

好吃不贵小炒馆登上销量榜首,无人运营养生店高效调度技师

上海小店复苏率高,离不开一颗数字心

■本报记者 李晔 梁吟之

一家好吃不贵的安徽小炒馆,运用各种数字化工具提升复购率、订单转化率,实现了平台销量第一;一间面积不足100平方米的养生小店,像调度外卖小哥一样调度技师,接待量是同等级小店的6至8倍……上海外卖平台最新调研数据显示:疫情常态化防控之下,上海小店的消费复苏率高于全国平均水平,经济活力、供给能力和消费活力等综合指数均为全国最强。分析其背后的原因,与这些小店奔腾着一颗“数字心”有关。

后台“雷达图”藏着生意经

“90后”陈晓菲,是饿了么平台上的一家安徽小炒馆的常客。近日她看到平台上该店页面出现4张“2元无门槛代金券”,只需0.01元即可购买,还可与红包叠加,她立即购买。随后一周,她每天都在这家店订餐,频次增加了两倍。殊不知,当月,该店日外卖订单量逾840单,登上饿了么平台“上海小店销售前五”榜首。

小店销量火爆,除了小菜炒得好,还因依托数字消费券撬动了消费潜力。不过,在该店店主郭昌明看来,小店所能运用的数字工具远

不止消费券这一项。“只要肯学习,业绩都能提一提。”郭昌明说,每个饿了么商户后台,都有一张堪称生意经宝典的“雷达图”。近期,他的小店“雷达图”上显示,顾客复购率、订单转化率均远超所属商圈平均值,唯独新客指数未达标。他从中看出门道:“这说明小店回头客虽多,但缺乏招揽新客的手段,需要拿出些针对性的方案来平衡一下。”因此,他近期计划推出“首单免运费”“首单红包”等拉新举措。

“无人”养生店销量高6至8倍

近期,加班到20时的张先生,在位于长宁区的一家“小确幸 Massage”门店订购了“推拿调理60分钟”,优惠价130元,并预约21时到店。之后,他准时到店,没有前台,亦无收银员,唯有熟悉的技师在恭候。

小确幸 Massage 共32家门店,全部由数字化平台管理,顾客在美团、大众点评App(应用程序)或商家小程序“按了”下单预订,由系统为用户精准匹配技师。技师无固定门店,而是按订单就近调拨,如此“数字心”运作之下,单个门店日均接待量超60人,效率是其他同等面积小店的6至8倍。

该连锁店董事长臧继强说,休闲养生服务的生意再好也有闲时,受美团平台调度外卖小哥的启发,他对本行业也做了系统科学调度。2016年9月开出首家门店时,即接入美团点评,目前所有门店均已接入,来自美团点评的线上订单占80%以上。

臧继强透露,小店多为线上接单,因此门店多选址地铁沿线商务楼,既方便调配同一区域技师,又可将门店租金降到沿街门面的1/4。“数字心”之下的人力也十分精简,所有连锁店除技师外,包含技术研发、线上运营、客服、区域管理员和技师培训师,员工数不足10人。

据美团统计,在上海,像小确幸这类生活服务商户约70万家,去年的线上化率为30.7%。疫情发生以来,这一比例又大大提高。

平台上还有导师和“商学院”

事实上,在上海的外卖平台上,还有一批外卖规划师,他们能把脉数据、给出药方,正成为众多商家的数字导师。

比如,新店刚开张,吸引客户是重点,外卖规划师会建议商家做些“大额满减”促销。而关于满减的范围设置,则要根据小店客群、品牌

定位及与周边商户竞争关系等综合分析,精准规划;又如,若客单价较高但复购率较低,则会提示商家考虑设计“一人食”“下午茶套餐”等新品。

导师之外,还有“商学院”,供小店自主学习。如饿了么开设“饿了么商家学院”,美团也拥有“美团大学袋鼠学院”。美团大学袋鼠学院院长白晨介绍,学院的课程分为线上教学和线上自学两种,链入商户后台,以视频和图文形式传授互联网平台店铺引流、社群营销、用户习惯培养等干货。如饿了么商家学院近期课程就包括“小白直播策划3步法”“外卖要盈利,菜单结构是关键”等。

