



加油站售卖蔬菜保供应

周末 Weekend

「买买买」的全新打开方式

经济日报·中国经济网记者 冯其予



新冠肺炎疫情发生后，“宅家做饭”成常态，“零接触模式”受欢迎。在防控疫情的同时，如何满足新的消费需求，适应新的消费模式？让我们来看看，“买买买”被赋予的全新打开方式。

线上自选+无接触配送

为了控制疫情传播，“零接触”成了人与人之间一种健康的相处模式。“宅生活”催热“云消费”，同时带动了无接触式购物新模式。

无火锅不重庆。2月初，“宅家”的重庆人得到好消息，重庆零接触火锅外卖点餐指南发布，80家火锅门店公布了外卖电话。顾客点单只需要通过电话预定、网上付款，火锅就会通过“零接触”快递送上门。所谓“零接触”快递，就是快递员将餐食在约定时间送到指定地点，同时顾客按约取餐，双方无需当面交接。

在“宅家”抗疫的日子里，有朋友发出感慨，“我好想喝一杯喜茶”。如果你家附近的喜茶门店正好配有取茶柜，那么，喝一杯喜茶只需要3个步骤。“扫码点单、手机通知、自助取茶”一系列操作完成后，顾客可以通过手机远程一键开柜取茶，全程无需接触任何人。将制茶与取茶完全隔开，从小程序下单到取得产品，全程自助“零接触”。

不只是喝茶，买菜也可以“零接触”。在北京，京东7FRESH七鲜超市在北京通州BOBO自由城西门设置了5台智能售卖柜，方便居民在无接触环境下购买蔬菜水果。顾客选定目标后用手机扫描柜门屏幕上的二维码，柜门将自动打开。消费者拿走食材后，关闭柜门即可自动结算。七鲜超市可以依据大数据系统，发现周边居民对蔬菜水果的偏好，更好地满足顾客的需求，同时智能售卖柜的清洁消毒也会有专人负责。

“零接触”技术“神器”无处不在。在深圳，随着越来越多的企业复工复产，如何解决员工用餐安全成为摆在企业面前的难题之一。“团体订餐、集中配送、保温柜取餐”这一无接触供餐模式很受欢迎。保障员工用餐安全从两端发力：严格程序加技术“神器”。一端是供餐商家要严格记录厨房员工和配餐员体温数据，员工在分餐和配送过程中，全程佩戴口罩、手套、工作帽，严格执行分餐间、保温箱及配送车辆消毒，并拍照发送给供餐群报备。另一端，写字楼里“冒出”的智能取餐柜，可以实现“零接触”取餐。智能取餐柜采取30分钟60℃恒温消毒，确保有效灭活可能携带的病毒，同时员工手机通过一键取餐方式，减少与配送人员的接触，降低了传播病毒的可能性。

传统零售+融合创新

疫情之下，当平时热闹的商业街安静下来，“云逛街”给实体零售企业带来了希望，同时也丰



富了消费者的个性化体验。

直播带货、线上首发、微信群分享、加大自营电商平台活跃度，实体零售企业正在把热闹的商业街搬到互联网上。正如微信朋友圈里一位商场导购写下的一段话，“我负责晒，您负责挑；合适了，私信找我，不合适，就当逛街了。一天又一天，我一直在。温暖陪伴，不打烊”。商场、购物中心从未像现在这样如此贴近消费者的生活。

在北京，你只要点开汉光百货微信小程序，很容易就能找到直播大厅。点击进入直播大厅，你会发现，平时逛商场碰到的导购，正在镜头前介绍2020年春季新品。“新品有折扣，参与直播可抽奖，还是挺划算的。”家住丰台的王女士在一场比赛多斯品牌直播中还真选定了一件羊绒衫，线上支付，转天快递到家，“云购物”轻松实现。

