

深一度

浙江新闻名专栏

今年“十一”黄金周，天气一晴到底，商家按理说应该笑逐颜开，可实际情况却是，全市重点监测的商业企业营业额同比下降了0.46%。看来，在电子商务、休闲旅游、文化娱乐等新兴消费业态层出不穷的市场环境下，留住客源、做活消费，不能仅靠长假这一剂传统“药方”——

长假消费市场渴望“新常态”

本报记者 张正伟 通讯员 吴焱焱

喜 长假消费一路“晴歌”

多年以后，甬城商家或许还会对今年的“十一”黄金周记忆犹新。“七连晴”、重阳国庆相逢，给商家造节造势提供了十足的“天时、地利、人和”。据市贸易局对长假市场的监测，9月30日至10月6日，全市5家重点商业广场、7家重点百货店、8家重点超市、7家重点餐饮企业和2家家电经销商共实现营业额7.43亿元。

今年“十一”长假，我市商业广场凭借合理的布局与全面的业态，逐渐显露出超足的“吸金力”。一大批新品上市、每天一个主题活动、重阳节大酬宾……“十一”长假，奥特莱斯活动频频，客流量、车流量同比分别增长40.2%和72.4%，成为甬城人气最旺的商圈。鄞州万达、印象城和来福士等商业广场紧随其后，销售额也分别达到7631万元、1223万元和972万元，同比分别增长5.9%、14.3%和12%。据不完全统计，9月30日至10月6日，市区5大重点商业广场共实现客流量177.1万人次，同比增长8.6%；销售额1.63亿元，同比增长9.5%。

节日期间，影院成为市民休闲的不二之选。《心花路放》、《痞子英雄2》等国产影片，凭借黄渤、徐铮等大牌明星的号召力吸引了众多甬城粉丝的捧场。长假期间，我市广场内影院共实现营业额309万元，同比增长24%，其中来福士和江北万达同比分别增长36.4%和19.4%。《心花路放》、《痞子英雄2》在黄金档时间的场次上座率超过了90%。

节日期间，婚宴多、聚餐多，扎堆成婚的新娘和南来北往的游客把甬城餐饮炒得一片红火，全市重点监测的7家餐饮企业共实现营业额2038万元，同比增长8.7%。宁波象山港国际



长假商机仍是支撑消费增长的一大主力。
(张正伟 任良云 摄)

大酒店和象山渔人码头（海鲜大排档）依托外来食客，营业额同比分别增长350%和52.9%；南苑饭店借助本地婚宴，营业额同比增长30.6%。

忧 单体商业些许“低音”

与商业广场内熙熙攘攘的客流和日进斗金的生意相比，商场、超市等单体商业在节日期间的生意却不尽如人意，全市重点监测的7家百货商场实现销售额2.4亿元，同比下降7.3%，其中有5家商场出现负增长。超市卖场需求下降，生意整体处于“基本持平”或“略有增长”的状态，重点监测的8家超市实现销售额2.4亿元，同比下降4.9%，其中有4家超市出现负增长。

按理说，今年“十一”长假，重阳节、国庆节双节相逢，加上天公作美，商场、超市的生意应该不差，但最终却让人大跌眼镜，从统计情况

看，除了二百借助金价走低、7天实现黄金珠宝销售额2500余万元；国美、苏宁抓住节日契机，通过放价促销掀起购物热潮外，大多数商家生意呈现活动吸引力弱、客流驻店率低、盈利爆发点少的特点。

与平日相比，黄金周期间市民外出增多，购买力下降，是造成单体商业生意走低的原因，但从整体看，网购冲击、团购减少、同质化正困扰着我市百货业，而经营成本上升，又带低了百货业的盈利能力。调查显示，我市目前百货业店铺租金每年涨幅在20%-30%之间，人工成本增长在20%左右。前些年走高的超市、卖场生意在流动人口减少的情况下，经营业绩也在不可避免地走下坡路。

思 多业态亟需“合奏”

单体商业走低，栖身于商业广场的单体商业却在走高。据统计，今年“十

延伸阅读

“十一”长假：甬城“月光”也迷人

今年“十一”长假，我市各大商圈围绕月光经济大做文章，长假的夜间消费开展得有声有色。

为鼓励夜间消费，海曙区积极引导商家延长营业时间，国购、酷购、二百、新华联等商场根据客流量机动调整营业时间，普遍延长半小时打烊，二百、南塘老街等商贸企业营业时间均延长1个小时。

