

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

街面巡查救助工作规范

Specation for street inspection relief

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发 布

目 次

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 任务分工 1

5 工作原则 2

 5.1 生命第一 2

 5.2 自愿救助 2

 5.3 以人为本 2

 5.4 公开救助 2

6 基本要求 2

 6.1 制度建设 2

 6.2 人员要求 3

 6.3 设施设备 3

7 工作机制 3

 7.1 主动巡查 3

 7.2 群众热线发现 4

8 救助程序 4

 8.1 前期准备 4

 8.2 救助处置 5

 8.3 档案记录 6

9 其他救助 6

附 录 A （规范性） 街面巡查救助信息表 7

附 录 B （资料性） 公安机关护送生活无着的流浪乞讨人员交接表 8

参 考 文 献 9

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。

本文件由深圳市民政局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市宝安区社会救助综合服务中心、深圳市宝安区民政局、深圳市社会福利协会。

本文件主要起草人：许桂东、王危、陶隽、张帅帅、曾盛、吴君、曾文、张伟、于琴琴。

街面巡查救助工作规范

1 范围

本文件规定了深圳市街面巡查救助工作的任务分工、工作原则、基本要求、工作机制、救助程序、其他救助。

本文件适用于深圳市行政区域内的救助管理站对生活无着的流浪乞讨人员开展街面巡查救助工作，未设立救助管理站的区参照本文件并结合辖区实际情况执行。其他非生活无着的街面露宿人员救助工作参照本文件执行。

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—2011 救助管理站服务
- GB/T 28224—2011 流浪未成年人救助保护机构服务

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 relief shelters

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管理的机构。

[来源：GB/T 23245—2009，2.5，有修改]

3.2

街面巡查救助 street inspection relief

救助管理机构（3.1）通过开展街面巡查主动发现生活无着的流浪乞讨人员，及时响应求助需求并予以救助甄别、现场劝导、街面救助、应急帮助等救助服务。

3.3

生活无着的流浪乞讨人员 vagrants and beggars

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，包括走失、务工不着、家庭暴力受害者等临时遇困人员。

4 任务分工

4.1 民政部门开展街面巡查救助工作的主要内容包括但不限于：

- 负责履行属地管理职责，指导救助管理机构开展现场救助、巡回救助等方便生活无着的流浪乞讨人员求助的便民服务；

——加强与公安机关、城市管理等部门协调联动，合力做好街面巡查救助工作。

4.2 公安机关开展街面巡查救助工作的主要内容包括但不限于：

- 劝告和引导、护送街面生活无着的流浪乞讨人员到救助管理机构求助，对需要紧急医疗救治的突发急病人员，应立即拨打120急救电话，根据“就近、就急、就患者意愿”原则送往医疗机构救治，非紧急病情可直接护送至生活无着的流浪乞讨人员定点救治医疗机构进行救治。对疑似精神障碍患者发生伤害自身、危害他人安全的行为，或者有伤害自身、危害他人安全的危险的，依法采取措施予以制止，并将患者送至医疗机构进行精神障碍诊断，及时通知属地救助管理机构到医疗机构甄别其身份；
- 依法打击违法行为。对流浪乞讨人员有强讨恶要、滋扰他人、扰乱公共秩序等行为或有被遗弃、虐待，以及被胁迫、诱骗流浪乞讨等被侵害嫌疑的，应及时调查取证，依法处置；
- 指导和协助救助管理机构做好安全防范工作，依法处置影响救助管理机构正常工作秩序的各类案（事）件。

4.3 城管执法部门开展街面巡查救助工作的主要内容包括但不限于：

- 劝告和引导、护送生活无着的流浪乞讨人员到救助管理机构求助，对需要紧急医疗救治的突发急病人员，应立即拨打120急救电话，根据“就近、就急、就患者意愿”原则送往医疗机构救治，非紧急病情可直接护送至生活无着的流浪乞讨人员定点救治医疗机构进行救治。对疑似精神障碍患者发生伤害自身、危害他人安全的行为，或者有伤害自身、危害他人安全的危险的，及时报请公安部门，由公安部门依法采取措施，协助将患者送至医疗机构进行精神障碍诊断，并及时通知属地救助管理机构到医疗机构甄别其身份；
- 依法处置街头流浪乞讨人员随处涂画、破坏环境卫生等违反城市管理规定的行为。

