

# 公益宝平台年度运营报告 (2020)

北京厚普聚益科技有限公司

2021.05

## 报告说明

本报告由北京厚普聚益科技有限公司提供，旨在说明 2020 年年度公益宝平台的总体运营情况。报告数据均来自公益宝平台募捐相关信息，包含“两项规范”落实情况、公益宝平台服务情况、助力“三个聚焦”方面的做法和“十四五”期间参与乡村振兴等重大国家战略方面的工作安排、应对突发事件方面应对服务情况等，并结合平台运营发展，制定下一步平台发展工作计划。

北京厚普聚益科技有限公司

二零二一年五月

# 目 录

## 第一部分 “两项规范”落实情况

- 一、建立平台自检机制..... 2
- 二、自检结果..... 2
- 三、遇到的问题..... 2

## 第二部分 公益宝平台服务情况

- 一、公益宝平台运行情况..... 3
- 二、公益宝平台优化情况..... 5

## 第三部分 助力“三个聚焦”方面的做法和参与乡村振兴方面的工作安排

- 一、具体项目服务做法..... 9
- 二、参与乡村振兴方面的工作安排..... 14

## 第四部分 应对重大突发事件方面的做法及下一步计划

- 一、应对重大突发事件方面的做法..... 16
- 二、下一步工作计划..... 19

## 导 读

2020 年年度，公益宝平台重点围绕第十四次民政会议精神和疫情防控慈善募捐为慈善组织提供平台服务。

在平台服务方面，公益宝在原本“信息发布+网络募捐”的架构上，梳理慈善组织的实际的共性需求，重点围绕资金捐赠、物资捐赠、项目反馈、志愿者及捐赠人需求等场景，结合“两项规范”相关规定，深入优化平台功能，协助慈善组织开展疫情防控慈善募捐相关工作。

在业务拓展方面，公益宝积极围绕第十四次民政会议精神的“三个聚焦”和 2020 年政府工作报告中“慈善事业要在社会治理中发挥作用，社会组织要落地社区开展服务”的内容精神，通过与慈善组织组共建的方式，协助其进行资源联动，并将慈善业务延伸到最基层，支持基层社会组织参与和创新社会治理，共同创造慈善价值。

且积极响应 2021 年政府工作报告中提出的“十四五”时期主要目标任务，助力全面推进乡村振兴，建立健全巩固拓展脱贫攻坚成果长效机制，提升脱贫地区整体发展水平。

现按照考核要求，将本次汇报分为 4 个部分进行具体汇报：一是“两项规范”落实情况；二是公益宝平台服务情况；三是在助力“三个聚焦”方面的做法和参与乡村振兴方面的工作安排；四是在应对重大突发事件方面的做法和下一步工作计划。

## 第一部分 “两项规范” 落实情况

公益宝自 2016 年 9 月 1 日成为民政部指定的慈善组织互联网募捐信息平台以来，严格按照《慈善法》、《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本技术规范》及《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本管理规范》开展运营和研发工作。

### 一、建立平台自检机制

公益宝平台按照“两项规范”建立《公益宝平台合规自查及监督制度》，按照该制度中“两项规范”的具体要求及指标做成《公益宝平台规范自检表》。安排专人通过每月自查的形式，对慈善组织自身和慈善项目的业务内容、流程、规范、技术要求等指标进行合规自检。并将自检工作纳入日常考核指标，确保平台运营的规范性。

### 二、自检结果

按照“两项规范”及《公益宝平台合规自查及监督制度》要求，逐条对应平台现况进行筛查，形成平台《月度自检报告》，并根据自检结果及时优化平台服务。目前，公益宝平台入驻的公募组织均已做到两证公开、慈善项目符合发布要求、求助信息均与慈善组织建立合作。

