

ICS 03.080.99

CCS A 16

DB 31

上海市地方标准

DB 31/T 1584—2025

生活无着的流浪乞讨人员救助服务与管理规范

Specifications for relief services and administration for vagrants and beggars with no means of livelihood

2025-05-28 发布

2025-09-01 实施

上海市市场监督管理局 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 总体要求 2

5 服务要求 2

 5.1 服务流程 2

 5.2 接待服务 2

 5.3 安检登记 3

 5.4 在站服务 3

 5.5 流浪未成年人救助保护 5

 5.6 家暴庇护 5

 5.7 离站服务 5

 5.8 社会力量参与救助服务 7

 5.9 街面救助 7

6 管理要求 8

 6.1 人员管理 8

 6.2 安全管理 8

 6.3 信息化管理 8

 6.4 档案和声像资料管理 9

7 服务质量管理与改进 9

附录 A（规范性） 救助工作流程..... 10

参考文献 11

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。

本文件由上海市民政局提出并组织实施。

本文件由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市民政局、上海市救助管理站、上海质量教育培训中心、上海市杨浦区救助管理站。

本文件主要起草人：钟华、刘晨、陈震、张政、康清萍、马建勋、应晶晶、唐敏之、张少波、沈天杰、沈骏、胡加乐、胡求军、朱逸俊。

生活无着的流浪乞讨人员救助服务与管理规范

1 范围

本文件规定了生活无着的流浪乞讨人员救助的总体要求、服务要求、管理要求、服务质量管理与改进等。

本文件适用于上海市救助管理机构对生活无着的流浪乞讨人员开展救助服务与管理工作。

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 流浪乞讨人员社会救助基本术语

3 术语和定义

GB/T 23245界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生活无着的流浪乞讨人员 *vagrants and beggars with no means of livelihood*

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。

注：生活无着的流浪乞讨人员包括走失、务工不着、家庭暴力受害者等临时遇困人员。

3.2

流浪未成年人 *minor vagrants*

十八周岁以下，脱离监护人有效监护，依靠流浪、乞讨等方式维持生活的人员。

[来源：GB/T 23245—2009，2.2]

3.3

救助管理机构 *administration and relief institution*

政府部门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服务与管理的机构。

[来源：GB/T 23245—2009，2.5，有修改]

3.4

接待服务 *reception service*

接待主动求助或由公安机关、城市管理执法部门、救助管理机构、社会组织、热心群众等护送的人员。

3.5

在站服务 *service on station*

救助管理机构在求助人员入站后，为帮助其解决临时困难、满足其基本生活需求、保障其合法权益，并促进其回归社会，开展的一系列活动。

注：在站服务包括照料、医疗、寻亲和文娱等日常服务，以及社工服务、心理疏导、行为矫治、法律咨询和就业

帮扶等个性化服务。

3.6

离站 departure

受助人员通过自行离开、亲属/受托人/单位接领、护送至户籍所在地/住所地、司法机关带离、未办理手续擅自离开、终止救助等方式离开救助管理机构。

3.7

护送返乡 escorting home

救助管理机构根据受助人员实际情况，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。

3.8

街面救助 street relief

对街面等公共场所流浪乞讨人员开展的现场劝导、应急帮助、引导护送等活动。

3.9

救助档案 files of relief

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。

[来源：GB/T 23245—2009，2.20，有修改]

4 总体要求

4.1 应坚持“自愿求助、无偿救助”“先救治、后救助”原则，保障生活无着的流浪乞讨人员生命安全和身体健康，确保其得到及时有效救助。

4.2 应根据受助人员的性别、年龄、身心状况和服务需求等，提供分类救助服务。

4.3 救助管理机构应配备安全检查、安全防护、生活设施、办公设备和基本医用器具等设施设备；应配备救助专用车辆，并在专用车辆上设置隔离防护、无障碍等设施。

4.4 救助管理机构应实行 24 h 接待服务，工作人员应言语文明、态度友善。

4.5 救助管理机构应开通救助热线，救助热线实行 24 h 服务，热线号码应向社会公开并在本市 114 查询台登记。

4.6 女性受助人员应由女性工作人员提供服务。

5 服务要求

5.1 服务流程

救助服务包括接待服务、安检登记、在站服务、离站服务和街面救助，救助服务流程应符合附录A的要求。

5.2 接待服务

5.2.1 对自行来站或护送来站的求助人员，工作人员应向其询问个人情况、求助需求等事项，告知救助政策、入站须知和服务内容，初步检视求助人员的身心健康状况，运用国家及本市救助管理信息系统查证求助人员救助记录、核实身份信息，判断是否符合救助条件。

