

## 网络求助的“平衡之道”

王海漪

近年来，“水滴筹”“轻松筹”等大病个人求助网络平台成为许多低收入大病患者向社会求助的主要渠道。据统计，至今已累计有600多万户家庭通过大病个人求助网络平台筹款超过千亿元，累计有26亿人次参与捐款；通过转发、捐助和求助等方式不同程度地参与网络大病个人求助的总人数超过10亿人。另据某项社会调查显示，64%的公众知晓能够通过网络平台进行大病筹款，52%的公众表示有大病筹款需求时愿意使用“水滴筹”等平台进行筹款。

与此同时，大病个人求助网络平台自诞生以来就备受争议，实践中也常引发社会问题，值得关注和进一步研究。

### 网络求助的“善”与“恶”

自2014年全国首个大病个人求助网络平台出现以来，网络求助成为众多爱心人士慷慨救助因病陷入生活困境的大病患者及其家庭的有益机制，为救助低收入患者作出了独特贡献。一方面，大病个人求助网络平台的出现是对当前大病患者医疗费用需求的有效回应，既为需要援助的大病患者开辟了求助渠道，也为爱心行善者提供了便捷的救助渠道。另一方面，网络技术的广泛应用为网络求助的发展提供了前所未有的有利条件，既扩大了个人求助的场域，又降低了捐助成本，并借助社交平台展现出巨大的发展空间。因此，网络求助不仅是多层次医疗保障制度体系的有机组成，也成为慈善事业无法忽视的领域。

但是，这一新生事物的迅速发展在实践中暴露出的一些问题，引发公众质疑。

求助者方面，个别求助者或信息发布人发布与现实情况不符的求助信息，甚至出现投机骗捐、不当挪用救助资金的现象。如，2018年，一位在平台筹款25万元的求助患者被查出拥有多套房产和一辆高级汽车。2019年，唐某通过购买假病历在大病求助平台发起募捐并提现，转而又以另外一份虚假病历继续发起筹款，被平台发现并报案。2021年，李某谎称自己患有胃癌，并通过伪造医院诊断报告在平台筹款，最终被平台发现并报警。虽然，随着平台监管手段及机制的完善，这类案例逐步减少，但仍时有发生。

平台方面，由于缺乏监管，平台曾出现“扫楼”等恶性竞争行为，一些小平台在套取救助款项之后“跑路”。如2018年，“容易筹”上线2个月后停止项目筹款和捐款，数百位求助患者未能如期提取善款，总金额达160万元。在平台之外，一些黑中介利用大病患者求助心切，通过雇佣“兼职人员”无序发布求助信息，再以高额收费或分成的方式获取利润，社会影响恶劣。如果任其发展，不仅不利于网络求助健康有序发展，而且还会对互帮互助的社会氛围产生负面影响。

### **《慈善法》升级填补监管空白**

为了加强网络个人求助治理，2023年12月29日，第十四届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过了《关于修改〈中华人民共和国慈善法〉的决定》，针对个人求助问题时有发生、负面舆情涌现的情况，新修改的《慈善法》在附则中新增关于个人求助和个人求助网络服务提供者的规定：“个人因疾病等原因导致家庭经济困难，向社会发布求助信息的，求助人和信息发布人应当对信息真实性负责，不得通过虚构、隐瞒事实等方式骗取救助。”“从事个人求助网络服务的平台应当……对通过其发布的求助信息真实性进行查验，并

及时、全面向社会公开相关信息。”这些规定明确了求助人、信息发布人和网络服务平台负有的法律责任。

升级后的《慈善法》还明确了网络求助的主管部门，并出台部门规章对网络求助予以规范。《慈善法》指出：“从事个人求助网络服务的平台应当经国务院民政部门指定……具体管理办法由国务院民政部门会同网信、工信和信息化等部门另行制定。”这表明法律对个人求助行为的认可，标志着网络求助监管空白的局面即将结束。

