

社会监督工作简报

第 3 期（总第 99 期）

中国红基会法务风控部 编

2021 年 11 月 24 日

2020 年疫情期间奶粉捐赠及发放的 电话回访情况报告

社会监督巡察员 刘福本 王洁 卢建琴

社会监督回访志愿者 李波 平原 焦应金

2020 年 2 月，新型冠状病毒肺炎疫情突袭荆楚大地，旋即蔓延全国。在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，14 亿中国人民团结一心，克服困难，众志成城，打响了疫情防控的人民战争。疫情最严重的时候，湖北及全国各地采取了必要的防疫措施，为了应对此时婴幼儿奶粉和孕、产妇营养品短缺的情况，飞鹤、惠氏、君乐宝、伊利和雅培（排名不分先后）等爱心企业联手中国红十字基金会（以下简称中国红基会），向全国有需求的家庭捐赠和发放总价值超过 2 亿元的相关奶粉产品。

为了解 2020 年疫情期间奶粉捐赠及发放的情况，中国红基会社会监督

巡察员和回访志愿者根据企业捐赠和发放情况，分批次开展电话回访。

一、项目概况

(一) 回访时间：2020年10月至2021年10月

(二) 回访方式：根据申领数量开展有效电话回访

(三) 回访人员：社会监督巡察员王洁、刘福本、卢建琴

社会监督回访志愿者焦应金、李波、平原

(四) 回访内容：1. 确认申领人及受访人相关信息；

2. 确认奶粉申领和接收的时间；

3. 确认签收与申领数量等信息是否一致；

4. 其他相关问题。

二、项目基本信息

新型冠状病毒疫情伊始，很多爱心企业纷纷联合中国红十字基金会向疫情地区捐赠物资，为广大群众送去温暖。

中国红基会为了解项目开展情况，落实捐方意愿，保障捐赠物资能及时如数的帮助申领者，根据捐赠企业提供的物流信息，按照受捐量按比例抽取样本进行电话回访，具体情况如下（见附表）：

附表：

奶粉捐赠及发放情况电话回访明细表			
品牌	产品名称	申领发放人次	有效回访人次

飞鹤	星蕴孕产妇奶粉听装 700g	124820 人次	1500 人次
惠氏	惠氏启韵孕产妇乳粉 350g	130140 人次	1500 人次
君乐宝	旗帜较大婴儿配方奶粉、 乐畅幼儿配方奶粉、 美孕时光孕妇奶粉 等多种产品	108595 人次	1000 人次
雅培	铂优恩美力二段 900g 菁挚有机二段 900g*6	12219 人次	500 人次
伊利	金领冠妈妈粉 900g 金领冠珍护一段 405 等多 个品种	154563 人次	1513 人次
总计	发放产品总价值 超过 2 亿元人民币	530337 人次	6013 人次
备注：根据捐赠物资申领数量，每 6 万人次申领，即抽样电话回访 500 人次。			

二、回访情况

根据捐赠企业提供的“疫情期间在线申领物资清单”等资料，我们随机抽取超过 6000 人次进行电话回访。申领人广泛分布在全国 31 个省、直辖市、自治区。

通过回访我们了解到，受访人与申领人关系基本为同一人，个别受访人为申领人家属；申领人申请物资时间、物资签收时间与清单中所列的时间基本一致；申领人申领渠道、申领种类、品牌与清单列明的一致；大部分申领人对此次活动表示了感谢，并希望以后能多开展此类活动。

很多受助人纷纷向我们表示，捐赠的奶粉解决了他们在疫情期间不能外出购买的困境，特别感谢爱心企业的捐赠和中国红基会所做的工作！例如：山东的张女士说：很感谢中国红基会和奶粉捐赠企业举办的这次活动，现在家里的孩子正在喝这批奶粉；湖北的赵女士表示，在黄冈疫情最严重、物资最短缺的时候收到这么好的爱心礼包，真的是无比激动，感谢祖国的强大，感谢中国红十字基金会和企业的无私帮助；辽宁的高女士除了表达了感谢外，还受到中国红基会和爱心企业的精神感染，向回访志愿者咨询捐助事宜，想要尽自己的一些力量来帮助其他人。

