

# 发放

“ 发放是指根据规定的定额、选择标准和优先次序，将物资公平地移交给预定受益人。 发放是将物资的控制权从持有存货的组织转移到预定受益人的过程。

改编自 [难民署物资发放指南](#)

每次发放的目的是通过提供保护个体健康和保障其福利、安全和尊严的手段，减轻在危机后或危机中个人所受到的影响。

实际发放是产品到达最终用户前的最后一步，但是这个流程完全取决于之前的活动。 其中可包括采购的产品及其数量、运输、储存甚至包装方面的决策。 必须尽可能详尽地了解给定发放的运作方式，从而预测可能的限制因素和挑战，然后制定相应的纠正措施予以缓解。

在本指南中，发放一词不包括物资的采购流程，也不包括运输、储存和搬运流程，尽管这些流程通常与发放流程存在一定的联系。 本指南中发放是物资在最后移交点的实际发放。

## 发放中的常用术语

|     |                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------|
| NFI | 非食品物资的缩写：任何有助于人身心健康的非食物产品、工具、用具或其他产品。                          |
| PSN | 特需人群的缩写：预期会有特殊需求的人，尤其是老人、幼儿、行动不便的人或哺乳期母亲等，可能需要任何其他特殊帮助或处于危险之中。 |
| 套件  | 一套用于特定目的或活动的物品，通常打包在一起和/或一同发放。                                 |
| 物资  | 用于在大规模发放中提供的食品和非食品物资。                                          |
| HF  | “户主”的缩写，是指代表一个家庭的家庭成员。                                         |
| 家庭  | 由个人组成的社会单位，其成员之间有着遗传或社会关系，由一个负责人或领导人领导，生活在同一个屋檐下，吃一锅饭，共享共同的资源。 |
| EDP | “扩展交付点”的缩写。                                                    |
| IDP | 境内流离失所人口的缩写。                                                   |

## 原则

尽管每次发放都应根据背景和当地具体情况，但有一些适用于所有发放的通用原则。

- 所有的发放都应公平、平等、有规则、负责和透明。受益人应清楚自己有权获得的定额、发放方法和发放时间表。体系越透明，导致不公平发放的滥权机会就越少。发放人应对受益人和捐助者负责。
- 所有发放都涉及由多类[参与者](#)执行的协调、物流、监测和报告，这些参与者包括政府、联合国机构、非政府组织、当地合作伙伴和受益人。因此，良好的管理需要不同参与者之间的正确责任分工，并且必须明确界定权力和决策。
- 应由一个控制机构负责政策事宜，确定总体优先任务。必须周密规划所有参与者之间的信息交流和协调机制。由所有主要参与者组成的协调委员会负责国家层面的政策和规划，以及主要运作区域中的运作决策。
- 实施中有一些共同的要素，包括受益人数的估计、受益人类型的选择、受益人文件类型、食品发放的具体组织决策以及监测。
- 受益人口相关信息对于发放体系的设计来说至关重要。如果不估计人口规模，就无法启动发放。人口规模还会影响受益人的选择和发放的具体组织方式，例如发放点的数量。在决定[由谁管理](#)发放、[谁应成为援助接收者](#)以及受益人登记是否充分时，必须了解社会政治背景。
- 应鼓励受益人参与，但具体情况应取决于社区负责管理整个还是部分计划。通常建议由[委员会](#)提供一个论坛，以讨论有关发放的信息。
- 在从干预措施设计到向受益人实际移交的各个发放流程阶段中，必须考虑获取和保护问题，并为此分配资源和工具。这些事务应成为评估和报告的一部分。

## 发放的基础知识

### 发放形式

在援助受影响人口时，交付实物并非唯一的反应措施。可根据需求采用不同的转移形式：

**实物**——受益人直接接收采用[套件和定量口粮](#)等最终产品形式的物资。

**现金/代金券**——受益人获得可兑换的价值单位，用于购买必要的物资。

使用现金/代金券的干预措施时，需要考虑一些特殊因素，但未在本指南中详述。有关现金和代金券援助(CVA)的信息，请参阅[现金学习伙伴 \(CaLP\)](#)的网站。

### 发放方法

一般来说，管理发放时可采用三种不同的方法。尽管每种方法的最终目标都相同，但其手段、办法和目标不同。虽然参与发放的所有潜在参与者都可以使用本指南，但本指南假设发放将由一个机构或其合作伙伴之一进行管理。

#### 由政府管理的发放

政府可以处于不同级别，可以是接收者，也可以是利用或协调公共发放体系的发放者。对于参与发放的机构来说，“应最大限度地利用受影响地区的现有组织和架构，并按需调整和重新部署”（粮食署，1991）。政府的干预通常涉及确保价格稳定的机制，例如通过公共发放体系出售食品或通过平价商店出售有补贴的非食品物资。物资的出售可优先于大规模的免费发放，而后者通常通过学校、社会福利机构、诊所或其他共同协调机制发放给选定的弱势群体。

政府参与救济行动的程度和范围因紧急情况不同而存在很大差异。在某些国家，应急反应可能完全由政府掌控，而其他能力较低政府则可能较少或完全不参与。

#### 社区管理的发放

有多种发放方法会被称为“社区管理的发放”。在某些社区管理的发放流程中，社区负责管理所有方面，而在其他情况下，社区仅管理项目的一部分。

- 在完全由社区管理的项目中，传统的领导人负责登记受益人，并根据其自身对需求的看法来向家庭发放物资。
- 在由社区部分管理的项目中，社区代表仅管理项目的一个方面或通过委员会参与管理。例如，机构负责登记受益人并进行监督，社区负责发放。或者，社区代表负责登记受益人，然后由援助机构负责发放。在以上两种情况下，委员会都可参与发放的规划和监测。

机构管理的发放

机构管理的发放流程需要机构或值得信赖的合作伙伴组织将物资直接发放给家庭或个人。在机构管理的发放中，要求登记受益家庭，有时仅限于受益人名单，但通常会关联签发的定量供应卡。家庭成员可能需要出示定量供应卡、身份证件或其他形式的生物识别信息，然后接收发放的物资。通常由机构工作人员对物资进行测量、称重或计数，以匹配福利和发放计划。

机构管理的发放体系存在多种形式。如果无法登记，则需要在理想和可行之间做出折衷。

发放类型

每次发放的背景决定了最能实现预期目标的发放类型。背景因素包括地理和文化因素、紧急情况类型、人口脆弱性以及发放物资的性质。

|         |        |                                                                  |
|---------|--------|------------------------------------------------------------------|
| 按设置划分   | 移动发放   | 便携式发放设置采用车辆组队形式，可在多个地点或区域提供援助，无需设置固定位置。<br><br>示例：用绳索、卡车围成的露天区域。 |
|         | 固定发放   | 永久或半永久的发放地点，有助于发放的基础设施。<br><br>示例：MSU、社区中心。                      |
| 按物资类型划分 | 周期发放   | 在明确定义的时间段内，将同一大宗物资多次发放给相同的人群。<br><br>示例：食品的发放。                   |
|         | 一次发放   | 为一组人或地点一次性发放特定类型的物资。<br><br>示例：非食品物资、疫苗。                         |
| 按人口划分   | 地毯式发放  | 在某些地理位置，特定群体中的所有人口都将获得物资。<br><br>示例：所有学龄儿童都可获得学习用品。              |
|         | 根据条件发放 | 通常根据脆弱性和需求的具体标准来选择受益人。<br><br>示例：有三个或以上子女的家庭可免费获得一顶蚊帐。           |

发放体系

发放体系可按物资发放者进行分类。发放体系分为三大类。

社区领导人

**体系说明** 将物资批量发放给一组受益人的代表，由其在该群体内进一步分配。

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>使用此体系的情形</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 紧急情况初期。</li><li>● 大量难民涌入。</li><li>● 没有正式登记。</li><li>● 大型人群。</li></ul>                                                                                                                                                                                           |
| <b>优点</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>● 人员需求有限。</li><li>● 社区领导架构已建立。受益人可自行作为发放流程的监督者。</li><li>● 可用于民众大量涌入的最初阶段，且发放空间有限。</li><li>● 无需登记卡或定量供应卡即可实施。</li><li>● 发放起步相对较快。</li></ul>                                                                                                                        |
| <b>缺点</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>● 社区领导层和/或“最强者”很容易滥用其地位，并歧视部分人口。</li><li>● 可能有许多个二次发放等级，需要通过多层“下属”才能从领导层发放到各家庭。</li><li>● 发放可能不公平。根据社区自身的规范，某些群体或个人（未处于危险中）可能会比其他群体或个人获得更多物资。</li><li>● 风险最大的人难以获得适当的份额。</li><li>● 对受益人数缺乏控制。</li><li>● 难以监测发放情况。</li><li>● 如果领导层中没有适当的女性代表，女性可能很难获得物资。</li></ul> |
| <b>成功的先决条件</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 对社会和文化动态的深刻了解。</li><li>● 抽查和监测，确保公平发放。</li><li>● 强大的信息系统。</li><li>● 有效的投诉机制。</li></ul>                                                                                                                                                                          |