5.2.2 对符合救助条件的求助人员，应及时予以救助。

5.2.3 对有以下情形之一的求助人员，应不予救助并向其解释不予救助的原因，同时出具不予救助书

面材料：

- 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。

5.2.4 对自行来站求助的流浪未成年人，应无条件予以救助。由成年求助人员携带入站的未成年人，应进一步核实其身份信息和亲属关系。

5.2.5 对因年老、年幼、残疾等原因无法提供个人身份信息的求助人员，救助管理机构应先行救助再查明情况。

5.3 安检登记

5.3.1 在登记入站、进入生活区等各环节，救助管理机构应对求助人员及其行李物品等进行安全检查。安全检查应在视频监控下进行。

5.3.2 安全检查发现有异常的，应要求求助人员出示行李物品或开包接受检查。求助人员随身携带的物品，除生活必需品外，应由救助管理机构代为保管，待该求助人员离站时归还。危险物品不应带入救助管理机构内。

5.3.3 救助管理机构应将求助人员的指纹、电子照片、身份信息、安全检查、证件材料和检视问询等情况录入救助管理信息系统。

5.3.4 在极端天气、自然灾害、突发事件等情况下，救助管理机构可先为求助人员提供饮食、住宿等基本生活救助，再补办手续。

5.4 在站服务

5.4.1 照料服务

5.4.1.1 应为受助人员提供住处，按照受助人员的性别、年龄、身心状况等安排分区居住，单人单床。

5.4.1.2 应为受助人员发放必要的生活用品和当季衣物，提供洗浴场所。

5.4.1.3 应为受助人员提供符合卫生要求的饮食并实行分餐制，及时清洗、消毒餐具和炊具。对于未成年人、老年人、少数民族人员和患病人员等受助人员，应照顾其特殊饮食需求。

5.4.1.4 应为行动不便的受助人员提供搀扶如厕等生活照料服务，并提供辅助器具。

5.4.1.5 应为卧床的受助人员提供洗漱、擦身等服务。

5.4.1.6 应为受助人员提供理发、剃须和通讯联系等服务。

5.4.1.7 应定时巡查救助场所，实时了解受助人员的服务需求和身心状况，遇有突发情况按照应急预案及时妥善处置并向上级报告。

5.4.2 医疗服务

5.4.2.1 对疑似精神障碍的受助人员，应送往精神卫生机构诊治。

5.4.2.2 对患传染病或疑似患传染病的受助人员，应送往具有传染病收治条件的医疗机构诊治，并向属地疾病预防控制机构报告。

5.4.2.3 受助人员出现突发疾病、自杀自残致伤、有明显外伤等情况，应送往医疗机构救治。病（伤）情危重的，应立即联系医疗急救机构。

5.4.2.4 应遵照医嘱按时按量为患病受助人员发放药品，做好服药情况等记录。

5.4.3 寻亲服务

5.4.3.1 应根据受助人员提供的有关情况，及时与受助人员的亲属、户籍所在地或住所地的街镇和属地公安机关、民政部门取得联系，核实情况。

5.4.3.2 受助人员因年老、年幼、残疾等原因无法提供个人信息的，救助管理机构应梳理相关线索，快速开展寻亲服务。

5.4.3.3 对经快速寻亲未能查明身份信息的受助人员，救助管理机构应在其入站 24 h 内发布寻亲信息，在其入站 7 个工作日内报请公安机关采集 DNA 等数据开展比对。

