

# DB3212

## 泰州市地方标准

DB3212/T 1126—2023

### 救助管理机构管理绩效评估规范

Specification for rescue management organization management  
performance evaluation

2023-01-30发布

2023-01-30实施

泰州市市场监督管理局 发布



# 前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由泰州市救助管理站提出。

本文件由泰州市民政局归口。

本文件起草单位：泰州市救助管理站。

本文件主要起草人：唐丽飞、杨生奎。



# 救助管理机构管理绩效评估规范

## 1 范围

本文件规定了救助管理机构管理绩效评估的评估主体、考评指标、评估方式、考评等级划分、考评等级评定、长效管理。

本文件适用于救助管理机构的绩效评估工作。

## 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 28223 救助管理站服务

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**救助管理机构** rescue management organization

由各级民政部门管理，对在城市生活无着的流浪、乞讨人员实行救助，保障其基本生活权益的公益性机构。

### 3.2

**中心站** central station

设区市民政部门直属救助管理机构。

### 3.3

**县市站** county station

县级市（县）、市辖区民政部门直属救助管理机构。

## 4 评估主体

### 4.1 评估机构

中心站由设区市民政部门负责考评，县市站由中心站考评。

### 4.2 评估小组

由评估机构组织3名以上人员组成评估小组（成员人数为单数），小组成员应从事或者参与救助管理工作两年以上，熟悉救助管理政策法规和业务流程。

## 5 考评指标

### 5.1 组织领导

#### 5.1.1 组织建设

救助管理机构应建立流浪乞讨人员救助管理组织领导工作机制，确定本级党委、政府分管领导为召集人，每年召开一次联席会议，并以本级党委、政府或其办公室名义出台文件。

#### 5.1.2 制度建设

救助管理机构应将救助管理工作纳入平安建设，建立健全街面救助管理机制、危重病人精神病人救治机制、交通协调机制。

### 5.1.3 责任落实

各级党委和政府、各级民政部门及其他各部门均应认真履职，落实救助管理相关责任。

### 5.1.4 财政保障

救助管理机构应建立稳定的流浪乞讨人员救助经费保障机制，安置滞留人员应纳入特困供养，应合理实施预算安排、预算执行、经费使用，每年应对资金进行绩效考评。

## 5.2 机构建设

### 5.2.1 设施建设

救助管理机构设置应符合 GB/T 28223 要求，隔离区、观察区、救助区及员工通道、救助对象通道建设完善，机构设施设备齐全，安全保障设施到位。

### 5.2.2 规范化建设

5.2.2.1 救助管理机构应明确机构、编制，科学设置内部科室和人员岗位，明确责任。

5.2.2.2 救助管理机构应加强救助管理信息化建设，使用全国救助管理信息系统，信息录入准确。

5.2.2.3 救助管理机构应建立档案管理制度，规范管理救助人员档案。

5.2.2.4 救助管理机构应建立内控机制。

### 5.2.3 中心站作用发挥

中心站应举办业务培训，召开业务交流会，进行区域业务督查。统筹推进跨省救助对象接送工作，统筹安排滞留人员集中站内照料等地域化集中服务。

## 5.3 发现体系

### 5.3.1 救助网络

救助管理机构应建立健全设区市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）四级救助服务网络。

### 5.3.2 常态化巡查

救助管理机构应建立公安机关为主、城管部门协作、民政部门配合的街面协同巡查机制。

### 5.3.3 现场救助

救助管理机构接到求助信息后，应发现一例救助一例，对不愿接受救助的人员应履行告知义务，做好现场救助工作，确保不发生意外事件。

### 5.3.4 保护性救助

保护性救助应做到转介及时、程序规范。对老年人、未成年人、残疾人等特殊救助对象，应护送至救助管理机构，对突发急病人员应及时送医救治。

### 5.3.5 专项救助

救助管理机构应根据季节开展“寒冬送温暖”“夏季送清凉”专项救助。

### 5.3.6 街面治安综合治理

公安、城管等部门应联动处理违反治安管理、城市管理等规定的行为，实现城市街面基本无未成年人流浪、乞讨，重点地区外出流浪乞讨现象明显减少。

## 5.4 站内服务

### 5.4.1 安全检查

救助管理机构应有完善的进站检查程序，并严格按照程序执行，应有明确的接待指引与安全检查措施。

#### 5.4.2 进站接待

进站接待应详实登记，问询记录及进站交接记录表应齐全。

#### 5.4.3 站内照料

站内照料应规范化、人性化，有完善的医疗服务，有专业的心理专家或持证社工辅导。应有未成年人关爱服务和就业服务。

#### 5.4.4 托养服务

救助管理机构应向寻家无果超过 3 个月的精神异常人员提供托养服务，托养服务应选择政府举办的社会福利、养老、精神康复等机构承接，托养机构资质、工作人员配备、保障设备设施应完善，消防验收应通过。托养机构全面履行托养服务工作职责，救助管理机构履行托养服务工作主体责任。

#### 5.4.5 站内服务能力

评估小组应以救助管理机构站内救助服务总人数、救助总人数和服务时间为参数，评估救助管理机构站内服务能力。

#### 5.4.6 离站服务

救助管理机构应制定离站工作流程或工作规范，规范离站登记，离站手续齐全。不应让未满 16 周岁未成年人、智力残疾或疑似精神障碍等特殊救助对象自行离站。

### 5.5 寻亲体系

#### 5.5.1 寻亲机制

救助管理机构应建立寻亲工作小组，有专门科室负责日常工作。应建立协作机制，构建信息发布平台和寻亲志愿者队伍。

#### 5.5.2 寻亲方式

救助管理机构应使用媒体、网站、微信公众号等平台开展寻亲工作，应对寻亲对象进行 DNA 或人脸识别比对，按需求开展寻亲专项行动。

#### 5.5.3 寻亲成效

评估小组应以每年寻亲成功率评估救助管理机构寻亲成效，救助管理机构每年寻亲成功率宜达 80% 以上。

### 5.6 源头治理

#### 5.6.1 人员接收

5.6.1.1 返乡受助人员流入地应通过书面形式将返乡受助人员信息反馈给返乡受助人员流出地救助管理机构（未设立救助管理机构的，反馈至当地民政部门）。

5.6.1.2 返乡受助人员流出地应做好信息对接和人员接收工作。

5.6.1.3 救助管理机构应建立返乡人员信息台账和易流浪走失人员信息库。应将本辖区内送返的易走失人员、反复流浪乞讨人员等纳入信息库统一管理，并将人员花名册报给户籍所在乡（镇、街道）。

