



应对新冠肺炎疫情实用建议手册

应对饥饿篇

- 第一手中国民间救援经验
- 志愿者联合行动

9 篇实用建议:

- 氧疗篇
- 制氧机紧急供应篇
- 居家患者篇
- 志愿者篇
- 孕产妇篇
- 临终关怀篇
- 应对饥饿篇
- 支援协作篇
- 公共医疗应对篇

使用群体:

志愿者、部分医护人员、居家患者及其家属
孕产妇及其家属、临终者家属、基金会
公益组织、普通公众等

语言版本:

中文 / 英语 / 德语 / 法语 / 意大利语
西班牙语 / 瑞典语 / 波斯语

项目官网 <http://covid-19.ginkgofoundation.org>

2020.03



武汉银杏在行动
Ginkgo Fellows in COVID-19 Relief Action

社区集约化食物采购和安全发放

随着疫区采取越来越严格的防疫措施或者政策，一些居民可能因为严格的隔离措施而无法外出购买食物，或是一些特定人群如年老独居者缺乏便利的外出购物条件。如何让每个人都能获得稳定的食物来源，安心在家度过这个特殊的时期？

本文通过一个真实的社区集约化食物采购（团购）案例，来描述在社区隔离的状况下如何实现食物购买和安全发放。

一、对社区真实需求进行调研和评估

社区集约化食物采购组织者需要从当地政策、社区背景、居民需求（包括特殊需求）、团购现状开展调研和评估，以确定食品供给与居民需求之间的差异性，结合目前的防疫政策和社区背景来确认采购策略。

当地政策	防疫法规要求和更新；
社区背景	需帮助居民数量和采购量、人力（志愿者）数量、交通管制下的交通工具情况；
来源策略	采购来源清晰可溯、品质稳定、价格合理的必须性生活物资；
特殊需求	指特定人群对特殊食品的需求，如婴儿食品、糖尿病、花生过敏、乳糖不耐受者，以及清真食品、纯素食人群；
食品供应商	社区内超市或商店是否能满足正常及特殊需求，包括种类和总量。

二、对社区真实需求进行调研和评估

► 案例：武汉某住宅小区的调研情况如下

政策背景：

随着武汉新冠肺炎疫情防控进入决战时刻，从 2 月 18 日起，所有大中超市和商业门店只接受团购客户，不再对个人销售生活物资。同时，武汉继续执行严格的封闭小区管理措施，小区居民采购只能通过各种团购完成，解禁时间待定。

社区背景：

小区共有 12 栋楼，576 户，1700 余人。目前住户以退休老人和有小孩家庭居多。疫情发生以后，小区出现 2 名确诊人员入院治疗，2 户家属作为轻症者进入方舱医院治疗，所在单元栋在调研时已经隔离 14 天以上。社区为纯住宅区，无任何营业性场所。

居民需求：

疫情发生一个月后，家中储存食品消耗将尽；小区内无法解决日常生活所需物资，如米面油等食品。

团购现状：

尚无社区认可的团购组织，各种线上通讯群（微信群）内团购均为个人或商家发起，调研前一周内连续发生多起网上支付未能收到物资、购到的食品品质差价高等多种情况；规范、平价和质优的物资是强烈需求。

特殊群体：

小区内有较多特殊需求群体，如有独居老人户、清真家庭户，需考虑其特殊需求。

综上所述，采购活动的开展必须符合以下要求：

在社区街道办居委会的认可下，定期采购来源清晰可溯、品质稳定、价格合理的必须性生活物资，以稳定供应居民必须性生活物资。

三、寻找来源清晰、价格合理的食物

依据上述采购原则，社区集约化食物可综合考虑以下因素：

- 持营业执照和卫生许可证的商家；
- 当地政府发布的生活物资保障供应商家；
- 供应商如广为当地居民熟悉和信任可有效降低沟通成本；
- 在疫情期间能够提供持续稳定的服务；
- 品种较多，满足部分特殊需求群体；
- 具有及时沟通能力，有能力解决售后品质问题；
- 有配送至居民封闭片区大门口或附近的运输能力；
- 能够提供“安慰食品”。

居民心理现状分析：

严格封闭时间发生在疫情过后的一个月，家中口粮见底，没有持续放心食品来源会引起严重的不安和焦虑，这种不安和焦虑迫使居民不能安坐家中，持续外出以获得食品，不利于防疫工作。

安慰食品 (Comfort Food)：

通常指那些能够帮助人们缓解紧张情绪、放松神经，或引起怀旧情绪的食物，其主要特点是热量高、碳水化合物含量高，能够给食用者带来心理安慰。

▶ 案例：

在武汉某住宅小区团购中专门设置了给小朋友们的零食套餐，提供饼干、巧克力等零食，舒缓了小朋友们被迫封闭在家中的不满情绪；同时也给家长心理上的暗示——生活只是暂时的不便，舒缓家长的情绪。虽然零食并无饱腹作用，但是能提供饱腹食品起不到的安慰作用。

