

爱心云备灾计划：一场聚焦主责主业的自我变革

这种转变建立起了“政府指导、行业协调、社会参与、技术支持”的响应机制，而相关各方各司其职、资源互补的模式，也为应对灾害构建了一个更有弹性的支持网络。

■ 本报记者 皮磊

我国是一个自然灾害多发的国家，如何满足受灾群众多元化、个性化需求，同时促进受灾地区商业生态恢复，是面对灾害时社会各界都非常关注的问题。近年来，在数字技术快速发展的背景下，数字化备灾救灾理念逐步深入人心，行业内也开展了一系列积极探索。

2024年10月，由中国红十字会总会指导，中国红十字基金会与腾讯公益慈善基金会联合开展的“爱心云备灾计划——博爱赈济券”项目正式启动。该项目通过发放数字化“博爱赈济券”的形式，支持受灾群众特别是老年人、母婴等特殊群体根据自身需要，通过合作的爱心商家购置备灾和灾后生产生活物资，最大程度满足其在不同场景、不同阶段的需求。

在2025年西藏定日地震及贵州、京津冀夏季洪涝灾害中，该项目在一定程度上弥补了传统物资援助同质化程度过高、受益群体结构性失衡等问题。此外，借助数字化技术，项目也实现了物资发放及相关公益服务的精准化，全流程可追溯、可透视。

然而，面对不同类型的自然灾害以及复杂的时空地理分布，要建立起“政府指导、行业协调、社会参与、技术支持”的系统性应急救灾响应机制并非易事。如何链接各方资源、动员社区居民主动参与？如何打通应急救援服务的“最后一公里”？《公益时报》记者就此进行了采访。

满足受灾群众多元需求

2025年1月27日，西藏定日地震发生20天后，两辆挂有“爱心超市”条幅的大货车开进了定日县曲洛乡热木青村，为集中安置点的受灾家庭送来了丰富的年货。不同于以往直接发放，受灾家庭事先通过腾讯数字关爱平台领取了“博爱赈济券”，之后就可以根据自身实际需要兑换所需物资。

当时距离春节还有两天，考虑到要在活动板房里过节，村民扎西（化名）和爷爷奶奶用“博爱赈济券”兑换了小家电和食品等生活物资。他说，“这种现场领取电子券、现场兑换年货的方式能更精准地满足生活实际需要。”

这是“爱心云备灾计划——博爱赈济券”项目自2024年10月启动试点后，首次落地在灾后救援场景。中国红十字基金会赈灾发展部救灾赈济项目中心主任张延超告诉记者，虽然是首次尝试在灾区直接发放“博爱赈济券”，在领券以及核销等方面也遇到了一些问题，但相比传统意义上的灾后物资发放，项目效果还是非常显著的。

“一方面，我们摸清了受灾群众在灾害不同阶段的具体需求。以定日地震救援为例，我们发现一些受灾



在北京市朝阳区孙河乡，北京市军红救援队组织社区居民设计符合实际需求的应急救灾响应方案



在京客隆超市(团结湖店)，工作人员协助社区居民用“博爱赈济券”购买生活用品

居民兑换了冰箱冰柜等家用电器，这是我们在之前的救灾中无法个性化满足的，但这些物资都是他们恢复正常生活所急需的。此外，当时正好临近春节，考虑到交通不便等因素，经过与爱心商家沟通，商家以移动爱心超市的形式送货上门，得到了大家的一致好评。”张延超说。

电子消费券是当前较为常见的灾害响应工具和赈济救助方式，是对受灾群众物资援助的有力补充。与传统的大面积物资发放相比，这种方式不仅能够满足受灾群众特别是老年人及妇女儿童等特殊群体多元化、个性化需求，在一定程度上减轻其经济负担，还可以将受助者从人道救助的被动接受者转变为具有决策能力的主体，提升其对灾害的认知水平。

间隔不到半年时间，2025年7月2日，中国红十字基金会再次来到定日县，开展第二批“博爱赈济券”发放工作。区别于前期关注受灾群众过渡安置阶段的需求，此次发放工作重点关注恢复重建阶段受灾群众在日常生活、家园重建以及恢复生计等方面的具体需求。