5.6.1.4 流出地与户籍地不一致时，流出地与户籍所在地应做好协调工作，应遵循救助对象利益最大化、救助对象自决的原则进行接收、救助。

#### 5.6.2 救助保障

5.6.2.1 救助管理机构应对符合救助政策规定的受助人员，及时落实住房和生活救助等社会救助保障政策。

5.6.2.2 户籍所在地救助管理机构应主动接收确已无家可归的人员，并协调当地人民政府做好妥善安置。

5.6.2.3 救助管理机构应做好流浪未成年人需求和家庭监护考评工作，进行有针对性的救助保护。

5.6.2.4 救助管理机构宜做好对流浪未成年人的义务教育或替代教育、职业教育资源链接工作，协助做好教育矫治工作。

### 5.6.3 信息共享

救助管理机构应与残联组织做好流浪乞讨残疾人对接工作，重点做好困境未成年残疾人的康复、教育、就业培训等工作。

### 5.6.4 回访工作

乡（镇、街道）应做好送返受助人员的回访工作，未成年人回访应全覆盖；村（居）民委员会应建立流浪未成年人随访制度，加强对家庭履行监护责任的指导和监督，对困难家庭予以帮扶；救助管理机构应回访救助人员，总回访率应不低于 60%，其中未成年人回访率应达 100%。

## 5.7 风险防控

### 5.7.1 组织领导

救助管理机构应建立风险防控领导小组，明确指挥权限，细化风险防控职责。

### 5.7.2 应急预案

救助管理机构应制定特殊救助对象护送预案、公共卫生预案、灾害天气应急预案、街头主动救助预案。

### 5.7.3 应急演练

救助管理机构应定期组织各类预案演练，职工应熟知各类预案，并能熟练完成任务，演练应留记录及影像资料。

### 5.7.4 物资储备

救助管理机构应建立应急物资（防疫物资）储备管理制度，物资储备充足，灭火器、防疫物资及时查看更新。

## 6 评估方式

评估小组全体成员应采取无记名自主打分，并现场进行汇总，得出平均分（中心站评估表见附录 A，县市站评分表见附录 B），提出拟考评等级，形成救助质量考评报告（附录 C），报告应对拟授予的考评等级说明依据和理由。

## 7 等级划分

救助管理机构管理绩效评估结果分为四个等级，评分 900 分及以上为优秀，（800~899）分为良好，（700~799）分为合格，700 分以下为不合格。

## 8 等级评定

中心站考评结果经设区市民政部门审定同意后在设区市民政部门网站进行公示 5 天；县市站考评结果经中心站审核，并报设区市民政部门同意后在设区市民政部门网站进行公示 5 天。公示期满无异议的，由设区市民政部门统一颁发等级证书。

## 9 长效管理

9.1 证书有效期 5 年，首次证书颁发一年后，救助管理机构可申报晋级考评。



9.2 证书有效期内，评估机构应对获得优秀等级的救助管理机构至少组织一次复查，5年期满后重新组织考评。

9.3 证书有效期内救助管理机构如发生重大安全事故，严重违法违纪行为，评估机构应提请设区市民政部门研究决定，撤销救助管理机构等级证书。

附 录 A  
(规范性)  
中心站考评体系指标

中心站考评体系指标见表 A.1。

表 A.1 中心站考评体系指标

分类	项目名称	考评内容	分值	考评要求	考评方式
一、 组织 领导 体系 (172)	(一) 组织建设 (46)	1. 建立流浪乞讨人员救助管理组织领导工作机制。	35	(1) 建立流浪乞讨人员救助管理工作领导小组或联席会议制度, 15分; (2) 党委、政府领导为召集人, 10分; (3) 年度内召开联席会议, 10分。	查阅资料
		2. 以党委、政府或“两办”名义出台贯彻落实中办、国办《关于加强和改进生活无着的流浪乞讨人员救助管理工作的意见》(中办发〔2018〕53号)文件。	11	以党委、政府或“两办”名义出台贯彻落实中办、国办《意见》文件, 11分。	查阅资料
	(二) 制度建设 (48)	3. 将救助管理工作纳入平安建设(综合治理)或高质量发展考评评价体系。	12	将救助管理工作纳入平安建设(综合治理)或高质量发展考评评价体系, 12分。	查阅资料
		4. 建立健全街面救助管理机制、危重病人精神病人救治机制、交通协调机制。	36	每建立一大机制得10分, 建立健全三大机制得36分。	查阅资料
	(三) 责任落实 (48)	5. 各级党委和政府认真履职。	18	(1) 及时研究解决救助管理工作中出现的重大问题和突发事件, 6分; (2) 建立源头预防和回归稳固机制, 避免受助人员重复流浪(两次以上), 6分; (3) 按规定对长期(3个月)滞留人员予以妥善安置, 6分。	查阅资料
		6. 各级民政部门认真履职。	20	(1) 将救助管理工作列入年度民政工作重点, 4分; (2) 民政局党组年度内研究救助管理工作不少于2次, 6分; (3) 建立部门负责人定点联系制度, 4分 (4) 年度深入救助管理机构、托养机构, 开展监督检查和业务指导不少于2次, 6分。	查阅资料