正如湖北武汉的一位市民所说“非常感谢企业和中国红基会在疫情严重的时候送来的奶粉，当时宝宝的奶粉正好快完了，我当时在湖北地区，疫情管控特别严，小区是出不去的。正发愁的时候，看见网上说有奶粉申领活动，可以为我们送奶粉，于是就试着填写了申请，没想到过几天真的送来了。真的是雪中送炭！”另一位医务工作者在电话的另一边对我们说“积善存爱，爱心永恒！真心的谢谢你们！你们的爱心与捐赠的奶粉我如数收到，孩子也在爱心的哺育下茁壮成长！衷心地感谢你们对医护人员的关爱，相信爱就是幸福的主宰，相信爱就是改变的力量，相信爱会有无限的希望。向给予我们捐赠与无私奉献的您们表示感谢！”

三、我们的体会

（一）自新冠肺炎疫情开始以来，中国红基会坚决贯彻落实习近平总书记重要指示精神和党中央决策部署，在公益救助领域做了大量工作，不断开展筹资支持疫情防控，勤勤恳恳，任劳任怨，其中很多项目得到了人民群众的交口称赞。就奶粉捐赠发放项目来说，大多数申领人认可奶粉发放项目，并希望能多开展此类活动。

（二）本次电话回访时间跨度大，受访人数量多。回访志愿者的电话也因出现未预见到的各种原因出现停机等情况，一度致使回访工作中断。同时，回访过程中出现的疫情多次反复也严重影响到回访工作的开展。

（三）大灾大疫更彰显企业勇于担当和奉献的社会责任形象。据悉，国家奶粉扶贫项目自 2018 年就已经启动，疫情爆发后各奶粉企业再次加大捐赠力度，这为更多的企业在社会责任履行上树立了榜样，值得宣传和表扬。

（四）除了公益机构和捐赠方，各方协调努力，共同推进，是公益项目顺利开展的有力保证。回访中我们还发现，央媒利用自身影响力，通过人民日报、人民网、人民健康网、“人民好医生”客户端等全媒体平台为我们的项目进行了重点报道；腾讯、今日头条、百度、抖音、360 等互联网平台也积极地推广本项目；线上线下、零销商、专卖店等多渠道共同推进捐赠奶粉的申领和发放工作；物流公司也为捐赠奶粉的发放提供了强有力的保障。我们应该为他们点赞！向他们致敬！

四、我们的建议

回访中我们还发现了以下几点问题，在此提示并附上建议：

（一）针对不同品牌奶粉产品，有部分受访者表示不了解此次捐赠奶粉项目的申领和发放情况，也不清楚此项目与中国红十字基金会有关。受访者认为回访工作是由捐赠企业进行回访，也因此把社会监督巡察员和志愿者误当作是企业的销售人员。

关于这方面，建议中国红基会在之后将要开展的捐赠项目介绍中，添加关于项目整体信息介绍和后续回访工作安排等提示信息，在项目开展时就预先告知受助群体，让受赠人了解监督回访是中国红基会开展社会监督工作的重要环节。

（二）部分受访者表示奶粉申领、收货和回访三个时间点间隔较大，部分受访者已经记不清当时的情形。

因本次回访开展时间因疫情等因素延后，这在客观上加大了收益群众回忆相关项目信息的难度。当向中国红基会反映情况后，再与捐方联系时发现，很多当时负责项目对接的工作人员早已调岗或离职，使得沟通成本加大。因此我们建议在项目推广阶段，可以根据实际情况，让社会监督工作人员提早了解相关情况，开展社会监督回访。同时针对本项目，也希望相关捐赠方能设立专门部门和专人对接，以保障项目顺利实施。在保障申领人和其他受益人权益的同时，进一步提高企业社会责任的良好形象。

（三）安徽的周女士表示，自己在收到的奶粉产品中发现了问题，花了很长时间沟通，捐赠方才为自己更换了产品。针对奶粉后续跟进困难一事，虽然可以理解企业基于自身产品相关质量要求和生产流通环节的把控，需要严格审核有关内容，核对信息是否有效，并按照规定进行项目后续跟进。

但这不应该让受赠人增加负担，更不能成为爱心企业推脱的理由。因此我们建议捐赠方继续加强项目管理能力，简化申领流程和环节，让每位受益人快速、高效地领取到捐赠物资。

（四）还有个别申领人提出，某些申领平台要求申领人提供信息过于详细，部分申领平台为了防止冒领，可能会要求上传孩子的照片，因此十分担心个人信息泄漏的问题。

我们建议此类项目中的个人信息安全部分应当严守相关法律法规，安全有效地保护公民个人信息。

（五）最后我们建议，在公益项目中的捐赠物品上标注醒目的红十字会标识，第一时间让受赠者了解项目与红十字的关系。让他们得到受益的同时了解和关注到红十字会。

送：总会领导、中国红基会理事、监事、社会监督巡察员、回访志愿者

发：会领导、各部门、相关省、市、县红会

共印 100份