.3.1的要求。
- 11.2.4 有条件的管理机构可引入心理、法律、康复等服务机构专业技术人员或志愿者参与救助,其中专业技术人员应具备与所在岗位相关的理论知识和操作实务。

### 11.3 场地保障

- 11.3.1 机构应选址合理,交通便利,临近城区主要道路。
- 11.3.2 机构房屋综合建筑面积应不低于1500平方米,独立院落、室外活动场地面积应不低于200平方米。
- 11.3.3 功能区布局应合理,应包含接待室、值班室、居室、教室、观察室、活动室、储藏室、物品保管室、餐厅、厨房、卫生间、洗浴室等,其中接待室面积应不低于30平方米;有条件的可设置医务室、警务室。
- 11.3.4 居室应采光良好,并按成年男区、成年女区、未成年男区、未成年女区进行分区设置,人均居住面积不少于4平方米。

11.3.5 接待室、居室、观察室、活动室、餐厅、卫生间、洗浴室等场所及廊道应配套无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 55019 的规定。

#### 11.4 设备保障

- 11.4.1 区救助管理机构床位应不少于 20 张，县（市）救助管理机构床位不少于 50 张。
- 11.4.2 接待室应配备一定数量的座椅等服务设施，有拐杖、轮椅、老花镜等辅助器具和急救药箱。
- 11.4.3 居室应配备床具、必要的床上用品及降温、防暑、通风设备。
- 11.4.4 观察室应设置透明观察窗口或配备技防设施设备。
- 11.4.5 活动室应配备电视和座椅。
- 11.4.6 洗浴室应配备冷、热水洗浴设备，铺设防滑垫。
- 11.4.7 餐厅应配备座椅及清洁卫生的餐具。
- 11.4.8 厨房应配备食品加工、贮藏、消毒和食品留样设备。
- 11.4.9 走廊、楼道、卫生间、洗浴室等区域应设有安全扶手，卫生间和洗浴室应配备供残障人员使用的坐便器和坐浴椅。
- 11.4.10 应配备能够满足救助工作所需的救助专用车。
- 11.4.11 应配备衣物洗涤、防疫消毒等卫生防护、劳动保护用品用具和设施设备。
- 11.4.12 应开通具备录音功能的求助服务热线。
- 11.4.13 应配备必要的工作电脑、高拍仪、指纹留存等相关设备。
- 11.4.14 应配备体温计、血压计、碘酒、酒精、纱布、创可贴等基本医疗设备及防护物资，设有医务室的，还应配备诊疗床、听诊器、常用药品等。
- 11.4.15 有条件的可配备寄存柜或保险柜。

#### 11.5 环境保障

- 11.5.1 管理机构整体环境应干净、整洁。
- 11.5.2 管理机构各功能区应设置醒目的指示牌。
- 11.5.3 廊道、道路通畅，各项设施设备安全运行。

#### 11.6 安全应急保障

- 11.6.1 救助管理站安全管理应符合 GB/T 29354 的要求。
- 11.6.2 应健全内部安保制度，配备警务联络员、安全保卫人员。
- 11.6.3 应建立值班巡查制度，开展 24 h 值班，不应让救助对象长时间脱离视线。
- 11.6.4 接待室应配有安全门、金属探测器、盾牌、头盔、警棍、抓捕叉等安全防暴器材。
- 11.6.5 救助管理机构院门外、接待大厅、楼道、食堂等公共区域及观察室等特殊区域应安装具有存储功能的视频监控系统。
- 11.6.6 应建立消防安全制度，配备必要的且符合有关规定的消防设施，定期开展消防演练，每年不少于 2 次。
- 11.6.7 救助管理机构应取得消防检验合格证书，建筑防火等级应不低于二级。
- 11.6.8 应建立重大突发事件应急处置和信息报告机制，制定针对极端天气、自然灾害、公共卫生、火灾及群体性事件等突发事件的应急预案。

### 12 服务管理

#### 12.1 信息公开

- 12.1.1 救助管理机构应主动向社会公开服务热线号码及监督电话。
- 12.1.2 救助管理机构救助服务流程、救助须知、救助人员等信息应上墙公示。
- 12.1.3 救助管理机构宜在辖区繁华地段、交通要道、机构周边等位置设置救助管理机构醒目指导牌。

