



依绍华  
中国社会科学院  
财经战略研究院流通产业研究室主任

## 硬件充足 细节待优化

北京的商业设施从硬件上来看是比较充足的,对企业来讲比较有竞争优势。不过从细节上来看,目前北京商业服务水平还有很大升级空间。服务质量没有最好只有更好,服务水平也需要不断上升。例如北京当地消费者与外来旅游、公干等消费者对于北京商业服务满意度是有差别的,因此提升服务的标准化水平至关重要。

为了提高服务水平,企业一方面

应该在行业协会的管理力度下,形成相应的自我约束机制。另一方面企业应保护员工合法权益,激发员工敬业爱岗之心。对于政府而言,加大维护市场秩序以及监管力度依旧是重点工作。其次还要在标准化机制方面做更详细的设计。另外,还需要重视消费者合法权益的保护工作,目前北京的监管机制和体系已经比较健全,但在一些细节问题上也需要再细致强化。

赖阳  
北商研究院特约专家、  
北京商业经济学会常务副会长

## 成效反复 宜奖励驱动



北京的商业服务业水平正在逐年上升,在良好的环境下消费者的满意度也越来越高。不过从调查来看,消费者满意度并非直线上升,伴随着一定的反复性。以满意度较高的购物中心业态为例,实体购物中心如今正在以规模化、专业化的形式长期发展,在品牌规模上有一定的可控性,并且形成了标准化的服务管理体系,所以消费者对此满意度较高。而对于电商来

说,电商平台的服务满意度较低主要由于规模大、信息不透明而引发相应的问题。

从目前来看,商业中还存在较多“不透明”系列问题,从而导致消费者满意度下降。对于企业来说,需要考虑的是企业管理体系流程设计问题。目前大多数企业流程设计以售出得到相应奖励激励为标准,在利益驱动下对于消费者售后的服务水平相对会降低。

**Q:** 实体超市的电商服务如何破解卡顿、缺货、不便利等痛点?

**中国社科院互联网经济研究室主任李勇坚:**大部分实体超市企业在流量意识、数据分析、会员服务方面都有很多不足,其电商难以打破固有的业务流程、思维模式。传统商超应首先明白电商并不是盈利的新通路,而是服务功能的向上延伸,与更专业的平台合作将会更省力而高效。

**Q:** 消费者对目前购物中心的营业时间普遍存在不满,如何改善?

**北商研究院特约专家、北京商业经济学会常务副会长赖阳:**购物中心为了延长营业时间、提供更丰富的服务,可以尝试在条件具备的情况下打造深夜食堂。比如可以将商场一层二层进行改造,与周围紧邻街区进行融合,扩大可对外营业的区域。或者把餐饮区域与购物中心做成既能连通又能割裂的区域。夜间其他区域封闭,而只保留对外营业的部分。

**Q:** 智能餐厅、餐饮机器人的发展是否能进一步提高餐饮业服务水平?

**中国烹饪协会副会长冯恩援:**科技的进步、用工成本的增大、高技能人才的紧缺、社会对公共餐饮服务需求的增长等都促使了餐饮机器人加速发展,未来,智能的社会餐饮服务将包含信息收集处理、服务以及加工和后续呈现等内容,在效率提升和用户体验方面都将具有巨大潜力。

**Q:** 电商领域中,平台如何解决服务滞后的问题?

**电子商务交易技术国家工程实验室研究员赵振营:**随着网购渗透率的不断提升,电商平台正通过众多措施拉动消费,提升服务质量尤为重要。无论是企业还是商家,首先要积极履行承诺,并根据消费者反馈信息不断填补服务短板,商品信息的完善程度、物流设施的便利度、维权途径的便捷度等均需要跟上消费升级的步伐。

**Q:** 家政企业如何平衡成本,在提供高品质服务的同时也能确保盈利?

**社区经济分析师佟志强:**以家政行业中的保洁服务为例,保洁员的服务成本主要体现在交通、时间上。提供保洁服务的企业可以尝试与物业合作,承接小区保洁服务。保洁员每天到客户家中进行简单清理,保洁订单量有保证、保洁员收入稳定,家庭的卫生环境也会有所改善。通过物业来进行家政消费,也是对户主的人身、财产安全提供保障。

**Q:** 国内酒店应该怎样提升服务质量?

**华美顾问机构首席知识官、高级经济师赵焕焱:**对于国内精品酒店来说,硬件水平符合标准问题不大,但是软件水平即服务水平要达到相应水平则难度不小。尤其需要注意的是,住宿安全和卫生是酒店服务的基本要求。企业不应压缩安全和卫生方面的成本,忽略了酒店卫生的底线,因为这也是酒店品牌建设最基本的要求。

**Q:** 快递服务质量水平逐渐下滑,如何合理改善?

**快递专家赵小敏:**保证小哥收入可能会有效解决这一问题。长期以来,加盟制快递企业网点受困于价格战影响,网点和快递员承担了巨大压力,这导致服务水平受限。所以,未来快递企业应从量和质上并行,“两手都要硬”而不是一味的打价格战,若继续以低价方式竞争,快递企业生存空间将越来越小,快递服务水平也难能提高。