## 户主群体

**体系说明** 发放给家庭群体的所有物资都移交给该群体的代表。然后，代表们立即将物资发放给各户主。

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>使用此体系的情形</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 民众已经定居。</li><li>● 登记已经完成并且有定量供应卡。</li><li>● 同质群体。</li><li>● 可在人口少或多的营地中使用。</li></ul>                                                                                                                           |
| <b>优点</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>● 促进难民社区内部的社交互动，加强其对新形势和环境的社会适应。</li><li>● 影响对领导人的选择，或引入新的社区领导结构，确保妇女的代表权等。</li><li>● 与受益人分担发放责任。</li><li>● 受益人自己作为发放流程的监督者。</li><li>● 需要少量发放人员</li><li>● 快速实施。</li><li>● 家庭群体代表的存在可将与人群控制有关的安保问题降至最低。</li></ul> |

|          |                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 缺点       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 需要登记和高强度管理才能组织家庭群体。</li> <li>• 需要广泛宣传。</li> <li>• 最适合同质的受益人群体。</li> <li>• 需要可靠和经验证的人口数据。</li> <li>• 可能导致家庭群体代表滥用权力。</li> <li>• 如果在机构发放地点以外进行二次发放，则需要监测群体内部的最终二次发放情况。</li> </ul> |
| 成功的先决条件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 群体负责人必须由社区选出。</li> <li>• 抽查和监测，确保公平发放。</li> <li>• 强大的信息系统。</li> <li>• 有效的投诉机制。</li> </ul>                                                                                       |
| 个人户主     |                                                                                                                                                                                                                          |
| 体系说明     | 物资直接交给每位户主。                                                                                                                                                                                                              |
| 使用此体系的情形 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 已定居人口。</li> <li>• 已登记人口。</li> <li>• 生活在营地、定居点或融入当地人口的受益人。</li> </ul>                                                                                                            |
| 优点       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在家庭层面上保持对整个发放过程的控制。在社区架构不完整时，此体系会变得很重要。</li> <li>• 可针对高危群体进行发放。</li> <li>• 透明。</li> <li>• 物资直达受益人手中。</li> <li>• 易于监测女性户主家庭和弱势家庭是否正确获取物资。</li> </ul>                             |
| 缺点       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人员工作强度极高。</li> <li>• 需要大量的基础设施。</li> <li>• 需要登记和高强度管理。</li> <li>• 剥夺了受益人的大部分发放责任。</li> <li>• 受益人难以监督发放流程。</li> <li>• 不适用于紧急情况初期。</li> <li>• 可能难以监测劫掠。</li> </ul>                |
| 成功的先决条件  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 登记和福利卡。</li> <li>• 有效的投诉机制。</li> </ul>                                                                                                                                          |

改编自 [难民署物资发放指南](#)

发放机构应始终确保没有传统家庭结构的人也能获得援助，例如无人陪伴的未成年人、无人赡养的老人或残疾人，并应建立相应的发放体系。这意味着，可以为了获得援助而将弱势群体分为“家庭”。

## 发放规划

本指南并非用于解决目标、或决定向谁发放什么以及其他关键问题；为了更好地了解以上需求，应成立

一支专业技术团队，专门研究食品的安保、水、环境卫生和个人卫生 (WASH)、教育、庇护所或其他方面。但是，由于物资的按时发放需要开展多种活动，建议让物流人员参与规划和决策过程。这将确保最终决策可行且确定的计划兼容其他物流计划。

在发放计划有明确的证据支持时，即可进行发放。不幸的是，有时无法等到全面评估完成，例如在紧急情况的第一阶段。在此情况下，为了挽救生命和/或减轻痛苦，可在没有周密计划的情况下开始发放，但仍强烈建议设立某种核查形式，以确保识别的受益人有合理的需求。正确评估仍需尽快完成，但若规划人员逐步修改评估内容和体系以适应新的证据和背景信息，可在未评估的情况下开始发放。

## 数字

了解有多少人受灾对于发放的规划来说至关重要，但是，由于当局、联合国机构或各人群的代表所给出的数字可能完全不同，要得出一个可靠的有需求民众人数并不容易，而且该人数会随时间推移而出现大幅变动。在重大自然灾害中，符合定义的受益人数可能每小时都会变化；而随着时间的推移，由于出生、死亡和人口流动，初始登记人数不再可靠。数字的不确定性是无法改变的，但关键是，所有伙伴和关键人员都要理解，需要援助的确切人数经常无法确定。随着项目进展以及获得越来越多的有用信息，假设也会改变，而发放将与经过验证的需求越来越接近。

所有发放都需要某种形式的登记，但登记类型可有所不同，包括从简单估计受益人总数到收集每个家庭和/或个人的详细信息。使用的登记方法与采用的发放体系密切相关，而社区本身或外部机构都可为一个项目登记潜在的受益人。在大多数项目中，受益人的最初名单由社区领导人或政府官员协助编制。登记是一项持续的工作，需要定期核对登记数据，并与其他人口估计数进行比较。

## 发放计划

发放计划需要考虑到受益人的利益、安保和物流限制因素、预期发放的形式和频率、可获得发放物资的人数以及可用资源。

如果安全、在物流上可行且适合目标人群，可一次性或在一天内发放所有物资，从而最大限度地减少发放机构的成本和所花费的精力。如果受益人必须长途跋涉才能到达发放地点，单次发放也是一种更方便的安排。

