



扫一扫 参与读者回应互动

热线电话:22898666

读者 回应你的关切

“拍照比价,线上下单”成很多年轻人“常规操作”,沪上书店从业者谈经营困境及应对举措

实体书店如何以读者为中心打造消费场景

读者来信

实体店只能卖咖啡盈利吗

退休后逛书店,我常常发现一些年轻人在实体书店只看不买,问他们后被告知店里书价比网上“贵出一截”;而且“线上电商经常有促销满减,线下书店的折扣活动相对少”。对此,书店老板也很无奈,书店找新书后“拍照比价,再到线上下单”成了很多年轻人的“常规操作”。我很担心,长此以往实体书店,尤其是靠卖书维生的民营书店能否维持盈利,或者说,实体书店都只能靠卖咖啡或文创礼品盈利吗? ——黄浦区居民任先生

■本报记者 许畅

这位读者的困惑,道出了不少市民心中的问号。为此,记者采访了上海书城总经理赵锋、读者书店主理人蔡志文、钟书阁徐汇店店长朱兵等多位沪上实体书店负责人,请他们结合一线实践谈谈当下书店的经营困境,以及应对挑战的举措建议等。

在业内看来,目前实体书店确实面临经营成本的持续上涨,包括房租、人工、进货等层面。“尤其是人力成本占整个书店运营近20%,虽然一些商圈或物业,在租金成本上给予书店不同程度的优惠减免,但加上网络销售带来的冲击以及其他渠道中存在的混乱,书店要盈利并非易事。”朱兵谈到,书价增长是正常的,更大的困境在于实体书店的零售转换率较低,他粗略观察发现,通常十个读者走进书店后,真正为书买单的比例可能才三人左右。

左右。

对此,蔡志文也有同感。“书店看上去卖得贵,但开店成本也高,如何把进店客流转化为消费客群,确实是难题。”他认为,实体书店综合成本较高,但收入来源单一,投入产出的周期较长;书店行业从业人员的收入也普遍较低,但书店运营却需要较高专业度,“常常是书店给到年轻人的工资不能满足大部分年轻人在大城市的生活需求,很难留住人才”。

加上读者普遍存在的价格敏感度——线上电商价格比实体店低很多,大部分读者会选择价格低的购买,书店要提高销售量,激发用户购买欲,还得多动脑筋。在他看来,实体书店要可持续发展,首先应打破固有逻辑,找准定位,突破传统空间思维,想清楚是赚店内的钱还是赚店外的钱。“如果是前者,那应该花大力气在门店氛围营造、选品和服务上,让顾客愿意停留在店内消费;如果是赚店外的钱,

就得建立专业的配送团队,走出店外做文化产品或公共文化服务配送,经营B端业务,门店来承担配送前端的客户服务功能。”

身处移动互联网时代,受众整体阅读习惯的改变,购买和阅读纸质图书报刊的读者下降,也是从业者需直面的现实。赵锋指出,书店应多站在读者的角度,以读者为中心打造消费场景。“书店在经营图书之外,能提供延伸性的服务附加值,让读者觉得虽然实体店图书价格稍贵,但氛围好,活动多,服务佳,也能让市民愿意在书店购书。业态形式上,要坚持主业与多元相结合,在门店中实现线上线下相结合的销售方式,通过读者见面会、新书分享会、童书俱乐部等各种活动来提升购书体验,提高实体店的服务质量,都有助于提升读者的黏性。”

有专家指出,书店需主动拥抱时代,努力自救“造血”,挖掘更多盈利模式,实

体书店才能活下去、活得好。当书店摆脱“从出版社拿来书放在书架上,赚个批零差”的老概念,深耕“内容服务”和“模式输出”,激活“用户思维”和“场景思维”,从单一商品售卖平台向具有特色的文化交流场所转变,才能助力书店开拓文化资本、增强粉丝黏度,使书香风景内化为城市软实力的一部分。

“时代是向前发展的,作为书店运营人员,对于新时代的读者喜欢什么样的购买方式、读者选择怎样的购买方式应该主动去接受并调整适应。”蔡志文的观点也代表了书店经营者的想法——新技术新媒介的确提供了更加便利的选购渠道,实体书店一方面要找准网络无法替代的优势,另一方面也要不固守单一模式,善用线上平台“引流”,向综合式文化空间、城市社区书房转型。书店场景打造不能仅简单去考虑“颜值美”,也要突出“气质佳”,发挥实体空间可触摸、可感知、有温度的长处。