4.4 卫健部门配合街面巡查救助工作的主要内容为指定生活无着的流浪乞讨人员定点救治医疗机构，收治有关生活无着的流浪乞讨人员等。

5 工作原则

5.1 生命第一

关注生活无着的流浪乞讨人员问题的紧急性和危难性，及时为其提供救助服务。

5.2 自愿救助

劝导、引导生活无着的流浪乞讨人员进入救助管理机构接受救助，根据实际情况为不愿进入救助管理机构的人员提供必要的饮食、衣被等服务。

5.3 以人为本

维护生活无着的流浪乞讨人员的基本生存权益和人格尊严。

5.4 公开救助

信息透明、程序公开、接受监督、社会参与、结果公示。

6 基本要求

6.1 制度建设

6.1.1 救助管理机构应建立健全内部管理制度，明确岗位职责，规范工作流程，完善绩效评价，实行

规范化管理。

6.1.2 救助管理机构应建立突发事件处置机制，制定对极端天气、自然灾害、群体事件等突发事件的应急预案，发生突发事件时应迅速启动预案，采取有效措施予以处置，并及时向上级民政部门报告。

6.1.3 街面救助巡查工作档案的保管、统计、利用、保管期限、鉴定、销毁和移交等内容参照《生活无着的流浪乞讨人员救助档案管理办法》的规定。

6.2 人员要求

6.2.1 街面巡查救助工作人员应按照 GB/T 28223—2011 和 GB/T 28224—2014 的规定，熟悉街面救助巡查工作流程，掌握简单必要的应急处置方法、常识，具备应急处置能力，并符合以下要求：

- 应自觉遵守法律法规、政策制度、道德纪律；
- 不应拘禁或者变相拘禁生活无着的流浪乞讨人员；
- 不应或者唆使他人打骂、体罚、虐待生活无着的流浪乞讨人员；
- 不应敲诈、勒索、侵吞生活无着的流浪乞讨人员的财物；
- 不应克扣生活无着的流浪乞讨人员的生活供应品；
- 不应扣押生活无着的流浪乞讨人员的证件、申诉控告材料；
- 不应让生活无着的流浪乞讨人员担任管理工作；
- 不应使用生活无着的流浪乞讨人员干私活。

6.2.2 救助管理机构应组建一支不少于 4 人的流动救助服务队，可根据实际工作需要，设立多个小组，每个小组设组长、组员、司机等工作人员。

6.3 设施设备

街面巡查救助人员作业时应携带以下物品，包括但不限于：

- 工作记录本；
- 通讯设备；
- 照明设备；
- 影像、音频采集设备；
- 消毒液；
- 口罩；
- 测温仪。

7 工作机制

7.1 主动巡查

7.1.1 常态巡查

相关单位应组织对繁华街区、桥梁涵洞、地下通道、废弃房屋、车站、建筑工地、公园、医院周边等生活无着的流浪乞讨人员集中和露宿区域的常态巡查工作。

7.1.2 应急巡查

7.1.2.1 根据特殊天气的性质、波及范围和应急救助的实际需要，将特殊气象条件下的应急救助由低到高划分为“黄、橙、红”三色预警和“Ⅲ、Ⅱ、Ⅰ”三级响应，响应时间应符合以下要求：

- 黄色预警（Ⅲ级）。在相应预案启动指令发布后 60 分钟内完成应急救助人员、车辆集结和物资调度；

- 橙色预警（Ⅱ级）。在相应预案启动指令发布后 45 分钟内完成应急救助人员、车辆集结和物资调度；
- 红色预警（Ⅰ级）。在相应预案启动指令发布后 30 分钟内完成应急救助人员、车辆集结和物资调度；
- 寒冷、台风等特殊天气期间应加强巡查力度、增加巡查人员、扩大巡查范围。