### 三、遇到的问题

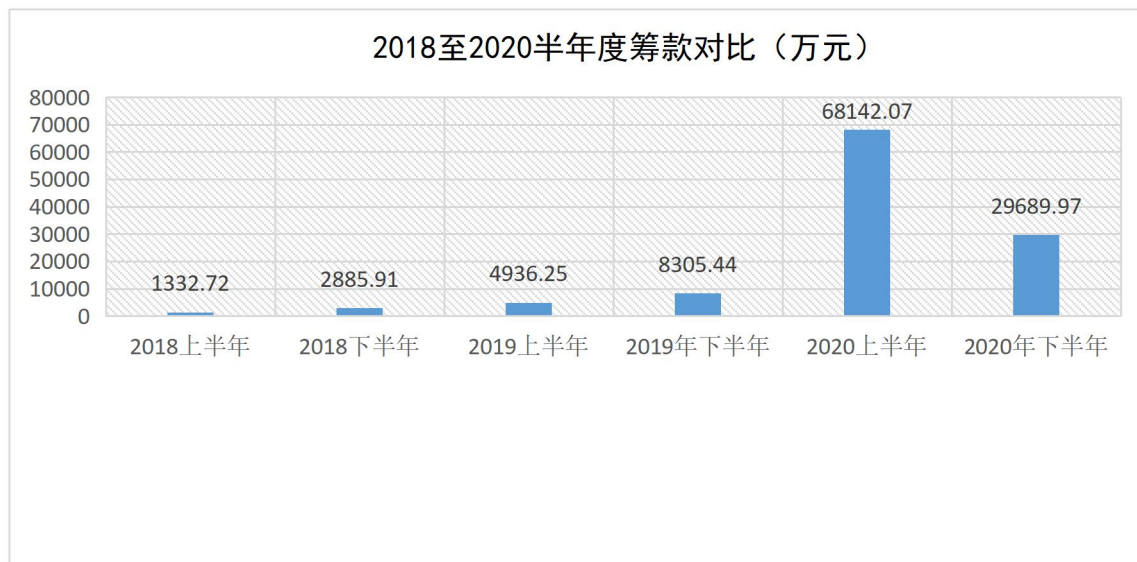
在公益宝自查中，也存在较多慈善组织慈善项目进展反馈不及时的情况。公益宝为慈善组织的项目管理人员，设计了项目反馈的自动提醒功能，但未能引起部分慈善组织的重视，依然需要耗费人力多次检查跟盯，给平台带来较大的工作量。

## 第二部分 公益宝平台服务情况

### 一、公益宝平台运行情况

#### （一）平台总运营情况

自公益宝平台成为民政部指定互联网公开募捐信息平台之日起至2020年12月31日，累计募捐总额116792.87万元，入驻慈善组织296家，上线慈善项目5289个，协助慈善组织发布个人求助55985个。



#### （二）2020年度运营情况

2020年度，公益宝平台累计募捐总额97832.04万元<sup>1</sup>，入驻慈善组织64家，上线慈善项目698个，协助慈善组织发布个人求助10350个。

#### 2020上半年运营情况

2020上半年的募捐总额为68142.07万元<sup>2</sup>，同比增长1280.44%；

<sup>1</sup> 平台募捐总额指入驻慈善组织在公益宝平台所发布的线上募捐金额。

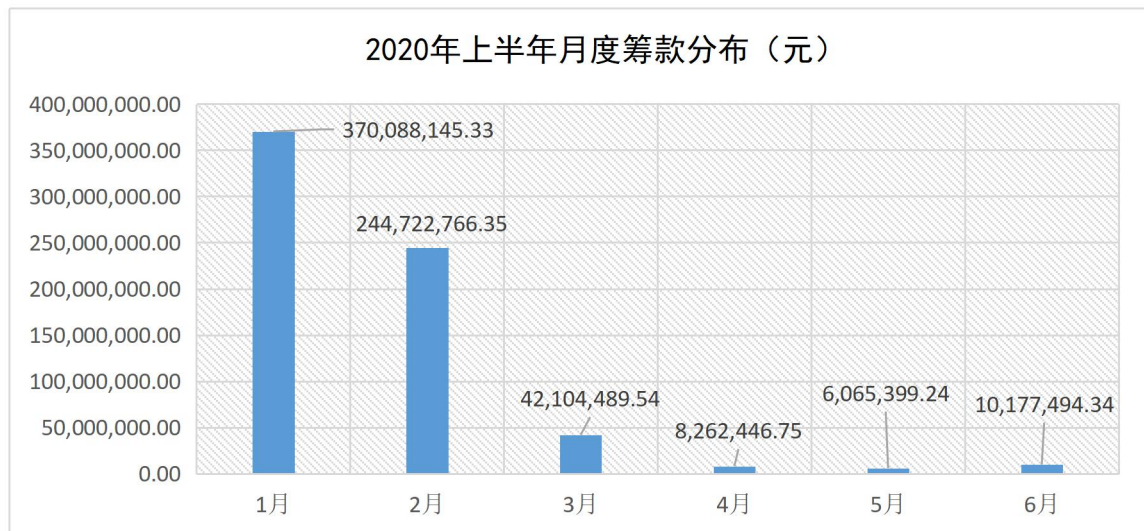
<sup>2</sup> 平台募捐总额指入驻慈善组织在公益宝平台所发布的线上募捐金额。

