

ICS 03.080.99

**MZ**

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 060—2015

---

流浪乞讨人员机构托养工作指南

Guideline of institutional care service  
for vagrants and beggars

2015-5-5 发布

2015-5-5 实施

---

中华人民共和国民政部 发布

# 目 次

前言.....	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 机构托养.....	1
3.2 受托机构.....	1
3.3 托养对象.....	1
4 受托机构基础条件.....	2
4.1 机构资质要求.....	2
4.2 工作人员要求.....	2
4.3 设施设备.....	2
4.4 安全管理.....	3
4.5 制度建设.....	3
5 救助管理机构托养流程.....	3
5.1 发布托养信息.....	3
5.2 受理托养申请.....	3
5.3 评估申请机构.....	4
5.4 选定受托机构.....	4
5.5 提供托养服务.....	4
5.6 解除托养协议.....	4
6 提供托养服务流程.....	4
6.1 准备托养.....	4
6.2 办理托养.....	4
6.3 终止托养.....	4
7 托养服务基本要求.....	5
7.1 日常照料.....	5
7.2 物品保管.....	5
7.3 寻亲服务.....	5
7.4 档案保管.....	5
7.5 隐私保护.....	6
7.6 其他.....	6
8 托养效果评价.....	6

8.1	评价形式.....	6
8.2	评价内容.....	6
8.3	评价与改进.....	6
附录 A	(资料性附录) 机构托养协议书.....	8
附录 B	(资料性附录) 托养登记表.....	10

# 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由民政部社会事务司提出。

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、青岛市救助管理站。

本标准主要起草人：张世峰、王宏丽、倪春霞、富强、吴越富、林依帆、张永彩、田安峰、孙永生。

# 流浪乞讨人员机构托养工作指南

## 1 范围

本标准规定了开展流浪乞讨人员机构托养工作的工作要求、工作流程、基础条件、托养服务办理流程及效果评价等方面的要求。

本标准适用于救助管理机构和受托机构开展托养工作。未设立救助管理机构的地方民政部门及其他需开展流浪乞讨人员机构托养服务的机构可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 29354-2012	救助管理机构安全
GB 13495	消防安全标志
JGJ 50	城市道路和建筑物无障碍设计规范

## 3 术语和定义

GB/T 23245-2009《流浪乞讨人员社会救助基本术语》及以下术语和定义适用本文件。

### 3.1

**机构托养** institutional care

救助管理机构委托其他机构,请其照料长期滞留流浪乞讨人员的救助模式。

### 3.2

**受托机构** care institution

经一定程序接受救助管理机构委托,为流浪乞讨人员提供照料服务的企业、事业单位、社会团体和其他社会组织。

### 3.3

**托养对象** care object

救助管理机构委托给受托机构照料的长期滞留流浪乞讨人员。

## 4 受托机构基础条件

### 4.1 机构资质

#### 4.1.1 受托机构应满足以下条件：

- a) 具备法人资格；
- b) 有开展托养服务的固定场所；
- c) 具备从事托养服务或其他相关服务的资质；
- d) 正常运营达一年以上；
- e) 有餐饮卫生许可；
- f) 有消防安全证明。