记者发现,疫情发生以来,上海在线新经济推出数字化工具的频次、类型明显加速,数字消费券、数字分析图、数字金融等工具组合推出,契合疫情发生后小店痛点,供商户在不同阶段、情境下灵活使用。如针对疫情中大量传统小店急速“上线求生”,美团推出金融帮扶升级计划,对新开店商户提供一个免息贷款。同时,考虑到小店经营周转问题,只要在美团开展经营的商户,均可享受组合还款方式,前3个月无需偿还本金,以缓解资金周转紧张。

上海农业推十项生态种养技术

『零化肥零农药』种好绿叶菜

本报讯(记者 任翀)“水肥一体化、物联网、数字化、无土栽培等多重技术如何集成,如何做到综合调控?”“去年,我们的火龙果果园受到了很严重的蚱蜢虫害影响,不知道专家有没有好办法?”近日,上海市农业委员会支持了一场“相亲大会”,一方是长三角地区有生态农业技术需求的涉农企业,另一方是来自上海交通大学、上海市农业科学院、上海市农业技术推广服务中心等科研院所的专家团队。同时,市农业农村委推出10项农业种养新技术,助力长三角涉农企业和农户科学种养、绿色发展。

生态农业是农业转型升级、绿色发展的大趋势。近年来,上海积极探索用科学技术服务农业生态环保生产。以今年主推的10项技术为例,其中不少项目由涉农科研机构与高校共同完成,涉及蔬菜种植、禽畜水产养殖等不同对象,均主打生态种养。

以颇受上海市民欢迎的绿叶菜为例,菜农最关心种植过程中绿叶菜能不能少得病、长得壮,市民关心买到的菜是否有农药残留。对此,上海市农业技术推广服务中心推出“绿叶蔬菜肥药双减绿色高效生产技术模式”,通过有机肥替代化肥、微生物肥料增施增效、水肥一体化、高温闷棚土壤消毒等土壤保育与改良技术,集成生态调控、生物防治、物理防治和科学用药等防控措施。

通过该技术模式,农民可有效减少绿叶菜种植的化肥、农药使用量,“零化肥、零农药”也不在话下。数字显示,上海去年共完成土壤保育与改良约5万亩,建立绿色防控示范基地401个,总面积10.1万亩。相关基地减少化肥使用量30%至50%,土壤有机质提高5%,化学农药使用量减少30%以上,农产品合格率达100%。新技术应用还节约了农业投入品和人力成本,每亩在增收300至500元的同时,节约成本约200元。

再比如,上海奉贤区水产技术推广站与上海海洋大学联手,就上海的淡水池塘对虾养殖给出“虾鱼混养”建议,用生态养殖的方式帮助农民提高养殖效率。

上海有近10万亩南美白对虾淡水养殖基地,但存在养殖产量起伏不定的情况。科研人员连续4年跟踪调查上海对虾养殖方式后发现,影响对虾养殖效率的主要因素之一是养殖模式单一。农户单养对虾,导致池塘中生物链简单,环境中浮游植物群落不稳定,遇到低温多雨年份,池塘养殖环境容易恶化,诱发疾病。如果采取鱼虾混养,两者能在池塘中形成良好的生物链,减少池底沉积物积累,加快塘内有机物分解速度,浮游植物种群丰富且演替稳定。杂食性混养鱼类还能摄食病虾尸体及体质较差的对虾,切断疾病传播途径。

图片新闻

夏日清凉夜 相约朱家角

盛夏八月,古镇夜游火热开启。朱家角古镇自上周推出“夜游盛宴·璀璨珠溪”夜游路线以来,游客明显增多,特别是周末,游客比工作日至少翻了一倍,不少市民游客结伴前往,争相目睹古镇夜景,感受晚间夏日清凉。

记者昨天了解到,从7月25日至10月30日,每天18时至21时,朱家角古镇持续运营“夜游盛宴·璀璨珠溪”夜游路线,将到深植园观灯彩、到老茶楼听评弹,在小市集选购文创产品等线路串联起来,销售优惠套票,吸引更多游客夜游朱家角,多维度感受江南水乡文化,品味夜游古镇的独特乐趣。

本报记者 李茂君 司占伟 摄



提升社区治理水平 建设舒心暖心家园

党建引领“五治”活力,顾村镇创新社区多元治理

文/朱俊杰

宝山区顾村镇馨佳园大居是上海市近郊六大保障房基地之一。大居内13个居民区涵盖了市区动迁、本土动迁、经适房、廉租房等多种住宅性质。保障房大居的住宅性质导致了居民主体多元、居住人口复杂、利益诉求多样等特点,这使得社区管理与群众服务面临诸多的挑战。

