

# 一场跨越“最后一公里”的善意变革

一箱箱牛奶通过“数字关爱券”精准送达贵州榕江受灾居民的手中,参与救灾及灾后重建的公益机构,地方政府、企业与志愿者在同一个“数字关爱平台”上协同响应群众需求……困扰公益多年的供需错配、信任衰减、“最后一公里”梗阻等难题,正被技术的力量悄然重塑。

12月6日至7日,由中国社会保障学会主办、中国社会保障学会慈善分会承办的“第六届全国公益慈善理论与政策研讨会”在北京举行。本次会议以“促进和规范公益慈善事业发展”为主题,汇集了政策制定者、学界权威、慈善组织负责人及企业代表,共同探寻中国特色慈善事业在“十五五”时期的创新路径。在这场聚焦未来的对话中,一个共识愈发清晰:一场以数字技术为驱动、旨在彻底打通公益“最后一公里”的深刻变革正在发生。

中国社会保障学会会长郑功成的发言引发共鸣:“公益慈善的最高价值是追求人心向善,需要政府、企业、社会、个人与家庭均发挥主体作用。”这一强调多元共治、协同发力的理念,借助数字化的桥梁,正在从行业共识转化为系统行动,并在基层实践中得到了深刻印证。此时距贵州榕江遭遇“超30年一遇”的洪灾已过去五个月,而腾讯、伊利等企业通过数字化手段在当地打通救灾及灾后重建“最后一公里”的实践,恰成为这一理念的生动注脚。

## 公益的最终价值在于“真实需求的满足”

在公益慈善领域,如何将政策引领与法律规范转化为切实的民生福祉?数字化能力成为破题关键。腾讯集团高级副总裁、腾讯公益慈善基金会理事长郭凯天在此次研讨会上,将腾讯实践的核心概括为“用数字技术打通公益‘最后一公里’”。

2025年夏天,当贵州榕江遭遇特大洪灾后,腾讯基金会联合中国红十字基金会、伊利集团,在腾讯“数字关爱平台”上共同发起“榕江洪灾伊利奶制品发放”项目。该项目向定威水族乡等重点灾区的636户家庭发放“数字关爱卡”,村民持卡可以自行选择想要的营养奶制品的品类,以及具

“当数字技术弥合了信息息的鸿沟,当生态协同汇聚了善意的江河,公益慈善便不再只是应急济困的“最后一公里”,更成为通往“美好下一程”的起点——不仅激发社区内生的力量,更营造出温暖可持续的生活图景。

体的领取时间和地点,然后通过微信小程序“刷脸”核验身份,就能便捷领取到救灾物资。这一模式以数字化手段精准实现了应急救援场景的供需对接,不仅确保了每一份捐赠物资的透明可溯,也显著提升了物资发放效率。更重要的是,在这个过程中,受助人还能够主张自己的需求,他们真正感到了“被尊重”,而不仅仅是“被救助”。

长久以来,公益行业普遍认为,“最后一公里”往往是最复杂、最需要耐心,却也最能体现温度的一环。而作为以数字化手段打通救灾“最后一公里”的积极探索,腾讯基金会近年来逐渐从传统的物资援助,转向“以受助者为中心”的数字创新模式。其中,“数字关爱平台”正是这一转型的核心载体。该平台依托互联网强大的连接与协同能力,构建起以受助者为中心的多元支持网络,不仅实现了资源的高效匹配与全程可溯,也为企业、公益机构、社会组织、志愿者等多元主体提供了更低门槛、更高透明度的参与入口,从而激活了社会公益的新生态。

7月的榕江,淤泥尚未干透,志愿者们握着智能手机,穿梭在吊脚楼间,一遍又一遍地教老人操作“数字关爱”小程序。老人们通过“刷脸”顺利领取到牛奶之后,反复端详着手机,仿佛触碰到了新世界的入口。一位志愿者在现场感叹道:“这不光是发牛奶,还是山里的老人们第一次接触到数字化。”



“技术最有温度之处,是以人的需求为中心精准匹配,关爱平台把公益从‘单点帮助’变成‘系统工程’。”腾讯“数字关爱平台”负责人曹帆在此前接受采访时表示。目前,京东、菜鸟、微信电商等线上平台的接入,已经形成了覆盖受助人日常物资与生活服务的立体化供给网络,确保受助人差异化需求的多样化、精准化满足。

“公益的最终价值在于受益人真实需求的满足。”郭凯天强调。据介绍,腾讯推出“善治美平台”“数字关爱平台”等产品,通过数字化能力构建社区慈善资源网络,已经累计服务接近9万个城乡社区、1700万城乡居民,吸引1200家社会组织在平台上发起数字关爱活动。

