

天津市新氧公益基金会

年终总结报告

项目编号

项目名称

新氧美丽计划

项目周期

2024 年 1 月至 2024 年 12 月

总结时间

2024 年 12 月 30 日

一、项目年度实际使用费用总额 1796189.57 元人民币，☐超出 ☒符合
☐少于年度预算（项目年度决算表附后）。超出或少于的原因（90%—110%为正常）：

二、本年度项目执行情况（包括解决的社会问题、受益人数量、预期目标达成情况、项目影响力等）

1. 患者救助

自 2024 年 1 月至 2024 年 12 月，新氧美丽计划项目共开展 20 次患者评审会，累计有 80 位受益人通过评审。通过评审的救助总金额为 1360187.26 元。其中，小耳畸形患者是我们的主要救治对象，占整体人数的 55%，其次是瘢痕类患者，占比 21.2%，半侧颜面萎缩占比 7.5%。其他病症如先天性胫骨假关节、黑毛痣、小下颌畸形、鼻畸形、颅缝早闭、手部残疾、脸部鲜红斑痣、葡萄酒色斑、唇腭裂等占比均较低，均在 1%至 4%之间。

在全部救助医院中，救助患者数量前三的医院为中国医学科学院整形外科医院、上海市东方医院、湖南省儿童医院，其中，中国医学科学院整形外科医院收治了 28 位患者，其次是上海市东方医院收治了 15 位患者，湖南省儿童医院各收治了 11 位患者。

同时新氧美丽计划也携手越来越多的医院和公益组织为体表缺陷患者带来希望，不断拓宽救助渠道，新签上海市儿童医院、华中科技大学同济医学院附

同时新氧美丽计划也携手越来越多的医院和公益组织为体表缺陷患者带来希望，不断拓宽救助渠道，新签上海市儿童医院、华中科技大学同济医学院附属同济医院、湖南省儿童医院，目前合作过的医院已达 26 家；并与长沙市慈善总会、湘医公益服务中心确立合作关系。

2. 体表缺陷病症现状及需求调查报告

本年度在《体表缺陷病症现状及需求调查报告》取得了显著进展。该报告全面剖析了体表缺陷患者的现状及需求，聚焦在历年救助超过 50% 的病症及救治对象上。通过志愿者逐一联系项目的 400 多位受益人进行有效问卷，并完成了多家权威医院的访谈，查阅超过 50 份政策法规及文献，累计超过 100 个小时的访谈资料。从而让我们能够更直接、更全面地了解受益人的实际需求和改善情况，包括受益人的治疗经历、生活变化、心理状态以及对项目的反馈等。同时，进一步理解体表缺陷患者所面临的挑战与需求，为他们提供更多的支持性服务，包括提高先天性体表缺陷病症的预防和普及、构建善款监督机制、加强宣传和教育让受益人了解报销政策，提高社会对体表缺陷患者群体的关注和理解等。目前报告正在逐步完善，其余资料的分析和整理工作将陆续开展。

3. 志愿者管理

本年度，我们积极倡导员工参与志愿服务，鼓励大家投身于多样化的志愿活动中。这些活动不仅为员工提供了将个人价值融入社会公益的契机，也是他们实现自我成长、增强团队协作能力及培养社会责任感的宝贵平台。我们诚挚邀请每位员工加入这一行列，共同为社会带来积极影响。特别地，我们组织了员工在 99 公益日活动期间，前往中国医学科学院整形外科医院，探访正在接受手术的受助人，以实际行动传递温暖与关怀。

此外，新氧美丽计划项目的志愿者团队在“家访”、“探访”及“回访”三大核心

工作中发挥了重要作用，该团队由 49 名志愿者组成。截至 11 月 30 日，他们已累计贡献 44 小时的志愿服务，惠及超过 75 位申请人及受助人。为进一步加深志愿者与受助人的相互理解，我们特别邀请志愿者参与了 8 月的“山河诗长安”公益夏令营活动。此次活动不仅让参与者亲身体验了新氧美丽计划的全流程运作，还旨在优化志愿者服务质量与方法，确保我们的服务能紧跟社会发展步伐，精准满足受助人的实际需求。

4. 优秀医师公益科普指南

2024 年 1 月 26 日，新氧公益基金会携手武汉协和医院整形外科主任孙家明，共同推出了《优秀医师公益科普指南·瘢痕篇》。该指南围绕瘢痕的分类、成因、影响、修复效果、治疗方法及术后注意事项等方面进行了全面科普，旨在进一步提升公众对瘢痕及其治疗修复的认知。