7.1.2.2 救助管理机构应根据不同的天气预警级别启动天气应急预案，配合相关部门重点巡查商业繁华区域、交通要道、医院、车站、立交桥底和江湖堤边等易发生安全事故区域。

7.1.2.3 在遭受自然灾害情况下，救助管理机构通过开展街面巡查，引导生活无着的流浪乞讨人员就近前往临时避寒、避暑或庇护场所，简化救助流程，为生活无着的流浪乞讨人员提供饭菜和住宿等基本服务。救助管理机构设施能力不足的，应及时向区级民政部门报请区人民政府开设庇护场所、临时救助点等予以安置。

7.1.3 联合巡查

7.1.3.1 重大节日、重大活动前，各区民政部门应主动联合公安、城管和卫生健康等部门对生活无着的流浪乞讨人员易聚集地段和区域开展联合巡查，确保辖区内不发生因发现不及时而造成的恶性事件。需要协调的，可向主管部门反映。

7.1.3.2 公安、城管等部门在巡查过程中发现生活无着的流浪乞讨人员，应及时主动告知救助管理机构。

7.1.3.3 各区民政部门应当会同公安、城管和卫生健康等部门加强对街面的日常救助巡查。

7.1.4 专项巡查

救助管理机构应在极端天气下开展“夏季送清凉”和“寒冬送温暖”专项救助行动，组织流动救助服务队开展街面巡查，确保辖区内不发生因发现不及时而造成的恶性事件。

7.1.5 定点巡查

救助管理机构应根据上级部署或领导要求及时制定定点巡查工作方案，分类组织实施，并及时将个案处理或专项阶段性工作情况向指令来源和主管部门报告：

- 属于救助个案的，临近该辖区的队员应在 30 分钟内赶往救助现场分类救助，做好了解、劝导、护送和相关取证工作；
- 属于上级部署行动的，按照上级的统一要求，结合实际开展工作。

7.2 群众热线发现

群众热线发现处置包括：

- 流动救助服务队接到群众求助来电（或媒体报道的救助对象），应在 30 分钟内到场处置；
- 队员在救助过程中应采取分类救助服务、分类教育管理，做好现场拍摄等取证工作；
- 当受助对象有女性时，应安排女性工作人员前往；
- 队员到达现场后未发现生活无着的流浪乞讨人员，应及时拍照存档并回复来电群众。发现生活无着的流浪乞讨人员应按第 8 章规定处置，处置完成后回复来电群众处置结果。

8 救助程序

8.1 前期准备

8.1.1 巡查前，流动救助服务队负责人应分析辖区街面救助形势，制定每月、每周、每日或临时工作计划、任务、值班表，按照定人定时定岗原则明确巡查路线区域，落实拍摄取证、劝导劝离、护送入机构等职责分工。要充分利用互联网、大数据、AI 等技术，主动发现街面生活无着的流浪乞讨人员。

8.1.2 流动救助服务队在本组出发前，应检查工作准备情况（如统一着装、携带记录设备、救助指引卡、救助物资、工作证和工作表格等）。

注：救助指引卡包含救助管理机构名称、地点位置图、救助服务内容、公交站点及线路、联系电话等。

8.1.3 流动救助服务队在出发前应佩戴工作证和救助管理统一标识。

8.1.4 巡查时，应使用统一工作标识的街面救助服务特种专用车辆；巡查值班出勤司机提前检查车辆安全，确保符合安全要求。

8.1.5 内勤工作人员应根据天气情况，准备饮用水、食品、御寒祛暑用品（如药品、衣被）等救助物资。

8.2 救助处置

8.2.1 救助管理机构应对流浪乞讨人员的身体、精神和社会状况进行问询和初步检视，甄别不同类型的流浪乞讨人员，实施分类救助。

8.2.2 流浪乞讨人员存在以下情况的，由救助管理机构开展紧急救助：

- 对普通救助对象，应主动上前询问，宣传救助政策，告知求助途径，劝导接受救助；
- 有携带未成年人流浪乞讨行为，或疑似伤害、胁迫、操控未成年人乞讨的，应及时报请公安机关调查、甄别；对无成年人看管的未成年人，应在公安部门核实后及时送往社会福利机构或护送至未成年人救助保护中心。