面对这座“飞来的城市”,顾村镇党委、镇政府积极探索“镇管社区”创新模式,突出党建引领为核心,在保障党组织对大居治理与群众服务的领导力、凝聚力与号召力的基础上,通过积极开展“文明五治”菜单服务(包括社会资源协力共治、居民主人翁积极自治、现代媒体创新智治、先进模范引导德治以及部门联合共治),有效整合社区各方力量,加强和细化大居社区建设、管理与群众服务,帮助广大迁居群众尽早融入新社区,增强家园认同感和归属感。

共治为首,打造七彩馨佳园

在顾村镇,大居与驻区单位、职能部门、动迁导出地党组织、保障房管理中心、社会组织等单位形成区域化党建大平台,成立“共治联合会”,本着“工作联办、服务联动”的原则,积极解决百姓急难愁问题,包括建设标准化菜场、调整公交线路等,解决百姓“开门七件事”。

与此同时,联合近百家居业企事业单位开展党建联建,积极推进“七彩公益进社区”特色共治服务项目,包括:帮扶老病残困特殊群体的“红色温暖行动”、促动居民文体健身的“橙色活力行动”、指导百姓生活技巧的“黄色阳光行动”、维护社区环保清洁的“绿色文明行动”、普及科普知识的“青色智慧行动”、共筑法治社区的“蓝色平安行动”以及促进邻里和谐的“紫色共融行动”,取得良好成效与反响。今年疫情期间,许多爱心人士纷纷在抗疫一线上的社区工作者和志愿者们送上了暖心的爱心便当;菊泉新城社区卫生服务中心联合仁济医院宝山分院的医护志愿者们服务团队,走入馨佳园大居,定期开展义诊活动关爱老年居民健康等。七彩公益项目的实施不仅有效弥补了社区居民自治力量单一化,也打破了传统企事业单位之间的行业壁垒,让共治力量携起手来开展公益服务,有效提升了服务合力,扩大了服务效果。

投我以桃,报之以李。作为七彩公益项目受益者的广大居民群众,在今年的疫情期间,也纷纷主动担当起志愿者,积极参与社区一线



潘广路法治长廊

的志愿工作。不仅如此,不少爱心人士更是发挥各自优势,进一步反哺社区。疫情期间,众多理发店尚未营业,不少企业员工苦于无处理发,在了解到情况后,大居的18位志愿者主动请缨,为企业职工义务理发,用一己所长为社区贡献着自己的一份力量。

自治为基,民主管理得人心

为了进一步让居民们主动参与社区活动,有效调动起自治的主动性。顾村镇将“居民自治”作为社区治理工作的抓手,找准社区不同主体的利益结合点、感情共振点和群众兴奋点,充分发挥党员志愿者的模范带头作用,营造“我是社区主人翁,人人有我,我为人人”的志愿自治文化。

搭建议事平台,主动参与管理。党组织团结社区党员、居民代表、楼组长与镇房管所、城管、派出所力量,与物业公司工作人员一起,共同联动联查,就发现的问题及时召开联席会议,积极寻找解决方法。以落实“问题发现-协调解决-跟踪”三步机制的“三鸟齐鸣文明督导队”协助房管部门有效制止多起起租转租或群租问题;馨佳园十一街坊的“拾+壹”百姓议事站借“怎样持续做好垃圾分类”主题议事会为契机,巧用居民家中闲置物品变废为宝,并以小区5号楼为试点,着力打造小区最美楼道等。

丰富自治载体,促进民主治理。按照“自我教育、自我管理、自我服务”的居民自治要求,馨佳园大居近年已陆续建成多个“心连心”文明茶室和一个占地700多平米的百姓自我服务家园。在“心连心”茶室里,人大代



人大代表与居民在心连心茶室座谈

表、党代表定期来听居民的意见和心声,社区民警、交警、消防队员定期为居民开办讲座或示范演练,还有华山北院、菊泉卫生院、国大药房等定期组织医务人员为居民开展各类义诊、养生讲座等,不仅增进了居民与驻区单位的和谐度,也在无形中预防和化解了不少矛盾和问题。在百姓自我服务家园里,以党员骨干为代表的居民志愿者们纷纷组建起了菊泉百姓书画社、诗社、花友会等自治队伍,开办起了爱心编织、爱国剪纸、环保制作、一家亲烘焙班等多种兴趣课程。同时还邀请来自各小区的居民代表,就大居的发展进行民主座谈,为家园建设献言献策。

