

救助管理机构特殊困难受助人员接送返乡 服务指南

Guidance on services for recipients with special difficulties returning home from
relief management institution

地方标准信息服务平台

2024 - 01 - 11 发布

2024 - 02 - 11 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。

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。

本文件由安徽省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：铜陵市流浪乞讨人员救助站、铜陵市民政局、安徽省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：杨国刚、张慧倩、汪华、闵芳、丁晓晓、汪彪。

地方标准信息服务平台

救助管理机构特殊困难受助人员接送返乡服务指南

1 范围

本文件确立了救助管理机构特殊困难受助人员接送返乡术语和定义、总体要求、服务内容、突发事件处置等。

本文件适用于救助管理机构特殊困难受助人员接送返乡服务。

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 界定的术语和定义以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

救助管理机构 relief management institution

县级以上人民政府设立的救助管理站以及承担相关职能的专门机构。

3.2

特殊困难受助人员 recipients with special difficulties

不满16周岁的未成年人、行动不便的残疾人和其他需要提供救助的流浪乞讨人员。

4 总体要求

4.1 救助管理机构工作人员接送特殊困难受助人员返乡过程中应当遵纪守法、坚守岗位、尽职尽责、规范管理、热情服务、言辞亲和、举止文明。

4.2 救助管理机构工作人员接送特殊困难受助人员返乡过程中不宜控制饮食和损害人格的语言对待受助人员。

4.3 救助管理机构应制定接送特殊困难受助人员返乡工作预案，并加强突发事件处置流程演练，防止发生冒接错接特殊困难受助人员和特殊困难受助人员走失情况。

4.4 特殊困难受助人员接送返乡以流出地救助管理机构接领为主，流入地救助管理机构护送为辅，护送任务坚持点对点一站式，即最少中转原则。

4.5 亲属不能接领特殊困难受助人员返回的，流入地民政部门将情况通报受助人员流出地民政部门，由其安排接领返回；因故无法接领返回的，流入地救助管理机构核实情况后安排护送返回。

4.6 受助人员患病正在接受治疗或有其他不宜立即护送返乡情况的，暂缓执行护送任务，待病情稳定或不宜立即护送返乡情况解除后再护送返乡。

5 服务内容

5.1 接领服务

5.1.1 救助管理机构工作人员应当查验接领人户口本、身份证、工作证或流出地民政部门、救助管理机构开据的介绍信等能够证明与受助人员关系的证明材料，并复印保留，同时清点交接寄存物品，办理交接及离站手续，接领人与被接领人合影存档。

5.1.2 受助人员患病的，救助管理机构应当将受助人员病情信息、就医情况告知接领人，并转交必要的就医资料和药品。

5.1.3 接领人应提供身份证件、证明材料并在《在站服务及离站登记表》上签字确认。《在站服务及离站登记表》见附录 A。

5.2 护送服务

5.2.1 护送准备

5.2.1.1 工作人员安排

5.2.1.1.1 执行护送任务的工作小组应当确定 1 名正式在编工作人员为带队负责人，负责途中的协调、沟通和联系工作，并根据受助人员人数、健康状况、风险隐患等情况合理安排执行任务的工作人员数量，必要时应当安排医护人员随行。

5.2.1.1.2 护送女性受助人员时，应有 1 名以上女性工作人员参与护送，护送男性受助人员时，应以男性工作人员为主执行护送任务。

5.2.1.2 交通工具选择

5.2.1.2.1 执行护送任务一般选择乘坐火车等公共交通工具，护送行动不便、精神异常等特殊困难受助人员宜调派或租用车辆专车护送。

5.2.1.2.2 受助人员身患伤病，又确需立即护送中转的，应协调医疗救护车并合理安排医护人员协助开展护送任务。

5.2.1.3 联系协调

5.2.1.3.1 受助人员身份信息核实后，由流入地救助管理机构直接护送到家的，负责护送的流入地救助管理机构应提前与受助人员亲属联系，约定护送时间和交接地点。

5.2.1.3.2 受助人员身份信息核实后，由流入地救助管理机构联系协调流出地救助管理机构中转返乡的，流入地救助管理机构应通报受助人员人数、身份信息、健康状况、家庭信息、代管物品等基本情况，就护送方式、交接时间和地点等具体事项与流出地救助管理机构协商一致。

5.2.1.4 护送对象确认

5.2.1.4.1 护送对象在站内生活的，执行护送任务的工作小组应该提前核对护送对象身份信息，了解护送对象身体状况。

5.2.1.4.2 护送对象在医疗机构住院的，执行护送任务的工作小组应提前前往医院核对认领，按规定办理出院手续，领取护送对象寄存物品，并遵医嘱携带护送对象所需药品，接领后需在救助站内过夜的，接领人员应向内部管理人员告知药品服用情况。

