

管理制度汇编

杨浦区救助管理站
2020 年修订版

工作誓言：

恪尽职守，优质服务；
严守纪律，坚守岗位；
主动关爱，显真情；
净化环境，促和谐；
团结友爱，齐心协力；
联动救助，保平安；



目 录

业务工作制度

救助管理工作流程规范

救助管理工作流程图	11
救助接待	12
安全检查和财务保管	13
救助管理	14
日常服务管理	15
离站及相关问题处理	18
责任与监督	18
临时救助申请表	19
本市户籍流浪露宿人员救助服务流程图	20
杨浦区救助管理站寻亲服务流程图	21

受助人员管理制度

告知	22
受助人员须知	23
受助人员守则	24
受助人员学习制度	25
受助人员卫生制度	26
受助人员作息制度	27
少数民族人员管理规定	28

困境儿童救助保护中心管理制度

困境儿童救助保护中心简介	29
困境儿童救助保护中心服务流程	30
困境儿童救助保护工作程序	31
困境儿童卫生管理制度	35
困境儿童安全管理制度	37
困境儿童须知	39

反家庭暴力庇护救助中心管理制度

反家暴庇护中心简介	40
反家暴庇护中心工作办法	41
反家暴庇护中心入住须知	43
反家暴庇护中心服务流程	45
应急救灾救助中心管理制度	
应急救灾救助中心简介	46
应急救灾救助中心工作办法	47
应急救灾救助中心入住须知	49
应急救灾救助中心服务流程	51
街道（镇）咨询服务站工作制度	
咨询服务站救助工作要点	52
咨询服务站救助工作职责	53
咨询服务站站长工作职责	54
咨询服务站工作人员工作职责	55
咨询服务站救助工作流程	56

部门职能与岗位职责

部门职能

站长职能	59
副站长职能	60
救助管理办公室部门职能	61
业务指导办公室部门职能	62
后勤管理办公室部门职能	63
社工办公室部门职能	64
治安管理办公室部门职能	65
“三合一”救助巡察队部门职能	66

岗位职责

救助管理

受理岗位职责	68
服务管理岗位职责	69
电脑操作岗位职责	70
材料制作岗位职责	71
统计岗位职责	72

接待来电来访岗位职责	73
安检岗位职责	74
物品保管岗位职责	75
业务指导	
社区指导岗位职责	76
统计岗位职责	77
档案管理岗位职责	78
后勤管理	
卫生管理员岗位职责	79
医务人员岗位职责	80
公务车辆管理岗位职责	81
食堂管理员岗位职责	82
炊事员岗位职责	83
仓库保管员岗位职责	84
设备管理员岗位职责	85
采购员岗位职责	86
社工工作	
社工岗位职责	87
治安管理	
安全保卫岗位职责	88
门卫岗位职责	89
救助巡察	
救助巡察岗位职责	90
护送岗位职责	91
巡查车辆管理职责	92

行政工作制度

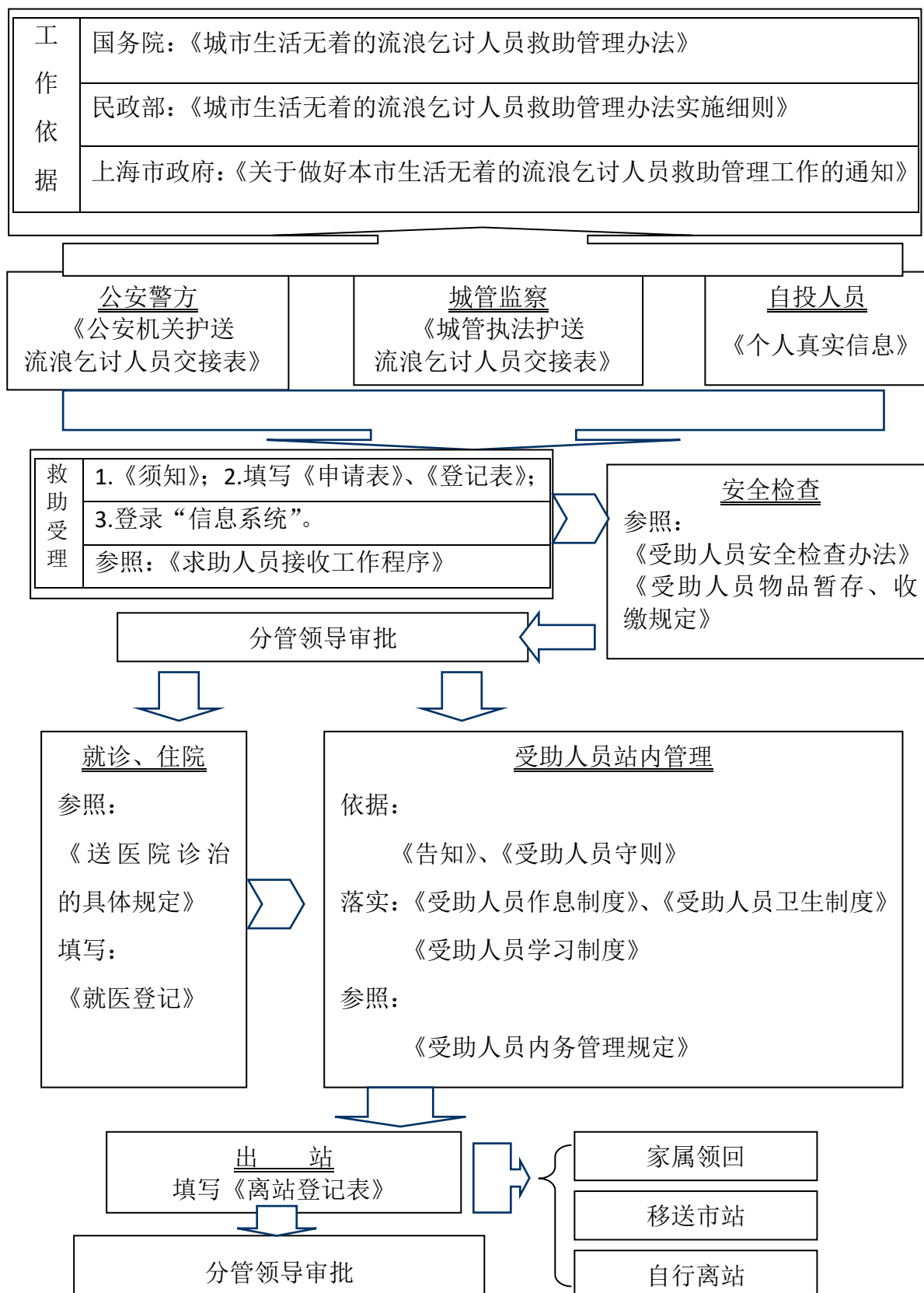
日常管理制度

政务公开制度	96
--------	----

关于进一步规范重大问题决策的规定	97
工作人员行为规范	100
考勤制度	101
首问责任制	105
文明用语规范	107
安全管理制度	
救助管理区安全制度	109
卫生防疫安全措施	111
应急处置预案	112
护送车辆发生意外时的处置预案	113
发生伤害事故时的处置预案	115
防火防触电预案	116
极端天气应急预案	117
食物中毒事件处置预案	119
发生群体性事件处置预案	122
职工培训制度	
职工教育学习制度	124
职工培训暂行规定	125
档案管理制度	
党务工作制度	
工作原则	149
工作职责	149
组织生活制度	150
党员联系群众制度	152
党员民主评议制度	153
党员领导干部廉政建设制度	154
党员教育管理制度	155
发展党员工作制度	156



业务工作制度



流程图

救助管理工作流程规范

第一节 救助接待

第一条 救助站全天 24 小时接待求助人员，接待求助人员由接待受理工作人员负责，程序如下：

(一)先询问了解是否符合救助条件，对不符合者讲明理由，劝其离开；

(二)对基本符合条件者，填写《求助人员申请救助登记表》，求助人员无能力填写《求助人员申请救助登记表》的，由求助人员口述，接待工作人员代为填写，并在表中注明，由求助人员签名或按指模确认；

(三)审查《求助人员申请救助登记表》，对求助人员所填写情况进行初步电话核实，并记录在案(所打电话号码、所询问核实的人员)，如发现不符合条件，讲明理由，劝其离站；

(四)对基本符合条件者，告知阅读和签署《受救助人员应遵守的有关规定》，并进行基本健康检查；

(五)对基本符合条件者，对所携带物品进行安全检查并将检查情况记录在案；

(六)安全检查、健康检查完毕之后，深藏污垢的人员进入浴室沐浴；

(七)对拒不接受安全检查或拒不上缴违禁物品者，不予救助；

(八)呈报站领导审批；

(九)受助人员进入房间。

第二条 非正常上班时间(每天 17:00 至次日上午 8:30)接收求助人员，由当晚总值班审批。

第三条 对不符合救助条件和不愿签署《受救助人员应遵守的有关规定》的求助人员，进行劝说离站。

第四条 因年老、年幼、残疾等原因无法提供个人情况的，应当先由接待工作人员接收入站，提供救助，然后再甄别查明情况。

第五条 根据健康检查结果，分别作出如下处理：

- (一)符合救助条件的，可以给予救助；
- (二)属危重病人、精神病人、传染病人的，送入医院进行治疗；
- (三)身上有明显伤痕，本人拒绝说明情况的，不予救助。

第六条 对由单位护送来的具有特殊情况的求助人员求助时，由护送单位在交接表中填写送入单位名称和承办人签字。对由个人护送来站的，由护送人员签字。

第七条 发现站门口有被遗弃的危重病人、精神病人、传染病病人等患有不符合救助条件疾病的人员时，及时拨打“120”前来救治。

第八条 站门卫值班人员，协助接待工作人员做好求助人员秩序的维持工作，防止不符合救助条件者强行闯入站内。

第二节 安全检查和财物保管

第九条 对经健康检查符合救助条件者，由接待工作人员对其进行安全全检查。对收缴及保管的财物由受理组负责保管。

第十条 工作人员要求受助人员自觉将随身携带的物品整理归类，并进入安全门进行安检。

第十一条 对受助人员随身携带的物品由工作人员分别进行如下处理：

(一)对违禁物品予以登记，向其说明后依照有关规定予以收缴，由受助人员签名确认；

(二)对虽不属违禁物品但又不适宜带入室内的，予以暂时保管，待其出站时发还；

(三)其他日常用品，由受助人员随身携带。

第十二条 对收缴违禁物品或保管物品的，由工作人员填写《受助人员违禁物品收缴登记》或《受助人员暂存物品存取登记》由受助人员和工作人员分别签字确认。违禁物品收缴和财物保管程序如下：

- (一)由受助人员对物品进行清点；
- (二)核对物品的种类、数量；
- (三)给受助人员开具《违禁物品收缴单》或《受助人员物品保管单》；
- (四)受助人员签名确认，单据其中一联交受助人员；
- (五)物品分类存放入保管仓库。

第十三条 上述违禁物品主要指：

- (一)枪支、弹药、爆炸物；
- (二)管制刀具；
- (三)毒品；
- (四)淫秽物品；
- (五)国家规定的其他违禁物品。

第三节 救助管理

第十四条 符合救助条件，并经站领导审批同意给予救助的，接收求助人员时，必须向求助人员重申《受救助人员应遵守的有关规定》，告知求助人员必须服从工作人员的管理。

第十五条 受助人员进站后 24 小时内，由救助管理办公室有关工作人员进一步核实其有关情况，甄别是否真正符合救助条件。

第十六条 受助人员留站期间，社工应适时介入工作。通过阅读材料、谈话等方式，进一步了解受助人员的个人经历、来沪的时间、经过、从事职业，求助原因，流浪乞讨的时间、经过等，确定工作方法，并做好工作记录。

第十七条 电脑操作员负责将受助人员的《求助人员申请救助登记表》等基本资料编号，录入电脑建立档案。

第十八条 受助人员离站后，工作人员根据材料记载的处理情况在电脑管理系统上进行记录。

我站自行处置受助人员的材料，集中交档案室予以存档保管。档案保存时限如下：

(一) 普通档案，保存时限为两年。

(二) 受助人员在站内伤亡的，档案保存时限为五年。

第十九条 负责档案保管的工作人员应将所有受助人员的材料按照档案管理规定予以分类、整理、造册、保管。应做好档案室的防火、防盗、防蛀、防泄密工作。

第二十条 上级部门或协作单位因公来站查找受助人员档案资料的，必须经站领导批准，负责档案保管的工作人员方可予以接待查找、提供相关资料。

第二十一条 本站工作人员因公需要查找受助人员档案资料的，经部门负责人同意后，负责档案保管的工作人员予以查找、提供。

第四节 日常服务管理

第二十二条 救助期间，按时提供饮食，做好管理和服务工作。

第二十三条 受助人员休息时间：中午 12：00-14：00，晚上 20：30-次日 6：00。休息时间管理工作人员督促受助人员回到各自宿舍，关好房门，要求受助人员在室内须保持安静，不要随意走动、喧哗。

第二十四条 受助人员就餐时间：早餐 7：10-8：00，午餐 11：00-12：00，晚餐 16：00-17：00。

第二十五条 救助场所工作人员要严格按照规定管理救助区域，防止意

外事故的发生。做好交接班，在《当班情况记录簿》上做好巡视记录。

第二十六条 受助人员离开救助区域时无工作人员带领的，安全责任人员须进行劝阻，劝阻无效的，应立即值班班长报告并作好登记。工作人员应严格查问来往人员，阻止与工作无关的人员进入救助区域。

第二十七条 管理(值班)工作人员做好受助人员管理区和办公区域的监控工作，发现异常情况，及时处理并向总值班报告。

第二十八条 管理(值班)工作人员白天每小时一次、午休时间和夜晚每半小时一次对受助人员宿舍进行巡查，发现异常情况，及时处理并向值班班长报告。

第二十九条 管理(值班)工作人员应督促受助人员遵守站内规章制度，劝止和处理受助人员的下列行为：

- (一)在室内乱涂乱划，书写反动、淫秽字画的；
- (二)打骂、侮辱其他受助人员的；
- (三)不服管理、寻衅滋事的；
- (四)偷窃、抢劫、欺诈、勒索他人财物的；
- (五)其他违反政策法规和站内规章制度的。

第三十条 受助人员有本规定第四十条规定的行为，对受助人员作出口头警告，经两次口头警告仍不改正的，应当终止救助。情节严重，构成犯罪的，报告公安机关依法处理。

第三十一条 管理(值班)工作人员应对受助人员定时清点，做到人员与数字相符，情况与材料相符，了解他们的基本特征、思想动态。

第三十二条 管理(值班)工作人员应当维持宿舍整洁卫生、安全有序，督促受助人员整理内务，组织受助人员打扫管理区内卫生。

第三十三条 管理(值班)工作人员应当每天定时对受助人员及管理区内卫生、安全设施状况进行检查。发现安全隐患和紧急情况及时处理、报

告。每周对管理区消毒两次。

第三十四条 管理(值班)工作人员应配合医务室做好受助人员的防暑御寒、防病治病、卫生防疫工作。

第三十五条 管理(值班)工作人员发现受助人员在站内突发疾病的,报告医务室和值班领导汇报及时送定点医院医治。

对患有传染病者,移住隔离室进行观察诊疗,并及时向站领导报告,必要时送指定医院救治。

对有明显伤痕,且说明情况的,管理(值班)工作人员应将相关情况记录在案。

发现吸毒人员的,报告公安机关依法处理。

第三十六条 管理(值班)工作人员发现受助人员有自杀、自残行为的,应立即制止,送医务室检查诊治,详细记录事情经过和工作过程,并报站领导。做好看护工作,生活上给予关心照顾,积极做好思想疏导工作,促使其放弃自杀、自残念头,并及时与他们的亲属或当地政府、单位取得联系。

第三十七条 管理(值班)工作人员发现受助人员打架的,应立即制止,伤者送医务室检查诊治。要求当事人写出打架的原因、经过、时间及伤害程度,作出检查,并作好证据材料的搜集工作。

第三十八条 管理(值班)工作人员应熟悉党的民族政策,尊重少数民族受助人员的风俗习惯和宗教信仰。

第三十九条 受助人员在站内死亡的,应立即向站领导报告、并由站在 24 小时内向区民政局报告,并报同级公安机关备案。对非正常死亡的,应当报告公安机关依法处理。

第五节 离站及相关问题处理

第四十条 受助人员受助期满或需救助的情形消除后，应及时离站返乡，无正当理由不离站的，救助站应当终止救助。

第四十一条 受助人员自愿放弃救助可随时要求离站。工作人员问明情况后，办理离站手续经站领导审批让其自行离站，不得限制。未成年人及其他无民事行为能力人和限制民事行为能力人离开救助的，须亲属或单位领回，不得自行离站。

受助人员擅自离开救助站的，视为放弃救助，救助站终止救助。

第四十二条 业务组根据救助人员入站时间及本人申请情况，制定离站计划：

(一)对自愿自行离站的，填写《受助人员自愿离站申请表》，经审批同意后，办理保管物品的领取，收回发放的用品，允许离站；

(二)对通知单位、亲友领回的，填写《接领受助人员离站申请表》，经审批同意准其离站后，办理保管物品的领取，收回发放的用品；

(三)对需返乡的受助人员，救助管理办公室做出安排，护送到市救助管理站安排返乡。

第六节 责任与监督

第四十三条 工作人员应当认真执行本规定，如违反本规定，视情节严重，按《上海市杨浦区救助管理站责任追究制度》追究工作过错责任。

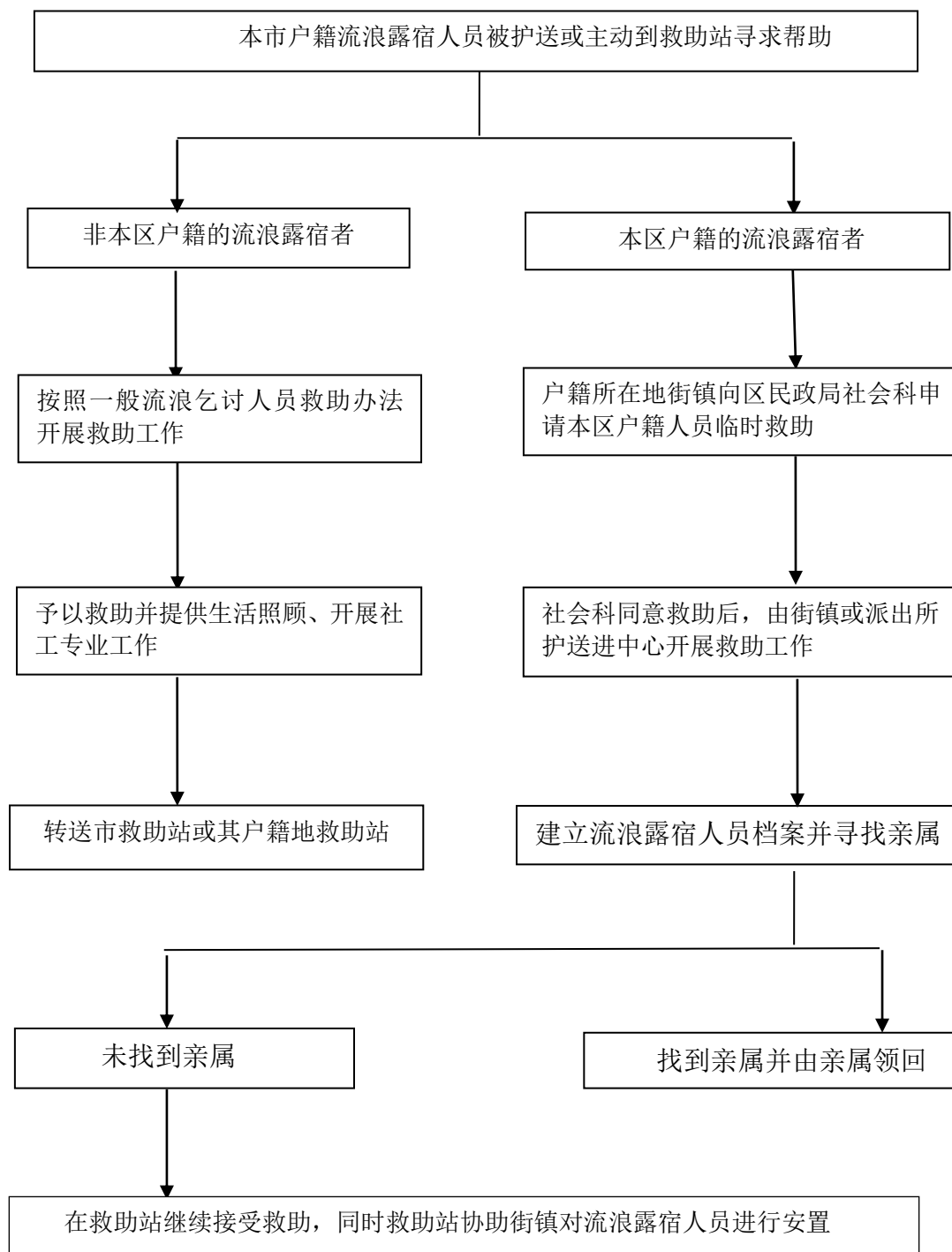
因领导监督不力，致使发生重大违规、犯罪行为的，追究直接责任人的责任外，还应追究有关领导的责任。