		7. 其他各部门认真履职。	10	(1) 公安机关、应急管理部门(消防机构)对救助管理机构和托养机构的治安管理、消防安全进行监管, 3分; (2) 卫生健康部门对救助管理机构和托养机构的疾控工作进行监管, 3分; (3) 市场监管部门对救助管理机构和托养机构的食堂餐饮服务、食品安全和药品安全管理进行监管, 2分; (4) 人社部门对人力资源市场、职业中介机构等履行发现报告责任进行监管, 2分。	查阅资料
	(四) 财政保障 (30)	8. 建立稳定的流浪乞讨人员救助经费保障机制。	10	地方政府将人员经费、工作经费、设施建设列入财政预算, 10分。	查阅资料
		9. 安置滞留人员纳入特困供养。	10	将符合条件的滞留安置人员纳入特困供养, 10分。	查阅资料
		10. 合理实施预算安排、预算执行、经费使用。	5	未发生截留、挪用中央、省专项经费, 5分。	查阅资料
		11. 年内对资金进行绩效考评。	5	年内对省内救助专项资金进行绩效考评, 5分。	查阅资料
二、 中心站 建设 体系 (210)	(五) 设施建设 (100)	12. 救助管理机构设置符合国家等级救助管理机构标准。	30	(1) 床位在 100 张以上, 房屋综合建筑面积在 3000 m <sup>2</sup> 以上, 宿舍人均居住面积不少于 4 m <sup>2</sup> , 室外活动场所不低于 400 m <sup>2</sup> , 设置符合国家等级救助管理机构标准, 10分; (2) 编制配备符合等级站要求, 10分; (3) 未成年人保护中心挂牌运行, 5分; 未成年人保护中心符合《流浪未成年人救助保护中心建设标准》, 5分。	现场查看
		13. 三区两通道建设。	20	(1) 站内按规定科学划分隔离区、观察区和救助区, 10分; (2) 员工通道和救助对象通道分隔不通用, 10分。	现场查看
		14. 机构设施设备完善齐全。	20	(1) 设置接待室、值班室、居室、教室、观察室、活动室、储藏室、餐厅、卫生间、洗浴间, 10分; (2) 各功能区有醒目指示牌, 2分; (3) 按规定设置无障碍设施、安全扶手, 2分; (4) 配备救助专用车不少于 2 台, 2分; (5) 按规定配备服务设施、辅助器具、急救药箱, 2分; (6) 餐厅有卫生许可证, 2分。	现场查看

		15. 安全保障设施到位。	30	(1) 符合国家消防安全要求, 建筑防火等级达标, 取得消防机构检验合格证书, 5分; (2) 设置警务室、安排警务联络员, 配备有安全保卫人员, 5分; (3) 接待室配备金属探测器等安全检查设备, 5分; (4) 公共活动区域设置技防设备, 使用正常, 5分; 技防资料保存达到15天以上, 5分; 特殊、重要资料以实物方式交档案室保存, 5分。	现场查看 查阅资料
	(六) 规范化建设 (70)	16. 岗位设置。	15	(1) 明确机构、编制, 5分; (2) 科学设置内部科室和人员岗位, 5分; (3) 健全岗位职责、明确责任制, 5分。	查阅资料
		17. 信息化建设。	15	(1) 正常运行全国救助管理信息系统, 5分; (2) 按规程使用全国救助管理信息系统, 5分; (3) 信息录入准确, 5分。	现场查看
		18. 档案规范管理。	20	(1) 档案管理制度规范, 10分; (2) 救助对象档案规范, 10分。	查阅资料
		19. 内控机制。	20	(1) 健全各项规章制度, 每两年组织修订一次, 5分; (2) 完善工作流程, 5分; (3) 每年制定规范化建设实施方案, 5分; (4) 切实推进规范化建设, 有检查记录, 有整改措施, 5分。	查阅资料
		(七) 中心站作用 发挥 (40)	20. 中心站指导、督查作用。	20	(1) 举办业务培训, 5分; (2) 年度内召开业务交流会不少于2次, 10分; (3) 进行区域业务督查, 5分。
	21. 地域化集中服务。		20	(1) 统筹推进跨省救助对象接送工作, 10分; (2) 统筹安排滞留人员集中站内照料服务, 10分。	查阅资料
三、 发现体系	(八) 救助网络	22. 健全覆盖城乡的四级救助服务网络。	20	(1) 按规定设立救助管理机构, 5分; (2) 乡镇(街道)、村(居)配备救助督导员、协管员, 5分;	查阅资料 电话咨询

(120)	(20)			(3) 开通救助热线电话, 救助热线畅通, 5分; (4) 重点区域设置救助引导牌, 5分。	现场查看
	(九) 常态化巡查 (20)	23. 建立公安机关为主、城管部门协作、民政部门配合的街面协同巡查机制。	20	(1) 建立公安部门为主、城管部门协作、民政部门配合的协同巡查机制的, 5分; (2) 公安、城管、民政工作人员对协同巡查机制知晓率达100%, 5分; (3) 及时转介, 交接记录齐全, 5分; (4) 定期组织联合巡查, 5分。	问卷调查 查阅资料
	(十) 现场救助 (20)	24. 救助管理机构接到求助信息后, 发现一例救助一例。	10	救助管理机构接到求助线索后, 及时进行救助, 10分。	电话咨询
		25. 对不愿接受救助的人员要履行告知义务。	5	对不愿接受救助的人员, 履行告知义务, 5分。	现场查看 查阅资料
		26. 做好现场救助工作, 确保不发生意外事件。	5	完整的现场巡查、问询、实施救助、物资发放图片及其他记录资料, 5分。	查阅资料
	(十一) 保护性救助 (20)	27. 做到快速转介、依法转介。	5	转介及时, 程序规范, 5分。	查阅资料
		28. 对老年人、未成年人、残疾人等特殊救助对象, 护送至救助管理机构。	10	对老年人、未成年人、残疾人等特殊流浪人员护送至救助管理机构或医疗机构, 10分。	查阅资料
		29. 对突发急病人员及时送医救治。	5	救助机构或巡查人员及时将突发急病人员送医救治, 5分。	查阅资料
	(十二) 专项救助 (20)	30. 开展“寒冬送温暖”“夏季送清凉”专项救助。	20	(1) 制定专项救助方案, 10分; (2) 专项救助行动资料记录齐全, 10分。	查阅资料

