

磨“疫”出宝剑，花香自苦寒

—— 可敬！奋战在抗疫一线的鹏欣人（五）

2022年3月，本是草长莺飞的春日好时光，谁料疫情回寒。很多鹏欣人逆风而行，坚守在自己的岗位上，不懈怠、不停步。我们将陆续报道疫情下鹏欣人坚守岗位、默默奉献的小故事，为您展现鹏欣人关于付出，关于担当，关于温暖的产业情怀。

鹏欣旗下商业公司，自2007年5月上海星游城开门迎客至今16年间，在12个城市兴建运营20座商业体，逐渐形成拥有2000名员工、150万平方米管理面积、3大商业产品线和9大核心竞争力的集团公司，南京、上海、天津以及盘锦、呼和浩特等地的水游城、金游城和星游城已经成为地标性商业体，丰富了百姓的生活，成为365天不落幕的都市剧场。

这场始于2020年的新冠疫情，让各地商业体经营陷入困顿甚至停摆，业务举步维艰；今年以来，全国多个城市疫情频发，鹏欣商业又一次面临大考。这一次，鹏欣人没有畏惧，他们挺身而出，不畏苦、不畏难，坚韧执拗地写下一份优秀商业人的答卷。

01 “疫”然而上，守住第一道防线

马俊是2020年9月入职鹏欣南京水游城营运管理部的员工，她的日常工作包括维护综合体的形象和秩序、提升顾客满意度、为业主和商家创造盈利机会等。对于马俊和她的同事们来说，南水有序科学的管理、美观良好的销售环境和次序是他们每天孜孜不倦努力工作的追求。今年以来，南京虽然整体没有爆发严重的疫情，但是由于周边疫情此起彼伏，南京大型商业综合体的一些商铺始终处于开开停停的状态，面对这种状况，营运管理部的同事们更要铆足十二分的精神，确保综合体的营运不出纰漏。



随着防疫抗疫工作的深入，马俊的工作变得越来越繁杂，就像协助商铺注册场所码这件事，她要走进一家家商铺进行现场说明和协助操作。“顾客仅需一个动作，就完成了扫码入场！”她耐心地跟商铺做讲解，“你看，以往客人进店需要登记姓名、手机号码、身份证号码，时间长手续繁琐，现在一个‘场所码’，其他所有环节都可以省略，顾客更方便、更便捷，心情更好，买东西也就更多了对不对？”

餐饮店的冷链来源是多地疫情感染的源头，按照执法部门的要求，马俊一次次深入到餐饮店后台，不厌其烦地追踪各类冷链食品的相关证明，对每一批次进口冷链食品的生产、加工、储存、销售等凭证一一检查到位；综合体几十家餐饮商铺，涉及进口冷链食品的商铺也很多，她要把几乎所有相关食品的名称、数量、规格、生产日期和生产批号、保质期、进货日期、供货者的名称、地址、联系方式等信息全部理清楚、帮助商家把进口食品的口岸检验检疫证明、消毒证明等向市场监管部门进行报备，耐心地为商家指导消毒方法，还要跟进追踪接触冷链食品的人员进行核酸检测。—— 难吗？真难！繁琐吗？真繁琐！毕竟综合体的营运管理人员不同于执法人员，马俊和她的同事们以服务为底色，将管理、指导、敦促、监督有效得体地融合在一起，在获得商家接纳的同时有条不紊地推进工作。

另一位坚持守住第一道防线的是南水工程物业部设施条线主管助理于淮文。2013 年入职鹏欣后，于淮文已经是公司将近 10 年的老员工了。商业综合体设施条线日常工作中包含安全培训、安全宣传和现场巡视，疫情威胁下，于淮文和他的同事们把南水的安全当成头等大事，把岗位当成守住综合体安全的桥头堡，而他们就是昼夜矗立在桥头堡的战士。作为一个大型综合型的商业载体，位于夫子庙对面的南水业态繁多、顾客熙熙攘攘，一有懈怠，就会造成轻则个别店铺闭店，重则满盘皆输的局面。