捐赠人次 905.78 万人次，同比增长 978.31%。

增长主要原因：由于年初受新冠肺炎疫情影响，有 87 家慈善组织通过公益宝平台发起互联网募捐项目，募捐金额超过 6.3 亿元。

2020 上半年入驻慈善组织 39 家，全部为省级及以下基层慈善组织。涉及扶贫的慈善组织为 35 家，占比 89.74%。协助慈善组织发布个人求助 2658 个。发布慈善项目 377 个，扶贫项目占比 60.71%<sup>3</sup>，疫情项目占比 32.89%。

各月募捐情况如下：



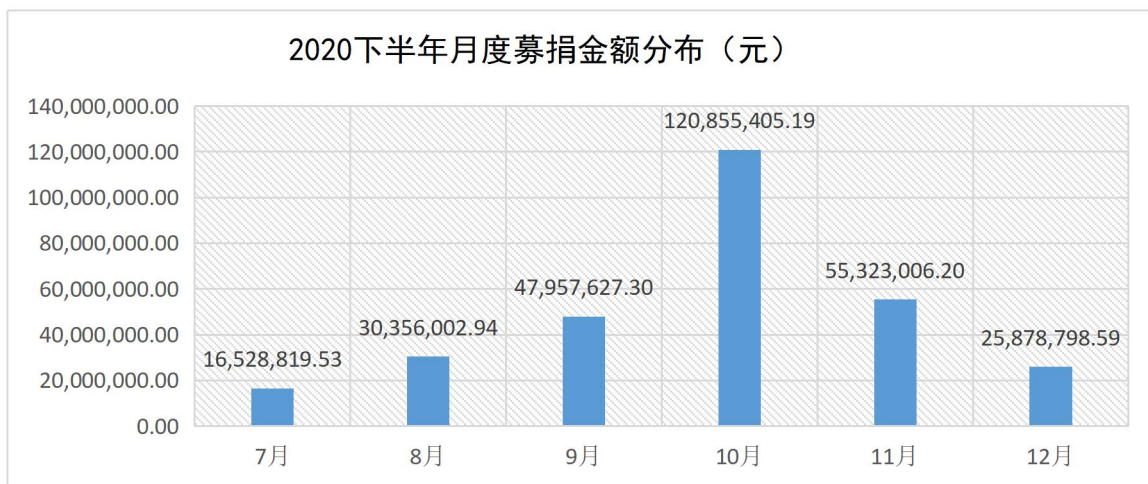
2020 下半年运营情况

2020 下半年募捐总额为 29689.97 万元<sup>4</sup>，同比增长 257.48%；捐赠人次 81.38 万人次，同比增长 24.28%。增长的主要原因是“幸福家园”村社互助项目在湖北的普及和在全国其他省市的推广、落地。

各月募捐情况如下：

<sup>3</sup> 当慈善组织所发布的项目当中包含扶贫内容、或受益人/群体为贫困户或困难群众时，该项目被认定为扶贫项目。

<sup>4</sup> 平台募捐总额指入驻慈善组织在公益宝平台所发布的线上募捐金额。



## 二、公益宝平台优化情况

按照《慈善法》和“两项规范”等相关规定，重点围绕资金捐赠、物资捐赠、项目反馈、志愿者及捐赠人需求等场景，结合“两项规范”相关规定，深入优化平台功能，协助慈善组织开展疫情防控慈善募捐相关工作。

2020年年度，共完成252项功能优化。其中，重大功能点的优化均围绕“疫情防控期间的慈善组织需求”进行升级，主要功能如下：

### （一）上线“疫情专题”及“疫情防控慈善募捐管理系统”

为了便于各慈善组织开展疫情防控慈善募捐工作，公益宝整合多方资源特上线“伴行公益，武汉加油”专题。

专题共有八大板块：疫情募捐、物资捐赠、结对帮扶、新闻资讯、捐赠查询、捐赠问答、疫情信息、就医查询。捐赠人可以选择不同地区的慈善组织发布的疫情防控相关的项目进行捐赠。每个专区中可以查看该慈善组织疫情防控项目的具体募捐情况，为项目提供多样化的募捐服务、信息公示服务、捐赠人反馈服务，并为捐赠人设立爱心账户。