电动自行车上楼充电屡禁不止怎么办,一些街镇已积极行动起来——

疏堵结合消除高层住宅楼道火灾隐患

读者来信

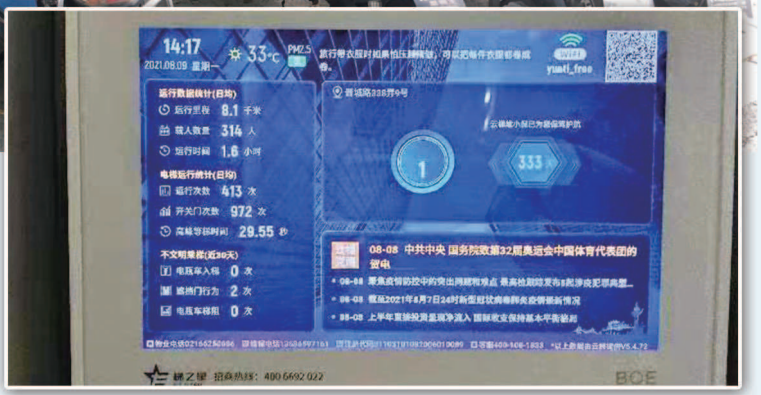
楼道内“飞线”充电安全隐患如何排除

在我所住的居民楼,还是会看到个别车主把电动自行车搭乘电梯上楼,在楼道内“飞线”充电,甚至堵塞消防通道,安全隐患突出。我看到不少社区已推出多种方式,比如物业人员定期巡视清理、安装智能集中充电设施等。想了解一下,还有什么好方法能排除高层住宅楼道里的火灾隐患?

——市民林女士



▲彭浦镇联合物业、业委会在小区新增、改造一批非机动车停车位,并配置充电桩和消防安全设施。



制图:李洁

■本报见习记者 王宛艺

事实上,禁止电动自行车上楼以及在楼道内“飞线”充电,本市在法律层面已做出明确规定。今年5月1日起施行的《上海市非机动车安全管理条例》规定,电动自行车充电时应当确保安全,不得违反用电安全要求私拉电线和插座为电动自行车充电等。

但是,在具体操作中,特别是在一些老旧小区,电动自行车充电仍是一个老大难问题。居民未必不想安全充电,只是苦于没有集中充电设施。

对此,记者在走访中发现,本市一些街镇已积极行动起来。为满足居民们的刚需,有的街镇配备了公共停放空间、安装充电设施。静安区彭浦镇联合物业企业、业委会在小区内新增一批、改造一批,“盘”出非机动车停车位,老旧车棚焕然一新,并按照消防安全标准配置充电桩、烟感、报警、喷淋等设施,解决居民电动自行车充电需求。

一些老旧小区人口密集、设施陈旧,缺乏充电场所,怎样腾挪出空间“安插”充电设施?普陀区曹杨新村居民集思广益,自发组织召开了一场场意见征集会和听证会,最终巧用路边花坛、地下车库和快捷充电桩等方式,一批集中充电设施应运而生,提供了“家门口”的充电场所。

不过,一些小区也会出现电动自行车集中充电设施被冷落的情况。居民区书记们发现,培养居民的安全意识也至关重要。为此,彭浦镇在加强宣传、发出警示的同时,也定期对小区内楼道内停车、“飞线”充电等违法

行为开展巡查,并进行教育和处罚。除了满足居民的充电需求,现在也有了智能科技的赋能,能更有效地阻止电动自行车进入电梯。黄浦区小东门街道在前期开辟集中停车区域、安装充电设施的基础上,借力智慧电梯,在部分小区内升级了会说话的“电梯智能阻止非机动车系统”。

该项目被小东门街道列入2021年“我为群众办实事”项目。截至目前,街道辖区高层住宅小区246台电梯已全部安装智能阻止系统。

记者在电梯轿厢看到,智能阻止系统实为两个“小眼睛”,通过智能摄像头对进入电梯的物体进行识别。一旦遇上电动自行车进入电梯内,就会联动控制按钮阻止电梯门关闭,并发出“电动车禁止进入电梯,请立即退出”的语音报警。“说”这些话

的,并不是物业工作人员,而是智能语音。这一波“神操作”让住户们感觉既稀奇又欣喜,大家纷纷点赞:“以前电动自行车上楼屡禁不止,现在有了这绝招,真是太棒了。”

如今,识别技术有了新迭代:只要电动自行车压过电梯门感应板,电梯立即发出警报,同时电梯门也无法关闭。小区电梯维保公司工作人员说,以前电动车频繁出入,容易导致电梯平衡机件损坏,缩短使用寿命,现在这一智能设备对电梯也是一种保护。

彭浦镇平安办负责人曾洪祥告诉记者,去年10月至今,该镇已经在27个小区的570部电梯加装智能阻止系统,实现了“应装尽装”全覆盖。广大居民再也不用担心电动自行车乘梯上楼引发消防安全隐患了。

