



California
Teleconnect
Fund

2-1-1 概述



California Public
Utilities Commission

议程项目

- 2-1-1 背景
 - 参议院第 1212 号法案
 - 分辨率 T-17679
- 什么是 2-1-1?
- 2-1-1 提供的推荐类型
- Inform USA（前身为信息与推荐系统联盟（AIR））
- 2-1-1 的服务提供商要求
- 加利福尼亚州 2-1-1 的地位
- 2-1-1 冲击
- 以前和当前的灾难
- 2-1-1 的重要性和挑战
- 结论



California
Teleconnect
Fund

211 背景介绍

2-1-1 背景

- PU法典第701条授权CPUC监管公用事业，包括电话公司。
- 联邦通信委员会（FCC）于2000年7月31日发布命令，将2-1-1代码指定为信息和推荐服务的全国缩写拨号代码。
- CPUC 于 2002 年 1 月 23 日制定了 02-01-025 规则制定，以实施 2-1-1 拨入加利福尼亚州。
- 在第03-02-029号决定中，委员会通过了2-1-1拨号的监管政策和程序。
- CPUC 制定了 10-06-002 规则，授权在各县提供仅限灾难的 2-1-1 服务没有提供全方位服务的2-1-1（未提供服务的县）。
- 在D. 11-09-016中，委员会通过了实施仅限灾难的2-1-1拨号所需的监管政策和程序。

全方位服务 vs. 仅限灾难 2-1-1

- 全方位服务 2-1-1 和仅限灾难的 2-1-1 之间的主要区别
 - **全方位服务：**全年运营，提供有关各种社会服务和社区资源的信息和援助；适用于非紧急情况，为寻求生活各方面援助的个人提供全面的帮助热线
 - **仅限@@ 灾难：**专门为应对紧急情况和灾难而启动；不是每天运行，但在灾难或紧急情况下启动
 - 目前，CPUC不为全方位服务和灾难提供资金，仅为2-1-1提供资金。资金来自联邦紧急事务管理局（FEMA）、州机构、县和地方政府。

参议院法案 (SB) 1212

- SB 1212 授权委员会从加利福尼亚州拨款150万美元 Teleconnect基金管理委员会基金用于实施灾难2-1-1服务 在加利福尼亚州未获服务的县
- SB 1212 的意图是：
 - 促进将2-1-1服务扩展到加利福尼亚州缺乏2-1-1服务的县，并支持一个全面的全州数据库，该数据库将所有来电者与他们所需的信息和推荐人联系起来。
 - 通过普遍可用的2-1-1电话服务，在州内，特别是在难以服务的农村地区，为获得备灾、救灾和恢复信息以及转诊服务提供便利。
- 从 SB 1212 拨出的资金已于 2023 年 1 月 1 日到期

分辨率 T-17679

- 2019 年 11 月 12 日，委员会通过了第 T- 1767 9 号决议
 - 授权Interface儿童和家庭服务处（Interface）使用211
 - 为十二个未获服务的县（阿尔派县、卡拉韦拉斯、科卢萨县、特拉华州）提供仅限灾难的 2-1-1 服务
Norte、Inyo、Lake、Lassen、Madera、Mono、Siskiyou、Sutter 和 Trinity）
 - 授权支出资金用于实施仅限灾难的2-1-1服务 2020 年至 2022 年未获服务的县
- SB 1212 拨款将于 2023 年 1 月 31 日到期
- 到期后，有兴趣继续提供211服务的未获服务的县 （无论是仅限灾难还是全天候全天候）将承担费用 实施



California
Teleconnect
Fund

211 是什么？

什么是 2-1-1?



