

中 华 人 民 共 和 国 民 政 部
国 家 互 联 网 信 息 办 公 室
中 华 人 民 共 和 国 工 业 和 信 息 化 部
中 华 人 民 共 和 国 公 安 部
国 家 金 融 监 督 管 理 总 局

令

第 75 号

《个人求助网络服务平台管理办法》已经 2024 年 7 月 26 日民政部部务会议通过，并经国家网信办、工业和信息化部、公安部、金融监管总局同意，现予公布，自 2024 年 9 月 5 日起施行。

民政部部长 陆治原
国家网信办主任 庄荣文
工业和信息化部部长 金壮龙
公安部部长 王小洪
金融监管总局局长 李云泽

2024 年 9 月 5 日

个人求助网络服务平台管理办法

第一条 为加强个人求助网络服务平台管理，保护求助人、信息发布人、捐助人的合法权益，根据《中华人民共和国慈善法》等法律法规，制定本办法。

第二条 中华人民共和国境内的个人求助网络服务平台，适用本办法。

本办法所指的个人求助网络服务平台，是指专门为因疾病等原因导致家庭经济困难的个人，提供求助信息发布和捐助资金归集、管理、拨付等服务的网络平台。

第三条 个人求助网络服务平台，应当经国务院民政部门指定。

个人求助网络服务平台应当遵循合法、诚信、自愿、公平、公开的原则，为求助人、信息发布人、捐助人提供服务。

个人求助网络服务平台不得对求助人、信息发布人、捐助人附加违反法律法规和违背社会公德的条件，不得危害国家安全、损害社会公共利益和他人合法权益。

未经指定,任何组织或者个人不得以个人求助网络服务平台的名义开展活动,不得从事求助信息发布和捐助资金归集、管理、拨付等个人求助网络服务。

第四条 申请指定为个人求助网络服务平台的,应当符合下列条件:

- (一) 有符合本办法规定的运营主体;
- (二) 已经办理公安机关联网备案手续,并依法开展具有舆论属性或者社会动员能力的安全评估;
- (三) 网络安全保护等级不低于三级,并取得公安机关出具的信息系统安全管理保护备案证明;
- (四) 只从事个人求助网络服务,有功能完备的业务系统,具备线上线下服务能力,具备查验通过其发布的求助信息真实性的能力;
- (五) 已经制定健全的服务协议、求助信息发布规则、个人信息处理规则等平台规则文件;
- (六) 法律法规规定的其他条件。

前款第一项中的运营主体,应当符合下列条件:

- (一) 具有独立法人资格,实际经营或者开展活动二年以上,申请时已有与运营个人求助网络服务平台相适应的实缴注册资本、注册资金、活动资金、开办资金;其中,运营主体为公司的,

申请时已经实缴的注册资本不低于 2000 万元；

（二）与银行签订捐助资金存管协议；

（三）履行非经营性互联网信息服务备案，取得互联网信息服务（ICP）备案编号；涉及经营电信业务的，还应当取得电信主管部门核发的、在有效期内的《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》；

（四）保证个人求助网络服务平台的相对独立性，规范关联业务，建立风险隔离机制；

（五）内部治理结构健全，运作规范；

（六）无严重违法失信记录，未受到限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业的行政处罚。

第五条 申请指定为个人求助网络服务平台的，应当提交下列材料：

（一）个人求助网络服务平台申请表；

（二）本办法第四条规定条件的证明材料和对材料真实性的声明；

（三）法律法规和国务院民政部门要求提供的其他材料。

第六条 国务院民政部门根据工作安排，发布遴选个人求助网络服务平台的公告。

国务院民政部门组建评审委员会，确定拟指定的个人求助网

络服务平台名单，并向社会公示。公示期满后，国务院民政部门确定并向社会公布指定的个人求助网络服务平台名单。

国务院民政部门应当自受理申请之日起三十日内公布名单，公示所需时间不计算在三十日内。

第七条 除本办法施行前已经从事个人求助网络服务的平台外，未经国务院民政部门指定，任何平台的运营主体不得开设个人求助的捐助资金专用存款账户。

本办法施行前已经从事个人求助网络服务的平台，经国务院民政部门指定的，其运营主体应当在国务院民政部门指定的个人求助网络服务平台名单公布后五日内，向国务院民政部门书面报告捐助资金专用存款账户开设信息。

国务院民政部门指定的个人求助网络服务平台名单公布后，尚未开设捐助资金专用存款账户的个人求助网络服务平台的运营主体，应当在三十日内开设捐助资金专用存款账户，并在开设后五日内向国务院民政部门书面报告账户开设信息。