商家普遍加大夜间促销力度。各大商场、超市根据夜间消费特点，推出形式多样的促销活动，打折让利幅度、促销商品种类比平时力度加强。

一长假，我市重点广场内百货（除印象城外）共实现销售额6894万元，同比增长5.8%，其中奥特莱斯、来福士同比分别增长44.9%和21.7%，表现强劲；广场内超市（除奥特莱斯外）共实现销售额1384万元，同比增长28.2%；广场内餐饮（除印象城外）共实现营业额1657万元，同比增长3.8%。

两相对比，反映出眼下市场的清晰走势，那就是多业态融合。虽然电子商务步步紧逼，但毋庸置疑，线下商业虽然拥有体验性强的优势，但是受制于在经营场所、品牌整合上的话语权缺失，现在甬城的单体商业能够改变的就是通过引进关联业态，为消费者打造“全生活”服务。

消费者需要的服务正从“一条龙购物”，转向“一站式生活”。在大部分商品已经转入网上销售的情况下，线下单体商业应该找准线上“盲点”，进行适时填充。从银泰、华润万家等商家的实践看，单体商业完全可以通过巧妙地

夜市活动丰富多彩。天一广场、鼓楼沿、南塘老街、月湖盛园等重点商圈和特色商街在长假期间推出“N道风味·愉悦味蕾”台湾美食嘉年华、“蝶舞鼓楼沿·放飞我梦想”迎国庆亲子画蝶、人共重阳祈福寿、潮人音乐会、婚纱夜市、汽车夜展等活动。美食餐饮、民俗文化、传统节日、时尚生活等主题夜市活动，为游客和市民排上了一道道丰盛的“月光”大餐。

据不完全统计，今年“十一”长假，全市主要特色商街客流量比平时增加了近50%。
(张正伟 鲍婷婷 杜立峰)

与餐饮、文化、休闲娱乐等业态“联姻”，四两拨千斤。

今年“十一”黄金周，市贸易局与轨道交通集团联合，通过海曙、江东、江北、鄞州四区商务局向1号线两边500米以内的商业综合体、大型餐饮、商场超市和商业街区免费发放换乘券。同时，市旅游局联合市金融办、宁波银联和有关银行机构，推出刷银联卡抽金条等系列活动。这些活动对调动市民消费积极性起到了明显作用，二百、世纪东方、江北老外滩的一些商家反映，晚间营业额比白天提高了近15个百分点。

多业态的融合，还为商家举办促销活动提供了更广阔的空间。今年“十一”长假，江北万达推出“全民狂欢，乐购至上”主题活动，主力商场、超市和商铺推出千斤大米免费领、沙里淘金等多项活动，尤其是“全民脸萌上头条”和“疯狂一刻自拍潮”结合微信平台，吸引不少年轻人参与，赚足了人气回。

资讯速览

天气转凉

“菜篮子”供应量增价平

随着天气转凉，蔬菜生长进入旺季，市场上的菜篮子商品供应量逐渐增长，价格也不断下行。据统计，“十一”长假期间，市区蔬菜成交21221吨，同比增长19.6%；生猪销售8633头，同比增长1.2%。

天气持续晴好有利于海上作业，我市渔船返港赶节，渔获量和鱼体条重均好于往年。市路林水产批发市场江东交易区长假期间成交水产3866吨，主要品种有带鱼、鲳鱼、小黄鱼、梅鱼、肉鲳鱼、马鲛鱼、乌贼、鱿鱼等。往年国庆期间水产品逢节必涨，今年由于供应充足，海鲜价格连降7天。不少市民还结伴到路林市场批货。据统计，长假期间，路林市场江东交易区水产批发价平均每公斤26.61元，同比下跌6.2%。

长假期间，市蔬菜批发市场时令蔬菜品种丰富，北方的番茄、圆尖椒、包心菜、娃娃菜、花菜和南方的梅豆、带豆、荷兰豆、长瓜，以及地产茭白、水旱芋艿、食用菌菇、生菜、芹菜等纷纷上市，各类蔬菜日均上市300多吨，批发价同比下降4.5%。

(张正伟 陈绮)

宁波湘商抱团闯市场

笔者从日前举行的宁波市湖南商会三届一次会员大会上获悉，在甬湘商将联合组建“宁波湘商投资管理有限公司”，第一步是在湖南当地收购一家黑茶企业，面向全国打造一个知名的黑茶品牌。

