

尼泊爾裔的 Vivek Chhetri 與太太七年多前從家鄉移居來港，在這裡落地生根，與一對分別 4 歲和 1 歲半的子女，居於油麻地一個出租房間。Vivek 原本任職保安員，但自從 2018 年工傷後失業，家庭經濟重擔落在任餐廳侍應、月入約一萬八千元的太太 Manisha 身上。然而，新冠肺炎疫情爆發，嚴重打擊飲食業，Manisha 最終亦失去飯碗。

## 創新意念 逆境同行

——「馬上食」網上點餐服務

# 服務介紹

### 即時食物援助 解燃眉之急

只有 29 歲的 Vivek 說：「我一直希望再重投勞動市場，不想那麼年輕便領取綜援，奈何腳傷令我不能長期站立，所以很難找到合適的工作。長期困在家中已令我的情緒飽受困擾；太太失業之後，更覺得好像所有問題一下子湧過來。」

就在人生最低潮的時候，夫婦倆獲本處社工轉介，登記參加「馬上食」網上點餐服務，獲得八星期的過渡性食物援助，解決燃眉之急。



Manisha 表示：「我們一家四口，每月食物開支佔總入息約五至六成，還未計算租金和煤氣費等；有了『馬上食』，即時減輕了我們的經濟負擔，省下的錢可以為小女兒購買奶粉和尿片。」

Vivek 補充說：「我對自己和家人要別人援助感到難過；卻又慶幸有『馬上食』服務，助我們暫時渡過難關。透過『馬上食』，我終於有機會讓孩子一嚐薄餅、漢堡包等食物。」對食物的自主選擇，是 Vivek 在逆境下的一種安慰。



## 過渡性食物支援 減標籤效應

「馬上食」網上點餐服務是「賽馬會逆境同行食物援助計劃」的一部分，主要為疫情下突然失業或開工不足的人，提供八星期的過渡性食物援助；當中香港基督教服務處負責九龍區及西貢市中心的服務。

本處的多元文化、復康及社區服務服務總監張牧恩（Mike）介紹說：「很多人以往都有穩定收入，沒想過自己需要社會服務幫忙。不過，傳統的食物援助方式大多要求服務使用者親身領取，很可能令他們卻步。」

疫情反覆，加上要盡力減低標籤效應，因此「馬上食」服務的登記程序較一般的援助計劃簡單。服務使用者只須在網上提交基本文件，以供核對，以免他們因為要走進社福機構求助產生心理壓力；而且透過網上約見，時間安排較為彈性，縮短了行政程序，亦可避免漫長的等待影響使用服務的意欲。

審批完成後，同工會每星期在服務使用者的網上點餐平台戶口輸入指定津貼額，讓他們可以跟其他人一樣透過應用程式點餐，再扣除相關款項，無論是親自領取食物還是要求送餐，均沒有特別識認。





## JOCKEY CLUB FOOD ASSISTANCE PROGRAMME

### 賽馬會逆境同行食物援助計劃

# 網上點餐

## 社福商界合作 新方式逆境送暖

在督教服務處

### 食物選擇多 援助沒時空限制

Mike 說：「網上點餐跳出傳統食物援助計劃的時空限制，亦毋須在指定地點派發食物，令人群聚集，因而可以減低疫情傳播的風險。」部分社區廚房在疫情下暫停提供熱飯，影響服務使用者領取食物；反觀「馬上食」基本上沒有這種規限。

「另外，『馬上食』讓服務使用者有權決定如何吃、吃甚麼，自主性較高，適合一些有特別飲食習慣的人。」Mike 舉例說，多元文化人士或因宗教信仰而不會進食某些肉類，以往接受食物援助只能選擇素食食物包，但透過「馬上食」，他們可以選擇更多合適的食物。

相比食物包或熱飯等一些傳統食物援助形式，Mike 認為「馬上食」網上點餐服務，較為從服務使用者的角度出發，而且與商業夥伴合作，有助商界與非政府組織增進彼此了解。不過他強調，不同的食物援助形式應該多元並行，互補不足，而非互相取代。

社福機構與商界夥伴合作不是新鮮事，然而這趟合作卻令 Mike 的拍檔、本處多元文化、復康及社區服務協調主任何鳳娟（Clara）印象特別深刻。

Clara 說：「我們未試過與網上點餐平台合作，而『馬上食』服務為期僅八個月。為求服務展開時可以立即順暢地運作，令有需要的人受惠，我們與網上點餐平台先進行一個月測試，這是以往從未試過的。由輸入津貼額到指定戶口、派送餐飲，以至網上點餐平台的顧客服務人員如何回應查詢等，我們都需要測試，這些對我們來說都是新的學習。」







她更透露因為這次服務，得到的一些「意外收穫」：「為了使更多人得到援助，我們主動聯絡以往未接觸過、在本處主要服務地區以外的社福機構，在其轄下的單位或中心宣傳推廣，因而認識了新的社福界夥伴。」

雖然服務是以新科技推行，由登記至安排送餐都可以透過互聯網完成，但說到宣傳推廣，還是一貫的「口耳相傳」方式最有效。

Mike 說：「推行社會服務，人與人之間的信任最重要，但在網上世界建立信任卻不容易，所以我們邀請機構內其他單位的同工，向服務使用者介紹『馬上食』，有需要者可以經熟悉的社工辦理申請，會較為放心。」

說到底，再創新、再好的服務，始終要依靠人與人之間真誠的聯繫才能順利推行。