在其他情况下，分阶段发放可能更为合适，即多天连续发放，或者间隔多天发放相同甚至不同的物资。分阶段交付的原因包括：

- 发放空间专用于其他活动。
- 发放物资采购延迟或不足。
- 国家或宗教节日。
- 不安全。
- 事先与受益人群达成的安排。

分阶段发放方法还可满足一个人群最迫切的需求，并将重点放在高风险的优先群体上。然后可相应地进行第二轮或多轮发放。

必须认真设计发放时间计划。其中应包括明确的工作时间计划并设定切合实际的发放目标。发放时间计划应与负责仓储和运输的物流协调人共享，以确保物资能够按计划准备和交付。

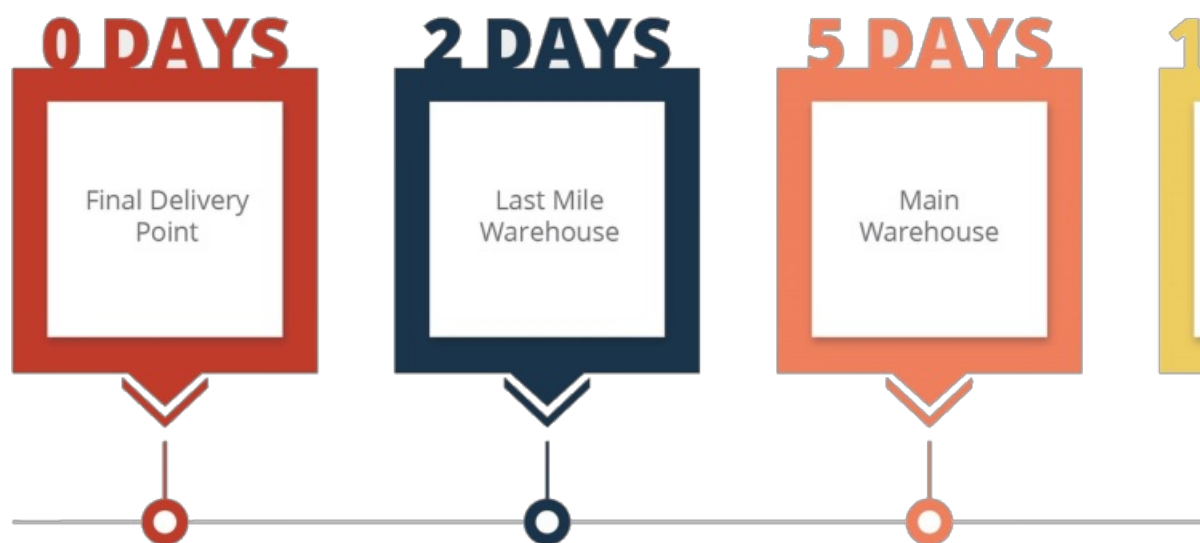
规划发放时物资流动的一个较好办法是根据预期的发放日期回推准备时间。

准备物资并交付到发放地点需要多少天？

主仓库和现场发放点之间的运输时间是多长？

采购物资需要多长时间？物资能否市场上买到？

---



如果计划在 D 日发放，物流的接收时间计算如下：

$D - (2 \text{ 天}) - (5 \text{ 天}) = \text{提前 22 天}$

切合实际很重要，但如果忘记原始技术原则，可能会出现問題。

## 实物物资的主要类型

由于所需治疗和护理不同，通常涉及两大类发放物资。

- **食品**——供人类食用的易腐产品——最常见的食品。
- **非食品物资 (NFI)** ——受影响人群维持自身健康和福祉所需的物资。

## 食品

食品是紧急情况下最常发放的物资之一。食品不仅是普遍需要的，其消耗也是恒定和周期性的。参与食品发放的机构应根据待发放食物的种类和数量制定发放计划。

### 分装

食品常以散装形式运输，或是最重 50 千克的大袋谷物，或是装在塑料或金属桶中的食用油，或是装在小容器中的营养食品。根据项目的要求，也可以发放新鲜食品，例如整株蔬菜。

由于部分食品运输包装的体积过大，通常需要拆开包装，在人工分拣成小份后再行发放。大袋谷物可按比例称重，然后分装在符合项目目标的小袋中，油桶则可以直接发放，也可在分装成小份后再行发放。分装的理论依据：

- 所有人都会收到过大的体积或重量。
- 定量口粮将在受益人口中平均发放。
- 受益人住所/居住地中的有限储存条件可能不允许储存大量易腐物资。

分装食品时需要：

- 预先规划新包装的大小，以满足项目要求。
- 采购并确定用于分装的适当容器和材料。
- 关于在交付给受益人之前如何分装物资的策略。

应将分装后的物资放入新的容器。这些容器必须卫生、不会在运输中损坏、没有孔洞和/或可防止溢出，并且由食品级材料制成。分装后的物资可能无需粘贴专门的标签，但带有明显标记的容器可让发放工作更加轻松。标签应清晰易读，并至少用受益人口的语言书写。

因为大多数食品运输包装的尺寸比较大，所以通常将较大的容器/袋装谷物或食用油直接送到发放地点，然后在发放前直接分装，这样操作比较容易。为保持发放速度，负责分装食品的人员应：

- 确切了解包装要求。
- 拥有完成分装所需的所有必要工具（秤、食品级卫生手套、包装材料）。
- 人数足够，以避免拖延分装食品交付时间。

根据背景情况，一些机构可能希望将分装好的定量口粮运至发放地点，这适用于规模较小或事先充分计划的发放。机构还可能希望将分装要求直接写入供应商的合同，以便将正确包装的物资直接送至发放地点。

### 有相依需求的食品

食品通常需要根据需求进行发放，即将不同类型的食品成套包装，以满足受益人群的全面营养需求。如果要成套方式发放食品，那么一件食品正常供应或分装的延误可能会造成整个流程的延误。发放规划人员应相应地规划有相依需求的所有食品，确保在方案要求的发放时间和地点，可获得方案要求数量的所有物资。

如果一件或多件食品未准备好或不是随时可用，则应推迟整个发放，或去掉存在延迟的食品，待日后发放。应尽可能避免延误或删减。设置二次发放会让物流需求增加一倍，而推迟发放会直接影响人口的健康和/或造成严重的安保事件。如果任何时候出现物资丢失或延迟，必须通过所有可用渠道尽早、频繁与社区沟通，以免在发放当天让民众感到困惑或愤怒。

关于定额量的所有决定都应由各机构的领域专家提供支持信息。物流团队无法决定受益社区能够获得多少份定额。以下是各机构 推荐的针对定额量的通用指南：

| 物资（克）/人/天 | 儿基会         | 无国界医生 | 粮食署           | 难民署           | 乐施会         | 红十字委员会 |
|-----------|-------------|-------|---------------|---------------|-------------|--------|
| 谷物        | 350-400     | 400   | 400 (450)     | 400 (450)     | 350-400     | 433    |
| 豆类        | 50          | 60    | 20            | 60            | 50-100      | 133    |
| 食用油       | 20-40       | 25    | 25            | 25            | 20-40       | 50     |
| 混合食物      |             | 100   | 30            |               |             |        |
| 鱼/肉       |             |       |               |               |             |        |
| 糖         |             | 15    | 20            | 15            |             |        |
| 盐         |             | 5     | 5             | 5             |             |        |
| 千卡        | 1,600-1,970 | 2,260 | 1,930 (2,100) | 1,930 (2,100) | 1,510-2,360 | 2,450  |

### 非食品物资

非食品物资 (NFI) 占紧急救济物资的很大一部分，其中包括保护受益人免受气候影响并维护其健康、隐私

和尊严的所有必需品。所有领域都可涉及非食品物资；非食品物资可为食品、庇护所、饮水和卫生、健康甚至教育领域提供支持。

非食品物资是无法详尽无遗地列出的，其性质取决于背景、季节、需求类型、受影响人口的文化和其他因素。非食品物资的典型清单包括：

|         |                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 庇护所     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 现成品庇护所（帐篷）</li><li>● 建造庇护所的材料（例如塑料布、绳索）</li><li>● 修复现有庇护所的材料（例如锯、钉、锤）</li><li>● 清洁套件（用于清洁/清理现有庇护所的材料）</li></ul>                                                           |
| 床品      | <ul style="list-style-type: none"><li>● 蚊帐</li><li>● 床单和毯子</li><li>● 垫子或床垫</li><li>● 床</li></ul>                                                                                                                  |
| 厨房用具    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 烹饪炉</li><li>● 用来运输/储存水的简易桶</li><li>● 锅</li><li>● 餐盘和餐具</li><li>● 玻璃杯和杯子</li><li>● 塑料盆</li></ul>                                                                           |
| 卫生材料    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 肥皂和洗发水</li><li>● 牙刷和牙膏</li><li>● 手巾</li><li>● 洗衣皂</li><li>● 剃须刀和剃须膏</li><li>● 梳子、发刷</li><li>● 卫生巾和婴儿尿布</li><li>● 卫生纸</li><li>● 肛门清洗器（不使用卫生纸的国家）</li><li>● 儿童坐便器</li></ul> |
| 衣物      | <ul style="list-style-type: none"><li>● 手套</li><li>● 冬帽</li><li>● 围巾</li><li>● 鞋</li><li>● 大衣</li></ul>                                                                                                           |
| 取暖和照明设备 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 取暖炉</li><li>● 燃料</li><li>● 油灯</li></ul>                                                                                                                                   |

改编自无国界医生的[非食品物资发放袖珍指南](#)

非食品物资的总体发放流程因需求、背景和非食品物资的类型而存在很大差异。与食品发放类似：

- 可将有相依需求的非食品物资成对成套发放，且应尽可能确保将一套非食品物资同时发放。
- 非食品物资的尺寸和数量应合理，以便受益人安全地搬运和携带。

- 非食品物资应是符合文化习惯的，绝不能增加接收人的保护风险。

塑料防水布等部分非食品物资，可能采用过大的包装。 在将非食品物资分装或分解为较小单位时，发放机构必须做出相应的规划。 由于分装非食品物资的过程相对要求密集劳动，以及非食品物资的耐用性，大多数机构希望非食品物资在分装后再运输到发放地点。 非食品物资通常沿项目安排发放，这意味着已事先知晓其具体尺寸。 机构可能会在接收后立即进行大规模分装，以较小的包装储存，以便于未来规划。

**套件**

机构可将多件不同的非食品物资合并到一个或一套包装中，以便通过“成套”的流程沿预定管线轻松快速地发放多种物资，从而满足受益人的各种需求。 为了方便预测和最终移交（以及供应链流程中的其他部分），需要批量发放的货物通常采用套件形式，例如：