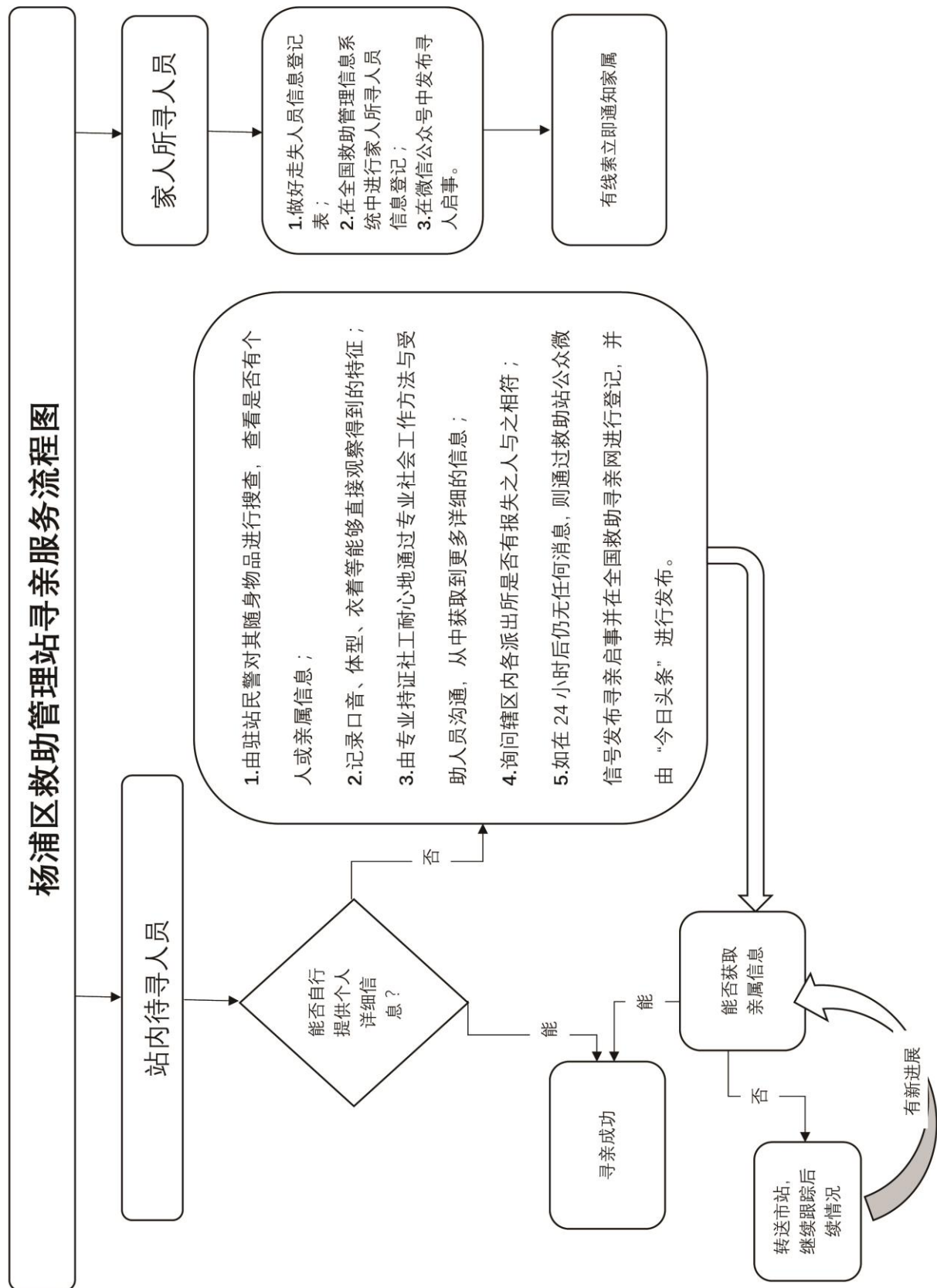
临时救助申请表

<p>申请救助原因：</p> <p>经办人：</p> <p>年 月 日</p>
<p>申请单位意见：</p> <p>以上情况属实，申请救助时间段 年 月 日至 年 月 日</p> <p>单位盖章：</p> <p>分管领导：</p>
<p>社会科审核意见：</p> <p>审核人：</p> <p>年 月 日</p>
<p>局审批意见：</p> <p>分管领导：</p> <p>年 月 日</p>
<p>备注：1、救助前已发现对象身患重病、传染病、精神病等不予受理； 2、申请表后需附街道镇对该对象的后续救助措施</p>

本表一式三份：一份申请单位留存、一份救助站存档、一份审批单位留存。编号由救助站填写。

本市户籍流浪露宿人员救助服务流程图





受助人员管理制度

告 知

根据《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》及其《实施细则》规定，为使受助人员明确救助范围，内容以及自己的权利和义务，特告知如下：

一、对流浪乞讨人员的救助是一项临时性的社会救助措施；

二、求助人员必须同时具备以下四个条件才能获得救助，即：自身无力解决食宿、无亲友投靠，不享受城市最低生活保障或者农村五保供养，正在城市流浪乞讨度日的人员；

三、无特殊情况，救助时间一般不超过 10 天；

四、本站为受助人员提供以下救助：

提供符合食品卫生要求的食物；

提供符合基本条件的住处；

在站内突发急病的，送医院救治；

视情况与其亲属或者单位联系；

转送市站处理；

五、受助人员患有严重疾病或传染病的，应当主动向工作人员报告并出示相关证明，配合有关部门的治疗、隔离等措施；

六、受助人员合法权益受法律保护，在被救助期间如合法权益受到侵害或发现他人有违法违规行为的，应以口头或书面形式向工作人员报告。

受助人员须知

根据《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》及其《实施细则》规定和要求，制定受助人员须知如下：

一、向救助管理站提出救助时，应当如实回答工作人员的询问，据实提供本人的下列基本信息：

1、姓名、年龄、性别、居民身份证或者能够证明身份的其他证件、本人户口所在地、住所地；

2、是否享有城市最低生活保障或农村五保供养；

3、流浪乞讨的原因、时间、经过；

4、近亲属和其他关系密切的亲友的姓名、住址、联系方式；

5、随身物品的情况；

二、受助人员必须遵守国家的法律法规和本站的各项规章制度。随身携带的物品除生活必需品外，应交工作人员统一登记保管，离站时返还。凡携带的危险、有毒、有害、易燃易爆以及淫秽物品，管制刀具等违禁物品要主动上缴；

三、受助人员自愿放弃救助要求离站的，应当事先向工作人员告知，在办理离站手续后离站；未成年人及其他无民事行为能力人和限制民事行为能力人要求离站的，不予同意；

四、有下列情况之一者，本站将不予救助或终止救助：

1、拒不如实提供个人情况的；

2、故意提供虚假个人情况的；

3、救助站已实施救助或者救助期满的，受助人员应当离站而无正当理由不愿离站的；

4、擅自离站的。

受助人员守则

根据《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》及其《实施细则》规定，为切实做好对受助人员的救助管理工作，维护站内正常工作秩序和安全，制定本守则：

一、受助人员进站后，必须服从工作人员的管理，在规定的区域内休息或活动；

二、受助人员要严格遵纪守法，自觉执行站内的作息等各项制度，不得辱骂、殴打工作人员或其他受助人员；

三、受助人员在站内不得煽动闹事、赌博、偷窃、诈骗、传播淫秽书画和进行封建迷信活动，不得无理取闹，扰乱救助工作秩序，发现坏人坏事要及时向工作人员举报；

四、受助人员要爱护公物，不得破坏救助设施，不得毁坏、盗窃公私财产，不得随地吐痰，乱丢杂物，并在规定的地点吸烟；

五、受助人员相互之间要发扬团结友爱，互帮互助的精神，配合工作人员做好救助管理工作；

六、本守则，受助人员必须严格遵守，互相监督，凡违反本守则者，视情节轻重，按有关规定处理，直至追究法律责任。

受助人员学习制度

一、学习内容

1. 《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》;
2. 《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》;
3. 上海市外来流动人员管理有关规定;
4. 上海市民新“七不”规范;
5. 受助人员卫生制度;
6. 受助人员作息制度;
7. 受助人员守则;
8. 受助人员须知;
9. 告知;
10. 其他有关法律;
11. 电视新闻。

二、学习方式

采取组织与自学相结合，对文盲受助人员则进行宣讲。

三、学习要求

根据具体情况安排学习内容，目的使受助人员提高认识，并提高遵守法规的自觉性。

受助人员卫生制度

一、受助人员必须确立“卫生为荣”的意识，养成和保持良好的卫生习惯；

二、受助人员有保持和维护救助场所环境卫生的义务，应服从工作人员统一安排，自觉做好每天的卫生工作；

三、受助人员应本着自我管理，自我服务，互相帮助的原则，自觉搞好个人卫生和公共卫生，做到“三勤、四不、五净”；

三勤：内务环境勤整理，室内环境勤打扫，个人卫生勤清理；

四不：不随地吐痰便溺，不乱扔垃圾纸屑，不在墙壁公物上乱刻乱画，不在室内乱堆杂物、乱挂衣服；

五净：地面净，被褥净，厕所、盥洗室净，餐具净，个人卫生净；

四、以上制度，受助人员必须严格遵守，违者将按有关规定予以处理。

受助人员作息制度

时 间	内 容	要 求
6：00—6：10	起床	按时
6：10—7：00	内务整理	洗漱有序、卫生整洁
7：10—8：00	早餐	按时有序
8：00—9：30	自由活动	团结和睦、遵守公共秩序
9：30—11：00	学习	认真听讲、积极参与
11：00—12：00	午餐	按时有序
12：00—14：00	午休	卧床休息，不得影响他人
14：00—15：00	学习	认真听讲，积极参与
15：00—16：00	洗澡	节约用水，保持清洁，注意安全
16：00—17：00	晚餐	按时有序
17：00—18：00	自由活动	团结和睦，遵守公共秩序
18：00—20：00	收看电视	不得大声喧哗
20：00—20：30	洗漱	按时有序
20：30 以后	就寝	保持场所安静

备注：自由活动，可选择阅读书报、收看电视，下棋、打牌等娱乐活动。

少数民族人员管理规定

一、严格按照《城市民族工作条例》、《上海市少数民族权益保障条例》和《上海市清真食品管理条例》等的各项规定，对少数民族受助对象进行管理。

二、尊重少数民族受助对象的风俗习惯、宗教信仰和民族感情。

三、不得歧视、侮辱少数民族受助对象。

四、不得禁止少数民族受助对象过自己的节日。

五、不得使用暴力、胁迫、利用权势、运用行政措施等干涉或强迫少数民族受助对象改变自己的风俗习惯。

六、对于有食用清真食品习惯的少数民族受助对象，要提供符合清真要求的饮食、副食品、食品。

七、做到少数民族受助对象分类管理有序。

困境儿童救助保护中心管理制度

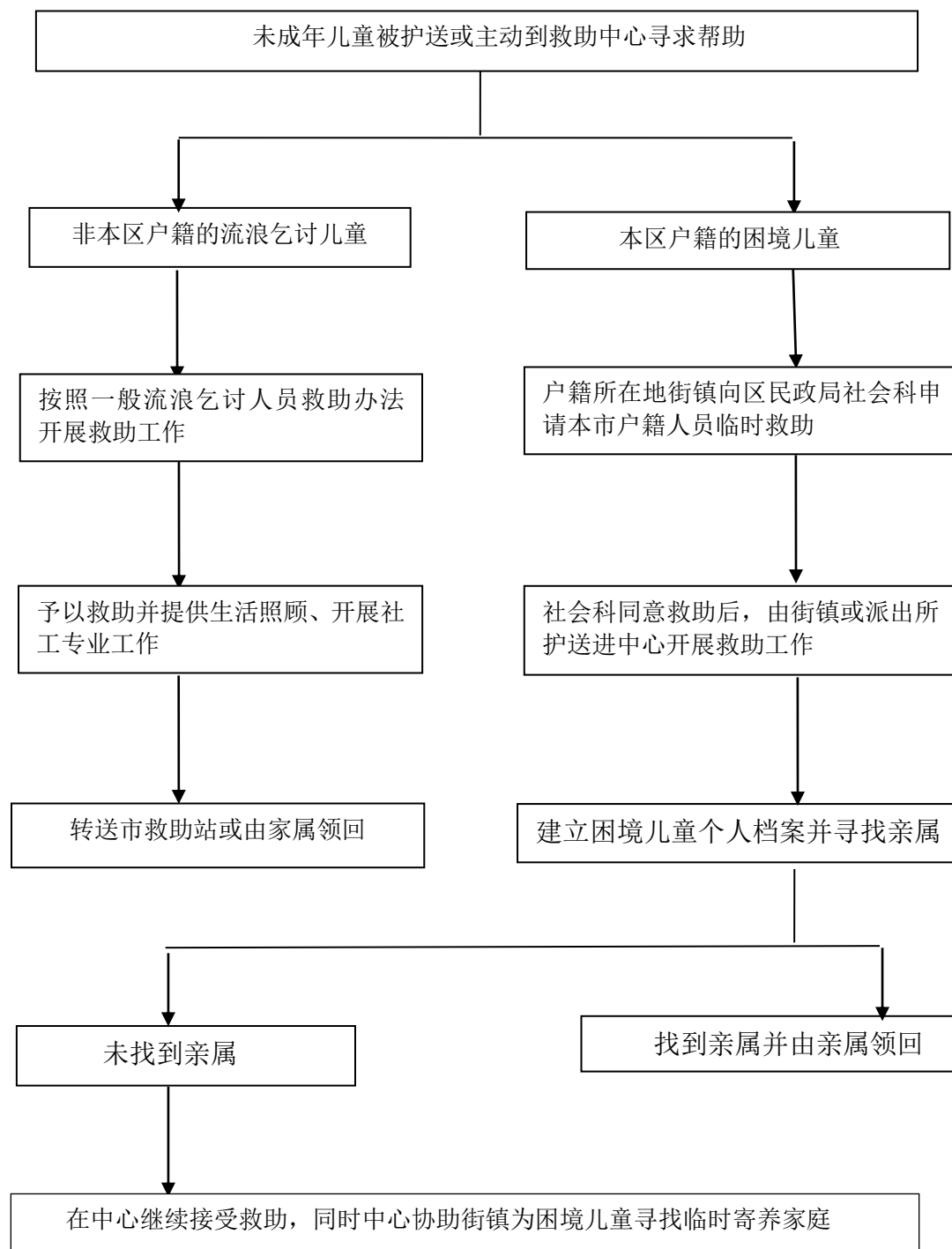
中心简介

杨浦区困境儿童救助保护中心负责帮助处在生活困境中的未成年人的临时救助工作，包括街面上的一般流浪乞讨儿童和我区困境儿童

中心设在救助大楼的四楼，设有儿童寝室、浴室、餐厅、活动室、教室、阅览室、游戏室等，生活设施齐全，环境舒适温馨。中心工作人员对困境儿童实施亲情救助，科学管理，根据不同年龄段的孩子设计日常生活表，安排他们进行适合的教育培训、图书阅览、手工艺术、健身锻炼等，并有专职社工对孩子们进行心理矫正，教授生活礼仪，努力为孩子们营造丰富多彩的生活空间，让他们感受到家的温暖。

杨浦区困境儿童救助保护中心旨在协助相关部门，让困境儿童早日回归家庭，融入主流社会，走上人生正轨，健康成长。

杨浦区困境儿童救助保护中心服务流程图



困境儿童救助保护工作程序

为了促进流浪未成年人救助保护事业健康发展，维护流浪未成年人的合法权益，根据《中华人民共和国未成年人保护法》、《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》、《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》、《流浪未成年人救助保护机构基本规范》和《上海市人民政府关于加强城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理工作的通知》，结合本站实际，制定本工作程序。

一、接收

(一)实行 24 小时接待服务制，对于来站求助的未成年人，仔细查看其身体状况，由社工按照《杨浦区困境儿童综合评估表》评估内容对其进行前期评估。对其进行评估。

(二)对于直接救助的流浪未成年人，先办理入站手续，后查明情况，建立《个人基本情况档案》和《未成年人救助保护情况档案》

(三)对于能够说明家庭情况的困境儿童，联系其父母或者他监护责任人接回，对于不满 6 周岁且无法查明家庭情况的，报请市局送儿童福利院安置。

(四)对于单位、个人护送前来救助的流浪未成年人，接待人员应采集、核对护送人信息，检查未成年人身体状况并消息记录，填写完成《困境儿童交接表》，经护送人确认后办理交接手续，护送人拒不签字的，应当详细记录拒绝原因、见证人等情况后登记、备案、存档。若系痴、呆、傻未成年人，护送人员应提供相关的《情况说明》。

(五)对于跨省接送入站的未成年人，核对困境儿童及护送人员信息后，办理交接手续，补充填写《未成年人救助保护情况档案》。

(六)对于危重病困境儿童、疑似精神病困境儿童，先送定点医院治疗。发现困境儿童为传染病人、疑似传染病人，及时向卫生部门防疫部门报告，

根据其建议采取隔离或者其它相应措施，或送定点医院治疗，待病情稳定后再进站接受有关救助。对于医疗机构先予收治的困境儿童经甄别符合救治条件的，提供救助保护服务，建立《个人基本情况档案》和《救助情况档案》。

(七)对于吸毒及违法犯罪的困境儿童，联系有关部门处置。

(八)对于求助的境外未成年人，首先联系公安机关确认其身份，属于非法入境、居留的，由公安机关处置，属于合法入境、居留的报请政府有关部门处置。

二、服务

(一)入站前对困境儿童进行安全检查，发现困境儿童携带的有毒、有害、易燃、易爆、放射性、腐蚀性物品予以没收，发现锐(利)器，代为保管，发现违禁药(物)品、放射性物质，联系有关部门处置。

(二)为困境儿童发放牙膏、牙刷、毛巾、肥皂等生活用品，帮助他们洗澡、洗衣、理发等，培养其生活自理能力，为生活不能自理的困境儿童提供生活照料和行动便利条件。

(三)登记、保管困境儿童随身携带的物品。

(四)按照性别、身心状况安排困境儿童分别居住，单人单床，女童由女性工作人员服务和管理，安排新入站的困境儿童进入观察区接受观察，帮助消除紧张情绪，了解其家庭情况、流浪经历，确定救助、保护、教育工作方案，观察区停留时间不超过 36 小时。

(五)照顾困境儿童的身体营养需要，按照标准为他们提供符合卫生要求的饮食，实行分餐制，餐具、炊具及时清洗和消毒。

(六)定期组织困境儿童体检，为他们建立健康档案，为站内突发疾病的困境儿童进行治疗，传染病人、疑似传染病人、精神病人及其他重症病人送定点医院救治，采取隔离或者其他相应措施，对于被隔离困境儿童采取必要措施防治其自我伤害。

(七)为有残疾的困境儿童提供康复服务和生活技能训练，对存在心理和行为偏差的困境儿童提供心理辅导、行为矫治，对存在严重心里障碍的儿童送医院进行治疗。

(八)定期组织困境儿童开展学习、教育及有益于身体健康的文化活动、公益活动和社会实践活动，帮助困境儿童树立正确的生人观、价值观。

(九)帮助查找困境儿童的监护人，难以查明家庭情况的，发布寻亲公告。

(十)对无法查明家庭情况的困境儿童，根据他们的知识结构特点、年龄、身体和智力发展水平，符合接受正规教育的，与有关部门协商，送附近学校读书。对接受非正规教育的未成年人，合理设置教育科目，制定教学计划，开展思想道德教育、文化知识教育、法制教育、自我保护教育、生理卫生和心理健康教育，定期总结评估教育成效。

