

老百姓转型入场 北京社区商业内卷加剧

老年消费成目标

曾经红遍全国的长安商场，将目标客群放在了老年人身上。北京商报记者走访长安商场发现，在商场B1层由长安商场联合华方居家养老餐集配中心共同研发的社区食堂，作为社区商业的新业态已经正式投入启用。不仅有各类餐品供应，还可以买到酸奶等零食甜品，在晚餐时段，可以见到有近20位消费者排队购买食堂产品。

年近70岁的消费者张女士向记者表示，自己经常在社区老年食堂购买食品，“菜品多以家常菜为主，两菜一饭的价格大致在20元”。

基于周边多以老年人为主的客群特征，长安商场对商场B1层和四层进行调改，通过建设社区食堂、生活驿站、白马寺药店等多类店铺，以满足老年人社区服务需求。同时，长安商场还成立了长安U选品牌，涵盖14类社区生活服务设施，满足消费者15分钟的购物需求。

据了解，长安商场内的养老餐集配中心营业后，覆盖了西城15个街道、263个社区，每日配餐约1170份，有效带动了长安商场的客流增长。右安门王府井购物中心将对场内七鲜超市按照品牌生命周期逻辑甄选成长性品牌，通过提供高品质及亲民价格的产品提升消费者到店率。

破到店频次瓶颈

王府井集团副总裁周晴表示，长安商场在向社区商业转型的过程中，要把握好消费潮流和生活方式的契合度，发挥社区商业的效应，利用现有优势吸引消费者高频次到店。同时，右安门王府井购物中心应立足周边社区，以高复购率、高性价比的服务和商品提高

社区商业虽亲民，但更要避免千篇一律。近日，北京商报记者走访王府井集团旗下多家老百货发现，转型社区商业的同时，这些项目开启更“接地气”的细分调整。但社区商业释放更多消费潜力的同时，究竟能给集团层面带来多少利润和提振业绩的影响更为关键。



- ◆建设社区食堂、生活驿站、白马寺药店等多类店铺
- ◆成立长安U选品牌，涵盖14类社区生活服务设施
- ◆养老餐集配中心将覆盖西城15个街道、263个社区，每日配餐约1170份

- ◆DT51甩开高端刻板印象，定位社区商业辐射周边住宅人群
- ◆望京凯德MALL二期增设家居及亲子体验业态

长安商场B1层和四层调改

- ◆王府井集团2022年财报显示百货板块营业收入同比减少22.11%
- ◆年报的毛利率显示，百货毛利率为31.77%，购物中心毛利率达到49.13%

2023年1月，北京市出台《加快建设一刻钟便民生活圈 促进生活服务业转型升级的若干措施》，将一刻钟便民生活圈纳入《全市商业消费空间布局专项规划》一体推进

富多元消费业态。但现阶段社区商业同质化现象较为明显，“千店一面”成为社区商业的普遍现象，但只有精准、特色供给才能实现经济效益、社会效益、生态效益的多丰收。

撬动业绩增长

便民社区商业是北京培育建设国际消费中心城市的重要一环。今年1月，北京市出台《加快建设一刻钟便民生活圈 促进生活服务业转型升级的若干措施》，将一刻钟便民生活圈纳入《全市商业消费空间布局专项规划》一体推进。

洪涛指出，转型社区商业后，商场将关注对象由流动人口和社区居民，转型为以社区居民为主要对象，从而增强了其业态的明确定位。但商场能否真正实现盈利的关键点在于能否同周边业态形成良好的生态关系。洪涛强调，相互对立、相互竞争、相互矛盾的关系无法支撑商业项目的长久发展，对商业项目来讲，一个相互影响、相互协调、相互统一的业态关系，是十分重要的。

接下来，洪涛认为，可根据辐射社区的具体情况，匹配业态占比，增设养老、亲子、母婴、典卖等业态服务社区居民。同时，可将直播、即时配送等数字技术与社区商业相结合，寻求撬动业绩增长的核心优势。