同时，为方便慈善组织进行项目管理，公益宝为疫情期间入驻的 87 家慈善组织提供管理工具，即“疫情防控慈善募捐管理系统”。支持慈善组织进行项目管理、资金查询、信息公示及统计报表等功能，让慈善组织的工作人员从繁琐的数据工作中脱身开来，投入更多的精力到疫情防控慈善保障服务第一线。

## （二）上线“救灾物资系统”

为解决疫情防控物资需求、流转和管理的信息同步问题，公益宝针对此次疫情上线“救灾物资系统”。

该系统建立定向捐赠人与物资接收人的业务对接模式，解决疫情防控中的物资需求、物资捐赠、物资接收和物资发放的管理，并为多方提供数据信息及报表，满足物资捐赠、物流跟踪查询、物资汇总表、捐赠信息公示等要求。

该系统以信息化技术解决慈善组织人手不足的问题，提升物资捐赠及拨付效率，做到“快进快出、物走账清”，为应急救灾事件或活动搭建一个以救灾物资为主的供需透明，快捷高效，数据一体化的信息共享系统。目前通过此系统已公示 1.7 亿件疫情防控物资信息。

## （三）上线“捐赠人票证管理功能”

疫情防控期间，大批捐赠人向公益宝平台及慈善组织咨询捐赠证书及捐赠票据的相关问题，为解决捐赠人此类需求，经与各慈善组织商议，公益宝迅速上线“捐赠人票证管理功能”。

该系统，在捐赠人捐赠后，会及时为捐赠人推送感谢信、捐赠证书及电子捐赠票据，即“三证”服务；如捐赠人，未及时取得“三证”

的用户，也可以通过自主查询方式再次获取；同时，该系统支持其他渠道的捐赠信息入库，通过用户输入的信息进行核实比对，信息无误后，为捐赠人及时提供“三证服务”。该功能有效解决了捐赠人需求，助力提升捐赠人体验及慈善组织公信力。

#### （四）上线“跨机构多层次项目反馈”功能

疫情防控期间，部分非公募慈善组织通过与公募慈善组织的合作在公益宝平台开展募捐。为了完善项目公示流程，公益宝在原有项目反馈的基础上，设计研发了“跨机构多层次项目反馈”功能。

该功能主要应用于多层次的项目反馈公示，原有功能是：A机构项目的资金拨付后，仅展示A机构的拨付信息；新增功能是：A机构向B机构拨付后，B机构可以公示具体项目执行及使用情况。

该功能通过工作下沉的方式，使得非公募机构及时反馈项目进展和具体执行情况，引导非公募机构逐步建立公示要求和标准，创建良好的项目合作及反馈机制，共同提升公信力。

#### （五）优化搜索

为支持疫情期间的大量的捐赠人查询功能，及时公开项目捐赠信息，提升捐赠透明度，提升慈善公信力。公益宝采用elasticsearch技术搭建高可用“搜索中心”提升用户体验；同时，采用区块链技术将项目数据、捐赠数据上链；升级信息安全管理办法，引入第三方数据管理工具，进一步提升信息安全。

#### （六）上线“爱心企业入驻”功能

疫情期间，各地爱心企业除定向捐赠外，还积极动员员工及社会

资源，为疫情项目进行捐赠，为提升企业参与公益的积极性，公益宝为企业入驻提供了渠道。入驻后的企业可以以企业的名义建立“企业爱心账户”，通过账户建立“一起捐”、“助力一起捐”等带动企业员工积极参与慈善捐赠，并以企业为主体进行展示，实现多方共赢。

#### （七）完善“平台信息自动告警”机制

针对平台上未按时提交反馈进展的慈善项目，公益宝开发到期项目自动下线、不符合要求的机构、项目等信息自动告警机制，促进平台上慈善组织能够积极、主动、按时提交项目进展相关内容，更好地促进平台的规范性。

### 第三部分 助力“三个聚焦”方面的做法和参与乡村振兴方面的工作

#### 安排

公益宝作为民政部指定的全国首批慈善组织互联网募捐平台，始终围绕党和政府的中心工作，专注公益慈善领域，为慈善组织提供公益技术和平台服务。

2019年4月，第十四次全国民政会议在北京举行，会议中提出“聚焦脱贫攻坚，聚焦特殊群体，聚焦群众关切”及“更好履行基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务等职责”等要求。而公益宝实施的“慈善医疗募捐”、“幸福家园”村社互助、“困境儿童结对”、“退役军人关爱”等创新性慈善项目与“三个聚焦”要求高度一致。此类项目在现阶段有助于动员社会力量参与脱贫攻坚，在调动基层群众内生动力巩固脱贫攻坚成果的同时，培育群众自我组织、管理及整