5.4.3.4 发现受助人员有疑似走失、被遗弃或被拐卖等情形的，应及时报请公安机关处置。

5.4.3.5 救助管理机构可通过以下途径，与相关救助管理机构、公安机关、街镇等合作，开展受助人员身份信息核查：

- a) 辨别口音特征，通过与受助人员接触交流，从其口音辨别家乡的位置范围，并与当地相关部门联系，请其协助核实情况；
- b) 辨别相貌特征，观察受助人员脸型、五官、身材等体貌特征，综合辨别其家乡的方位，明确查找范围；
- c) 语言引导，运用同理心与受助人员耐心沟通，有针对性地开展提问和引导，从中捕捉有价值的信息，整理分析后查找出身份信息线索；
- d) 分析地理环境特征，以受助人员提供的山川、湖泊和气候、动植物等地理环境特征为突破口，综合判断其家乡位置范围；
- e) 实地寻踪，根据受助人员提供的具有特色的建筑物或自然物等标志性地点，陪同受助人员实地走访，查寻其生活或工作场所；
- f) 人脸识别，采集受助人员人脸图像，导入信息系统或数据库开展比对，对相似度较高的人员逐一核实；
- g) DNA 比对，采集受助人员 DNA 数据，送至公安机关开展比对，精准确定身份信息或亲属关系；
- h) 查阅档案资料，通过国家及本市救助管理信息系统、救助台账等资料，检索受助人员的救助记录，确定其身份信息；
- i) 与媒体合作，利用广播、电视、报纸、自媒体、新媒体等媒体平台发布寻亲信息，动员社会力量参与寻亲；
- j) 站际协作，发挥外省市和各区救助管理机构熟悉当地情况的优势，请其协助核实受助人员身份信息，联系受助人员亲属或所在单位；
- k) 部门协查，主动与公安机关、街镇、居村等相关部门合作，请其协助核实受助人员身份信息，查找受助人员亲属或所在单位；
- l) 寻亲信息精准推送，借助信息精准推送技术，在受助人员走失地、疑似居住地附近等定向地域精准推送寻亲信息，引导社会力量提供线索参与寻亲服务。

5.4.4 文娱服务

应组织受助人员开展有益身心健康的文体娱乐活动。包括但不限于：

- a) 阅览书报；
- b) 观看影视；
- c) 制作手工；
- d) 健身运动。

5.4.5 个性化服务

应根据受助人员实际需求，提供个性化服务。包括但不限于：

- a) 社工服务，帮助受助人员恢复和发展社会功能，提升受助人员适应环境的能力；
- b) 心理疏导，缓解受助人员心理压力，解决心理困扰，提高自我认知，增强心理素质；
- c) 行为矫治，引导受助人员克服不良情绪，改善不良行为，培养自律和自我管理能力；
- d) 法律咨询，为受助人员讲解宣传法律知识，帮助其增强法律意识和维权意识；
- e) 就业帮扶，为受助人员提供职位信息，开展就业辅导。

5.5 流浪未成年人救助保护

5.5.1 通过与受助未成年人、监护人及流出地有关部门、机构联系，开展需求评估，内容应包括个人基本信息、流浪经历、社会化程度、社会交往情况和自身愿望等。

5.5.2 根据流浪未成年人特点，在提供照料、医疗和寻亲等服务的同时，还可提供以下服务。

- a) 思想引导，采取谈心谈话、播放宣教视频等方式，对受助未成年人开展爱国主义教育、法治教育、道德教育，帮助其树立正确的世界观、人生观、价值观，找准人生坐标，学会明辨是非；
- b) 心理疏导，运用社会工作理念方法，采取换位思考、沟通交流等方式，帮助受助未成年人调节情绪和舒缓压力，建立积极心态，增强抗压能力，减轻逆反心理，纠正错误观念，恢复生活信心，早日回归社会、回归家庭；
- c) 文化辅导，工作人员或志愿者组织受助未成年人学习思想道德、文学艺术等中华优秀传统文化，学习语文、数学、英语、历史、地理等基本学科知识和科学文化知识；
- d) 生活指导，指导受助未成年人养成按时作息、注重卫生等良好生活习惯，组织开展有益身心健康的文体娱乐活动，包括阅览书报、收看新闻、观看影视、健身运动等；
- e) 行为督导，采取谈心谈话、播放宣教视频等方式，对受助未成年人不良行为进行预防矫治，帮助其从习惯流浪生活向适应集体生活转变、从存在不良行为向遵守基本行为规范转变、从不服从管理向能够自我约束转变。

5.6 家暴庇护

5.6.1 设立家庭暴力庇护场所，实现与流浪乞讨人员救助服务区域的相对隔离。

5.6.2 及时接收公安机关、妇联等有关部门护送或主动寻求庇护救助的家庭暴力受害者，根据性别、年龄实行分类分区救助。

5.6.3 在提供生活照料和文体娱乐等服务的同时，通过与社会工作机构、心理咨询机构和法律援助机构等专业力量合作，为家庭暴力受害者提供转介服务。

5.6.4 在救助服务中发现未成年人等无民事行为能力人、限制民事行为能力人遭受家庭暴力侵害的，应及时报告公安机关。

5.7 离站服务

5.7.1 离站准备

5.7.1.1 对年满18周岁、无精神障碍或智力残疾迹象的受助人员，救助管理机构救助期限一般不超过10天。受助人员临时生活困难已经解决的，救助管理机构应协助其做好离站前准备并适时安排离站。