在深圳，“2020深圳线上购物节”启动仪式在福田区天虹商场采取全程在线直播方式举行。未来3个月，实体零售企业不仅可以靠自有品牌的APP、微信小程序开展线上销售，同时也可以依托腾讯新零售等八大电商平台开设的深圳产品专区，推出属于深圳品牌的优惠专场。目前，首批已有20余家协会和300余家企事业单位响应、参与购物节各板块活动，商品覆盖黄金珠宝、服装服饰、消费电子、家装家具、餐饮零售、海鲜美食等多个领域。通过“直播带货大比拼”“VR直播购”“宅家欢乐购”等活动，借助网络用无接触购物方式，实体零售企业与消费者实现了“亲密接触”。

在上海，新世界城推出从3月6日至3月8日38小时直播“云购物”活动。消费者可以选择点击观看热销商品的导购直播，也可以跟着12位专业网红主播云游新世界十大景点，跟着陶居大厨学烧菜，聆听中医大师线上春季保健讲座等。来自上海市购物中心协会和上海市百货行业协会的数据显示，截至3月5日，上海277家购物中心和80家百货企业，95%以上已经恢复营业。实体零售业在拓展线上渠道的同时，线下优势正在得以慢慢恢复。

与此同时，加油站也在创新转型，打破行业领域界限。疫情期间，中国石化易捷便利店在全国126个地市6000座加油站临时增加了蔬菜销售业务。

在给车加油的同时，消费者可以通过“易捷加油”APP网上下单购买标准化销售的“蔬菜包”，

为配合做好新冠肺炎疫情防控工作，重庆一些火锅企业为消费者提供零接触火锅外卖服务。消费者可以通过电话、微信、互联网点餐，商家加强菜品采购、加工、配送等环节的安全措施。图为重庆一家火锅店工作人员在核对外卖订单。新华社记者 王全超摄

再由店员直接配送上车，实现了“加油不下车、开票不进店、买菜不接触”。中国石化加油站跨界进入生鲜领域，不仅解决了部分没有销路的企业和农户的燃眉之急，同时借助网点优势，也为有车族提供了很大便利。

社区团购+集中送货

“不聚集、少接触”这一疫情期间的活动原则，让消费者活动半径定位社区，不仅商家的微信小程序瞄准了社区，小区微信群里的团购活动也火了起来。

在江苏南京，不少老字号餐饮企业建立了社区微信群，将加热即食菜品和半成品菜肴上线销售。企业员工兼职客服和外卖，为附近居民提供品种丰富的美食。顾客可以在微信小程序里下单拼团，餐饮店工作人员在后台统计，第二天就会将菜品送到顾客小区门口。目前，包括绿柳居、江苏省酒家、马祥兴等7家南京老字号餐饮企业，已经入驻南京236个小区，参加团购的顾客有2万多人。借助社区团购业务，企业的线上销售收入占比已经由原来的5%上升到了50%左右。

受疫情影响，一边是田间蔬菜滞销，想在网上找买家；一边是市民外出采购不便，希望线上下单送货上门。在山东泰安，本地企业新时代超市看到商机，微信小程序“儒商优选”随即上线。每天新采摘的蔬菜、水果直运超市，超市按照市民的网上订单分拣包装，把包装好的商品标识清楚，然后再将商品“点对点”配送至社区门口指定区域，码堆摆放，顾客自行取货时避免与配送人员接触，有效降低了“送、取”环节密切接触隐患。

“宅家”期间，社区团购群成为消费者日常采购的渠道之一。在广西南宁，过去只逛菜市场的罗女士加入了小区团购群。蔬菜、鸡蛋、禽肉价格便宜，又能在小区内自取，让罗女士成了团购群的忠实粉丝。

疫情期间，“卖难”的农产品、堂食受限的餐饮企业，通过社区团购群找到了有需要的消费者。“宅家”的消费者通过小区内自取，就可以买到价格公道、口味不错的食品，“买买买”的正确方式就此打开。



位于重庆市沙坪坝区的新世纪凯瑞商都商场加大线上营销力度，并对线上销售的商品做好消毒。图为新世纪凯瑞商都商场销售员正在网络直播。孙凯芳摄(经视觉)



