

“就地过年”，商家准备好了吗

——服务业企业备战“不一样的春节”情况调查

商家转型要快更要实

覃皓琨

2021年的春节不同寻常，数以亿计中国人将选择“就地过年”，这既显示了全民疫情防控常态化的坚定决心，也考验着各行各业应对春节假日消费新变化的能力。记者在采访中观察到，不少商家正结合实际情况，转型创新、积极应对，总结疫情以来产业稳步复苏的经验，摸索未雨绸缪、面向未来的发展新路。

疫情防控常态化带来了更多新模式。比如博物馆或书店里的文化活动可以线上远程参与，饭店里的年夜饭能通过团购预订半成品送货上门，越来越多快递小哥整个春节“不打烊”，等等。可以预见，疫情防控常态化的新局面，必然推动一些文化类、消费类行业融合转型的进程，也考验着商家的进取心与责任感。

适应“就地过年”，商家要打破固有思维定式，找准业务核心竞争力，勇于探索线上服务等多元模式。记者在采访中了解到，已有不少酒店面向本地居民推出“宅在酒店过春节”的休闲模式；文化行业将电影、图书的宣发渠道转向线上平台，开展直播带货等。

转型创新，要快更要实。商家要根据市场实际情况，实事求是地进行调整和优化，在布局多元业务的同时，将实体店服务、防疫工作做扎实。毕竟过硬的产品、优质的服务、安全的环境，才是商家立身之本。

无论外部环境如何变化，适者生存，是不变的法则。不少企业因疫情陷入的“低谷期”，若善加利用，或能成为顺势转型的“窗口期”。如2020年下半年，国内不少影院在严守防疫规范前提下，利用有较好市场口碑的老片复映，为新作上映预热，逐步激活市场。通过及时调整银幕数量、分批次恢复上座率、拓展线上零售等业务模式等方式，刺激行业加速复苏，令中国一跃成为2020年全球最大票仓。事实证明，把握大浪淘沙的机遇，顺势而为，就能迎来新阶段的新发展。

疫情是对各行各业的考验，此次“就地过年”则是一次压力测验。经历过风雨，必将迎来发展的新契机。

调查手记

文化消费调整发力点

本报记者 覃皓琨

春节将至，面对“就地过年”的新情况，电影院、书店等文化消费场所会有哪些新变化？

“就地过年，意味着一线城市影院可能迎来更大客流，肯定要经受接待能力、日常防疫的双重考验。”北京一家影院投资公司负责人向记者透露，中国现阶段成为全球最大票仓，新冠肺炎疫情常态化后，急需强有力的佳作刺激市场，如何找到盈利增长点来适应观众消费习惯的改变、调节行业生态，“还需要时间”。

今年春节档会是什么情况？据苏宁影城上海大区运营总监冯维强判断，积蓄了一年缺量的中国电影票房，或将在新春假日迎来一波高峰，大型影城单日观影人数预计有望突破7000人次。“从复工后的节庆档期看，在严格控制上座率的前提下，北京、上海等大城市头部院线会出现爆款影片一票难求的情况，如果消费能力强的青年观众集中在大城市、大院线，往年伴随返乡潮春节档观影量激增的三四线城市影院票房，或将受到较大影响。”冯维强说。

相较人员集中、空间封闭的影院，书店、艺术展馆等文化场所也是许多人欢度假日的主要选择。对“就地过年”，这些文化场所准备好了吗？

“我们书店已于去年7月恢复24小时营业，春节期间同样不打烊，欢迎在武汉过年的人们来阅读和休息。”武汉卓尔书店执行总经理王宁告诉记者，每到节假日书店客流都有显著增加，在当前的新形势下，兼具图书销售、文化休闲、艺术品展示等功能的综合性书店，将有机会更全面地展现公共文化服务能力。