5.7.1.2 受助人员在医疗机构接受救治的，救助管理机构应根据医疗机构出具的出院证明材料适时安排离站。

5.7.2 自行离站

5.7.2.1 年满18周岁、无精神障碍或智力残疾迹象的受助人员主动要求自行离站的，应填写自行离站声明材料。救助管理机构与其清点交接寄存物品，办理离站手续。

5.7.2.2 年满16周岁至18周岁（不含）、无精神障碍或智力残疾迹象的受助未成年人主动要求自行离站的，应填写自行离站声明材料。救助管理机构在告知其监护人并取得承诺后，与受助未成年人清点交接寄存物品，办理离站手续。

5.7.2.3 受助人员返回户籍所在地、住所地或所在单位时没有交通费的，应根据其实际需求提供乘车（船）凭证和必要的饮食。乘车（船）凭证应方便受助人员到达目的地，从流入地到流出地有直达车（船）交通工具的，应提供直达乘车（船）凭证。

5.7.2.4 应为无法提供身份信息证明材料等特殊受助人员提供乘车（船）证明材料。

5.7.2.5 因特殊情况，可视情为受助人员提供必要的短途公共交通费，并留存签收字据。

5.7.2.6 对自行前往车站、码头取票或上车（船）确有困难的受助人员，应安排工作人员和救助专用车辆，护送其抵达车站、码头，必要时送到候车（船）室或送上车（船）。

5.7.3 接领离站

5.7.3.1 不符合5.7.2.2规定，且未满18周岁的受助未成年人，应由其监护人或亲属、流出地救助管理机构等相关部门、机构接领。行动不便的残疾人或其他特殊困难的受助成年人，应由其近亲属或近亲属委托其他人员、流出地救助管理机构等相关部门、机构接领。

5.7.3.2 监护人前来接领受助未成年人的，应提供监护人的身份证件原件、关系证明原件、监护人联系电话及住址。监护人委托亲属前来接领受助未成年人的，应提供监护人的身份证件原件及关系证明原件、接领人亲属关系证明原件、监护人签字的授权委托书原件、接领人身份证件原件、接领人联系电话及住址。确有困难无法提供原件的，可提供经监护人签字的复印件，或由监护人提供原件照片。如无法提供接领人亲属关系证明，应现场通过语音、视频等方式联系监护人确认亲属关系属实。之后，清点交接寄存物品，办理交接手续。

5.7.3.3 近亲属前来接领受助成年人的，应提供近亲属的身份证件原件、关系证明原件、近亲属联系电话及住址。近亲属委托其他人员前来接领受助成年人的，应提供近亲属的身份证件原件及关系证明原件、近亲属签字的授权委托书原件、接领人身份证件原件、接领人联系电话及住址。确有困难无法提供原件的，可提供经近亲属签字的复印件，或由近亲属提供原件照片。如无法提供近亲属签字的授权委托书，应现场通过语音、视频等方式联系近亲属确认委托接领事项属实。之后，清点交接寄存物品，办理交接手续。

5.7.3.4 流出地救助管理机构等部门、机构接领时，应做好受助人员和寄存物品、药品、书面材料的交接，办理交接手续。

5.7.4 护送返乡

5.7.4.1 对于符合接领返回条件（见5.7.3.1）的受助人员，在监护人或亲属、流出地救助管理机构等相关部门、机构无法前来接领的情况下，流入地救助管理机构应安排工作人员护送其返乡。

5.7.4.2 护送返乡途中应妥善做好受助人员饮食、按医嘱服药等方面的照料服务。

5.7.4.3 关注受助人员在护送返乡途中的身心状况，遇有突发情况应及时妥善处置并向上级报告。

5.7.4.4 与接收地救助管理机构做好受助人员和寄存物品、药品、书面材料的交接，办理交接手续。

5.7.5 安置

对因年老、年幼、残疾等原因无法认知自己行为、无表达能力，因而无法查明其亲属或所在单位，也无法查明其户籍所在地或住所地的受助人员，救助管理机构应提出安置方案。

5.7.6 本市户籍人员接送

救助管理机构发现、接收、接回本市户籍受助人员后，应及时通知其监护人或亲属、户籍所在地街镇接领。联系受助人员返家时，亲属明确表示不接收的，应提前联系户籍所在地街镇居村、公安机关到场，维护返家人员相关权益。