(十一)对无法查明家庭情况且不适宜接受正规教育的 14-16 岁的困境儿童，根据其身体状况和自主意愿，配合劳动部门开展职业技能培训，为年满 16 周岁，具备就业能力的困境儿童提供就业信息，帮助他们自食其力。

三、离站

困境儿童离站时一般采取监护人领回、护送返乡、安置的方式离站。困境儿童离站前要办理离站手续，工作人员要核对接领人信息，按规定填写完成《未成年人救助情况档案》，办理交接手续。

(一)监护人领回。工作人员应再对未成年受助人员进行救助保护的同时，认真核对其身份，并及时与其父母或其他监护人取得联系，首先采取通知其监护人来站领回的方式离站，中心工作人员要仔细查验监护人的身份证，并让被认领的困境儿童进行当面确认，儿童确认时其亲人的才可以办理离站手续，否则不予办理，防治冒领拐骗。对即将被接领的受助儿童，

中心老师要组织全体儿童召开欢送会，祝贺他们回归家庭，回到亲人身边。对于病情基本稳定的患病困境儿童困境儿童，途中要配备必要的药品、生活用品和辅助用品。

(二)当地民政部门接回或护送返乡。对未成年受助人员父母或其他监护人都不能领回的，应及时报请省民政厅通知其当地民政部门来站接回。其当地民政部门不来站接回的，可派人护送其至户口所在地(住所地)救助站或指定的其他有关部门。中心工作人员要与儿童家长谈心，了解家庭状况，分析造成孩子流浪的原因，介绍孩子在中心的转化情况，防止再次流浪。

(三)对长期滞留的无家可归或者无法查明监护人和家庭住址的困境儿童困境儿童，报请是民政局批准后，送市社会福利院抚养。抚养期间继续核查身份，地址清楚后通知监护人或当地民政部门接回，不能接回的派人护送返乡。

(五)对由违法犯罪行为的困境儿童困境儿童，及时报请公安机关依法处理，对于司法机关带离的困境儿童困境儿童，核对带离人信息和有关证明材料后，办理离站手续。

(六)对于受助期间死亡的困境儿童困境儿童，及时查找、通知死者亲属，无法查明死者真实情况的，由医院出具《死亡证明》，公安部门、司法鉴定机构出具相关证明，按有关规定予以公告后做好善后处理工作。

困境儿童救助保护中心卫生管理制度

为了加强困境儿童的救助管理工作，为站内受助儿童提供一个清洁、卫生地生活环境，使受助儿童养成良好的为生习惯，根据《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》和《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》及《流浪未成年人救助保护机构基本规范》的规定，制定本制度。

一、入站困境儿童应严格执行《作息时间表》的规定，按时作息。

二、做好教室、寝室及活动区域内的卫生清洁和卫生防疫工作，保持环境整洁，做到安静、清洁、通风、透光、无异味、无危险物品，隔离区、观察区按规定进行消毒，防止交叉感染。

三、保证床铺被褥叠放整齐，脸盆、毛巾、牙刷、茶杯、鞋类按规定统一放在指定位置，做到摆放整齐、规范有序。

四、培养困境儿童养成良好的卫生习惯，如按时洗脸、刷牙、理发、剪指甲、勤于整理个人卫生。

五、困境儿童被褥每月晾晒一次，床单、被套每月洗涤一次。在春秋冬三季每周洗澡一次，每周更换衣服一次。夏季每天洗澡至少一次，每周更换衣服至少两次。

六、实行分餐制，餐具固定使用，饭菜由工作人员负责分发，餐具及时清洗消毒，严防食物中毒。

七、坚持预防为主，防止病从口入。困境儿童的生活用品固定使用，毛巾等每周煮沸消毒一次。儿童离站后，使用过的被褥、衣服、生活用品、餐具必须严格消毒处理后才能放置再用。

八、做好儿童的卫生保健工作。医务人员每天定时巡诊，及时诊治，并做好药品发放记录。困境儿童服用的药品交值班老师保管，按医嘱给困

境儿童服用。

九、做好困境儿童的防寒保暖及防暑降温工作，根据季节变化，随时增减衣服。

十、值班工作人员要注意观察困境儿童的身体状况，发现身体不适者及时报告卫生所，病情较重者，及时向站领导汇报，并尽快送定点医院救治。

困境儿童救助保护中心安全管理制度

为了保障困境儿童在站期间的人身安全，预防和制止他们擅自离站，根据《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》和《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》及《流浪未成年人救助保护机构基本规范》的规定，制定本制度。

一、工作人员应对新进困境儿童进行安全知识教育，教育时要耐心细致、深入浅出，提高其对确保场所安全稳定和加强自我保护意识的重要性的认识。

二、工作人员应对新进困境儿童进行安全检查，对其随身携带的危险品应按有关规定予以收缴，保障困境儿童的人身安全和场所的安全稳定，防止自残、自伤和他伤事件的发生。

三、凡新进困境儿童统一更换服装，其随身携带物品及换下的衣服应装袋暂存，标明姓名，妥善保管，走时归还，确保儿救中心管理的规范有序，防止混入危险品。

四、工作人员对困境儿童身上携带的钱款或贵重物品，应按规定办理暂存手续，待其离站时签收归还。

五、对于生活不能自理的困境儿童提供相应的饮食、洗浴、穿衣、入厕等生活照顾，防止跌伤、摔伤等意外伤害，洗漱、洗澡时，工作人员应采取有效措施，做好防滑工作。洗澡前，工作人员还应先将水温调试好，再组织困境儿童开始洗澡，防止烫伤。

六、按照性别、年龄、身心状况等安排儿童分类居住，女童由女性工作人员管理。对传染病人、疑似传染病人安排单独食宿，采取消毒隔离措施，防止交叉感染。

七、严格交接班制度，交接班时认真清点儿童人数，重点人员当面交

接清楚，并做好值班记录。

困境儿童须知

一、困境儿童须知如实提供本人的真实情况，包括：姓名、年龄、户口所在地；流浪乞讨的原因、时间、经过；监护人或近亲属的姓名、地址、联系方式等。

二、困境儿童须接受站内工作人员的安全检查，将易燃、有毒、腐蚀等危险品和管制刀具、违禁出版物、锐(利)器等可能造成人员伤害的物品、违禁药(物)品，放射性物质等交给工作人员处理。

三、困境儿童须将随身携带的物品交给工作人员登记、保管，以免丢失。

四、困境儿童要团结友爱、相互帮助。

五、困境儿童未经站里同意，不得擅自离站。

六、困境儿童在站内期间应当遵守站内各项规章制度，不得破坏救助设施，毁坏、盗窃公私财物，不得扰乱救助工作秩序。

七、困境儿童须服从站内工作人员的安排和管理。

杨浦区反家庭暴力庇护救助中心

中心简介

杨浦区反家庭暴力庇护救助中心是专门针对遭受家庭暴力侵害的弱势群体的临时救助场所。受害申请人获取妇联等相关部门的资格审核后进入庇护救助中心，由中心内工作人员负责保障他们的日常基本生活，并且有专职社工对他们进行心理咨询，宣传法律法规，增强他们的自我保护意识，使他们学会法律知识维护自身权益，同时提升他们调解家庭矛盾的技巧，根据个别情况帮助受害者再就业，提高社会生存能力，重振生活勇气，防止受害者对于庇护救助中心的依赖性。另一方面对于施暴者进行道德教育，了解他们实施暴力的原因进行心理调解，视情况严重性给予适当的法律惩罚，防止他们实施连续暴力。

杨浦区反家庭暴力庇护救助中心旨在尽最大努力让出现矛盾的家庭重归于好，使家庭各成员调整心态重新融入社会。

杨浦区反家庭暴力庇护救助中心工作办法

第一条 为了对遭受家庭伤害的妇女提供保护和帮助，防止和制止侵害妇女人身权益的伤害事件发生，维护妇女的合法权益，提高构建和谐社会的的能力，制订本办法。

第二条 杨浦区反家庭暴力庇护救助中心依照《中华人民共和国婚姻法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《上海市实施〈中华人民共和国妇女权益保障法〉办法》等相关法律法规，按照本办法开展杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的服务工作。

第三条 杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的服务对象是指居住在杨浦区范围内，遭到家庭伤害，包括人身和精神伤害且暂时无处安身的妇女。

家庭伤害包括以殴打、捆绑、残害、强行限制人身自由或者其他手段，给其家庭中的妇女的身体、精神等方面造成一定伤害后果或其他违反《中华人民共和国妇女权益保障法》的行为。

服务对象的确定须经杨浦区妇女联合会审核，受伤害妇女须自愿填写入住申请表。精神病患者或有精神病史、身体严重受伤需住院治疗、传染病患者的妇女不属于杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的服务对象。

第四条 杨浦区反家庭暴力庇护救助中心服务应当遵循下列原则：

- 1、保障妇女的合法权益；
- 2、尊重妇女的人格尊严；
- 3、遵循社会工作的原则，运用社会工作方法；
- 4、调解与保护相结合。

第五条 杨浦区反家庭暴力庇护救助中心服务内容：

- 1、倾听服务对象经历，提供心理疏导；
- 2、帮助与其家属或有关单位联系，协助与其施暴者进行沟通，及时化

解矛盾；

3、为暂时无处安身的妇女提供符合食品卫生要求的食物和基本生活条件的住处；

4、为有需要的服务对象提供法律咨询；

5、为符合条件的服务对象提供法律援助；

6、照顾入住妇女的日常生活起居。

第六条 服务对象入住的审核批准由杨浦区妇女联合会负责，并指导杨浦区反家庭暴力庇护救助中心开展服务对象的心理疏导、矛盾调解以及指导基层妇联组织做好服务对象返家后的回访工作；对杨浦区反家庭暴力庇护救助中心服务进行评估。

第七条 杨浦区反家庭暴力庇护救助中心后勤生活保障工作由杨浦区救助管理站负责。

第八条 杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的法律咨询以及符合法律援助的工作由杨浦区司法局法律援助中心提供服务。

第九条 上海市杨浦区救助管理站负责杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的日常工作安排，制订服务流程、服务办法和志愿者招募及管理工作。

第十条 入住杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的服务对象一般不超过7天；因特殊情况需要延长的，须办理相关手续并得到批准后，可延长3天。

第十一条 入住杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的服务对象应当遵守规章制度；不得携带危险物品；对损害的物品需按购买价赔偿。

第十二条 杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的工作人员、志愿者应当自觉遵守国家的法律法规、政策和有关规章制度，坚持助人自助的原则，以尽可能的使服务对象回归家庭，促成其家庭和睦为工作目标。

杨浦区反家庭暴力庇护救助中心入住须知

请申请入住杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的妇女仔细阅读以下入住须知：

一、杨浦区反家庭暴力庇护救助中心是受杨浦区劳动和社会保障局、杨浦区妇女联合会、杨浦区司法局法律援助中心的委托，由上海市杨浦区救助管理站具体承办，为居住在杨浦区，遭受到家庭伤害且暂时无处安身的妇女提供临时居住、调解、疏导和法律咨询、法律援助等服务。

二、申请入住杨浦区反家庭暴力庇护救助中心的妇女必须按照入住程序，认真、如实地填写“入住申请表”的各项内容。

三、入住妇女不得携带有危险、有毒、有害、易燃易爆、管制刀具等物品。

四、入住妇女应积极配合工作人员开展调解、疏导工作。入住期限一般不超过 7 天，因特殊情况需要延长入住期限的，须办理相关手续并得到批准后，可延长 3 天。

入住妇女在杨浦区反家庭暴力庇护救助中心期间，应遵守作息制度，爱护物品，损坏应按购买价赔偿，留宿期间的餐费原则上由本人自理。

五、有下列情况之一，杨浦区反家庭暴力庇护救助中心不予提供服务或终止服务：

(一) 申请入住时，身体严重受伤需住院治疗、传染病患者、精神病患者或有精神病史的；

(二) 入住妇女拒不如实提供个人情况的；

(三) 入住妇女故意对杨浦区反家庭暴力庇护救助中心提供虚假个人情况，以获取服务的；

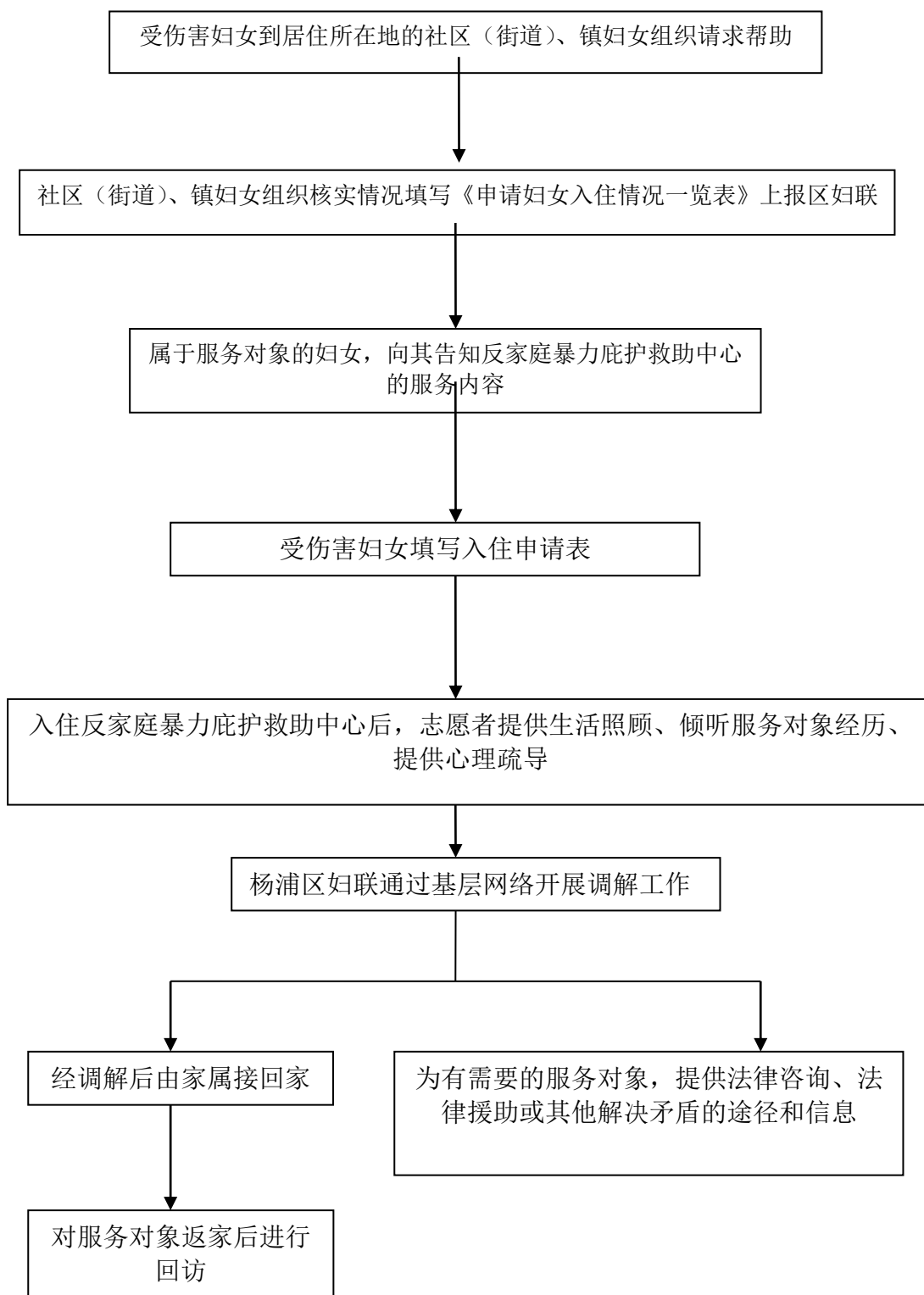
(四) 提出超越杨浦区反家庭暴力庇护救助中心服务范围以外要求的；

(五)杨浦区反家庭暴力庇护救助中心已提供服务或入住期限已满的入住妇女应当离站而不愿离站的；

(六)入住妇女擅自离站的；

(七)入住妇女申请离站的。

杨浦区反家庭暴力庇护救助中心服务流程图



杨浦区应急救灾救助中心

中心简介

杨浦区应急救灾救助中心负责本区范围内发生自然灾害、事故灾难、公共卫生灾难等突发状况后的后续救助管理工作，也包括特大灾害事件发生后市级层面安排的人员应急救助工作。

杨浦区应急救灾救助中心是受难群众的一个临时性紧急避救过渡场所，中心内工作人员保障入住群众的人身安全，接受灾情况提供食宿和日常生活必须用品，以及简单医疗措施，并且配有专职社工对受灾群众进行心理辅导，重振他们的生活信心，教授他们紧急避难救助知识，防患于未然。

杨浦区应急救灾救助中心工作办法

第一条 为了对受灾对象提供保护和帮助，维护受灾对象的合法权益，提高构建和谐社会的能力，制订本办法。

第二条 杨浦区应急救灾救助中心依照国务院《自然灾害救助条例》和《国家自然灾害救助应急预案》等相关法律法规，按照本办法开展杨浦区应急救灾救助中心的服务工作。

第三条 杨浦区应急救灾救助中心的服务对象是指本区范围内发生自然灾害、事故灾难、公共卫生灾难等突发状况后的需要后续救助的人员，也包括特大灾害事件发生后市级层面安排的需要应急救助的人员。

服务对象的确定须经杨浦区民政局审核，并经由所在街道（镇）政府办理手续，受灾对象须自愿填写入住申请表。精神病患者或有精神病史、身体严重受伤需住院治疗、传染病患者的人员不属于杨浦区应急救灾救助中心的服务对象。

第四条 杨浦区应急救灾救助中心服务应当遵循下列原则：

- 1、保障灾民的合法权益；
- 2、尊重灾民的人格尊严；
- 3、遵循社会工作的原则，运用社会工作方法；。

第五条 杨浦区应急救灾救助中心服务内容：

- 1、为受助灾民提供心理疏导；
- 2、为暂时无处安身的灾民提供符合食品卫生要求的食物和基本生活条件的住处；
- 3、为有需要的服务对象提供法律咨询；
- 4、为符合条件的服务对象提供法律援助；
- 5、照顾入住灾民的日常生活起居。

第六条 服务对象入住的审核批准由杨浦区民政局负责，并指导杨浦区应急救灾救助中心开展灾民服务的工作；对杨浦区应急救灾救助中心的服务进行评估。

第七条 杨浦区应急救灾救助中心后勤生活保障工作由杨浦区救助管理站负责。

第八条 杨浦区应急救灾救助中心的法律咨询以及符合法律援助的工作由杨浦区司法局法律援助中心提供服务。

第九条 上海市杨浦区救助管理站负责杨浦区应急救灾救助中心的日常工作安排，制订服务流程、服务办法和志愿者招募及管理工作。

第十条 入住杨浦区应急救灾救助中心的服务对象一般不超过 10 天；因特殊情况需要延长的，须办理相关手续并得到批准后，可延长 3 天。

第十一条 入住杨浦区应急救灾救助中心的服务对象应当遵守规章制度；不得携带危险物品；对损害的物品需按购买价赔偿。

第十二条 杨浦区应急救灾救助中心的工作人员、志愿者应当自觉遵守国家的法律法规、政策和有关规章制度，坚持助人自助的原则，以良好的服务对待灾民。

杨浦区应急救灾救助中心入住须知

请申请入住杨浦区应急救灾救助中心的灾民仔细阅读以下入住须知：

一、杨浦区应急救灾救助中心受杨浦区民政局的委托，由上海市杨浦区救助管理站具体承办，为居住在杨浦区，发生自然灾害、事故灾难、公共卫生灾难等突发状况后的需要后续救助的人员，也包括特大灾害事件发生后市级层面安排的需要应急救助的人员，提供临时救助服务。

