

福建省民政厅文件

闽民福〔2019〕88号

福建省民政厅关于印发《福建省慈善 助老超市设施和服务指引》（试行）的通知

各设区市民政局、平潭综合实验区社会事业局：

为加强和规范慈善助老超市建设，现将《福建省慈善助老超市设施和服务指引》（试行）印发各地，请参照执行。

福建省民政厅

2019年7月8日

（此件主动公开）

福建省慈善助老超市设施和服务指引（试行）

一、总则

（一）“慈善助老超市”是在推进慈善超市创新发展的基础上，充分发挥市场和公益慈善力量的作用，以体制机制创新为重点，以社会化运营为方向，为拓展助老服务功能而搭建的新型服务平台。推进慈善助老超市建设，对于促进慈善事业发展、健全老年人关爱服务体系将起到积极的推动作用。

（二）为提高慈善助老超市运营规范化、标准化水平，夯实慈善助老事业的基层工作平台，根据《民政部关于加强和创新慈善超市建设的意见》（民发〔2013〕127号）、《福建省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（闽政〔2014〕3号）、《福建省民政厅 福建省财政厅 福建省住房和城乡建设厅印发关于加强和创新慈善超市建设意见的实施办法的通知》（闽民福〔2015〕226号）有关规定要求，特制定本指引。

（三）本指引规定了慈善助老超市基本设施、服务、人员及运营管理的基本要求，适用于福建省新建的慈善助老超市，依托已建成并运营的慈善超市拓展助老服务功能的，参照执行。

二、基本设施要求

（一）场地要求。慈善助老超市要有固定的场所，能达到自然通风和天然采光的条件。整体建筑面积以不低于40平方米为宜。

慈善助老超市应采用经营与仓储相结合模式，根据实际情况可划分为：营业区、仓储区、办公区，有条件的可设置独立的便民服务区。仓储区应满足防盗、通风、防潮和防鼠等要求，应根据商品的不同保存条件采取有效隔离措施。

（二）建筑物要求。慈善助老超市建筑、装修材料和设施应符合国家环保要求和节能要求。店内通道和货架摆放应符合《建筑设计防火规范》（GB50018-2014）的规定，防火等级达到二级。与外部连通的门窗和橱窗，应有防盗安全设施。慈善助老超市店内的装修环境风格要协调一致，便于商品展示和货架布置。墙面应张贴民办非企业登记或工商注册的执照复印件，以及各项管理制度。

（三）设备。慈善助老超市宜配备收银设备、电子支付设备、监控、工作马甲、消防设备。慈善助老超市营业区和仓储区应配备货架。

三、服务方式

（一）款物募集。慈善助老超市运营主体要申请或联合具有公开募捐资格的慈善组织，设立所在辖区经常性社会捐助点，接收社会物资捐赠。要配备捐款（物）箱，设置统一标识牌，引导社会公众放置捐赠物资。慈善助老超市接收的捐赠物资可予以变现，可在店内以优惠价格进行销售，也可通过义卖活动销售。

（二）助老服务。不断拓展助老服务功能，通过形式多样的助老服务措施为辖区老年人提供服务，如代购代取代送服务、法

律政策咨询、义诊、免费理发及其他居家养老服务等。积极引导老年群体发挥各类才能，组成艺术团、讲师团、书画团等，不定期开展义演、文化宣传、书画展示义卖等活动，使老年人老有所为、老有所乐。

（三）慈善救助。慈善助老超市除开展助老服务外，所依托的慈善超市还应继续完善慈善救助功能，帮助困难群众解决基本生活需求，如面向低保对象、低收入群体、农村五保对象、遭遇临时性困难的群体、支出型贫困群体及困难老年人等发放帮扶款物，或提供优惠价购物。慈善助老超市接收物资，适宜本地区助困发放的，可由慈善助老超市实施助困发放。政府可委托慈善助老超市发放困难群众救助物资等。

（四）便民服务。完善志愿服务功能，慈善助老超市可招聘志愿者，开发时间银行、网上慈善超市等各类志愿服务项目，并进行志愿者登记和志愿服务记录。拓展便民服务功能，慈善助老超市可面向社会公众提供彩票销售、代收代缴公共事业费，提供寄售服务等便民服务；可向所在辖区的困难老年人提供基本生活照料服务。

（五）慈善宣传。慈善助老超市内应张贴慈善宣传标语，设置慈善宣传栏，开展公益慈善项目、助老服务项目的展示推介，公示所在县（市、区）的慈善救助、助老服务信息。慈善助老超市在开展义卖活动时，应进行慈善、敬老文化宣传，也可通过公益广告、报刊版面及互联网、微博、微信等新媒体开展宣传。

四、人员管理

（一）人员招聘。

——慈善助老超市负责人宜具备以下条件：（1）具备高中（中专）以上学历；（2）有相关管理工作经验。

——慈善助老超市收银员宜具有以下条件：（1）具备一定文化知识水平；（2）有相关工作经验。

——慈善助老超市所有员工宜具有以下条件：（1）在任职前经过岗前培训；（2）有良好的诚信记录。

（二）岗位设置。慈善助老超市员工人数宜不少于2人，聘用专（兼）职负责人和专职收银员。慈善助老超市可设立社工岗位，聘用专（兼）职社工，负责困难群众救助和志愿服务等工作；可积极开发公益性岗位，吸纳有就业愿望而未就业的残疾人、城镇就业困难人员等。

（三）工作守则。除法定节假日外，慈善助老超市每周开放时间不少于5天，每天开放时间宜不低于10小时。工作人员应保证仪容仪表整洁，统一着装或佩戴设计的工牌。要保持慈善助老超市内部环境、货架的干净整洁。