#### 4.1.2 提供医疗、康复等专业服务的，具备相应的许可资质。

#### 4.1.3 有明确的服务宗旨、服务目标、服务对象、服务项目、收费标准等。

### 4.2 工作人员

#### 4.2.1 机构主要负责人宜具备医疗、养老等相关工作背景，熟练掌握护理、养育、社会工作等知识。

#### 4.2.2 配备行政管理、专业技术、工勤技能人员，其中医疗、护理、康复等专业技术人员应取得相应的职业资格证书。

#### 4.2.3 工作人员的数量以能满足托养对象的需求并能提供 GB/T 28223 第 4.2 章节和第 4.3 章节所规定的服务为原则。

### 4.3 设施设备

#### 4.3.1 托养对象人均建筑面积不小于 25 m<sup>2</sup>，人均居住面积不小于 4 m<sup>2</sup>，人均室外活动面积不小于 4 m<sup>2</sup>。

#### 4.3.2 提供单人单床，床上用品根据季节配备。

#### 4.3.3 根据当地气候特点，为托养对象居室配备降温、采暖、通风设备。

#### 4.3.4 设有食堂，配备厨具、餐具、就餐桌椅、消毒柜、冰箱等。

#### 4.3.5 设有洗漱间，配备脸盆、牙膏、牙刷、肥皂、毛巾等基本个人生活用品。

#### 4.3.6 设有卫生间，配备蹲便器或坐便器，有残疾人辅助扶手、轮椅厕位、卫生纸、纸篓、排气扇、洗手池。

#### 4.3.7 设有洗浴间、更衣室，配备冷热水洗浴设施、防滑垫、扶手、拖鞋、浴凳、排气扇等。

#### 4.3.8 设有洗衣房，配备洗衣机、消毒设备等。

#### 4.3.9 有条件的受托机构宜设置托养对象活动室，并配备健身器材、图书、电视、棋牌等。

#### 4.3.10 配备拐杖、轮椅和其他辅助器具。

#### 4.4 安全管理

4.4.1 受托机构应建立安全岗位责任制，指定安全员，由其负责机构日常安全管理、安全设施设备维护和安全检查报告工作。

4.4.2 受托机构的活动区、康复区、观察室、走廊、楼道等公共区域应安装具有存储功能的视频监控系統。监控录像资料保存期不少于 3 个月，特殊、重要资料以实物方式交存档案室。

4.4.3 安全扶手、坡道等无障碍设施设计应符合 JGJ 50 的规定。

4.4.4 托养对象的生活区、活动区、康复区、观察室、走廊、楼道应设有人员紧急疏散通道，并在显著位置设置紧急疏散标志。

4.4.5 受托机构应配备电话、紧急呼叫等通讯设施。

4.4.6 受托机构应配备消防设备，定期检查、补充、更换消防器材。消防安全标志的设置应符合 GB 13495 的规定。

4.4.7 受托机构应制定应对自然灾害和突发事件的应急预案，并参照 GB/T 29354 第 6 章、第 7 章所列事项做好机构内安全管理和突发事件处置工作。

#### 4.5 制度建设

4.5.1 建立健全的内部治理结构、财务会计和资产管理制度。

4.5.2 建立有关托养服务的投诉、受理、处理、反馈机制。

4.5.3 妥善保管托养对象基本档案材料，档案一人一档，并定期移交给救助管理机构保管。

### 5 救助管理机构托养流程

#### 5.1 发布托养信息

救助管理机构发布托养需求信息，应包含对受托机构资质、人员、设施等方面的基本要求及申请起止日期。发布信息的途径应包括：

- a) 报纸、电视等媒体；
- b) 救助管理机构网站等民政部门官方网站；
- c) 救助管理机构公告栏；
- d) 其他。

#### 5.2 受理托养申请

救助管理机构自发布托养信息之日起受理相关机构递交的申请材料，材料包括：

- a) 托养申请书；
- b) 机构及工作人员资质证书的原件和复印件；
- c) 机构功能布局、设施设备简介；
- d) 对托养事项的陈述，如托养的目标群体、服务项目、收费标准等；
- e) 其他。

### 5.3 评估申请机构

#### 5.3.1 评估时限

救助管理机构应当在申请截止日期后的 30 个工作日内完成对申请机构的评估，并告知其评估结论。

#### 5.3.2 评估方式

救助管理机构一般应采取如下方式进行评估：

- a) 对托养申请书、机构情况介绍、托养事项陈述、相关资质证明等申请材料初步审核；
- b) 到申请机构现场评估；

#### 5.3.3 评估内容

依照本标准第 4 章所列条目逐项对照评估。

### 5.4 选定受托机构

救助管理机构根据评估结果和托养对象的类别、数量，择优选定受托机构，并进行公示，公示期为 10 个工作日。公示无异议的，救助管理机构与受托机构签订《机构托养协议书》（参见附录 A）。

### 5.5 提供托养服务

救助管理机构和受托机构依照第 6 章受托机构服务流程所列事项，为流浪乞讨人员办理托养登记，开展托养服务。

### 5.6 解除托养协议

5.6.1 当出现受托机构拒不履行托养协议约定义务、行为不规范、有违法行为以及受托机构不能履行托养协议时，救助管理机构应及时与其解除托养协议。

5.6.2 受托机构如提出解除托养协议，应提前 60 天通知救助管理机构。

5.6.3 托养协议期满后，托养协议自行终止。受托机构有意继续参与托养服务的，应当在协议期满前三个月提出续签申请。救助管理机构可参考托养效果评价情况，决定是否与其续签托养协议。

## 6 提供托养服务流程

救助管理机构和受托机构按照以下流程为托养对象提供托养服务（见图 1）。

### 6.1 准备托养

救助管理机构对每个托养对象的年龄、智力、心理、生理等状况进行评估，结合受托机构的能力、条件，为每个托养对象选择合适的受托机构。

### 6.2 办理托养

6.2.1 救助管理机构与受托机构对托养对象情况确认无异议后，填写《托养登记表》（参见附录 B），并将托养对象转至受托机构进行托养。

6.2.2 托养对象进入受托机构后，受托机构应按《机构托养协议书》履行约定的责任和义务。

### 6.3 终止托养

6.3.1 托养对象因查明身份信息而适宜返乡安置的，救助管理机构与受托机构为其办理终止托养服务



手续。

6.3.2 救助管理机构协调托养对象返乡安置时，受托机构应予以配合。

6.3.3 托养对象在托养期间因病或其他原因死亡的，受托机构应根据《机构托养协议书》要求，采取立即向救助管理机构报告、请医疗机构出具死亡证明书、报请公安机关到场处置并出具死亡原因鉴定书等处置措施，并做好善后工作。该托养对象在该机构的托养终止。