	(十三) 街面治安 综合治理 (20)	31. 公安、城管等部门联动，依法依规处理违反治安管理、城市管理等规定的行为。	10	(1) 部门联动有序，5分； (2) 依法依规处置违法违规行为，5分。	查阅资料
		32. 实现城市街面基本无未成年人流浪、乞讨，重点地区外出流浪乞讨现象明显减少。	10	(1) 街面流浪未成年人能获得救助，5分； (2) 流出地源头预防开展有效，5分。	现场查看 查阅资料
四、 站内服 务体系 (172)	(十四) 安全检查 (24)	33. 完善的进站检查程序并严格按照程序执行，明确的接待指引与安全检查措施。	24	(1) 明确的接待指引，4分；安全检查措施，4分。 (2) 安检设备，4分；安检设备操作熟练，4分； (3) 完善的进站检查程序，4分；严格按照程序执行，4分；	现场查看
	(十五) 进站接待 (16)	34. 问询记录及进站交接记录表齐全，进站登记详实规范。	16	(1) 问询记录齐全，4分； (2) 进站交接记录表齐全，4分； (3) 进站登记详实规范，4分； (4) 基本综合考评记录齐全（识别救助对象自杀、自残、暴力、违法犯罪等倾向），4分。	查阅资料
		35. 生活照料规范化、人性化。	15	(1) 男女、成年人与未成年人生活区分区管理，5分； (2) 食堂、桌椅、餐具每天清洁，5分。 (3) 床单被褥实施一人一换，救助生活区每天打扫卫生，5分。	现场查看
	(十六) 站内照料 (70)	36. 医疗服务完善。	25	(1) 确定定点医院，5分； (2) 与定点医院签订医疗协议，5分； (3) 开通救治绿色通道，5分； (4) 联系疾控专业人员定期进站指导工作，5分； (5) 内设医务室，3分，配备医疗器械不少于5种，药品不少于20种，2分。	查阅资料 现场查看
		37. 专业的心理专家或持证社工辅导。	20	(1) 建立进站人员社工服务流程或制度，5分； (2) 配备心理辅导相关设施设备，5分； (3) 制定针对性社会工作服务方案，5分； (4) 社工具体服务记录，5分。	查阅资料 现场查看

		38. 针对未成年人的关爱服务。	6	(1) 针对儿童的服务设备设施, 2分; (2) 入站儿童心理服务记录, 2分; (3) 开展学习辅导及记录, 2分。	查阅资料 现场查看
		39. 积极开展就业服务。	4	(1) 征求有劳动能力受助人员就业意愿, 2分; (2) 及时协调相关部门帮助就业, 2分。	查阅资料
	(十七) 托养服务 (30)	40. 托养机构应符合民政部(2015.5.5发布)《流浪乞讨人员机构托养工作指南》规定的条件。	10	(1) 托养机构资质、工作人员配备、保障设备设施符合条件, 5分; (2) 选择政府举办的社会福利、养老、精神康复等机构承接托养服务, 3分。 (3) 消防验收通过, 2分。	现场查看
		41. 全面履行托养服务工作职责。	10	(1) 为受助人员提供生活照料、康复医疗救助服务, 3分; (2) 积极协助救助机构开展寻亲, 3分; (3) 对受助人员排查风险隐患侵害或向第三方机构、组织、个人转移受助人员, 2分; (4) 定期报告相关信息, 主动接受救助管理机构问询、检查、监督, 2分。	现场查看 查阅资料
		42. 救助管理机构履行对托养机构的主要监管和主体责任。	10	(1) 托养程序完善、手续完备, 4分; (2) 可操作的检查制度, 3分; (3) 定期监督检查记录, 3分。	查阅资料
	(十八) 站内服务能力 (12)	43. 站内服务占比。	20	(站内提供服务总人数×365天) / (救助量×天数), 按百分比得分, 20分。	查阅资料
	(十九) 离站服务 (20)	44. 离站工作流程或工作规范。	10	(1) 工作流程或规程, 5分; (2) 具体的工作记录文书, 5分。	查阅资料
		45. 规范离站登记, 手续齐全。	5	受助人员离站手续齐全, 5分。	查阅资料
		46. 离站人员符合相应的离站情形。	5	按照规定不得让未满16周岁未成年人、智力残疾或疑似精神障碍等特殊救助对象自行离站, 5分。	查阅资料
五、	(二十)	47. 建立站寻亲工作小组, 有专门科室负责。	8	明确救助管理机构牵头领导, 4分; 设立专业(兼职)的寻亲岗位, 4分。	查阅资料

寻亲体系 (76)	寻亲机制 (30)	48. 建立协作机制。	8	建立有效的寻亲工作平台 (QQ群、微信群), 4分; 及时发布寻亲信息的, 4分。	查阅资料
		49. 建立信息发布平台。	4	建立信息发布平台, 4分。	查阅资料
		50. 建立寻亲志愿者队伍。	4	建有志愿者队伍, 4分。	查阅资料
	(二十一) 寻亲方式 (38)	51. 利用“头条寻人”、全国救助寻亲网、社交软件、寻亲热线等平台开展寻亲工作。	8	四类寻亲方式, 8分。	查阅资料
		52. DNA、人脸识别比对率达100%。	20	(1) 进行DNA比对, 6分; (2) 进行过人脸识别, 6分; (3) 相关手续规范完整, 8分。	查阅资料
		53. 开展“大爱寻亲, 温暖回家”为主题的救助寻亲专项行动。	6	开展专项寻亲行动, 6分。	查阅资料
(二十二) 寻亲成效 (10)	54. 寻亲成功率达80%以上。 (寻亲成功率=寻亲成功人数/接待总人数—自动离站人员; 考评周期为一年。)	10	寻亲成功率不低于80%, 10分。	查阅资料	
六、 源头治理体系 (120)	(二十三) 人员接收 (40)	55. 流入地通过书面形式将返乡受助人员信息反馈给流出地救助管理机构 (未设立救助管理机构的, 反馈至当地民政部门)。	8	流入地通过书面形式将返乡受助人员信息反馈给流出地救助管理机构, 8分。	查阅资料
		56. 流出地做好信息对接和人员接收工作。	8	流出地接收流入地送返的救助对象, 8分。	查阅资料
		57. 救助管理机构建立返乡人员信息台账和易流浪走失人员信息库, 将本辖区内送返的易走失人员、反复流浪乞讨人员等纳入信息库统一管理, 并将花名册报给乡 (镇、街道)。	12	(1) 建立返乡人员信息台账, 4分; (2) 建立易走失人员信息库, 4分; (3) 将花名册发送乡镇 (街道), 4分。	查阅资料
		58. 流出地与户籍地不一致时, 流出地与户籍所在地做好协调工作, 应遵循救助对象利益最大化、救助对象自决的原则进行接收、救助。	12	(1) 建立协调机制, 4分; (2) 流出地 (户籍所在地) 在接收救助对象时不存在推诿、拖延情况, 4分; (3) 协调期间做好救助保障工作, 4分。	查阅资料



