

晚上10點半，深圳永輝超市卓悅匯店的卜俊毅店長清點了店裏沒有賣完的麵包、青菜種類與數量，發到了捐贈對接群中。第二天早上7點，志願者李哥來到永輝超市，將分配好數量的麵包進行檢查、包裝，「存」入了位於卓悅匯北廣場的智能櫃機中。7點半，深圳市民劉叔在手機上預約成功後，來到櫃機面前順利「取」走了自己的這份早餐。「存」—「取」之間，這份免費的善意便從企業傳遞到了市民的手中。

在深圳，這個已經運行了三年半的項目，由福田區民政局發起，商超企業提供餘量、臨期食物，非盈利社會組織負責日常運營。他們共同在這個快速運轉的城市裏，為有需要的人們提供了一份體面的溫暖。

●香港文匯報記者 胡永愛 深圳報道

「深圳真的很超前」「建議全國推廣」「有身份認證這一點很好，給最需要的人」「既能想到，還能做到，還敢冒險！真的很厲害！」……不久前，抖音上一則關於深圳福田區食物銀行的視頻走紅，視頻下的評論均在為這一公益項目點讚。

領取智能方便  
優先保障特殊群體

打開深圳市統一政務服務App——「i深圳」，選擇「生活在福田區」後，便能看到「食物驛站」的選項，進入後選擇一個站點，便能看到該驛站內上架的食物並進行領取。這些食物優先提供低保對象、殘疾人、困境兒童、失獨老人、優撫對象、環衛工人等特殊群體，經街道辦審核資料納入「白名單」後，可通過線上「一鍵預約」，並於3小時內線下到櫃機掃碼領取。晚上8點後，櫃機內的剩餘食物則向所有市民開放預約領取。

近日，香港文匯報記者在早上7點半到達卓悅匯領取點時，櫃機裏已有不少包裝好的麵包與青菜；櫃機的屏幕上顯示：今日入櫃19份，已經發放6份，當前預約4份，等待預約9份。住在附近的劉叔來到機器前，在手機上調出二維碼掃描後，機器便開始自動運轉，將這份麵包運送至取貨口，流程十分簡單。

「我們是屬於獨生子女傷殘家庭，所以有資格優先預約。」劉叔告訴香港文匯報記者，自己是2024年在福田區參加公益活動時聽說的這個項目，至今已領取了整整一年，青菜、主食、水果、飲品均有領過，「這裏的食物品種多樣，也很新鮮。對於殘疾人家來說，可以讓我們免費拿，方便了生活也節省了生活成本。我們也知道，這背後是深圳的企業、志願者、政府工作人員在為這件『小事』進行長期付出，很感動。」

「最難的是項目啟動階段的第一步，如何打消企業的疑慮，讓他們放心地加入進來。」作為非盈利社會組織，福田區環境保護產業協會是福田食物銀行的運營方。運營負責人、協會秘書長孫月回憶，在深圳這是一個全新的公益項目，可借鑒的經驗太少；參與捐贈的企業第一是擔心食品交接後的安全問題；第二就是對於這樣一項需長期堅持的事情，是否會增加企業的人力、財務等成本。

福田區民政局以及運營方團隊一次次組織企業開會，一項項探討解決方案。首先與企業簽訂捐贈協議，明確了食物交接前後的責任歸屬，並為該項目購買了商業保險，即便萬一發生了事故，不僅有保險的保障，也能清晰地從整個鏈條上追溯原因。

嚴守食安底線 健全鏈條品控體系

「我們除了每天把這些食物打包分揀以外，還需要每天檢查櫃機的衛生以及設備是否還在正常地運行，如果出現了設備有故障的話，第一時間要聯繫生產廠家來進行維修和保養。」福田食物銀行運營負責人、福田區環境保護產業協會秘書長孫月介紹，作為運營方，食物從企業方交接給志願者手裏開始，這份責任就落到了他們手中。

2022年，食物銀行剛剛開始啟動時，福田區首批投放了10台櫃機；運行兩年後，福田區政府在收集了街道與民眾的反饋後，增加了12台櫃機，目前共22台智能櫃機分布在福田區的10個街道。

「這些都是專門定製的機器，常年保持10℃以內恒溫。」福田區民政局負責人表示，在保障愛心傳遞的同時，食品安全始終是項目運營的重中之重。項目建立了全鏈條品控體系，從源頭篩選具備資質的合作企業，優先接收蔬菜、水果、麵包等安全可控品類，杜絕肉類、豆製品等易變質或高過敏風險食材；第三方運營團隊在上貨前會進行二次分揀核驗，還配套了食品安全險與市場監管局定期抽檢機制，「這三年半以來，我們沒有出過一起食品安全事故。」

深圳市福田區民政局黨組書記、局長王福湘告訴香港文匯報記者，項目運行至今已經有三年半，已接受愛心企業捐贈的食物達到了50萬份，惠及了約50萬餘人次，節約糧食達195噸，減少390噸碳排放。

