

上海市民政局

沪民救发〔2025〕7号

上海市民政局关于扎实做好“寒冬送温暖” 专项救助行动的通知

各区民政局：

据气象部门预测，今冬冷暖变化较大，可能出现阶段性低温雨雪冰冻天气。为切实保障生活无着的流浪乞讨等临时遇困人员（以下简称临时遇困人员）安全过冬，根据《民政部办公厅关于扎实开展“寒冬送温暖”专项救助行动的通知》（民办函〔2025〕40号），结合本市实际情况，决定从即日起至2026年3月15日在本市开展“寒冬送温暖”专项救助行动（以下简称专项救助行动）。现将有关事项通知如下：

一、加强组织领导，明确职责分工

各区民政部门要在党委、政府领导下切实履职尽责，将专项救

助行动列入现阶段重点工作进行组织动员和安排部署。要提高政治站位，强化大局意识、责任意识、风险意识，制定切实可行的工作方案，重点围绕压实主体责任、完善监管体系、强化协同机制、动员社会力量等方面细化举措，做到分工清晰、协同顺畅、责任到位、监管有力。主要负责同志要靠前指挥，分管负责同志要具体负责，业务科室要加强指导，形成上下齐抓共管、层层压实责任的工作合力，坚决避免发生冲击社会道德底线事件。对发现的本市户籍临时遇困人员，要按照《上海市人民政府办公厅关于加强低收入人口动态监测完善分层分类社会救助体系的实施意见》（沪府办规〔2024〕5号）有关规定，协调督促其户籍所在地街道（乡镇）落实托底保障。要加强与卫生健康部门协调，指导救助管理机构将突发急病的受助人员及时送往医疗机构救治。

各级救助管理机构要以保障临时遇困人员的人身安全和基本生活为第一要务，主动向社会公布救助热线号码、救助管理机构地址等信息，方便临时遇困人员寻求帮助。要全面提升救助服务质量，确保流浪乞讨、务工不着、寻亲不遇、被盗被抢等各类临时遇困人员得到及时有效救助服务。在本市收到寒潮或剧烈降温等气象预警信息时，按照工作方案和应急预案，做好街面联合巡查救助等工作。

二、做好分析研判，提前落实准备措施

各区民政部门和各级救助管理机构要深入研判临时遇困人员急难需求，主动与气象、卫生健康、疾控等有关部门沟通会商，针对

冬季可能出现的气象灾害、流行病传播等状况，健全完善应急预案。全面评估可能危及临时遇困人员生命安全的各类情形，加强风险预警提示和动态监测，提升专项救助行动精准度。各级救助管理机构应建立重点信息台账，摸清各类临时遇困人员聚集区域和活动规律，做到对职业乞讨人员等重点人群“一人一档一画像”，并重点关注露宿街头、流浪儿童、疑似精神障碍患者等重点人群。要加强救助物资储备，确保救助物资品类齐全、数量充足、质量可靠。

三、织密救助服务网络，提升发现处置能力

发挥本市社区救助顾问服务站点、福利彩票网点、社区事务受理服务中心、民政服务站和慈善超市等民政服务网点作用，协助做好临时遇困人员的主动发现、救助引导、服务转介等工作。要强化科技赋能，有条件的区主动与相关部门对接，依托城市网格化综合管理机构和社区群防群治网络的发现机制，发挥“一网统管”调度指挥功能，进一步完善街面巡查救助、主动发现、报告转介等工作机制，强化智能识别预警分析等大数据技术的创新应用，共享街面视频资源，开展线上巡屏救助，及时发现临时遇困人员并派单调度。

各级民政部门要协助党委、政府履行属地管理责任，依托社会救助（救助管理）工作联席会议机制，加强统筹协调，完善快速响应机制，指导街道（乡镇）及辖区救助管理机构等设立求助引导点、临时救助场所，前置救助关口、延伸服务触角，提升市、区、街道（乡镇）、居（村）委会四级救助服务网络应急处置能力，方便临

时遇困人员就近就便受助、避寒。

要积极发动街道（乡镇）干部、社区网格员、居（村）委会工作人员等基层力量和社会工作服务机构、公益慈善组织、志愿服务组织等各类组织，发动并鼓励社工、志愿者、环卫工人、公交出租车司机、快递小哥、安保人员及热心群众等社会力量，发挥各自优势，积极参与发现报告、街面劝导和应急救助等服务。

四、强化部门协同，加大街面巡查救力度

各区民政部门和救助管理机构要加强与相关部门沟通，进一步发挥民政、公安、城管执法“三合一”联动救助机制作用，以组建救助分队、开展联合巡查等形式，合力做好街面巡查和转介处置工作，积极劝导、引导临时遇困人员前往救助管理机构或临时救助场所接受救助。要将车站广场、商业街区、热门景点、地下通道、桥梁涵洞、废弃房屋、在建工地等纳入重点巡查范围，加大严寒天气、冰冻雨雪、气温骤降、夜间凌晨等重点时段的巡查频次。

街面巡查中发现临时遇困人员的，应告知其到救助管理机构接受救助；对危重病人、疑似精神障碍患者，要妥善护送其到医疗机构接受救治；对残疾人、未成年人、老年人和行动不便的其他人员，要加强转介引导，协同公安、城管执法等部门劝导护送至救助管理机构；对无法提供个人信息的人员，可以先行救助再查明情况；对不愿入站接受救助的人员，要提供必要的食品和御寒物资，留下详细求助方式，做好后续跟踪。

五、优化站内服务，守牢安全底线

各级救助管理机构要落实主体责任，提升站内服务质量，为临时遇困人员免费提供临时食宿、协助返回及针对性救助服务。要严格执行入站安检、分类救助、分区管理、值班巡查、日常消毒、健康监测、登记统计等制度，全面落实首接负责制、岗位责任制、跟踪检查制、责任问责制。要依据受助人员性别、年龄和身心状况等分类施救，对突发急病的人员，及时送医诊治；对家暴受害、务工不着、离家走失、因灾遇困等人员，积极主动提供心理疏导、法律援助、就业帮扶、甄别寻亲、协助返回等服务，帮助他们尽快回归家庭和社会；对站外托养人员和送医救治人员定期进行探视，当面了解掌握受助人员身体和精神状况。对查询不到身份信息的长期滞留人员，妥善做好安置。

各级救助管理机构要压紧压实安全生产责任，严格按照民政部《救助管理机构重大事故隐患判定标准》等文件要求，持续开展安全隐患排查整改，保障机构安全有序运行。要严格执行领导带班和 24 小时值班制度，全天候提供救助服务，救助热线全天畅通，求助线索响应及时，接待服务耐心细致，做到对求助人员“应救尽救”，确保不遗漏任何一条救助信息，不延误一项救助服务。要认真组织学习民政部《救助管理机构突发事件应急预案》，遇有突发情况第一时间按照上级应急预案及本单位预案措施规范处置，并及时上报相关信息。要加强对救助管理工作舆情监测，妥善开展正面引导，并及时上报相关信息。

请各区民政局于 2026 年 3 月 10 日前，将本区专项救助行动开

展情况报送市民政局社会救助处。

2025 年 12 月 1 日

(此件主动公开)

抄送：上海市救助管理站、上海市救助管理二站。

上海市民政局办公室

2025年12月2日印发
