

Z 聚焦·观察

为个人网络求助扣紧“安全带”

本报记者 赵莹莹

平台准入“门槛”大幅提升

“自从孩子确诊神经节脂贮积症，曾经的平静与美好一下子荡然无存。”红丽说，儿子突发罕见病，打破了全家在甘肃小县城里平静祥和的生活。

3年来，红丽带着儿子在求医问药的道路上往返奔波。期间，她在网络个人求助平台上共筹集到20万元，让孩子迎来希望，也坚定了全家抵抗病魔的信念与决心。

记者梳理发现，伴随着互联网信息技术快速发展，像红丽这样的个人网络求助现象逐年增多，相关网络服务平台近10年来也呈现规模化发展。

2023年底，修改后的慈善法首次将个人求助行为与网络募捐平台纳入法律规范，并授权主管部门指定平台、制定相关政策。此次发布的《个人求助网络服务平台管理办法（征求意见稿）》（简称“征求意见稿”），正是基于这一背景。

“相比于传统慈善‘手递手’的求助方式，互联网服务更加高效便捷，能够最大程度地为个人求助或公众帮助他人提供平台与保障。”全国政协委员、中华慈善总会党委书记孙达表示，通过个人求助网络服务平台筹集医疗费用，是帮助困难患者的一种好渠道，但也要看到，个人网络求助过程中出现了一些问题。

“某些人有房有车，也通过平台来筹钱看病，有人虚构故事骗取同情，还有诸如善款使用不透明等问题，多次引发负面舆情。”孙达说。

此次发布的征求意见稿中，一方面要求筹款平台对通过其发布的求助信息真实性进行查验，一方面再次明确，从事个人求助网络服务的平台应当经国务院民政部门指定。

“平台的责任有了明确的规定，对平台有了严格约束，这意味着，平台的准入‘门槛’大幅提升，所承担的责任也更大。”全国政协委员、北京大学中文系教授张颐武表示，明确查验义务内容并非易事。例如对车辆房产等，需要和相关部门建立信息共享通道。此外，如求助人有财产在他人名下，作为平台，同样没有能力去查验。倘若平台因上述原因没有尽力去查验义务，是否需承担责任、承担何种责任，也需进一步研究。

对此，孙达表示，除了依照征求意见稿中有关条款规定，筹款平台需加大对筹款项目真实性以及求助者财产状况的审查力度外，还要完善对于整个流程的管理和监督，比如和医疗机构合作，将筹集的款项直接用于支付医疗费用。

对于有诈捐行为的人，孙达认为，目前一些个人求助网络服务平台已经实行的“黑名单”制度切实可行，他建议“先在不同平台之间实行‘黑名单’制度，之后扩大到整个公益慈善行业”。



近年来，个人网络求助引发的热点事件时有发生。民政部日前会同国家网信办、工业和信息化部、公安部、金融监管总局共同起草《个人求助网络服务平台管理办法（征求意见稿）》，并于近日向社会各界公开征求意见。

对于征求意见稿相关内容，多位全国政协委员进行了解读，并对个人网络求助中存在的一些问题以及可能出现的新情况提出了看法与建议。

加强规范才能促发展

如何让人们在网络上放心地帮助陌生人？加强监督与管理是普遍共识。

2018年10月，多家互联网众筹平台联合发布《个人大病求助互联网服务平台自律公约》。公约中明确，个人在网络平台申请大病救助时，求助人对个人及家庭经济状况要真实、全面、客观地进行说明，包括工资收入、房产、车辆、金融资产、医疗保险等信息。

“从近年来的情况看，仅依靠自律远远不够。”孙达表示，征求意见稿明确了个人求助网络服务平台对于求助人的信息，有查验、审核的义务；强调了平台及其工作人员的禁止性行为，明确了投诉、举报和纠纷解决途径；细化了对个人求助网络服务平台的监管措施，规定了平台及其运营主体、工作人员的法律义务等；“为进一步规范个人求助以及个人求助网络服务平台行为奠定了法律基础。”

值得注意的是，在日常工作中加强审核，人力物力同样需要成本支出。筹款平台可不可以收取管理费？征求意见稿中予以明确，“个人求助网络服务平台收取费用的，应当根据保本或者微利的原则，合理确定收费项目、项目内容、收费标准、收费方式，并向

社会公开。”