●一位居民在「i深圳」App上預約成功後，來到智能櫃機領取。 新華社



三年半免費提供食物50萬份 政企社同造餘糧共享樣本  
一存一取溫暖一座城



●福田食物銀行運營負責人孫月 香港文匯報記者胡永愛攝



●食物銀行優先提供特殊群體。 香港文匯報深圳傳真



●劉叔正在櫃機上領取食物。 香港文匯報記者胡永愛攝



●志願者正在將企業捐贈的食物放入櫃機。 香港文匯報深圳傳真



●身患殘疾的陳阿姨剛從食物銀行領到她的早餐。 香港文匯報記者胡永愛攝

藏在便捷裏的溫暖細節

特稿 上世紀六十年代，美國成立了全球首家現代意義上的食物銀行——聖瑪麗食物銀行，其核心理念是「收集即將過期但仍可食用的食物，通過高效分發網絡傳遞給貧困群體」，既減少食物浪費，又緩解飢餓問題。2014年，上海綠洲公益發展中心在內地率先開啟了「食物銀行」的本土探索，通過回收企業、商超、社區餐飲的餘量食物，將其重新分配給環衛工人、殘疾人、低保人士等群體。

深圳福田區民政局慈善事業促進科科長曾佳雯介紹，策劃之初他們就想將節約糧食、減少食物浪費與困難群眾實實在在的膳食需求相結合，後面以「有勝、減碳」為核心理念，使這個項目落地於深圳時更有一些這座城市的特色。

流程簡單化 智能「無接觸」

首先便是智能櫃機的定製。預約領取食物的市民多為低保戶、殘疾人、環衛工人等困難群體，智能化下的流程簡單化也顯得尤為重要。香港文匯報記者看到，進入「i深圳」入口後，頁面會自動按照最近距離優先排列，只要還有剩餘食物，點進去即可預約。櫃機這邊，掃描預約碼後，不用任何操作，便可等待最終取貨，十分便捷。「像我們文化程度並不高，只是認識些簡單的字，也能很快上手、很順利取到。」身患殘疾的陳阿姨告訴香港文匯報記者。

另一方面，市民預約是面對手機，領取是面對機器，純自助形式不用和人接觸，這個考量也展現了這座科技之城的人文關懷。食物銀行項目運營負責人孫月介紹，這種「無接觸」模式，最大程度保護領取者的隱私，消除了傳統救助形式可能帶來的心理壓力，讓領取幫助的行為變得自然、輕鬆，也更好地傳遞了這份體面的溫暖。



●「i深圳」App中的食物銀行預約界面。 香港文匯報深圳傳真

2年悄悄觀察 超市終加盟

目前，食物銀行項目已與盒馬鮮生、永輝超市、Ole精品超市、叮咚買菜、大中華喜來登酒店等100多家企業建立了穩定合作關係，這些企業及旗下門店長期為食物銀行捐贈餘量、臨期的食物。

Ole精品超市是食物銀行第一批不進行宣講的企業，不過直到在2024年才加入了該項目，孫月回憶，「他們的負責人對這個項目很感興趣，但因種種原因一直未能參與。」這2年的時間裏，Ole精品超市對接項目的負責人一直在默默關注食物銀行，他發現有幾台就在Ole精品超市一些門店附近，於是只要經過他都會去觀察，「2年了，他發現這些櫃機仍然在正常運營，終於認定這是一

個可持續發展的項目，於是迅速加快了推進合作的進度。當前Ole精品超市在福田區的所有門店都參與進來了，這對我們的工作也是一種認可。」

可看存取過程 增強責任感

「我們門店參與食物銀行，不僅是為了社會聲譽，更增強了員工責任感與團隊凝聚力，許多員工因參與分揀捐贈而感到自豪！」深圳永輝超市卓悅匯店店長卜俊毅表示，從前很多企業做慈善，捐錢捐物的成就感並不明顯，「食物銀行這個項目讓他們知道這些食物給了誰，能看到存取過程，從企業到基層員工都非常有參與感。」

眾人拾柴燃續可持續的慈善

現在，食物銀行的食物一般在早上9點前都會上櫃，11點前基本會被預約完，1點前會被領完；志願者根據超市、企業的情況，於下午上架第二波，晚上8至9點基本全部清空，社會參與度已越來越高，幫助了更多需要的人。像劉叔這樣的特殊家庭，幾乎每天都來這裏取食物。

搭建多元化合作通道

「食物銀行能到今天，是多方力量的共同作用。」福田食物銀行運營負責人、福田區環境保護產業協會秘書長孫月表示，食物銀行以「政府搭台、企業參與、社會組織運營、全民共建共治共享」的模式運營，每個環節都必不可少。區別於內地其他食物銀行由社會組織主導，福田區

政府的參與是很大的不同之處。「有了政府加入，企業的參與、資源的分配、協作、整合均十分高效。」孫月舉例，為吸引更多企業，福田區搭建了多元化激勵與合作通道：不僅為合作企業提供智能櫃側邊logo展示、公益榮譽授牌等宣傳資源，還通過簽訂捐贈協議、落實捐贈抵稅政策，切實保障企業權益，讓企業的愛心付出得到認可與回饋。

讓孫月感動的還有被幫助的這些民眾，「機器總有故障的時候，更有人領錯食物的時候，但這些市民與我們運營人員、志願者溝通問題時，從來沒有人生氣或者表示質疑。」孫月介紹，當前30人的志願者隊伍中就有受到食物銀行幫助的家庭，他們認可這種模式，也希望幫助到更多人，服務時間已經超過三年。