

社会监督工作简报

第 7 期（总第 120 期）

中国红基会法务风控部 编

2026 年 9 月 9 日

2025 年度“滴滴关爱公益救助项目” 社会监督回访简报

社会监督巡察员 吴克安 冯利民 张文

当前全国灵活就业、新就业形态人员基数大，网约车司机属于典型新业态从业人员，且较多为下岗转行或进城务工群体。他们不仅家庭经济基础薄弱，还背负沉重的子女教育及老人赡养压力。一旦其家庭成员发生意外事故或罹患大病、极易陷入经济困境。

为缓解该群体经济负担，中国红十字基金会（以下简称“中国红基会”）与滴滴公益基金会联合发起全国首个面向网约车从业者的新业态劳动者公益项目“滴滴关爱公益救助项目”。该项目致力于为因遭遇重大疾病、意外事故、自然灾害等导致家庭出现灾难性支出的从业者家庭提供公益救助和人道关怀。

截至目前，滴滴公司已捐资 4000 万元专项资金，资金全部用于面向网约车司机家庭的大病救助和紧急救助。该项目接受社

会监督，本次由社会监督巡察员张文、吴克安、冯利民组成回访组，对截至 2025 年 12 月底前受资助的司机家庭开展电话回访，现将回访情况报告如下：

一、项目整体资助情况

（一）申请情况

截至 2025 年底累计收到 59 批次，共 3281 人次救助申请；其中大病救助 2706 人次，占比 82.47%，该类救助金主要用于减轻因癌症、心脑血管疾病等重大疾病带来的高额医疗负担；紧急救助 575 人次，占比 17.53%，该类救助金主要用于减轻因各种意外事故、自然灾害导致的生活困难。

（二）资金拨付与资助情况

2025 年已实际拨付救助金 2660.08 万元，累计资助 2253 人次司机及其家属；其中大病救助类救助金拨付 2140.08 万元，累计资助 1795 人次；紧急救助类救助金拨付 520 万元，累计资助 458 人次。

二、回访整体概况

（一）回访时间

2026 年 4 月至 2026 年 5 月。

（二）回访方式

回访组成员依照“中国红十字基金会滴滴关爱公益项目-2025 年度大病救助资助名单”“中国红十字基金会滴滴关爱公益项目-2025 年度紧急救助资助名单”随机抽取并分别拨打回访电

话，本次共成功受访 528 人，其中大病救助类型受助人 426 人，紧急救助类型受助人 102 人。

（三）回访内容

1. 了解受助人身体近况（已康复、治疗中）；2. 询问项目获知渠道（项目宣传、伙伴推荐、视频传播、其他）；3. 核实救助金拨付是否及时和足额到账、征询对项目的满意度；4. 了解受助家庭实际困难是否得到缓解；5. 征求受助对象针对项目实施的相关意见与改进建议。

三、回访情况说明

（一）大病救助类对象救助情况

共 426 名受访者接通回访电话，回访组了解到在接通电话的人中已康复 95 人，占接通电话总人数的 22.3%，其它除极少数受助者过世外，均仍在接受各类治疗。回访组还了解到，通过项目宣传获悉的人数最多，共计 336 人，占接通电话总人数的 78.9%，其次为通过伙伴推荐知悉该项目，共计 48 人，占打通电话总人数的 11.3%，其余人员通过视频传播获知该项目。

（二）紧急救助类对象帮扶情况

共 102 名受访者接通回访电话，回访组了解到接通电话的绝大多数的司机困境都得到了缓解，困境缓解率高达 90%以上。仅极个别受助者告知当前帮扶力度对缓解现实压力作用较为有限。回访组了解到通过项目宣传知晓的人数最多，共计 82 人，占接

通电话总人数的 80.4%；其余人员通过伙伴推荐和网络了解该项目。

（三）项目满意度回访情况

通过电话回访，回访组了解到两类救助受访者满意度均为 100%。多数司机及家属表示，救助金的发放解决了家庭燃眉之急，充分体现了该项目以人为本、温情关怀的特点。绝大多数受访者还表示救助金拨付速度较快，优于其他同类项目。

四、回访总结与展望

滴滴关爱公益救助项目获得了受助群体的高度认可，资金拨付效率与项目本身所带来的人性化关怀受到受访者的充分肯定，受访人普遍表示，项目救助申请流程简捷方便，资金拨付及时，对中国红基会的雪中送炭表示由衷感谢。

同时，部分受访者结合自身实际情况，对项目的实施及后续发展亦提出了宝贵意见与改进建议。其一，希望明确对于大病救助类帮扶的二次救助政策并在申请后能得到工作人员更及时的反馈；其二，希望在滴滴 APP 平台较为明显的位置设置大病救助类帮扶的宣传标语及链接；其三，考虑到治疗花费巨大，希望基金会上调大病救助类帮扶的救助上限并改进申报机制，个别受助者希望进一步缩短救助金到账时间；其四，考虑到家庭困难程度的差异以及现有帮扶力度难以匹配实际需求，部分受访者希望基金会未来考虑对紧急救助类帮扶实行金额的差异化倾斜及建立

长效救助保障机制；其五，希望除小家庭的成员外，还能够将司机群体的父母纳入大病救助类帮扶范畴。

送：总会领导、中国红基会理事、监事、社会监督巡察员

发：会领导、各部门

共印 80 份