不过，这也只是“爱心云备灾”计划的一部分。记者了解到，“博爱赈济券”的发放分为三个阶段，即日常备灾阶段、灾害预警阶段及灾后恢复阶段。

“灾害发生前，我们会选取一些易发生灾害的地区，根据灾害类型开展日常备灾工作。在这个阶段，我们会为社区中的老人、妇女儿童、残疾人等特殊群体发放‘博爱赈济券’。灾害预警阶段，我们会启动紧急救灾阶段‘博爱赈济券’发放工作，方便大家及时采购急需的生活物资。灾害发生后及灾后恢复阶段再次发券，则是为了帮助受灾群众尽快恢复日常生活。这样安排也是为了提高大家对项目的整体认知，提升社区居民防灾减灾意识。”张延超说。

助力韧性社区建设

在项目相关负责人看来，数字化备灾并不是简单地发放电子消费券，也不是简单地将从线上转为线下开展。发动社区居民参与，助力韧性社区建设，提升社区防灾减灾救灾能力是项目核心目标。

2024—2025年，“爱心云备灾计划——博爱赈济券”项目在北京部分街道和社区开展试点，其中包括北京市朝阳区安贞街道、孙河乡。作为该

项目在地执行伙伴，北京市军红救援队多次走进社区，通过设计体验式游戏，提升社区居民参与积极性，让居民在轻松的氛围中学习备灾救灾知识，进而提高家庭应对突发灾害的反应能力。

北京市军红救援队队长余长安表示，传统的救助项目多以统一采购、集中发放物资为主，虽便于操作，但有时难以顾及每个家庭，特别是特殊群体的个性化、即时性需求。“爱心云备灾”计划亮点在于，其用数字化的方式将“选择权”和“尊严感”交还给了受灾群众。“在安贞街道，我们看到的家庭用券买了米面油，有的则为家里的老人添置了特定的食品或日用品。这种‘一户一策’的精准帮扶，不仅满足了多元需求，也让受助者感受到了被尊重。”

在他看来，电子消费券并不只是一个工具，项目从设计层面就将“赋能”和“共建”放在了重要位置。“除了发放赈济券，通过设计社区参与式活动，由社区居民讨论出社区亟待应对的灾害类型和安全隐患，我们根据讨论结果组织居民开展防灾减灾培训、进行应急演练，并针对每个社区反映的问题制订应急预案。可以说，项目把政府、社会组织、居民、爱心商家和技术平台连接成了一个协同网络，目标是提升社区韧性，让居民在灾害面前更有准备、更有能力。”

助力韧性社区建设，已成为社会各方共识。北京知和韧性应急技术服务中心（简称“知和韧中心”）负责“爱心云备灾”计划在北京市朝阳区团结湖街道中路北社区的落地执行。该社区建于上世纪八十年代，是一个典型的老旧小区，有2710户居民，超6000人居住，仅老年人就有1900人，其中不乏独居老人和困境老人。

2025年夏季，京津冀多地遭遇持续强降雨。为提升社区防灾减灾意识，关注社区中的脆弱群体，中国红十字基金会联合团结湖街道、知和韧中心，分三个阶段开展了“博爱赈济券”的发放工作。对于不会操作手机领券或不方便进行线下核销的老年群体，社区及机构工作人员针对性地开展了操作培训及送货上门服务。

根据项目要求，知和韧中心还就社区防灾减灾议题组织开展了多场线下活动。知和韧中心项目负责人倪迎介绍，他们通过引导居民自行绘制社区资源图、灾难分析表等方式，

讨论社区可能遇到的灾害风险，分析街道和社区具备的灾后自助能力，同时针对居民关注度较高的灾害类型开展针对性培训。“通过项目的实施，我们希望进一步从风险管理、公共服务、共融和资源链接等维度助力韧性社区建设。”

今年70多岁的焦大爷是项目受助者之一。焦大爷和母亲一起生活，由于母亲年岁已高行动不便，再加上自身健康原因，家庭日常生活开销面临不小的负担。在他看来，项目不仅减轻了家庭生活压力，更重要的是提升了大家对极端天气和自然灾害的认知，让他能够在社区及机构等多方的帮助下提前做好应对准备。

打通应急服务“最后一公里”

记者了解到，自北京地区试点工作启动以来，“爱心云备灾”计划已在北京市5个街道、6个社区完成了第一批试点，并于近期启动了第二批试点伙伴招募工作。而在项目落地执行过程中，合作商家是不可或缺的一环，在打通应急服务“最后一公里”方面发挥着重要作用。