5.7.7 司法机关带离

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，保留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，清点交接受助人员的寄存物品，办理交接手续。

5.7.8 擅自离站

受助人员未办理离站手续、擅自离开救助管理机构或医疗机构的，视为主动放弃救助，救助管理机构应做好文字记录并保存相关材料。

5.7.9 终止救助

受助人员有以下情形之一的，救助管理机构可以终止救助，并向受助人员解释终止救助的原因，出具终止救助书面材料，与其清点交接寄存物品，办理离站手续：

- a) 无正当理由拒不离开救助管理机构或医疗机构；
- 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。

5.7.10 身故服务

5.7.10.1 受助人员死亡的，救助管理机构应协助其亲属处理好后事，清点交接寄存物品，办理相关手续。亲属不能前来的，应取得其同意火化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续，办理火化手续。骨灰及相关物品的处置见《上海市殡葬管理条例》。

5.7.10.2 无法查明死亡受助人员身份信息或无法联系到其亲属的，救助管理机构应报请公安机关协助查找死者身份信息、亲属信息。确实查找不到信息的，救助管理机构应在市级以上报刊上刊登公告。公告期满后仍无人认领的，由救助管理机构妥善处理后续，办理火化手续。公告期限、骨灰及相关物品的处置见《上海市殡葬管理条例》。

5.8 社会力量参与救助服务

救助管理机构可根据工作实际，引导企事业单位、志愿者、公益慈善组织、热心群众等社会力量，共同参与流浪乞讨人员发现报告、照料服务、寻亲服务、街面救助和个性化服务。

5.9 街面救助

5.9.1 救助管理机构应建立求助响应机制，接到求助线索后立即启动救助程序，及时安排2名以上工作人员、救助专用车辆前往现场甄别并根据情况判断是否符合救助条件。需要协调公安机关、城市管理执法部门和其他有关行政机关的，应及时通报有关情况。

5.9.2 救助管理机构发现街面流浪乞讨人员，应劝导其到救助管理机构接受救助。对自愿接受入站救助的，向其告知救助政策、入站须知和服务内容，并按照5.2、5.3办理相关手续。发现突发疾病、有明显外伤的，应及时送往医疗机构诊治。

5.9.3 对经劝导仍然拒绝接受入站救助的流浪乞讨人员，工作人员应做好记录，并视情发放必要的生活用品、传染病防控物品等相关物资。拒绝接受救助的人员存在强讨恶要、成年人携带未成年人在街面流浪乞讨情形的，工作人员应报请公安机关处置。

5.9.4 街面救助服务过程应使用记录仪全程记录，救助情况及时录入救助管理信息系统。

6 管理要求

6.1 人员管理

6.1.1 工作人员应熟练掌握救助管理政策法规，了解社会工作、心理学等专业知识技能。

6.1.2 工作人员应具备较强的沟通协调和分析解决问题的能力。

6.1.3 根据岗位特点和工作要求，工作人员应接受培训。包括但不限于：

- a) 党的理论和路线、方针、政策；
- b) 与救助管理工作相关的法律、法规、规章和政策、规定；
- c) 救助管理机构规章制度；
- d) 社会工作、心理学等专业知识技能；
- e) 职业道德；
- f) 与所在岗位相关的政策法规、理论知识和管理实务。

6.1.4 工作人员在岗期间，应穿着工作服，款式根据季节变化相对统一，并佩戴工作证。

6.1.5 工作人员与服务对象交流，语言表达应得体、清晰、规范和通俗易懂。

6.1.6 工作人员应对受助人员的姓名、肖像、住址、工作单位和病历资料等个人信息予以保护，履行寻亲服务等职责需要公开的除外。

6.2 安全管理

6.2.1 救助管理机构应制定安全管理制度预案，主要包括：安全目标、安全检查、受助人员安全管理、机构安全保卫、后勤保障安全、安全教育培训等制度以及台风、水灾、火灾、食物中毒等突发情况应急预案。