合资源自我服务的能力，探索基层社会治理创新。具体汇报情况如下：

## 一、具体项目服务情况

### （一）慈善医疗募捐

“慈善医疗募捐”项目是通过将慈善组织募捐与医院缴费系统打通，实现募捐善款与医院收费系统的全自动“一站式”结算，及时核查大病困难患者的身份信息及医疗信息，为大病困难的患者提供互联网募捐服务，杜绝骗捐、诈捐、善款挪用的现象发展。

该项目作为社会组织参与“健康扶贫”的补充，坚持非现金管理、募用分离的原则，资金从善款接收慈善组织直接划拨给医院，专款专用；善款边筹边用，经过身份核验后，可以随时向医院拨付，不限次数，不影响项目进行；善款使用可追溯，平台所有收支金额可实时查询；求助患者不会直接接触善款，筹集的善款也只用于医疗费用支付且不可提现，项目执行过程中，不向患者收取任何费用。

截至2020年12月31日，“慈善医疗募捐”项目累计完成与152家医院系统信息对接。2020年年度服务情况如下：

年份	救助患者	低保患者	募捐金额	爱心人次
2020 上半年	1022 名	164 人	821.51 万	10.37 万
2020 下半年	3233 名	1081 人	3311.08 万	19.04 万

该项目“快速核实、边筹边用、慈善配捐”的创新募捐模式对很多贫困患者起到了雪中送炭的作用。成为发动爱心人士、爱心企业、爱心医院等社会资源帮扶贫困患者的重要纽带，是动员组织社会力量

参与脱贫攻坚的重要载体，是医院缓解医患关系的重要渠道，是传播慈善文化的重要平台；是提升慈善公信力的有效机制，是规范开展互联网+慈善的有益探索，起到了对于“互联网+公益”时代对于健康扶贫领域的创新和补充作用。

## （二）“幸福家园”村社互助

“幸福家园”村社互助工程是由中华慈善总会报民政部备案，联合全国各省市慈善总会，与民政部依法指定的慈善组织互联网公开募捐信息平台“公益宝”合作，利用合法资质，构建的一个慈善赋能村、社区，助力脱贫攻坚，促进乡村振兴，探索基层治理的创新型工程。该项目已在17个省市慈善会陆续启动，提炼四大核心特点：

**1、全国联动。**联合各省市慈善总会共同发起，共同实施。线上项目捐赠资金由指定合作公募慈善组织统一接收，经各省区市慈善会逐级下拨，实现资金全流程不离慈善组织视线，最终到达村、社区，全部用于相应公益项目。各省区市慈善总会负责区域内项目的宣传、推广和监督管理。

**2、赋能村社。**项目通过赋能，给全国每一个村社设立了村社互助基金，规范募集村社公益活动、公共建设资金；村社通过平台，可以招募、管理自己的志愿者队伍，实现志愿服务积分管理。村社通过平台筹资、筹人，实现社区资源整合，提升社区治理、服务能力和水平。

**3、线上家园。**项目为每一个村社构建了一个线上社区，通过互联网社区链接，可以邀请在外发展的“乡贤”加入这个社区，无论他

们身在何地，都可以随时关注、支持家乡的发展。通过这一方式，以亲情乡愁为纽带，可以将村社的资源整合能力通过互联网扩展至全国各地，让“乡贤”成为乡村发展的重要支持力量。

**4、便捷透明。**项目通过互联网构建了便捷的移动支付捐赠系统和完善的捐赠资金公示查询系统，社会各界对村社的捐赠，可以实时公示在平台上。项目的实施进展、实施效果也可以通过村社发布的项目反馈在平台上展示，让每一分捐赠款的使用都公开透明。

2020 年年度数据如下表：

年份	认领村社	活动开展	参与人次	募捐金额 <sup>5</sup>
2020 上半年	2630 个	21 场	1.16 万	270.16 万
2020 下半年	6450 个	70 余场	12.62 万	2.34 亿元

### （三）“童享阳光”困境儿童助养计划

该项目是公益宝与湖北省慈善总会在特殊群体关爱领域，共同创新设计推出的新项目，并在 2019 年 5 月 28 日正式上线。通过一对一帮扶助力保障困境儿童生存及发展，帮助困境儿童营造安全无虞、生活无忧、充满关爱、健康发展的成长环境。这是对《国务院关于加强困境儿童保障工作的意见》中指出的构建家庭尽责、政府主导、社会参与的困境儿童保障工作格局的积极响应和回应。