中国红十字基金会赈灾发展部工作人员冯浩然介绍，基金会日前通过机构公众号、官网等公开渠道发布了项目合作伙伴招募公告，为商家和社会组织提供开放的参与渠道。对于备选商家和机构，项目组将联合试点街道和社区、腾讯公益慈善基金会及相关各方进行评估筛选，进而确定最符合要求的合作伙伴。

“在项目实施过程中，我们一般会选择具有较强在地服务能力的商家和执行机构。此外，我们也会通过一线机构的走访调研，发现并联络辖区内更多具有合作意向且认同项目理念的爱心商家。这么做一方面是方便群众线下兑换物资，同时也是为了在灾后帮助在地商业生态尽快恢复。”冯浩然说。

京客隆是北京地区第一批项目试点合作爱心商家。此前，记者在京客隆超市(团结湖店)采访时看到，受助人只需在结账时出示微信付款码，系统就会优先使用其领取的“博爱赈济券”进行结算，操作流程简单快捷。

北京京客隆商业集团股份有限公司客户运营中心经理李欣介绍，“博爱赈济券”仅限于购买生活必需品，不能用于购买烟酒或保健品等非应急品类商品。“项目相关流程直接

嵌入商家日常收银体系，操作简便易上手，无需额外占用核心经营资源。我们只需规范商品核销范围与数据对接流程，对门店正常客流接待、日常销售经营没有干扰。”

根据项目要求，合作商家需具备直连微信商户号的技术条件，指定专人负责项目结算对接、数据及时反馈及配合项目整体评估工作；门店员工则需具备基础的电脑操作能力，能够积极配合项目组织的专业培训，确保各项执行流程落地到位。与此同时，能够成为合作商家，一个重要因素是门店布局能够优先覆盖试点社区，并且具备应急状态下送货上门的能力，从而保障应急物资供应的时效性与覆盖面。

“作为应急物资供应终端，商家应保障备灾阶段及灾后重建阶段生活必需品的稳定供给，同时为群众提供便捷的核销服务，打通应急服务的最后一公里。”李欣表示，商家应发挥本地化服务优势，提供应急物流配送服务，重点覆盖行动不便群体，延伸公益服务的触达范围。“此外，商家还应及时、准确反馈门店博爱赈济券核销及商品消费数据，为项目优化应急物资品类配置、完善应急响应策略提供真实有效的数据支撑。”

除了京客隆，更多商家及平台也加入了进来。北京市延庆区珍珠泉乡桃条沟村在2025夏季持续强降雨灾害中受灾严重。中国红十字基金会在通过延庆区红十字会为村民发放“博爱赈济券”的同时，还联动京东平台，让受灾村民在线上兑换物资并享受免费送货上门服务。

李欣认为，“爱心云备灾”计划以数字化赈济券为核心载体，实现了备灾救灾物资分配的精准化、高效化与可追溯化，有效破解了传统物资分配中效率低、监管难等痛点。“项目联动了商家、街道社区、社会组织等多方主体，构建起协同联动、高效运转的应急保障网络，进一步强化了社区防灾减灾的整体韧性。”

主责主业之上的自我变革

除了发放“博爱赈济券”，为了最大限度实现捐赠物资及相关公益服务精准触达，中国红十字基金会运用数字关爱平台关爱卡功能创新赈灾物资发放方式。受助人在微信小程序通过实名认证后领取“数字关爱卡”，在领取物资或兑换服务时，项目

管理人员可以扫描卡上的二维码进行核销，实现物资的精准签收。

在2025年夏季贵州榕江特大洪灾中，基金会联合爱心企业及腾讯公益平台，首次尝试通过发放“数字关爱卡”的方式，将爱心物资捐赠给了600余户受灾家庭，大大提升了工作效率。这一创新举措不仅能够确保物资或服务不会被错领、误领或被挪用，项目管理人员也可以在后台实时追踪发放和兑换情况。

而基于前期尝试，中国红十字基金会下一步计划在四川省阿坝州黑水县开展巨灾项目试点，联动黑水县政府、中国人保，资助黑水县全部非优先乡村居民完成巨灾险投保。受助人在领取“数字关爱卡”后，由项目人员上门进行核销，核销成功即表示投保成功。此外，项目后续计划开展的乡村防灾减灾培训等服务也将制成“数字关爱卡”，受助人领取后即视为获得参加相关培训的资格，参加培训时由项目人员进行核销。