这意味着腾讯在公益赋能模式上的改变。过去,腾讯主要以资金捐赠支持公益,而如今,腾讯更希望发挥“连接”作用,这也是腾讯作为一家科技公司的禀赋所在。借助微信等国民级产品,腾讯正在通过数字化技术能力,将企业、社会组织、社区与受助者精准链接,从而系统化提升公益服务的可及性与实效性。这一从“资助”到“连接”的转变,正是腾讯“科技向善”理念在公益领域的深层实践。

## 看见社区慈善的“毛细血管”与“连接器”

社区慈善的可持续发展,人才是关键支撑。北京曜阳公益基金会会长江丹指出,社会组织需构建“老中青”

结合团队,尤其要发挥青年人的科技优势,为事业注入青春动能;浙江工商大学教授周俊认为,社区慈善需以本地“能人”为初始推动力,并通过机制引导居民“在参与中成长”;爱德基金会理事长丘仲辉则强调,人才不足是制约社会组织“走出去”的关键瓶颈之一。

面对这些来自不同维度的人才缺口与结构性挑战,行业各方正积极探索系统性的破解之道。郭凯天分享道,腾讯基金会与中国社会保障学会牵头发起“深根者计划”,在北京、深圳、杭州等八个城市开展试点,重点培养一批具备数字化素养、社区行动能力以及资源动员力的复合型公益人才。

腾讯将社区慈善人才培养作为践行“科技向善”企业使命的重要着力点,其背后是对行业瓶颈的深刻洞察与系统性回应。2025年9月,在“深根者计划”的启动仪式上,腾讯公司副总裁、腾讯可持续社会价值事业部负责人陈菊红,曾这样解释腾讯参与社区慈善人才培养的初心:“社区的发展还需要一批既有热情、又懂方法的社区慈善人才——他们懂治理、会运营、能创新,是社区的‘毛细血管’与‘连接器’,让善意有效流动,让邻里守望相助。赋能他们成长,就是激发社区活力的关键所在。”

两个多月以来,“深根者计划”正如其名,在社区治理的土壤中悄然落地生根。在杭州、重庆等地,项目均采用“理论+实践”的方法举办

研修班,明确以成果转化作为行动导向,强调“行动式学习”。在这个特别的计划里,每位学员都要带着实际项目中遇到的问题进班,在专家指导下,通过伙伴共建,最终形成可落地的解决方案。

除了深度参与行业人才培养之外,腾讯也持续发挥其作为科技企业的核心禀赋,将自身技术能力沉淀为可普惠行业的数字化工具。“数字化可以帮助善款更好实现全链路的配置和追溯,以此提升社会对公益的信任度;智能体也能帮助公益机构开展运营健康度检测,以此降低机构合规管理的成本。这些都是科技向善的直接体现,也是腾讯作为一个数字企业希望在这方面能够发挥自己的长处和作用,”郭凯天表示。

据介绍,目前腾讯已向公益慈善行业开放“数字工具箱”,为社会组织提供30多种行政办公、活动管理、项目执行等场景的数字产品,目前已经有超过2115家公益机构领用6300多项数字权益,用来提升公益效率。

## 行业繁荣胜于个体辉煌

无论是榕江救灾中的多方联动,还是“数字关爱平台”上持续迭代的协作模式,其背后都已超越单一企业的边界,呈现出公益生态的协同合力。

在此次研讨会上,伊利集团副总裁徐克分享了伊利以“厚度优于速度、行业繁荣胜于个体辉煌、社会价值大于商业财富”为核心理念,推动公益慈善从“项目慈善”迈向“系统慈善”的实践与思考。他指出,唯有构建可持续的公益生态,才能让资源流动、能力叠加,形成解决社会议题的系统合力。

围绕这一思路,伊利在价值共创中展开了三个维度的系统实践:一是在产业链中推动商业价值与社会价值“两价融合”,通过与特色水果原产地合作,以地域特色鲜明的“水果酸奶”等产品创新带动乡村振兴;二是共建“可持续社会价值生态圈”,联合多元主体形成解决社会问题的持续动力;三是利用“数字关爱平台”等工具,打造数字公益生态,实现物资精准、透明、高效发放,让关怀触达“最

后一公里”。他总结道,生态是社会创新的系统基座,唯有通过开放协同,才能将公益从“点状善举”转化为持续改善民生的系统力量,让可持续社会价值的实践从“孤勇者的长跑”真正成为“志同道合者的接力”。

东润公益基金会理事长孔东梅也表达了相似的观点。她认为,商业向善不仅是全球共识,更是新商业文明的核心特征,我们应该“通过技术向善、生态互联、价值共益,构建可持续的商业协作模式,探寻解决社会问题的创新方案”。

