

穿越疫情的转型路

疫情中“走出”新型消费

记者 孙佳丽 张正伟

疫情突如其来，很多人屏牢在家，但并不意味着消费停止。

春节过后，宁波“00后”女生刘洋的手机上多了很多APP：叮咚买菜、盒马鲜生、钉钉、Keep、抖音、小红书……

叮咚买菜和盒马鲜生用来买菜、买水果，钉钉用来工作，小红书上学会了做菜；尽管不能出门，Keep和抖音让健身和娱乐一切照常。

“非接触”“下沉”“无人服务”……一个个新名词让疫情下的消费有增无减，还为行业的转型升级带来了新面貌。

如今，春暖花开，人们在前段时间形成的消费习惯，是随着疫情的逐渐消散随风而去，还是成为一种新的时尚，推动行业的转型？



疫情防控期间，蔬果是人们屏牢在家战“疫”的重要保障。

(孙佳丽 摄)

“非接触式”销售

A 疫情之后会不会暂停？

正月初四，太平鸟女装营运中心和新零售平台负责人高雁君亲自上阵，做了一场内部直播，向员工们分享春季新品，还鼓励导购邀请顾客一起观看。第二天，太平鸟女装13个大区的线下门店和所有导购上线滚动做直播，推出社群秒杀、团购和优惠券发放等促销活动，一举带动了原本不在计划范围内的春装销售。据介绍，在疫情最严重的那段时间，太平鸟服饰不但半数暂停营业门店“恢复”营收，而且日均零售额超过了1000万元。

2月4日，宁波像其他城市一样，实行史上最严“防控令”，人员流动暂时受到限制，商场超市为了防疫需要暂时歇业。

以往逛实体店、面对面购物的消费模式按下了“暂停键”，线上挑选、线上下单的“非接触式”销售成为商家特殊时期不得不采取的“止血”方式。

对于传统商场超市而言，突然开展全员线上销售毫无经验；对于已有线上经验的商家而言，需要在最短的时间内补上“非接触式”营销经验，让商品更好地吸引顾客注意。

2月份线上销售完成率170%，进入3月份线上销售额突飞猛进。在一般人看来，去年12月投入运营的杉井奥莱小程序线上商城一点也看不出正在经受疫情的考验。“疫情防控期间，每个人都是店小二，都可以

成为直播主角，包括管理层。”杉井奥莱相关负责人告诉记者，疫情来临，虽然线下逛店的人少了，但现有店铺转移到线上后，品牌数量、打折促销一点不比线下少，还顺丰包邮，消费体验也并未受到影响，“3月份，我们的销售预算完成率可以达到300%”。

疫情防控期间，“非接触式”购物，看似要求严苛，其实在信息技术日新月异的当下，反而为商业创新提供了一展身手的机会。借助淘宝、抖音、快手等各类直播销售平台，太平鸟、博洋、雅戈尔等传统制造业企业进一步探索线上发展的潜力；杉井奥莱、银泰百货等线下实体逐步突破线下，更多进军线上平台。

如今，疫情逐渐得到缓解，线下商超重新开门迎客，“非接触式”销售边走边走趋势如何，是退出“历史舞台”，还是迎接“辉煌时刻”？

“此次‘非接触式’销售融合了许多既有的线上经验，不但在疫情这种特殊情况下可以运用，就是放在平时也可以增加客流。”市商务局相关负责人说，经过此次“火线练兵”，线上商城、官方微信账号、微信小程序等百货商场和购物中心自有线上平台的重要性得到凸显，相信在后疫情时期仍然不可或缺，而且通过企业在与会员关系管理、数据深度挖掘、个性化产品及促销定制等方面的尝试挖掘和关联，将加快传统商业的数字化转型。

“下沉”式供应

B 打通生鲜电商“最后一公里”？

“叮咚买菜居然没有土豆卖了！还有哪个买菜APP可以买到土豆，急求！”疫情最严重的时候，家住福明街道的崔娟虽然在几天时间里就学会了做菜，却在叮咚买菜上抢不到最喜欢的土豆，于是在朋友圈里发了这样一条求助信息。