国务院民政部门指定的个人求助网络服务平台名单公布后，个人求助网络服务平台应当在六十日内提供服务。

第八条 个人求助网络服务平台应当弘扬社会主义核心价值观，遵循公序良俗，树立良好社会形象，履行信息内容管理主体责任，加强网络信息内容生态治理，防范和抵制制作、复制、发

布、传播不良信息，不得制作、复制、发布、传播法律法规和国家有关规定禁止的信息。

第九条 个人求助网络服务平台应当建立健全信息安全管理 制度，完善用户注册、账号管理、信息发布审核、信息实时巡查 等制度，及时发现、处置违法和不良信息。

个人求助网络服务平台应当按照《中华人民共和国个人信息 保护法》等法律法规规定，加强个人信息保护，规范个人信息处 理。发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的，应当立即 采取补救措施，并按规定通知履行个人信息保护职责的部门和个 人。

个人求助网络服务平台对求助信息的保存时间自求助完成 之日起不少于三年。法律法规另有规定的，依照其规定。

第十条 个人求助网络服务平台应当在显著位置公布平台规 则文件。对平台规则进行重大调整的，应当在调整前向国务院民 政部门报告。

个人求助网络服务平台应当在求助人、信息发布人、捐助人 同意平台规则以及捐助资金使用、退回等约定后，向其提供服务。

个人求助网络服务平台应当明确告知求助人、信息发布人对 求助信息的真实性负责，明确告知求助人、信息发布人不得通过 虚构、隐瞒事实等方式骗取救助。

第十一条 个人求助网络服务平台应当要求求助人、信息发布人提交下列求助信息和相关材料：

- （一）求助人、信息发布人的身份信息；
- （二）求助人因疾病等原因导致家庭经济困难的情况；
- （三）求助目标金额及用途；
- （四）求助信息真实性声明；
- （五）其他需要说明的情况。

个人求助网络服务平台应当建立审核团队，对求助信息的真实性进行查验。

第十二条 个人求助网络服务平台查验求助信息的真实性后，应当及时向社会公开求助人与求助相关的必要身份信息、因疾病等原因导致家庭经济困难的情况、求助目标金额及用途等信息，开通筹资渠道。

第十三条 个人求助网络服务平台归集的捐助资金应当由专用存款账户管理、专项使用。专用存款账户出现变更、注销、撤销等情况的，个人求助网络服务平台的运营主体应当及时向国务院民政部门报告。

除个人求助网络服务平台收取服务费用、捐助资金无法原路退回等情形外，专用存款账户归集的捐助资金只能向求助人本人或者其提供的医院等账户转账。



第十四条 个人求助网络服务平台应当承担捐助资金拨付审核责任，建立审核机制，加强对捐助资金拨付的审核，并及时向求助人拨付捐助资金。

个人求助网络服务平台应当监督求助人按照求助用途使用捐助资金，要求求助人、信息发布人及时更新捐助资金使用情况。

个人求助网络服务平台应当在求助人筹集的捐助资金达到目标金额或者求助目的已经实现、消失时，及时关闭筹资渠道。

第十五条 个人求助网络服务平台应当要求相关责任人退回求助人因求助目的实现、消失而尚未支出的捐助资金，并退还捐助人。

个人求助网络服务平台发现求助人、信息发布人通过虚构、隐瞒事实等方式骗取救助或者挪用捐助资金的，应当及时终止服务，要求相关责任人退回已经拨付的捐助资金并退还捐助人。

个人求助网络服务平台应当采取有效措施，防止以帮助求助人、推广求助信息等名义索取捐助资金抽成、套取捐助资金等行为。

个人求助网络服务平台发现求助人、信息发布人涉嫌诈骗等犯罪行为的，应当及时向公安机关反映。

第十六条 个人求助网络服务平台应当及时、全面向社会公开每个求助人相关的资金筹集、拨付、使用、退回等信息。



第十七条 个人求助网络服务平台提供个人求助网络服务，可以收取合理的费用。

个人求助网络服务平台收取费用的，应当根据保本或者微利的原则，合理确定收费项目、项目内容、收费标准、收费方式，并向社会公开。

个人求助网络服务平台应当明确告知用户并经其同意后方可收费，不得采用用户默认同意的方式收费，不得变相收费，不得搭售其他服务、捆绑收费。

第十八条 个人求助网络服务平台应当按照约定，将专用存款账户中捐助资金产生的孳息以及因特殊原因不能拨付求助人和退还捐助人的捐助资金，捐赠给慈善组织并向社会公开相关情况。

