

# 90岁老人家“福利奶”缩了水

## 光明乳业派员上门致歉并补差价

在上海,部分区对户籍在本区、居住在本市的90岁以上高龄老人实行“免费喝牛奶”政策。近日,关于牛奶福利,“新民帮依忙”收到了来自90岁市民孙老先生的一个求助。

### 求助

2018年9月中旬,小区的居委干部来电说,我可以享受政府部门的福利,喝到免费牛奶。我从居委会领取了牛奶票,票上有电话号码。我去电后,便有工作人员上门取票。去年10月起,开始送奶到家。

2018年10月至12月,我每月收到光明纯牛奶一箱,箱内有24小包牛奶。今年1月至4月,我每日收到一小包光明纯牛奶,之后几个月,我每月订2箱,超标部分我自己现金支付。然而,我去几个超市卖场看了一下行情,看到光明纯牛奶一小包2.60元,一大箱24包62.40元。

那么牛奶票价值是多少呢?街道办事处的工作人员告诉我,牛奶票按天计算,每天3.50元,也就是我每天的牛奶福利缩水了0.90元。我有点搞不明白了,让90岁以上的老人享受“牛奶福利”,是政府部门对高龄老人的照顾与关爱,请“新民帮依忙”帮我问问光明乳业,光明纯牛奶到底

什么价?我的牛奶福利是否被短斤缺两了?

### 调查

带着孙老先生的疑问,帮忙君与光明乳业股份有限公司取得联系。光明乳业对此非常重视,随即展开调查。经了解,读者孙老先生2018年9月29日满90岁,可以免费领取居委发放的牛奶票。90岁老人享受的免费牛奶票按天计算,每天为3.50元。孙老先生使用牛奶票加现金(超标部分现金自付)方式,订购牛奶。根据孙老先生提供的产品规格,并核查配送单据及质询当事送奶员,确认送奶员在为其配送牛奶时,提供的产品价值(光明纯牛奶)低于牛奶票规定值。

据此,光明乳业派专员上门向孙老先生表示歉意,并协商后续解决方案。双方经过协商,达成一致意见。由于孙老先生此前实际订用牛奶价值与牛奶票规定价值出现差额,光明乳业按市场价补给孙老先生差额合计295.5元;另外,孙老先生提出自愿补差价,改订光明“0.5L 优倍”牛奶,光明乳业同意了他的要求。

对于送奶员在服务中存在过错,光明乳业已按公司规定,作出了相应的处理。

本报记者 钱绿明 夏韵



### 后街小店

安静的浦东芳华路上,一只“短手小恐龙”在街边迎客,精品咖啡店“老铁 Lovely Thoughts”就在这里。屋外蝉声阵阵,店内店主王磊及搭档王遴,正微笑着招呼进店客人。

王磊爱聊天,唠叨的“叨”便成了朋友对他的昵称。说起烘焙、产区等感兴趣的咖啡话题,话匣子关不住。

在浦东,Lovely Thoughts算是为数不多有着“懂咖啡”标签的咖啡馆,这可能与叨叨是一位资深咖啡发烧友有关,他的梦想就是把全世界最有特色的咖啡豆搬到自己的店



王磊在调制咖啡

萧君玮 摄

### 理科男的咖啡梦想

里搭配“实验”。所以,在这家咖啡店,定期会调整咖啡豆风格,推陈出新。假如说大型连锁咖啡店的卖点是水准平均,不易失手,那小店的特色一定就是灵活机动、富有趣味。

实际上,叨叨之前还有一个和咖啡不大相干的正职——在一家大型外资车企做IT咨询,是一个不折不扣的理工男。最近他辞去工作,开始全身心投入自己的咖啡事业。说起叨叨咖啡事业的起点,避开在市中心张园中的“有容乃大”咖啡馆。这家藏身弄堂深处的小咖啡馆

面积只有几平方米,店员转个身都难,但最火爆时客人每天排队等着买咖啡。在张园整体旧改后,叨叨将新店开在了浦东。

如今,大大小小的咖啡馆在上海开了一家又一家,这些小而美的精品咖啡,是爱好者们如数家珍的宝藏。更别谈,一众连锁咖啡巨头,也在利用自身优势扩张版图。这些有时苦有时酸的黑色液体,究竟有什么魔力?咖啡从业者又为何青睐上海?