二、申请入住杨浦区应急救灾救助中心的灾民必须按照入住程序，认真、如实地填写“入住申请表”的各项内容。

三、入位灾民不得携带有危险、有毒、有害、易燃飞易爆、管制刀具等物品。

四、入住灾民应积极配合工作人员开展服务工作。入住期限一般不超过 10 天，因特殊情况需要延长入住期限的，须办理相关手续并得到批准后，可延长 3 天。

入住灾民在杨浦区应急救灾救助中心期间，应遵守作息制度，爱护物品，损坏应按购买价赔偿，留宿期间的餐费原则上由本人自理。

五、有下列情况之一，杨浦区应急救灾救助中心不予提供服务或终止服务：

(一) 申请入住时，身体严重受伤需住院治疗、传染病患者、精神病患者或有精神病史的；

(二) 入住灾民拒不如实提供个人情况的；

(三) 入住灾民故意对杨浦区应急救灾救助中心提供虚假个人情况，以获取服务的；

(四) 提出超越杨浦区应急救灾救助中心服务范围以外要求的；

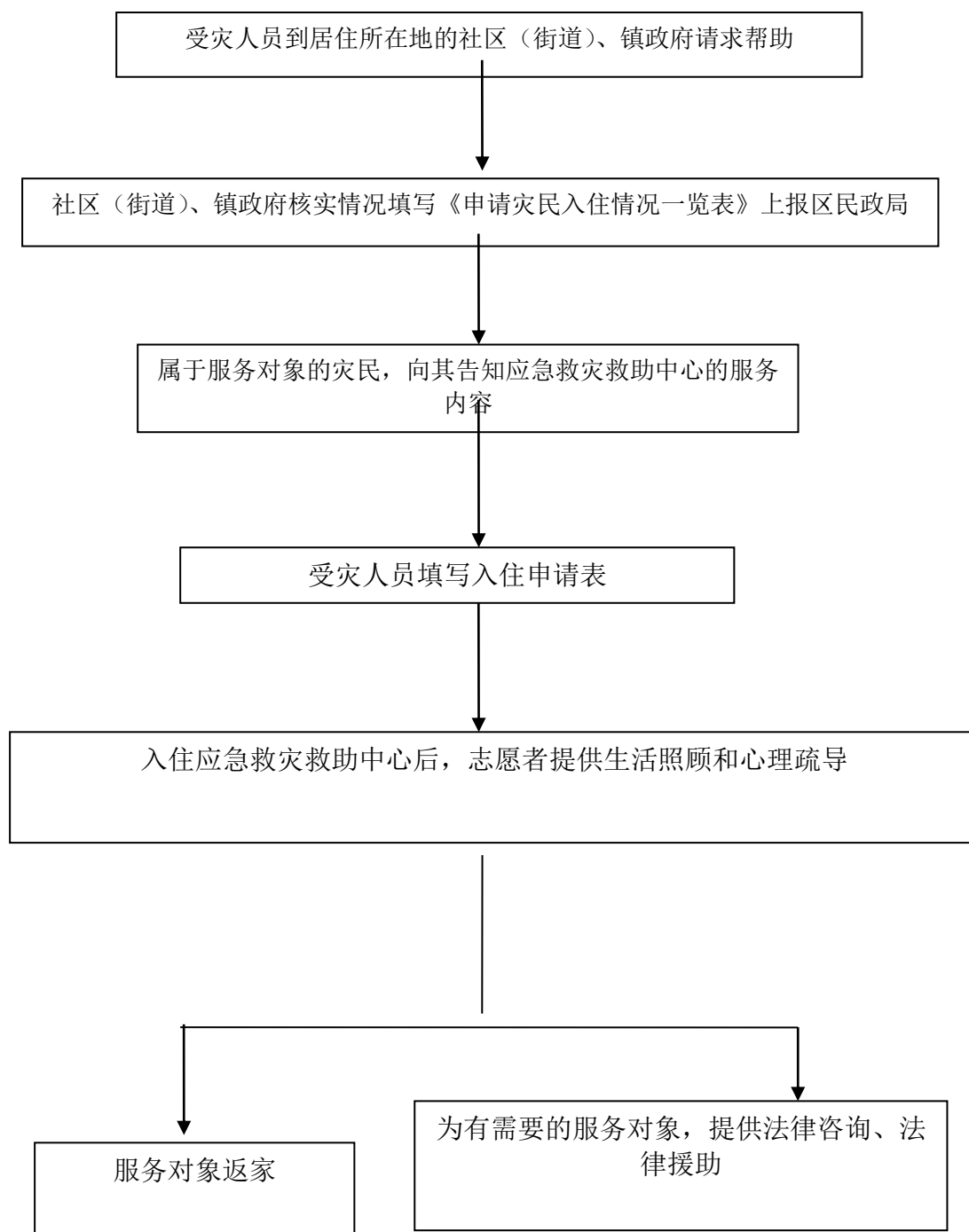
(五) 杨浦区应急救灾救助中心已提供服务或入住期限已满的入住灾民

应当离站而不愿离站的；

 (六) 入住灾民擅自离站的；

 (七) 入住灾民申请离站的。

杨浦区应急救灾救助中心服务流程图



救助管理咨询服务站工作制度

救助管理咨询服务站工作要点

一、救助对象须同时符合下列情形

- 1、自身无力解决食宿；
- 2、无亲友投靠；
- 3、又不享受城市最低生活保障或者农村五保供养；
- 4、正在城市流浪乞讨度日的。

二、救助原则

自愿受助，无偿救助。

三、救助期限

实行临时救助，一般不超过十天。

四、救助内容

- 1、提供符合食品卫生要求的食物；
- 2、提供满足基本生活要求的住所；
- 3、实施在救助站内突发急病的救治；
- 4、帮助与其亲属或者所在单位的联系；
- 5、提供返乡乘车凭证。

救助管理咨询服务站工作职责

- 1、在区民政局和救助管理站指导及街道领导下开展工作。
- 2、认真贯彻国务院《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》、民政部《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》。
- 3、组织志愿人员运用各种形式在社区居民中开展《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》、《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》的宣传。
- 4、组织志愿人员在居民区开展救助巡察工作，发现流浪乞讨人员及时实施救助。
- 5、帮助和引导社区居民采取正确有效的方式帮助流浪乞讨人员。
- 6、受理流浪乞讨人员的求助，对其中符合救助条件的告知接受救助的方式和途径，如需护送至救助站的及时联系有关部门。
- 7、设立并公开咨询服务站求助热线。

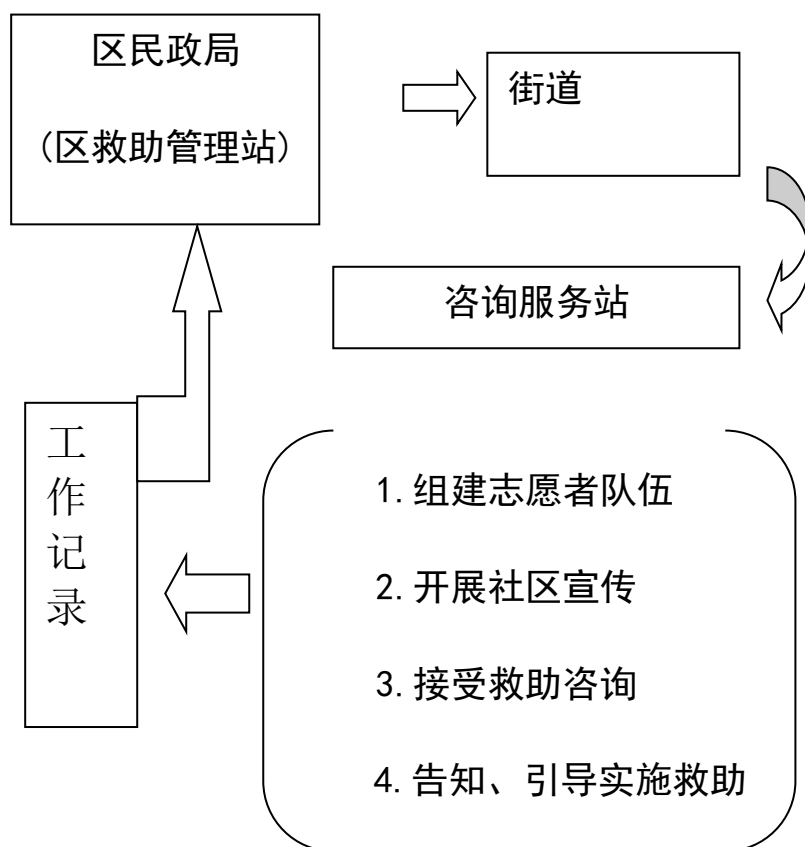
救助管理咨询服务站站长工作职责

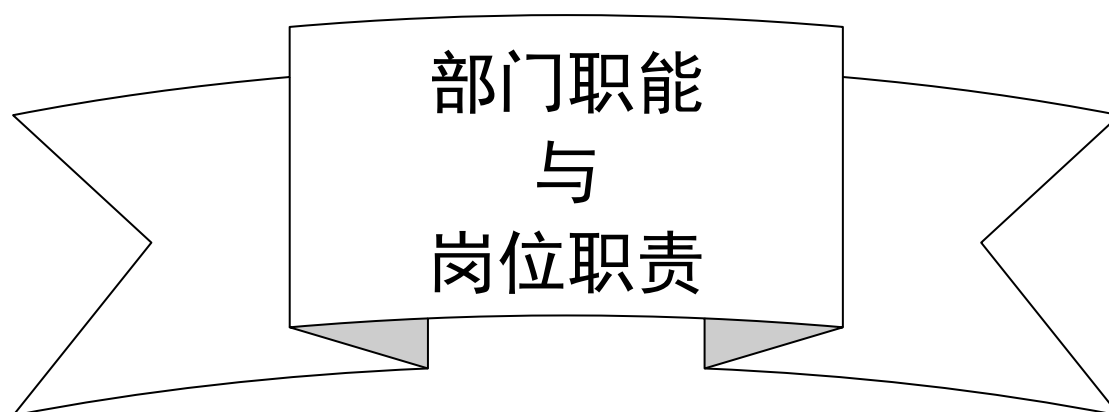
- 1、接受区民政局和区救助管理站的业务指导，在街道办事处领导下开展工作。
- 2、根据咨询服务站的工作职责，制订年度工作计划。
- 3、组建咨询服务志愿者队伍。
- 4、领导本站工作人员及志愿人员，按照《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》、《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》的要求开展咨询服务站各项工作。
- 5、组织本站工作人员及志愿人员深入居民区开展《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》、《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》的宣传活动。
- 6、定期组织业务学习，不断提高工作人员的业务水平和工作质量。

救助管理咨询服务站工作人员工作职责

- 1、在站长领导下做好日常咨询服务工作。
- 2、认真学习《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》、《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法实施细则》，熟悉精神要点，掌握工作要领。
- 3、坚守工作岗位，热情接待社区市民有关救助管理咨询，耐心仔细做好解答。
- 4、及时接听电话，确保求助热线畅通，用语文明规范，简洁明了。
- 5、遇有求助人员，告知其接受救助的方式和途径，如需护送至救助站的及时联系有关部门。
- 6、做好日常工作及个案工作记录。

杨浦区社区救助管理咨询服务站工作流程





部 门 职 能

站长岗位职责

救助管理办公室部门职能

业务指导办公室部门职能

后勤管理办公室部门职能

社工办公室部门职能

治安管理办公室部门职能

“三合一”救助巡察队部门职能

站长岗位职责

一、负责全站的行政及业务工作。处理站里的日常事务，主持召开站务会议和职工大会。副站长协助站长工作。

二、按上级党支部的部署，提出全站年度工作计划和年终工作总结报告。

三、带领全站人员积极完成各项工作任务，督促检查全站人员执行工作计划情况，并及时向主管领导和有关部门汇报。

四、抓好城市生活无着的流浪乞讨人员的救助管理工作，加强文明管理，认真执行政策，遵守法律。

五、密切联系群众，深入调查研究，实事求是地处理问题。关心群众生活，帮助解决生活中的实际困难。

六、加强站内的两个文明建设。抓好站软硬件建设，组织政策、业务学习，提高干部职工的思想素质和业务素质，树立争创文明单位和先进工作者的新风尚。

副站长岗位职责

- 一、负责协助站长做好全站的行政及业务工作。处理站里的日常事务。
- 二、负责统筹做好站内的公务用车使用、后勤物资采购和管理工作。
- 三、带领全站人员积极完成各项工作任务，督促检查全站人员执行工作计划情况，并及时向站长汇报。
- 四、密切联系群众，深入调查研究，实事求是地处理问题。关心群众生活，帮助解决生活中的实际困难。
- 五、加强站内的两个文明建设。抓好站软硬件建设，组织政策、业务学习，提高干部职工的思想素质和业务素质，树立争创文明单位和先进工作者的新风尚。

救助管理办公室部门职能

一、严格依照法规，认真做好求助人员的受理登记、甄别核实、资料录入等管理工作。

二、定期分析被救助人员动态变化及趋势，及时掌握救助管理工作情况，对工作中发现的问题积极提出合理化建议。

三、对运转班日常工作进行管理，掌握所属人员思想、工作、学习情况，保证工作正常进行。

四、处理突发情况和疑难问题，对需医疗救治人员协同医务室处理，并及时汇报站长。

五、完成领导交办的其它工作。

业务指导办公室部门职能

1、在站领导下，根据站总体工作要求，确定年度工作目标计划，开展日常工作。

2、负责街、镇咨询服务站日常业务工作的指导与管理，促进各项工作目标的贯彻落实。

3、负责咨询服务站工作人员及志愿者的业务培训和相关法律法规的学习，不断提高他们独立业务工作能力，熟悉掌握救助管理工作的要求和业务受理工作程序。

4、定期检查了解各咨询服务站工作开展情况，及时发现推广先进工作经验。

5、建立月报、年报制度，准确及时掌握各咨询服务站业务工作开展情况。

6、完成领导交办的其它工作。

后勤管理办公室部门职能

- 一、负责站内医疗、卫生工作的管理。
- 二、负责食堂的管理。
- 三、负责仓库的日常管理，负责站内设施的日常维修及更换。
- 四、负责采购办公用品及日常用品。
- 五、定期对站内水、电、煤等设施进行检查，发现有安全隐患的及时报修。
- 六、负责公车的日常保养及维护工作。
- 七、完成领导交办的其它工作。

社工办公室部门职能

一、为受助对象提供专业化帮助服务。了解掌握每名受助对象的基本情况、受助原因、家庭关系、就业、生活等情况，并随时关注其动态变化情况，为专业化帮助服务和日常服务提供基础信息。

二、为有问题和需求的受助对象提供针对性帮助服务。

三、为具有高风险度的服务对象提供危机干预服务。随时掌握服务对象的动态情况，做好记录，并及时上报有关情况。

四、积极参加专业培训和专业研究，不断提高专业技术和能力，研究和分析服务对象的问题与需求规律。

五、做好文案写作和文档整理工作，记录如实、详细，严格遵守信息保密要求。

六、完成领导交办的其它工作。

治安管理部门职能

- 一、负责全站的安全、消防工作。
- 二、建立安全防范、消防制度，落实安全工作措施，定期会同各部门检查安全保卫工作情况，宣传安全常识。
- 三、逢节日及重大活动时，要与站领导和各部门检查安全情况。
- 四、对受助人员及场所重点关注，认真查处不安全因素，发现事故隐患立即整改。
- 五、遇突发事件和疑难问题要及时到现场，参与协调处理。
- 六、做好与公安部门的沟通及协调工作。
- 七、完成领导交办的其它工作。

救助巡察部门职能

- 一、负责我区街面日常巡察工作，严格按照工作时间出车巡察。
- 二、在巡察过程中，采用正确合理的方法救助受助人员，不与受助人员或围观群众发生肢体语言上的冲突。
- 三、每天巡察结束后，及时、准确、真实的填写巡察报表。
- 四、负责巡察车辆的消毒清洁及保养维护。
- 五、完成领导交办的其它工作。

岗 位 职 责

救助管理部门

受理岗位

一、严格按照国务院颁布的《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》以及民政部下发的《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理实施细则》规定的救助范围，认真做好求助人员的受理登记工作。

二、对求助人员要做到热情接待，文明用语，程序规范。熟练掌握运用救助管理工作的有关政策法规，办理手续认真细致，材料制作字迹端正，填写内容简明齐全。

三、对疑难病症及危重病人和传染病人的处理，协同医务室按照有关规定，提出自己的处理意见，作好记录，及时上报。

四、对来电来访，热情接待，说话和气，用语文明，能答复处理的不推诿，不能答复处理的请示有关领导，重要内容作好记录，并及时转告有关人员。

五、熟悉报失人员的特征，认真核对，发现线索及时通报有关部门。

六、遵守上下班制度，不准擅自离岗、串岗，不准在当班时间做与本职工作无关的事，严格遵守法律法规和各项规章制度。

七、完成领导交办的其他各项任务。

服务管理岗位职责

一、以“热心、耐心、细心、诚心”为标准，不怕脏臭，不怕苦累，积极为受助人员服务，做好安抚稳定工作，营造和谐气氛，协助做好受助人员的藏别、审核、访谈工作。

二、遵照医嘱给受助病人按时服药，做到不错不漏，对患者或生活不能自理的重点受助人员要加强观察和服务，帮助其进食、服药、洗浴、入厕等，对拒不愿洗浴的藏污受助人员应分室管理并继续做好劝导工作。

三、搞好环境卫生和公用被褥等物品的清洗工作，认真做好消毒灭虱和防暑降温、防寒保暖工作，做到无受冻挨饿、无中暑患病，严防非正常死亡及意外事故发生。

四、严格执行交接制度，对老、弱、病、残、痴、呆、傻等特殊受助人员的生活情况必须交接清楚，如未按规定办好交接手续的，原当班人员不得擅自离岗。

五、积极与受助人员进行思想沟通，掌握受助人员的思想动态和救助需求。

六、完成好领导交办的其他工作。

电脑操作岗位职责

一、加强电脑业务技能知识学习，不断提高电脑技能和业务工作电脑化的程度，确保电脑工作正常运作。

二、严格遵守保密规定，妥善保管好各种文件、资料，不得向无关人员透露，不得私自打印各种文件、资料。

三、认真及时完成文件表格的打印、信息的输入以及查询工作，提高速度，减少差错，保证质量。

四、严格按照电脑操作规程进行操作，搞好电脑设备的保养和管理，保证设备完好。

五、非电脑人员使用电脑，须经领导批准。

六、完成领导交办的其他各项任务。

材料制作岗位职责

一、严格按照国务院颁布的《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》以及民政部下发的《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理实施细则》规定的救助范围，对受助人员进行复核。

二、在材料复核中，对填写的项目内容不会或有差错，与实际不相符合时，必须及时更正。

三、受助人员故意提供虚假情况的，做好询问笔录，经核实后，情况属实，及时报请有关领导审批。

四、帮助受助人员联系亲友，能联系到的应通知其亲友尽快来站接回或协助返乡。

五、完成领导交办的其他各项任务。

统计岗位职责

一、熟练掌握和运用救助管理工作的有关法律法规，以及各项业务知识。

二、认真做好被救助人员的资料以及其他业务档案的收集、整理、编号、装订工作，按时报送统计报表，严格遵守保密规定。

三、掌握救助管理工作的新情况、新动态、搞好统计汇总工作，每天按时向领导报告在站人数、伤病人员等工作动态。

四、做好本部门文件资料的起草、打印、存档，保证统计数字的真实、准确，实事求是地反映救助管理工作情况。

五、完成领导交办的其他各项任务。

接待来电来访工作岗位职责

一、认真细致地做好来电来访的接待工作，说话和气，仪表大方，态度和蔼，能答复的不推委，不能答复处理的，应及时请示有关领导。

二、要文明用语，不断提高谈话艺术和交流技巧，熟悉救助管理工作的政策法规和各项业务知识。

三、做好来电来访人员的情况记录。当时处理无果需要延续处理的，必须备案，并及时移交有关部门和人员处理。

四、对寻人启示必须填写登记清楚，一式二份。可以当时核实寻找的，及时联系寻找，不得推委。

五、受理来电来访的，及时严格按照救助管理的有关政策和法规。

六、完成领导交办的其他任务。

安全检查工作岗位职责

一、负责受助人员进入受助区域时的安全卫生检查。除随身衣物外，其他物品严禁带入室内。

二、在安全检查时发现易燃、易爆、有毒、有害物品时，及时通知有关部门并妥善保管；发现现金、存折、金银首饰等贵重物品，按本站《受助人员物品暂存收缴规定》执行，并予以妥善处理；发现刃器、利器及时暂存或收缴，严禁带入受助区域内。