## 12.2 信息化管理

管理机构应规范使用全国救助管理信息系统，及时在系统内办理入站、离站等手续，完成受助人员有关资料信息的录入及更新。

有条件的站点可依托全国救助管理信息系统建立易走失人员数据库，将严重精神障碍患者、阿尔兹海默症患者、肢体和智力残疾人员、反复流浪乞讨人员等特殊群体纳入数据库统一管理。

## 12.3 制度建设

应建立健全内部管理制度，明确岗位职责，规范工作流程，实行规范化管理。包括但不限于：

- 服务流程文件；
- 岗位培训制度；
- 财务管理制度；
- 救助物资管理制度；
- 人员休假制度；
- 行风监督机制；
- 其他必要的制度文件等。

## 12.4 档案管理

### 12.4.1 管理要求

应建立并完善救助档案管理制度，对救助档案实行集中统一管理，指定专人负责救助档案工作，确保救助档案完整、准确、系统、安全和有效利用，并逐步实现救助档案工作信息化和规范化。

需归档的救助文件材料应在救助工作完毕后30个工作日内完成归档。

### 12.4.2 归档范围

#### 12.4.2.1 救助管理工作中形成的以下材料应当归档。

- 《自愿求助申请登记表》；
- 《公安机关护送流浪乞讨人员交接表》；
- 《求助登记表》；
- 《不予救助通知书》；
- 《自行离站声明书》；
- 《在站服务及离站登记表》；
- 《终止救助通知书》；
- 其他应当归档的文件材料。

#### 12.4.2.2 受助人员在站期间和离站过程中形成的下列材料，应作为《在站服务及离站登记表》附件一并予以归档。

- a) 寻亲服务相关材料；
- b) 未成年人在儿童福利院接受教育、评估、矫治等材料；
- c) 住院救治或者门诊治疗中形成的交接手续和入院登记表、离院登记表、出院证明等医疗服务材料以及表达受助人员治疗意愿的材料；

- d) 乘车凭证复印件和小额交通费现金签收字据;
- e) 亲属接领人身份证件复印件, 单位、村(居)民委员会接领人证明材料及接领工作人员身份证件复印件;
- f) 家庭寄养、类家庭养育、机构托养协议书及相关材料;
- g) 司法机关出具的证明材料以及工作人员身份证件或者执法证件复印件;
- h) 长期安置证明材料;
- i) 医疗机构出具的死亡证明书、公安机关出具的死亡原因鉴定书、死亡公告材料以及亲属意见、火化证明等材料;
- j) 其他应当归档的材料。

12.4.2.3 街头救助形成的照片、录音、录像材料, 救助热线电话录音、监控录像材料和救助管理信息系统形成的电子文件应当按照国家有关规定整理归档。

#### 12.4.3 保管期限

- 12.4.3.1 救助档案的保管期限一般为 10 年。
- 12.4.3.2 受助人员为未成年人、精神智力残疾人员、长期安置人员的, 救助档案保管期限为 30 年。
- 12.4.3.3 受助人员在救助期间死亡的, 救助档案保管期限为永久。
- 12.4.3.4 救助热线录音电话、监控录像等工作资料保管期限不少于 3 个月。
- 12.4.3.5 街头救助形成的照片、录音、录像等工作资料保管期限不少于 6 个月。
- 12.4.3.6 以上资料存在争议的, 应保管 2 年以上, 特殊、重要资料以实物方式交存档案室。

#### 12.4.4 档案利用

- 12.4.4.1 应当建立档案利用制度, 明确办理程序, 确保救助档案安全有效地利用。
- 12.4.4.2 应对需利用受助人员档案的有关单位、组织或人员的利用档案的目的及介绍信、身份证件等证明材料进行确认后, 方可提供档案资料。
- 12.4.4.3 救助档案仅限于当场查阅、摘抄和复印, 应告知利用单位、组织或人员要对救助档案内容保密, 同时提醒其不应对救助档案进行涂改、抽换、圈划、批注或者造成污染、损毁。