“平台提供筹款服务、履行审核义务，需要一定的运营成本，包括技术维护、审核团队的薪资、平台的推广等，适度收取费用维持正常运营是合理的，但要细化平台收取服务费的流程和标准，并严格规范平台的盈利模式，避免出现高额收费或变相收费的情况。”张颐武表示，收取管理费用要注意把握好“度”，“保本就是盈亏相抵，但微利的比例是多少，能否支撑平台长久运营，还是需要相对清晰的规定。”

未用完的捐款如何处理？征求意见稿也有明文规定。第十五条即为“个人求助网络服务平台应当要求相关责任人退回求助人的求助目的实现，消失而尚未支出的捐助资金并退还捐助者。”

“可见，当求助者筹款的目的已经实现或消失时，退还未用完的善款应当成为基本共识。”孙达认为，个人求助发起人以及服务平台的义务是按约定的用途使用善款，即将善款用于患者治疗。若患者痊愈或因医治无效不幸去世，这一义务也就宣告结束，受赠人不应继续接受和享有赠与的权利，或者说无权继续占有、使用善款。未用完的善款应退还捐赠人，若由于客观原因无法退还捐款人的，可将善款用于目的相同或者相近的其他慈善项目。

在孙达看来，“退”和“捐”是对未用完的善款最佳的处理方法。但有两个限制：一是要征得捐款人的同意；二是要向社会进行公示。

“只有加强规范才能促发展。”全国政协委员、北京市金台律师事务所主任皮剑龙建议建立透明的归还机制。对于多余的捐款，如果捐款目标已经达到或者求助目的已实现，那么剩余的捐款应该优先归还给捐助者。平台要建立专用账户管理未用完的捐款，定期对捐款使用情况进行审查，并向公众报告，确保捐款的使用公开透明。平台还可以提供选项，允许捐助者在捐助时选择如何处理多余的捐款。

具体落实仍需进一步细化

“征求意见稿为个人求助网络服务平台的管理制定了较为全面的规范，但在实际操作中，仍需要进一步细化和明确各项规定，确保平台运行的合法性、透明性和公正性。”皮剑龙说。

他认为首先要明确平台对求助信息真实性审核的具体标准和流程，包括需要提交的文件、审核时限和审核责任等，确保审核过程合法透明。其次，要加强对捐助资金使用情况的追踪和监管，要求平台定期更新资金使用报告，并公开相关信息，以便捐助人和社会公众了解资金的具体流向和使用情况。

“此外，还要完善个人求助网络服务平台在信息审核、资金管理和信息公开等方面的法律责任，并增加多种对违法行为的具体处罚措施，以增强平台的合规性和诚信度。”皮剑龙表示。

皮剑龙告诉记者：“对于互联网慈善来说，事前需要知道求助者是不是真的身陷困境，事中需要知道善款是不是得到了善用，事后需要知道善款有没有‘余额’，余下的是否得到了妥善处置。事前、事中、事后的动态监管，要形成一个‘闭合的环’。”

张颐武对此也表示认同。“具体落实仍需进一步细化。”张颐武认为，对个人求助网络服务平台加强管理是必须的，至于如何管理好，让其能够健康持续发展，征求意见稿中一些原则性的要求在实施过程中还需要更多地细化、更加周密一些。

“确保个人求助网络服务平台的透明度和专业度，需要平台不断提升自身制度建设与治理水平，需要政府部门和社会监督的参与，制定出相应的从业规范、设立资质要求等，做到筹款过程透明、收费行为规范，将平台的商业性业务和公共性业务严格分离，建立健全专项审计机制，定期或不定期进行资金审计，严格做好信息披露，做到全过程公示。”孙达表示，这些都是个人求助网络服务平台的“必修课”与“必答题”。

“要通过一系列具体措施落实，为个人网络求助扣紧‘安全带’。”采访中，委员们一致认为，只有对个人、网络服务平台、监管部门的权责义务边界加以明确，才能让社会公众的爱心和善举惠及真正需要帮助的人。

Z 前沿·动态

为遇困人员做好兜底保障——

全国1557家救助管理机构携手聚温情

本报讯（记者 舒迪）以“携手相助 让救助更有温度”为主题，民政部日前组织开展第12个全国救助管理机构“开放日”活动。主会场设在江苏省苏州市救助管理站，围绕“大爱无疆展宏愿”“情暖江苏显担当”“‘救’在苏城聚温情”3个篇章，展现了全国民政系统上下联动、双向发力的成果。

