

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5008—2025

流浪乞讨人员寻亲服务规范

Specification of family search service for vagrants and beggars

2025-02-06 发布

2025-03-06 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 基本要求1

5 寻亲方式2

6 服务流程2

7 资料归档3

8 评价与改进4

附录A(资料性) 问询信息登记表.....5

附录B(规范性) 救助管理机构在站服务及离站登记表.....6

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。

本文件由江苏省民政厅提出并组织实施。

本文件由江苏省民政标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：常州市救助管理站、常州市民政局、江苏省民政厅、常州检验检测标准认证研究院。

本文件主要起草人：朱长引、施小平、周影影、戴亚君、徐云敏、赵灵、谢磊、黄继忠、马苗苗、夏宇峰、陈晓琴、徐逸乾、华亦新、蔡露溱。

流浪乞讨人员寻亲服务规范

1 范围

本文件规定了流浪乞讨人员寻亲服务的基本要求、寻亲方式、服务流程、资料归档和评价与改进。
本文件适用于救助管理机构开展身份信息不明的流浪乞讨人员(以下简称“受助人员”)寻亲服务。

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

GB/T 29354 救助管理机构安全

3 术语和定义

GB/T 23245 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

寻亲服务 family search service

为流浪乞讨人员通过各种方式确认身份信息以及寻找其亲属的活动。

3.2

求助人员 emergency personnel

自愿向救助管理机构申请救助的人员。

3.3

受助人员 assisted personnel

经救助管理机构甄别后确认进入救助程序的流浪乞讨人员。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 应设置寻亲工作场所,张贴专用标志、明示服务流程。

4.1.2 应指定专人负责寻亲工作,必要时建立相应工作专班,明确人员职责分工。

4.1.3 应建立寻亲工作制度及工作经费保障机制,宜与公安机关建立寻人寻亲合作机制。

4.1.4 宜配备必要的设备、信息平台等,包括但不限于:

——电脑、相机、高拍仪、打印机、传真机、固定电话、录音设备;

——全国流浪乞讨人员救助管理信息系统、智慧寻亲平台。

4.2 人员

4.2.1 应熟练掌握相关政策法规、业务流程和工作标准。

4.2.2 有良好的职业道德和爱心、耐心、责任心,从维护流浪乞讨人员的权益出发提供人性化、亲情化服务。

4.2.3 服务热情周到、言语文明礼貌,仪容仪表整洁。

4.3 安全与应急

安全管理及突发事件处理按 GB/T 29354 的要求执行。

5 寻亲方式

寻亲方式包括但不限于:

- 全国流浪乞讨人员救助管理信息系统查询比对;
- 全国救助寻亲网查询;
- 交流问询、实地走访;
- 相关部门协助核查;
- “互联网+”寻亲;
- 智慧寻亲平台数据比对;
- 各类媒体信息发布;
- 寻人信息收集比对。

6 服务流程

6.1 问询登记

6.1.1 工作人员应问询受助人员姓名、年龄、住址、身体状况等信息并填写“问询信息登记表”(见附录 A)。

6.1.2 无法查明身份信息、在站救助时间超过 10 d 的受助人员,宜根据实际情况,采取站内照料、站外托养、医院治疗等一种或多种方式予以妥善照料安置;每月应不少于两次与滞留受助人员沟通、交流,收集其叙述内容,分析地名、人名、口音等关键信息核实并修正“问询信息登记表”。

6.1.3 聋哑、少数民族、境外人员、心理问题等交流沟通困难的受助人员,宜聘请手语老师、翻译人员、社会工作者、心理咨询师等专业人员,协助交流问询,收集并核实人员信息。

6.2 查询比对

6.2.1 应在救助管理信息系统中录入未能确认身份信息的受助人员的指纹、人像、体貌特征以及随身携带物品等信息。

6.2.2 应与救助管理信息系统数据进行查询比对,对比对结果进行核实、确认,如寻亲成功按 6.6.1 执行。

6.3 信息发布

6.3.1 应在未能确认身份信息的受助人员入站后 24 h 内通过广播、电视、报纸、今日头条、全国救助寻亲网站等渠道发布寻亲公告。

6.3.2 公告内容应包括但不限于受助人员人像、姓名、年龄、体貌特征、家庭情况、发现时间、发现地点、疑似户籍地等基本信息,并适时更新。

6.4 协助核查

6.4.1 受助人员不能提供个人身份信息的,应报请公安机关、民政部门等对受助人员身份信息进行协助核查。

6.4.2 应在受助人员入站后报请公安机关采用人脸识别系统比对身份信息。

6.4.3 应在受助人员入站后 7 个工作日内报请公安机关采集 DNA 数据并及时跟进。

6.5 数据比对

6.5.1 对需寻亲的受助人员数据进行采集,主要包括以下信息:

——身体特征:发型、发色、身高、体重、体态、口音、血型、有无胎记、有无纹身;