8.2.3 流浪乞讨人员存在以下情况的，应报有关部门处置：

- 对占道乞讨、强讨恶要等危害公共安全等人员，应及时联系公安等执法部门处置；
- 对疑似精神障碍、疑似传染病人、危重病人或有明显外伤人员，应及时拨打 120 送医救治；
- 对伤残流浪乞讨人员，应对其身份、伤残情况、乞讨缘由等情况进行问询，初步了解其基本情况，发现疑似被胁迫乞讨或虚构身世等违法行为，应及时报请公安机关调查、甄别；
- 在醉酒状态中，对本人有危险或者对他人的人身、财产或者公共安全有威胁的，应报请公安机关处置；
- 对疑似吸毒人员或疑似在逃人员，应报请公安机关处置；
- 对疑似境外人员的，及时报请出入境管理部门确认其身份：
 - 属于非法入境、居留的，应将其交由出入境管理部门依法处置；
 - 属于合法入境、居留的，应及时向当地外办、港澳办或台办通办，并可受当地外办、港澳办或台办的委托提供临时服务。

8.2.4 愿意接受进站救助的生活无着的流浪乞讨人员，按进入救助管理机构的有关规定执行：

- 护送生活无着的流浪乞讨人员或临时遇困人为完全民事行为能力人的，应征得其同意。
- 对于接收、引导、护送前来求助的生活无着的流浪乞讨人员，护送人员应与救助管理机构工作人员办理交接手续。

——在救助管理机构的服务应符合《生活无着的流浪乞讨人员救助管理机构工作规程》第三章的规定。

8.2.5 不愿进入救助管理机构的生活无着的流浪乞讨人员，按以下规定执行：

- 应向经劝导后不愿进入救助管理机构的生活无着的流浪乞讨人员或临时遇困人员发放救助指引卡，告知救助管理机构地址及救助热线；
- 对不愿意进入救助管理机构接受救助的无固定住所人员，可为其提供必要的基本生活救助物资，并做好跟踪劝导服务；

- 对不愿意进入救助管理机构接受救助的无固定住所人员进行登记，在做好跟踪劝导服务的同时，将其中老年人、残疾人和其他行动不便人员列为重点对象，并及时协调街道、社区进行重点关注；
- 对不愿意进入救助管理机构接受救助的无固定住所人员有待核实的身身份线索，救助管理机构可报请公安部门协助核查，公安部门应及时核实确认。

8.3 档案记录

- 8.3.1 在街面巡查过程中发现疑似流浪乞讨或临时遇困人员，应全程录音录像，录制内容应全面体现时间、地点、工作人员询问情况、工作对象意愿表达等内容。对明确表达不愿接受救助的，应清晰记录工作对象所述姓名，采集照片，做好记录。
- 8.3.2 现场照片、音视频救助资料等应完整导入存储设备，重要资料通过光盘刻录等方式进行备份，连同文本工作日志等救助档案统一归档，保管期限不少于 6 个月，妥善保管。
- 8.3.3 及时填写纸质救助信息档案记录，详细登记街面受助人员姓名、性别、联系电话、去向等信息，档案记录具体见附录 A。每日工作结束后，应将救助信息录入救助管理信息系统。
- 8.3.4 在专项救助工作期间，应做好数据统计工作，专项工作完成后，3 个工作日内以书面报告形式向民政主管部门上报救助情况。
- 8.3.5 公安机关转介生活无着的流浪乞讨人员到救助管理机构前，应详细填写生活无着的流浪乞讨人员姓名、性别、发现地点和现场情况等信息，具体见附录 B。
- 8.3.6 应做好街面救助现场的拍照（摄像）等取证工作，并在护送入机构、办理交接手续时一并移交影像资料（复制）。