“开放日”活动当天，全国1557家救助管理机构全部向社会开放，通过形式多样的宣传活动，推动形成全社会关心救助管理工作、关爱流浪乞讨人员的良好氛围。

除苏州主会场外，3个分会场也开展了形式多样的活动。其中，浙江省杭州市救助管理站揭牌成立社会联动民政救助指挥中心，山东省滨州市救助管理站向市民详细介绍了“互助寻亲平台”，广东省广州市救助管理站与志愿团体、公益组织签订服务共建协议。

在安徽省蚌埠市救助管理站，除为遇困人员提供基本生活照料，站内还设立了“北斗星寻亲工作室”。此外，“向日葵之家”等多个专业团队可为困境未成年人等群体提供帮扶。

在浙江丽水，面对持续多日的大范围降雨，救助管理机构热线电话24小时开通，并且加大街面巡查力度和频次，确保遇困群众得到及时有效的救助。

在北京，顺义区救助管理站进一步加强与公安、城管、卫健、属地的协作，集中力量开展街面巡视，做到及时发现、积极劝导、主动救助。做好应急值守与物资调配，为不愿来站的临时遇困人员发放必要的食品、饮品、防暑降温药品，全力维护流浪乞讨和临时遇困人员的身体健康和生命安全。

与此同时，民政部在全国启动“夏季送清凉”专项救助行动，要求各地民政部门和救助管理机构密切关注天气情况，建立多部门协同的极端天气预警和快速响应机制，加强街面联合巡查，加大对临时遇困群众的救助力度，深化科技在救助服务工作中的应用，鼓励引导社会力量广泛参与，拓宽救助服务途径和方式，提升救助管理工作智能化、专业化、人性化水平。

据悉，2023年，全国救助管理机构共救助流浪乞讨等各类临时遇困人员70.6万人，帮助7948名受助人员寻亲成功，为3025名长期滞留人员办理落户手续并纳入社会保障体系。

民政部社会事务司副司长张贞德表示，民政部已在全国范围内确定108个救助管理区域性中心试点单位，推动探索救助服务的新模式、新机制，为下一步健全救助服务体系积累经验。

将普惠养老服务送到家门口——

北京市今年将建100个街道养老服务中心

本报记者 赵莹莹

在日前举办的2024北京养老服务行业发展四季论坛上记者获悉，为给老年人特别是高龄、失能、失智等“老年人”提供家门口的普惠养老服务，北京市今年将布局建设100个街道（乡镇）区域养老服务中心，兼具集中养老、社区餐厅、老年学堂、康养娱乐、医养结合等多种功能，为老年人提供综合性、普惠型、专业化的养老服务。

本次论坛以“创新完善具有首都特色的养老服务体系”为主题，由北京市民政局与北京能源集团有限责任公司主办，20余家养老相关单位参与支持，全面系统展示了首都养老服务体系创新成果。

论坛上发布的数据显示，截至去年底，北京常住老年人口达到494.8万人，占常住人口的22.6%。按现有人口结构推算，预计到2031年，这一比例将超过30%，北京将进入重度老龄化社会。

面对严峻的人口老龄化形势，过去一年来，北京市民政局构建完善“一清单、一平台、一张网”特色养老服务体系，组织59个街道、72个点位复制推广试点经验和服务模式。

“一清单”，指根据街道（乡镇）辖区内老年人各类养老服务需求，组织各类养老服务经营主体，设计形成一整套普惠养老服务供给清单。

“一平台”，指以街道（乡镇）为单位，建设集居家社区机构养老三位一体的区域养老服务中心，打造老百姓家门口的养老服务综合体。

“一张网”，指依托区域养老服务中心，整合辖区养老机构、社区养老服务驿站和各类专业养老服务商，构建以区级养老服务指导中心为统筹，街道（乡镇）养老服务中心为枢纽，养老机构、社区养老服务驿站为实体网点，加盟专业服务商为虚拟网点，覆盖区、街（乡镇）、社区全域的养老服务三级网络。

据了解，参与试点推广的30多家经营主体，累计签约长期上门居家照护服务接近1400单。不同年龄、不同身体状况的老年人均可以社会化、市场化方式，获取家门口的普惠养老服务。

记者获悉，为加强“老年人”的服务保障，区域养老服务中心的布局建设将按照“政府无偿提供设施、以空间换服务”的思路，聚焦“老年人”密集区域，加大养老服务设施供给，全面布局养老服务设施集群，实现“老人在哪里，设施就供给在哪里，服务就跟进到哪里”。