疫情防控期间，生鲜是重要的生活物资，是人们屏牢在家战“疫”的重要保障。由于不能像平时那样逛超市、逛菜市场，这时各种各样的线上买菜平台开始显现出重要性。上个月，家庭主妇陆静每晚11点准时打开淘鲜达、盒马鲜生等手机购物APP，下单第二天需要的食材后，才能安心睡觉；单身在家的白领张鑫

每天要翻看好多小程序，寻找物美价廉的团购产品；原本团购鲜花的微信群群主美美开始帮社区的小伙伴们寻找最源头的生鲜供应商……

“2月初，因为不大挑菜，每次进超市都要请教售货员，或者拣到啥就是啥，回去没少挨家人数落。”想起拿着小纸条在超市里买菜的时光，“90后”小伙董栋挠挠头，脸红着说：“还是线上好，媳妇下完单，我去小区门口拿就行了。”

不仅是线上，临近社区的便利店和超市在此次疫情中凭借着区位优势，调整商品结构，增加生鲜配送，抢得商机。以苏宁小店为例，用户每天晚上9点前

APP下单，第二天早晨7点即可到社区小店就近提货，避免任何接触和逗留。而在盒马鲜生宏泰广场，配送小哥每天在小区与门店之间“折返跑”，为“宅”着的千家万户送去生活必需品。

砍掉中间环节，不少超市、消费社群甚至旅行社，通过再造商品供应链，直接对接商品生产基地与厂家，将生鲜果品、日用百货等消费品直接“下沉”到社区，虽显“粗暴”，却催化了O2O业务的快速增长。

在消费下沉的过程中，三江超市加快了创新转型的步伐。“我们从原来定位的社区平价超市转型新零售社区生鲜超市，如今市民已经可以通过淘鲜达、三江购物微商

城、三江云菜等渠道下单。”三江购物俱乐部市场部相关负责人说，为了保证货源稳定供给，公司不断优化供应链，目前80%的生鲜商品基地直采，疫情防控期间配送中心日最大出货量超过了900吨。

飞扬旅游等旅行社在主业受限的情况下，瞄准农副产品刚需市场，通过s2b2c电商模式，集合各地供货商，直接“下沉式”供应给消费者，经营业绩一路向好。

“这次疫情为电商直采直送模式上生动一课，也为解决一直以来难以打通的生鲜配送‘最后一公里’难题助攻了一把。相信目前正在开展的生鲜供应链再造工程会在后疫情时期继续推进。”相关业内人士说。

“无人服务”

C 老年人爱上“无人零售”？

2月中旬，记者在欧尚超市江东店发现了一个“神奇”的现象：自助收银区等待支付的老年人居然不比人工收银区的少。以往，这里可是年轻人的“专区”！“疫情防控期间，大家都趁着能出门的机会采购，要是排在人工收银区，不知要等到什么时候。”今年65岁的杨阿姨在此次疫情防控期间学会了手机支付。

这两天，疫情渐退，记者在三江超市和盒马鲜生的几家门店发现，使用自助收银机付款的市民并没有减少。三江购物相关负

责人介绍，目前，消费者使用自助收银机结算的比例比前年增加了10%。

据了解，在“无人服务”因疫情再次受关注之前，公众对“无人服务”的了解主要聚焦在“无人零售”上。一般来讲，“无人零售”有三种业态，一种是最早出现的自动售卖机，最为常见的是瓶装饮料售卖机，后来也陆续出现了现磨咖啡售卖机、包装食品售卖机等，疫情防控期间则出现了口罩和熟食的自动售卖机；第二种是“无人商店”；第

三种是曾经风靡于各大办公室的“无人货架”。

很长一段时间，“无人零售”与自动售卖机因为技术不成熟、消费者接受程度低等原因，逐渐走出人们的视野。如今，因为疫情防控的需要，不仅超市自助收银机备受市民青睐，就连商务楼宇里的“无人货柜”、小区门口的果汁零售机等“无人零售”载体也重新走进人们的生活。

瑞幸咖啡不久前宣布智能无人零售战略，推出无人咖啡机“瑞即购”和无人售卖机“瑞划算”。在镇

明路上，四明大药房的自助售药机开始重新营业。“随着疫情慢慢受到控制，我市逐步放开了部分非处方药的限购，24小时自助售药机重新开放。”市市场监管局药品流通监管处相关负责人告诉记者。在他看来，用药的需求是刚性的，夜间求医用药的应急需求更是一直存在，今年他们考虑对销售品类进行调整，适当引入可对外出售的医疗器械等。