2025年5月,腾讯、伊利、联想等企业共同发起了“可持续社会价值生态圈”,致力于联动具有社会责任感与创新意识的企业、基金会、学界及媒体等多方力量,共同探索企业如何依托自身核心能力创造社会价值。

而对于这些参与“可持续社会价值生态圈”的企业来说,商业向善不仅是模式创新,更是生态共建。当企业超越自身的商业边界,在更大的生态中协同共进,其所释放的社会价值与创造的集体福祉,将远胜于任何单一企业的集腋。

在不到半年的时间里,这个“可持续社会价值生态圈”成员已从最初的19家扩展至46家,实现了从“单点行动”到“并肩同行”的跨越。近日香港大埔火灾发生后,生态圈内15家成员单位迅速响应,携手捐赠逾2亿港元,展现出该协同机制在应急响应中的行动力与凝聚力。

正如郭功成在此次研讨会开幕致辞中所言,我们需要“发展公益慈善事业的友好社会生态,并使公益慈善事业成长为促进社会团结、维系整个社会健康持续发展的宏伟社会事业”。这场以“促进和规范”为主题的研讨,既是对公益慈善行业过往经验的全面梳理,更是对未来道路的积极展望。

当数字技术弥合了信息的鸿沟,当生态协同汇聚了善意的江河,公益慈善便不再只是应急济困的“最后一公里”,更成为通往“美好下一程”的起点——不仅激发社区内生的力量,更营造出温暖可持续的生活图景。一场关于善意的深刻变革已经启程,其目标清晰而坚定:让每一份善意都被珍重对待,让每一个有需求的角落都有人守护、有光长明。(胡彬)

## 构建服务体系,守护儿童心理健康——中华儿慈会“百集心理百科”项目在京启动

近日,中华少年儿童慈善救助基金会(以下简称“中华儿慈会”)“构建服务体系,守护儿童心理健康”暨“百集心理百科”项目在京启动。活动围绕儿童心理健康服务体系建设、科普内容创新、跨领域协同长效机制构建,凝聚共识,共商儿童心理健康守护路径。

项目启动仪式上,民政部儿童福利司儿童关爱服务处负责人王东亮表示,党和政府高度重视儿童心理健康工作,2025年5月,国务院办公厅印发《关于进一步加强困境儿童福利保障工作的意见》,明确提出要构建困境儿童心理健康服务体系,这项工作需发挥好政府负责、部门协同、社会力量参与的合力。针对中华儿慈会推进相关工作,他提出三点期望:一是要落实国家政策,与政策要求同向同行;二是要锚定专业底色,充分发挥专家的专业支撑作用;三是要聚焦重点群体,将服务资源精准投向最需要的儿童群体。

中华儿慈会理事长陈项吹在启动仪式中表示,中华儿慈会深入贯彻党中央关于儿童心理健康事业的部署要求,切实发挥慈善力量在服务中的作用,聚焦“儿童心理需求未充分满足、专业服务难及基层”的痛点,发起“百集心理百科”项目,以系统科普为核心、全链条服务为支撑、多方联动为特色,努力协同为儿童心理健康筑牢守护屏障。

清华大学心理与认知科学系教授彭凯平,以专业学者视角深度剖析儿童心理健康守护工作。他强调,早期预防是核心,需以科学知识为支撑、积极情感为导向,通过推动家校社协同的落地机制,将专业认知转化为守护儿童心理的实际行动。

上海市精神卫生中心主任医师谢斌从公共卫生视角提出,儿童心理守护应采取上游策略,尤其是秉持防范策略而非防卫策略。这一专业的策略区分与导向,为项目后续科普内容和核心方向提供了重要的公共卫生层面专业指引,也为构建系统化的儿童心理健康守护体系厘清了底层逻辑。

中国科学院心理研究所教授陈祉妍指出,提升心理健康素养是促进全民心理健康最经济有效的手段之一。她强调心理科普是专业技术活,当前存在内容碎片化、科学性不足的痛点,“百集心理百科”项目可凭系统化框架、专科学术保障及儿童喜爱的形式破局。

首都儿科研究所儿童保健中心首席专家张彤强调儿童心理健康在早期预防的重要性,提出需将儿童心理领域医疗端的下游干预前移至家庭、托育机构场景早期发现识别和纠正。“百集心理百科”项目落地恰逢其时,但需从家庭社区角度考虑可接受性,多渠道创新传播的途径和方式,使科普能及时传到儿童心理健康第一人。

中国儿童福利协会会长赵泳指出,当前儿童心理健康服务体系在资源供给、服务覆盖等方面仍有明显短板,在此背景下“百集心理百科”项目落地具有特殊价值。

在“家校社联动”沙龙分享环节,彭凯平、陈祉妍、京东健康市场营销部公益运营负责人、北京青爱教育基金会理事长张银俊及家校代表围绕“协同织密守护网”深入探讨。嘉宾们表示,需以儿童需求为核心,打通家校社信息互通、资源互补的渠道,切实织密儿童心理安全防护网。