浙江省湖州市吴兴区开拓线上购物送货平台，方便居民生活。图为吴兴区超市工作人员根据清单帮助居民采购日常用品。新华社记者 徐显摄

思语

平凡者 自非凡

□ 覃皓珺

平凡的我们因善念与希望团结在一起，由此共同成长、生生不息、创造不凡，无论什么样的考验与难关都终将携手共渡。疫情无情人有情，心怀着爱与希望，迎接每一个春天。

吴尚哲，一位普通的“90后”武汉女孩儿，为照顾89岁高龄的重症外婆，她毅然从方舱医院转到火神山医院，立志要把外婆带回家。她的“抗疫历程”以视频日记形式在经济日报新媒体平台连载，牵动了无数人的心，众多网友纷纷为她鼓劲加油，也在留言中分享自己的战“疫”故事。

令人遗憾的是，她没有完成将“妈妈的妈妈带回家”的约定。在吴尚哲的陪伴下，外婆与病魔抗争到最后一刻。吴尚哲和家人遵从外婆生前的愿望，将遗体捐赠贡献于医学研究，在面对生命逝去时，全家人共同选择了延续爱和希望。3月14日，轻症康复的吴尚哲正式出院，属于她的战“疫”之旅也画上了一个沉重深刻的句号。陪伴她共同经历这一切的许多人，似乎也在这场疫情中“一夜长大”。

吴尚哲和外婆的故事，为何如此触动人心？也许正是因为她并不闪耀，她和我们一样，是生而平凡的普通人，她所面对的抉择、所克服的困境、所流露的心态，是疫情中乃至人生中每个人都会共同体验、彼此共情的一部分。她会在社交网络中分享自己的迷惘苦恼，也会因外婆的一点点好转、医患间的彼此关怀，客观记录下珍贵的记忆；她会和很多年轻人一样，嘴巴馋、爱做梦、怕辛苦，却为照顾外婆无惧苦难艰险、承担生命之重……

吴尚哲述说故事时的真实流露、言词间的乐观精神，不仅深深感染了笔者，更令笔者不禁反观自身，当遭遇生命中的变故，应如何抉择，才能够做到足够勇敢，又是否会留下遗憾？诚然，这是关于吴尚哲的故事，但也是关于每一个战“疫”中的普通人，我们自己的故事。在吴尚哲的故事中，我们借由她的视角，也得以洞见更多普通人在疫情中最真实感人的一面。

我们见到了普通医护人员的可爱一面，与烈性病毒战斗了30年的毛青主任，会像家里的长辈那样逗趣地“批评”吴尚哲和外婆；1998年出生的徐文清护士青春洋溢地为病人们起舞打气。在疫情一线，医护与患者们都像这样宛如一家人。

我们看见了普通网友们的赤诚之心，彼此并不相识的人们在为吴尚哲鼓励加油的同时，也分享着属于自己的战“疫”故事、抒发出真情实感的悲喜心绪，在虚拟的空间内交织汇聚起温情守望的家园。这其中，或许也有你与我的一份感动与希望，人也许总会经历“一夜长大”，在生命的旅途中一直成长。幸运的是，平凡的我们因善念与希望团结在一起，由此共同成长、生生不息、创造不凡，无论什么样的考验与难关都终将携手共渡。

吴尚哲说，她只是个普通人，她只是做了很多人都会做的选择而已，她不愿意留下遗憾。我们的一生中，会面对许多力不从心的逆境，许多艰难不已的抉择，许多难以密闭的遗憾。吴尚哲在面对逆境时，不言放弃、努力坚强的模样，正是千千万万的平凡者，以不凡之举抗击疫情的具象，是浩瀚天地、漫长人生中，人类之所以如此平凡，却又如此伟大的原因：我们承认自身渺小，却永远不屈服；我们直面苦难不幸，却始终心怀希望；我们深知生命无常，却选择勇敢前进。这一切奋进的动力、勇气的支撑、感动的来源，正是我们自身不凡的心。

岁月成碑，往事不可遗忘；人类赞歌，亦由凡人谱写。平凡者，自不凡，疫情无情人有情，心怀着爱与希望，迎接每一个春天。

责任编辑 刘佳 许跃芝

郎冰 刘蓉

视觉统筹 高妍

联系邮箱 jjrbzmk@163.com