- 100 个家庭的庇护所套件（为 100 个家庭建造 100 个庇护所的材料）
- 烹饪套件（供 1 个家庭使用的厨房用具）
- 卫生套件（供 1 个家庭使用 1 个月的卫生用品）

根据时间框架、紧急情况类型或陆上物流能力，可采用两种不同的策略来组装套件：

| 组装形式..... | 说明                                                                                 | 优点                                                                                                                           | 缺点                                                                                               |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 标准套件      | 标准套件经过精心设计和预先准备，通常根据过去的经验而制定。 有时，在应急用预先放置的大型库存中会有一些数量的此类套件，有时，大型国际非食品物资供应商会出售预制套件。 | - 快速反应： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 随时可用，无需组装</li> <li>● 预先放置（本地、区域或国际）</li> </ul> - 质量保证：物资已经过严格的程序，包括市场调查，招标。 | - 并不总是适合当地习俗。民众可能会发现自己不知道如何使用，因而没有实现发放这些物资的目的<br>- 有些物资可能不符合文化习惯。<br>- 有些物资不是必需品，因此会被民众在当地市场上出售。 |

| 组装形式..... | 说明                                                                     | 优点                                                                                                                                                  | 缺点                                                                                                                                                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 当地组装套件    | 本地生产 - 机构必须确定适当的本地供应商，根据需要组装和打包套件。这样做的主要优点是考虑到当前的要求和文化习惯，从而更好地满足人群的需求。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 在所含产品、包装和标签方面 可进行充分的定制。</li> <li>- 更经济：运输成本有限或为零。</li> <li>- 适应当地习俗。</li> <li>- 受益人更有可能习惯于核心产品。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 耗时：需要为套件中的各种产品寻找供应商（市场调查、招标）。</li> <li>- 不保证质量。</li> <li>- 不保证在紧急情况下能够快速供应。</li> <li>- 通常无法在本地找到所有产品。</li> </ul> |

改编自无国界医生的[非食物物资发放袖珍指南](#)

有时，可能必须在套件之外另行发放物资。这样做的目的有：

- 在套件可用之前满足紧急需求（例如，在寒冷的国家发放毯子）。
- 满足特定需求（例如，疟疾疫情期间的蚊帐，霍乱疫情期间的肥皂）。
- 满足弱势群体（残疾人、老年人）的需求。
- 完成标准套件的发放。

成套和非食物物资通常与援助机构采用的中央应急预先放置策略相关联，并且套件和小型非食物物资都可以与采购计划一起制定。理想情况下，供应商能够在物资到达组织的仓库或发放地点之前完成预成套组装流程，但实际是可在抵达之前完成全部或部分流程，从而简化了整个供应链流程。

如果供应商不愿或无法满足成套组装要求，则需要在组织或其合作伙伴的设施内完成成套组装。组织的自行成套组装可能非常耗时，且需要注意细节。套件应在发放前尽早完成，但不可过于提前，以免套件中的物资过期。组织还应考虑自己的储存能力——能否安全地储存满足发放需求的套件？在何时会存放过多套件？

所有成套或分装物资都必须用耐用外包装运输和打包，这些包装不仅能够承受从仓库内或到发放地点的运输，也可在接收人运回家中后保持完整，甚至可在受益人居所中连续存放数周或更长时间。外包装应能承受撕裂和损坏，甚至可抵抗水的损害。解决方案中可能包括的套件打包方式：

- 耐用纸板箱。
- 塑料或编织麻袋。
- 放在发放的其他耐用物资内。示例：可将物资打包到标准“乐施会”式样的桶中，这些桶不仅可用作耐用的“装运箱”，也是套件本身的一部分。

## 发放前

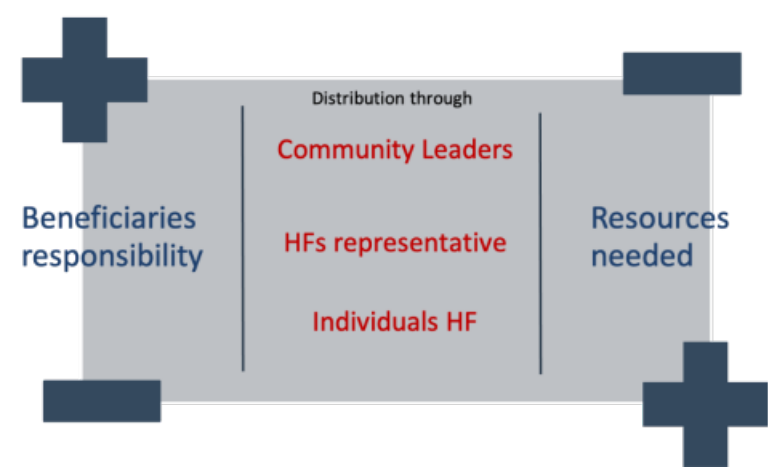
在发放前数天内，发放组织应考虑如何以有效、高效、安全和尊重受益人需求的方式安排与管理发放。

### 方法

关于发放方法的决策应考虑到评估中提供的关于受益人群需求和规模的信息，包括：所服务受益人的类型和人数、现有的协调和社区领导架构、人口识字水平以及该地区的安保和可获取情况。

在决定要实施的发放体系时，需要回答两个问题：

- 让受益人自行承担多少责任是恰当/有效/值得的？
- 建立和运行该体系时可运用哪些资源（即时间、空间、工作人员、财务资源）？



在决定方法和建立良好的发放体系时，需要考虑的另一个关键方面是可获取性。

可获取性的考虑因素有很多，包括受益人如何得知发放、如何到达发放地点、如何将援助物资运回家中、进入发放地点和在场地内移动时是否会感到安全以及是否知道如何使用所提供的援助物资。确保可获取性的关键因素之一是信息的传播。有关发放流程及其作为人道主义援助物资接收者的应享权利，必须持续并直接通知受益人，而不仅仅是通过社区领导人转达。

设立发放地点时，还应尽量减少任意时间点上参与发放的人数，从而有效控制人群并确保人道主义援助物资的公平获得。避免大量人群聚集的方法之一是在不同的日期联系不同的社区，或者建立多个同时管理的发放点。关于决定发放的组织方式时，组织应考虑多种因素，如下所述：

|    | 发放点少                                                                                                                       | 发放点多                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 优点 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 所需工作人员较少。</li><li>● 较少的基础设施、场地、发放设施、道路。</li><li>● 较少的发放物资运输。</li></ul>             | <ul style="list-style-type: none"><li>● 较少的人群控制问题。</li><li>● 女性更容易获取。</li><li>● 较短的回家路程。</li><li>● 受益人可看到发放过程。</li><li>● 特殊安排较容易。</li></ul> |
| 缺点 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 较长的回家路程。</li><li>● 潜在的人群控制问题。</li><li>● 受益人难以看到发放过程。</li><li>● 弱势群体难以获取。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 需要较多工作人员和运输。</li><li>● 发放需要较多的设施、道路、通道、空场。</li></ul>                                                |

来源：难民署

地点

一系列因素将决定发放中心的地点和数量。这包括难民人数及每个地点的人数、位置和间隔距离，以及储藏地点等资源可用性和位置。

一般而言，发放点最好尽可能接近受益人。如果人口分散居住，受益人的每次行程不应超过 5 公里，但地形、条件和不安全的状况可能需要将发放点设置在 5 公里以内。如果不能在步行距离之内找到适合的发放点，则应安排运送难民往返发放点。选择发放点时，应考虑影响弱势群体亲身进入发放点的因素，例如可能受到威胁妇女的人身安全、受益人需要途径军方/警察营地、残疾人长途行走的能力、在黑暗中行走的能力。在确定哪些人群将在哪些地点获得援助物资时，还应考虑当地族裔或宗教群体之间的紧张关系。

所选地点必须满足一定的条件，以便于正确设置发放。发放地点必须：

- 卡车或其他运输发放物资的车辆可抵达。
- 不能风过大或日晒过强。
- 尽可能远离昆虫和其他病原体。
- 不容易发生洪水。
- 易于安保，且可在必要时撤离。
- 用适当的语言明确标记。
- 远离垃圾或其他有害物。

