

自然灾害社会捐助服务规范

Specification for social donation services of natural disasters

2022 - 07 - 04 发布

2022 - 08 - 04 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	1
5 发起捐助条件	1
6 工作流程及要求	2
7 服务评价	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省社会捐助服务中心。

本文件主要起草人：谢玉和、李艳、黄月梅、王春。

自然灾害社会捐助服务规范

1 范围

本文件规定了自然灾害社会捐助服务服务原则、发起捐助条件、工作流程和服务评价。

本文件适用于社会捐助服务机构开展的灾害应急救助、过渡性生活救助、灾区恢复重建等社会捐赠。具有公募资格的慈善组织可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 24440—2009 社会捐助基本术语

GB/T 26375 社会捐助款物管理和使用规范

3 术语和定义

GB/T 24440—2009中界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

社会捐助 social donation and assistance

以公益慈善事业为目的，对款物或志愿服务进行筹募、捐赠、接受、使用和管理的行为或活动。

[来源,GB/T 24440—2009,2.1]

3.2

救灾捐赠 donation for disaster relief

自然灾害发生时，有组织、有管理的以救灾为目的的捐赠活动；捐赠人对捐赠款物的使用有明确的意向，如使用范围、地区等，但不指定特定受益人的捐赠。

[来源,GB/T 24440—2009,2.5]

4 服务原则

自然灾害社会捐助服务应遵循以下工作原则：

- 快速反应、依法组织；
- 严格程序、规范操作；
- 诚信守诺、信息公开；
- 以人为本、服务灾民。

5 发起捐助条件

5.1 发起全省性社会捐助活动的条件

在全省区域内，灾情判定指标达到下列情况之一，可发起全省性救灾捐助活动：

- 死亡或可能死亡 30 人以上；
- 紧急转移安置或需紧急生活救助 10 万人以上；
- 倒塌和严重损坏房屋 5000 间以上或 200 户以上；
- 干旱灾害造成缺粮或缺水等生活困难，需政府救助人数达到 60 万人以上。

5.2 发起省内区域性社会捐助活动的条件

未达到特别重大灾情、重大灾情的一般灾情，根据灾情和受灾人群的实际需求可发起省内区域性社会捐助活动。

6 工作要求

6.1 工作流程

社会捐助服务工作可分为资金捐助服务和物资捐助服务，工作服务流程见图 1。

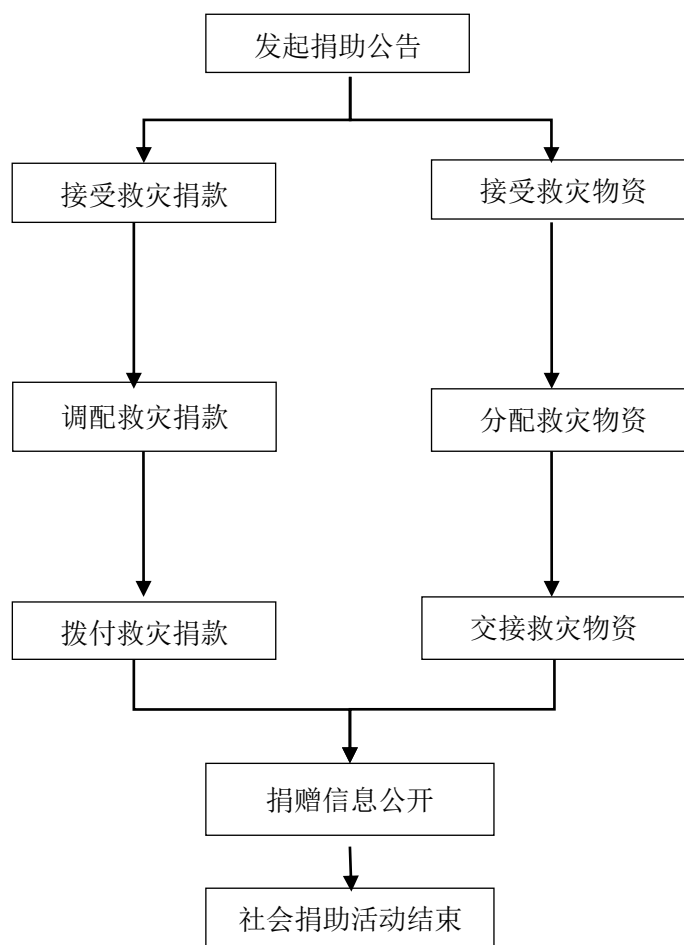


图1 自然灾害社会捐助服务工作流程图

自然灾害社会捐助款物使用和管理应符合 GB/T 26375 的相关要求。

发布捐助公告

社会捐助活动启动后，依法向社会发布组织开展社会捐助活动的公告。

通过服务机构官网、微信公众号以及捐赠热线等渠道向社会公布接收救灾捐赠单位的名称、地址、联系人、联系电话和账号，提供网络支付、转账支付、邮局汇款、现场捐助等方式。

设立接收救灾捐赠热线电话，提供社会捐赠政策等方面咨询。

资金捐助服务

接受救灾捐款

与捐赠人沟通，了解捐赠人信息和意愿，包括捐赠金额及币种、联系人和联系方式等信息。

按照“谁接收、谁统计”的原则，接收并统计捐款。

捐赠人对捐赠资金用途、受益人等有限定要求的，应与捐赠人签订捐赠意向书或要求捐赠人在汇款备注中说明。

收到捐赠资金后，应向捐赠人据实开具财政部门统一监（印）制的捐赠票据。匿名捐赠人或网络捐赠人应于一个月内提交开具捐赠票据的申请，否则视同放弃捐赠票据。外币捐赠以实际结汇金额开具捐赠票据。