于淮文和同事们时刻把关盯紧各个进出口和通道，做到严防死守，绝不漏掉一人。测温、验码、消毒，登记，看似简单的动作，却一刻不得放松。为了让顾客能够更好地配合测温验码，于淮文看到客户进来就打招呼：“小公主请来测温！”“这位美丽的女士请出示您的行程码！”热情洋溢的主动出击，让很多走进水游城的顾客倍感温馨，不由自主放下心防，他们看到的不是普通商场的把关者，他们遇见的是一位想方设法把工作做到位、不平凡的南水安全战士。



疫情当下，大型商业综合体风险来源隐秘而狡猾。正是马俊和于淮文们每天的兢兢业业、严防死守、“疫”然而上，让鹏欣各地商业综合体坚韧地在疫情下努力维持经营，为百姓创造安全的购物空间。

02 “疫”不容辞，坚守正道沧桑

上海 3 月中旬开始越演越烈的疫情，让位于徐家汇核心地段的鹏欣星游城一时间陷入困境；主动封控在星游城的工程物业部员工肖磊和丁玉华冒着分分钟被感染的危险，坚守在疫情现场，一人多岗多职，用有限的人力维持了商场的正常运转，成为疫情中最顽强的坚守者。

星游城位于上海徐家区天钥桥路 580 号，毗邻上海体育场，作为一座颇具特色的现代化商业建筑，星游城为上海提供了良好开放空间和社会效益，已然成为上海知名的繁华娱乐社区，吸引大批年轻人光顾，定位为“娱乐终点站”，主打餐饮、娱乐、休闲概念，辅以个性小店、主题餐厅、休闲吧、联合办公等多种元素于一身。因为业态多样、身处人流密集的城市副中心地段，而徐汇区又是本次上海疫情较严重的区域，星游城虽然在第一时间进行封控管理，但是因为种种原因还是没能避免个别商户人员的感染。



刚得知星游城商户确诊的消息，肖磊也不由自主地担忧起来：同在一个商场工作，会不会自己也被传染？有那么一瞬间，他也焦虑万分，甚至想赶紧回家去。但是，转念又想：很多同事被封控在家无法到岗，如果我再不坚守下去，那不是“丢盔弃甲”吗？我绝不能这么做！就算战斗到最后一刻，我也要坚持！

与肖磊一起坚守在星游城的同部门员工丁玉华，得知星游城按照上海市疫情防控要求自 4 月 1 日起全面闭店，他主动请缨留下做好设施设备和商场的看护工作。虽然肖磊好和丁玉华是工程物业部员工，战时状态下，只要是星游城的事情，只要是能做会做的事情，那就做吧！消杀、对外联络、修修补补，他们成了“操心员工”，眼里有活，心里有事。

3 月 31 日正式封控前一晚，商场营业结束了，肖磊和丁玉华切断 7 部垂直电梯和 12 部自动扶梯电源，将商场内所有排油烟机从定时模式切换到停止模式，将照明灯切换到夜间照明模式，确保能最大限度节约能耗开支。这一晚，偌大空旷的商场失去了昔日的热闹，只有两个守护者静默而忙碌的身影，他们一直工作到凌晨 2 点才放心地去休息。

与此同时，远在呼和浩特金游城的设施设备部安保主管白林，也身处抗疫第一线，他组织协调了 14 轮全员核酸检测，每天通宵达旦工作，在商场一住就是一周；为了工作，他把妻子和两孩子留在家，顾不上小儿子才七八个月大，正是小家庭最忙碌的时候，他却毅然选择成为家庭的缺席者。在轮岗吃饭的时候，他一个岗位一个岗位替换同事们，直到大家都吃完了饭，他才就餐，同事们都说：白林是真正的先锋突击队和保卫军！



截止到发稿，这些可敬的同事们依然每天 24 小时坚守在工作岗位，方便面和沙发是标配。他们经历了商户的感染和转运、经历着家庭无人照顾、妻子和孩子孤独而无助，最终，他们选择了“疫”不容辞，坚守正道沧桑。