“无人概念”重回人们的视线，走向死胡同的“无人零售”是否能通过疫情防控期间的需求，突出重围，赢得柳暗花明的未来？

宁波与诺丁汉 隔空分享战“疫”经验

本报讯（记者陈敏 通讯员俞水白）随着新冠肺炎疫情在全球蔓延，这段时间，浙江多家医院收到来自海外的求助，专家和医护团队纷纷伸出援手，与世界同行分享抗疫经验。昨日下午，宁波市第一医院新冠肺炎诊疗专家团队、宁波驰援武汉医疗队与英国诺丁汉大学医院团队隔空分享新冠肺炎防控经验。

昨日下午4点45分，一场连接宁波市第一医院、宁波驰援武汉医疗队和英国诺丁汉大学医院的越洋视频会议交流会准时开启。

“我知道英国诺丁汉大学医院刚收治了两名确诊病例。”宁波市第一医院感染科医生钱国清正在攻读英国诺丁汉大学博士。新冠肺炎疫情暴发后，他一直和国外同行保持联系，其中就有英国诺丁汉大学医院的专家。当对方得知钱国清所在的宁波市第一医院是宁波新冠肺炎定点医院之一，疫情防控期间收治了28名新冠肺炎确诊病例，其中大多为中老年患者，所有患者已成功治愈出院，英国诺丁汉大学医院决定越洋取经。

“没有一例患者死亡，没有一位医护人员感染。”远程视频会议现场，宁波市第一医院院长陈晓敏向英方介绍了该院此次的抗疫经验。早在1月15日，当时宁波还没

有发现疫情，该院就连夜实施了发热门诊、隔离病房改造，组织全员培训，推出九大指导意见、17项防控工作具体举措。当1月19日发现疫情时，一道严密的疫情阻击防线已在该院筑就。与此同时，宁波市第一医院在疫情防控早期，就在诊断上有了自己的判断标准：核酸检测不应是唯一的“金标准”，肺部CT检查必须放在更重要的位置。这一改变，既可有效识别高风险人群和危重患者，又尽最大限度切断传播途径和保护易感人群。

“你们是在什么样的情况下给患者用磷酸氯喹的？”“在治疗的过程中有没有给患者使用激素？”……陈晓敏的介绍引起了英方的极大兴趣。在交流过程中，英方还恳请宁波市第一医院能够提供具体的治疗方案。

远在武汉的宁波医疗队也分享了一个月里救治100多名重症病例取得的经验。

“我们愿意无条件将战‘疫’经验与国际同行分享，为夺取最终胜利而努力。”陈晓敏告诉记者，越洋视频会议结束后，宁波市第一医院将马上整理疫情防控期间治疗方案、防控感染方案、患者收治流程和影像学资料，以最快速度传给英国诺丁汉大学医院。

重洋相隔，难断血脉亲情

——市侨联全力打造甬籍侨胞温暖之家

记者 陈飞 通讯员 李伟强

山川异域，终是骨肉兄弟；重洋相隔，难断血脉亲情！当前，国内新冠肺炎疫情逐渐趋于平稳，境外疫情则持续蔓延，部分国家疫情形势严峻。广大海外侨胞是否平安？这时刻牵动着我市广大侨联干部的心。作为海外侨胞“娘家”的侨联组织，始终关注着他们的福祉安危。

在抗击疫情的战斗中，我市各级侨联组织积极发动、引导广大海内外侨胞，为祖国和家乡抗击疫情捐款捐物、贡献力量。截至目前，全市侨界已累计捐款4838.604万元，捐赠物资价值2165.104万元，合计捐助额达7003.708万元。近期，宁波侨联进一步依托海外信息网络优势，采取了一系列有效举措，精准服务侨胞侨属，全力打造疫情之下海外侨胞温暖之家。