9 其他救助

符合条件的生活无着的流浪乞讨人员，应协调有关部门按有关规定纳入基本生活救助体系，可通过临时救助、社会救助、慈善救助等方式提供帮扶。

附 录 A
(规范性)
街面巡查救助信息表

表A. 1给出了街面巡查救助信息表。

表 A. 1 街面巡查救助信息表

救助编号：

姓名		身份证号码		
性别		出生年月		照片
籍贯		联系方式		
救助地点		救助时间		
街面救助编号		经办人		
救助站点				
救助内容	<input type="checkbox"/> 水 <input type="checkbox"/> 食物 <input type="checkbox"/> 衣物 <input type="checkbox"/> 棉被 <input type="checkbox"/> 劝导服务 <input type="checkbox"/> 提供车票 <input type="checkbox"/> 其他			
救助原因	<input type="checkbox"/> 乞讨 <input type="checkbox"/> 务工不着 <input type="checkbox"/> 寻亲不遇 <input type="checkbox"/> 遗失钱财 <input type="checkbox"/> 被盗被抢 <input type="checkbox"/> 被骗 <input type="checkbox"/> 打拐解救 <input type="checkbox"/> 家暴庇护 <input type="checkbox"/> 因灾因祸 <input type="checkbox"/> 拾荒走失 <input type="checkbox"/> 其他			
备注				
经办人： 办理时间：				

附 录 B

(资料性)

公安机关护送生活无着的流浪乞讨人员交接表

表B.1给出了公安机关护送生活无着的流浪乞讨人员交接表。

表 B.1 公安机关护送生活无着的流浪乞讨人员交接表

年 月 日 时 分

生活无着的流浪乞讨 人员姓名	性别	年龄	民族	身高	体重
接警时间			出警时间		
发现地点			来机构时间		
现场情况					
人口信息管理系统查询情况	<input type="checkbox"/> 未上网查询 <input type="checkbox"/> 查无此人 <input type="checkbox"/> 已查到	疑似走失、被遗弃、 被拐卖人员身份查 找情况	<input type="checkbox"/> 调取监控录像 <input type="checkbox"/> 走访当地群众 <input type="checkbox"/> 比对公安机关走失人口库 <input type="checkbox"/> 发布协查通报 <input type="checkbox"/> 采集血样检测DNA		
是否查询到 此人信息			是否与当地 公安机关联系		
是否与亲属 联系			亲属或朋友 联系电话		
家庭地址					
生活无着的流浪乞讨 人员身体状况	<input type="checkbox"/> 基本健康 <input type="checkbox"/> 肢体残疾 <input type="checkbox"/> 智力残疾 <input type="checkbox"/> 疑似精神障碍 <input type="checkbox"/> 疑似传染病 <input type="checkbox"/> 行动困难 <input type="checkbox"/> 明显外伤 <input type="checkbox"/> 躁动不安 <input type="checkbox"/> 其他				
护送单位（盖章）			电话		
民警姓名 （复印工作证件）			警号		
接待人员			安检、查验人员		
备注					

参 考 文 献

- [1] GB/T 23245—2009 流浪乞讨人员社会救助基本术语
 - [2] GB/T 28223—2011 救援管理站服务
 - [3] 中华人民共和国民政部. 关于进一步做好城市流浪乞讨人员中危重病人、精神病人救治工作的指导意见: 民发〔2006〕6号. 2006年
 - [4] 中华人民共和国民政部、中华人民共和国国家档案局. 生活无着的流浪乞讨人员救助档案管理办法: 民发〔2014〕228号. 2014年
 - [5] 中华人民共和国民政部. 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. 2022年
-