

银川市红十字会应对自然灾害等突发事件工作流程清单

工作阶段	类别	主要任务	具体事项	工作组	备注
	机制准备	融入党委政府应急工作机制	1. 加入市抗震救灾指挥部、防汛抗旱指挥部、减灾委、突发公共卫生事件联防联控机制等应急指挥协调机制 2. 将重大自然灾害社会捐赠款物管理纳入指挥部应急预案、工作方案，明确各成员单位职责分工	综合协调组	对接市应急管理局等牵头部门，纳入全市应急体系统一调度
		搭建专班组织架构	1. 成立银川市重大自然灾害捐赠物资工作专班，市红十字会为牵头单位，会长任专班组长、常务副会长任副组长 2. 明确民政、卫健、交通、财政、公安、市场监管、金融、纪检、审计等部门及各县（市）区红十字会为联动协作单位 3. 明确专班核心职责：落实上级部署、统筹款物接收/仓储/分配/公示等重大事项、监督指导备灾救灾工作、申请财政专项经费、组织全流程监督 4. 专班下设综合协调组、宣传热线组、物资管理组、财务管理组、志愿服务组5个工作组，明确各组责任部室与联动协作单位	综合协调组	
		建立部门间工作联系	1. 与应急管理部门建立联系，实现灾情信息共享、救灾通行协调 2. 与发改部门建立联系，对接临时仓库设立、物资分配统计、灾后重建项目规划 3. 与宣传部门建立联系，强化正面宣传引导，建立联动舆情监测机制 4. 与民政部门建立联系，保障紧急阶段公开募捐项目快速备案 5. 与卫健部门建立联系，健全药品、医疗器械捐赠接收工作机制 6. 与交通运输、邮政部门建立联系，保障应急物流运力与绿色通道 7. 与市场监管部门建立联系，协助开展捐赠食品、药品质量核验 8. 与公安部门建立联系，保障接收点安保与救灾运输通行 9. 与社工部、团委建立联系，联合开展志愿者招募、调度 10. 与纪检监察部门建立联系，开展全程监督检查 11. 与财政部门建立联系，落实专项工作经费保障 12. 与审计部门建立联系，开展捐赠款物全程跟踪审计 13. 与金融机构建立联系，确保捐赠资金到账信息实时推送	综合协调组、宣传热线组、物资管理组、财务管理组、志愿服务组	全部纳入捐赠物资工作领导小组联动机制，成员单位按职责协同

灾前工作准备		建立灾情预警联动机制	与市应急局、卫健委、地震局、气象局等部门建立常态化信息沟通机制，及时获取灾情监测预警信息，提前做好响应准备	综合协调组	
	人员准备	专职干部能力建设	1. 对主要负责人、赈济、财务岗位人员开展专项培训，覆盖《中国红十字会捐赠工作管理办法》、款物捐赠指南、信息公开指南、应急物资管理指南、新闻宣传与舆情处置等内容 2. 开展全岗位捐赠管理普及培训，分岗位熟练掌握财务管理信息系统、灾害管理信息系统、博爱通等信息化工具	综合协调组、物资管理组、财务管理组、志愿服务组	
		救援与志愿者队伍建设	1. 加强赈济救援队建设，按宣传、财务、话务、医疗、心理疏导、仓储物流、法律咨询等类别建立志愿者人员梯队储备，灾害多发县（市）区同步推进队伍建设 2. 联合社工部、团委分类招募各类专业志愿者，涵盖救护、财会、赈济、仓储、宣传、法律、心理疏导、热线电话接听等类别，提前开展流程培训与实操演练 3. 统筹红十字救援队日常备勤，明确伤员转运、现场协助、心理疏导等应急职责	志愿服务组、物资管理组、财务管理组、宣传热线组	
	仓储物流准备	临时物资集散与接收点筹备	1. 预先考察选定市级临时物资集散中心，按照重特大自然灾害巨量捐赠规模设计，兼顾交通疏散、中转储备、安全防护等条件 2. 规划一二级响应下6个物资接收点布局（中心、东、西、南、东南、北），明确各点位选址、责任分工与进场流程 3. 三、四级响应预设1个集中接收点，简化启用流程 4. 预先制定物资接收、入库、调拨、发放全流程管理制度，明确台账管理、库存盘点、安全防护标准	物资管理组	
		物流运力储备	1. 与交通运输、商务、公安、邮政等单位建立应急运输联动机制，建立应急车队调度清单 2. 预先协调物资搬运人力保障，明确志愿者集结点位与响应时限	综合协调组、物资管理组、志愿服务组	
		募捐渠道筹备	1. 常设官方募捐银行账号，提前开通官网、博爱通、微信、支付宝等线上捐赠渠道 2. 制定公开募捐快速备案预案，明确备案流程与责任人员	财务管理组	