法治为本,宣传普法在身边

随着大居建设的不断规范化,居民们的法治意识也在不断地增强。为了进一步加强大居的法治建设,形成长效机制,在顾村镇司法所的指导与支持下,一系列法治文化的推进方案在大居实行。

积极整合志愿者工作站、心连心茶室等活动平台,形成社区民众法治学习与活动的常态化阵地。同时进一步打造具有地域特色的品牌,借助潘广路主干道串联九个小区的地理优势,规划“法治文化长廊”,配置常态化法治文化宣传栏,定期更换法治宣传图片,打造固定的法治宣传阵地。

在党组织引领下,各小区党员联络员积极推动法制宣传。每年“12.4国家宪法日”,邀请镇宣讲团经验丰富的党员讲师开展社区法治文化宣讲;邀请顾村司法所的律师们走进社区,开展法律知识普及;在今年5月28日我国



达人点亮社区

《民法典》正式颁布后,各居民区调解员积极参与由司法所组织的《民法典》的专题法治讲座,将法治文化的思想理念,传达到每一户居民身边。同时,积极搭建法治文化建设的共治抓手,充分整合社区公安、城管、物业、商业、保障房管理中心等职能力量,定期开展法治宣传、司法调解、法律咨询、违规违法现象预防与制止等一系列活动,增强法制文化建设实效。

德治为桥,连接和谐社区情

为加强大居的精神文明建设,一方面,积极发挥先进模范的引领作用,通过收集整理宣讲优秀志愿者典型事迹、开展先进模范表彰等活动,积极宣传,引导社区居民提升文明素质和道德情操;另一方面,充分利用社区贤达资源优势,组建和发展社区百姓书画、诗社、花友会、剪纸社等特色文化团队,并定期开展文化成果展,以丰富健康的文化促进社区文明、和谐与发展。

今年疫情期间,百姓书画、剪纸等自治团队用传统艺术鼓舞斗志,创作出许多书画作品,表达了饱含着对抗疫英雄的崇敬和对疫情阻击战的必胜信念。2019年的达人点亮社区暨志愿服务成果展示活动则让社区达人的匠心精神得以进一步发扬;馨佳园巧手编织班的志愿者们主动利用自己空余时间,编织帽子和围巾,赠送给大居生活困难的侨眷;“平安志愿者故事”分享会上,由志愿者们分享的一个个平凡而有感人故事显露出社区中温暖的点点滴滴……许许多多充满正能量的活动仿佛一张张生动的照片,亦仿佛一幅幅动人的画作,让德治文化在社区中谱写着动人的乐章。

智治为眼,探索治理新思路

伴随着顾村镇快速城市化的发展进程,社区形态、人群结构、居民服务需求在不断发生着变化。现代化信息技术的运用让顾村社区工作者们的工作效率得到了很大的提升。“宝山社区通”、“顾村微社区”等互联网平台的运用让广大居民的问题可以第一时间提出,需求第一时间得到响应,困难第一时间得到解决,消息第一时间知晓。

自从去年上海市正式实施垃圾分类以来,许多社区工作者们积极运用社区通平台多次组织“绿色环保”知识讲座,鼓励居民们从生活点滴出发,多选购绿色产品、使用节能电器、多乘坐公共交通等来共同推动低碳环保生活。随着智能手机的不断普及,老年朋友对于现代化信息技术的使用需求也在逐步提升。为此,馨佳园九街坊、八街坊等党组织特意请来专业老师在心连心茶室指导老年居民学习使用微博微信,让老年朋友们也加快赶上时代的步伐。

文明五治菜单式服务体系的建设,搭建起社区共治平台,激发起多元主体参与社区治理的活力,不仅提高了党组织在群众中的社会再组织能力和融入度,有力地推动了社区一系列顽症难题的化解,也吸引了许多外省市参观团队纷至沓来,而且,多元共治的模式更是被其他社区有效地复制,可以说,多元力量共同参与治理的体系,正构筑起顾村镇基层社区党组织领导下的共治新格局。



七彩公益进社区