



中华人民共和国国家标准

GB/T 28223—2011

救助管理站服务

Service of administration and relief shelters

2011-12-30 发布

2012-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 工作人员	1
2.1 工作人员配备	1
2.2 职业资质	1
2.3 培训	1
3 设施设备	1
3.1 生活设施	1
3.2 安全设施	2
3.3 医疗设施	2
3.4 办公设施设备	2
3.5 后勤保障设施设备	2
4 服务程序	2
4.1 接待和入站	2
4.2 站内基本服务	3
4.3 站内特殊服务	3
4.4 离站服务	3
附录 A (资料性附录) 受助人员基本信息表	4
附录 B (资料性附录) 受助人员救助情况表	5
附录 C (资料性附录) 求(受)助人员交接表	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国城市临时性社会救助标准化技术委员会(SAC/TC 314)归口。

本标准起草单位：民政部社会事务司、四川省标准化研究院、成都市救助管理站、北京市救助管理事务中心。

本标准主要起草人：李波、高月玲、王宏丽、吴越富、杨路、寒伟健、荣道清、杜润涛、袁慧敏、杨洋、王蕊。

救助管理站服务

1 范围

本标准规定了救助管理站工作人员资质、设施设备配备要求以及服务程序的方法。
本标准适用于流浪乞讨人员的救助管理与服务。

2 工作人员

2.1 工作人员配备

2.1.1 救助管理站应配备行政管理、专业技术、工勤技能人员。

2.1.2 工作人员任职和职务调整应符合相应的岗位资质要求,暂时不具备相应资质的,应经培训并考核合格后任职。

2.2 职业资质

2.2.1 行政管理人员应具备大专以上学历。

2.2.2 财会、医生、社工等专业技术人员应取得相应职业资格证书。

2.2.3 驾驶员、炊事员、水电工等技能人员应具备相应从业资格。

2.2.4 其他工作人员,经培训考核合格后上岗。

2.3 培训

2.3.1 培训内容

救助管理站对从业人员应开展以下方面的培训:

- a) 相关法律法规;
- b) 救助管理的规章制度;
- c) 公共行政管理能力;
- d) 专业知识与业务技能;
- e) 职业道德。

2.3.2 培训方式

培训方式应包括以下方面:

- a) 集中培训;
- b) 考察、交流。

3 设施设备

3.1 生活设施

救助管理站受助人员生活设施应符合以下基本要求:

- a) 人均居住面积不少于 4 m²,单人单床,床上用品根据季节配备;
- b) 设有卫生间,配备蹲便器、坐便器,有残疾人辅助扶手、卫生纸、纸篓等;