宁波侨联通过“1+1+N”的海外信息传导矩阵模式，在每个重点地区建立一个微信总群，在总群之下，又以海外城市、重点侨团、侨领为划分，建立多个联络分群。目前，由市本级侨联掌握的微信总群已达26个，覆盖19个重点国家和地区。各区县（市）侨联建立的微信总群、分群数量还在不断增加中。依托原有的侨情数据和信

息网络优势，全市侨联组织建立并进一步完善了侨情数据报送分析制度，精准掌握海外侨胞情况，尤其是针对正回国返乡（或有回国返乡意愿）的侨胞，对其健康状况、抵甬时间等关键信息进行前期的详细了解。同时，进一步加强对侨胞情况的数据分析，既做到心中有数，确保侨务服务工作顺利开展，又为党委政府决策提供依据和建议。

针对已回国的侨胞，开展全程“一对一”跟踪服务。在侨胞回国入境前后，及时做好与疫情防控部门和侨胞国内家属的信息传递。在回国侨胞进入集中或居家医学观察过程中，依托基层侨联力量和社区网格化管理，为其提供基本的生活物资保障和心理疏导，同时引导其按照我市疫情防控相关规定，申领“甬行码”或“甬行证”。

在此基础上，市侨联推出写一封贴心家书、送一份贴心指南、打一个贴心电话的“三贴心”举措，让海外侨胞真切地感受到来自祖国、来自家乡的温暖。截至目前，全市各级侨联组织已累计向海外甬籍侨胞拨打暖心电话870个。此外，市侨联和全市10个区县（市）侨联已全部开通了海外侨胞24小时热线电话，并编订了《24小时咨询服务接听指导手册》，全天候为海外侨胞提供咨询服务。

慈溪古塘巾帼志愿者变身“暖心大管家” 为外来务工者子女“送餐送课”

本报讯（记者陈章升 慈溪市报道组张天叶 通讯员奕碧琼）单位工作忙，经常要加班；家里两个孩子没人照顾，中饭没着落……前段时间，这些问题让安徽籍外来务工者魏乃梅有些犯难。“街道妇联了解我家情况后，立即派志愿者对接，现在，她们每天会免费送餐上门，用心陪伴孩子们。”魏乃梅说。

复工复产大幕拉开后，许多新慈溪人带着子女回到第二故乡工作生活。在他们当中，一些人白天忙于工作，没有精力照顾孩子。特殊时期，如何解决这些孩子的生活学习问题，成为古塘街道巾帼志愿者们牵挂的一件大事。“前段时间，我们组建了两个爱心帮扶小组，总数325人，其中36人负责辅导孩子功课，289人为他们烧菜做饭、整理家务。”古塘街道妇联主席徐婷说，解决双职工家庭的后顾之忧，让他们安心上班，也是助力企业复工复产。

古塘街道妇联工作人员近日在走访中发现，辖区内跟着父母来慈溪的未成年人有2260多个，其中81个孩子白天独自在家生活学习。有时，他们为了能吃上热乎乎的午饭，要跑远路去父母工厂食堂搭伙。“我两个孩子一个读初中，另一个读小学。现在，学校没开学，

我和老公在厂里上班。如果花钱请人照顾孩子，家里经济条件又不宽裕。”贵州籍外来务工者辛良艳说，刚回慈溪时，两个孩子中午经常吃方便面。现在，他们每天都能吃上志愿者送来的“温暖午餐”。

在这81个孩子中，古塘巾帼志愿者既是厨艺精湛的“爱心姐姐”，也是有问必答的“课外老师”。家住担山跟社区的屠冲儿是慈溪市第四实验小学退休教师。3月初，她加入街道妇联组建的爱心帮扶小组，为外来务工者子女免费辅导功课。“现在，我已经和6个孩子结对，线上线下帮他们解答学习上的疑问。”屠冲儿说，她还发动老同事加入志愿服务队，一起帮助孩子。

连日来，古塘街道妇联推出的关爱外来务工者子女公益行动，得到了许多爱心女企业家、巾帼志愿者的积极响应。其间，她们不仅为孩子们送来“温暖午餐”“爱心礼包”，还上门帮忙洗衣、收拾房间，送上口罩、消毒酒精等防疫用品。

中基汽车城 认证二手车 平行进口车 新年馆 地址：轻纺城地铁A出口