	(二十四) 救助保障 (26)	59. 对符合救助政策规定的受助人员, 及时落实住房和生活救助等社会救助保障政策, 严防再次外出流浪。	6	按要求落实受助人员住房和生活救助等社会救助, 6分。	查阅资料	
		60. 对确已无家可归的人员, 户籍所在地救助管理机构(民政部门)应当主动接收, 并协调当地人民政府做好妥善安置。	6	(1) 积极主动接收确已无家可归且户籍地在本地的人员, 3分; (2) 妥善安置受助人员, 3分。	查阅资料	
		61. 做好流浪未成年人需求和家庭监护考评工作, 进行有针对性的救助保护。	6	按要求开展流浪未成年人需求和家庭监护考评工作, 6分。	查阅资料	
		62. 救助管理机构宜做好对流浪未成年人的义务教育或替代教育、职业教育资源链接工作, 协助做好教育矫治工作。	8	(1) 按规定为符合条件的流浪未成年人落实义务教育、职业教育政策的, 4分; (2) 按规定协助落实流浪未成年人教育矫治的, 4分。	查阅资料	
	(二十五) 信息共享 (12)	63. 与残联组织做好流浪乞讨残疾人对接工作, 重点做好困境未成年残疾人的康复、教育、就业培训等工作。	12	(1) 将流浪乞讨残疾人纳入残疾人工作计划, 6分; (2) 做好有接受教育意愿的流浪乞讨未成年残疾人的教育工作, 6分。	查阅资料	
	(二十六) 回访工作 (42)	64. 乡(镇、街道)做好送返受助人员的回访工作, 未成年人回访全覆盖。	12	(1) 乡(镇、街道)建立对辖区内受助对象的回访制度, 4分; (2) 回访频率不低于每两月1次, 回访期不少于1年, 4分; (3) 未成年人回访率达100%, 4分。	查阅资料	
		65. 村(居)民委员会建立流浪未成年人随访制度, 加强对家庭履行监护责任的指导和监督, 对困难家庭予以帮扶。	12	(1) 村(居)民委员会建立流浪未成年人随访制度, 4分; (2) 家庭履行监护责任并接受监督, 4分; (3) 对困难家庭开展有效帮扶, 4分。	查阅资料	
		66. 救助管理机构回访(总回访率不低于60%, 其中未成年人回访率达100%)	18	(1) 总回访率达, 8分; (2) 未成年人回访率达100%, 10分。	查阅资料	
	七、 风险防控 体系 (130)	(二十七) 组织领导 (40)	67. 建立风险防控领导小组, 明确指挥权限	20	(1) 建立风险防控领导小组, 10分; (2) 明确指挥权限, 10分。	查阅资料
			68. 风险防控职责细化, 责任明确	30	(1) 细化风险防控职责, 10分; (2) 明确初始处置制度, 10分;	查阅资料

				(3) 明确发现报告制度, 10 分。	
(二十八) 应急预案 (40)	69. 各类预案	40		(1) 特殊救助对象护送预案, 10 分; (2) 公共卫生预案, 10 分; (3) 灾害天气应急预案, 10 分; (4) 街头主动救助预案, 10 分。	查阅资料
(二十九) 应急演练 (20)	70. 定期组织各类预案演练。	20		(1) 定期进行预案演练, 5 分; (2) 职工熟知各类预案, 并能熟练完成任务, 5 分; (3) 演练留记录及影像资料, 5 分; (4) 演练有总结及整改文字材料, 5 分。	查阅资料 现场查看
(三十) 物资储备 (20)	71. 应急物资(防疫物资)储备充足。	20		(1) 建立应急物资(防疫物资)储备管理制度, 5 分; (2) 物资储备充足, 10 分; (3) 灭火器、防疫物资及时查看更新, 5 分。	查阅资料 现场查看
合 计		1000			