	募捐和接受捐赠准备	捐赠文书与台账模板制定	1. 制定捐赠呼吁公告、捐赠意向函、捐赠协议、捐赠证书、感谢信等标准化模板 2. 统一制定资金接收使用台账、物资接收/调配/分发台账、物资接收凭证、出库单、发放登记表等模板 3. 制定本级捐赠表彰制度，明确表彰标准与流程 4. 制定定向捐赠资金拨付、跟踪管理流程，明确捐赠人意愿落实要求	物资管理组、财务管理组	
	热线准备	捐赠热线筹备运维	1. 常设固定捐赠热线（0951-6888297），保障日常运行 2. 与通信运营商预先签订应急扩容协议，一二级响应下可扩充至5-10条线路，保障24小时畅通 3. 预先制定热线常用应答口径，完成热线志愿者招募与岗前培训 4. 为各接收点配备对讲设备，保障内部协同通信	宣传热线组	
	公示准备	公示机制与模板筹备	1. 确定官方网站、微信公众号等固定公示平台 2. 制定资金接收、资金分配使用、物资接收、物资分配使用四类公示标准化模板 3. 明确公示审核流程、发布频次与匿名捐赠、敏感信息处理规则 4. 明确不同响应级别下的公示频次要求，匹配应急处置节奏	综合协调组、宣传热线组	
	指挥协调	受领工作任务	1. 按要求参加市应急指挥部会议，受领救灾捐赠相关工作任务，第一时间向领导小组传达并启动本级响应 2. 收集汇总每日灾情、物资、资金工作动态，按要求上报各类工作信息	综合协调组	
		部门协同联动	启动部门间工作联系机制，协同落实灾情信息共享、交通准入审批、临时仓库启用、物资分配统计、资金到账核对、物流运力保障、跟踪审计监督、募捐备案、宣传报道、舆情处置、重建项目对接等工作	综合协调组、宣传热线组、物资管理组、财务管理组、志愿服务组	

应急响应阶段	应急响应	启动款物募捐	1. 明确款物需求清单：对接指挥部与受灾地区，参照应急捐赠物资分类目录规范接收品类，明确不予接收的物资范围 2. 公开募捐方案备案：按规定制定募捐方案报民政部门备案，突发事件下10日内补办手续 3. 发布募捐公告：统一发布募捐公告，坚持资金为主、款物并重，公示捐赠渠道、需求清单、接收地点、通行指引、固定联系电话及禁捐内容 4. 动态更新需求：根据救灾进展及时调整需求清单，对饱和或无需物资明确不再接受捐赠，引导精准捐赠	综合协调组、物资管理组、财务管理组	由指挥部统一发布公告的，需核对涉及红十字会内容
		开通运行捐赠热线	1. 按响应级别开通对应数量热线坐席，值守人员全员到岗，根据灾情更新应答口径 2. 统一登记捐赠意向，分类转办至资金、物资对应工作组 3. 做好捐赠咨询解答、物资通行指引等工作	宣传热线组	实行24小时值班值守制度
		捐赠资金接收、使用与统计	1. 及时公布接受资金捐赠账户信息，线下捐赠场所设置明显红十字标识 2. 建立全渠道资金接收台账，覆盖现场捐赠、银行转账、线上平台等所有渠道 3. 规范使用财务管理信息系统，资金到账实时登记录入 4. 分级制定资金使用计划，统筹覆盖紧急救援、转移安置、灾后恢复重建全阶段 5. 按要求汇总资金数据，向指挥部、上级红十字会报送 6. 详细梳理实名、匿名捐赠人信息，做好信息保护 7. 严格按照捐赠人定向意愿快速拨付资金，跟踪资金落地使用情况	综合协调组、宣传热线组、财务管理组	