理想情况下，发放点应远离市场或医院等拥挤区域，并位于校园等封闭区域内，以便发放团队控制出入口，从而避免过度拥挤。发放团队还可以用木桩、绳索或其他当地可用材料自行设立封闭场地，让援助机构在其中部署更多的人群控制人员，以确保场地内的秩序。发放点不应位于军营或军事设施附近，也不应位于受益人不得不前往或穿过高度军事化区的地点。

## 组织发放地点

发放地点的建设必须能让物资的发放和收集得到安全、有效和有序地进行。联合国难民署建议每 20,000 人至少设置一个发放点，每 1,000 名受益人至少安排两名发放人员，其中不包括监测或安保人员。

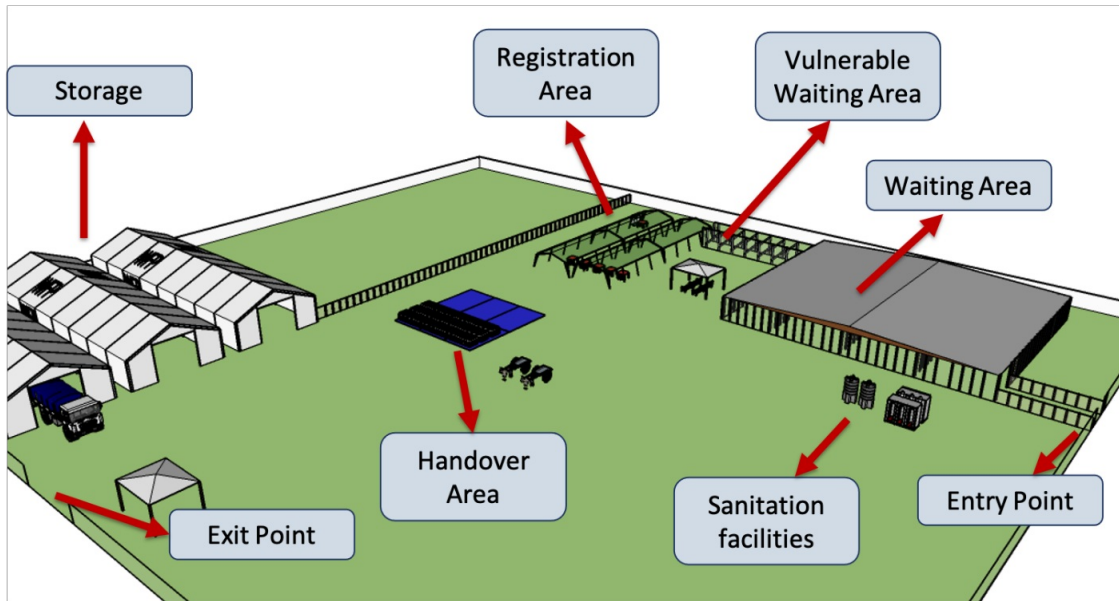
通常，发放地点应：

- 足够安全，以确保货物不会被盗窃或挪用。
- 靠近供水点，建有男女分开的厕所。
- 足够大，可在现场存放物资，并在延误或下雨时为排队提供庇护所。
- 靠近发放人员的休息设施。
- 建在植被或树木附近，既遮阳又防风。
- 为无法站立排队的人提供椅子或长凳。
- 对妇女和儿童来说是安全的。

## 发放地点的布局

发放地点的布局取决于各种因素，包括现场的地形、发放日的天气预报、发放体系、受影响人口的规模、可用的永久设施。每个发放地点都必须有：

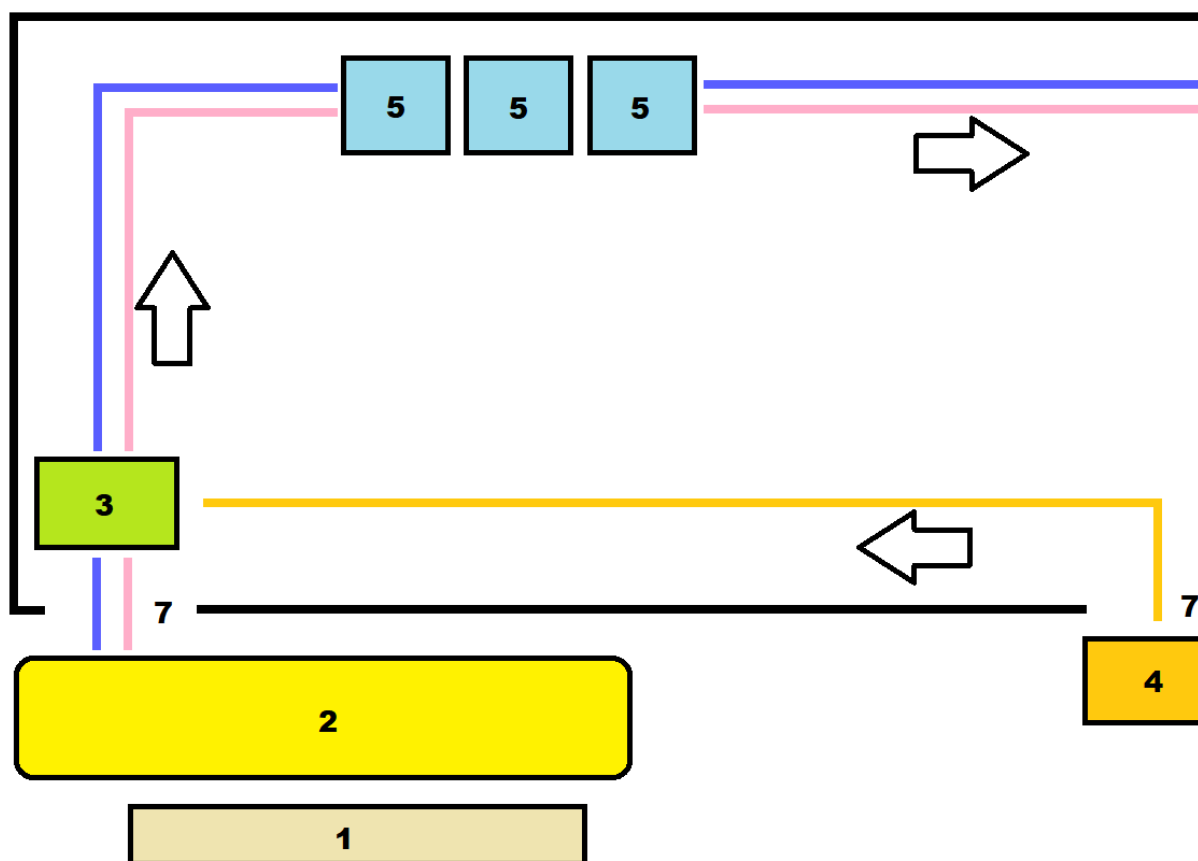
- 单独的出入口。
- 等候区（在被叫号领取物资前等待的区域）。
- 为弱势群体和特需人群设立单独的入口和等候区，确保有保护人员协助识别和转介。
- 登记区。
- 受益人接收物资的移交区。
- 存放物资和设备的储存区（永久建筑、帐篷、卡车或明确标记的空地）。
- 工作人员设施：厕所、水源以及一个休息区。休息区可设置在远离人群 10 分钟路程处，遮阳或保温。
- 人群服务设施：厕所、水、有遮盖的休息空间。
- 投诉台，如是这是选定的投诉处理方法。



布局的部分主要特征包括：

- 界限清晰的发放空间。
- 男女队伍分开，如果需要且符合文化习惯。
- 便于受益人流动通过发放点的简单设施；让受益人逐渐排成一队。
- 登记台可用于按供应类型组织受益人（例如，按不同家庭规模分组）。
- 受益人的单向流动：避免重叠的或与发放的自然流动方向相反的人员流动。
- 在等待区和发放物资堆间留出空间。
- 等候区和登记区应遮阴，并提供厕所设施，以防出现受益人必须长时间等待的情况。理想情况下，应有足够的厕所供人群使用，但因现场人群大量聚集，该要求不切实际。快速发放将有助于减轻遮阴或设施有限问题，以防出现受益人必须长时间等待的情况。
- 必须提供水源，尤其是在炎热的天气里。

