

隨著不敢出門和不能出門的人們紛紛湧向買菜App，生鮮電商平台們全面宣告供不應求，曾經的半小時、二十分鐘內送達，在近期都成為奢望。春節期間，盒馬鮮生、叮咚買菜、每日優鮮等多家生鮮電商平台紛紛推出緊急響應措施，他們或召回休假員工、或向餐飲企業「租賃」閒置員工，甚至安排文職人員參與配送，匆忙應對這突如其來的海量需求。

疫情之下 危中求機

系列之一

大公報記者 俞畫（文、圖）



「我每天要設三個鬧鐘，為的就是能在各大生鮮電商平台上搶到當天的新鮮水果和蔬菜。」杭州90後小伙陳放，現在成了家裏買菜的主力軍。「晚上十點搶盒馬鮮生，零點搶天貓超市的『鮮美菜場』，早上六點四十搶叮咚買菜……為了能夠搶到菜，我還做了份備忘錄，分別列出各家平台的開放時間和菜價，人生好艱難。」

盒馬鮮生：忙到會計也送菜

在這個「史上最長」的春節假期，「買菜」成為了城市裏百萬家庭的頭等大事。陳放便是其中一位。他直言，在疫情尚未得到有效控制之前，還是少去菜場。「因為菜場環境較為密閉，選菜、付錢時都可能和其他人有近距離接觸，風險實在太大。再加上口罩緊缺，少出一次門還能節約一個口罩呢。」

面對突如其來的需求，多家生鮮電商平台出現了前所未有的「爆單」。數據顯示，春節期間，京東到家全平台銷售額相比去年同期增長470%；盒馬鮮生日均蔬菜供應量是平時的6倍；每日優鮮平台的實收交易額增長321%；叮咚買菜日均訂單增長3至4倍，大年三十訂單量更是暴漲了300%。

「我們也很抱歉，在特殊時期，很多用戶的需求沒辦法及時滿足。」盒馬鮮生相關負責人告訴記者，疫情加上春節，對於每個生鮮電商平台來說，都是一場「大考」，盒馬也不例外。「每年春節，因為部分快遞小哥返鄉，配送能力本來就比平時弱，今年在疫情的影響下，訂單壓力更加明顯。」

上述負責人介紹，盒馬與很多供應商都提前簽好了訂單協議，所以疫情對商品供貨沒有太大影響。但用戶因為恐慌心理或是出行受限會大量囤積，特別是對蔬菜、生鮮類食品需求非常旺盛，單個訂單購買量也很大。這就不僅導致盒馬線下門店的工作人員可能來不及將貨物上架，一些商品出現暫時性短缺；另一方面，線上訂單迅速增加，配送需求瞬間激增。

「為了保障商品供應，盒馬鮮生門店工作人員已全員出動，每天上貨七到八次，遠超平日峰值。」該負責人在電話裏感慨：「我們很多門店的文職人員，包括財務、人事、店長在內，都去幫忙揀貨、開着私家車配送，盡一切努力來保障運力。」即使這樣，也只能保證比較基礎的線上訂單數量。

「節後我們有一批員工在陸續返工，但有些來自疫區的員工即使到崗也要按要求進行14天的隔離，這就進一步加劇了人手不足所面臨的挑戰。」不過，該負責人告訴記者，隨着盒馬開創性地推出了

與餐飲企業的員工調用計劃後，人力缺口將慢慢補上，配送也將很快恢復正常。據了解，目前北京盒馬已恢復實現「1小時達」的全天候服務。

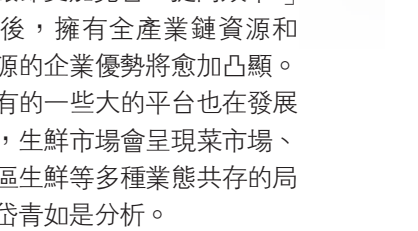
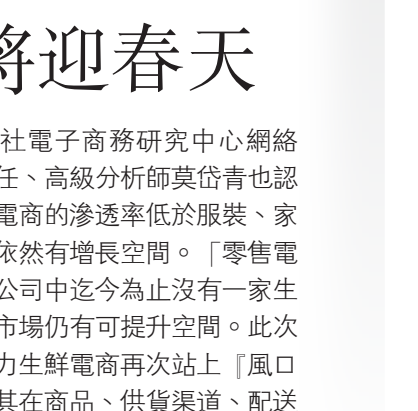
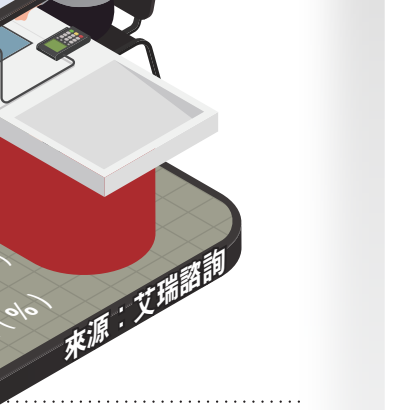
60後成線上買菜新人群

為了減少媽媽出門去菜市場的頻率，家住杭州西湖區的朱小姐手把手教會了媽媽在線上買菜。尤其是當2月4日，杭州市政府發布「防控疫情，人人有責」十項措施，倡議全民不出門，「每戶兩天一人採購一次」後，線上買菜一時間成為了許多杭州人的「剛需」。根據阿里本地生活數據顯示，在今年的春節期間，60後、70後用戶線上買菜的訂單量翻了四番。

「網上搶菜，比商場大甩賣還緊張。」朱媽媽每天要負責一家三口的吃飯問題，現在也加入了線上搶菜的大軍，還硬生生將原本早睡早起的生物鐘往後挪，堅持熬到她最喜歡用的盒馬鮮生的開放時間。「跟其他平台相比，盒馬鮮生的進口蔬果比較多，而且配送時間更快，如果搶到，第二天上午就能送到小區門口，不耽誤做飯。」

不僅朱媽媽如此，她身邊的幾位60後閨密也都成為了家裏的搶菜主力。原本用來安排聚會、打牌、聯絡感情的微信群，如今成了幾戶家庭的「買菜情報群」。「今天盒馬湯圓有活動，買一送一」、「我看到叮咚上架了本地茄子，我家老頭子想吃茄子燜肉很久了，我得趕緊提前放進購物車」、「你昨天從每日優鮮買到肉新不新鮮，好的話我也囤一點」，像這樣的對話每天都在發生。

►叮咚買菜員工在前置倉配貨



來源：艾瑞諮詢

交易規模（億元人民幣）

增速（%）

預測

2013-2022年中國生鮮電商市場交易規模及增速

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

7054.2

28.4%

116.7%

126.7

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022