第十九条 个人求助网络服务平台与金融机构合作应当严格遵守金融管理部门相关规定，不得从事非法金融活动。

第二十条 个人求助网络服务平台及其工作人员不得有下列行为：

- （一）欺骗求助入、信息发布入、捐助入；
- （二）利用职务或者职业便利以及其他不正当手段强迫、引诱或者限制求助入、信息发布入发布求助信息；
- （三）伪造、捏造或者擅自变更个人求助信息；

（四）索取、收受求助人、信息发布人给予的服务协议约定外的酬金、其他财物，或者谋取其他非法利益；

（五）挪用、截留或者侵占捐助资金；

（六）泄露或者不当使用求助人、信息发布人、捐助人未公布的个人信息，谋取不正当利益；

（七）法律法规禁止的其他行为。

第二十一条 个人求助网络服务平台应当公布投诉、举报方式，在服务页面设置便捷的投诉、举报入口。

个人求助网络服务平台接到投诉、举报后，应当及时处理。

第二十二条 个人求助网络服务平台、求助人、信息发布人、捐助人之间的纠纷，可以通过下列途径解决：

（一）自行和解；

（二）向仲裁机构申请仲裁；

（三）向人民法院提起诉讼。

第二十三条 个人求助网络服务平台应当于每年6月30日前向国务院民政部门报送上一年度工作报告和财务会计报告。

个人求助网络服务平台应当每半年向社会公开一次其从事个人求助网络服务的情况。

第二十四条 国务院民政部门会同国家网信、国务院电信主管、国务院公安、国务院金融监管等部门，协同加强对个人求助

网络服务平台的监督管理。

国务院民政部门加强对个人求助网络服务平台捐助资金归集、管理、拨付等的监督管理。

第二十五条 国务院民政、国家网信、国务院电信主管、国务院公安、国务院金融监管等部门，对涉嫌违反本办法规定的个人求助网络服务平台及其运营主体，有权按照法定职责采取下列措施：

（一）对个人求助网络服务平台及其运营主体进行现场检查；

（二）要求个人求助网络服务平台的运营主体作出说明，查阅、复制有关资料；

（三）向与个人求助网络服务平台业务活动有关的单位和个人调查与监督管理有关的情况；

（四）法律法规规定的其他措施。

个人求助网络服务平台及其运营主体涉嫌违反本办法规定的，国务院民政、国家网信、国务院电信主管、国务院公安、国务院金融监管等部门，可以对有关负责人进行约谈，要求其说明情况、提出改进措施。

第二十六条 个人求助网络服务平台应当遵守行业规范，加强行业自律，提高行业公信力。

第二十七条 个人求助网络服务平台及其运营主体违反本办法规定的，由国务院民政、国家网信、国务院电信主管、国务院公安、国务院金融监管等部门按照法定职责责令限期改正，予以警告或者通报批评。

个人求助网络服务平台及其运营主体违反本办法规定的，由网信等有关主管部门依据职责，按照有关法律、行政法规等规定进行处置处罚；由电信主管部门依法采取关闭网站、移动互联网应用程序等措施。

个人求助网络服务平台的工作人员违反本办法第二十条规定，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十八条 国务院民政等部门发现个人求助网络服务平台涉嫌非法集资的，应当将有关情况通报处置非法集资牵头部门。

第二十九条 个人求助网络服务平台有下列情形之一的，由国务院民政部门取消指定，并向社会公告：

- （一）指定后六十日内未提供个人求助网络服务的；
- （二）连续三个月不提供个人求助网络服务的；
- （三）违反本办法规定，国务院民政、国家网信、国务院电信主管、国务院公安、国务院金融监管等部门责令限期改正，逾期未改正的；



(四)其他部门向国务院民政部门通报存在违法行为或者突出安全风险，不再符合本办法规定的指定条件的；

(五)向国务院民政部门申请终止个人求助网络服务，并经国务院民政部门同意的。

第三十条 被取消指定的个人求助网络服务平台，应当在国务院民政部门发布取消指定公告的当日，在平台显著位置告知社会公众，不得继续从事个人求助网络服务。

被取消指定的个人求助网络服务平台，应当在六十日内完成尚未拨付的捐助资金的拨付，督促相关责任人退回求助入因求助目的实现、消失而尚未支出的捐助资金并退还捐助入；应当依法处理个人信息。

第三十一条 未经指定的互联网信息服务提供者擅自以个人求助网络服务平台的名义开展活动或者从事个人求助网络服务的，由县级以上人民政府民政部门责令限期改正；逾期不改正的，由县级以上人民政府民政部门会同网信、电信主管部门依法进行处理。

第三十二条 本办法自 2024 年 9 月 5 日起施行。