整体布局可能如下所示：



|                                                                                     |                     |                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  | 1. 设施               |  | 9. 男队     |
|  | 2. 受益人等候区           |  | 10. 女队    |
|  | 3. 登记区              |  | 11. 特需人群队 |
|  | 4. 特需人群 (PSN) 保护服务台 |                                                                                     |           |
|  | 5. 非食品物资发放区         |                                                                                     |           |
|  | 6. 投诉台              |                                                                                     |           |
|                                                                                     |                     |                                                                                     | 7. 入口     |
|                                                                                     |                     |                                                                                     | 8. 出口     |

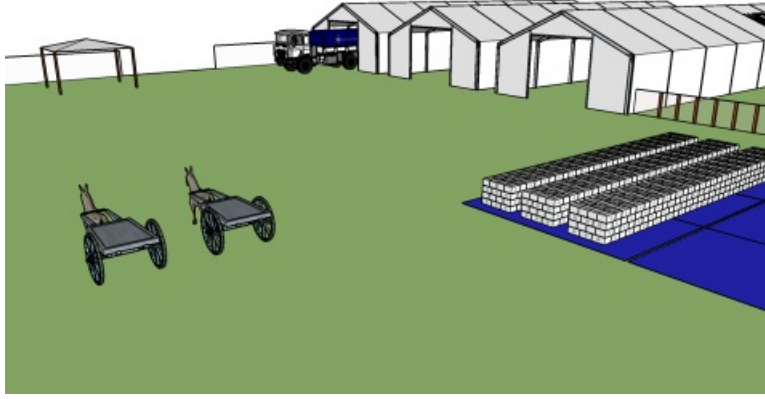
### 特殊需要人群 (PSN)

为了确保所有受益人都能获得发放的物资，并满足所有潜在的特殊需求，必须作出额外努力。有特殊需求的受益人可包括老年人、幼儿、行动不便者或哺乳期的母亲，以及可能需要任何其他特殊援助或处于危险之中的人。

为了确保在不会使受益人被边缘化或被破坏形象的前提下提供特别支持，可以采取一些相应的措施：

- 清除物理障碍。
- 准备快速通道和专用等候区。
- 培训工作人员并提供可以协助特需人群的资源。
- 使用独轮车、驴车或由社区支持团体将沉重或难以携带的物资从发放地点运回居所。

发放区域可配备协助特需人群回家的手拉车：



## 发放团队

发放团队的规模应与发放规模挂钩。通常，发放规模越大，团队就越大。发放团队至少应包括以下人员：

- 一名组长，作为与社区领导人和受益人沟通的主要协调人。
- 一名物流协调人，负责卸货、清点、临时储存和整件套件。
- 一名安保协调人，负责监测安保情况，并与团队协商撤离工作人员和/或放弃物资（如适用）。
- 一名投诉协调人，负责处理现场问题。
- 一名保护协调人（如适用），协助识别弱势群体，为其在发放点中的移动提供便利，并按需提供转介，使他们获得额外的服务。

团队的其余成员通常由本地雇员组成，分别担任以下职位：

- 翻译员。
- 人群控制人员。
- 辅助登记的计数员。
- 演示人员（必要时，演示特定物资的使用方法）。
- 卸货工/套件打包工。
- 安保人员，视需要而定。

所有发放人员都应穿戴帽子、背心或其他醒目标识，以便其他工作人员和受益人都能看见，并可获得完成工作所需的所有设备。

团队应包括两种性别的人员，其在培训和认知训练后对政治背景保持敏感，了解并承诺遵守适用的行为准则和保护措施。

食品或物资的移交是一个高度敏感的时刻，尤其是在管理不善时。工作人员必须整体了解发放组织和清楚自己的角色，能够回答或找到合适的人回答问题，在遇到问题或发生重大事件时听从指示。一线或直接面对受益人的工作人员必须接受专门培训。

## 物资的预先放置

理想情况下，应在发放前一天将足够数量的发放物资预先放置到封闭发放区中。预先放置的物资量基于需要服务的受益人数和约定的定额而提前计算得出。预先放置时，最多应额外放置 5% 的物资，以备损坏、计数错误或出现额外的受益人。

## 与受益人和收容社区沟通

在发放之前向目标受益人群提供完整的信息，是成功和顺利发放的关键。

发放组织负责及时将物资的发放内容、时间、地点和方式，以及决定哪些人可获得物资的具体标准通知

接收人。在快速爆发紧急情况的最初阶段，发放依据与长期危机时不同。对任何机构来说，关键是找到能够宣传到受影响人口的最佳方法，确保每个弱势个体都能尽可能地获取有关发放的准确信息。

预发放公告应：

- 通过多种沟通渠道宣传到所有不同人群。
- 特别要让妇女和发放委员会（如已成立）参与，以避免信息仅通过可能有着自己政治议程的社区领导人传播。
- 使用不同的方法和手段，例如与受益人群（包括处境危险的人）会面、海报和信息图片、信息板、广播、扩音器等。
- 使用当地语言，并宣传给不识字的人。
- 让他们充分理解信息并提供反馈。

在宣传活动中，必须明确说明：

- 发放是免费的。
- 难民如何举报发放人员的滥权。
- 谁会收到待发放的物资以及选择标准（如相关）。
- 难民有权获得哪些物资（质量和数量）。
- 何时发放（日期和时间）。
- 发放地点的位置及其覆盖区域（人口）。
- 发放的组织形式以及如何接收发放物资。
- 发放物资的目的和用途（以避免滥用或产生不良影响）。
- 规划的后续发放时间及频率，以便难民可提前计划。

## 发放前一天

在开始发放之前，团队需要确保所有设施、物资和设备都已到位且操作程序明确；这有助于加快发放进程，减少现场出现混乱或问题的机会。

团队负责人必须确保参与发放的所有人都清楚自己的角色、团队对他们的期望，并对活动本身有足够的了解。必须向核心团队进行简报，并应向特定工作人员提供详细的情况通报，例如参与人群控制的人员、登记团队或负责投诉的人员。

庇护所集群制定了一份清单作为指南：

### 发放前一天的检查清单

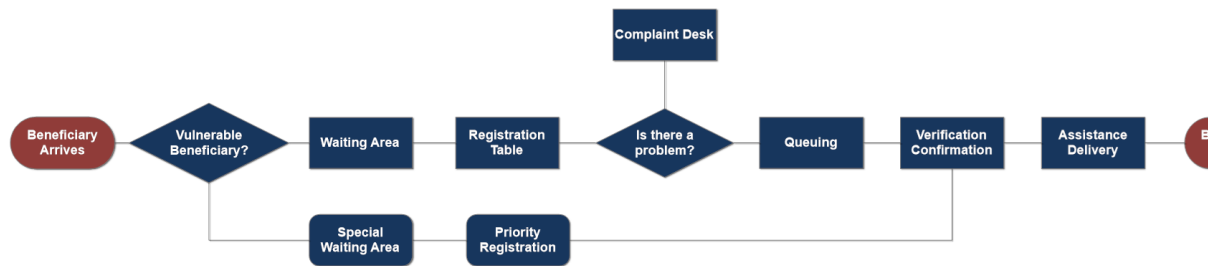
---

- ◇ 团队负责人应向核心发放团队进行简报，具体涵盖：
    - 将向每个家庭发放的物资的数量和类型。
    - 每名团队成员在发放过程中的具体角色。
    - 发放流程（现场实地演练）。
    - 每天的开始和结束时间以及事先约定的休息时间（即午餐）。
    - 投诉机制。
    - 全天应如何提出问题或疑虑。
    - 对流程进行反馈的方式；例如举行晚间会议，讨论发放情况、问题、差距等问题。
  - ◇ 确保组织者为发放第一天准备好必要的花名册。
  - ◇ 确保所有团队成员都拥有可使用的通信设备（甚高频无线电、手机等），且都知道如何互相联系。
  - ◇ 确保已标识所有必要本地工作人员（包括日结工），且其清楚每天的工作责任和开始/结束时间。
  - ◇ 确认受益人已按计划得到发放通知。
  - ◇ 如果可能，在发放地点（或附近）预先放置正确数量的所有物资；发放组织可能需要雇用安保人员在夜间看守物资。
  - ◇ 为发放准备好以下物资（根据需要）：
    - 发放团队的饮用水
    - 急救包
    - 印台
    - 切割器/刀具（用于存货）
    - 扩音器（如果需要）
    - 笔
    - 遮蔽胶带/额外绳索
    - 旗帜或可见标识（如有）
    - 临时工的背心或臂章
    - 空白报名表（如适用）
    - 一个打孔器
    - 用于工作人员和弱势人群的桌椅
  - ◇ 如果适用，确保车辆加满燃油并处于良好的运行状态。
  - ◇ 如果适用，确保上述设备已装入车辆。
- 