03 顺“疫”而为，涅槃蜕变

疫情下的鹏欣商业，在巨大的经营压力下，不认输、不服输，各地都在想方设法减少收入损失。

3 月的盘锦，疫情爆发，熙攘的街头顷刻沉寂，全城严控，全民核酸，活动禁止，娱乐关闭，小区封禁，市民的日常生活与饮食购物受到危机，作为商业综合体的水游城亦步履维艰。

盘锦水游城没有退缩，围绕便民、利民、助力抗疫，制订了疫期云购物战略，誓将搏疫进行到底。可是，水游城自己没有经验、没有专业人才，怎么将直播购物落实呢？

这时，盘水行销团队员工梁莹莹挺身而出，毛遂自荐，以娇小柔弱的身躯接下重担。她说：“做线上直播与拍摄短视频是我喜欢的事情，如果领导信任我，我将倾尽全力做好！”

军中无戏言，得到领导同意后，梁莹莹全身心扑在直播策划与钻研中，她每天刷直播、找攻略，针对馆内品牌特点，对直播方案、排期与方式不断进行调改。遇到难题，一遍遍向兄弟项目请教学习。像是被点燃了内心的小宇宙，她的热情彻底点燃了。为了落实疫期云购物，她放弃了“好妈妈”职责，每天回家的时候两岁的儿子早已熟睡。



功夫不负有心人，3 月下旬，盘锦水游城疫期云购物直播如约开启。系统筛选店内品牌并结合可行性

与需求度，梁莹莹和团队敲定首场直播店铺。他们从员工中筛选直播员，进行直播准备、话术训练、选品备货、客服沟通，一步步将身边的同事打造成直播网红。



梁莹莹说：“水游城引领盘锦时尚新生活，云购物是水游城另一个店铺！直播购物 Always online！”虽然不是与新冠疫情面对面作战，他们却用自己的智慧和才华战斗在云端，减少了疫情造成的收入下滑。

无独有偶，天津鹏欣水游城成功联手海河传媒中心旗下官方媒体“海河 MCN”共同打造了天津首个购物中心融媒体直播间，2022年3月5日正式开启云上+线下的融合营销新通路，扩展了商业空间，引领了消费升级，在疫情常态化的商业环境下，成为水游城突破重围和重压的有效尝试。

今年刚刚 29 岁的水游城运营营销部高级副经理王威翔，2014 年 7 月入职鹏欣，在不到八年的时间获得三次优秀员工奖，带领团队获得两次优秀团队奖；获得一次集团优秀员工奖，真是名副其实的“获奖专业户”。而他对数字营销、新媒体、新销售通路的热情却远远超越这些奖项。



2020 年新冠疫情刚刚冒头，仅用一周时间王威翔就推动天水线上购物上线；后来，“数字营销方案”、“社群带货”等等都在小翔的热爱下陆续诞生了——“打破线上和线下的边界，建立新销售通路，势在必行！”作为互联网原住民的九零后，小翔深谙其中之道。

此次水游城联手“海河 MCN”打造的天津首个购物中心融媒体直播间，真正实现了“多赢”：水游城获得租金收益、提升商业影响力、商户拓展线上销售渠道；通过广域+私域创造更大的流量响应曝光，提高到店转化。



回顾 3 月 5 日启幕仪式，小翔不禁连连感慨“太幸运了”：始于元月 9 日的疫情在 3 月初缓解，3 月 5 日水游城融媒体直播间的顺利启幕，随后几天，天津疫情卷土重来，管控加剧，而此时包括总经理/品牌主理人分享会、会员线上 VIP 课堂、公益直播等活动已陆续上线，新商业、新空间、新平台已经占据牢不可破的一席之地，为天水 210 家商铺突出重围走出一条云端之路。



新冠疫情，让全球的实体商业备受打击，关店潮此起彼伏。对于鹏欣商业人而言，挑战背后，是一场与初心握手言欢的坚持，是一次收获坚韧强大的历练，更是一场化蝶重生的蜕变。——磨“疫”出宝剑，花香自苦寒。鹏欣商业人正在将疫情中那些流转的光阴吟唱成关于成就和梦想的感慨，终有一天，他们会傲视天空，站立成涅槃的凤雏。

鹏欣商业公司联合报道