为了让区域养老服务中心的实体服务“联网上线”，惠及更大范围人群，北京市民政局依托北京养老服务网和小程序端，正全力打造区域养老服务中心信息平台。该平台包含供需对接、服务商管理、服务调度、质量控制四大功能，通过这一平台，区域养老服务中心将能够精准对接、实时响应，让老年人快捷简单获取各类养老服务。

当天论坛上，“防跌倒从居家适老化改造开始”公益活动正式启动，将通过一系列线上线下的宣传活动，以及为特殊困难家庭进行公益适老化改造，提升适老化改造的知晓率和普及率，推动居家适老化改造服务走进千家万户。

含养老、儿童、残疾人等服务标准

《2024年民政部标准制定计划》发布

本报讯（记者 郭帅）日前，民政部办公厅印发《2024年民政部标准制定计划》。根据该计划，今年民政部将开展28项民政行业标准的编写工作，并向国家标准委申请18项标准立项。

其中，拟申报国家标准的项目包括残疾人社会康复服务指南、0—6岁听力障碍儿童居家康复服务指南、社区与居家养老服务分类、旅居养老服务与管理指南、养老机构老年人入院适应社会工作指南等。

民政行业标准制定项目包括残疾人社会康复服务指南、0—6岁听力障碍儿童居家康复服务指南、特殊儿童应用行为分析服务规范、智慧养老服务管理指南、留守儿童家庭监护风险评估规范、儿童主任服务规范等。

据悉，行业标准编写将于2025年8月31日前完成标准文本编写及相关工作。拟申报国家标准的项目标准草案稿等申请材料，也将于今年8月中旬前报送民政部政策法规司。

公益力量筑起防汛救灾爱心屏障

本报记者 赵莹莹

“我没见过今年这么大的洪水，心里害怕，你们能来看我，我很感激！”日前，奔涌的山洪冲进黄山市休宁县临溪村。当安徽省广善公益服务中心党支部书记袁章玲带着救灾物资来到程奶奶家中，老人指着当时水线的位置，依然心有余悸。

6月19日至21日，安徽省黄山市多地普降大暴雨，局部遭特大暴雨侵袭，部分地区发生洪涝灾害。洪水到来时，尽管老两口在房前屋后放了自制的防汛沙袋，水还是一下子涌进了屋里。

6月以来，我国南方地区出现持续强降雨，湖南、江西、福建、广东、广西等多省区面临洪水威胁。当地政府争分夺秒应对汛情，公益组织、爱心企业、民间救援队伍等社会力量也在第一时间联合起来，配合政府工作，连夜排查转移受困群众、运送应急生活物资，紧张有序地开展救援及灾后消杀工作，切实保障人民群众生命财产安全。

目前，深圳壹基金公益基金会已在多个省份的38个县市开展洪涝灾害救灾和抗旱救灾行动。6月24日至25日，由北京字节跳动公益基金会支持的500个“救灾温暖箱”送达黄山市休宁县，并发放给受灾村民。

与此同时，壹基金调拨3.6万瓶饮用水送达黄山市歙县受灾乡镇。另有爱心企业捐赠的3500盒自热米饭及2106床夏凉被，已由壹基金联合救灾项目的合作伙伴在广东梅州市平远县姜山镇发放。爱心商家支持的“救灾温暖箱”，分别送达广西桂林市兴安县、灵川县、叠彩区以及福建省龙岩市武平县、贵州省锦屏县等受洪涝灾害影响地区。在龙岩市上杭县及相邻的武平县，受山

洪和泥石流影响，部分受灾地区交通和电力仍未完全恢复。6月22日，爱德基金会携手救援伙伴采购15台发电机，送至上杭县中都镇等地，解决个别村组的用电问题。

眼下，中都镇部分地区洪水逐渐退去，受灾群众陆续返回家园，但暴雨和山洪带来的乱石、枯枝、淤泥和垃圾等遍布各处。考虑到受灾地区对清淤物资有着极大需求，爱德基金会还采购了一批铁锹、扫把和拖把等工具，以及一批劳保用品、斗车和垃圾桶等转运工具，支持当地民众同心清理家园。

在腾讯公益慈善基金会支持下，6月23日，爱德基金会启动“以工代赈”项目，计划为灾情严重地区的村庄和社区提供灾后恢复资



分路段被冲毁，救援队员肩扛手提，把应急物资送到困难群众家中。