“童享阳光”困境儿童助养项目为形成家庭尽责、政府主导、社会参与的困境儿童保障工作格局贡献了科技力量，并在上线推行期间

---

<sup>5</sup> 该善款金额包含村社基金和所发布求助的线上募捐金额，以及慈善组织为动员社会参与捐赠提供的配捐资金。

得到了社会及媒体的大力支持，取得了良好的社会效应。

截至 2020 年 12 月 31 日，项目累计募捐善款 1581.53 万元<sup>6</sup>，其中线上捐赠 31.4 万元，帮扶结对 6862 名困境儿童，动员志愿者参与 2980 人。

#### （四）关爱退役军人基金管理系统

根据中央关于鼓励社会力量为退役军人提供服务保障的要求，2019 年 9 月，公益宝与湖北省慈善总会联合搭建的核实到村、精准到人的五级联动关爱退役军人基金管理系统正式上线。

系统上线后，积极响应即将颁布的《中华人民共和国退役军人保障法》的规范和要求，广泛动员社会力量，整合各方资源，帮助困难退役军人及其他优抚对象解决实际困难，营造全社会崇慈尚善、尊军爱国浓厚氛围。

截至 2020 年 12 月 31 日，关爱退役军人基金管理系统实现累计筹款 9045.25 万元<sup>7</sup>，其中线上捐赠达 2535.23 万元。

退役军人关爱基金所募资金，主要资助在退役军人和其他优抚对象信息采集数据库内、现行政策保障后基本生活仍有较大困难的对象，以看病难、生活难、遭遇突发性灾难等为重点开展关爱帮扶活动。采取“一人一策、精准帮扶”的模式，构建核实到村、精准到人的五级联动社会关爱体系，让社会对退役军人的关爱不被辜负。

#### （五）高校基金会发展系统

---

<sup>6</sup> 指该项目的线上募捐金额，线下募捐金额，以及慈善组织为动员社会参与捐赠提供的配捐资金。

<sup>7</sup> 指该项目的线上募捐金额，线下募捐金额，以及慈善组织为动员社会参与捐赠提供的配捐资金。

为全面推进高校慈善事业生态建设，通过“数字慈善”连接、带动“高校慈善”的融合共建，通过科技支持、业务赋能、资源整合等形式，在全国范围内共同开展“高校基金会互联网募捐”服务，为全国各高校基金会、校友、及校友企业等资源，提供参与公益慈善的便捷路径，打造“高校慈善”的创新性与先进性，推动高校及其相关资源可持续参与慈善事业发展目标，争取更多的社会力量支持教育事业发展，促进高校多元化募捐体系建设。

公益宝联合中国光华科技基金会，利用合法资质，构建一个慈善赋能高校，广纳社会力量，联动校友资源，探索可持续创新发展模式的平台型慈善系统—高校教育基金会发展系统。

以各高校教育基金会为发展单位，定位于“互联网+公益”，旨在围绕高校教育基金会的实际需求，搭建高校自主筹款渠道，构建以高校为单位的高校公益社群，有效撬动高校庞大的优质校友资源，动员慈善组织、爱心企业及社会爱心力量等多方资源积极参与。

自2020年9月中旬上线后，已联动合作5家高校基金会参与，截至2020年12月31日，已累计线上筹款18.06万，发布项目9个，参与捐赠人次126人次。

2021年，公益宝也将继续积极为高校基金会拓展募资渠道，创新合作参与模式，建立有效透明机制，协助合作高校积极调动校友和社会资源参与慈善，提升对捐赠文化和公益精神的培育；助力高校基金会能够整合优质社会资源进行合理配置和科学管理，提升高校基金会在社会捐赠方面的慈善空间。



## （六）开展“三区三州”精准扶贫活动

联合中国光华科技基金会、酷我音乐，通过榜样动员的方式开展“书送希望·为爱发声”项目，为三区三州的贫困学子捐赠图书。



2020年5月20日，联合中国光华科技基金会、央视频，通过明星直播互动方式开展，开展“520 爱心图书室”项目，为三区三州的贫困学子捐赠图书室。



## 二、参与乡村振兴方面的工作安排

“十四五”期间，公益宝平台将充分发挥平台服务效能，围绕“三个聚焦”和“乡村振兴”等重大国家战略，建立长效社会动员机制，协助慈善组织连接社会资源，逐步推动建立慈善生态圈，让慈善组织