四、制定社区食物团购规则与沟通

- 社区集约化食物采购组织者需要在开放购买前制定食物采购规则，并与居民沟通，选择大多数小区居民使用的社交软件种类。（针对年迈或其它因素不使用社交软件者，应提供传统沟通方式一对一进行沟通，如电话、短信或邮件。）
-
- 在建立居民共同参与的线上社交群之前应制定群规则。群规则应考虑因素包括：参与者身份确认；群组目标；货物来源与价格说明、团购周期、流程、付款、取货等说明；服务团队人员分工说明；货品纠纷处理说明；弱势群体照顾原则、惩罚原则或约束性原则等。具体的细则应根据当地实际情况拟定。
-
- 遵循公开透明、公众监督的原则：群规拟定后，应该充分沟通知会；除群成员（小区居民）为监督者外，还可以根据实际需要邀请第三方成员进群监督，如业主委员会成员。
-
- 规则的维护与修订：依据政策性变化、居民的需求变化而进行变更。
-

五、建立团购网上社交群 & 开展团购

- 依据上述规则，社区集约化食物采购组织者建立团购网上社交群。
-
- 注意：需要审核入群居民信息，避免非片区居民、身份不明者进入。负责群管理者应投入大量时间及回应群内居民的各种问题，应耐心沟通说明，不回避疑问，态度友好。
-
- 列出不能使用社件软件的居民清单，至少包括居住地点和沟通方式。
-
- 列出特殊需求清单（仔细，不能出错！）
-
- 社交群及沟通方式建立，并充分沟通后，就可以开展团购。
-
- 团购主要流程如下：

订单确认

- 获取供应商、超商的物资供应清单表。应注意清单至少应包括：商品名称、品牌、规格、单价信息，以使用居民了解信息。
- 订单种类确认：获得供应商、超商的物资供应清单表后，应分门别类的与群内成员进行公示和沟通。通过公示与沟通，能够让群成员提前充分了解到货物信息和价格；并且可依据群成员需求确认居民所需物资，更针对性的满足居民需求。

统计用户 订单

- 通过网络应用程序实现线上下订单和收款；
- 针对不会使用线上下订的人群（老人）和有特殊需求的人群，必须提供一对一线下订购：建议对老人实行电话订单介绍和下订；特殊需求人群可单独组群沟通，如清真户家庭群，只发布清真食品信息，而不应使用大群中包括猪肉的订单信息。
- 统计线上线下订单，形成最终订单。

确认和修正 订单

将最终订单发送给供应商，并与对方核对，并确认所有订单货品充足；若有缺失，应及时与群内成员公开沟通（包括线下人群和特殊人群的沟通），然后形成最终订单。

六、团购下单与付款、建立互助友爱的社交群

- 按最终订单和供应商、超商确认，并且按照与供应商协商的付款方式付款，如需发票应提前说明。（对于无线上支付者可协商移动 POS 机、现金等支付等方式）

- 共同商定送货时间：疫情期间，因物流、货物和人手等多种原因，送货时间可能不断变化，应理解并接受这种情况，及时与供应商人员、团购居民做好沟通说明工作。

- 订单变化与困难：疫情期间，供应商可能因为某种货物的数量不足以满足所有订单，从而采取替换同类商品或退款情况，建议在团购前与供应商做好沟通工作，并及时向团购居民说明这种情况的处理方式。

- 营造互相帮助的氛围，有助于群关系和谐。

- 社交群话题引导营造安全感，如配合食品的配送到家，鼓励群成员秀美食，分享食物的制作方式，这能有效传达食品配给无忧、生活无忧的信息，有助于抚慰居民心理焦虑，传达愉快信息。

► 案例：

武汉某小区团购群内一位妈妈表示孩子喝牛奶需要白糖，可是本次团购没有白糖。团购负责人获知信息后与供应商超商联络发现白糖缺货，就询问同一小区的群成员谁家可以分享一点白糖给这位妈妈。随后，立即有多名群成员表示自己家还有，可以分享给这位妈妈。群成员立即在群内约定在小区内的花园的某颗大树下进行无接触式递送。这种方式不仅鼓励社区分享食品，还能适度缓解隔离带来的孤独感，社区居民是相互友爱和支撑的。

七、社区团购食物安全发放流程

在团购食物到达社区之前，组织者应该制定好食物发放流程的规划，考虑因素包括：场地规划和管理；物资分发人员配置；现场发放流程和管理；居民取货前后的注意事项等。好的食物发放流程，是社区集约化采购的关键步骤，必须充分重视，避免因为发放造成人群聚集，导致不必要的感染风险。

总分发原则	无接触式分发，保持安全社交距离。
集中性分发原则	可按食品暂存区、领取区、等候区进行分区划分管理，以减少人员聚集性风险。
场地选择要求	室外、通风、空旷，符合食品暂存卫生条件，场地大小足够容纳所采购的物资分类摆放。
场地管理原则	分区管理管则，将叫号人、分发人、提货人，均限制在指定区域内活动，有效减少人员聚集，实现无接触发放。
物资分发人力配置	应在与食品供应商确认订单总量后依订单总量的数量和重量进行下货、消毒、分发人力资源配置评估，以确保人力充分。（人力不足导致的长时间下货和分发时间过长，对部分食品存在变质风险。）
发放流程充分知会	现场发放和取货流程制定后，应充分知会参与者，请所有人遵守发放流程；
社区内运输工具准备	若小区面积较大，应考虑在小区内通行的洁净的运输工具，如推车或电动三轮车，或网球车消毒后进行运输至居民门前投放点。