### 13 服务评价与改进

#### 13.1 服务评价

13.1.1 应建立服务评价制度。定期开展内部自我评价, 并通过意见箱、调查问卷、投诉热线等形式, 听取具有民事行为能力的受助人员、受助人员亲属, 对居室环境、饮食、送医诊治和接送返乡等服务方的意见建议。

13.1.2 应通过调查问卷、座谈、走访、电话回访等形式, 听取救助管理工作协作部门、机构对协同配合、工作交接等方面的意见建议。

13.1.3 积极配合并接受上级部门开展的业务指导和检查考核, 适时开展行风监督。

#### 13.2 持续改进

对收集到的意见、建议和检查考核情况, 应进行分析并查找问题及不足的原因, 制定改进措施并有效落实, 持续提升服务质量。

附录 A  
(资料性附录)  
亲情化服务内容

**A. 1 送一声亲切问候**

送一声亲切问候内容包括:

- 及时迎前问“好”;
- 微笑服务,热情友善;
- 俯身半蹲或平坐,面对面交流;
- 避免发生言语或肢体冲突。

**A. 2 端一杯热茶水**

端一杯热茶水内容包括:

- 第一时间送上一杯茶水;
- 茶水温度建议控制在 36.5 ℃~60 ℃之间;
- 水量建议控制在三分之二杯以下。

**A. 3 吃一碗热饭菜**

吃一碗热饭菜内容包括:

- 饭点时需提供热米饭或粉面;
- 其他时间主动泡好方便面;
- 可根据个人需求,提供饼干、八宝粥等食品;
- 为少数民族、未成年人提供民族餐和营养餐。

**A. 4 理一个清爽头**

理一个清爽头内容包括:

- 头型根据求助人员喜好;
- 理发时宜有两名以上工作人员参与;
- 理发后及时清理场地,并对工具进行消毒;
- 理发工具及时清点并妥善存放。

**A. 5 洗一个热水澡**

洗一个热水澡内容包括:

- 在大厅洗浴间或救助区内进行;
- 需检查场地并调好水温;
- 提供必要帮助,如洗浴等;
- 及时提醒、搀扶,预防摔倒。

**A. 6 换一身干净衣服**

换一身干净衣服内容包括:

- 颜色、式样宜征求求助人员意见；
- 尽量提供合身的衣物；
- 个人衣物按意愿处理，必要时帮助清洗。

**附录 B**  
**(资料性附录)**  
**生活无着人员自愿求助申请登记表**

生活无着人员自愿求助申请登记表见表B. 1。

**表 B. 1 生活无着人员自愿求助申请登记表**

入站时间： 年 月 日 时 分				填表人： (代填)
姓名	曾用名	身份证号码		
性别	民族	户籍地址		
出生日期	健康状况	居住(工作)地址		
随行 贵重 物品 寄存 点验				
	点验人：		求助人：	
家庭 成员 及 亲友 信息	姓名	性别	关系	居住地址及联系电话
流浪 乞讨 原因 时间 经过 需求	求助理由：			
	本人保证以上内容真实，并愿意承担一切责任。			
	求助人：			
驻站 医生 检视 情况	驻站医生：		接待 值班 人员 甄别 核查 意见	经办人：

**附录 C**  
**(资料性附录)**  
**救助管理站求助登记表**

救助管理站求助登记表见表C.1。

救助编号:

**表 C.1 ×××救助管理站求助登记表**

姓名		性别		出生年月		年龄		体温(度)		
民族				证件类型		证件号码				
来站时间				站内编号		救助编号				
身高(cm)		体重(kg)		户籍地						
来站方式	<input type="checkbox"/> 自行来站 <input type="checkbox"/> 公安护送 <input type="checkbox"/> 城管护送 <input type="checkbox"/> 本站主动救助 <input type="checkbox"/> 其他人员护送 <input type="checkbox"/> 其他站护送 <input type="checkbox"/> 本站接回 <input type="checkbox"/> 乡镇街道协助申请 <input type="checkbox"/> 医院甄别 <input type="checkbox"/> 其他									
求助内容	<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 <input type="checkbox"/> 护送返乡 <input type="checkbox"/> 教育培训 <input type="checkbox"/> 寻亲服务 <input type="checkbox"/> 医疗救治 <input type="checkbox"/> 其他									
求助原因	<input type="checkbox"/> 乞讨 <input type="checkbox"/> 务工不着 <input type="checkbox"/> 寻亲不遇 <input type="checkbox"/> 遗失钱财 <input type="checkbox"/> 打拐解救 <input type="checkbox"/> 家暴庇护 <input type="checkbox"/> 因灾因祸 <input type="checkbox"/> 拾荒 <input type="checkbox"/> 走失 <input type="checkbox"/> 因病 <input type="checkbox"/> 其他									
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"/> 听力残疾 <input type="checkbox"/> 视力残疾 <input type="checkbox"/> 语言残疾 <input type="checkbox"/> 疑似精神障碍 <input type="checkbox"/> 疑似传染病 <input type="checkbox"/> 疑似吸毒 <input type="checkbox"/> 行动困难 <input type="checkbox"/> 明显外伤 <input type="checkbox"/> 危重病人 <input type="checkbox"/> 其他									
安全检查情况	需要公安处置的物品		<input type="checkbox"/> 炸药雷管 <input type="checkbox"/> 腐蚀物品 <input type="checkbox"/> 管制刀具 <input type="checkbox"/> 其他							
	需要代为保管的物品		<input type="checkbox"/> 锐器利器 <input type="checkbox"/> 打火器具 <input type="checkbox"/> 其他							
	需要丢弃的物品									
	没有上述物品		<input type="checkbox"/> 没有上述物品							
寄存物品						求助人签字				
						保管人签字				
流浪经历				曾经救助情况						
亲属信息	姓名		亲属关系		联系电话					
护送人	姓名		证件号/警号		联系电话					
	工作单位				护送人签字					
是否给予救助			不予救助原因				不予救助通知书编号			
入站	入站时间					接待人员签字				
备注										

系统登记时间:

系统录入人员:

附录 D  
(资料性附录)  
受助人员告知书

受助人员告知书

根据国务院《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》及有关规定，现将相关事项告知如下：

一、根据民政部《生活无着的流浪乞讨人员救助管理机构工作规程》的规定，生活无着的流浪乞讨人员是指离家在外、自身无力解决食宿、正在或即将处于流浪或乞讨状态的人员，包括走失、务工不着、家庭暴力受害者等临时遇困人员。

二、求助人员应当如实向工作人员提供以下情况：

1. 求助原因和需求。
2. 出示本人身份证件，如无法出示身份证件的，应当如实提供本人姓名、身份证件号、户籍地等基本信息，以备核查。
3. 如实说明本人身体健康状况（有无传染病、心脏病、高血压等疾病，是否受伤），以及随身携带财物情况。

4. 提供亲友或单位相关情况及联系方式。

三、根据国家有关规定，可提供以下服务内容：

1. 提供符合食品卫生要求的食物。
2. 提供符合基本条件的住处。
3. 在站内突发疾病时，送定点医院救治。
4. 帮助与其亲友或者所在单位联系。
5. 对没有交通费返回其住所地或者所在单位的，提供乘车凭证，并加盖公章，此票不能买卖。

四、流浪乞讨人员的救助是一项临时性社会救助措施，对年满16周岁以上、60周岁以下无精神障碍或智力残疾迹象的受助人员，救助时限为10天。已获得救助或救助期满，应当离站。

五、受助人员的权利与义务：

1. 有完全民事行为能力的成年受助人员有权放弃救助，自愿放弃救助的受助人员，应告知工作人员，并办理相关离站手续，擅自离开的，视同放弃救助。
2. 少数民族受助人员，有权要求根据本民族生活习惯、宗教信仰、民俗传统，在饮食起居等方面，提出合理、合法的专项救助服务请求。
3. 受助人员应真实完整地提供本人的基本信息，主动配合我站安全检查，严禁携带易燃易爆等各类危险物品进站。随身携带的物品，除生活必需品外，应当主动申报，清点后交由我站保管，待离站时予以归还。
4. 受助人员在站内要服从工作人员的管理，遵守本站《受助人员守则》和各项规章制度。受助人员提供虚假情况或违反《受助人员守则》，不服从管理，其行为具备终止救助的情形，我站有权终止救助。