在张延超看来，聚焦备灾救灾工作是中国红十字基金会的主责主业，而对数字化备灾救灾的探索则是一场基于传统工作模式的自我变革。

“传统的备灾救灾需要在前期做大量的准备工作，且不论是现金救助还是物资发放执行难度都很大。另外，在传统模式下，项目信息收集、执行进度监督及反馈等都比较繁琐，也无法及时满足受灾群众多样化需求，对做好捐赠人服务也是一个挑战。而‘爱心云备灾’计划将很多工作做在了前面，数字化运作方式有效解决了传统备灾救灾模式下面临的现实困境，也有助于撬动更多社会资源。”张延超说道。

作为一线执行机构，余长安对此深有感触。在他看来，“爱心云备灾”计划是灾害人道救助领域一次非常具有前瞻性和创新性的探索。其不仅仅是救灾工具的升级，更是救灾理念的革新——从“我提供什么”转向“你需要什么”，从“灾后响应”前置到“平时备灾”，从“单一援助”扩展到“系统共建”。

“这种转变建立起了‘政府指导、行业协调、社会参与、技术支持’的响应机制，而相关各方各司其职、资源互补的模式，也为应对灾害构建了一个更有弹性的支持网络。未来，如何将‘救助’与‘赋能’深度融合，将项目受益者转化为积极的社区减灾力量，是更具长远意义也更具挑战性的工作。”余长安说道。

北京东慧公益基金会成立 聚焦助学、助老、助医三大核心领域

■ 本报记者 皮磊

近日，以“从心出发，向善而行”为主题的北京东慧公益基金会成立大会在北京举办。会上发布了基金会的核心发展规划，即以助学、助老、助医为三大核心公益领域，聚焦重点群体需求，打造专业化、特色化公益项目。

中国社会组织政务服务平台（全国社会组织信用信息公示平台）信息显示，该基金会于2025年12月15日在北京市民政局登记成立，注册资金800万元，由东慧启成（北京）教育科技有限公司联合韩冰、赵越、彭季等爱心人士共同发起。该基金会的业务范围包括：资助困难家

庭改善生活；资助困难学生就学；资助困难患者就医；资助困难学校改善基础设施；资助自然灾害、事故灾难和公共卫生事件等突发事件造成损害的救助。

该基金会理事长韩冰在会上提到，教育、医疗、生活等民生领域需要社会关心和帮助。很多企业家一直希望有一个可信、规范的慈善平台，而慈善恰恰需要信任、需要规范运营、需要亲身践行。“我们成立北京东慧公益基金会，没有私心，基金会的运行也将有严格的机制监督。我们聚力实干，用脚步和车轮丈量每一寸需要温暖的土地，踏踏实实做好本分，把关怀送到真正需要帮助的人手中——这是基金会的缘起，也是我们的承诺，请大家放心。”

基金会副理事长赵越表示，基金会的成立得益于一直以来秉持利益他人、温暖世间的公益理念，传承东方智慧与中国传统美德，深耕公益领域，“未来，基金会将继续以善为灯、以爱为炬，感召更多人用生命守护善良，用智慧温暖社会。”

基金会秘书长彭季表示，有了基金会这个平台，未来将致力于整合更广阔的社会资源与爱心力量，在政府指导与监督下规范运作，帮助困难群体获得教育、医疗等方面的平等机会。基金会将以“利他、诚信、关怀”为服务宗旨，积极面向“一老一小”以及困难患者等群体开展公益活动，融合感性良知与现代公

益运营，吸引更多人一起推动社会向善向上的文明进程。

她介绍说，基金会的理事会团队曾在助学、助老、助医等方面积累多年公益项目实践经验，足迹遍布河北、江西、四川等地。“未来，基金会将以更为专业、系统、合规的运营，凝聚更多爱心企业家资源与志愿者，持续开展有温度有品质有东慧特色的公益行动。”

据悉，过去两个月时间，该基金会已在北京市门头沟开展助困、助学、助老等多项公益服务。成立仪式当天，北京东慧公益基金会与北京市门头沟区民政局正式签署战略合作协议，双方将发挥各自优势，在门头沟地区联合开展帮扶助困工作。



北京东慧公益基金会成立活动现场