的,并不是物业工作人员,而是智能语音。这一波“神操作”让住户们感觉既稀奇又欣喜,大家纷纷点赞:“以前电动自行车上楼屡禁不止,现在有了这绝招,真是太棒了。”

如今,识别技术有了新迭代:只要电动自行车压过电梯门感应板,电梯立即发出警报,同时电梯门也无法关闭。小区电梯维保公司工作人员说,以前电动车频繁出入,容易导致电梯平衡机件损坏,缩短使用寿命,现在这一智能设备对电梯也是一种保护。

彭浦镇平安办负责人曾洪祥告诉记者,去年10月至今,该镇已经在27个小区的570部电梯加装智能阻止系统,实现了“应装尽装”全覆盖。广大居民再也不用担心电动自行车乘梯上楼引发消防安全隐患了。

读者来信

去年大学毕业后,我从河南老家来到上海工作,在市北高新技术服务业园区一家企业上班。然而最近,身份证换领的事却一直困扰着我。由于平时白天工作繁忙,一直没时间去派出所办理。偶然想到了,可每次加班结束时,派出所的户籍窗口早已停止受理。 ——市民李小姐

记者调查

■本报记者 何易

记者调查得知市北高新园区有个警务室可以办理公安类业务。7月上旬,李小姐在午饭时间抱着试试看的想法去了园区警务室,没想到只用了几分钟,就办好了身份证换领相关手续。

“你回去等消息吧,等身份证办下来,我会给你打电话的。”民警傅金杰告诉李小姐。“原来,在这里就能把证办好,真方便。”看着手中领取身份证的回执,李小姐满意地离开了。

随着区域经济不断提档升级,市北高新园区吸引一大批国内外大型企业落户,成为上海“创新驱动、转型发展”的示范窗口和闪亮名片。然而随着园区高速发展,入驻园区的企业、人员数量也随之不断增长。上海市公安局静安分局主动适应,以企业需求和群众满意为导向,创新打造“园区警务”模式,打造“园区警务超市”,集接警接待、政策咨询、纠纷调处、户政业务、防范宣传等功能于一身,为企业及员工提供更好的“零距离”服务。

为了与市北高新园区快速发展趋势相适应,市公安局静安分局大宁路派出所通过前期调研,将原有的园区警务室职能进行扩容升级,依托“园区警务”机制,大力提升行政效能,从原先的管理向服务转变,实行“一窗式”服务和“一站式”受理的便民利民实事项目。

如何申请居住证,出入境证件怎么办,身份证换领、补领,这些以前需要跑派出所、行政服务大厅咨询和办理的公安类业务,在大宁路派出所市北高新园区分部内就可以直接办理或咨询。除办理户政业务外,企业和员工还可以足不出户办理交通、治安、出入境等相关公安业务,极大缩短群众办事时间,最大限度为企业和群众提供优质、高效服务。

与此同时,大宁路派出所还与园区建立定向联系机制,强化内部安全防范,民警定期上门走访宣传防骗、防盗等,帮助建立健全企业相关制度,从源头上减少、防止违法犯罪的发生。

上海交通大学中国城市治理研究院副研究员熊竞表示:“公安工作的出发点和归宿在于维护人民权益,为人民提供服务。同时,公安工作与群众权益密切相关,传统的管理服务模式已无法满足群众日益增长的需求。这就需要公安机关转变服务方式,建立高效、便民的管理服务机制,才能更好地为人民服务。”他认为,静安警方打造“园区警务超市”,看似只是简单地将警务室的职能扩容升级,背后体现的是警方创新社会管理的决心和服务意识。通过科学配置行政权力,给群众提供更加便捷的服务,提高群众满意度,此项便民举措值得大力推广。

静安警方创新「园区警务超市」方便企业员工

平时工作太忙,没时间去派出所换领身份证怎么办——

党史学习教育成暑期“最佳标配”

(上接第一版)走过了不知多少次的南京东路,这次却有着不一样的体验。李一涵收获颇丰,与课本上得来的截然不同。“历史就如同一幅幅生动画面出现在我眼前,让我振奋,这场旅行真值。”

资源势能不仅是静默不语的旧址遗迹,还有街坊邻里的生活榜样。成立于2019年的徐汇区“汇青春”青年讲师团就挖掘了一批懂年轻人想什么的青年力量,从社区干部到创业先锋,他们进学校、进社区、进楼宇开展宣讲。

“如何理解人民城市?”凌云新村党总支书记陈雪艳,以她所工作的417街区为切入点,一个接着一个分享社区微更新、社区治理的生动故事,一幅人民对美好生活向往的图景就这样呈现出来。

她还带领梅园中学少先队穿梭于红墙绿瓦,体验半天“居委会生活”,在孩子们心中根植参与社区自治的种

子。就在上个月,由讲师团成员参与录制的“新思汇——群众身边的理论大课堂”第二季上线,以青年心声讲述实践理论。

站上身边“大舞台”,党的故事我来讲

“看100年的中国,到上海;看30年的中国发展,来浦东……”浦东开发开放30周年主题展厅,9岁的马孙泽一字一句介绍着浦东的沧桑巨变。这不到5分钟的讲解,她准备了很久。

与马孙泽一样,今年暑假起,一批特别的讲解员走进浦东各大红色场馆。自“党的故事我来讲——浦东新区红领中讲解员”活动6月底启动以来,有近2000名少先队员报名,最终组建了一支200人的“红领中讲解员”队伍。从“四史”学习教育展、浦东开发陈列馆,到浦东展览馆,青少年们戴上绶带和麦

克风,为市民游客讲述党的故事、上海故事、浦东故事。

出生在浦东,从小就听母亲讲浦东故事,马孙泽一直觉得比许多孩子都要了解浦东。听到报名信息后,她第一时间让家长报名,只为用最最好状态将浦东故事传递出去。在浦东展览馆担任讲解员时,她面对的是比自己年龄大很多的青年,却收获了意外的热情反应。“我讲述的内容好像真的有感染力,希望可以带动更多的哥哥姐姐一起探索浦东发展。”意犹未尽的马孙泽还在“四史”学习教育展上进行了一次志愿讲解。

从最早的背稿子,到慢慢理解语句含义,“红领中讲解员”活动成为一本生动的“历史教科书”,在欢声笑语中根植理论知识、传承红色基因。进才实验中学初一学生张惟一就通过该活动,获得了不少“作文素材”。她还在一遍遍的讲解中下定了决心:“希望能学习浦东建设者的精神,未来不仅要继续传递文化与知识,还要为建设浦东作出更大贡献。”

紧贴民心旧改,让居民集体书写美好回忆

(上接第一版)旧改政策阳光透明,征收过程暖民心,“旧改‘加速度’”的背后,真正体现的是旧改征收这一民生工程、民心工程在推进过程中的“贵在得法”。

自项目启动以来,相关征收事务所与淮海中路街道在旧改地块上成立临时党支部,全体党员干部驻守站点、主动作为、靠前服务,挨家挨户倾听诉求、讲解政策,通过“联合把脉”“集中问诊”“对症下药”“一事一策”,精准将矛盾解决在萌芽状态,居民们的获得感、幸福感、安全感大幅提升。

也因此,当这块记录着顺昌路过往地标的展板竖立在街角,引发了一场珍贵的“集体回忆”,无数老居民前来留言告别。切面店、味精厂、馄饨铺、美发店……百年顺昌路的烟火气和人情味就这样“长”在了人们的心里。“未来街坊形态可能会变,但只要人们时时想起,心头涌起暖意,我们的

房、困难低保、重大疾病等特殊困难。临时党支部和党小组要上门访谈、实地走访,发挥传统好做法,循序渐进,与居民拉家常、听想法,更注重加强关联分析,助力精准破解难题。

同时,开展“三亮三先”活动。引导旧改工作范围内的机关、事业单位和国有企业主动“亮承诺、亮进度、亮结果”;通过开展党员大会、座谈会等形式,让旧改对象中的党员对相关政策和要求“先知道、先讨论、先行动”,率先完成签约、搬迁,并现身说法,成为编外的方针政策宣传员、社情民意调查员、沟通协调联络员、排忧解难服务员。

对于那些尚未被纳入旧改的老旧住房,黄浦区多策并举,结合城市有机更新,以新技术、新工艺、新方法,加快推进建筑立面、嵌入式卫浴、加装电梯等民生工程,尽快改善居民居住条件。针对历史风貌区的宜居感知度,黄浦正进行历史街区整体面貌焕新,传承历史文脉、提升居住功能,营造更可触可及的宜居生态与神态。

依托“一网统管”,发力科学精准和示范引领

7月底,地处新天地板块的122街坊在酝酿期签约首日即达到99.2%的高比例,1500余权证居民即将迎来新生活。这也是黄浦区下半年启动的首个大中型征收基地。针对剩余的2万余户成片旧里居民,黄浦区将继续聚焦“政企合作、毛地处置、区级投资”三种实施路径,积极筹措征收资金、安置房源,为项目按时启动创造条件。同时强化“党建引领旧区改造全周期”,在科学精准和示范引领上发力,助力实现“加速度”。

比如,依托“一网统管”信息平台,开展大数据分析,对旧改对象进行全面摸底、逐一排查,掌握户籍、房籍等基础信息,了解家庭收入、他处住