6.3.4 受托机构不适宜继续承担托养服务工作的，由救助管理机构依法解除托养协议，该机构内的所有托养对象终止在该机构的托养。

6.3.5 解除托养协议时，受托机构应协助救助管理机构转移安置好托养对象。

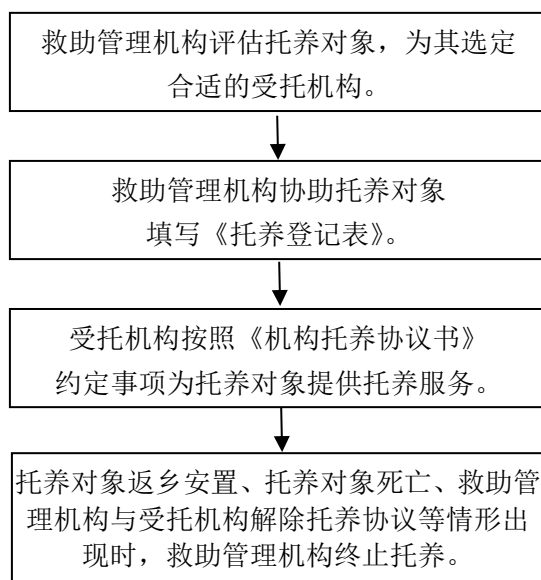


图1 托养对象接受托养服务流程图

## 7 托养服务基本要求

### 7.1 日常照料

受托机构应参照 GB/T 28223 第 4.2 章节和第 4.3 章节所规定的服务标准为托养对象提供生活照料等服务。

### 7.2 物品保管

受托机构应对托养对象随身携带的个人财物予以登记，并妥善保管。

### 7.3 寻亲服务

受托机构应与托养对象沟通、交流，协助救助管理机构收集、查找托养对象的家庭信息。

### 7.4 档案保管

受托机构应建立托养对象档案，定期向救助管理机构移交服务文档资料，包括：

- a) 日常护理、服务记录；
- b) 健康检查资料；

- c) 医疗救治、康复资料;
- d) 专业社工支持、心理辅导记录;
- e) 其他资料。

## 7.5 隐私保护

受托机构应保护托养对象隐私，未经救助管理机构许可不应公开托养对象信息，包括：

- a) 托养对象身份信息;
- b) 托养对象的智力、心理、生理状况等信息;
- c) 与托养对象有关的视频、图片等影像资料。

## 7.6 其他

7.6.1 托养对象外出时，受托机构应登记其去向，并协助其携带写有姓名和联系方式的卡片。

7.6.2 托养对象在托养期间走失的，受托机构应立即向救助管理机构报告，同时立即报警和寻找。

## 8 托养效果评价

### 8.1 评价形式

救助管理机构应建立由救助管理机构、托养对象及第三方组成的综合评价机制，依据本标准对受托机构服务质量进行考核评价，每季度至少开展一次评价工作，评价形式包括：

- a) 实地检查托养设施、档案管理及安全管理情况;
- b) 听取受托机构情况报告;
- c) 与托养对象直接交流;
- d) 听取受托机构所在村委会、居委会等评价。

### 8.2 评价内容

评价内容应包括：

- a) 受托机构的资质和管理工作状况;
- b) 受托机构的服务内容和效果;
- c) 托养对象在受托机构的生活状况;
- d) 托养对象对受托机构服务情况的满意程度、意见和建议;
- e) 受托机构的资金管理使用情况;
- f) 其他。

