

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话说，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，并核査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

理科男的咖啡梦想

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



王磊在调制咖啡

萧君玮 摄

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，城市社区和城镇市场一样，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。

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

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。

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

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、金融亮实力 “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裂变，为销售业绩超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）