——发现情况:发现日期、发现地点、详细地址、发现时衣着特征;

——健康状况:有无身体残疾、有无智力残疾、精神状态。

6.5.2 形成标准化数据模板并录入信息平台,根据平台权限分别在市内、省内、全国范围内进行筛选、比对、研判,生成寻亲结果。

6.5.3 对寻亲结果进行分析,统计寻亲比对不同方式、不同信息的成功率,收集、整理、反馈寻亲成功人员的信息。

6.6 结果处置

6.6.1 寻亲成功

6.6.1.1 通过 6.1~6.5 寻亲流程后,应根据受助人员的身份信息线索联系疑似户籍地救助管理机构、户籍所在地人民政府、家属进行身份确认,身份确认成功后,受助人员将由家属接领返乡或由救助管理机构护送接领返乡并填写“救助管理机构在站服务及离站登记表”(按附录 B)。同时联系流出地救助管理机构,并及时撤回寻亲公告。

6.6.1.2 户籍所在地救助管理机构应通过电话、实地走访等方式了解寻亲成功受助人员的生活情况。

6.6.1.3 应将家属明确表示不接收的外地受助人员移交流出地救助管理机构;家属明确不接收的本地受助人员移交户籍所在地人民政府。

6.6.1.4 受助人员明确已无家可归或因长期流浪被注销户籍的,应移交原户籍所在地的救助管理机构或人民政府。

6.6.2 寻亲不成功

6.6.2.1 对超过三个月仍无法查明身份信息的受助人员,应及时向所属民政部门提出安置申请,由民政部门提出安置方案,报同级人民政府予以落户安置。

6.6.2.2 应对落户安置后受助人员继续提供寻亲服务。

6.6.3 特殊情况

6.6.3.1 如受助人员寻亲期间有疑似走失、被遗弃、被拐卖情形的,应及时向公安机关报案,将受助人员体貌特征、发现经过等情况告知公安机关。

6.6.3.2 如求助人员为疑似境外人员的,救助管理机构应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、港澳办或台办通报,并可受当地外办、港澳办或台办的委托提供临时救助服务。

7 资料归档

7.1 建立健全受助人员寻亲服务档案管理制度,建立受助人员寻亲档案,档案内容包括但不限于寻亲服

务过程中形成的各种文字、声像、电子文件等不同形式和载体的记录。

7.2 应对档案实行集中统一管理,受助人员寻亲档案应完整有效。

8 评价与改进

8.1 服务质量评价

8.1.1 应建立服务质量评价改进制度,建立评价组织,每年至少开展一次服务质量评价,评价内容包括但不限于:

- 政策要求与服务标准;
- 服务和档案记录;
- 社会反馈与投诉。

8.1.2 应接受上级部门、寻亲受助人员家属或第三方的评价。

8.2 持续改进

8.2.1 应建立投诉反馈机制,对投诉及建议及时回应和反馈。

8.2.2 根据服务质量评价情况持续改进,对于满意度和投诉以及各类评价过程中出现的问题进行汇总、分析并限期改进。

附 录 A
(资料性)
问询信息登记表

问询信息登记表详见表 A.1。

表 A.1 问询信息登记表

姓名		性别	
受助时间		年龄	
来站方式		救助编号	
受助地点			
身体状况			
救助经过			
受助人员特征			
疑似口音			
疑似住址			
问询时间		填表人	
第二次问询			
补充信息			
身体状况			
救助经过			
受助人员特征			
疑似口音			
疑似住址			
问询时间		填表人	
第三次问询			
补充信息			
身体状况			
救助经过			
受助人员特征			
疑似口音			
疑似住址			
问询时间		填表人	

附 录 B
(规范性)

救助管理机构在站服务及离站登记表

救助管理机构在站服务及离站登记表见表B.1。

表 B.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	☐ 饮食 ☐ 住宿 ☐ 通信 ☐ 乘车凭证 ☐ 转介服务 ☐ 护送返乡 ☐ 教育培训 ☐ 寻亲服务 ☐ 医疗救治 ☐ 其他							
	发放物品情况								
	寻亲情况								
	医疗服务情况								
	专业救助服务情况								
	站外托养情况								
	备注							经办人	
离站手续	离站形式	☐ 自行离站 ☐ 单位亲属村(居)委会接领 ☐ 救助管理机构接领 ☐ 救助管理机构护送 ☐ 终止救助 ☐ 落户安置 ☐ 擅自离站 ☐ 司法带离 ☐ 死亡(附证明材料) ☐ 随成年人离站 ☐ 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	☐ 无正当理由拒不出站或出院 ☐ 拒不提供或拒不如实提供家庭信息 ☐ 违法乱纪、扰乱救助管理秩序 ☐ 其他不符合继续救助的情形						
		受助人签字		经办人签字		通知书编号			
	离站时间					寄存物品领取情况		接领人签字	
	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									

系统登记时间：

系统录入人员：