5. “守护儿童成长，重建美好人生”长沙义诊

2024 年 5 月 25 日，天津市新氧公益基金会、长沙市慈善总会、湖南省儿童医院与长沙市湘医公益慈善服务中心在湖南省儿童医院联合开展义诊活动，旨在提高公众对于先天缺损的认知和关注度，增强家庭对于儿童健康的重视，也呼吁全社会关注到体表缺陷儿童，增强对这些儿童的关怀与关爱，为他们创造一个美好的成长环境，改善生活质量，同时也让更多需要帮助的困难家庭了解到“新氧美丽计划”救助项目，通过申请获得医疗救助。

“守护儿童成长，重建美好人生”长沙义诊共为 66 名体表缺陷儿童提供了义诊筛查；回收义诊筛查表共计 25 份，其中有 5 人提交了救助申请，4 人通过评审，通过救助金额为 45270 元。

6. 《从救助到尊严：医疗创新与公益行动在体表缺陷治疗中的融合》分论坛活动

在中整协的第七届中国（成都）国际医美产业大会期间，我们成功举办了《从救助到尊严：医疗创新与公益行动在体表缺陷治疗中的融合》分论坛活动，与来自中国整形美容协会医疗救助与修复基金、北医三院整形外科、中华思源工程基金会、南方都市报及艺星医疗美容医院等多个领域的权威专家进行了深入的学术探讨，有效扩大了行业影响力。为进一步提升企业和社会公益的知名度，我们通过微博、微信公众号及抖音三大社交平台进行了广泛的内容传播。同时，我们积极与人民日报健康、腾讯新闻等多家知名网络媒体合作，累计媒体曝光量突破 600 万次，极大地增强了内容的传播效果，成功塑造了企业的良好社会形象。

7. “山河诗长安”西安夏令营

2024 年 7 月 30 日，第三期新氧公益夏令营“山河诗长安”共邀请了 7 组家庭去往古都西安。此次夏令营策划了一系列知识性与趣味性并重的活动，旨在为项目受益人打造一个既充实又难忘的心灵之旅。从庄严神秘的兵马俑参观，到富有创意的手工泥塑体验，再到深入浅出的病症科普讲座，每一项活动都旨在拓宽孩子们的视野，激发他们对世界的好奇心和探索欲。

此外，夏令营还特别设置了亲子课堂与绘本课环节，通过亲子间的互动与合作，加深了家庭成员之间的情感联系，同时也为孩子们提供了一个温馨、支持的环境，让他们在安全与爱的氛围中勇敢表达自我，探索内心世界。不仅为项目受益人提供了物质上的帮助，更在心灵层面给予了他们无限的关怀与支持。从医疗救助到心灵关怀，我们构建了一条完整的公益救助链路，致力于帮助每一个孩子健康成长，勇敢追求自己的梦想，为孩子们的未来种下了希望的种子。

8. 项目传播

整体情况：本年度，我们积极利用微信公众号、微博、抖音和小红书等社

交媒体平台，发布了多篇推文和视频，有效提升了内容的传播力和影响力。整体发布 78 篇推文，本年度浏览量 70.1 万，点赞数 6979，新增粉丝数 11222，社会媒体和央媒总传播量 150+家。区别以往，今年开展了“患者故事”和“益问益答”系列传播，尤其抖音平台传播的“优秀医生科普指南”得到了不少患者积极的反馈。另外在公司内部开设订阅号，按月度定期传播，并通过夏令营活动和 9.9 公益日期间加强员工参与和倡导。