### 8.3 评价与改进

8.3.1 救助管理机构根据评价内容对受托机构作出综合评判，并将结果向受托机构通报。

8.3.2 救助管理机构将发现的问题和改进建议及时告知受托机构，并责令其限期改进。受托机构应及

时将改进情况向救助管理机构反馈。

8.3.3 评价结果和改进情况应作为是否续签托养协议的重要依据。

附 录 A  
(资料性附录)  
机构托养协议书

甲方：\_\_\_\_\_（救助管理机构）

乙方：\_\_\_\_\_（受托机构）

经评估、公示等程序，甲方选定乙方作为受托机构。为确保托养对象的基本权益，明确甲乙双方的权利和义务，签订此协议。

一、甲方的权利和义务

1. 甲方选择适合乙方照料的托养对象交乙方进行托养。
2. 甲方按月支付乙方托养费共\_\_\_\_\_元每人每月，不足整月的按实际天数结算。
3. 甲方可根据需要组织乙方相关负责人和工作人员参加业务培训，若乙方无故不参加培训，甲方有权终止协议。
4. 甲方负责联系、监督、指导托养工作具体事务，定期对乙方进行评估，并对乙方的工作提出限期改进意见和建议。若规定时间内乙方不能改进的，甲方有权终止协议。
5. 托养对象因查明家庭或户籍等信息而适宜返乡安置的，甲方有权要求乙方为其办理终止托养手续。
6. 若乙方有损害托养对象合法权益的行为，甲方有权终止协议并保留进一步追究乙方法律责任的权利。
7. 因乙方看护照料不力，造成托养对象被伤害的，其医疗费、住院费、护理费等由乙方自理，因治疗不及时或延误治疗时间，造成后果的，甲方将追究其法律责任。
8. 因乙方看护照料不力，造成托养对象走失的，乙方要立即向甲方报告，同时立即报警和寻找。造成严重后果的，乙方要承担相应法律责任。
9. 乙方因各种原因失去履行托养协议能力，或乙方出现违法犯罪行为时，甲方应及时终止协议。

二、乙方的权利和义务

1. 协议期间，乙方负责为托养对象提供日常生活照料、护理、医疗、心理与康复等服务，特别要保障托养对象的人身安全，确保其各项合法权益和人格尊严不受侵犯。
2. 乙方应积极参加甲方组织的各种业务培训。
3. 乙方应积极配合甲方开展服务质量评价等工作。
4. 托养对象因查明家庭或户籍等信息而适宜返乡安置的，乙方要积极配合办理终止托养手续。
5. 乙方无权向第三方机构、组织或个人转移托养对象。
6. 乙方欲终止托养协议，必须提前 60 日向甲方通报。遇不可抗力造成无法履行托养协议的应及时向甲方通报。
7. 乙方如遇托养对象患病，应及时报告甲方。门诊治疗者应持病历、处方及其他有效票据向甲方申请审核报销；需住院时，除急诊外，必须由甲方安排，在指定医院接受住院治疗；急诊住院必须在就诊同时与甲方联系，听从甲方意见和安排。

8. 托养对象因病住院，乙方需安排好陪护工作。
9. 托养对象在医疗机构内死亡的，乙方应立即向甲方报告，并取得医疗机构出具的死亡证明书。死亡证明书等相关材料交由甲方保管。
10. 托养对象在乙方场所内或在外出期间死亡的，乙方应立即向甲方报告，同时报请公安机关到场处置并出具死亡原因鉴定书。死亡原因鉴定书等相关材料交由甲方保管。
11. 乙方应做好托养对象死亡的善后工作，及时交接寄存物品，并协助甲方处理公示、火化等事宜。凭相关票据到甲方结算；托养对象非正常死亡的，由甲乙双方协商解决。
12. 因乙方管理不善、照顾不周，托养对象在乙方托养期间遭受人身伤害或托养对象伤害他人，造成严重后果的，乙方需承担相应的法律责任。
13. 乙方应按照民政行业标准《流浪乞讨人员机构托养工作指南》的要求，配备相应的软硬件设施，向托养对象提供相应的托养服务，并接受甲方的监督管理。

三、本协议有效期为：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日。

四、在双方约定的协议有效期内，乙方应接受甲方的监督管理。乙方若存在违反民政行业标准《流浪乞讨人员机构托养工作指南》和其他违约情况，甲方有权依照该标准和相关法律法规的规定，追究乙方的相关责任，并有权终止协议。

五、在本合同履行过程中若发生争议，双方协商解决，协商不成的任何一方可向协议履行地人民法院提起诉讼。

#### 六、其他

1. 甲乙双方在协议期间，如对协议理解存在差异，协议的解释权归甲方。
2. 协议未尽事宜，双方可签订补充协议。补充协议经双方签字盖章后生效，与本协议具有同等法律效力
3. 本协议经甲乙双方签字盖章后生效。本协议一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（签章）

乙方（签章）

甲方法人代表：

乙方法人代表：

年 月 日

年 月 日

**附 录 B**  
(资料性附录)  
**托养登记表**

入托时间：

托养编号：

姓 名		性 别		救助编号		照片
民 族		年 龄		出生日期		
身 高	cm	体 重	kg	文化程度		
饮食习惯		来站方式		来站时间		
自述家庭住址				求助原因		
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"/> 传染病 <input type="checkbox"/> 行动困难 <input type="checkbox"/> 明显外伤 <input type="checkbox"/> 严重抑郁 <input type="checkbox"/> 躁动不安 <input type="checkbox"/> 其他_____					
身体详细情况						
有无异常行为及表现						
需特别照顾护理说明						
救助管理机构：（签章）  经办人：  年 月 日				受托机构：（签章）  经办人：  年 月 日		

说明：此表一式两份，救助管理机构和受托机构各保存一份。