七、社区团购食品安全发放流程

► 案例：武汉某小区团购食物无接触发放流程

1. 在团购食物发放前，社区集约化食物采购组织者完成社区内的食物分发区域规划。

- 场地选择要求：室外、通风、空旷，干净，场地足够容纳所采购的物资分类摆放。
- 场地管理原则：分区管理管则，将叫号人、分发人、提货人，均限制在指定区域内活动，有效减少人员聚集，实现无接触发放。
- 分区设置规划，建议可划分以下区域：
 - » 食物暂存区：场地足够满足所有物资分类摆放要求。
 - » 食物领取区：与其他分区均间距 2 米。
 - » 等候叫号区与其他分区均间距 2 米。
 - » 应急人员缓冲区：即出现未叫到号提前到达的等候者出现或等候人员密度过大时的分流区。

2. 应配备相应的采购物资分发人员，配置情况如下：

- 现场总指挥人员 (1 名)
 - » 职责：负责按物资发放区域设计方案的实施和执行；可兼任网络社群叫号员；
- 下货和分类摆放人员（视团购物资总量及重量而定，至少配备 2 名人员，工作完成后可离场）
 - » 职责：在物资到达后，将车辆上的物资搬运至指定的临时物资分类暂存点，并听总现场总指挥分类摆放至以指定地点；
- 现场物资放置员 (1-2 名)
 - » 职责：负责将物质按取货人订购的种类集中摆放至领取点；
- 消毒人员 (1 名)
 - » 职责：负责对所有运输进来的生活物资进行消毒。现场消毒完毕后，视情况决定是否全程参与。

注意：所有分发人员应穿戴至少普通防护级别防护服、戴护目镜、n95 口罩、手套、有条件可增加鞋套或防护鞋。现场工作完毕后按规定的个人消毒流程实施个人消毒。

七、社区团购食物安全发放流程

3. 现场物资分发流程：

- 下货、清点及摆放。
- 消毒：所有物资下货、清点、摆放完成后，立即开展消毒工作。消毒未完成，严禁叫号。消毒工作应指定一名专人负责。
- 启动叫号规则，通过网络社交群叫号，叫号原则为每次上限 10 人，每隔 5-10 分钟网络叫号一次。未叫到号者，严禁提前出门领取。总指挥任网络（微信群）叫号员在此过程中注意观察，确保等候人员遵守人与人之间间隔 2 米的要求。
- 现场总指挥向现场物资摆放员报出领取人所订购的物质种类后，摆放员按指示将物资暂存区的指定商品放入领取区后立即离开。
- 位于等候区的领取者，听候 / 看到所购套餐包放到指定领取点，摆放人员离开后方可上前检查食物包是否与自己订购一致。确认无误后，再次举手向总指挥示意后取走食物包离开。
- 领取者离开二米后，总指挥开始口头叫第二个号，被叫到号者依照以上步骤领取直到物资领取完毕。

注意：总指挥或叫号员应提前准备好所有团购人员购物清单，取一人，记录一人，避免错拿漏号；鉴于戴口罩声音可能较小，有条件者可准备扩音小喇叭。

4. 取货人员在取货前后应采取的措施：

- 取货员必须穿戴以下防护用品：口罩、手套，根据疫情情况，建议加戴眼镜和鞋套、帽子；如果购买较重的食物，有条件的话，可以携带小拖车之类搬运工具。
 - 依团购群通知的开始发货时间和叫号出门，严禁无防护措施、未叫到号提前出门。
 - 取货人回家后应采取必要的消毒措施。
-

版权声明

作者：

杨晶，湖北武汉人，独立可持续发展顾问、风险评估和管理专家；在武汉封城期间为案例中武汉某小区 576 户，约 1700 居民提供了 18 次团购，总采购各类食品超过 3 万吨，社区居民无一例感染，该小区于 2020.3.30 日正式解封。

本手册制作方：

“武汉银杏在行动”新冠肺炎国际救助小组

感谢“武汉银杏在行动”公益项目

编译 & 设计：

商业生态工作室、“武汉银杏在行动”翻译及设计志愿者

联系我们：

ginkgofellows@ginkgofoundation.org

声明

本手册中的信息来自中国新冠肺炎应对实践，手册的作者、审校者和编辑已付出巨大努力，确保手册信息准确并符合可以接受的标准。由于各国及地区文化背景、医疗保障条件、法律环境存在较大差异以及目前对 COVID-19 的认知有限，本手册内容仅供参考，不应被依赖或者被视为专业意见。医学、法律等专业领域问题请咨询该领域内专业人士。本手册制作方“武汉银杏在行动”新冠肺炎国际救助小组不对因使用本手册造成的任何财产或人身损害承担任何责任。