微信公众号

发布量：37 篇推文，其中 10 篇为患者故事，数量适中，保证了内容的持续更新。

浏览量：本年度浏览量达到 6101 次，总浏览量累计 39917 次。

点赞数：本年度点赞量 2507 次，总点赞数 2916 次，用户互动较为积极。

粉丝量：总粉丝量 2712 人，新增粉丝量 1226 人，粉丝增长显著。

微博

发布量：22 篇，内容质量较高。

浏览量：本年度浏览量达到 22.7 万次，总浏览量高达 673.5 万次。

点赞数：转赞评总数达到 4012 次，点赞数也有 3122 次。

粉丝量：总粉丝量达到 35677 人，新增粉丝量达到 1 万人次。

抖音

发布量：8 篇视频，数量较少，但每篇视频质量较高。

浏览量：本年度浏览量达到 46.4 万次，总浏览量高达 138 万次。

点赞数：本年度点赞量 1164 次。

粉丝量：总粉丝量 6628 人。

小红书

发布量：12 篇内容，数量适中。

浏览量：本年度和总浏览量均为 3190 次，相对较低，需加强内容优化和推广。

点赞数：点赞加收藏总数 229 次，其中点赞数 176 次，用户互动较为有限。

粉丝量：总粉丝量仅 6 人，新增粉丝量也仅为 6 人，需加大力度提升小红书平台的用户关注度。

优秀医师公益科普指南传播情况：通过微博、抖音进行传播，微博播放量 104w，转发量 565，评论量 217，点赞量 1055，粉丝量增加 1w+在科普方面的努力得到了广大用户的认可和关注。

夏令营传播情况：经济参考报 1 篇，极目新闻 1 篇，环球网 1 篇，中国报道网 1 篇，中华网 1 篇，新浪财经转载《经济参考报》；新氧公益官方账号微博 1 篇，小红书 4 篇，氧气圈 2 篇，公众号 1 篇。

99 公益日传播情况：抖音发布短视频，展示员工志愿者探访的温馨场景和心得分享，配以打动人心的背景音乐与文字，附带筹款链接，吸引用户关注、转发。公众号撰写深度文章，详细介绍活动背景、目的、实施过程及成果，提升品牌形象与公信力。利用微博/小红书的即时性与互动性，发布活动进展息，与网友互动交流，扩大影响力。针对公司内部员工，订阅号发布活动进展、活动成果、活动心得分享等内容，增强员工归属感与参与度。

三、项目回访情况

自 2024 年 1 月至 2024 年底，已对 25 位完成救助周期超过 6 个月的受助人进行线上回访，通过电话、视频等方式了解受助人术后恢复情况和生活状况，收集受助人最新的影像资料。

回访中 20 位受助人对项目的满意度 100%，超过 95%的受助人对手术效果表示满意，有 10%的受助人表示希望申请二次手术资助。均按照评审结果拨付救

助款，减轻了受助人的医疗费用负担，切实缓解了困难家庭的资金问题。让他们增强面对困难的决心，增强对生活的信心，给他（她）们带来了真正的帮助。

四、经验教训与改进建议

救助标准更改

目前项目的救助标准是低保/建档立卡脱贫户患者，同一受助人资助上限 20 万元；其他低收入家庭，同一受助人资助上限 10 万元。这一标准未能广泛地覆盖救助需求，且不适用于目前的项目评审现状，

项目组建议将救助标准更改为低保/建档立卡脱贫户同一受助人资助上限 10 万元；其他低收入家庭，同一受助人资助上限 8 万元。

针对因家庭成员存在重度残疾或疾病丧失劳动力享受最低生活保障补助的家庭（申请人本人或其直系亲属）；建档立卡脱贫户；县级人民政府民政部门认定的刚性支出困难家庭；未满 18 周岁的中国公民（含港澳台居民及获得永久居留权的外国人）；现役军人、退役军人、离退休军人、消防救援人员、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人的遗属、现役军人家属等特殊群体，将提供优先的评审和救助，以示关爱与支持。具体救助金额将根据实际情况进行个案评估，确保救助的精准性和有效性。

评审规则及比例档位调整

目前项目现行评审规则是家庭年收入在 5 万以下的资助 35%、家庭年收入在 5-8 万的资助 20%、家庭年收入在 8-12 万的资助 10%，并由评审会综合判断比例调整±10%。

建议将特别困难档位的救助比例下调 5%，并明确列出评审规则的加分项。其中，功能性改善（四肢、头面部影响日常生活的关键性改善）和术后的预期效果（预计治疗后，能给患者生活、工作、学习带来较大改善和帮助的）将被

优先考虑，其次是外观改善。这一调整旨在更加合理地分配救助资源，确保救助的优先级和效果。

增加多次救助同一受助人规则细则

目前项目缺乏具体的多次救助规则细则，可能导致救助资源的浪费或重复救助，影响项目的公平性和有效性。

建议增加以下细则：1、限定同一病症救助次数，明确规定针对同一患者的同一病症，其救助申请不得超过3次，总救助金额不超过10万元，旨在避免过度救助，确保资源惠及更多需要者。2、对于经历治疗后功能性改善不明显，或病情反复/复发且经评估治疗效果不佳的多次申请人，评审会需审慎考虑，必要时可决定不再提供后续的救助，以确保救助资源用于更有效率的情况。