- 这是一个免费电话号码
- 提供对非紧急本地社区服务信息和推荐提供者的访问权限。
- 可通过电话、短信和/或 www.211.org 全天候访问。
- 美国约有3.09亿人可用，占美国总数的94.6%人口。¹
- 涵盖所有 50 个州、哥伦比亚特区和波多黎各

1. www.fcc.gov/consumers/guides/dial-211-essential-community-services



California
Teleconnect
Fund

推荐类型

提供的推荐类型

- 基本的人力需求资源，即食物和服装银行、避难所、公用事业援助和租金援助。
- 身心健康资源，即健康保险计划、危机干预服务、支持小组、咨询以及毒品和酒精干预和康复。
- 工作支持，即工作培训、经济援助、交通援助和教育计划。



提供的推荐类型（续）



- 获得非英语语言的服务，即语言翻译和口译服务，以帮助非英语人士找到公共资源。
- 为美国老年人和残疾人提供支持，例如社区聚餐、成人日托、家庭医疗保健、交通和家庭主妇服务以及临时护理。
- 儿童、青年和家庭支持（即儿童保育、课后计划、低收入家庭教育计划、家庭资源中心、暑期和娱乐项目等）



California
Teleconnect
Fund

告知美国的要求

通知美国

(<https://www.informusa.org/>)

- Inform USA（前身为信息与推荐系统联盟（AIRS））
 - 专注于信息和推荐（I&R）的专业会员协会 服务，主要在美国和加拿大。他们的工作包括 制定标准、认证计划、认证从业人员、提供 教育，促进联网和促进专业发展。
 - 211 洛杉矶县和圣地亚哥 2-1-1 是 Inform USA 的成员和赞助商。
 - 2-1-1 申请人必须遵守 Inform USA 标准才能获得批准 由 CPUC 撰写。
 - Inform USA 在五个部分中制定了 25 项标准，其中包含质量指标 描述每个标准的最佳实践。(<https://www.informusa.org/standards>)

- 第 1 部分：服务交付
 - 标准 1：提供信息和转介/援助
 - 标准 2：客户宣传
 - 标准 3：危机干预
 - 标准 4：后续行动
 - 标准 5：独立的服务交付方法
 - 标准 6：服务交付数据收集、分析和报告
- 第 2 部分：资源数据库
 - 标准 7：入选标准
 - 标准 8：数据结构和数据元素
 - 标准 9：分类/分类系统
 - 标准 10：内容管理
 - 标准 11：资源数据库数据收集、分析和报告
- 第 3 节：合作关系
 - 标准 12：信息与推荐系统内的合作关系
 - 标准 13：与服务提供商的合作关系

- 第 4 节：备灾
 - 标准 14：灾难规划
 - 标准 15：与应急和救济组织的关系
 - 标准 16：灾难相关的 I&R 服务交付
 - 标准 17：灾难相关资源
 - 标准 18：灾难相关数据收集/报告
 - 标准 19：与灾难相关的技术要求
- 第 5 节：组织效率
 - 标准 20：治理和监督
 - 标准 21：科技
 - 标准 22：人事管理
 - 标准 23：员工培训
 - 标准 24：宣传和宣传
 - 标准 25：质量保证

如需了解更多详细信息，请访问 Inform USA 网站。(<https://www.informusa.org/standards>)



California
Teleconnect
Fund

CPUC 要求

2-1-1 加利福尼亚服务提供商申请的 CPUC 要求

R. 02-01-025（附录 A）

- 第 1 部分：组织结构、背景和经验
 - 服务提供商的合作
 - 最低服务区域
 - 相关经验
 - 管理背景
 - 可持续性
- 第 2 部分：服务条款和条件
 - 每周 7 天 24 小时营业
 - 服务提供商对条款和条件的承诺
 - 推荐不予补偿
 - 服务要求操作员始终处于现场状态
 - 访问是免费的，不得用于商业目的
- 第 3 部分：为美国标准提供信息，参见幻灯片 15 中的标准
- 第 4 节：经过验证的社区支持
 - 最多 15 封支持信。公共和非营利性服务提供商的支持可能比来自个人或营利性企业的支持更为重视。