在叨叨的印象中,上海人对咖啡的热爱,首屈一指。有一个画面更是一直留在他的脑海中。那是在张园“有容乃大”刚开张时,一位有些年纪、化着淡妆的女士,穿着工作服路过弄堂里的咖啡馆。她拿着考究的小钱包,试着点了一杯清咖。“她看上去不像是那种很懂咖啡的人,但她对自己的生活有讲究。”叨叨说,这给他不小的触动,在上海这个地方,咖啡就是自然融入市民生活。

本报记者 萧君玮 李若楠 首席记者 陈灵玮 视频摄制



扫码看视频

# 苏宁818眼花缭乱:5G体验店、新一代无人仓、新版小店和极物

### 定调:零售的黄金法则,是全场景

开篇提到2019年零售业的现状时,苏宁易购总裁侯恩龙重复着一个主题词,那就是“变革”。

零售的变革,背后是蓬勃消费力的驱动。侯恩龙引用商务部消息说,预计今年上半年的社会消费品零售总额增速有望达到8.2%,仍处于中高速增长区间。

中高速增长是结果,在这个统一的结果后面,消费越来越多元,消费习惯不断变化,整个消费市场呈现出“圈层化”、“泛娱乐化”、“本地化”的明显特征。

“人群的圈层化直接催生了圈层经济”,侯恩龙表示,人以群分,不同圈层的人的消费理念和消费习惯完全不一样,每个小群体构成一个网格,有着自己的话语体系和偏好。消费者在变,货在变,场景也在变。苏宁818用“全场景零售”的方案,应对瞬息万变的消费环境。

### 下沉,社群生意“身边的苏宁”更可触

全场景零售的核心和本质,是对场景的重构、体验和交付。消费者在任何时间、任何地点,可以实现任何服务需求的场景体验。

目前,苏宁“两大两小多专”的业态正在加码布局,侯恩龙认为,业界对下沉生意的理解有失偏颇,城市社区和县镇市场一样,同样需要下沉。

如果说,小店和零售云是看得见的布局,打造实体“身边的苏宁”。那

一年一度的818发烧购物节来了。

7月25日,818发布会现场,苏宁易购总裁侯恩龙首次全面解读场景互联时代,苏宁全场景零售的最新探索和迄今为止最全面的布局。

在零售变革剧烈,消费趋势多元化的今天,“全场景零售”将给“2019,零售往哪里走”带来怎样的解答?一直以变革者示人的苏宁,接下来还有哪些精彩戏码?818又将给消费者带来哪些新鲜的初体验?一场烧脑大戏,感受零售脉搏。

消费时代三大趋势

消费圈层化 泛娱乐化 消费本地化

基于苏小团、推客和拓客搭建的社群矩阵,已经实现了线上实时覆盖。

苏宁易购已招募了100万个社群,依托社群覆盖效应,触达用户超过5亿。



### 新版小店、极物亮相 818 5G体验店将超200家

“有得逛,值得买,在身边”,今年818是线上多平台、线下场景多业态互联网化、会员全面贯通的完整生态圈的大促。

苏宁小店、苏宁极物都将在818迎来3.0新模型店开业。其中,小店3.0专设厨房区、用餐区,餐饮将成为苏宁小店引流以及形成品牌个性化、差异化、带动利润的重要因素;苏宁极物3.0打则聚焦年轻消费者,旨在为他们打造全新的生活方式和服务体验。

发布会现场,侯恩龙还透露了苏宁在5G方面的新动态。据悉,818期

### 苏宁金融超300亿资金到位 15家主流银行参战818

发布会现场,苏宁金融宣布为今年818备足“弹药”,将联合全国15家主流银行、多家出行机构以及

间即将登陆苏宁的5G新品。华为Mate 20X 5G今天正式发布;还有vivo iQOO和三星Note 10的5G版,都将在8月份上市;另外中兴的5G手机也已经在苏宁易购开启预约。可以说,5G上新主场,就在苏宁易购。

为了能尽快体验到5G产品和5G场景,加速5G的普及。截止到9月份,苏宁5G体验店落地将超200家,覆盖全国一二线核心城市。

各大合作伙伴,共计提供200亿+资金赋能供应商,50亿+资金赋能小商户,50亿+资金让利消费者,1亿+资金补贴消费者,为他们提供全场景、更普惠的优质金融服务。

与此同时,这次818,苏宁支付将在地铁、高速通行、江苏省一卡通、停车缴费、共享单车等出行场景,通过1分钱乘车、返券等形式,共计送出500万出行补贴,覆盖人群3000万。

### 零售业超大大自建物流平台 818测试新一代无人仓

全场景零售离不开基础设施的搭建。818发布会上,苏宁物流集团执行总裁刘凯强调:“苏宁物流要做科技和效率驱动的物流基础设施平台。”

公开数据显示,截至一季度,苏宁仓储总面积964万平方米,规划2020年达到2000万平方米;60000+物流节点,17000+干支线形成通达全国的物流网络,售后服务网络覆盖全国98%的地区。

### 科技、物流、金融实力“开放”是重点

公开资料显示,蓝月亮已经与苏宁的数智平台进行了首次合作,通过社群营销的快速增长,为销售贡献超3000万。

818期间,苏宁金融在供应链金融上将共计提供200亿+贷款资金,以年化6.0%+的低息利率,助力1000家供应商;在微商金融上,将共计提供50亿+贷款资金,扶持20000家小商户,专为苏宁零售云及物流、售后服务商打造的乐业贷等产品。(王晟)