时至今日，书店的定义已不局限于实体。“春节期间，我们将为顾客准备福利折扣，结合线上大数据情况为顾客推荐适合春节的文化产品。我们还在线下准备了插花体验等年味十足的活动。疫情防控常态化以来，通过调整线上、线下活动的比例，我们始终维持着较高的顾客活跃度。”十点书店工作人员告诉记者，面对新情况，文化品牌更需打破虚拟与现实的界限。“各行各业都需要适应新的发展环境，及时调整发力点。”该工作人员表示，自2018年“十点读书”由线上文化平台拓展出线下实体店业务以来，将自主IP与书店实体、线下活动相结合，与全国近10万消费者建立起了更牢固的连接。

不谋而合的是，布局线上销售和新媒体增收渠道，也成为众多影院转化危机的突破口。苏宁影城依托苏宁易购实现线上线下联动，除了在苏宁易购线上推送优惠观影活动信息外，影城内的零食及电影周边等产品，也都可以实现线下体验、线上购买、快递到家。“线上结合线下的经营模式还在持续地探索中，比如今年春节大家就地过年，既是产业加速复苏的好时机，也是对影院创新举措的一场大考。”冯维强说。

记者感受到，全民防疫常态化的背景下，文化产业实体场所依靠科技创新，不断拓展线上多元业务，探索更多无接触服务模式，正成为产业发展的新趋势。

在人员较为密集的文化消费场所，如何保证疫情防控到位？记者观察到，不少影院都采取了线上实名售票、线下自助取票的方式，以减少人员接触。书店、艺术展馆在定时消杀清洁的同时，会有专人维持现场秩序，提醒顾客避免聚集、戴好口罩。冯维强表示，为迎接观影高峰，苏宁影城还将投放测温机器人，以提高通行速度，减少人员聚集。“我们也准备了一些应急预案，以应对突发情况。从目前的情况来说，我们将进一步丰富线上产品，为春节档的销售高峰蓄力。”

春节即将到来，在疫情防控新形势下，多地先后发出倡议，倡导务工人员等在条件允许情况下“非必要不返乡”，留在当地过年。虽然是“就地过年”，但年味不能减。节前消费市场供应充足吗？年夜饭怎么吃？快递物流顺畅吗？文化消费场所将采取哪些防疫措施？经济日报记者近日对电影院和书店等文化消费场所、快递企业、电商等进行了调查，看看商家们面对新形势的新做法。



在新疆昌吉回族自治州呼图壁县“云祝福 送春联”直播活动现场，主播正在向直播间粉丝展示该县书法爱好者书写的福字。

吃+游+买

年夜饭送回家

西贝、眉州东坡、呷哺呷哺等美食品牌在春节期间不打烊，还将在线上推出年夜饭套餐、新春套餐等产品。美团将为骑手设置激励奖金、准备年夜饭，让春节期间配送工作正常开展

“就地深度游”受欢迎

数据显示，春节期间旅游仍以本地游、周边游为主，小规模、主题化旅行将成为趋势。携程近期推出“年味私家团”“年夜饭私家团”等产品，独立成团、独立用车，减少与他人的接触，安全性更高

“云上”活动很丰富

“全国网上年货节”启动

1月20日正式拉开帷幕，2月18日结束，大量电商企业开启春节“不打烊”模式

“非遗牛年大集”上线

天猫、淘宝以及部分跨境电商将开设非遗特产专区。截至2020年底，已有近600个非遗中华老字号、近千家非遗手艺人商家在天猫“亮相”



电商备战年货年夜饭

本报记者 王轶辰

过了腊八就是年。随着年味渐浓，很多消费者已开始准备年货。虽然不能返乡过年，但人们对于家乡味道的牵挂反而更为浓烈。记者发现，“四川居民家中窗台挂满腊肠”“东北大爷千里网购白菜包饺子”等话题在网上频频引起热议。据淘宝预计，各地家乡年货、原产地美食、老字号、非物质文化遗产手工艺品、牛年主题新品等年货即将迎来消费高峰。另外，城市里过年的人增多后，米面粮油肉蛋禽等日常生活必需品也将比以往需求量大。