5.2.2 任务执行

5.2.2.1 执行护送任务的小组成员应该分工协作，带队负责人负责介绍信开据、路线规划、车票订购、换乘选择和联系协调，其他成员负责照护受助人员，防止途中发生人身财产安全风险和受助人员意外走失事故。

5.2.2.2 流入地救助管理机构乘坐公共交通工具护送特殊困难受助人员返回的，护送组全程按照值班安排做好护送对象 24 小时照护工作。带队负责人上车后应主动对接乘务人员，争取乘务人员理解与支持，并适当给予照顾。流出地救助管理机构应当安排车辆到车站、码头等到达地点接应。

5.2.2.3 流入地救助管理机构调派、租用车辆专车护送或协调医疗救护车护送特殊困难受助人员返回的，流出地救助管理机构应到约定地点引导车辆或提供定位告知行车路线。

5.2.3 返乡交接

5.2.3.1 特殊困难受助人员送达流出地救助管理机构或户籍地（住所地）所在乡镇、街道（社区）、村居委后，接收机构或单位应在《在站服务及离站登记表》上签收盖章。《在站服务及离站登记表》见附录 A。

5.2.3.2 救助管理机构直接护送受助人员到家的，工作人员应当查验亲属户口本、身份证等相关能够证明与受助人员关系材料，并在《在站服务及离站登记表》签收按手印。《在站服务及离站登记表》见附录 A。

6 突发事件处置

6.1 执行护送任务的救助专用车途中突发故障

6.1.1 故障发生在高速公路的，护送组带队负责人立即向站领导报告，并拨打高速救援电话“122”，由站领导协调重新调派救助专用车辆接替执行任务，或联系附近兄弟救助管理机构提供协助。

6.1.2 故障发生在非高速公路的，护送组带队负责人立即向站领导报告，由站领导协调重新调派救助专用车辆接替执行任务，或联系附近兄弟救助管理机构提供协助。

6.2 遇公共交通工具晚点或停运

6.2.1 公共交通工具晚点时间较长，可以改签车票的，宜及时改签，并及时向站领导报告，同时将改签车次和时间告知流出地救助管理机构。

6.2.2 晚点滞留时间过长或停运，导致无法在原定日期到达目的地的，应及时向站领导报告，申请在滞留地住宿一晚，并联系协调滞留地兄弟救助管理机构为照护受助人员提供协助。

6.3 护送对象突发严重疾病

6.3.1 护送对象在列车上突发严重疾病，护送人员立即向乘务员报告，车上急救措施无法控制病情的，请求列车长中呼叫“120”在下一个站点送医急救，护送组带队负责人及时安排适当的护送人员管理好其他受助对象按原计划护送返乡，留下至少一名护送人员与带队负责人一同做好下一个站点下车急救准备。

6.3.2 需要下车站点属地救助管理机构协助的，带队负责人及时向站领导报告，由站领导统一联系协调。

6.3.3 护送对象在救助专用车上突发严重疾病的，立即护送至医疗机构急救，并及时向站负责人报告相关情况。

6.4 护送对象脱离照看

6.4.1 预防为主，医疗机构接出或从救助管理机构出发时应提高警惕，带队负责人安排好工作人员照顾好护送对象，重点加强往车站途中、候车时、如厕、车辆停靠时和交接时各个环节照看。

6.4.2 一旦发生护送对象脱离视线，迅速判断方向，评估周边环境，在确保安全前提下，组织力量寻回，并视情形及时拨打“110”报警求助。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
在站服务及离站登记表

在站服务及离站登记表见表A.1。

表A.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"/> 其他_____								
	发放物品情况	(可另附页)								
	寻亲情况	(可另附页)								
	医疗服务情况	(可另附页)								
	专业救助服务情况	(可另附页)								
	站外托养情况	(附托养协议)								
备注	(可另附页)					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(另附证明材料) <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		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"/> 无正当理由拒不离站或出院 <input type="checkbox"/> 其他不符合继续救助 <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"/> 其他原因: _____							
		受助人签字				经办人签字			通知书编号	
	离站				寄存物品领取情况			接领人签字		
	时间									
	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										

参 考 文 献

- [1] 城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法（中华人民共和国国务院令381号）
 - [2] 安徽省生活无着的流浪乞讨人员救助办法（安徽省人民政府令269号）
 - [3] 生活无着的流浪乞讨人员救助档案管理办法（民发〔2014〕228号）
 - [4] 生活无着的流浪乞讨人员救助管理机构工作规程（民发〔2022〕98号）
-

地方标准信息服务平台