六、注意事项：

1. 为保障受助人员权益，维护救助管理秩序，在突发情况下，可能对特殊受助人员采取临时性安全保护措施，请予以配合。
2. 受助人员在站受助期间，出现突发急病、意外事故时，我站会立即通知家属，并送定点医院救治，家属应当尽快赶到医院或授权我站采取必要措施挽救生命。
3. 受助人员及其家属如隐瞒病情，致使对象出现任何意外情况，后果由受助人员自行承担。
4. 受助人员在站受助期间，因违反我站相关规定发生意外的，后果自负。对扰乱救助工作秩序，损毁公私财物，造成不良后果的，我站将依法予以追究。

本人已阅读并同意本《告知书》的内容，在受助期间将严格遵守。

受助人：\_\_\_\_\_

年 月 日

附录 E  
(规范性附录)  
不予救助通知书

**不予救助通知书**

×××救助管理站( )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

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:

年 月 日  
(救助管理机构印章)

## 附录 F

## (资料性附录)

## 在站服务及离站登记表

表 F. 1 在站服务及离站登记表

在站情况	姓名		站内编号		救助编号		床位号		
	救助内容		<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 <input type="checkbox"/> 护送返乡 <input type="checkbox"/> 教育培训 <input type="checkbox"/> 寻亲服务 <input type="checkbox"/> 医疗救治 <input type="checkbox"/> 其他						
	发放物品情况								
	寻亲情况								
	医疗服务情况								
	专业救助服务情况								
	站外托养情况								
	备注						经办人		
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"/> 落户安置 <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"/> 其他						
	自行离站	目的地		车次		车票面值 总计	元	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		接领人		目的地			
	终止救助 情况	原因	<input type="checkbox"/> 无正当理由拒不出站或出院 <input type="checkbox"/> 拒不提供或拒不如实提供家庭信息 <input type="checkbox"/> 违法乱纪、扰乱救助管理秩序 <input type="checkbox"/> 其他不符合继续救助的情形						
		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		接领人 签字		
	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			安置日期		安置单位 签印		
备注									

系统登记时间：

系统录入人员：

附录 G  
(规范性附录)  
自行离站声明书

**自行离站声明书**

本人于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日到XXX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；

本人离站后的行为自行负责。

本人上述声明完全真实、自愿。

声明人签字：

年       月       日

附录 H  
(资料性附录)  
亲友(单位)接领受助人员声明书

**亲友(单位)接领受助人员声明书**

本人\_\_\_\_, 身份证号: \_\_\_\_\_, 与受助人\_\_\_\_\_ (性别\_\_\_\_, 年龄\_\_\_\_岁, \_\_\_\_省\_\_\_\_市\_\_\_\_县人) 为\_\_\_\_关系。本人(受委托)于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日从XXX救助管理站将其接回, 现声明:

救助管理站已经为受助人提供了法定的救助服务, 归还了为受助人临时寄存保管的行李物品和贵重财物, 经点验与入站时登记的一致。

受助人身体状况良好, 无异常情况。

受助人接离后所产生的一切责任由本人承担, 与救助管理站无关。

以上声明完全真实, 自愿。

附: 接领人有效身份证件复印件、委托书以及与受助人关系证明材料

接领人: 签名+手印  
联系电话:  
年 月 日 时 分

接领人和受助人合影

附录 I  
(规范性附录)  
终止救助通知书

终止救助通知书

×××救助管理站( )第 号

\_\_\_\_\_:

您于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日来站接受救助,因以下原因不符合继续救助条件,现决定终止救助。

- 无正当理由拒不出站或出院
- 拒不提供或拒不如实提供家庭信息
- 违法乱纪、扰乱救助管理秩序
- 其他不符合继续救助的情形

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:

年 月 日  
(救助管理机构印章)

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 28223—2011 救助管理站服务
  - [2] GB/T 29354—2012 救助管理机构安全
  - [3] 《中华人民共和国民法典》
  - [4] 《社会救助暂行办法》
  - [5] 《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》
  - [6] 《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》
  - [7] 《生活无着的流浪乞讨人员救助管理机构工作规程》
  - [8] 《生活无着的流浪乞讨人员救助档案管理办法》
-