6.2.2 救助管理机构应制定公共卫生防疫日常工作制度规定和应急预案，防范传染性疾病传播。

6.2.3 救助管理机构党政主要负责人为安全工作第一责任人，对机构安全负全面责任。工作人员应根据岗位安全职责，落实全员安全生产责任制。

6.2.4 救助管理机构应设置安全检查门，配备金属探测器。配备消火栓、灭火器等消防设施器材，并进行定期检查、维护和更换。做好日常应急物资储备。

6.2.5 救助管理机构可采取组织安全讲座、观看安全教育影片等形式开展安全教育培训，定期开展消防和人员疏散等应急演练。

6.2.6 救助管理机构应组织开展安全检查，检查安全规章制度、安全操作规程、安全教育培训等落实情况，以及设施设备运行维护情况。对发现的安全隐患，建立台账，制订整改方案，及时整改。

6.2.7 救助管理机构应通过购买保险等方式，为工作人员提供职业保护，为受助（求助）人员及第三方人员提供风险保障，防范救助管理机构安全风险。

6.3 信息化管理

应运用信息化设备开展日常工作，主要包括：

- a) 配备必要的计算机、打印机、摄像头、高拍仪和记录仪等电子办公设备；
- b) 规范使用国家及本市救助管理信息系统，实现信息系统和救助工作有效衔接；

- c) 规范管理救助管理信息系统账号，分配与岗位相匹配的使用权限，保障信息数据安全；
- d) 及时在救助管理信息系统内办理入站、离站等手续，实现机构、部门间救助信息资源共享；
- e) 及时、真实、完整录入受助人员信息，既要录入其照片、指纹等信息，也要根据个案情况录入医疗救治、甄别寻亲等信息。

6.4 档案和声像资料管理

6.4.1 档案

6.4.1.1 应建立救助档案管理制度，受助人员实行“一人一档”，对救助档案实行集中统一管理，指定专人负责，确保救助档案完整、准确、系统、安全和有效利用。

6.4.1.2 救助档案的保管期限一般为10年。受助人员为未成年人、精神障碍人员、智力残疾人员或安置人员的，救助档案保管期限为30年；受助人员在救助期间死亡的，救助档案保管期限为永久。保管期限从救助完毕或决定不予救助后的次年1月1日起开始计算。

6.4.1.3 照片、录音、录像档案的保管期限与相应的纸质救助档案的保管期限相同。国家及本市救助管理信息系统形成的电子档案保管期限为30年。

6.4.2 电话录音和视频录像

6.4.2.1 工作人员24h值守救助热线电话，接听应答情况应予以录音。公共活动区域、特殊管理服务区域应设置具有数据存储功能的视频监控设备。

6.4.2.2 应在醒目位置设置标识提示或由工作人员主动告知求助人员、受助人员及其亲属等有关来电、来访人员，其相关活动正在被录音或录像。

6.4.2.3 电话录音和视频录像可通过备份、加密、访问控制和分类标记等方式，确保其安全性、完整性和可用性。

6.4.2.4 信息数据保管期限，应满足以下要求：

- a) 电话录音、视频录像等工作资料保管期限不少于3个月；
- b) 街面救助形成的照片、录音、录像等工作资料保管期限不少于6个月；
- c) 存在争议的工作资料应保存2年以上，特殊、重要工作资料以实物方式交存档案室。