**附 录 B**  
**(规范性)**  
**县市站考评体系指标**

县市站考评体系指标见表 B.1。

**表 B.1 县市站考评体系指标**

分类	项目名称	考评内容	分值	考评要求	考评方式
一、 组织 领导 体系 (172)	(一) 组织建设 (46)	1. 建立流浪乞讨人员救助管理组织领导工作机制。	35	(1) 建立流浪乞讨人员救助管理工作领导小组或联席会议制度，15分； (2) 党委、政府领导为召集人，10分； (3) 年度内召开联席会议，10分。	查阅资料
		2. 以党委、政府或“两办”名义出台贯彻落实中办、国办《关于加强和改进生活无着的流浪乞讨人员救助管理工作的意见》(中办发〔2018〕53号)文件。	11	以党委、政府或“两办”名义出台贯彻落实中办、国办《意见》文件，11分。	查阅资料
	(二) 制度建设 (48)	3. 将救助管理工作纳入平安建设(综合治理)或高质量发展考评评价体系。	12	将救助管理工作纳入平安建设(综合治理)或高质量发展考评评价体系，12分。	查阅资料
		4. 建立健全街面救助管理机制、危重病人精神病人救治机制、交通协调机制。	36	每建立一大机制得10分，建立健全三大机制得36分。	查阅资料
	(三) 责任落实 (48)	5. 各级党委和政府认真履职。	18	(1) 及时研究解决救助管理工作中出现的重大问题和突发事件，6分； (2) 建立源头预防和回归稳固机制，避免受助人员重复流浪(两次以上)，6分； (3) 按规定对长期(3个月)滞留人员予以妥善安置，6分。	查阅资料
		6. 各级民政部门认真履职。	20	(1) 将救助管理工作列入年度民政工作重点，4分； (2) 民政局党组年度内研究救助管理工作不少于2次，6分； (3) 建立部门负责人定点联系制度，4分 (4) 年度深入救助管理机构、托养机构，开展监督检查和业务指导不少于2次，6分。	查阅资料

		7. 其他各部门认真履职。	10	(1) 公安机关、应急管理部门(消防机构)对救助管理机构和托养机构的治安管理、消防安全进行监管, 3分; (2) 卫生健康部门对救助管理机构和托养机构的疾控工作进行监管, 3分; (3) 市场监管部门对救助管理机构和托养机构的食堂餐饮服务、食品安全和药品安全管理进行监管, 2分; (4) 人社部门对人力资源市场、职业中介机构等履行发现报告责任进行监管, 2分。	查阅资料
	(四) 财政保障 (30)	8. 建立稳定的流浪乞讨人员救助经费保障机制。	10	地方政府将人员经费、工作经费、设施建设列入财政预算, 10分。	查阅资料
		9. 安置滞留人员纳入特困供养。	10	将符合条件的滞留安置人员纳入特困供养, 10分。	查阅资料
		10. 合理实施预算安排、预算执行、经费使用。	5	未发生截留、挪用中央、省专项经费, 5分。	查阅资料
		11. 年内对资金进行绩效考评。	5	年内对省内救助专项资金进行绩效考评, 5分。	查阅资料
二、 县市站 建设 体系 (170)	(五) 设施建设 (100)	12. 救助管理机构设置符合国家等级救助管理机构标准。	30	(1) 床位在 50 张以上, 房屋综合建筑面积在 1500 m <sup>2</sup> 以上, 宿舍人均居住面积不少于 4 m <sup>2</sup> , 室外活动场所不低于 200 m <sup>2</sup> , 设置符合国家等级救助管理机构标准, 10分; (2) 编制配备符合等级站要求, 10分; (3) 未成年人保护中心挂牌运行, 5分; 未成年人保护中心符合《流浪未成年人救助保护中心建设标准》, 5分。	现场查看
		13. 三区两通道建设。	20	(1) 站内按规定科学划分隔离区、观察区和救助区, 10分; (2) 员工通道和救助对象通道分隔不通用, 10分。	现场查看
		14. 机构设施设备完善齐全。	20	(1) 设置接待室、值班室、居室、教室、观察室、活动室、储藏室、餐厅、卫生间、洗浴间, 10分; (2) 各功能区有醒目指示牌, 2分; (3) 按规定设置无障碍设施、安全扶手, 2分; (4) 配备救助专用车不少于 1 台, 2分; (5) 按规定配备服务设施、辅助器具、急救药箱, 2分; (6) 餐厅有卫生许可证, 2分。	现场查看

		15. 安全保障设施到位。	30	(1) 符合国家消防安全要求, 建筑防火等级达标, 取得消防机构检验合格证书, 5分; (2) 设置警务室、安排警务联络员, 配备有安全保卫人员, 5分; (3) 接待室配备金属探测器等安全检查设备, 5分; (4) 公共活动区域设置技防设备, 使用正常, 5分; 技防资料保存达到15天以上, 5分; 特殊、重要资料以实物方式交档案室保存, 5分。	现场查看 查阅资料
	(六) 规范化建设 (70)	16. 岗位设置	15	(1) 明确机构、编制, 5分; (2) 科学设置内部科室和人员岗位, 5分; (3) 健全岗位职责、明确责任制, 5分。	查阅资料
		17. 信息化建设。	15	(1) 正常运行全国救助管理信息系统, 5分; (2) 按规程使用全国救助管理信息系统, 5分; (3) 信息录入准确, 5分。	现场查看
		18. 档案规范管理。	20	(1) 档案管理制度规范, 10分; (2) 救助对象档案规范的, 10分。	查阅资料
		19. 内控机制。	20	(1) 健全各项规章制度, 每两年组织修订一次; (2) 完善工作流程; (3) 每年制定规范化建设实施方案, 5分; (4) 切实推进规范化建设, 有检查记录, 有整改措施, 5分。	查阅资料
三、 发现体系 (145)	(七) 救助网络 (20)	20. 健全覆盖城乡的四级救助服务网络。	20	(1) 按规定设立救助管理机构, 5分; (2) 乡镇(街道)、村(居)配备救助督导员、协管员, 5分; (3) 开通救助热线电话, 救助热线畅通, 5分; (4) 重点区域设置救助引导牌, 5分。	查阅资料 电话咨询 现场查看

