

以数字技术加速我国公益慈善事业高质量发展

邓国胜

党的二十届三中全会审议通过的《中共中央关于进一步全面深化改革 推进中国式现代化的决定》明确提出“支持发展公益慈善事业”，这体现了党中央对公益慈善事业的高度重视，也说明国家期望公益慈善事业在整合社会资源、提供社会服务、提升基层治理效能和促进共同富裕等方面发挥更大的作用。客观地说，我国以慈善组织为载体、以法律法规为保障的现代公益慈善事业起步较晚，与欧美发达国家还有很大差距。不过，自 2016 年《中华人民共和国慈善法》实施以来，我国公益慈善事业取得了长足进步，特别是数字公益发展迅速，正在形成“互联网公益的‘中国样本’”，并引起了国际公益同行的关注，数字公益被认为是中国公益慈善弯道超车的重要机遇。据统计，2016—2021 年，中国的网络募捐总额从 20 亿元增长到近 100 亿元；2016—2023 年，有超过 510 亿人次参与互联网慈善活动，互联网募捐总额达 350 亿元。中国数字公益能够取得今天的成绩，显然离不开互联网科技企业以履行社会责任的方式为公益行业提供各类数字化工具与产品，从而深度重塑了中国的公益生态。例如，今年“腾讯公益开放日”一次性发布了十余款数字化工具，这些新工具针对公益组织或捐赠人、受益人、志愿者的需求，直击公益难点或痛点，提供了多种数字化创新解决方案。

首先，本次腾讯发布的数字化新工具有助于提升公众的参与率，建立与捐赠人的情感链接，促进持续捐赠。公益慈善事业最大的价值

不在于募集了多少资金，而在于弘扬社会爱心、维护公共价值。因此，发展公益慈善事业最根本的意义在于让公益慈善理念深入人心，实现人人公益的目标。新发布的数字化工具的特征之一就是能够助力公益机构吸引和留存捐赠人。例如，视频号公益创作活动，是腾讯公益为公益项目或“一起捐”打造的，公益机构可以通过机构或项目视频号，也可邀请视频号达人、媒体视频号等参与活动，为项目或“一起捐”挂链，助力公益内容在视频号渠道得到更好的传播，从而吸引更多公众参与。再比如，本次发布的企业微信公益版整合了企业微信、公众号、视频号、小程序、腾讯频道五大平台优势，实现公益项目数字化执行与数字化运营的无缝衔接，为公益机构的运营活动提供全方位工具支持。通过该工具，公益机构可以沉淀与分享用户社区内容，及时分享项目进展，全力打造项目影响力，进而连接和动员公众参与。除此之外，这次发布的数字化工具还进行了迭代升级，不仅帮助公益机构连接捐赠人，更提供了服务捐赠人的数字化工具，通过建立与捐赠人的情感链接，实现从单次捐赠向持续捐赠转型。例如，捐赠人管理数字化工具能够提供一体化的捐赠人档案管理，经用户授权后，全面记录捐赠数据与活动服务，实现用户分层管理，打通平台公域流量与机构私域运营，提供爱心回礼、群发短信等工具，全方位提升捐赠人服务能力与用户粘性。再比如，这次发布的执行地数字化工具借助地理位置定位匹配能力，一方面可以为捐赠人精准推荐“与我有关”的身边及家乡的公益项目，让公益变得触手可及；另一方面通过项目执行地与捐赠人产生更深层连接和深度参与，提升捐赠人的满意度与忠

诚度，进而提升捐赠人持续捐赠率与月捐用户的转化率。

其次，新发布的数字工具有助于提升公益机构的管理能力和公信力。公益机构是公益慈善事业发展的重要组织载体，公益机构的公信力与能力在很大程度上决定了公益慈善事业发展的水平。本次发布的资金拨付工具、物资执行工具直击公益组织资金拨付和物资发放的痛点，通过资金透明可视、物资全程追溯，让每一笔善款和物资去向清晰可查，全面提升了公益机构资金与物资发放的效率与透明度；本次发布的服务执行工具则为公益项目管理打造智能中枢，助力机构实现统筹工作人员、志愿者、合作伙伴的任务安排，清晰呈现项目的服务内容、执行完成的时间地点、执行效果和反馈情况，一站式解决项目管理难题。毫无疑问，这些数字化工具的应用有助于公益机构提升透明度与管理效率，从而加速高质量发展的进程。

最后，本次推出的 AI 工具对于公益行业而言无疑是场及时雨，无论对于提升公益机构的 AI 应用水平，还是对于我国公益事业的发展都具有较大的想象空间。公益 AI 问答助手专为公益场景打造，捐赠人只需简单提问，AI 问答助手便能快速分析整合多源信息，为捐赠决策提供专业、全面的信息支持；AI 辅助优化工具则可以帮助公益机构发现问题，优化项目设计，让项目更扎实可信；AI 答疑助手则可以快速解答机构对于公益项目上线、运营、产品工具使用等方面的疑惑，并提供全面的学习指引、行业案例等。此外，腾讯还推出了四个专门为残障服务机构量身定做的 AI 智能小助手，包括北京心盟孤独症儿童关爱中心的大福 AI 助手、新生命养老助残服务中心的“无

碍通”1.0AI 助手、北京市丰台区声波残障社会服务中心的金盲杖 AI 助手、爱的分贝公益基金会的小贝兔 AI 小助手。这些 AI 智能体一方面可以帮助残障类公益机构提升服务效率，另一方面能够在残障机构遇到知识盲区或疑难问题时帮助答疑解惑。我们也期待腾讯 SSV 未来能够继续为更多领域的公益机构打造 AI 智能体的样板，不断缩小公益机构与商业机构在 AI 应用方面的差距。

总的来说，这次腾讯推出的数字化工具有了新的飞跃，从以往注重为公益机构连接捐赠人向为公益机构服务捐赠人转型；从帮公益机构募款为主到帮公益机构苦练内功、提升执行和管理能力转型；从服务公益机构和公益项目为主向服务捐赠人、受益人、志愿者等多元主体、营造公益生态转型。显然，不断迭代的数字化工具的开发与应用为我国数字公益的发展带来了更多可能与无限的想象。借助数字公益发展的东风，未来我国公益慈善事业在全球的发展也必将从跟跑、并跑迈向领跑。

（本文来源：《中国社会报》2025 年 6 月 26 日，作者系清华大学公共管理学院数字公益研究中心主任、教授）