		物资管理	1. 接收点位启用：根据响应级别启用对应接收点，一二级响应启动全部6个点位，人员1小时内集结到岗；三四级响应启用1个集中接收点 2. 物资接收登记：设置接收登记专岗，核对物资品类、数量、质量；食品、药品经市场监管部门核验合格后方可入库；对不符合需求的物资耐心说明，引导调整或协调退换，无法退换的按规定登记处置；规范填写《捐赠物资接收凭证》，双方签字确认，现场开具接收收据与捐赠票据；同步录入台账，实现“一物一码”全追溯 3. 物资仓储管理：物资按品类分区存放，落实防潮、防火、防盗措施；易腐、易损物资存放于阴凉干燥区域，生鲜食品列为优先出库品类；每日开展库存盘点，核对账实数据，更新物资台账；运用灾害管理系统、博爱通平台开展信息化管理 4. 物资分配发放：根据灾区需求与库存制定分配方案，报领导小组审批后执行；设置出库专岗，填写《捐赠物资出库单》，经签字确认后登记物资去向；统筹运输力量配送，安排专人押运；在灾区设点发放，采取“登记造册、签字确认”方式精准发放，对特殊困难群体提供上门服务；收集发放登记表，同步更新发放台账 5. 通行与运力保障：对接应急、公安部门明确物资通行流程，向热线组反馈捐赠人通行指引；调度应急运输车队，及时疏解仓储压力	物资管理组	
		款物信息公示	1. 公示资金、物资接收与分配使用情况，及时回应社会关切 2. 公示前严格审核内容，核对文字、数据准确性，做好敏感词筛查、匿名捐赠信息保护、知名人士数据核对 3. 公示内容需明确款物来源、受益地区、物资数量、受益人数等核心信息	综合协调组、宣传热线组	
		现场志愿服务管理	1. 根据响应级别调派对应类别、数量的志愿者至各工作组协助工作 2. 统筹管理志愿者值班值守，保障志愿者交通、食宿、防护物资等 3. 组织红十字救援队、志愿服务队开展伤员转运、心理疏导、现场自救互救协助工作	志愿服务组	
		宣传与舆情处置	1. 开展正面宣传报道，重点宣传一线工作人员、志愿者与捐赠人先进事迹 2. 实行全天候舆情监测，及时妥善处置负面舆情与公众质疑 3. 广泛普及卫生健康、防灾避险、自救互救知识与技能 4. 对一线志愿者、捐赠人开展重点宣传，按规定组织捐赠人表彰活动	宣传热线组	
		全流程现场监督	1. 联合纪检、审计、监事会开展常态化全流程监督检查 2. 对监督发现的问题及时督促整改，规范款物管理全流程	综合协调组	

		响应终止 宣布	1. 受灾地区基本恢复正常生活秩序后，依据市应急指挥部指令启动响应终止程序 2. I、II级响应由工作专班组长宣布终止，III、IV级响应由工作专班副组长宣布终止	工作专班	
后续阶段	结余款物 使用	制定落实 结余款物 使用计划	1. 结余资金：及时执行定向捐赠资金，整合非定向资金，重点用于受灾群众救助 2. 结余物资：加快分配发放，尽快实现零库存，按程序关闭临时物资集散仓库；确需转入常规储备的，需在本地灾区无需求前提下征得捐赠人同意	财务管理组	
	监督与反 馈	捐赠服务 与反馈	1. 为未现场开具票据的捐赠人及时补开捐赠票据 2. 按要求向民政部门提交公开募捐项目执行报告 3. 对大额捐赠人出具专题执行结果报告，符合表彰条件的按规定予以表彰	财务管理组	
		审计监督 与工作总 结	1. 项目终结后协调审计部门或第三方机构开展款物使用审计，及时向社会公布审计报告 2. 灾后及时向社会公开捐赠款物管理整体情况	综合协调组、财 务管理组	