“合作发展和抱团闯市场是宁波湘商发展的一个趋势。”新当选的宁波市湖南商会会长、宁波禾禾儿童用品有限公司董事长杨勇介绍，去年该商会几家企業联合在江东区设立了一家湖南名特优产品专营店，今年又有商会会员企业合作投资创办了电商企业，在网上销售德国乐施、美国霍尼韦尔、阳澄湖大闸蟹等品牌产品。“接下去，我们还将筹备设立企业经营管理专家委员会，为会员企业提供经营决策、投融资、项目论证、市场分析等咨询服务。”

目前，湖南籍企业在甬投资的企业有500多家，年产值逾百亿元，涉及制造业和酒店、旅游、物流、法律服务等行业。其中，仅湖南特色的湘菜馆就在宁波开了上百家，打造了辣得叫、俏香园、醉行湘西、湘楚人家等餐饮品牌。

(俞均 薛智谊)



解剖一只“苍蝇”：合肥房叔

□ 张弓

就操作层面来说，行贿受贿比较简单，一个送一个收，只要周瑜黄盖愿打愿挨，两个人几分钟就能完成。套取安置房可是高难度动作，迁移户口得经过公安部门，伪造房屋登记表又得经过房屋管理等部门和拆迁机构。方广云骗取安置房的主要手段是违规迁移户口、虚增村里人口、盗用居民户籍，这不仅要瞒过村民，还需要动用很多关系，但他却能全部搞定。群众描述，“房叔”骗局有条流水线：“户口有人办，账目有人算，书记往上报，拆迁办批准，手续很齐全。”

从“房叔”案中，我们可以找出村官腐败的一些规律。

目标——民生类案件较集中。村级腐败大多发生在倒卖土地、征地补偿、房屋拆迁、危房改造、民政救济、粮食补贴等关乎居民切身

利益的领域。因为这些事有现金过手，只要能瞒天过海，就可以雁过拔毛。“房叔”这次庭审，除了被举报的“非法侵占136套房”问题基本查清外，居民反映的违规倒卖970亩集体土地的事，虽国土部门已认定违法，但还未被追究。

性质——群体性案子占比高。村官权力有限，而涉及民生的事项又都关联到主管部门，一个书记或者主任要想独立完成，几无可能，所以必须联手操作，集体作案。“房叔”的犯罪就牵涉到了公安、拆迁办等部门的有关人员。群体性案子中还有一部分成员虽然没有直接参与违法犯罪，但犯罪行为遇到障碍时，他们可以帮助打通关节，群众举报时他们可以帮着通风报信、设置障碍等等，充当违法犯罪行为的保护伞。站北社区居民多次

举报、换届选举时联名上告，也没撬动方广云，其中就有保护伞的功劳。成因——无监督。但凡发生严重腐败案件的地方，监督缺失是共因。我们的村级组织，实行的是自治管理，村民通过“民主选举、民主决策、民主管理和民主监督”来行使自己的权利。可是，这个村的村民根本没有村务参与权，方广云在任时大权独揽，一手遮天。村里从不公开账目，拆迁、分房、征地都是暗箱操作。而上级的监督也处于空缺状态。

有些乡镇干部，不仅不对村干部的违法行为予以监督，反而对居民的合法举报百般阻挠。

小官巨腐已成一种现象，令人吃惊。来自中纪委网站信息称，基层一把手已成腐败高危群体。如2010年至今年4月，广西省查办农村基层党员干部违纪违法案件3214件，占全区案件

总数的43.4%，其中涉及村干部案件1764件。违法违纪主体多为乡镇党委书记、乡镇长、乡镇站所负责人、村党支部书记、村委会主任。基层干部就在群众身边，他们的腐败行为，群众看在眼里，恨在心里，对党和政府的形象及社会的稳定危害极大。

扭转这种局面，除了继续严查一切违法违纪党员干部之外，落实习近平总书记在纪念全国人大成立60周年大会上的讲话精神，是治本良策。习近平强调说，“坚持和完善基层群众自治制度，发展基层民主，保障人民依法直接行使民主权利，切实防止出现人民形式上有权、实际上无权的现象”。没有出现“人民形式上有权、实际上无权现象”的地方，要“防止出现”，已经出现“人民形式上有权、实际上无权现象”的地方，则要坚决纠正。此事做起不容易，但是绕不过去。

“践行群众路线的81890样本”之九

在81890，听到几个“服务细节”：有电话打进来，工作人员要在铃响两声后接听。道理是，响一声就接，对方话筒可能还没放到耳边，打招呼再热情他也听不到；响三四声或者更久才接，会让对方觉得服务不热情、受了慢待。铃响两声，不急不慢，恰到好处。