	(八) 常态化巡查 (25)	21. 建立公安机关为主、城管部门协作、民政部门配合的街面协同巡查机制。	25	(1) 建立公安部门为主、城管部门协作、民政部门配合的协同巡查机制的, 5分; (2) 工作人员知晓率达100%, 5分; (3) 及时转介, 交接记录齐全, 5分; (4) 定期组织联合巡查, 10分。	问卷调查 查阅资料
	(九) 现场救助 (20)	22. 救助管理机构接到求助信息后, 发现一例救助一例。	10	救助管理机构接到求助线索后, 及时进行救助, 10分。	电话咨询
		23. 对不愿接受救助的人员要履行告知义务。	5	对不愿接受救助的人员, 履行告知义务, 5分。	现场查看 查阅资料
		24. 做好现场救助工作, 确保不发生意外事件。	5	完整的现场巡查、问询、实施救助、物资发放图片及其他记录资料, 5分。	查阅资料
	(十) 保护性救助 (20)	25. 做到快速转介、依法转介。	5	转介及时, 程序规范, 5分。	查阅资料
		26. 对老年人、未成年人、残疾人等特殊救助对象, 护送至救助管理机构。	10	对老年人、未成年人、残疾人等特殊流浪人员护送至救助管理机构或医疗机构, 10分。	查阅资料
		27. 对突发急病人员及时送医救治。	5	救助机构或巡查人员及时将突发急病人员送医救治, 5分。	查阅资料
	(十一) 专项救助 (30)	28. 开展“寒冬送温暖”“夏季送清凉”专项救助。	30	(1) 制定专项救助方案, 15分; (2) 专项救助行动资料记录齐全, 15分。	查阅资料
	(十二) 街面治安 综合治理 (30)	29. 公安、城管等部门联动, 依法依规处理违反治安管理、城市管理等规定的行为。	14	(1) 部门联动有序, 8分; (2) 依法依规处置违法违规行, 6分。	查阅资料
		30. 实现城市街面基本无未成年人流浪、乞讨, 重点地区外出流浪乞讨现象明显减少。	16	(1) 街面流浪未成年人能获得救助, 8分; (2) 流出地源头预防开展有效, 8分。	现场查看 查阅资料

四、 站内服 务体系 (180)	(十三) 安全检查 (24)	31. 完善的进站检查程序并严格按照程序执行,明确的接待指引与安全检查措施。	24	(1) 明确的接待指引, 4分; 安全检查措施, 4分。 (2) 安检设备, 4分; 安检设备操作熟练, 4分; (3) 完善的进站检查程序, 4分; 严格按照程序执行, 4分;	现场查看
	(十四) 进站接待 (16)	32. 问询记录及进站交接记录表齐全, 进站登记详实规范。	16	(1) 问询记录齐全, 4分; (2) 进站交接记录表齐全, 4分; (3) 进站登记详实规范, 4分; (4) 基本综合考评记录齐全(识别救助对象自杀、自残、暴力、违法犯罪等倾向), 4分。	现场查看
	(十五) 站内照料 (70)	33. 生活照料规范化、人性化。	15	(1) 男女、成年人与未成年人生活区分区管理, 5分; (2) 食堂、桌椅、餐具每天清洁, 5分; (3) 床单被褥实施一人一换, 救助生活区每天打扫卫生, 5分。	现场查看
		34. 医疗服务完善。	25	(1) 确定定点医院, 5分; (2) 与定点医院签订医疗协议, 5分; (3) 开通救治绿色通道, 5分; (4) 联系疾控专业人员定期进站指导工作, 5分; (5) 内设医务室, 3分, 配备医疗器械不少于5种, 药品不少于20种, 2分。	查阅资料 现场查看
		35. 专业的心理专家或持证社工辅导。	20	(1) 建立进站人员社工服务流程或制度, 5分; (2) 配备心理辅导相关设施设备, 5分; (3) 制定针对性社会工作服务方案, 5分。 (4) 社工具体服务记录, 5分。	查阅资料 现场查看
		36. 针对未成年人的关爱服务。	6	(1) 针对儿童的服务设备设施, 2分; (2) 进站儿童心理服务记录, 2分; (3) 开展学习辅导及记录, 2分。	查阅资料 现场查看
		37. 积极开展就业服务。	4	(1) 征求有劳动能力受助人员就业意愿, 2分; (2) 及时协调相关部门帮助就业, 2分。	查阅资料

	(十六) 托养服务 (30)	38. 托养机构应符合民政部(2015.5.5发布)《流浪乞讨人员机构托养工作指南》规定的条件。	10	(1) 托养机构资质、工作人员配备、保障设备设施符合条件, 5分; (2) 选择政府举办的社会福利、养老、精神康复等机构承接托养服务, 3分。 (3) 消防验收通过, 2分。	现场查看
		39. 全面履行托养服务工作职责。	10	(1) 为受助人员提供生活照料、康复医疗救助服务, 3分; (2) 积极协助救助机构开展寻亲, 3分; (3) 对受助人员排查风险隐患侵害或向第三方机构、组织、个人转移受助人员, 2分; (4) 定期报告相关信息, 主动接受救助管理机构问询、检查、监督, 2分。	现场查看
		40. 救助管理机构履行对托养机构的主要监管和主体责任。	10	(1) 托养程序完善、手续完备, 4分; (2) 可操作的检查制度, 3分; (3) 定期监督检查记录, 3分。	查阅资料
	(十七) 站内服务能力 (20)	41. 站内服务占比。	20	(站内提供服务总人数×365天)/(救助量×天数), 按百分比得分, 20分。	查阅资料
	(十八) 离站服务 (20)	42. 离站工作流程或工作规范。	10	(1) 工作流程或规程, 5分; (2) 具体的工作记录文书, 5分。	查阅资料
		43. 规范离站登记, 手续齐全。	5	受助人员离站手续齐全, 5分。	查阅资料
		44. 离站人员符合相应的离站情形。	5	按照规定不得让未满16周岁未成年人、智力残疾或疑似精神障碍等特殊救助对象自行离站, 5分。	查阅资料
五、 寻亲体系 (78)	(十九) 寻亲机制 (34)	45. 建立站寻亲工作小组, 有专门科室负责。	10	明确救助管理机构牵头领导, 5分; 设立专业(兼职)的寻亲岗位, 5分。	查阅资料
		46. 建立协作机制。	10	建立有效的寻亲工作平台(QQ群、微信群), 5分; 及时发布寻亲信息的, 5分。	查阅资料
		47. 建立信息发布平台。	9	建立信息发布平台, 9分。	查阅资料
		48. 建立寻亲志愿者队伍。	5	建有志愿者队伍, 5分。	查阅资料