政策的推动对社区商业接下来的发展提出新要求。在北京国际商贸中心研究基地首席专家赖阳看来，社区商业的存在并不只是满足日常的基本需求这么简单，现如今居民基本的购物需求大部分已得到解决，如果还只是停留在满足生活基本需求的阶段是远远不够的，接下来商业项目方应因地制宜做好分类建设，结合社区特色重点优化调整业态组合，提供适合社区不同消费群体的多层次、个性化服务。

北京商报记者 刘卓澜 王思琦/文并摄

板块营业收入同比去年减少22.11%，再加之百货业态是王府井集团营收的主要来源，百货营收对王府井集团的影响可想而知。年报的毛利率显示，百货的毛利率为31.77%，反而购物中心的毛利率能达到49.13%。或许这也是王府井集团将老百货转型社区购物中心、传统购物中心加强社区属性的原因。

在北京多元化的社区商业中，找到细分

优势的商业项目往往才能脱颖而出。其中，北京华联旗下的新产品线DT51甩开高端刻板印象，定位社区商业辐射周边住宅人群，望京凯德MALL二期通过增设家居及亲子体验业态，满足周边生活日常所需。

在北京工商大学商业经济研究所所长洪涛看来，社区商业作为承载社区生活的重要平台，可有效提升城市智能化便利化水平，丰

Market focus

争议米其林餐厅“禁儿令”

高端属性的米其林餐厅对于消费者也有一定筛选?近日，米其林餐厅新荣记一门店因限制用餐消费者年龄引发热议，而从消费端目前的反馈来看，赞同与反对的声音均存在。对此，北京商报记者走访调查了一些米其林餐厅，不少餐厅都有着“收取不同比例的服务费”“只提供位餐”“设置最低消费”等自己的“规矩”。在业内人士看来，不少餐厅的各式“规矩”是为了符合自身定位和提供高品质就餐体验，如何让规定合理合规且达到服务的本质而不是拒之门外是企业所要思考的关键。

品质不是强势

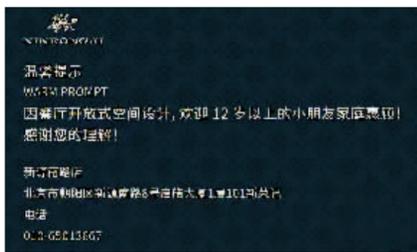
对于餐饮业而言，米其林的标签通常在品质、服务以及菜品等方面有着自身的特色，但其特色也可能引发争议。对餐厅而言，如何平衡自身特色和消费者体验成为了发展关键，米其林等高端餐厅亦是如此。

在财经评论员张雪峰看来，新荣记新源南路店的空间设计和氛围更适合成年人用餐，而不是儿童，餐厅应该也更关注成年人的消费需求和口味偏好，因此餐厅的做法合理。但餐厅应该在宣传和规定方面更加明确和细致，以避免引起消费者的误解。

除全面考虑消费者体验之外，餐厅还需在合规的情况下提供各种服务。李莉指出，关于餐厅经营者只提供套餐不提供单点、设有包间最低消费等，涉嫌设定不公平、不合理的交易条件，违反《消费者权益保护法》的相关规定。同时，如果在顾客就餐前明确告知消费者且消费者不拒绝的情况下，收取服务费是合法的，但如果就餐前未明确告知而在就餐后强行收取，应属于强制交易，违反《消费者权益保护法》。

张雪峰表示，对于餐厅而言，为保持一定秩序和服务质量，满足消费者的需求和期望，餐厅保持设置各式“规矩”的举动较为必要。但相关“规矩”应具备合理、公正、透明的特点，并且与餐厅定位相符。尤其是提供高品质产品和服务的米其林餐厅，更应考虑消费者的多样化需求和背景，例如家庭、儿童、老年人等。同时，消费者也应该尊重餐厅的合理规定和要求，以维护公共场所的秩序和谐。