有人到81890服务大厅办事，工作员要看人家走到离自己2米远时再站起来。道理是，站得太早，对方不一定注意到；站得太晚，两人离得太近，一下子站起来，对方可能被吓一跳。距离两米，不远不近，恰如其分。

81890的工作人员多是女性。女性爱美，喜欢留长发。81890规定，留长发可以，但得挽起来。道理是，低头填写东西，头发下垂，完了猛一抬头，长发飞扬，就可能打到对方的脸上，让人不适或者尴尬。

81890提倡“微笑服务”，但笑时只能露出8颗牙齿。道理是，微笑是礼，轻重要适当，露牙齿太多或太少，礼仪太重或太轻，都会让对方不自在、不舒服。

可以看出，81890考虑和设计的这些“服务细节”，全是站在服务对象的角度，设身处地为他们着想，而不是图自己方便或者舒服。81890认为，好服务是一种文明，能够感染和影响别人，自己对别人好，别人心里舒坦，就会对更多人好，形成“滚雪球”效应，让社会更文明、更和谐。

在我看来，81890的好服务，还是一种“减压阀”。好多人可能听过一个词：社会戾气。是说一些人的脾气越来越坏，动不动就恶语相向、拳脚相加，甚至动刀动枪，伤害无辜。如此戾气何来？成因复杂。一个主要原因是，一些人工作、生活中遇到了麻烦，本来就很恼气，外出办事时，遇上的却不是微笑服务、和颜悦色、理解同情，而是冷言恶语、呵斥讥讽、推诿刁难，难免怨气升腾。如此一而再而三，怨气越积越多，一旦达到临界点，就可能“集中爆发”，害人害己害社会。

还有就是，我们的一些部门和单位，也承诺“微笑服务”、“马上办”、“廉洁高效”等，却是说一套做一套，公信力尽失，让老百姓成了“老不信”不说，一次次上当受骗，也会心生怨恨。一旦有事发生，政府左解释右澄清，就是没人相信，往往还会吸引“非利益相关者”参与，酿成难以收拾的群体性事件。这也与一些人平日里的怨气没能够及时消除，反而越积越多，借机释放大有关系。

社会是由你、我、他组成的，消除“社会戾气”，你、我、他都是“减压阀”。特别是一些“服务者”，如果都能像81890那样，说“披一披就灵”，就能做到“有求必应”，服务百姓不只是把事情办完就好，更要传递温暖、爱心和文明，那就不可能给别人“添堵”，更不会给政府和社会“添乱”。

漫谈“群众路线教育实践活动”④



景区不“特”问题在哪儿

□ 冯海宁

国庆假期，各大景区迎来旅游商品购物潮。这些商品本应有极强的地方特色，然而不少游客却发现，一样的竹雕、一样的小木刀、一样的木梳……千百个景区都在卖同样的“地方特产”，旅游商品同质化、低端化现象严重，让人提不起购买欲望。(10月7日《人民日报》)

旅游市场同质化现象已经存在多年，不仅体现在景区纪念品一样，还体现在很多景区的规划、建筑千篇一律。这样的局面，不仅影响旅游

质量，常遭到游客吐槽，也影响旅游市场蛋糕做大。何以如此，值得反思。笔者以为，造成景区不“特”的原因主要有三个方面，每个被游客吐槽的景区管理者，都应对照着“镜子”照一照自己。

首先，长期依赖“门票经济”造成景区管理者和地方政府轻视景区特色挖掘，旅游市场本应该围绕“特色产业”做文章，具体来说，要根据地方特色、景区特点围绕“吃、住、行、游、购、娱”六大旅游要素规划旅

游产业发展，然而，很多景区却把重点放在门票上，通过门票来赚钱，而不是通过挖掘特色、做大产业来赚钱。

其次，不少景区有风景没“文化”。没有“文化”可以从两个角度来理解，一是景区虽然有先天带来的文化要素，但由于后来缺少挖掘和创新，导致能体现地方特色、文化的旅游产品很有限；另一方面，很多景区“制造”风景，但人造风景缺少文化特色。

再者，市场没有很好发挥资源配置的决定性作用。很多景区或被地方政府垄断管理，或被某些旅游公司垄断经营，如此，垄断者就会利用垄断优势获得利益，从而市场难以发挥促进竞争、创新的作用。

好服务还是一种“减压阀”

□ 易其洋