记者调查发现，为方便消费者“就地过年”，各大电商平台和商超都加大了线上销售和配送力度。天猫“小二”徐立告诉记者：“天猫年货节已于1月20日启动，涵盖各地家乡年货、原产地美食、老字号、非物质文化遗产手工艺品、牛年主题新品等。淘宝也将同期上线地道年货会场，精选全国各地年货，如潮汕牛肉丸、陕西裤带面、内蒙羔羊肉等，让身在异乡过年的消费者也能感受到家乡味道。”

年货购买是否方便，生活和防疫必需品是否充足？购买的商品能否按期配送？这些也是消费者关心的话题。徐立透露：“为方便春节期间消费者网上买年货及生活必需品，今年淘宝将组织有条件的商家继续正常运营，保障春节期间粮油米面、口罩、消毒液等充足供应，209个城市快递正常发货。”

为保障各地线下年货集市的农产品销售，淘宝还将搭建

“土货鲜食频道专场”提供支持，方便消费者在网上支持家乡年货，吃到家乡味道。此外，淘宝芭芭农场也将采购2万吨果农的水果，送给消费者当年货。

年夜饭怎么吃？记者在北京一家盒马超市看到，汇聚了湖南嫩腊肉、川味腊肠、苏州八宝饭、福建佛跳墙、广东盆菜等各地特色风味美食的“年味专区”，已经陆续在盒马线上APP和线下实体店开放。除了盒马自有品牌的腊味熟食、特色菜品之外，来自全国盒马鲜生采购基地的原产地食材，为不能回乡的家庭提供千里之外的家乡菜原材料。盒马有关负责人表示，今年盒马首次推出了适合4人至6人规模的“小家庭年夜饭”，以盒马工坊的热菜与半成品菜为主，让消费者无需提前预订酒席或外出用餐，在家就能吃一顿简单不费力的年夜饭。与往年一样，盒马在农历除夕、大年初一也将开门营业，除夕当日依然开放年夜饭堂食及在线下单渠道，满足消费者对年夜饭的多种需求。

此外，春节假期逛商场也可以在“云”上实现。银泰百货有关负责人表示，为响应国家“就地过年”号召，银泰百货将加强线上销售力度，在门店打烊期间，消费者可以通过喵街、新零售直播“云逛商场”，喵街24小时营业，消费者可以挑选喜欢的商品下单。待门店与快递开工后，第一时间派送至全国各地。

快递力保节日网购高峰

本报记者 祝君壁

“今年提倡就地过年，春节期间网购量预计会有所上升，快递的业务量也会比往年多。”中通快递北京南沙滩网点负责人戴洋告诉记者，今年春节该网点近一半员工将留在北京过年，“为了保证春节期间防疫安全，北京中通快递除了做好日常消杀工作，还为所有快递员接种了新冠疫苗”。

记者了解到，目前中通快递对到岗包裹全部进行消杀，转运中心每日也会进行环境消杀，在岗快递小哥需全天候佩戴口罩。中通还在北京设置了全天候核酸检测点，对公司所有进出京人员随时进行核酸检测，多措并举为快递员和消费者撑起健康屏障。

中通快递北京后海网点快递员刘同辉告诉记者，今年春节网点会发给在岗员工发放三倍工资，“还有奖金和派费，派费由1元多调整为2元，这样过年期间我们的工资差不多是平时的四五倍。公司还为我们安排了新冠疫苗接种，保障我们的安全。虽然春节不能回家，但是大家都干劲十足”。

对消费者来说，最担心的就是春节期间快递物流通与否、时效如何。为满足快递服务需求，中通快递提出将在2021年继续提供“春节不打烊”承诺服务。据了解，今年春节期间，中通将时效保障服务范围扩大到全国209个城市，全国省会城市全覆盖。目前，中通正提前协调全网资源，准备充足的人员、车辆和场地，保证服务时效。