以下捐赠不予接受：

- a) 资金来源非法或捐赠人无权处分的；
- b) 附加不合理条件的；
- c) 超出服务机构筹募范围的；
- d) 指定捐赠人的利害关系作为受益人的；
- e) 利用捐赠以任何方式宣传法律禁止宣传的产品或事项的；
- f) 其他违法或有悖于公序良俗的捐赠行为。

可依据实际情况举行接受救灾资金捐赠仪式。

调配救灾捐款

统计捐赠的资金接收情况，制定调配方案。

拨付救灾捐款

根据灾区需求，与受灾地区沟通、协调捐款的具体使用方向，提出捐款分配意见，经主管部门研究批准后，办理资金下拨手续。

及时跟踪监督救灾捐款的使用情况，建立健全捐赠资金使用档案管理制度，收集和留存有关文书和图片等资料。资金使用完毕或资助完成后应形成项目结案报告。

物资捐助服务

接受救灾物资

应向捐赠人收集物资用途、物品名称、数量、预计交付时间等信息，确认捐赠物资或提供无偿服务符合相关规定和要求。

应向捐赠人收集捐赠函、物品质量合格证明、公允价值证明。

根据研判，可拒绝不符合救灾工作需要的物资捐赠。

协调相关部门，协助捐赠人办理境外捐赠物资的检验检疫、免税、报关等相关手续。

以下捐赠不予接受:

- a) 物资来源非法或捐赠人无权处分的;
- b) 附加不合理条件或涉及商业盈利性活动的;
- c) 超出服务机构筹募范围的;
- d) 指定捐赠人的利害关系作为受益人的;
- e) 利用捐赠以任何方式宣传法律禁止宣传的产品或事项的;
- f) 其他违法或有悖于公序良俗的捐赠行为。

应提请捐赠人在捐赠物资时提供计价的合法有效证明。如发票、捐赠人采购协议、捐赠人销售协议、中标价格证明、物价部门核定证明、标明价格的企业出库单等有效凭据。

捐赠人不能为捐赠物资提供计价有效证明的,应当以公允价值确认捐赠物资计价,价值可以参考知名、普遍认可的网购平台或其他活跃市场上的同类产品价格;在市场上无法找到同类产品的,应聘请物价部门或具有资质的第三方评估机构,对捐赠物资的实际价值进行评估、核准。

对捐赠物资无法可靠计量公允价值的,不开具捐赠票据,可以通过出具接收证明、证书、感谢信的方式对捐赠人予以鼓励和认可。

应对捐赠物资进行登记,每笔捐赠建立专门的物资单号。物资单号是每批捐赠物资制作的唯一编号,用于识别跟踪捐赠物资的来源和物资流转等信息,应记录在接受使用相关文件中。

可依据实际情况举行接受救灾物资捐赠仪式。

分配救灾物资

统计捐赠的物资接收情况,制定调配方案

应根据灾区需求,提出捐赠物资分配意见或使用方案,经主管部门研究批准后实施。

物资发运前,捐受双方就物资运送相关事项商议。由捐赠人自行运送的,应向捐赠人提供物资送达地点、物资接收联系人和联系方式。捐赠人向服务机构提供物资运输方式和抵达时间、捐赠企业机构代码或捐赠人身份等信息。

可由捐赠人自行运送至最终使用单位,也可由服务机构中转至最终使用单位。

应协调相关部门,将救灾捐赠物资及时运抵受灾地区,并跟踪物资运输过程和使用情况。

定向捐赠物资由受赠方按捐赠协议约定的项目内容分配使用。

交接救灾物资

物资在抵达目的地后,应根据运输单据核对物资的品种、数量,并抽查物资质量,如物资与运输单据不一致,应与捐赠人进行核实。

应在捐赠物资送达到最终使用单位后,向捐赠人据实开具财政部统一监(印)制的票据,捐赠人匿名或放弃捐赠票据的除外。

捐助信息公开

依照“谁接收、谁公开”的原则,及时、主动公开捐赠款物的来源、种类、数量和去向,自觉接受监察、审计、财政、社会各界和新闻媒体的监督。

6.1.1 捐助期内每日下午5时前,将捐赠的资金、物资统计汇总报相关主管部门,并适时向媒体公开。

在社会捐助活动结束后三个月内,通过媒体向社会公告捐赠的款物接收和使用情况。

通过捐赠热线答复捐赠人关于捐款使用情况的咨询。

捐助活动结束

救灾工作逐步转入恢复重建、日常社会捐助数量较少时,应视情况终止社会捐助活动。

救灾捐赠热线应在终止救灾捐赠活动后保留三个月，继续解答公众关于救灾捐赠方面的咨询。做好救灾捐赠票据查询和寄送的后续工作，整理归档相关材料。救灾捐助终止后捐赠财产有剩余的，应当将剩余财产用于目的相同或者相近的其他捐助项目，并向社会公开。

7 服务评价

基本要求

自然灾害社会捐助服务评价应注重考虑持续改进的能力，组织建立满意度调查机制。从不同途径，针对不同群体进行调查，及时分析利用这些信息，从而预测改进服务的需求。

评价方法

开展满意度调查，分析满意度调查结果。评价要素可包括款物拨付的及时性、款物管理的科学性、信息公开透明性等。应对救灾捐助的资金使用效益进行审计。