五、运营管理

（一）运营模式。慈善助老超市主要依托慈善超市建设，统一加挂“慈善助老超市”牌子。慈善助老超市应进行民办非企业或工商企业登记，成为自我管理、自我约束的独立法人单位。暂不具备法人登记条件的，可委托有法人资质的社会力量进行运

营，或通过加盟、合办等方式与具备法人身份的慈善超市联营，条件成熟后办理法人登记手续。慈善助老超市可根据自身情况选择独立运营，委托社会力量运营，或实施联建联营。委托社会力量运营或实施联建联营的慈善助老超市，应签订合作协议，明确界定各自职责。

（二）制度规范。慈善助老超市应建立健全款物管理制度、人员管理制度、信息公开制度、安全管理制度、人员考核制度等，部分制度可参考样本（见附件 1-3），并结合实际进一步建立完善。应定期公布捐赠物资接收、使用和去向情况，定期公布社会捐赠收入和经营性收入所得与去向情况。应有保障慈善助老超市人员安全、服务场所安全、设施设备安全的措施。

（三）款物管理。

1. 物资管理。慈善助老超市工作人员应根据要求对捐赠物资进行验收、清点，并向捐赠人开具收据。应定期填写《经常性社会捐助接收物资汇总表》，用于发放的物资，应填写《经常性社会捐助接收物资领用单》。慈善助老超市接收的穿戴类捐赠物资，宜达到八成新及以上，并做好接收物资的消毒、分拣、仓储、估值、处理。接受的日用品、服装、食品等应符合国家关于相关产品的质量和卫生要求。

2. 财务管理。慈善助老超市财务管理制度应符合《中华人民共和国会计法》、《民间非营利组织会计制度》等有关规定，实行收入与支出两条线，分别核算。慈善助老超市的社会捐助和经营

性收入应隔离管理、分别核算。

(四)服务质量监督。省级民政部门适时对慈善助老超市运营情况进行调研，发现问题及时整改。各设区市民政局对本辖区慈善助老超市建设情况进行检查，并及时报送有关情况。各县（市、区）民政部门应积极联合有关部门，对本区域慈善助老超市的日常运行进行监督和管理。慈善助老超市应于每年底向县级民政部门提交运营情况报告。

- 附件：1. 慈善助老超市基本管理制度（参考）
2. 慈善助老超市捐赠物品管理制度（参考）
3. 慈善助老超市工作人员管理制度（参考）

慈善助老超市基本管理制度（参考）

一、建立捐赠物品进、出明细账，并有管理员负责，做到账款、账物相符。

二、物资接收坚持自愿捐赠、无偿接收的原则。接收捐赠物品一律登记入账，并出具收据。物资发放坚持“救急救难”的原则，发放捐赠物品必须凭相关凭证，由领取人签字。

三、对居民捐赠的衣被等物品，应及时进行清点、验收、整理、消毒和分类。

四、食品类物品要严格管理，确保食品卫生，过期变质的物品严禁发放。

五、认真做好捐赠物品的统计、保管工作，定期核对物品数量并及时报县级民政部门备案。

六、超市要详细记录有偿销售现金日记账，实行日结日清，及时存入慈善助老超市账户，用于慈善助老超市发展、助老服务和其他公益活动。

七、每季度向社会公示一次物资受赠和发放情况，主动接受政府相关部门、捐赠单位及公众的监督。

八、加强超市内部安全保卫，做好通风、防水、防火、防盗和防虫等工作，严格杜绝各类事故发生。

慈善助老超市捐赠物品管理制度 (参考)

一、捐赠物品要有专人负责。接受捐赠物品时，双方当事人要对捐赠物品进行认真清点、核对。检查特殊物品的质量及有效期。捐赠物品的数量、价值核对无误后，填写入库单，并为捐赠方开具收据。

二、严格执行捐赠物品发放手续。对每日发放的物品要及时填写捐赠物品领取登记表。发放捐赠物品时，要严格审核领取程序，按照个人申请、村（社区）调查、审核，乡镇（街道）民政部门审定的程序进行。领取人凭“慈善救助卡”或“老年优待券”按规定到慈善助老超市领取物品，或优惠价购买物品。

三、对捐赠物品应按种类的不同，分别设置总账和明细账进行管理。对于物品做到日清月结。捐赠物品应每月定期盘点一次，做到账物相符，并报送县级民政部门。

四、捐赠物品要按存放条件做好保存，注意通风、防潮，保证物品不损坏。存放地点严禁存放其他杂物，闲人免进，以保证物品的安全。

五、每季度末应将捐赠接受发放情况给予公示，并报送县级民政部门。

慈善助老超市工作人员管理制度（参考）

一、严格执行慈善助老超市管理制度，做到账册齐全，账物一致。

二、坚守岗位，忠于职守，服从领导，职业道德良好，服务文明、规范，佩戴工作证。

三、货架内物品摆放整齐，保持室内清洁，定期消毒，做好防潮、防蛀、防火、防盗等工作。

四、热情接待领取物资的困难群众及各类消费者，随时了解群众需求信息，热情服务，不断提高服务水平。

五、妥善保管财务，切实做好消防及安全工作。

六、接受捐赠时应认真登记，严格检查，核实捐赠物品质量，如有破损、霉变不能正常使用、食用的情形，应委婉谢绝。发放捐赠物品时要仔细登记，为受助者详细介绍物品性能和状况。做好捐赠物品的整理、分类、消毒、储存。

七、自觉执行作息时间，不随意离岗，规范管理，文明操作。

福建省民政厅办公室

2019年7月8日印发