在“各界专家联动”沙龙分享环节,谢斌、张彤、北京师范大学曾琦教授、北京市致诚律师事务所张雪梅律师及人民健康董聚焦医疗协同、科普落地等议题建言。专家们表示,要构建跨领域协作机制,以专业标准规范服务流程,为儿童心理健康服务体系完善提供清晰的实操路径。

未来,中华儿慈会将以“桥梁与纽带”为核心定位,聚焦资源精准对接与高效整合——汇聚政策温度、专业深度与社会广度,让优质资源精准触达儿童心理关爱需求一线;推动儿童心理服务从“单点突破”迈向“生态共建”,最终为培养担当民族复兴大任的时代新人厚植坚实的心理根基。(武胜男)

## “足球少年 追觅未来”北京公益行：助力乡村少年勇敢追梦

■ 本报记者 皮磊

“对这群来自贵州榕江的足球少年而言,这是一次跨越山海的成长洗礼。首都的见闻、高水平的交流以及专业的熏陶,帮助他们拓宽了视野,坚定了信念,树立了更远大的人生目标。”

日前,在追觅公益“足球少年 追觅未来”项目支持下,来自贵州榕江的十名足球少年在教练及志愿者陪同下来到北京,开展了一场为期一周的足球文化交流活动。

记者了解到,此次北京公益行为远道而来的足球少年们安排了丰富的行程:在项目组带领下,孩子们第一次走进清华大学,浓厚的学习氛围与悠久的体育传统,为他们提供了浸润式体验;而与清华附小学生的友谊赛,对他们来说不

仅是一场技艺的切磋,更是一次精神层面的激励。

此外,项目组还带领孩子们参观了国家体育总局训练局荣誉馆和北京奥运博物馆,让他们近距离感受“世界冠军的摇篮”所承载的拼搏精神与爱国情怀;国际米兰青训课程与追觅体验店的探访,则让科技与体育的融合理念深入人心,让“科技赋能未来”的种子在他们心中悄然生根。

国家体育总局、教育部等联合印发的《关于推进体育助力乡村振兴工作的指导意见》指出,建立长效工作机制,更好地发挥体育在满足人民群众美好生活向往、助力乡村振兴、促进社会主义现代化国家建设中的重要作用。积极响应国家“体教融合”与“乡村振兴”战略,成为近年来包括企

业等在内的社会力量频频发力的重点方向。

围绕青少年教育和成长,追觅科技近年来构建了包括公益研学、科技课堂、青少年足球等在内的公益项目矩阵。今年3月,追觅科技正式发布“做世界的小孩”全球公益计划,“足球少年 追觅未来”项目则是其围绕青少年素质拓展,以足球公益为发力重心的核心项目。

“该项目旨在以‘基建+赛事+教育’三位一体的创新模式,系统推进乡村足球公益,让每一名乡村少年都能获得专业成长机会。”追觅公益相关负责人在接受《公益时报》记者采访时表示,项目通过修建球场、捐赠器材、赋能师资、组织赛事以及改善乡村体育教学条件等方式,积极链接资源并获取社会关注,推动足球

文化与公益融合。“我们希望探索资源整合度高、参与性强的足球公益路径,为乡村儿童提供专业化、可持续的足球教育支持,以体育精神激发成长潜能,助力青少年成长。”

2025年,该项目实现了从基础设施建设到体系化赋能的升级。项目以贵州榕江、新疆霍城为双核心,截至目前已覆盖20所学校,2万余名学生,开展足球联赛112场,为2所学校修建了标准化五人制足球场,为20所项目校捐赠了训练设备,培训40名教练员。

上述负责人谈道,为推动优秀队伍从县城走向全国舞台,项目还支持榕江、霍城代表队亮相“乡村振兴杯”全国青少年足球邀请赛,通过以赛代练的方式让乡村孩子们提升足球水平,他们也在这次比赛中分别获全国亚军、季军的好成绩,有力推动了民族地区与乡村振兴重点地区青少年足球事业发展。此次组织10名榕江少年与5名教练赴京开展足球竞技与交流活,是项目在榕江和霍城成功落地后的深化实践,希望为乡村足球少年搭建更高层次的成长平台。

“作为一家科技企业,追觅科技在追求技术创新的同时,始终将履行社会责任视为企业发展的内在要求。而基于科技向善、教育公平的理念,追觅公益也将持续深耕,将技术创新能力与社会责任实践更紧密地结合,助力更多乡村少年勇敢追梦,在人生的绿茵场上绽放光彩。”该负责人表示。



“足球少年 追觅未来”北京公益行