7 服务质量管理与改进

7.1 应通过意见箱、调查问卷等形式，听取具有民事行为能力的受助人员、受助人员亲属，对住宿环境、饮食、送医诊治和接送返乡等方面的意见建议。

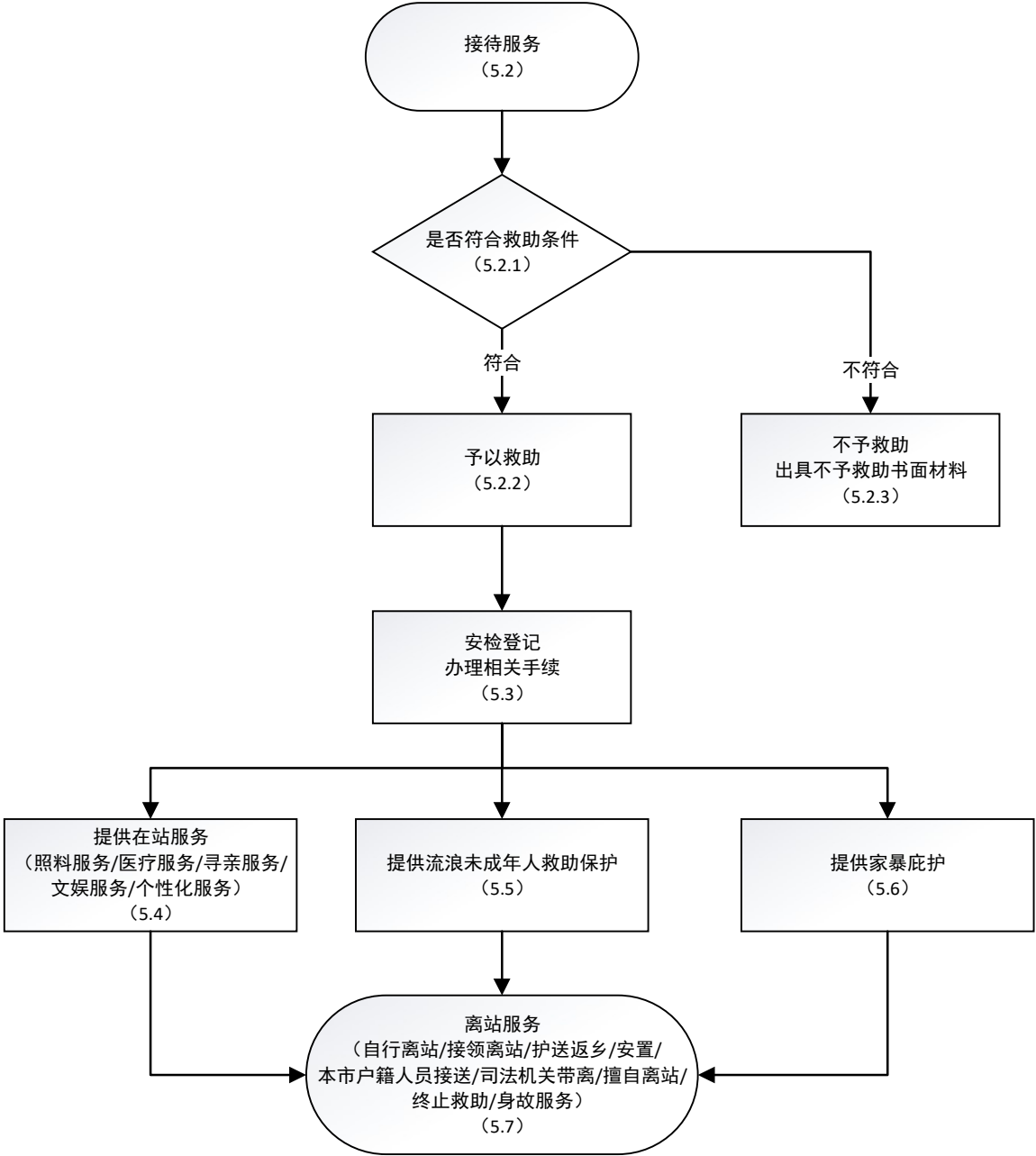
7.2 应通过调查问卷、座谈会、访谈等形式，听取救助管理工作协作部门、机构对协同配合、工作交接等方面的意见建议。

7.3 应接受上级部门开展的业务指导和检查考核。

7.4 应根据意见建议和检查考核情况，查找问题不足，制定改进措施，持续提升服务质量。

附录 A
(规范性)
救助工作流程

图A. 1规定了救助工作流程。



图A. 1 救助工作流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 28223—2011 救助管理站服务
 - [2] GB/T 28224—2011 流浪未成年人救助保护机构服务
 - [3] GB/T 29354—2012 救助管理机构安全
 - [4] 上海市殡葬管理条例(根据2024年8月22日上海市第十六届人民代表大会常务委员会第十五次会议《关于修改〈上海市殡葬管理条例〉的决定》第三次修正)
 - [5] 国务院办公厅关于加强和改进流浪未成年人救助保护工作的意见(国办发〔2011〕39号)
 - [6] 民政部、国家档案局关于印发《生活无着的流浪乞讨人员救助档案管理办法》的通知(民发〔2014〕228号)
 - [7] 民政部等部委《关于开展生活无着的流浪乞讨人员救助管理服务质量大提升专项行动的通知》(民发〔2020〕14号)
-