三、发生上述情况必须仔细填写有关表式记录，做到字迹清楚、内容齐全，并附有工作人员和受助人员的签名。

四、督促身藏污垢的受助人员在进入受助区域前必须先洗澡，并换上清洁的衣物方可进入受助区内。

五、完成好领导交办的其他工作。

物品保管员岗位职责

一、认真执行物品申领和发放制度，做到物品分类明朗、整洁，及时申领填补所需物品，做到帐清物清，每月与总务部门结帐(算)一次，妥善保管好结算单，每年汇总一次。

二、对受助人员需要暂存随身物品的，必须认真核对清楚物品的种类、数量。小件物品当面装入物品暂存专用袋，并贴上注明受助人员姓名的标签后必须放入暂存物品保管室；大件物品除贴上注明受助人员姓名的标签外，必须存放在暂存物品保管室。同时仔细填写好物品暂存单，并附以工作人员和受助人员的签名。

三、负责办理受助人员离站时暂存物品的返还登记手续及返乡途中所需食品的发放，并附以工作人员和受助人员的签名。

四、认真做好各类物品保管的防潮、防火、防盗等安全工作。

五、完成好领导交办的其他工作。

业务指导部门

社区指导岗位

一、接受站领导布置的各项任务，及时传达上级及站领导各项指示、决定，保证领导布置的各项任务在各咨询服务站落实完成。

二、检查、督促、考核工作人员完成任务的情况与工作质量和效果。

三、及时了解、检查、指导、统计社区救助管理咨询服务站的业务工作情况，规范、统一社区救助管理咨询服务站的业务工作程序，参与救助管理业务工作的调研，及时反映情况，提出建议。

四、参与对社区救助管理咨询服务站的考核及与之相关的准备工作和草拟救助管理业务工作有关的规章制度。

五、做好本部门有关业务资料保密工作。

六、完成领导和上级有关部门交办的其他任务。

统计岗位职责

一、熟练掌握和运用救助管理工作的有关法律法规，以及各项业务知识。

二、认真做好各咨询服务站的资料以及其他业务档案的收集、整理、编号、装订工作，按时报送统计报表，严格遵守保密规定。

三、掌握救助管理工作的新情况、新动态、搞好统计汇总工作，定时向领导报告救助人数等工作动态。

四、做好本部门文件资料的起草、打印、存档，保证统计数字的真实、准确，实事求是地反映救助管理工作情况。

五、完成领导交办的其他各项任务。

档案管理岗位职责

一、负责各类文件的借阅和归档，并做好借阅登记工作，为站各部门提供方便。

二、负责全站的各类档案资料并统一管理。

三、及时收集各类档案，做好平时的预立卷工作。

四、每年三月初开始收集上半年及全站各部门应归档的各类文件材料，收集完毕，即进行整理、修复、装订、编目和归档，并做好各年度财务档案入库工作。

五、定期清理档案，及时催讨借出的档案，做到帐物相符。

六、档案室严禁外人进入，严禁烟火，节假日档案室要上好保险，贴好封条。

七、完成领导交办的其它各项工作。

后勤管理部门

卫生管理员岗位

- 一、负责全站的卫生工作，划分卫生包干区域，并制定内务卫生标准。
- 二、检查督促内务卫生标准执行情况，发现问题及时通知有关部门整改。
- 三、逢节日及站有大型活动时，要组织各部门落实卫生包干工作。
- 四、协助站部组织开展卫生评比流动红旗竞赛活动。
- 五、完成领导交办的其它各项工作。

医务人员岗位职责

- 一、当班认真负责，遵守规章制度，做到不误诊、不漏诊。
- 二、做好季节性、常规性传染病预测、预防，以预防为主。
- 三、加强日常巡视，对重危病人病情要做到心中有数，按时发药，医嘱要准确及时。
- 四、做好饮食卫生的检查，要经常化。
- 五、做好和几家定点医院的沟通联系工作。
- 六、完成领导交办的任务要准确、及时。

公务车辆管理员岗位职责

- 一、负责全站公务车辆的管理，保证车辆的完好率。
- 二、负责全站公务用车的使用安排并做好登记工作。
- 三、每月负责抄报每辆车的公里数和负责油卡充值及用油记录。
- 四、车辆发生故障应与车辆驾驶员一起送定点修理单位进行修理，并做好记录。
- 五、负责监督公务车的使用规范，发现有公车私用现象立刻报告站领导。
- 六、每月一次进行对全站驾驶员的行车安全教育。
- 七、负责车辆外出和外借(须经领导同意)登记工作。
- 八、完成领导交办的其它各项工作。

食堂管理员岗位职责

- 一、具体负责抓好伙房管理，教育督促炊事人员严格遵守各项制度，搞好膳食供应与伙房安全卫生。
- 二、负责检查验收所购菜肴物资，做好用膳登记工作。
- 三、做好成本核算，总结盈亏经验教训?提出改进措施，按月公布食堂收支帐目。
- 四、以身作则，不营私舞弊，不损公肥私。五、完成领导交办的其他各项工作。

炊事员岗位职责

一、负责本站工作人员和外来业务协作人员的伙食供应，负责被受助人员伙食供应，在规定的供给标准范围内，设法提高伙食质量，保证被受助人员吃足定量、吃热、吃好、吃得卫生。

二、做好病号，少数民族被受助人员的特殊伙食供给。

三、按时把受助人员的饭菜送达受助人员餐厅，就餐后，碗、筷等进行消毒。

四、严格履行各自职责，遵守食品卫生法及各项规定，做到食品生熟分开，不烹调变质食品。

五、讲究职业道德，不利用职务之便谋取私利，供应结束后结清帐目。

六、严格遵守各项卫生制度，供应饭菜时按规定着装，熟食间保持无“四害”，搞好各自分工负责的包干区域清洁，每日清扫一次，每周大扫除一次，保证包干责任范围内清洁卫生。

七、保管好主副食品，勤查、勤盘点，防止霉变。

仓库管理员岗位职责(2022 年修订)

一、负责全站财产、物资的登记、保管、供应工作，主动了解各部门需求，报经领导批准及时供给。

二、严格执行物资采购保管、领用、报废制度。秉公办事，未经领导同意，不得擅自外借公物，不利用职务便利私拿、私借公物，经批准外借的公物要办妥登记手续，到期主动归还。

三、加强工作责任心，对库存物品做到：“三勤一清”即勤检查、勤翻动、勤核对、领用手续清。保持库内通风良好，物品堆放整齐，做到不霉、不烂、不错、不少。

四、每季盘库一次，根据库存情况，及时向部门负责人提出采购建议，购进物资要亲自验收，办好登记入帐手续。物资出库后需向领用人发放“领料单”并在完成物品发放签收后及时收回。

五、做好以仓库防盗、防火为重点的安全保卫工作及清洁卫生工作，不让闲人任意进入仓库，严禁烟火及易燃易爆物品入库。

六、仓库管理员至少有 2 人同时担任，任何物资入库，都需要有一人登记、一人复核。

七、完成领导交办的其他各项工作。

设备管理员岗位职责

一、经常检查各种水电设备及安全设施，发现损坏、故障、漏水、漏电和其他不安全因素及时排除，保证水、电、设备正常使用。

二、负责站内水、电路的改、新装、维修、抢修并记好台帐。

三、保管水电等零件物品，建立进出耗用登记帐目。

四、维修、改、新装所需零配件，应及时列出清单，交部门领导审核后协助采购，贵重大件物品经站领导审核后购买。

五、完成领导交办的其他各项工作。

采购员岗位职责

- 一、按照采购单认真及时地购进所需物品，做到规格、品牌、数量、质量与采购单一致。
- 二、填写好各类物品进仓库清单，当面交仓库保管员作进仓验收，发现规格、数量不符时及时与销售部门联系调换。
- 三、变更采购种类、数量要及时与领导汇报，不得擅自作主，盲目购进，做到同质同价，货比三家，不购劣质次品，对大金额或大量采购要取回样品征求领导意见。
- 四、采购中不收受回扣、礼品，不谋私利。
- 五、完成领导交办的其他各项工作。

社会工作部门

社工岗位

一、为受助对象提供专业化帮助服务。了解掌握每名受助对象的基本情况、受助原因、家庭关系、就业、生活等情况，并随时关注其动态变化情况，为专业化帮助服务和日常服务提供基础信息。

二、为有问题和需求的受助对象提供针对性帮助服务。

三、为具有高风险度的服务对象提供危机干预服务。随时掌握服务对象的动态情况，做好记录，并及时上报有关情况。

四、积极参加专业培训和专业研究，不断提高专业技术和能力，研究和分析服务对象的问题与需求规律。

五、做好文案写作和文档整理工作，记录如实、详细，严格遵守信息保密要求。

六、完成领导交办的其它工作。

治安管理部门

安全保卫岗位

- 一、负责全站的安全、消防工作。
- 二、建立安全防范、消防制度，落实安全工作措施，每月会同各部门负责人检查安全保卫工作情况，并进行宣传安全常识。
- 三、逢节日及重大突击活动时，要与站分管领导和各部门负责人检查节日安全和重大活动的安全。
- 四、及时向部门负责人通报有关对保卫安全、消防工作的要求，结合单位实际提出布置工作。
- 五、认真查处一切不安全因素，发现事故隐患立即整改，发生事故要及时到场，做好现场保护工作，协助领导调查处理，并向有关部门报告。
- 六、完成领导交办的其它各项工作。

门卫岗位职责

- 一、工作时间不得擅自离岗位。
- 二、根据站有关规章制度，负责做好防火、防盗、防破坏、防事故等工作。
- 三、严格验证制度，防止未经许可的人员车辆物资擅自进出本站。
- 四、坚守岗位，认真做好巡逻、检查等工作，并做好巡逻记录。
- 五、发现问题及时处理并报告总值班。
- 六、服从命令听从指挥，积极完成领导交办的其他任务。

救助巡察部门

救助巡察岗位

- 一、负责我区街面日常巡察工作，严格按照工作时间出车巡察。
- 二、在巡察过程中，采用正确合理的方法救助受助人员，不与受助人员或围观群众发生肢体语言上的冲突。
- 三、每天巡察结束后，及时、准确、真实的填写巡察报表。
- 四、负责巡察车辆的消毒清洁及保养维护。
- 五、完成领导交办的其它工作。

护送岗位

一、加强学习救助管理工作的有关政策法规，不断提高业务水平，掌握相关的政策。

二、做好护送车辆出车前的安全检查、物资准备工作。

三、负责组织需要护送的受助人员出站乘车前的点名确认、路途安全事项的教育告知工作。

四、护送途中必须确保受助人员的安全，注意受助人员的行为举止。

五、及时将护送途中的异常情况向站部汇报，并做好每次护送记录。

六、完成领导交办的其他各项任务。

巡查车辆管理职责

为贯彻落实区委区政府关于《杨浦区公务用车改革的实施意见》精神，规范我站执法巡察用车行为，降低行政成本，提高用车效率。根据相关文件要求，结合我站实际，制定本制度。

一、指导思想

以科学发展观为指导，以降低交通成本，控制公车经费支出，保障执法巡察活动开展，促进党风廉政建设为总体目标，形成执法巡察用车的规范化管理，更好的保障城市救助管理工作。

二、驾驶员管理

- 1、严格遵守交通法规，合法，文明驾驶。
- 2、驾驶车辆时，必须带驾驶证，行驶证。不准转借，涂改或伪造上述证件，不准将车辆交给其他人驾驶。
- 3、严禁穿拖鞋，酒后驾车，吃东西，闲谈，行驶中严禁拨打接听移动电话。
- 4、严禁驾驶带病车辆，超速行驶，严禁疲劳驾车。
- 5、驾驶车辆时必须严格遵章守纪，做到各行其道，礼貌行车，信守职业道德。
- 6、车辆加油时必须熄火，预防火灾事故发生。
- 7、发生行车事故时，驾驶员须立即停车，设好标志，抢救伤员，保护现场，并及时向单位及交警部门报告，听候处理，不得开车逃逸或伪造现场，肇事驾驶员必须认真吸取教训，写出深刻检讨，服从单位的安排和处理。

三、用车制度

按区委区政府要求，我站执法巡察车辆集中使用，统一管理调配，并

建立公车使用台账，做到“一车一台账”。登记内容包括：车辆大小修，定时保养，年审结果，事故记录。

因业务原因需出杨浦区的，要上报站领导，批准后方可前往。

（一）使用范围

保障杨浦区范围内生活无着的流浪乞讨人员和困境儿童的临时救助、救治、管理、教育、护送和安置工作所需用车。

（二）制度

1、巡察执法车辆主要用于日常巡察、热线电话处理，接送对象等执法巡察工作，不得随意将巡察执法车辆外借或用于非巡察执法工作。严禁利用巡察执法车辆进行与工作无关的事项。

2、车辆使用过程中，发生交通事故和违章，要及时报告，妥善处理，因私用车所产生的费用和损失均由车辆使用者负责。

3、车辆统一停放站内。车辆如有损坏，有故障，要及时报告及时处理解决，不得隐瞒不报，严禁将车交给非驾驶员驾驶。

4、车辆钥匙由受理厅保管，巡察人员上班时到受理厅取钥匙，下班后到受理厅交回钥匙。

5、建立车辆巡察用表，每次出车都要进行信息登记。

6、设立专人负责车辆的修理，保养等工作。

7、驾驶员必须遵守交通规则，严禁疲劳驾驶和酒后驾车，确保安全。平时对车辆要勤检查、勤保养，保持车容整洁、车况良好。

8、每周五下午，当班巡查人员对车辆进行日常检查和清洁消毒工作，发现车辆问题要及时上报，以便及时修理。

四、油料管理

1、车辆燃料实行定点加油。加油时车长到财务领取油卡，司机到定点加油站加油，加油后对加油量和车辆里程进行记录，交财务留存。

2、因公出长途，途中加油，可由司机掌握适量购买，用车人审签后及时报站领导登记报销。

3、财务每月将油料使用情况盘点一次，每辆车的行驶里程、耗油情况，半年统计一次，将统计结果送站领导审阅。

五、车辆维修

1、要加强车辆保养。定期按要求进行保养，防患于未然。车辆需经常保持车内外清洁卫生，机件要定期检查、擦拭、保养，确保行驶安全。

2、车辆出现故障时，要先进行自修。

3、送修理厂维修。自修不成时，由车管人员填写修理单，报站领导审批，同意后，送指定修理厂进行修理，不得私自送厂修理。



行政工作制度

日常管理制度

政务公开制度

- 一、身份公开：工作人员在执行公务时必须持证上岗。
- 二、法规公开：公开救助管理工作依据的法律、法规、规章及站内管理规定。
- 三、职责公开：公开本站各工作岗位的职责。
- 四、程序公开：公开救助管理站各项工作的程序和要求。
- 五、纪律公开：公开工作人员的工作纪律。
- 六、承诺公开：公开服务承诺和文明用语。
- 七、监督公开：公开受理投诉的部门和监督电话，设立行风评议箱，接受社会监督。

关于进一步规范重大问题决策的规定

第一条 为进一步贯彻落实民主集中制原则，坚持和完善科学化、民主化的决策机制，规范工作程序，按照《党章》及《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》等党内法规的精神，制定本规定。

第二条 本规定适用于本站。

第三条 重大问题主要包括“三重一大”

（一）重大决策。主要是指全站展战略和重要业务等中长期规划；站织结构的设置、调整和职能的变化；有关政策、工作制度的制定与修改等关系全站问题。

（二）重要干部任免。主要是指按照干部管理权限由站支部任免的干部。

（三）重大项目安排。主要是指根据全站展必须筹建的项目。

（四）大额度资金的使用。

（五）站部认为比较重要的其他问题。

第四条 对重大问题的决策由站务会集体讨论决定，任何个人或少数人无权决定重大问题，重大问题的决策一般应经过下列程序：

（一）对于拟交站务会研究的重大问题，应由分管领导在调查研究的基础上提出方案。方案提出后，一般应在一定范围内征求意见，通过一定的程序进行酝酿讨论。

（二）会议讨论重大问题时，先由分管领导或部门负责人介绍有关情况，然后安排时间对议题进行讨论。重大问题中涉及行政工作的，

由站务会讨论。讨论后，由主持人集中讨论意见。需要提请会议表决的，一般采取口头、举手等方式进行表决。会议决定各个事项时，应逐项表决。

第五条 对已经作出的决定进行重大调整和变化的，应进行重新讨论。

第六条 支部委员会负责对重大问题决策实施督促检查。

第七条 对于违反本规定的行为，应进行批评教育；情节严重的，应依照有关规定和程序给与组织处理或纪律处分。

（一）党政班子成员、部门负责人擅自决定重大问题的；不执行或擅自改变重大决定的；

（二）党政班子成员、与会的有关部门负责人泄露应保密的会议内容和讨论情况的；

（三）违反本规定其他行为的。

第八条 本规定所涉及的内容，凡上级党委和政府另有规定的，从其规定。

第九条 本规定自下发之日起施行。

附件：

关于“三重一大”的暂行界定

为进一步加强和规范领导班子集体决策行为，贯彻民主集中制原则，特对提交站务会、局长办公会议讨论定的“三重一大”作如下界定：

一、重大项目

（一）投入人民币 10 万元以上的单位建设（装修）工程；

二、重要人事任免

组织结构的设置、变动和干部的人事任免。

三、重大决策

（一）涉及我站总体发展战略或中长期规划；

（二）通过政府采购招投标确定的建设（装修）工程、建设（装修）单位和设计单位及设计方案的议定；

（三）接受捐赠资金 5000 元以上的捐赠项目。

（四）日常规章制度中有关重要政策的制定和修订；

（五）站国有资产 5000 元以上的置换、租赁和出让等；

（六）承接政府公益项目，10 万元以上项目的确定；

（七）干部人事管理中的奖惩与惩处等；

（八）其他。

四、大额资金使用

（一）大额单项行政办公费用支出（5 千元以上）；

（二）财政支出的固定资产添置（5 万元以上）；

（三）工作需要开展大型活动的支出（5 千元以上）；

（四）其他需要讨论的大额资金使用。

工作人员行为规范

一、自觉遵守国家的法律法规、政策和有关规章制度，不拘禁或者变相拘禁受助人员。

二、不准打骂、体罚、虐待受助人员或者唆使他人打骂、体罚、虐待受助人员。

三、不准敲诈、勒索、侵吞受助人员的财物。

四、不准克扣受助人员的生活供应品。

五、不准扣压受助人员的证件、信件、申诉控告材料。

六、不准任用受助人员担任管理工作。

七、不准使用受助人员为工作人员干私活。

八、不准调戏妇女。

九、不准向受助人员及其亲属或者所在单位收取费用。

十、不准以任何借口组织受助人员从事生产劳动。

考勤制度（2022 年修改）

第一章 总则

第一条 考勤制度的目的是强化内部管理，维护正常的工作秩序，创造良好的工作环境。考勤制度是全体员工必须共同遵守的准则。根据国务院及上海市有关精神，结合本站实际情况，制定本考勤制度。