对于特殊情况下的多次救助申请，需进行个案评估，综合考虑受助人的实际需求、治疗进展、家庭经济状况等因素，决定是否给予救助及救助金额。

减少医保报销比例的预算

存在不足：在申请人治疗方案与预算的规划中，对于医保报销比例的预算考虑不够充分，可能导致在评审时面临压力，影响项目的可持续性。

改进措施：未来在预算拟定的过程中，应充分考虑医保报销比例的变化和治疗的实际需求，合理调整治疗方案与预算。

传播效果未达预期

回顾本年度各平台的传播表现，我们可以看到，微博和抖音平台在传播力和影响力方面表现突出，而微信公众号和小红书平台则存在一定的提升空间。为了进一步提升传播效果，我们将继续优化内容质量，加强与各平台的合作与推广，同时针对不同平台的特点和用户群体制定更加精准的传播策略。

精准把控评审节奏，有效应对患者反馈

为确保季度救助频率的合理性和评审会的顺利进行，当前评审流程中存在评审节奏不够精准、患者反馈处理不及时的问题，提出以下改进建议：

明确季度划分与评审安排，提前规划好该季度内评审的人数，针对寒暑假期间可能出现的申请人数激增情况，及时进行数据反馈，以便调整后续评审策略，有效控制通过率。

优化项目申请人、志愿者沟通链路

当前申请人在提交资料后，与志愿者及氧氧客服的沟通链路不够顺畅，导致信息传递延迟，提出以下改进建议：

优化添加氧氧客服微信流程：申请人在提交完所有必要资料后，应立即被引导添加氧氧客服的微信，以便及时接收申请进展的通知。

明确志愿者与申请人的对接：氧氧客服在收到申请人资料后，负责将其分发给相应的志愿者，并在工作群中同步志愿者家访名单。随后，通过微信向申请人发送明确的通知，包括负责其申请的志愿者姓名，便于申请人核对和确认。

提升术后满意度与效果管理

部分项目受助人对术后效果表示不满意，或因术后护理不当导致恢复效果不佳，影响了项目的整体满意度，提出以下改进建议：

与参与项目的医生建立联系，针对术后效果不满意的问题，及时提供专业建议和修复方案。

定期发布公益科普内容，以季度为单位，定期通过官方渠道发布关于术后恢复、护理等知识的科普内容，提高受助人的自我护理能力，减少因不当护理导致的问题。

引邀请相关领域的专家或理事成员提供针对特定病症的专业建议，帮助受助人更好地理解术后恢复过程，并设立有效的反馈机制，及时处理受助人的问

题和不满，确保救助效果的最大化。

五、总体评价

截止至 2024 年 12 月底，“新氧美丽计划”顺利完成全年救助目标，其中在项目有效控制项目成本、迅速响应民政局抽查审计等方面取得一定的社会认同，并获得“年度公益突出成就组织”“年度互联网平台企业履行社会责任案例”“年度共筹诚信社会责任案例”等奖项。通过公平、透明、有效的内部治理获批“2024 年度公益性捐赠税前扣除资格的公益性社会组织名单”（第一批）。

未来“新氧美丽计划”将在评审流程上进一步精耕细作，以精准把控评审节奏有效地对患者进行反馈，并不断优化沟通及术后满意度与效果管理。同时，也将项目根据不同维度进行传播细分，通过精细化运营进一步提升公众感知，倡导更多人投入公益事业，关注公益事业。

审批 流程	项目负责人签字:	于金台	2025 年 3 月 5 日
	项目部意见及签字:	于金台	2025 年 3 月 5 日
	财务部意见及签字:	莫雨林	2025 年 3 月 5 日
	秘书长意见及签字:	任	2025 年 3 月 5 日
	理事长意见及签字:	龙太平	2025 年 3 月 5 日

备注

1. 财务决算附后，请一并审批；

2. 项目年度决算超 10 万元，须有理事长审批签字。

附

天津市新氧公益基金会

项目年度决算表

项目名称		新氧美丽计划			
项目活动	科目	数量	单价（元）	金额（元）	
新氧美丽计划	项目直接支出	现金资助		1,488,000.00	1,488,000.00
	项目执行成本	立项、执行、监督和评估费用		237828.16	237828.16
		人员报酬		46817	46817
	其他	租赁房屋、购买和维护固定资产费用			
		宣传推广费用			
		其他费用			
	合计				1772645.16
	已使用资金合计				1772645.16
项目总预算				2,032,000	
结余资金				259354.84	

注：可根据项目实际状况，增加或删除“项目活动”与“科目”内容。