的慈善价值得以充分体现。

### （一）发挥指定平台服务效能

作为民政部指定互联网募捐平台及慈善组织信息化服务商，将更积极主动肩负使命，担当责任，切实为慈善组织转型发展、慈善项目创新融合提供专业的技术及运营支持。与慈善组织实际需求紧密相连，将优势发挥到极致，体现专业服务的价值。

### （二）以“幸福家园”为渠道，探索社区治理新格局

“幸福家园”项目的实施将重点围绕民政部提出的社区、社工、社区社会组织、社区自治组织与社区社会资源“五社联动”的社区治理新理念，聚集基层公益资源，带动慈善资源和基本社会服务下沉社区，将慈善触角延伸到最基层，实现慈善事业横向到边，纵向到底的覆盖。让多元主体共同参与社区治理，提升居民参与社区事务的意识与能力，增强社区居民的获得感和幸福感，让科技助力慈善在保障和改善民生中的发挥积极作用。

### （三）推动各慈善组织搭建慈善生态体系。

公益宝将通过信息化“建设工程”协助慈善组织建立各自的生态体系。打造包含慈善项目、信息公开、资源连接、大数据应用、区块链技术、社会资源库、行业联动、专业服务宝典在内的综合性的服务网络，在提升慈善组织发展能力和信息化水平的同时，支持慈善组织找到符合自身特点、切合实情的发展道路，与慈善组织共同搭建可持续发展的生态体系。

## 第四部分 应对重大突发事件的做法和下一步工作计划

## 一、重大突发事件方面平台应对情况

2020 上半年，由于疫情突发的影响，全国各地慈善组织都在开展慈善募捐工作，公益宝通过“信息技术+互联网+慈善”发挥积极作用，共协助 87 家慈善组织在公益宝平台开展互联网募捐，累计发布疫情防控相关慈善项目 124 个，募捐善款 6.33 亿元，共计 849 万爱心人士参与捐赠，所有款项通过平台全程透明展示。

同时，公益宝合作的部分慈善组织为各地疫情防控指挥部指定的善款及物资接收渠道。公益宝通过“信息化”技术，结合慈善组织实际需求，迅速上线“疫情募捐专题及管理系统”、“票证申领”功能、“物资系统”及“项目反馈系统”等功能，及时公开慈善组织接受捐赠情况。在本次抗疫过程中发挥重要作用。现将疫情期间的工作进行重点汇报：

### （一）成立“疫情防控慈善募捐”平台保障小组

1 月 20 日，媒体报道“新冠病毒具有人传人”的特征，意识病毒的爆发有可能形成严重公共卫生事件，按照慈善组织在重大灾害发生时开展募捐的规律，公益宝平台提前购买服务器，升级网络带宽，为春节期间可能发生的慈善募捐做好硬件保障服务。

1 月 21 日，公益宝平台上线了第一个“疫情防控”相关的慈善募捐项目（来自武汉市慈善总会）。

1 月 23 日武汉“封城”引起全国关注，各慈善组织陆续在公益宝平台上线疫情防控相关的慈善募捐项目。

此次疫情防控和其它救灾特点不同，正值春节期间，人员失去了

流动性，线上捐赠热情高涨，公益宝平台成为了一个与捐赠人息息相关的交互式服务平台、新冠肺炎信息公开平台，受到了社会的极大关注。公益宝作为指定平台及慈善组织技术服务方，为保障慈善组织募捐渠道的畅通性、信息公开的及时性，迅速组建“疫情防控慈善募捐”平台保障小组，建立“技术保障方案”，通过居家网络办公的模式为慈善组织提供平台支持。

## （二）建立“技术保障方案”

技术保障是公益宝服务慈善组织疫情防控项目的核心，小组成立后，迅速制定“技术保障方案”：第一、以“优先保障捐赠渠道畅通”为原则，开通绿色采购通道，提前购买服务器及带宽。第二、建立每日2次会议制度，通过流量趋势分析，提前预判、提前准备，升级服务器配置，确保系统的平稳运行。第三、通过静态化思路，紧急开发专题页，优化专题捐赠流程，提升用户捐赠体验。第四，建立7\*24小时服务响应工作机制，确保实时响应慈善组织业务需求。

疫情期间，平台日均流量约为日常流量的100倍，大部分捐赠集中在武汉及湖北其他地区。为了保障信息服务畅通，捐赠渠道畅通，公益宝新增百余台服务器，并对网络及存储进行扩容。用以提升平台服务性能，支持用户进行信息查询及监督。其中，1月24日、25日、26日、27日通过紧急开发上线疫情项目专题页、升级服务器和带宽，优化并发配置，优化数据库索引，优化事务机制等方式，确保平台的平稳运行，保障小组成员每天工作20小时以上。