第二章 作息时间

第二条 上班时间：每天八点半至十七点。在保证八小时工作条件下，视业务情况，上、下班时间作相应调整。

第三条 由于工作需要，遇法定休息日值班，另结值班工资。

第四条 国定节日（元旦、春节、“五一”劳动节、国庆节等）遇值班，原则上来站上班，如有特殊情况，应事先相互调班，并征得总值班同意，并作加班处理。

第三章 考勤、请假程序及办法

第五条 考勤由各组负责人统一考勤。

第六条 员工请病假、事假、公休、产假、工伤假、婚嫁、丧假等，必须按规定办理请假手续，事先填写好统一印制的请假单，经各部门负责人批准。交办公室备案考勤。

第七条 员工请假经批准后，才能离开岗位，因特殊原因事先不能办理请假手续的，事后必须补办请假手续。

第八条 员工请假调休的审批权限：请假一天内经小组负责人同意，一天以上须经站长同意，各组负责人和在编人员请假、调休须经站长同意。

第九条 病假

（一）员工住院治疗作病假。

（二）员工生病经医生诊断后确需休息的，凭单位指定医院出具的“病

假证明单”办理请假手续。如本人确因病情严重，不能亲自办理请假手续的，可电话或家属代办请假，上班后补办手续。

（三）员工在上班时间外出看病，凭诊病挂号单，时间在一小时以上四小时以内，按半天病假处理，以此类推。

（四）请长病假的员工，病情确有好转要求复工的，需持指定医院复工证明办理复工手续。

第十条 事假

员工因有事需请事假者，应事先填写好事假单，并按规定审批权限办理请假手续。特殊情况按第八条办理。

第十一条 公假

（一）凡经站领导同意，在外参加各类学习、培训的员工，在复习迎考时凭所在学校、培训部门出具的证明，每门课程可给一天的复习时间，按公假处理。

（二）员工子女参军、住房拆迁、凭有关单位证明，给予公假一天。

第十二条 公休假

（一）职工累计工作满1年不满10年的，公休假5天；已满10年不满20年的，公休假10天；已满20年的，公休假15天。

（二）员工从外单位调入本单位，符合公休假条件的，上半年调入的可享受当年的公休假，下半年调入的，从第二年起享受公休假。

（三）每年的公休假使用到次年的一月底。

第十三条 婚假

（一）员工结婚请假，须持结婚证书到站部办理婚假手续。

（二）符合法定年龄（男二十二周岁、女二十周岁）给婚假三天；符合晚婚年龄（男二十五周岁、女二十三周岁）给婚假十天；一方为再婚的，给婚假三天。

（三）男女双方在两地的，到另一方结婚的，路程按实际路途所需时间计算。

第十四条 产假

按国家有关规定执行。

第十五条 工伤假

（一）员工因工负伤，须经医院诊断证明、经站部调查核实，写出书面报告，报上级部门，审核批准方可按工伤假处理。

（二）工伤期间工资、福利待遇按国家有关规定执行。

第十六条 丧假

（一）员工的亲属死亡，如配偶、子女、父母、岳父母，给丧假三天；如祖父母、外祖父母、兄弟姐妹，给丧假一天。

（二）员工在外地亲属（符合第十六条第一点规定）死亡，可给予路程假。

第十七条 旷工

（一）员工未办理请假手续无故不上班者，请假未批准不上班者，超假后未补办手续者，按旷工一天处理。

（二）不服从工作调动安排，无正当理由、经多次教育，二天以上仍不上岗者，按旷工一天处理。

（三）每月迟到、早退或擅自离站三次，年累计十次者，按旷工一天处理。

（四）连续旷工三天者下岗，连续旷工十天或一年累计旷工达十五天者，予以解除劳动合同。

第十八条 加班及调休

（一）根据救助管理站情况，由各组负责人通知加班人员。

（二）个别员工因工作需要加班，事先小组负责人提出申请，经站领

导审核批准后，方可实施。在特殊情况下应急加班，须在次日补办手续。

（三）工作日加班满两小时算为加班一个工作日；双休日加班满两小时不到四小时的算加班一个工作日、满四小时的算加班两个工作日。各组负责人每月月底前统计并填好加班单后报站长审批，审批通过后由办公室汇总当月加班情况。

（四）员工调休必须凭调休单，按规定审批权限办理调休，每次以 1 天计算。

第四章 附则

第十九条 本考勤制度未尽事宜，由站部研究处理。

第二十条 本规定如与上级文件精神有抵触地方的，按上级有关文件执行。

第二十一条 本考勤制度从即日起执行。

首问责任制

一、首问责任制是指本站工作人员按照职责范围，对来函、来电、来访，到本站咨询、办事的外单位工作人员或群众，热情接待，认真办理，把问题解决在首次办理环节的一种责任制度。

二、第一位被询问的本站工作人员即为首问责任人，其所在的部门为首问责任部门。按工作职责、岗位职责、业务分工或领导交办，具体办理、解答该事项的第一位承办人即为首办责任人，其所在的部门为首办责任部门。

三、站领导和各部门负责人，按照职能分工，对本站和本部门的首问、首办事项，负组织、协调、督促和检查落实的首问、首办领导责任。

四、办事人询问或办理的事项属于首问责任人职责范围内的，首问责任人即为首办责任人，应立即接办。不属于首问责任人职责范围内的事项，首问责任人必须说明情况，将该事项移交到属于职责范围的承办人。

五、首问责任人应主动与承办人联系，将有关事项告知承办人；无法取得联系或者承办人一时不明确的，报告承办所属部门领导进行处理。首问责任人应跟踪办理的情况。

六、首办责任人或承办人应负责将该事项的办理情况、办理结果及时答复办事人，做好情况记录和材料管理工作，并将办理结果告知首问责任人。

七、首问、首办责任人对不属于本站管辖的事项，应当向办事人耐心解释，给予明确指引，必要时协助联系。

八、首问、首办责任人不得用“不知道”、“没办法”、“与我无关”等理由或借口搪塞、推委。

九、本站工作人员违反本制度，对办事人态度冷漠、消极应付、搪塞

推诿，造成不良后果的，对首问、首办责任人和责任部门予以批评教育，情节严重的，给予纪律处分。

文明用语规范

一、受理求助人员时应这样回答：

(一)受理服务对象时用“请”字当头：请问有什么需要帮忙的吗，请您慢慢说等等。

(二)做到“十必问”。

- 1、问姓名：请问你姓什么？叫什么名字？
- 2、问民族：请问是什么民族的？
- 3、问年龄：多大年纪了？
- 4、问文化程度：你上过学吗？
- 5、问家庭住址：老家在哪儿？
- 6、问来沪时间：你何时来上海？
- 7、问来沪原由：为什么来上海？
- 8、问有无同伴：有没有与其他人一起来？
- 9、问在沪靠何生活：在上海靠什么生活？
- 10、问是否愿意受助：愿不愿意接受救助？

二、询问受助人员情况时，区分下列情况进行回答：

(一)求助人员来站并已被救助的，应回答：你要查询的人已于某月某日被护送到上海市救助管理站或某省市救助管理站；你要查询的人已于某月某日自主返乡；你要查询的人已于某月某日被亲属领回。

(二)受助人员尚未护送回家的，应回答：你要查询的人未护送回家，现仍在我站接受救助。

(三)求助人员系精、憨、呆，在电脑中查无此人的，应回答：请稍等，正在查找。

(四)受助人员在电脑中查无此人的，应回答：未查到此人，请到派出

所、公安局或其他区(县)救助管理站查找。如果受助人员谎报自己的姓名、地址或者你写的姓名、地址有误,亦无法查到此人,请核实姓名、地址后再来查询。

(四)接听电话时,应回答:您好!请讲,我们是上海市杨浦区救助管理站,你有什么事请讲。如是查找救助人员的,我们是某某部门,请打另一个电话,号码是*****。如是找本单位某人的,请稍等,或他暂时不在,请等一会儿再打。

安全管理制度

救助管理区安全制度

为了维护救助管理区的正常秩序，确保各项工作的顺利开展，特制定安全管理制度如下：

一、保证救助管理区的安全，被救助人员接收入站时一律要进行安全和卫生检查，严禁刃器、利器、易燃易爆物品以及有毒物品带入管理区内。

二、被救助人员入站后，应及时进行安全教育，并在日常管理中定期开展安全知识教育，增强被救助人员的安全防范意识。

三、严格救助管理区进出规定，当班人员做好管理区内的当班登记工作，被救助人员进出管理区须按规定办理有关进出手续，未经允许不得擅自进出管理区域。

四、当班人员应经常检查管理区内的安全设施，做到防患于未然；凡重大节假日救助管理办公室应组织人员做好节前安全检查；站安全工作领导小组对落实安全制度的情况进行监督、指导，并对存在的问题及时整改。

五、当班人员要严格落实值班制度，坚守岗位，不得擅自离职守，出现脱岗和漏岗现象；加强安全防范意识，保持警惕，慎防被救助人员打架斗殴、滋事闹事；当班人员必须做好值班记录，搞好工作交接。

六、加强日常工作和生活秩序的管理。在被救助人员开饭、洗漱、集合、学习、活动期间，要加强管理，维护秩序，防止哄抢或其他意外事故的发生。

七、加强救助管理区内的监控工作，防止被救助人员自伤、自残或打架斗殴以及发生未成年人逃跑等情况，发现问题，应及时处置并报告领导。

八、加强救助管理区和外围的安全防范工作，当班人员应定时进行巡查巡视。

九、医务室应做好防病防疫工作，禁止吃霉烂变质食品，预防食物中毒；管理区内必须定期进行消毒，预防疾病发生，被救助人员有病必须及时医治，预防发生各类传染性疾病。

电瓶车充电区域安全制度

十、救助站安全员负责电瓶车充电处的管理，受理大厅、特保队负责日常监督检查，特保队员每一小时进行一次安全检查。

十一、本充电处只限本站职工电瓶车充电使用，不充电的车和自行车不得停放在此。充电人员对充电器至连接车体线路、车体本身和充电过程负全责。充电人员不得更改线路和开关，若因更改线路、插座和开关，私接插座以及一座多充现象引起的火灾及其他伤害，造成救助站及他人人身伤害及经济损失的由车辆所属职工自行负责。极端恶劣天气下将关闭总电闸，禁止充电。

十二、充电处的供电时间为：每天早上 7 点时至晚上 10 点，共 15 小时，由专人按时进行停车棚供电控制。因充电时间过长，充电器、电瓶、线路陈旧老化、电动车倾倒等原因而引起的火灾及其他伤害，造成救助站及他人人身伤害及经济损失的由车辆所属职工自行负责。

卫生防疫安全措施

为做好受助人员住宿区卫生防疫工作，保持良好清洁卫生，防止受助人员住宿区成为内外致病因素的滋生地，以致成为疾病的传染源或交差传染的住宿地，受助人员住宿区要严格执行以下卫生防疫措施：

一、对新接收的受助人员进行体检，发现患有传染病的或可疑的，应送入指定医院治疗。

二、对有发热发疹的，上呼吸道感染等症状的除积极治疗外，可先收入观察室内进行隔离观察，如无病情变化的再编入普通房；对房内出现疑似传染病的，及时送院明确诊断与治疗或进行隔离观察。

三、对房内发生传染病的(如麻疹、红眼病等)，除积极治疗外，及时报告站领导；同时上报区疾病预防控制中心，请求前来协助处理。

四、新接收受助人员进站时做好个人卫生，及时更换衣服。

五、每天对房间内外做好清洁卫生。每周至少拖地两次。

六、保持房内良好通风。

七、房间内清洁卫生后用紫外线对腾空房间及时消毒。

八、建立消毒档案，每次消毒后做好记录。

九、每周二对受助人员的被服进行清洗，并用消毒液浸泡；对离站人员的衣被及时清洗和浸泡。

十、条件允许时，每周对受助人员的衣服进行暴晒一次。

十一、在传染病的流行季节，给站工作人员和受助人员服用预防性口服药或有关中药。

十二、工作人员在接触与检查求助人员时，注意做好防护措施(如戴口罩与手套)。

消防安全管理制度（2021 年更新）

一、每月由安全生员对消防设备（灭火器等）进行自查，发现损坏或过期的需要立刻更换。

二、受助人员区域每天需要工作人员至少每 2 小时巡逻一次，发现有火灾隐患的第一时间予以处置。

三、全站工作人员每年进行一次消防安全知识培训和演练。

四、每年由专业的消防维保公司对站内消防安全设施设备进行检查。

五、站内除食堂外，其余办公场所和受理区域不允许使用明火，抽烟需到室外抽烟点抽。

安全标志管理制度（2021 年更新）

- 一、站内需确保每层楼面设有“安全出口”夜光指示标志。
- 二、每月由安全生产品员对站内所有安全标志进行自查，如发现有损坏的立刻更换。
- 三、所有员工不得故意破坏安全标志。

用电安全管理制度（2021 年更新）

一、站内电源总阀和强、弱电间除安全生产员外，其他人不得擅自进入。

二、本着安全节约的原则，所有办公室和公共场所电源在无人使用时，需及时关闭，每日由当班人员和特勤特保进行巡视检查。

三、在雷电高发季节，用电需服从站内统一安排。

四、每月组织专人对站内各类电线电路设备进行自查，如发现老化或存有安全隐患的，立刻进行维修或更换。

五、当班人员和特勤特保需时时对受助人员生活区域用电安全进行巡查。

安全生产档案制度（2021 年更新）

一、每月各类安全检查表在由检查人签字确认后自行存档，每年汇总后交给档案管理员进行存档。

二、档案管理员需对各类安全生产报表进行检查，检查无误后装订存档，存档周期参照档案管理规定。

食品安全管理制度（2021 年更新）

一、站内管理强调食品采购渠道规范，食堂工作人员要严格把关每日进菜的质量，在站医生的指导下，做好卫生消毒工作以及个人卫生，严格操作规程，不加工过期、变质食品。

二、每日饭菜需采样且至少保留 24 小时以上，以备留样供检验取证；

三、根据食品特性分类存放，食堂工作人员需每天对存放食品进行检查。

四、节日长假前，后勤采购人员须确保做好食品采购供应工作。

燃气安全管理制度（2021 年更新）

一、为确保站内管道燃气安全使用，要求食堂员工每日使用燃气前需查看可燃气体报警器和防爆气体探测器是否有报警提示，确认安全后再使用燃气。

二、每日下班后需关闭燃气开关总阀。

三、每月由专人开展燃气安全自查自纠工作，如发现有燃气设备损坏或燃气泄漏现象，立刻停止使用燃气，并第一时间向燃气公司报修。

应急处置预案

一、指导思想

为确保救助场所的安全稳定，维护良好的工作秩序，每个工作人员必须严格履行岗位职责，提高警惕，预防为主，防治结合。为保护国家和人民的生命财产安全，及时、准确、果断地处置突发事件。

二、处置突发事件领导小组成员

组长： 居加定

组员： 殷宸垣 葛徐必显 胡求军

三、工作要求和措施

1、本单位一旦发生各类突发事件，如重大刑事、治安等案件，火灾事故，人员伤亡事故以及伤亡事故以及影响政治、治安、工作秩序的各类突发事件。值班人员应及时报告领导小组，领导小组得到信息后，迅速组织人员在最短时间内到达现场，并及时了解、处置、汇报，使事件的损失和影响降低到最小限度；

2、领导小组在平时应以高度的警觉性和责任感，加强对工作人员的思想教育，经常开展工作检查，听取汇报，收集信息，把可能发生的各类突发事件消灭在萌芽状态；

四、相关单位部门电话：

1、杨浦区政府：65419181 转总值班室

2、市救助管理站：63019377

3、杨浦公安分局：65431000

4、杨浦区民政局：25032414

5、110 报警 119 火警 120 救护大队

护送车辆发生意外时的处置预案

一、护送车辆发生技术故障，在 1 小时内自行无法排除故障时：

(一) 负责护送的负责人，向站领导报告情况；

(二) 护送人员向被护送人员说明情况；

(三) 站领导立即另派护送车前往停车地点，继续将被护送人员转车护送至目的地。

二、护送车辆发生较严重交通事故(车辆破损，无法运行)：

(一) 负责护送的负责人，向站领导报告事故发生情况；

(二) 立即拨打当地“110”，向当地公安交通部门求援；

(三) 营救受伤的被护送人员，组织未受伤的被护送人员撤离现场；

(四) 维护好事发现场，在当地有关部门的配合下将受伤人员送往当地医院进行治疗；

(五) 站立即组织援救车辆，援救人员前往事发地点，协作交管部门调查处理事故情况和处理被护送人员，事后向局领导报告情况。

三、护送途中车辆发生火灾时：

(一) 立即打开车门，如无法自动开门，采取人工强行破车门。

(二) 紧急动员和组织被护送人员迅速撤离至安全地区，迅速取出配备灭火器扑救。

(三) 拨打“110”、“119”、消防部门的救援电话，在当地消防部门的配合下，扑灭火灾。

(四) 负责护送的负责人向站领导报告情况，站领导向局领导报告或通告事发情况。

(五)站领导接到报告后，立即组织救援人员或救援组迅速赶往出事现场，调查处理事故。

发生伤害事故时的处置预案

工作人员应对每位进站受助人员进行必要的《守则》和站规站纪教育，令其遵纪守法。例行随身物品检查，收缴或代保管各类危险物品和易燃易爆物品，确保受助人员在站内场所和乘运途中的人身安全；

1、受助人员发生行凶斗殴、自伤自残甚至危及生命的伤害事故时，值班人员应立即采取果断措施予以制止。对不听劝阻继续行为者，应及时向总值班报告，并采取相应的强制措施，防止事态扩大。

2、对受伤的受助人员或工作人员，应立即先由站内医生检查处理，再视情况报站领导同意后送医院进一步治疗；

3、事态平息后，对当事人要及时进行教育，加强看管，并有书面记录；

4、对性质严重的，触犯刑法的，报经领导同意，移交公安部门处理。

防火防触电预案

每个工作人员应具备基本安全用电和消防知识，遵守有关安全用电、安全用气的规章制度。消防器材齐全完好。

- 1、专人每月一次对单位内的电路、电器使用情况进行安全检查；
- 2、当单位内发生火警、火灾时，应立即报告总值班或站领导迅速有效地组织人员投入灭火行动，情况严重时应及时拨打 119 报警；
- 3、同时采取断电断气措施，以防灾情扩大；
- 4、遇有人员受伤，应立即护送就近医院抢救；
- 5、节日长假前，该安全作为重点检查内容。

极端天气时处置预案

一、严寒季节的处置

对象范围。凡是在本区范围内因各种原因无安身之所而露宿街头的人员；因突发事故暂时无家可归的人员；主动到区救助站要求救助的人员（以上人员无户籍、年龄、性别限制）。

应急场所。区救助管理站的受助人员活动室将作为临时避寒场所，受助人员寝室作为应急寝室，同时专门辟出专门场所用于安置本区因突发事故暂时无家可归的人员。

应急物资。热水、方便面、大衣、羊毛衫、棉衣棉裤、棉被，常用药品及其他防寒御寒物品，同时 24 小时向受助人员开放浴室。

应急措施。

1、每辆慈善救助车辆上都备有一个气压式热水瓶、一箱方便面及若干条棉被，当区“三合一”巡查队在街面巡察时发现有人露宿街头时并经劝导无效不愿接受救助的人员，将车上备有的物资发放给他们以防可能出现的冻死冻伤情况发生。

2、当在街面发现有人冻伤时，立即送其到区老年医院为救助管理工作开设的“绿色通道”就医。

3、当有受助人员主动或被工作人员护送进站接受救助时，先检查其是否有冻伤或其他疾病，若有，则立即送其到区老年医院治疗；若无，则先为其倒上一杯热水，肚子饿的泡上一碗方便面，随后带他去洗热水澡，添置棉衣棉裤及大衣，待他睡觉时再添加一条棉被。

4、若有受助人员在站内突发疾病立即送往老年医院治疗，待病情稳定后接回站内，由工作人员全方位关心照料，食堂根据病情配置专门的伙食。

5、若有受助人员在救助期间情绪不稳而发生绝食等现象，救助站专业社工第一时间介入，与其沟通交流，安抚平稳其情绪，待其情绪稳定后，

再安排其吃饭。

二、防台防汛处置

每个工作人员应以主人翁的工作态度，投入防台防汛工作。台风汛期，后期保障部门要预先检查泵房设施和备用器材的完好，确保下水道的畅通。每天下班前各办公室检查门窗的关闭。

- 1、接到台风遇袭警报，站内夜间值班加强；
- 2、专职值班人员即时对全站巡视，切断危电，采取有效的加故和避让措施，以防坠物伤人；
- 3、组织力量做好对危房的物资和人员的搬迁和转移；
- 4、值班人员加强对站内积水情况的观察，需开泵排水，应向总值班报告，至少两人配合实施，防止触电和电机烧毁；
- 5、遇有受助人员室房进水，应采取措施排堵和人员室房的调整，并及时向总值班汇报。

防止食物中毒预案

站内管理强调食品采购渠道规范，食堂工作人员要严格把关每日进菜的质量，在站医生的指导下，做好卫生消毒工作以及个人卫生，严格操作规程，不加工过期、变质食品。

- 1、立即封存剩余食品，以备留样供检验取证；
- 2、当班及时向站领导汇报，并作好当班记录；
- 3、加强节日长假食品供应工作，每班专人负责管理，交接内容清楚。