2-1-1 的服务提供商



- 全球联合之路
- 信息与推荐服务联盟（AIRS）
- 接口儿童和家庭服务（接口）
- 其他县级机构



California
Teleconnect
Fund

加利福尼亚州 2-1-1 的地位

2024 年加利福尼亚州 2-1-1 的地位

- 45 个县，约占 2024 年加利福尼亚州总数的 98.8% 人口，全天候提供全天候的2-1-1服务。

阿拉米达	国王	纳帕	圣地亚哥	沙斯塔	Yolo
孤峰	湖	内华达州	旧金山	西斯基尤	浴霸
康特拉·科斯塔	洛杉矶	橙子	圣华金	索拉诺	因约
弗雷斯诺	马林	存放人	圣路易斯奥比斯波	索诺玛	Plumas
格伦	Mariposa	河边	圣马特奥	斯坦尼斯劳	Tuolumne
洪堡	门多西诺	萨克拉门托	圣塔芭芭拉	Tehama	
帝国的	默塞德	圣贝尼托	圣克拉拉	图莱里	
克恩	蒙特雷	圣贝纳迪诺	圣克鲁斯	文图拉	

2024 年加利福尼亚州 2-1-1 的地位

- 13个农村县约占2024年加利福尼亚州总人口的1.2%，无法获得全天候运营的2-1-1全方位服务。
- 十三个县中有九个（标有*）提供灾难 2-1-1 服务，但仅处于激活状态并专门用于应对紧急情况和灾害。

阿尔卑斯山*	Del Norte*	莫多克	三位一体*
阿玛多尔*	El Dorado*	单声道	
卡拉韦拉斯	拉森*	齿状山脉	
Colusa*	马德拉*	萨特*	



California
Teleconnect
Fund

211 冲击

2-1-1 全国影响力 2024

年度影响	热门需求	
每分钟 32 个联系人	560万美元用于住房援助	比 2022 年增长 16%
1810 万人推荐	290 万美元用于公用事业援助	比 2022 年增长 12%
99% 的社区在全美提供服务	250万美元用于粮食援助	与 2023 年相比增长 5%
	灾难援助	与 2023 年相比增长 50%

信息来源:

- 211 求助热线数据显示美国最为紧迫社区需求 | 联合之路国际
- 联合之路 | 2024 年 211 影响力调查结果 | 联合之路全球

2-1-1 2024 年加利福尼亚的影响

类别	2023	2024	百分比变化
求助请求总数	1, 222, 450	1, 307, 968	7. 00%
住房援助的转介	793, 410	859, 560	8. 34%
推荐公用事业方面的帮助	161, 820	174, 973	8. 13%
食物救济转诊	195, 125	204, 136	4. 62%
个人、家庭和社区支持	158, 920	169, 556	6. 69%
法律推荐、消费者、公共安全援助	132, 476	141, 418	6. 75%
推荐总人数	1, 441, 751	1, 549, 643	7. 48%

信息来源: www.211California.org
[IMPACT](#) | [Mysite](#)



California
Teleconnect
Fund

以前和当前的灾难

之前的灾难

2-1-1 在以前的灾难中发挥了重要作用，包括：

- 2007/2008 南加州野火
- 2017 年奥罗维尔大坝灾难
- 2017 年索诺玛/莱克县大火
- 2017 拉斯维加斯枪击事件和 2018 年飓风 迈克尔在佛罗里达州
- 2018 年加州野火（营地和伍尔西）
- 2020 加利福尼亚州 COVID-19



当前的灾难

- 2025 年 1 月洛杉矶野火，Palisades、Eaton、Hurst、Lidia、Sunset 还有伍德利
- 2025 年 5 月圣华金洪水县-维多利亚岛大坝
- 2025 年 6 月野火——富兰克林大火
马里布





California
Teleconnect
Fund

2-1-1 的重要性和挑战

2-1-1 的重要性

-  通过处理非紧急呼叫减轻 911 的压力。
-  确保公众快速找到适当的资源。
-  增强社区在灾难期间的抵御能力。
-  通过为弱势群体提供适当的服务来支持公平。

挑战



- 资金和可持续发展
- 过时的基础架构
- 监管合规

有问题吗？





California
Teleconnect
Fund

California 2-1-1

欲了解更多信息，请访问：

<https://www.cpuc.ca.gov/industries-and-topics/internet-and-phone/211-information-services>