改编自庇护所集群的 庇护所/非食品物资套件发放指南

## 发放日

一旦发放团队所有成员在发放当天就位、工作人员的所有问题或疑虑都得到解决、物资到位且受益人聚集在等候区时，即可开始发放。



## 登记/验证

发放流程的第一步是登记和控制受益人。登记是确认预期受益人是否符合资格的阶段。这一阶段中，发放团队能够确保发放记录在案，并确保发放的物资在供应链末端有可识别的受益人。

登记方法有三种：

- 人工发放名单
- 发放卡
- 生物识别/数字控制

为了防止记录重复和遗漏，最好同时进行登记和验证，确保各方职责的适当分离。工作人员有限的项目通常会将收集、处理和验证登记数据的流程合并到一个团队中。但是，为了最大限度地减少数据操纵和欺诈，最好将这些任务相互分离。

负责登记/验证的工作人员必须确保执行以下步骤：

- 培训参与登记流程的人员，定义团队组成和任务分工，考虑信息收集者和受访者之间的潜在挑战（例如语言障碍和性别规范）。
  - 定义标准操作程序 (SOP) 中的角色和任务（数据收集、数据清理、数据处理和备份）。
  - 就参与者登记流程的所有要素对团队进行培训：数据保护原则、知情同意和工作流程。
  - 解释登记的目的，并特别强调所有数据安全风险和降低风险的策略。
  - 介绍标准操作程序和适用的方案。
- 进行培训后技能检查并弥补所有知识缺口。
- 监测登记过程并提供指导和反馈。在登记流程之初，各团队应定期检查所收集数据的质量（即空白字段、不同用法），以找出不足之处。

## 人工发放名单

主要用于中小规模的发放，用于满足特定需求的“一次性”干预。该方法使用标准纸质表格，以人工方式收集和登记受益人信息，从而获取基本数据。这一简化流程有助于临时/首次发放的实施和流程，但应随后手动清理和处理收集的所有信息；由于人工登记容易出现人为错误，监测/报告过程可能会较繁琐。

人工发放名单可能只包含受益人姓名及其部分家庭信息，但没有追踪个人的定量方法。理想情况下，受益人应出示与名单相符的某种身份证件，但这并不总是可行，尤其是在紧急情况的早期阶段。人工名单方法还经常用指纹或签名作为验证来源，但这无法实时验证，通常只用于事后解决欺诈或滥用指控。

## 发放卡

发放卡常用于基地中或周期性发放。当受益人名单一致时，也可使用发放卡。在这种方法中，常使用塑料或其他耐用材料制成卡片并进行发放。为此，参与发放的组织将以正式的登记程序，有意地识别常收到发放物资的个人或家庭，并向其提供一张发放卡。发放卡可包含用于识别特定家庭的序列号或身份证件码，也包含登记期间收集的所有信息。在单独的系统中维护序列号或身份证件码以及受益人的相关信息，通常采用可快速搜索号码的电子数据库。在无法使用计算机数据库的某些情况下，可使用纸质名单，但纸质名单必须包含身份证件码或序列号，并需随后将发放时采集的数据重新录入数据库。

虽然卡片系统需要对数据库进行投资、并需要一定的时间来收集信息、准备、签发和发放卡片，但这种方法极大地简化了登记过程，尤其是在可通过条形码或类似机器读取卡片时。理想情况下，在发放时，卡片应随附其他验证来源，以确保识别受益人。

## 生物识别/数字控制

生物识别登记是指使用个人独特的生物识别特征跟踪发放物资接收人的流程。生物识别特征可包括指纹、眼或面部特征，这些信息均可由识别软件自动采集，并通过基于服务器的受益人数据库关联到个人。即使受益人正在迁移或移动，生物识别数据库也可在不同的地理位置使用。尽管许多生物识别跟踪系统因其高度复杂性和数据管理难度而仍在开发中，但这项技术正在得到越来越广泛的使用。生物识别系统不仅可以减少录入和重复错误，还能更方便地进行更新、备份、报告、监测和审计控制。

使用生物识别数据跟踪受益人时，组织应考虑生物识别跟踪的社会和政治影响，并将数据保护置于重中之重。能在多个地点和时间跟踪个人的信息也可用于对准弱势群体，可能会受到执法部门、军队甚至非国家行动者的审查。在实施生物识别登记流程之前，机构应咨询数据保护专业人员，并向地方政府机构应咨询有关生物识别数据收集的法律。

## 安全

应根据所涉及的风险来确定发放中的安保措施。这些风险从小规模抢劫到大规模的协同袭击不等，且相同活动在不同地点可能有不同的风险因素。

发放地点可能很快会变得混乱、拥挤，并成为对现场工作人员和受益人来说都有潜在危险的场所，尤其是在等待时间长或物资短缺时。发放过程中的安保工作通常是由政府当局负责。但是，在某些冲突局势中，地方执法当局不能被视为中立，可能需要其他人群控制机制。一旦爆发严重的骚乱，进行发放工作的人道主义人员唯一能做的通常只有通过疏散确保自身安全。

为了防止这些情况的发生，发放团队通常可通过良好的场地选择和设计、遵循操作程序、在整个场地中战略性地布置足够且经过培训的人群控制人员来促进人流、尽可能减少等待时间并以快速透明的方式处理欺诈或作弊。

在发放规划期间，项目、物流和安保团队应共同制定此类规则。

- 降低安保风险的第一层措施是社区参与：关键是要得到地方领导人的支持，以宣传发放规则和标准。与社区沟通的专门团队在向民众通报活动和标准方面也起着至关重要的作用。
- 控制人群时，现场的安保力量应严格遵守逐步升级武力的方法。只有在绝对必要时，才应根据威胁等级使用相应的武力。
- 提前制定应急计划和疏散策略。
- 其中，信息是最关键的：良好的可见性和持续的社区参与有助于控制人群，尤其是在食品篮或发放体系出现短缺或发生变化时。
- 注意民众的最低舒适需求：水、阴凉、对卫生设施的使用。
- 指定一人负责现场的安保决策。确保所有其他工作都知道谁是负责人。负责人应在大部分人可以看到的位置。
- 为员工提供无线电、口哨等通信手段或确定另一种发出紧急信号的方法。

## 投诉/反馈机制

必须认可受益人的担忧和投诉，同时转介有特定问题的受益人获得发放服务。必须建立投诉或反馈系统，确保投诉得到记录、存档和相应处理。服务台应清晰可见且接近时没有阻碍，但也应远离等候区，以确保隐私和提供个性化支持。建议在服务台中指定一名来自发放委员会的代表。服务台人员应能够使用受援助人群的语言交谈，最好来自当地社区

必须区分投诉和疑问。在整个发放流程中，有疑问的受益人、当局或其他人很可能会因以下原因找到工作人员：

- 对发放程序和地点不熟悉。
- 定量供应卡丢失、找不到或不正确。
- 存在缺陷的物资或劣质食物。
- 为获得更多物资或食物而做出虚假声明。

强烈建议向最接近人群的工作人员简要介绍如何处理问题以及在必要时如何将他们转介给服务台。有效回应问题和投诉将直接影响可能进一步出现的安保问题的数量。

## 关闭/发放后

发放组织还负责正确关闭和清理发放地点。此项工作通常包括清理现场的所有垃圾、解决所有未解决的问题、补偿临时工以及制定报告和监测发放结果的计划。

### 核对

发放后，仓库和发放团队应核对已配送和发放的货物的正确数量并达成一致，以及查找相应问题，例如：过量发放和运单错误、登记问题和盗窃或其他差异。活动与核对的时间间隔越短，就越容易发现错误。发放团队需要提交一份活动报告，其中必须使用仓库数据。核对是发放流程的强制性部分。

其中应计入以下所有数字：

- 物资来源方配送且发放点收到的量。
- 发放的量。
- 发放后余量/显示为从发放处退回的量。
- 物资来源方在收到退回物资后记录的余量。
- 所有已登记的损失。