一、受助人员集体食物中毒

(一)情况设想：受助人员因食用救助饭堂的饭菜发生集体食物中毒。

(二)处置方法、程序

- 1、站救助管理办公室工作人员或当班医生立即报告站领导
- 2、当班医生接到通知后，立即赶到发生食物中毒受助人员居住区，对食物中毒人员进行诊断，提出初步诊断意见和医疗意见。

3、站领导

(1)接到报告后，立即赶到站内，了解情况。依据当班医生的诊断结论和医疗建议，决定留站救治、送就近医院救治或者拨打“120”求助；

(2)通知本站所有医务人员参与现场应急抢救；

(3)病情轻微，本站医务人员能救治的，留站救治，管理科工作人员配合医务人员做好护理工作；病情严重，本站医生无法确诊和救治的，应立即组织有关人员，将中毒人员送往就近医院救治；中毒人数多，且病情严重，情况危急时，立即拨打“120”求助，医务人员指导其他工作人员做好中毒人员的护理工作。

4、站主要领导和负责安全工作的工作人员

- (1)指示站医务人员全力救治中毒人员；
- (2)听取站医务室对救治中毒人员情况的汇报；

(3) 成立站中毒事件调查处理领导小组

I、领导小组由站领导、医务室负责人、站各部门负责人组成，站长任组长，副站长任副组长；

II、保护现场，调查中毒原因；

III、向区民政局及区防疫站报告情况；

IV、将食物留样送权威部门化验，根据化验结果决定是否报告公安机关介入调查；

V、管理区实行封闭管理，并与新入站的受助人员隔离，在未查清中毒原因前，受助人员均不得离开受助区，也不办理离站手续；

VI、组织工作人员做好受助人员的安抚、疏导工作，并密切关注受助人员中的异常情况；

VII、协助公安机关调查中毒事件原因；

VIII、做好事件的善后处理工作。

二、工作人员集体食物中毒

(一) 情况设想：工作人员因食用职工食堂的饭菜发生集体食物中毒。

(二) 处置方法、程序

1、症状较轻者，拨打“120”求助，并通知全体轮休工作人员立即回站工作。

2、未中毒工作人员中，行政级别最高者，为站临时负责人。

3、站临时负责人

(1) 负责站的全面工作，主持成立事件调查领导小组；

(2) 主持救治工作及站的其他各项工作；

(3) 向区民政局和区防疫站报告情况；

(4) 协助有关部门对留样食品进行化验，查清中毒原因；

（5）向“110”报警，并指派人员协助公安机关对中毒事件进行调查；

（6）全站实行封问管理，事件发生前在站受助的人员，未排除投毒嫌疑，不办理离站手续；

（7）负责事件的善后处理工作。

发生群体性事件时的处置预案

一、发生冲击大门情况时。

1. 当班人员

(一)报告站当班领导

(二)关闭居住区大门；

(三)通知监控室详细拍录现场。

2. 站领导

(一)立即赶到出事现场；

(二)组织站内现有人员，劝阻闹事人员停止冲击，返回住房内；

(三)报告区公安局，请其派员前来处理；

(四)将情况报告站主要领导和负责安全的站领导；

(五)详细记录现场情况；

(六)向市、区民政局报告事发情况。

二、发生围堵大门情况时。

1. 大门警卫人员：立即向当班领导报告，同时关闭站大门。

2. 站当班领导：

(一)立即到达出事现场，担任现场指挥，同时向其他站领导报告；

(二)向区公安局指挥中心报警。

3. 控制局势

白天：救助管理办公室全体人员，其它各部门除值班人员外，立即赶到站大门，由站现场最高领导担任现场指挥，防止闹事群众冲入站内。

晚上：在站内的工作人员接到通知后，立即赶到站大门口，协同警卫人员和当班人员控制站大门，严防闹事群众冲入站内。

四、平息事件：以喊话、劝阻等形式控制事件的发展局势，待公安部门到位后，协同其迅速平息事件。

五、站医务室开始救护工作，救护伤员，重伤者立即组织送医院治疗。

六、协助公安部门调查事件发生原因。

职工培训制度

职工教育学习制度

为建设一支讲政治、讲学习、讲正气、高素质的职工队伍，特制订下列学习制度：

一、站每季制订学习安排，按计划进行，特殊情况另行通知，各部门每月不少于一次政治与业务学习。

二、站组织的学习除公出外，做到不迟到、不早退，有事请假，实行学习考勤。

三、站组织学习做到认真听、认真讲、做好笔记，站、部门学习做好记录。

四、经批准参加自学文化学习，职工要自觉处理好工、读矛盾，一旦发生冲突，应服从工作需要。凡经批准各类成人学校自学的，迎考试前给予一天复习时间。

五、全站职工自觉学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论，认真学习三个代表、国务院《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》及各项法律法规，提高自身政治业务知识，每季度进行一次学习心得交流。

职工培训暂行规定

一、为规范我站职工教育培训工作，加强干部队伍建设、提高人员的

文化修养和知识水平，制定本规定。

二、凡本站在职干部职工均可自愿参加国家承认的高于本人现有学历的培训。干部岗位要达到大专以上学历。

三、报名程序：由本人提出申请，部门领导签署意见后，经站领导批准。

四、学历教育学习经费由个人垫付，待毕业后，持本人毕业证件经部门审核同意，报站长审批后，报销部分学费(书费、资料费自理)。本科毕业学费报销 40%，研究生毕业学费报销 30%。未经站领导审核同意自行参加学习的，学费自理。

五、因工作岗位需要进行短期培训，由单位全额报销学费。

六、专业技术人员为职称评聘而参加的考前辅导班，待获取相关职称后报销一次培训费。

七、技术工人参加技术等级考试考前培训班，待获取等级证书后，给予全额报销一次培训费。

八、学习时间应以业余为主，原则上不占用工作时间。

九、本规定由站办公室负责解释，自公布之日起执行。

档案管理制度

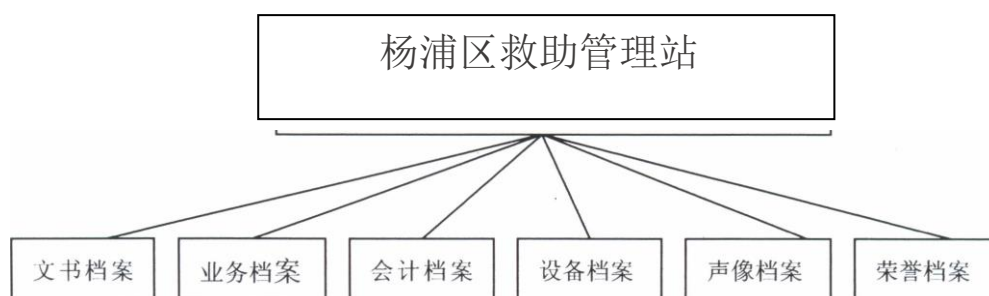
目 录

全宗分类方案·····	127
上海市杨浦区救助站档案分类表·····	128
档案工作人员职责·····	129
档案库房管理制度·····	130
专业档案管理制度·····	131
档案利用、借阅制度·····	132
设备档案管理制度·····	133
荣誉档案的管理制度·····	135
档案安全保密制度·····	137
档案统计制度·····	138
会计档案管理制度·····	139
声像档案管理制度·····	140
文书处理工作制度·····	141
立卷归档制度·····	143
档案鉴定销毁制度·····	144
文书档案的归档范围即保管期限·····	145
专业档案归档范围保管期限·····	146

全宗分类方案

上海市杨浦区救助站档案分为文书档案、会计档案、业务档案、声像档案、设备档案、实物档案和各类的管理细则则参见相应的档案管理办法。

杨浦区救助站



一、文书档案是救助站工作中形成的具有凭证查考价值的文件材料，一年内案卷，以类目设置的顺序进行分类组卷，编制档案顺序号。目录号按年度分，1998 年为 1，1999 为 2，以此类推，档号由目录号和案卷号组成。

二、会计档案包括报表、账册和凭证，会计档案的代号为 K，

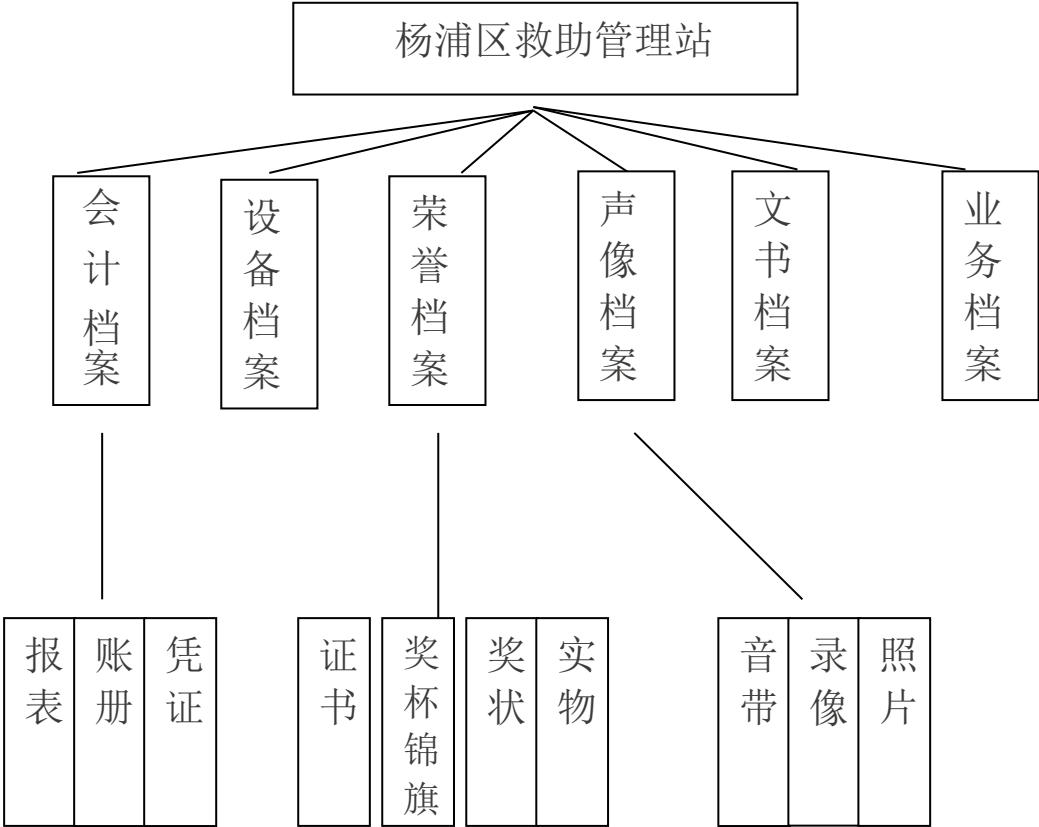
三、声像档案包括音带、录像和照片，声像代号 S，照片、音带、录像代号分别为 1、2、3、，音带、录像档案按照进档案室的先后顺序编制流水号。

四、荣誉档案。

五、设备档案代号为 SB，接收进的先后顺序归档编制流水号。

六、专业档案按时间的先后顺序归档，分类号以市救助站规定为 14，目录按年度编制目录号，档号为分类号、目录号和案卷号组成。

上海市杨浦区救助管理站档案分类表



档案工作人员职责

- 1、负责编制修订每年立卷类目，督促和帮助本站工作人员做好立卷归档工作，不断提高案卷质量。
- 2、负责收集、整理、保管和统计档案。
- 3、做好档案借阅工作，及时做好档案利用效果记录。
- 4、对超过保管期限的档案定期进行鉴定，对没有保存价值的档案，按规定的报批手续，进行造册、登记、销毁。
- 5、做好库房清洁工作，定期清点档案数量，检查档案保管条件，确保档案完整和安全。

档案库房管理制度

一、档案库房由专人保管，负责各项管理，非档案管理人员，未经许可，一律不得入内。

二、调阅或出借档案，应严格执行档案利用制度，用毕及时归档。

三、档案人员必须定期对库藏档案进行清理核对，每年上半年、下半年分二次进行，做到帐物相符，库藏档案因遗失、移交作废等注销帐卡时，要写明原因，保存依据。

四、对档案要加强保护，每半年对库存档案进行翻查，对破损或变质的档案要及时修补和复制。

五、要加强库房安全保卫工作，库房门窗要坚固，室内要清洁，并做好防盗、防火、放光、防潮、防尘等安全工作。

专业档案管理制度

一、专业档案归档范围及保存期限

救助人员申请单，受助人员登记表，救助人员告知单，受助人员离站申请。 短期

二、专业档案形成和归档

1、专业档案形成、积累、整理、归档，列入个部门人员的职责范围，要求收集齐全，不遗漏短缺。

2、部门人员必须按照归档范围定期向档案室移交、归档、集中保管，任何人不得据为己有，拒绝入档。

3、归档材料书写完整，字迹清晰。

4、档案室对归档材料进行验收，凡不符合要求的文件材料拒收。

三、专业档案的管理

1、档案室按有关规定和材料形成的实际情况进行分类整理，统一编目。

2、档案室库房要有防火、防盗、防霉安全措施，定期检查保管状况，对破损、变质的档案及时查明原因和修复。

3、定期对专业档案保存价值进行鉴定，对失去价值的按有关规定和程序进行销毁。

四、专业档案的开发利用

1、借用专业档案必须按照借阅制度，填写借阅审批表，经主管领导批准。

2、专业档案材料不得擅自转借、折叠、剪贴、抽取，不得在材料上勾画、填注、加(改)字。

档案利用、借阅制度

1、借阅档案着必须严格执行国家保密法，以保证档案的绝对安全，维护国家机密。

2、档案室保存的档案主要为本单位服务，如借阅对象和范围超出本单位人员或本部门业务范围，需征得本单位及案形成部门领导的同意。

3、查阅一般档案应经站长办公室主任批准，查阅机密级和档案要经主管站长的批准。

4、查阅档案应在档案室指定地点，对档案要爱护，不得任意涂改、损毁文件，否则，一经查实要立即上报有关领依法追究 responsibility。

5、归还时借阅人应向档案室工作人员清点所借档案，经合适收回借阅单后才能离开。

6、摘录、复制档案需经有关领导批准。复制档案需填写申请单，摘录件、复制件经档案管理人员核对(内容、页、份数)无误后由档案室盖章。

设备档案管理制度

为了进一步加强对我站设备的管理、利用，保证是被档案的齐全、完整、安全和有效利用，更好地为各项工作服务。现根据市、区的有关规定制定本制度。

一、设备档案归档的范围

- (一)购置设备报告、批复；
- (二)购置设备可行性研究；
- (三)购置设备登记表；
- (四)购置设备合同、协议；
- (五)购置设备资金申请；
- (六)设备随机文件(合格证、图纸、原理图、保修卡、装箱单、安装和使用说明书)；
- (七)设备开箱验收记录；
- (八)设备安装、调试、运转、检测报告；
- (九)设备大修记录(包括二级保养以上的检修记录)；
- (十)设备重大事故分析和处理结果；
- (十一)设备调拨和报废文件；

二、设备档案的形成、积累、整理、归档，由站长指定专人负责，收集齐全，不遗漏短缺：

- (二)凡站内购置新设备，必须在三个月内将形成的设备档案归档完毕；
- (三)归档的设备档案应符合要求：做到书写材料优良，字迹工整，图像清晰，签字手续完备；
- (四)档案室对应归档的文件材料进行验收，合格后方可入库。

三、设备档案的管理

(一)设备档案由档案室统一进行管理，并按有关规定和材料形成实际情况进行分类整理，统一编目：

(二)保管期限按照市有关规定办理：

(三)档案存放库房，要有防火、防盗、防霉等安全措施，定期检查设备档案的保管状况，对破损或变质的档案及时查明原因进行修复：

(四)定期对设备档案的保存价值进行鉴定，对失去保存价值的，按有关规定和程序进行销毁。

四、设备档案的利用

借用设备档案，必须按照借阅制度，不得擅自转借、拆叠、剪贴或抽取，严禁在档案上勾画、填注、加字、改字。

荣誉档案的管理制度

荣誉档案是指机关各部门及个人在社会实践中形成的具有保存价值的文字、实物形态的历史记录，种类有证书、奖品、纪念品等。

一、归档范围

(一)证书：是由法定国家行政管理机关制定的有关资质，身份管理水平的一种书面凭证。这种档案文件具有较重要的凭证作用，它不宜与一般文件合订在一起，宜单独专框保管。

(二)奖品：是上级主管机关给做出工作成绩的下属单位或个人给予的一种奖励标志，其中分为精神和物质的。

精神的：通报表扬、嘉奖令、奖状、奖旗、奖牌、奖杯。

物质的：镜屏、挂钟、茶具、工艺美术品等。

(三)纪念品：单位内对外交往过程中接受友好单位、个人赠送的物品。如镜屏、工艺品等多品种多形态纪念品。

二、管理方法

证书、奖品、纪念品这些历史记录，有各自的不同的特点，其整理的保管方法与一般的纸质档案有所区别。荣誉档案有不同的载体和规格，保管也不能一样。对于奖品中的通报和嘉奖令属于文书档案归档，应与相关文件材料合并组卷；奖状、奖旗、奖牌、奖杯等载体特殊，规格不一，应分别整理，其方法是：

(一)收集历年来本单位的证书、奖品、纪念品，要收集齐全完整并按时间顺序排列好，以备编号。

(二)证书、奖品、纪念品的代字和排列顺序编号组成。用汉字作代字，阿拉伯数字做序号，按时间顺序大流水编号。例如 xxx 荣誉证书。证一一 1 编号位置在证书的右上角或用背胶长纸编号贴在实物上(不要影响实物形

象)。

(三)填写案卷目录。以每件证书、奖品、纪念品为单位，单独列册登记，字迹工整清晰，禁止使用圆珠笔。荣誉档案登记包括八个项目，即：

(1)保管序号：由证书、奖品、纪念品的代字和排列顺序好组成，按预先所编号如实填写。

(2)名称：是指证书、奖品、纪念品的名称。如文明单位、先进集体等。荣誉档案名称应包括项目名称或单位名称加证书名称。例如：档案室被评为一九九六年区文明窗口证书。

(3)颁发时间：填写颁发(赠送)的年、月、日。

(4)颁发(赠送)单位：填颁发(赠送)单位或个人的全称。

(5)证书号：指证书在发证机关的自然编号(原颁发编号)无号不填。

(6)存放地点：指归档后存库房几号箱或悬挂在会议室、陈列室等业务部门。

(四)荣誉档案编号登记后，仍存放在档案室、会议室或某些部门，有的放陈列框中，有的挂在墙上，如果有的过时，有新的荣誉代替，可把原来的荣誉放入柜中或袋中保存起来，仍以一个独立的保管单位，以备以后查考利用。

(五)凡属比较重要的证书、奖品、纪念品都应拍成照片，按照片档案整理归档保存。

(六)立卷归档工作应随办结、随立卷、随归档、并办理移交手续。

档案安全保密制度

一、档案库房管理人员必须忠于职守，严格执行党和国家关于保密工作的各项规定，自觉遵守保密制度。对机密档案要按规定、范围提供利用，杜绝各种形式的失密、泄密，以保证站档案的安全。

二、档案库房要有防盗、防火、防光与防尘设施，没半年检查一次档案保管情况，包括档案数量、案卷借出、归还情况，档案的防护措施和库房设备安全。发现问题，及时采取措施，确保档案的安全。

三、档案人员应加强责任心，坚持下班、外出时认真清理，存放好档案，关好门窗，锁好档案箱、柜，检查无误才能离开。

四、维护档案的完整与安全，发现档案遗失、泄密要及时查明原因，并向领导汇报。

五、档案人员应妥善保管好各类文件，未经站长同意，不得擅自复印文件。

档案统计制度

档案统计是用定量的方法，以表册、数字的形式，揭示档案工作的有关情况，它包括档案收进、移出、整理、鉴定、保管、利用数量和状况登记。

1、要按档案统计的要求，定期填报档案统计资料没做到如实反映情况，符合客观实际，统计数字准确无误。

2、负责对本站的档案收进、移出、案卷数量、档案利用情况、档案库房、设备、人员经费等情况进行统计。

3、每年按规定填报，《档案工作情况统计表》和《档案利用效果登记》。

会计档案管理制度

会计档案是记录和反映经济业务活动的重要史料和证据，为了加强本站会计档案的科学管理，根据《中华人民共和国会计法》和《会计档案管理办法》等有关文件规定，结合本站实际情况，特制定会计档案管理规定：