	(二十) 寻亲方式 (34)	49. 利用“头条寻人”、全国救助寻亲网、社交软件、寻亲热线等平台开展寻亲工作。	8	四类寻亲方式，8分。	查阅资料
		50. DNA、人脸识别比对率达100%。	20	(1) 进行DNA比对，6分； (2) 进行过人脸识别，6分； (3) 相关手续规范完整，8分。	查阅资料
		51. 开展“大爱寻亲，温暖回家”为主题的救助寻亲专项行动。	6	开展专项寻亲行动，6分。	查阅资料
	(二十一) 寻亲成效 (10)	52. 寻亲成功率达80%以上。 (寻亲成功率=寻亲成功人数/接待总人数-自动离站人员； 考评周期为一年。)	10	寻亲成功率不低于80%，10分。	查阅资料
六、 源头治理体系 (130)	(二十二) 人员接收 (50)	53. 流入地通过书面形式将返乡受助人员信息反馈给流出地救助管理机构(未设立救助管理机构的，反馈至当地民政部门)。	8	流入地通过书面形式将返乡受助人员信息反馈给流出地救助管理机构 8分。	查阅资料
		54. 流出地做好信息对接和人员接收工作。	10	流出地接收流入地送返的救助对象，10分。	查阅资料
		55. 救助管理机构建立返乡人员信息台账和易流浪走失人员信息库，将本辖区内送返的易走失人员、反复流浪乞讨人员等纳入信息库统一管理，并将花名册报给乡(镇、街道)。	12	(1) 建立返乡人员信息台账，4分； (2) 建立易走失人员信息库，4分； (3) 将花名册发送乡镇(街道)，4分。	查阅资料
		56. 流出地与户籍地不一致时，流出地与户籍所在地做好协调工作，应遵循救助对象利益最大化、救助对象自决的原则进行接收、救助。	20	(1) 建立协调机制，8分； (2) 流出地(户籍所在地)在接收救助对象时不存在推诿、拖延情况，8分； (3) 协调期间做好救助保障工作，4分。	查阅资料
	(二十三) 救助保障 (26)	57. 对符合救助政策规定的受助人员，要及时落实住房和生活救助等社会救助保障政策，严防再次外出流浪。	6	按要求落实受助人员住房和生活救助等社会救助，6分。	查阅资料
		58. 对确已无家可归的人员，户籍所在地救助管理机构(民政部门)应当主动接收，并协调当地人民政府做好妥善安置。	6	(1) 积极主动接收确已无家可归且户籍地在本地的人员，3分； (2) 妥善安置受助人员，3分。	查阅资料
		59. 做好流浪未成年人需求和家庭监护考评工作，进行有针对性地救助保护。	6	按要求开展流浪未成年人需求和家庭监护考评工作，6分。	查阅资料
		60. 救助管理机构宜做好对流浪未成年人的义务教育或替代教育、职业教育资源链接工作，协助做好教育矫治工作。	8	(1) 按规定为符合条件的流浪未成年人落实义务教育、职业教育政策，4分； (2) 按规定协助落实流浪未成年人教育矫治，4分。	查阅资料

	(二十四) 信息共享 (12)	61. 与残联做好流浪乞讨残疾人对接工作,重点做好困境未成年残疾人的康复、教育、就业培训等工作。	12	(1) 将流浪乞讨残疾人纳入残疾人工作计划,6分; (2) 做好有接受教育意愿的流浪乞讨未成年残疾人的教育工作,6分。	查阅资料
	(二十五) 回访工作 (42)	62. 乡(镇、街道)做好送返受助人员的回访工作,未成年人回访全覆盖。	12	(1) 乡(镇、街道)建立对辖区内受助对象的回访制度,4分; (2) 回访频率不低于每两月1次,回访期不少于1年,4分; (3) 未成年人回访率达到100%,总分4分。	查阅资料
		63. 村(居)民委员会建立流浪未成年人随访制度,加强对家庭履行监护责任的指导和监督,对困难家庭予以帮扶。	12	(1) 村(居)民委员会建立流浪未成年人随访制度,4分; (2) 家庭履行监护责任并接受监督,4分; (3) 对困难家庭开展有效帮扶,4分。	查阅资料
		64. 救助管理机构回访(总回访率不低于60%,其中未成年人回访率达100%)	18	(1) 总回访率达标,8分; (2) 未成年人回访率达标,10分。	查阅资料
七、 风险防控 体系 (125)	(二十六) 组织领导 (50)	65. 建立风险防控领导小组,明确站牵头领导。	20	(1) 建立风险防控领导小组,10分; (2) 明确站牵头领导,10分。	查阅资料
		66. 风险防控职责细化,责任明确。	30	(1) 细化风险防控职责,10分; (2) 明确初始处置制度,10分; (3) 明确发现报告制度,10分。	查阅资料
	(二十七) 应急预案 (40)	67. 各类预案。	40	(1) 特殊救助对象护送预案,10分; (2) 公共卫生预案,10分; (3) 灾害天气应急预案,10分; (4) 街头主动救助预案,10分。	查阅资料
	(二十八) 应急演练 (20)	68. 定期组织各类预案演练。	20	(1) 定期进行预案演练,5分; (2) 职工熟知各类预案,并能熟练完成任务,5分; (3) 演练留记录及影像资料,5分; (4) 演练有总结及整改文字材料,5分。	查阅资料 现场查看

(二十九) 物资储备 (15)	69. 应急物资(防疫物资)储备充足。	15	(1) 建立应急物资(防疫物资)储备管理制度, 5分; (2) 物资储备充足, 5分; (3) 灭火器、防疫物资及时查看更新, 5分。	查阅资料 现场查看
合 计		1000		

附录 C  
(规范性)  
救助质量考评报告

救助质量考评报告见表 C.1。

表 C.1 救助质量考评报告

考评组织:	考评时间:
考评对象:	
考评主体:	考评人:
总体评价:	
改进建议:	
考评分值:	考评等级:

考评主体负责人:

考评人: