

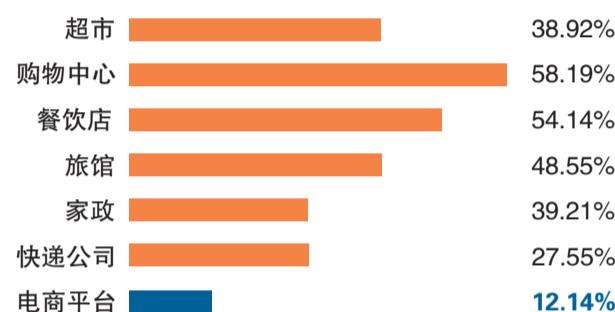
数读京城商业服务满意度



由于服务具有无形性、异质性等特点，其质量指标通常难以准确定量描述和预先把关，不稳定性较强，主要依靠服务对象的体验来评价。从国际上看，消费者满意度是评价服务质量水平的通用指标。通过本次针对北京市商业服务质量满意度的调查，我们也对多个业态的服务软硬件情况有了初步认识。总体来说，消费者对不同业态呈现出了不同的满意度反馈。传统实体商业的消费者满意度更高，购物中心成为最让消费者满意的业态。相反的，以电商和快递行业为代表的新兴商业业态及其周边业态则发展尚不完善，消费者反映出的服务问题较多。

电商快递人员水平垫底

消费者对服务人员个人素质和道德水平的满意程度

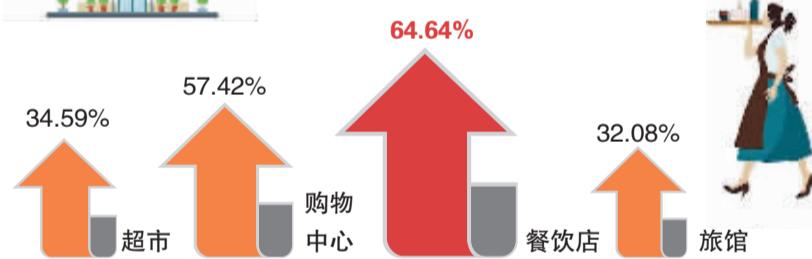


■点评：消费者认为购物中心和餐饮店的服务人员个人素质和道德水平最高，这通常与相关业态的人员培训和商业传统有关。



酒店配套设施还需完善

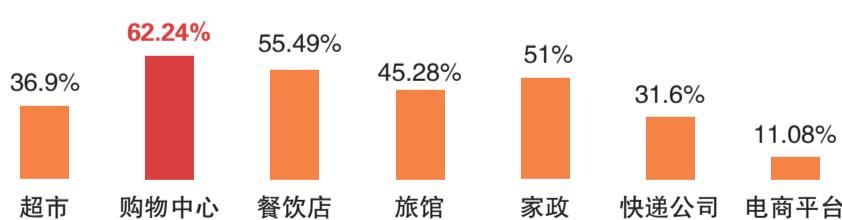
消费者对各业态洗手间、休息处、停车位等便利配套设施的满意程度



■点评：消费者对餐饮店的洗手间、休息处、停车位等便利配套设施的满意程度最高。越来越多的餐饮企业为消费者提供全方位的配套服务，甚至为等位排队的消费者也提供了多种多样的服务选择，获得了消费者的认可。

购物中心服务最得人心

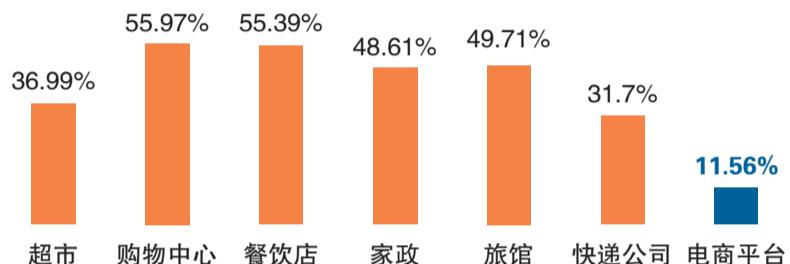
消费者对各业态服务态度的满意程度



■点评：北京消费者认为购物中心的服务态度最好，家政、餐饮和住宿业的服务态度较好，而电商平台的服务态度最低。一般来说，消费者认为电商平台相对比较强势，因此服务态度也有所折扣，满意度仅为11%。

电商处理投诉效率最不理想

消费者对各业态处理投诉效率的满意程度

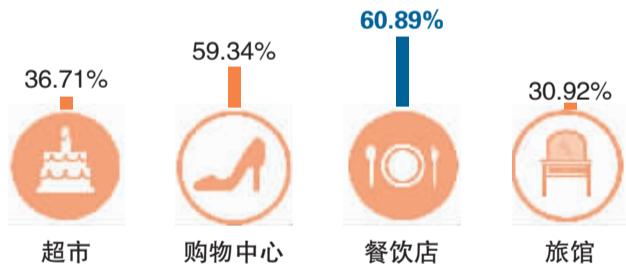


■点评：电商平台处理投诉的效率受到受访者的诟病。而购物中心、餐饮等业态在这方面消费者满意度较高。快递公司对投诉的反应速度则只得到了三成消费者的认可，还需进一步完善。



餐厅卫生环境为“上乘”

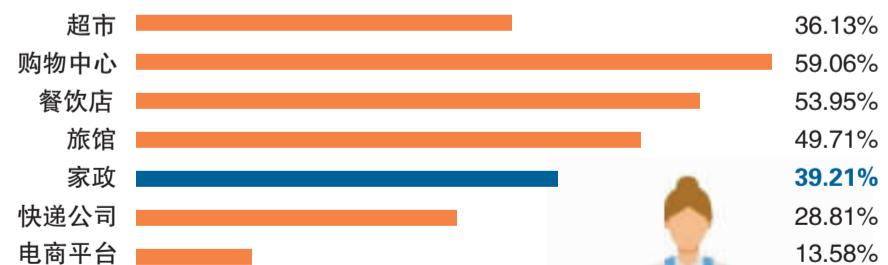
消费者对各业态卫生环境的满意程度



■点评：餐饮店和购物中心的卫生环境消费者满意度最高，都在六成左右。而酒店/旅馆的卫生环境令接近七成的消费者不满意，住宿业服务环境有待整治提升。

家政专业水平低于预期

消费者对各业态服务的专业水平的满意程度



■点评：购物中心和餐饮店等传统商业领域的服务专业水平消费者满意度较高，这与相关业态较为稳定成熟的服务培训体系密不可分，但是家政、快递等业态从业人员的专业服务能力则不尽如人意。