收集归档范围及保管期限（本站会计档案由上级部门统一保管）

会计档案利用：

会计档案在提供利用中，要建立和坚持借阅制度。调阅会计档案要在档案室或制定的地点阅览，并应履行登记手续。本单位人员调阅会计档案，要经会计主管人员同意。外单位人员调阅会计档案要有正式介绍信，经本单位领导批准。借阅者不能对档案进行勾划和涂改，不得拆散原册，更不能抽散单据。会计档案一般不外借，必须外借时要从严掌握，且须经领导批准。

声像档案管理制度

一、收集归档范围：

凡反映本站主要职能活动，具有查考价值的照片、录音、录像均应收集，由档案室统一整理归档。具体有以下几方面：

- 1、本站领导及有关人员参加重要活动或会议的照片及录音、录像。
- 2、市、区及上级主管部门主要领导视察，检查指导工作或参加活动的照片及录像、录音。
- 3、本站评选创优获得的荣誉奖状、证书照片。
- 4、反映本站工作为内容的活动照片及录音、录像。

二、声像档案的保管

- 1、照片与底片应采用规范的照片档案册保管方法，放在通风干燥，湿度适宜的房间箱柜中。
- 2、录音、录像带要放在远离有强磁性设备的库房中，避免磁带在磁场的作用下产生消磁现象。
- 3、保存磁带档案的库房、箱柜应清洁，防止灰尘和有害气体的侵入及阳光直射。
- 4、录音(录像)带应竖放在避光的橱柜内，每半年倒带一次。

三、文字说明编写

每张照片均应写文字说明。文字说明编写要求：

- A、反映五要素：时间、地点、人物、内容、背景、摄影者姓名。
- B、文字说明简洁，语言通顺，字数不超过 200 字。

文书处理工作制度

一、凡外单位寄送本站的文件和未注明收件人姓名的信函，由办公室内勤人员统一签收、登记、编号、拟办、呈批、分发。其他人不得拆阅或拿走。

二、本站干部参加会议带回的正式文件和各队、组直接收到的文件用应送办公室办理登记手续，然后再按要求处理，个人不得私自保存，急件随到随办，不误事，不误时。

三、凡上级有关部门和其他业务主管部门以电话的形式布置工作和业务政策口径及口头答复有关事项，均应做好电话记录，写明时间、通知人、内容、记录人等。

四、站内勤人员协助站长做好查办、督办工作。根据站长对有关队、组交办批办的事项，按照轻重缓急和承办的时限，适时对承办情况进行检查、督促，掌握科室完成交界任务的进度，对局领导批办的文件，承办同志应填写好处理情况，及时将有关材料收集齐全交内勤，以便分类、立卷、归档。

五、根据局领导批示和意见传阅文件，或由办公室按规定组织传阅。站内勤应分明主次、缓急，及时送交有关队、组长传阅，每一位同志收到传阅的文件，应及时阅读，如一时无暇阅读，应主动、及时退给内勤。让其他同志先阅，不得横向传阅。

文件阅后应签署姓名和日期。

六、因工作需要借阅文件和文书档案材料，应办理借阅手续，并限期归还，不允许擅自抽拿留下。若因工作需要复印文件，须经局领导批准，并办理必要的登记手续，个人不得私自复印文件。

文件复印后，应纳入文件管理范围，视为正式文件妥善保管。带有密

级的文件按有关规定管理。

七、在当年底或隔年初每人应将归档材料清理一次交出，由各队、组内勤统一进行整理组卷，移交档案室。

立卷归档制度

一、归档范围

根据《中华人民共和国档案法》规定：“对国家规定的应当立卷归档的材料，必须按照规定，定期向本单位档案机构或档案工作人员移交，集中管理，任何个人不得据为己有”。凡是反映本机关工作活动，具有参考利用价值的文件材料，包括会议材料、各类报表、领导批示件、上下级来文、转换文件、调研材料、自编简报、查办工作材料、重大活动声像资料等均需有办公室或各组、队立卷，定期向档案室移交，集中归档。

二、归档要求

遵循文件材料形成规律和特点，区别不同价值，便于保管和利用。保持文件之间的有机联系，区别不同价值，便于保管和利用。

三、归档时间

平时各室、队、组应将材料整理后，交档案工作人员立卷，一般应办理完毕移交；档案工作人员将材料立卷、整理、装订后归档，涉及到机密重要文件材料，办理完毕即时立卷归档，其他文件，一年归档一次，即当年形成的档案须在第2年第2季度归档完毕。

档案鉴定销毁制度

档案鉴定工作是一项非常严肃而又难度较大的工作，必须严格按照国家规定，在站领导的领导下，由档案人员和各组、队人员共同组成鉴定小组，慎重进行此项工作。

一、档案鉴定必须按鉴定标准进行，鉴定以国家标准局制定的《关于机关档案保管期限的规定》和《文书档案保管期限表》为总的原则和标准，同时，结合本站制定的《档案归卷目录与保管期限》，对本站的超期档案进行鉴定。

二、档案鉴定必须定期进行，文件归档时，对部分无保存价值的文件进行鉴定，确定不归档文件，文件立卷后，对不同价值的案卷进行鉴定，确定其保管期限后，对超期的档案进行鉴定，确定其存毁。

三、档案鉴定必须有严格的审批手续。档案鉴定要逐一详细审查，写出鉴定报告，对确无保价值需销毁的档案要编制销毁清册，报请主管领导审批。经领导核准后，才能根据销毁清册销毁档案。鉴定报告、领导批示及销毁清册一并存档。

四、销毁档案须有严格监销制度。对已批准销毁的档案除特殊情况外，一般应缓期进行，销毁档案必须指派两人及以上专人对照“档案销毁清册”，检查档案，并送到指定的地点实行现场鉴销，不得出卖或作其他用途。档案销毁后，监销人员需在销毁清册上注明“已销毁”字样和销毁方式、日期，并签名盖章。

文书档案的归档范围即保管期限

序号	归档范围及条款名称	保管期限
1-1	本站大事记	永久
1-2	本站组织沿革	永久
1-3	本站工作计划、汇报总结	永久
1-4	本站成立有时关请不、情况说明等	永久
1-5	本站各类统计报表(年报)	永久
	(月报)	短期
	(周报)	短期
1-6	本站制定规定、制度、办法	永久
1-7	本站队、组长会议记录	短期
1-8	本站处理人民来信来访文件材料有上级机关或本局领导主要批不和处理结果的	长期
1-9	本站有关购置车辆物品及其它问题的请不及批复	长期
1-10	本站编写的救助人员的简报	短期
1-11	上报局领导，人民代表等视察检查本站工作时的重要指导、讲话、题词、照片、录像等材料	永久

专业档案归档范围保管期限

我站根据业务主管部门对实际救助管理工作的要求，对专业档案的归档范围及保管期限作出以下规定：

归档范围	保管期限
救助申请单	短期
受助人员登记表	短期
救助人员告知单	短期
受助人员离站申请单	短期
受助人员病历卡	短期
工作情况	短期
户籍资料	短期
身份证及车票复印件	短期



党务工作制度

前 言

党支部是党在基层的战斗堡垒，是干部职工的政治核心，对救助事业发展起着保证、促进和监督、协调作用。为坚持、加强和改善党的领导，加强我站党支部自身建设，提高党支部的凝聚力和战斗力，保持共产党员先进性，建立长效机制，促进我站持续、健康地发展。根据《中国共产党章程》、结合本站实际，特修改制定本制度。

工作原则

一、围绕救助管理工作实际，加强党支部班子建设，发挥党支部的政治核心作用。

二、把保证和促进慈善救助事业发展、转换机制，加强科学管理、提高社会效益、作为站党支部工作的出发点和落脚点，作为检验党建工作成效和党支部战斗力的主要标准。

三、坚持党管干部原则，积极培养人才，发展壮大党的队伍。

工作职责

一、宣传、贯彻党和国家的路线、方针、政策，引导和监督救助事业遵守国家的法律、法规，依法行政。

二、围绕慈善救助开展活动，团结和带领职工群众完成各项任务，协调关系，化解矛盾，切实维护受助人员的合法权益，维护救助事业和社会的稳定，促进救助事业发展。

三、加强党组织自身建设，做好党员教育管理和发展党员工作，发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

四、开展思想政治工作和职工教育工作，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的职工队伍，推进救助事业精神文明建设。

五、负责实施对救助事业党员的监督，执行党的纪律，加强救助事业党风廉政建设，对违反党章有关规定的党员进行处理。

六、完成上级党委交办的其他各项工作任务。

组织生活制度

党章规定，每个党员都必须参加党的组织生活。严格党的组织生活，是党章规定的一项制度，是加强党员管理，对党员进行批评监督，促进党员发挥先锋模范作用的一项组织措施，也是加强党的建设的一项重要内容。

一、支部党员大会

（一）支部党员大会每个月召开一次，根据需要也可以随时召开或增减，它的主要任务是：

- 1、传达、学习和贯彻党的路线、方针、政策和上级党组织的决议、指示，制定本单位贯彻落实的计划、措施。
- 2、党组织自身建设的措施；
- 3、党员、职工队伍思想状况分析以及针对性开展工作的措施；
- 4、讨论接受新党员和预备党员转正，讨论决定对党员的表彰和处分。
- 5、选举支部委员会和出席上级党代会的代表。
- 6、讨论决定其他需要由支部党员大会讨论决定的重要问题。

（二）会议要充分发扬民主，引导大家围绕中心议题，认真开展讨论，党员要从党的救助事业出发，实事求是，积极发表意见，畅所欲言，

（三）党员领导干部要带头贯彻支部会议，认真实施，并于下次大会上报告。

二、党课

上党课是对党员进行党性、党的基本知识和党的路线、方针、政策以及其他经常性教育的主要形式，是提高党员政治素质的重要环节。

（一）党课每半年进行一次。

（二）党课的内容，要根据党在不同时期的中心任务和要求进行安排。当前，要以邓小平理论为指导，全面贯彻“三个代表”重要思想，对党员进行党的宗旨的教育，以提高党员的政治思想素质和理论素养，以保证党的路线、方针、政策的贯彻执行。

（三）党课教育内容根据上级党委的要求统一安排。

（四）支部应根据局党委的安排，结合本单位的实际抓好组织实施。

（五）为了提高党课的质量，可以采取多种形式开展讨论，如中心发言，专题讨论、演讲以及作业、测验、知识竞赛等形式，帮助党员加深对学习内容的理解。

三、组织生活会

（一）党员组织生活会每季度召开一次，以支部为单位召开。

（二）组织生活会主要对党内开展思想、工作、纪律、作风等方面交换意见，沟通思想，开展批评与自我批评，总结经验教训，统一思想，增强党性，提高党员队伍的素质。

（三）组织生活会中，要引导党员根据各自的工作职责，总结一段时间以来执行党的路线、方针、政策和上级党组织的指示、决议的情况，总结检查自己的思想、工作、学习、纪律作风的情况，肯定成绩，找出差距，整顿思想和作风。同时，就党员之间、党员同领导之间、党员同群众之间的问题进行交换意见，开展批评与自我批评，互相帮助。

（四）在组织生活会上，批评同志要实事求是、摆事实、讲道理、以理服人；接受别人的批评要虚心，有不同意见的可以申辩，但不能抓辫子、扣帽子、打棍子，要本着团结——批评——团结的方针，解决党内存在的问题，以达到增强党的战斗力的目的。

（五）组织生活会后，对党内存在的普遍性、倾向性或突出性的问题，要引导党员制定整改措施，支部抓好检查和督促，切实帮助党员改正缺点。对于党员向支部提出的意见、建议，支委会要认真研究，制定整改方案，认真抓好实施，并发动党员进行监督。

党员联系群众制度

一、党支部开展党员联系职工活动。每一位党员都有 1-2 个联系对象，联系的重点对象为：为入党积极分子、困难职工、帮教对象等。联系的内容为：宣传党的路线、方针、政策，帮助联系对象解决好生产和生活中的实际困难；掌握他们的思想情况，做好职工的思想政治工作，并及时向党组织反馈职工意见和要求。

二、党员必须树立牢固的群众观念，积极做群众工作，及时向群众宣传党的主张，把党的路线、方针、政策化为群众的自觉行动；要在群众中发挥先锋模范作用，树立党员良好的形象，帮助群众提高觉悟，坚定地走党所指引的道路；有事同群众商量，及时向党组织反映群众的意见和要求；关心群众疾苦，维护群众的正当利益，全心全意为人民群众谋利益。

党员民主评议制度

支部每年一次组织党员开展民主评议活动，时间可放在每年年底或次年年初。评议结合党内外测评，在党内民主测评与党外职工代表测评的基础上，再进行党内评议。评议时，首先由每个党员进行自评，然后党员之间进行互评。

支委会根据评议结果，对每个党员进行定格，确定等次。评议结果分优秀、合格、不合格三个档次，对评议为不合格的党员要根据不同情况分别作出谈话教育、限期改正、劝退、除名等组织处理意见。

党员领导干部廉政建设制度

- 1、坚持讲学习、讲政治、讲正气，认真学习邓小平理论和江泽民同志“三个代表”的重要思想。
- 2、认真执行中央和局党委关于党风廉政建设的各项制度和规定，严格遵守党委关于领导干部廉洁自律的各项规范。
- 3、加强民主集中制。完善集体领导和个人分工负责相结合的制度，重大决策民主化、规范化。
- 4、严于律己，廉洁奉公，自觉做到自重、自省、自警、自励。
- 5、密切联系群众，为群众办实事。
- 6、主动接受群众监督。

党员教育管理制度

党支部要加强对党员的教育，组织党员学习政治理论、科技文化知识和业务知识，提高思想政治觉悟和业务技能，教育党员正确认识自己在救助事业中的作用，在各自岗位上充分发挥先锋模范作用。

加强对党员组织关系的管理。吸收在救助站聘用工作的党员参加党支部的活动。

加强对党费的收缴和管理。新入党的党员，应在局党委批准为预备党员后，从支部大会通过其为预备党员之日起开始缴纳党费。党员交纳党费，以其月收入的固定部分（基本工资）和活的部分（津贴、奖金）的总和为基数按比例交纳，具体按中共中央组织部下发的《关于中国共产党党费收缴、管理和使用的规定》执行。党支部要按规定将党费上交上一级党委。

发展党员工作制度

要按照“坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展”的方针，按照《中国共产党章程》的规定和《中国共产党发展党员工作细则》的要求，严格履行入党手续，坚持入党自愿和个别吸收的原则，成熟一个，发展一个，把发展党员的重点放在救助事业一线优秀职工。

一、入党积极分子的培养教育和考察

（一）入党积极分子应具备的条件

1、对党有较明确的认识，积极靠拢党组织，愿意并承认党的纲领和章程，决心履行党员义务，主动提出入党申请。

2、拥护党的路线、方针和政策，坚持四项基本原则，坚持改革开放。

3、在工作、学习和社会生活等方面表现突出，积极主动完成各项任务，在群众中起到模范带头作用。

4、能正确处理国家、集体、个人三者利益关系，作风正派、团结同志，在职工群众中有一定的威信。

（二）入党积极分子的确定

确定入党积极分子应在征求群众意见的基础上，由党小组推荐，经支委会讨论审定。

（三）入党积极分子的培养教育

1、要有计划、有组织、有步骤地对入党积极分子进行系统教育，使他们了解党的性质、纲领、指导思想、宗旨、任务、组织原则和纪律，了解党员的义务和权利，帮助他们端正入党动机，树立为共产主义救助事业奋斗终身的信念。

2、支部指定两名正式党员，作为入党积极分子的培养联系人。邀请入党积极分子参加党组织的有关活动，有意识地给他们布置一些社会工作，在实际工作中加以培养锻炼。

3、入党积极分子的培养联系人要经常主动地和培养对象谈心，每个季度向支部汇报培养对象的思想工作情况及培养情况。

（四）对入党积极分子的考察

党支部每半年对积极分子进行一次考察。在考察过程中，要广泛听取党内外群众意见，了解积极分子参加党组织活动的情况、心得体会和思想反映，以及在实际工作中的表现并每半年将考察意见填入《入党积极分子考察表》。

（五）确定发展对象和政治审查

1、要求入党的积极分子经过一年以上培养教育后，经党小组推荐，支部在听取党小组、培养联系人和党内外群众意见的基础上，经支委会研究讨论同意，可列为发展对象。

2、对发展对象必须进行政治审查。政审的主要内容是：①对党的路线、方针、政策的态度；②本人的政治历史和重大历史时期（政治事件）中的表现；③直系亲属以及本人关系密切的主要社会关系的政治情况。

3、政审的基本方法：同本人谈话、查阅有关档案材料，找有关单位和人员了解情况，以及必要的函调和外调。

二、预备党员的接收

（一）确定入党介绍人

申请入党的同志要有两名正式党员做介绍人。入党介绍人一般由培养联系人担任，也可由党组织指定或由发展对象自己约请。受留党察看处分尚未恢复党员权利或尚在缓期登记期间的党员，不能做入党介绍人。

（二）入党介绍人的主要任务：

1、向被介绍人解释党的纲领、章程，说明党员的条件、义务和权利；了解被介绍人的入党动机、政治觉悟、思想品质、工作表现、经历等情况，如实向党组织汇报。

2、指导被介绍人填写《入党志愿书》，并认真填写自己的意见；向支部大会负责介绍被介绍人的情况。

3、被介绍人批准为预备党员以后，继续对其进行教育帮助。

（三）支委会对发展对象填写的《入党志愿书》和有关情况进行严格审查，经集体讨论认为合格后，再提交支部大会讨论。

（四）接收预备党员支部大会的主要议程和内容

1、申请人汇报对党的认识、入党动机、本人履历，以及需要向党组织说明的问题。

2、介绍人介绍被介绍人的情况。

3、支委会向大会报告对申请人考察的情况。

4、与会党员对申请人能否入党进行充分讨论，并采取举手或无记名投票的方式进行表决，赞成数需超过应到会有表决权正式党员的半数，才能通过接收为预备党员的决议。

5、因故不能到会的正式党员会前向支部提出书面意见的，应统计在有效票数内。

6、党支部及时将支部大会的决议填写在《入党志愿书》上，连同本人入党申请书，培养考察登记表、政审材料等报局党委审批。

7、预备党员的基本情况在本站范围内进行公示。

三、预备党员的教育、考察和转正

（一）预备党员的教育、考察

党支部应及时将预备党员编入党小组，通过党的生活的教育和实际工作的锻炼，对他们进行教育和考察。

党支部要通过听取本人汇报、个别谈心、党课教育等方式，对预备党员进行教育和考察。每季度讨论一次，发现问题要及时进行谈话并按时将考察意见填入《预备党员考察表》。

（二）预备党员的转正

1、预备党员预备期满后，党支部应当及时讨论他们能否转为正式党员。具备党员条件的，应给予按时转正，报区党工委审批；不完全具备党员条件的，需要继续考察教育，可以延长预备期，但不能少于半年或超过一年；不具备党员条件的，应取消其预备党员的资格。

2、预备党员的转正申请应在预备期满前交给党支部。

3、党支部对预备党员提出的转正申请应及时召开党员大会讨论作出决议，一般不宜超过预备期满后一个月。上级党委接到党支部报告后，要及时召开党委会讨论审批，并下发转正批复，最长不得超过三个月。党支部要及时将上级党委审批结果在党员大会上宣布。

4、预备党员转正后，应将其《入党志愿书》、入党和转正申请书、自传、政审材料、教育考察的材料交党组织部门存入本人档案。

四、组织落实

（一）要求入党的同志提出申请后，支部书记要在一周内亲自或派专人与申请人谈话，对其提出希望和要求。

（二）支部组织委员要努力做好和督促培养人做好积极分子的培养、教育工作。

（三）发展党员工作实行“公示制”，向广大职工群众公布入党积极分子和预备党员的基本情况，接受职工群众的监督。

（四）培养人要对积极分子培养教育工作认真负责，支部要把此项工作列入年度“双争双评”考评内容，以此增强党员做好积极分子培养教育工作的责任心。

（五）入党积极分子和预备党员调动工作时，党组织要将培养教育和考核的有关材料转给调入单位党组织，并将考察情况认真负责地介绍给调入单位。