与此同时，公益宝为参与疫情募捐的慈善组织建立了7\*24小时

服务机制，开通慈善组织快捷入驻通道，提供项目发布、流量监测、舆论监测等服务，全力支持慈善组织在公益宝平台开展募捐工作。

### （三）逐步开展平台优化

疫情期间，围绕慈善组织实际需求上线“疫情专题”、“物资系统”、“票证申领”功能和“跨机构多层级项目反馈功能”，提升慈善组织服务效率及捐赠人体验。

同时，结合本次疫情中明星及其粉丝的参与需求，优化“一起捐”功能。关于新冠肺炎疫情相关一起捐共发起 19.26 万个，累计筹款金额为 5432.93 万元，通过技术功能优化实现了捐赠用户参与体验感升级。

### （四）加强舆情监控

平台面对激增的捐赠热情，根据平台应急预案于 1 月 24 日组建舆情监控小组，由公益宝新闻发言人带队，快速上线捐赠问答，捐赠查询，与慈善组织建立对接群，快速解答捐赠人、慈善组织遇到的各种问题，共搜集舆情资讯 106 条，解决用户信息咨询 2256 条，所有问题均在规定时间内解决，最慢响应时间不超过 24 小时。

安排专员对疫情期间的舆情进行监控，每天以关键字在多个门户网站搜索，遇到负面评价第一时间联系发布单位，对问题进行处理。每周将遇到问题进行复盘，增加到捐赠问答文档中对外公示，通过官方渠道对外公示，防止舆情发酵给平台及慈善组织带来负面影响。

### （五）积极履行社会责任

公益宝除了在疫情期间积极为慈善组织提供优质的平台服务外，

同时还号召厚普科技的合作伙伴参与“一起捐”，鼓励企业员工支持疫情防控工作，共同携手为疫情防控助力。同时，引导有意向的捐赠企业，向疫情防控项目进行捐赠。

由于此次平台为积极通过技术助力疫情防控，北京厚普聚益科技有限公司携郑州厚普科技研发中心获得了多家慈善组织的认可，并获得获得 2020 中国公益年会年度公益企业、河南省抗击新冠肺炎疫情突出贡献互联网企业、向善企业向光奖 top10、郑州市发改委发布“郑州疫情防控期间红名单”、河南青年五四奖章集体荣誉证书等荣誉。

## 二、下一步工作计划

从此次疫情防控工作情况来看，我国慈善组织已成为社会力量的重要组成部分，其正确作为、积极作为都能为疫情防控汇聚、提供的急需资金、资源和物资等。慈善组织必须提升专业水平、应急能力、透明程度，满足重大公共事件的行动需求，适应新时代共建共治共享的社会治理格局。

疫情期间，公益宝平台也在应对突然事件和公共卫生事件方面总结和积累了经验，并计划通过建立机制、完善系统设计等方面开展下一步工作：

### （一）搭建科学完善的平台应急处理响应机制

1、建立“平台应急处理响应领导小组”。明确岗位及分工，在重大突发事件发生时，对应负责人能够第一时间按照制度做出紧急处理措施，在应急到维稳处置的每个环节、每个步骤切实负起责任。

**2、建立“平台信息安全领导小组”。**明确信息安全责任人，制定安全规章制度并予以执行。负责平台的重大突发事件的决策，组织、协调和指导平台的安全管理工作，监督、协调和规范平台的安全工作，对平台的信息安全建设工作提供有力的支持。

**3、定制度。**制定《公益宝平台维稳应急处置机制建设实施细则》和《公益宝平台突发事件应急处置预案》等预案内容，并不断更新、完善，提高预案的科学性、适用性和可操作性。

## **（二）建立慈善组织“应急管理系统”**

通过国家应急及救灾相关政策，设计研发慈善组织“应急管理系统”，该系统将融合资金管理、物资管理、项目管理、信息公示、企业合作、机构合作、统计表等相关功能，使得在重大突发事件时，各参与方能够通过该系统获取对等的信息服务，减少中间环节，公开服务流程、提升服务效率。

同时，倡导慈善组织建立“应急基金”，明确规定应急基金的使用条件和场景，从而能够在地方或国家发生突然事件和公共卫生事件情况下，针对不同的群体和事件程度根据应急基金使用规定，进行应急维稳预案处理，及时进行应急措施跟进和服务提供。