### 规范发展平衡三大关系

为促进网络求助健康规范发展，民政部门正加紧制定个人求助网络服务管理办法。笔者认为，规范网络求助发展，应当平衡三大关系。

一是平衡规范发展与保护个人求助权利的关系。《中华人民共和国宪法》第四十五条规定：“中华人民共和国公民在年老、疾病或者丧失劳动能力的情况下，有从国家和社会获得物质帮助的权利。”国家根本大法保障了个人求助的法律地位。修改后的《慈善法》规定，个人求助网络服务平台均需要通过国务院民政部门指定。如果个人求助只能通过指定平台进行，那么个人求助权利将被大大限制，既不利于权利的维护，也不利于发挥互帮互助功能，与社会实际需求相违背。为此，不应对个人求助及其服务平台进行过于宽泛的界定。个人求助网络服务平台应当特指专门从事完整的个人求助网络服务的平台。完整的个人求助网络服务应当包括搜集并查验求助信息、发布求助信息、管理求助资金、监督求助流程等全过程服务。只提供信息发布服务的网络平台不应纳入本办法进行规制。

二是平衡参与主体的权利义务关系。在个人求助网络服务平台的管理中，信息真实性、资金安全性、管理合理性是三大关键问题。在信息真实性方面，虽然求助人、信息发布人是首要责任人，但平台负

有连带责任，《慈善法》也规定平台应当尽到查验责任。个人求助网络服务虽然由市场主体提供，但查验义务其实是溢出了市场边界的行为，具有一定的公共属性。过往实践中，网络平台在形式性查验的基础上探索优化了实质性查验的技术，但限于信息缺乏，实质性查验无法完全通过平台实现。因此，在赋予平台查验责任的同时，也应当适度考量为平台提供促进政策。比如，相关政府部门在安全合规的情况下给予平台数据共享的权利，不仅激励平台提升查验实效，且能推动网络求助与社会保障制度相衔接。再比如，平台一旦发现求助信息存在不真实的情况，有义务拒绝为该求助人提供服务，并要求求助人退回资金，在无法追回的情形下，与公安等部门建立沟通协调、案件移送等机制，降低平台惩罚成本，进而促进平台严格审核，推动网络求助健康有序发展。在资金管理方面，平台孳息属于捐赠人，但考虑到捐助人数众多且数额小，孳息无法拆分退回给捐赠人，建议授权平台积极探索，如可以将这部分资金用于降低管理费用、捐赠给从事公益事业的非营利法人或其他求助患者等，以提高资金使用效益。此外，在平台营利方面，依据当前实践，平台收入主要来源于广告位和管理费，在考虑广告位和管理费用时应权衡成本和规范的关系。过于严格的规范会提高成本，平台出于成本或利益考量，可能会将成本转嫁于求助人；求助人也可能转而选择其他方式求助，平台规范的价值将大打折扣。

三是平衡部门监管与综合治理的关系。网络求助涉及网络信息、慈善、市场监管多个领域，促进其规范发展需要政府、平台、求助人等多元主体参与，从道德观念、平台自律、政府监管、社会监督等多个层面共同发力。

一方面要促进行业自律。主管部门可以通过指导平台建立自治组织并不断完善行业自律公约加强规制。如，设立行业黑名单制度，当求助人存在不真实求助的情况，应当统一报送并及时向行业提示，提高求助的透明度。当前，各平台对于求助人设置了一定的风险审查和披露机制，但其开放度和互通性有待提升。对从业人员也要设置信用档案和相应的通报、惩罚、退出机制，以提高从业队伍职业素养和服务质量。

另一方面要不断促进社会理性回归。目前，我国公众慈善捐赠仍处于较为初级的阶段，应从求助人和捐赠人两个主体加以引导。从求助人的角度，一方面要引导求助者先自救再寻求法定途径进行求助；另一方面要在不断完善基本医疗保障的基础上倡导有经济能力的个人通过购买商业健康保险等事前预防手段化解疾病风险。从捐赠人的角度，一方面对于求助信息应当理性对待，对自己的行为负责，而不是出现问题就谩骂平台，甚至因噎废食；另一方面舆论及媒体报道应当理性分析，不盲目跟风，更不能发表虚假言论，错误引导公众，应致力于营造有利于社会公益事业发展的良好氛围。

（本文来源：《中国社会保障》杂志 2024 年 6 月，作者系中国人民大学劳动人事学院博士生）