北京商报记者 张天元



12岁红线

继价格之后，米其林餐厅再次将部分消费者挡在了门外。近日，“新荣记拒绝12岁以下儿童就餐”一话题在社交平台引发热议，起因是新荣记新源南路店在点评平台发布提示称，“因餐厅开放式空间设计，欢迎12岁以上的小朋友家庭惠顾”。随后，记者联系到上述餐厅，门店工作人员表示，上述提示为最近发布，不建议带12岁以下的小朋友在大厅用餐，只能安排包间，但数量不是很多。该项新提示是由于接收了部分消费者的反馈所定，只针对新荣记新源南路店。

无独有偶，记者注意到新荣记杭州一餐厅之前也在点评平台发布提示称，餐厅地处西溪湿地景区，园内河流交汇/芦苇丛生，餐厅内亦有深水鱼池。为保证儿童人身安全，谢绝12周岁及以下儿童来店就餐。那么其他餐厅是否也有相关提示呢?随后，记者拨打了新荣记环球金融中心店、新荣记金融街店、新荣记建国门外大街店，门店

工作人员均表示大厅可以接待12岁以下的小朋友用餐。

其实，新荣记的做法在社交平台上也引发了消费者不一的态度。部分消费者表示认同，称新荣记此做法是在保护更多消费者权益，甚至有消费者指出，“人均2000元的餐厅若有小朋友哇哇大叫则与人均100元的大排档毫无区别”。不过，部分消费者则发出了不同的声音，认为新荣记是在欺负弱势群体，还有消费者表达出了对可能出现系列蝴蝶效应的担忧，若其他餐厅甚至公共场所纷纷效仿，恐怕会引发许多带孩子消费者的困扰。

不只是“禁儿”

新荣记限制用餐消费者年龄一事并非首例，类似事件多年前便已上演。早在2013年，雕爷牛腩就在社交平台上表示，由于雕爷牛腩没有专门为儿童设计的菜品，封测期时就发现小朋友很不开心，而消费者为了照顾孩子也没办法品尝菜品，还会影响其他消费者，因此不接待12岁以下小童。

对此，北京商报记者走访并致电了多家米其林餐厅，并未发现设有不接待12岁及以下消费者的情况。但在调查过程中，记者发现收取不同比例服务费和未提前告知消费者服务费存在的情况同样存在。在收取服务费方面，鼎泰丰一门店前就立着“本店加收10%服务费”的提示牌，据相关工作人员表示，无论是包间还是大厅，北京所有鼎泰丰门店均收取10%服务费。另外，京兆尹雍和宫店和山河万朵中国素食VEGE WONDER(以下简称“山河万朵”)均在记者致电时主动告知需要分别收取15%和10%的服务费，但也有消费者在点评平台上表示，北京厨房一门店在消费者进门时未提示有服务费，买单时才告知。

不仅如此，部分米其林餐厅还只售套餐。据京兆尹雍和宫店工作人员表示，餐厅只提供位餐，大厅提供的套餐分别为1000元、1400元和2000元每位，3岁以下的小朋友可以与成人共享一份套餐，3-7岁的小朋友可以点售价599元的儿童套餐，7岁以上或是10岁左右的提供成人的位餐。包间提供的位餐售价分别是1300

元、1600元和2300元每位。山河万朵同样只提供1280元和980元的位餐，3岁以下的小朋友可提供免费儿童套餐，还可为其他年龄段的儿童提供458元的儿童套餐。另外，还有餐厅设有最低消费，例如富春居工作人员表示，包间的人均消费在1000元左右，8人的包间整体消费金额需要在5000元以上。

关于餐厅限制用餐消费者年龄是否合规一事，北京商报记者采访到了北京市中同律师事务所律师李莉。她表示，在公共服务交易中，某些行业服务提供者的营业关涉基本民生，并在特定时空下享有垄断或相对垄断的权利，相对人对合同的缔结存在民生依赖，相关法律对服务提供者设定了强制缔约义务，需要面向社会公众广泛地接受订立合同的要约。但高档餐厅服务应不属于消费者对合同的缔结存在民生依赖的行业，且其设定限制是出于安全考虑，消费者和服务提供者均有权选择餐饮服务合同的相对方。但如果餐厅提供服务时在民族、性别、宗教等方面有选择性，是违反相关法律法规的。