### 报告

发放后，发放组织必须向内外部报告干预措施及其结果，以便所有利益相关者了解结果，包括所服务人口数量的短缺或差距。一般而言，每份报告应包含的信息包括：发放物资的品类、数量及发放人群、地区和时间段。如果在行动中未能满足社区的所有需求，则建议发放组织包括满足总需求的百分比。应记录发放期间出现的所有问题，特别是可能影响到合作伙伴今后在该地区中开展活动能力的问题。报告中应尽可能附有带标题的照片。

为了能够合并不同的报告，最好每次都约定并使用相同的模板。庇护所集群基于难民署的模板设计了一个报告模板，其中包含以下信息：

| 物资    | 说明                                     |
|-------|----------------------------------------|
| 发放组织  | 填写组织发放活动的组织的名称。                        |
| 地点和位置 | 填写发放地点的名称（例如学校名称）及其位置（省、区、村庄/社区）。      |
| 发放日期  | 提供准确的发放日期（含起止日期），例如 2017 年 1 月 4-7 日）。 |

| 物资        | 说明                                                               |
|-----------|------------------------------------------------------------------|
| 受益人数      | 给出干预措施服务的受益人总数，按性别和年龄分列。                                         |
| 定额        | 具体说明每个家庭将收到什么，包括是否向不同规模的家庭发放不同的套件（例如每个 6 口之家 3 条毯子，每人 1 块肥皂）。    |
| 初始存货数     | 给出发放期初交出的物资数量，按品名列出（例如 1,000 条毯子、1,000 张床垫等）。                    |
| 已发放存货     | 给出已发放存货总数，按品名列出（例如 850 条毯子、850 张床垫等）。                            |
| 剩余存货数     | 给出剩余物资数，按品名列出（例如 150 条毯子、150 张床垫等）。理想情况下，此数字等于初始存货数减去已发放存货。      |
| 满足需求的百分比  | 估计所满足的需求。如果库存不足，此数字将低于 100%。同样，如果有新到达的人员，团队可记录，评估时需求已满足，但出现了新需求。 |
| 发放方法      | 详细说明发放的设置和管理方式。                                                  |
| 发放期间遇到的问题 | 列出发放期间遇到的任何问题，例如欺诈、领取问题、被排除在外的投诉等。                               |
| 后续计划      | 列出组织计划在发放后采取的所有行动，例如发放后监测或为新到达者进行后续发放。                           |

## 评估

在发放完全结束后，发放组织可开始考虑进行发放后监测 (PDM) 活动，从而评估干预措施的有效性、适当性和覆盖范围，以及对所提供援助的总体满意度。理想情况下，发放后监测应在干预措施后约一个月时评估一个反应。这样可让受益人有时间使用所提供的物资并就质量提供有用的反馈，同时考虑到受益人的搬迁可能性。

同时，机构可进行市场调查，定期收集本地市场的物价。在紧急或冲突背景下，市场往往会发生扭曲，而发放时机可能会引发价格的巨大波动，从而难以解读定量数据。市场调查可揭示发放对当地供应商的影响、物资是否被转售，或者当地是否有更便宜或更适合的货物可供采购或使用代金券采购。

## 发放中的社区参与

## 关键参与者

了解参与物资发放各阶段中主要参与者的角色和责任很重要。在大多数情况下，关键参与者包括：

- 受影响的人口：国内流离失所者、归国者、收容社区或其他潜在的援助接受者。
- 发放机构：执行发放的机构、非政府组织或任何类型的合作伙伴。
- 捐助者或参与组织：为发放提供存货、资金或其他形式支持的机构。
- 政府当局：负责干预地区的地方或国家当局。
- 集群：协助干预措施组织的协调机构。

这些关键人员的角色和责任可包括：

| 参与者      | 角色和责任                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受影响的人群   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 协助进行发放规划。</li><li>● 协助识别面临危险的人群。</li><li>● 设立有足够女性作为代表的委员会。</li><li>● 就不同群体关注的具体问题分享信息。</li><li>● 传播有关物资以及发放流程和体系的信息。</li><li>● 在发放地点管控人群，以及作为发放相关活动的其他临时用工。</li><li>● 援助流离失所人群中的弱势成员。</li></ul> |
| 发放机构     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 建立发放地点和发放相关流程。</li><li>● 向受影响人群传播信息。</li><li>● 通过适当的发放体系，实现对救济物资的管理和公平发放。</li><li>● 发放流程中的参与、包容、安全和问责。</li><li>● 现场监测发放流程。</li><li>● 报告物资发放的质量、数量和影响。</li></ul>                                  |
| 捐助者或参与组织 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 将存货运到现场以供发放（如适用）。</li><li>● 为干预措施提供资金或其他类型的支持。</li><li>● 对技术问题提供适当指导，例如保护人员的转送服务。</li><li>● 监测发放项目并向捐助者和政府报告相关情况。</li></ul>                                                                      |
| 政府当局     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 保障并建立用于进行发放的安全空间。</li><li>● 与社区协商，拟订首批受益人名单（视情况而定）。</li><li>● 救济人员可以自由且安全地接触受益人，且受益人能够自由且安全地获得救助。</li><li>● 协商发放的设置、方式和流程。</li><li>● 相关许可。</li></ul>                                             |
| 集群       | <ul style="list-style-type: none"><li>● 协调发放，并按需支持额外量。</li><li>● 关于领取机会的宣传。</li><li>● 接收和审查发放报告。</li><li>● 信息管理</li><li>● 建立跨领域协调空间。</li></ul>                                                                                           |

改编自庇护所集群

## 发放委员会

为了确保受影响人口参与并体验到高效且有效的发放流程，最好的做法是成立发放委员会。发放委员会往往在稳定的环境中运作得更好，在理想情况下，其应反映人口中的男女比例并包含所有人群的代表。委员会可以在发放前后举行内部会议，以就所有与发放有关的问题进行自由讨论，并提请相关机构注意。发放委员会将作为负责发放的机构与受影响人口之间的纽带，协助：

- 控制不切实际的期望。
- 确保对程序和限制的整体了解。
- 确保接收社区或营地人口对所有发放相关问题的反馈。

## 保护注意事项

保护主流化意味着发放组织、合作伙伴、受雇的第三方和参与发放的所有其他实体以保护民众免受暴力、胁迫、剥夺和歧视的方式开展活动。

发放组织应尽一切努力在发放流程的所有方面中加入保护性工作，从而融入保护主流化的四个关键要素，包括：

1. 避免造成伤害，将安全和尊严放在首位。
2. 确保有意义的发放获取。
3. 实行问责制。
4. 促进参与和赋权。

在规划发放的物流时，应采用基于保护的方式，从而宣传并强调公正和不歧视对成功发放的重要性。所有团队成员都应在救济物资发放中确保民众的安全、尊严和人格。协调、公平和规划是响应民众的具体需求、文化价值、物理语境和环境保护的关键。

应考虑以下纲要：

- 发放时间对受益人来说安全的，受益人可安全地前往发放点再回家，不会面临更进一步的伤害。
- 发放的物理位置可方便、安全地进入，尤其是可避免性别暴力和武装团伙袭击的风险或威胁。
- 物资发放要尊重与包容文化和宗教习惯。
- 物资发放方法要维护安全和尊严。
- 为弱势群体（例如无法前往发放点的残疾人、老人、儿童户主家庭等）提供庇护物资/非食品物资送货上门的备选方案，或者由代表代其领取援助包的体系。
- 物资的包装方式要避免受益人受到伤害或压力。发放的物资不应过大或过重，应便于老年人或残疾人搬运。
- 在提供用于个人卫生、尊严和福祉等必需非食品物资时，包括妇女和少女的卫生用品，应尊重文化和宗教传统。
- 投诉机制和监测是发放计划中不可或缺的组成部分。

## 物资发放工具和资源

### 网站和资源

- [环球计划手册 \(2018\)](#)
- [通用物流标准 \(ULS\) 手册](#)
- [难民署物资发放 指南](#)
- [现金学习合作伙伴](#)
- [PARCEL（物流合作伙伴能力提升）项目](#)
- [人道主义物流协会](#)
- [核心人道主义标准](#)

- [海外发展研究所《一般应急食品发放》](#)
- [挪威难民理事会。 基地管理工具包。 食品发放和非食品物资](#)
- [MEDICINS SANS FRONTIERS 非食品物资发放袖珍指南](#)
- [乐施会非食品物资发放](#)
- [机构间常设委员会紧急情况下的性别和非食品物资](#)
- [粮食署应急实地行动口袋书](#)
- [难民署 降低实物发放中保护风险的指南](#)