

家门口的“生意”更要用心做 着力打造“百联一刻钟生活圈”品牌

工作日下午2点多，姚阿姨和老伴日常来到百联曲阳购物中心，宠物狗放进寄存处的格子，2岁的孙子托进5楼的宝宝屋，再回到一楼“邻里”便民服务区，走进最里间的金饰加工柜台，她掏出一只金镯子请师傅帮忙修一下。老两口在二楼生鲜超市不紧不慢兜了一圈，买好两天的菜，上楼接孙子回家烧晚饭……

不紧不慢又把事情都办了，这就是百联曲阳购物中心精心推进的“15分钟社区生活圈”，带给周边居民的松弛感、幸福感。

2022年百联集团与上海市商务发展研究中心联合发布《2022年一刻钟便民生活圈社区商业发展报告》，根据本市居民密度分布构建大数据模型，将上海地区划分为837个生活圈。围绕一刻钟生活圈集成规划与运营商的定位，对接社区需求，加强业态协同，深化“两种模式、一个平台”优化网点布局，打造“百联一刻钟生活圈”品牌。其中，两种模式：目前主要是基于百联曲阳购物中心、长宁区新华路街道模式试点；一个平台：依托i百联，围绕社区需求，打造“四网融合”的社区商业与生活服务统一平台；优化网点布局：即“以837个生活圈为落脚点，优化布局，重点区域加密、空白区域补缺”。截至2023年底，百联在上海约2400家线下零售门店已覆盖超80%生活圈，为构建完善民生保供网络提供了重要支撑。



百联曲阳购物中心： 打造多元业态融合“邻生活”样板店

百联曲阳购物中心位于虹口区曲阳路街道，是百联集团旗下具有典型社区特性的新一代购物中心。深耕“邻文化”经营理念，塑造“邻空间”丰富内容，丰富“零距离”消费体验，经过一年的精心打磨，百联曲阳“一刻钟生活圈”已为周边居民带来多重惊喜。如：线下推出了一个“邻·里”便民服务区、一个邻家小舞台、一个1818交友俱乐部、一个“邻·遇·公共艺术空间”；线上带来一个邻家小铺、一间阳光直播间，不定期推出实实在在的惠民商品。十余个精彩纷呈的亮点汇聚成星，共同点亮专属百联曲阳的一刻钟生活圈数字地图。

“我们躺着赚差价的时代过去了，现在就要趴着做。向C端显示我们的姿态，B端才能更信任你，G端合作匹配度也可以更高一点，这也是我们国有企业的社会责任。”百联股份副总经理江申介绍，单纯的打折券已经没办法吸引人，重要的是用心。百联曲阳的党员们两人一组遍访曲阳街道24个居委会，深入了解属地居民需求，这就有了每月20日的免费理发、配钥匙、修阳伞……衣服扣子掉了，服务员主动帮忙缝好；孩子跑丢了，工作人员楼上楼下帮忙找，顾客会鞠躬或者写一封感谢信。还有面向一老一小的“温水服务”，一件小事却得到很多好评，消除了顾客的焦虑。

所有的服务都是非功利性的，“百联一刻钟生活圈”的理念就是首先解决老百姓的需求，有了信任有了粘性，自然会有回哺。江申给了一组数据：2023年2月百联曲阳刚开始尝试打造“百联一刻钟生活圈”品牌时，空铺率是12.4%，去年收官的时候是4.3%，在这个行业里8%左右就是健康的业态了。“人来了，商铺活得下去，招商的口碑就上来了，很多网红品牌主动找上来。”

如今，百联曲阳“一刻钟生活圈”已不仅仅局限于购物中心的物理空间，百联股份携手i百联平台，试点打造百联曲阳一刻钟生活圈2.0，将数字化进程扩展至整个曲阳路街道。

长宁新华路街道： “四网融合”串联街道社区

2023年，百联集团与长宁区新华路街道深度合作，以上海市建设首批“15分钟社区生活圈”试点社区为契机，双方共同推进构建街道商户联盟、打造线上数字生活服务新平台、以“社群”拉紧社区生态和居民间的互动，合力打造“四网融合”的社区服务生态聚合平台。通过“实体一群楼，线上一平台、私域一组群、街道一张卡”四网融合，串联起整个街道社区，探索业务全覆盖，生态全融合，为社区居民打造不止于“商业”的多元化一刻钟生活圈服务。

区别于传统的本地生活平台，“i百联一刻钟生活圈”微信小程序基于LBS定位，推出街道首页全新模式。“街道人眼中的街道”视角，为居民提供生活圈服务入口，聚合新华路街道“5+3+X”公共服务内容、居民日常生活、社区生态商户的打卡介绍、活动资讯等内容，构建有温度的线上“生活圈”；“上海眼中的街道”视角，展示新华路街道经典建筑、传统文化、游览路线等特色内容，居民可以随时欣赏“身边指尖”的美丽街景。

“新华路街道辖区2.2平方公里范围内商务楼宇和沿街商铺相对分散，街道希望与i百联专业平台联合，将辖区56幢商务楼宇以及风貌区特色小店串联起来，更广泛地服务辖区用户”。百联全渠道一刻钟生活圈项目推进负责人高华介绍，沿街小店高频消费者本身就是周边居民，平台既要为居民及时推送“身边好店”，又要为辖区商户提供“一对一服务”。

去年8月，i百联平台一刻钟生活圈街道首页前端和作者创作平台完成开发上线，支持街道、业态、商户自主发布生活圈内容笔记；9月，成立新华路街道一刻钟生活圈商户联盟。2024年初，新华路街道“四网融合”一刻钟生活圈模式入选“2023年上海市数字商圈十大优秀案例”。

“一刻钟便民生活圈”是以满足居民日常生活基本消费和品质消费为目标，打造多业态集聚的社区商业，助力畅通城市经济微循环，也是满足人民群众日益增长的美好生活需要的重要举措。顺应商品消费向服务消费转变趋势，以深入开展“百联特色服务年”为契机，深化社区商业与生活服务平台打造，全力打响“百联一刻钟生活圈”品牌，助力上海国际消费中心城市城市建设。

晨报记者 王嫣



一刻钟生活圈