新京报
2012年3月13日 星期二

新生活 商业 消费New Life

传统商场在不断加强服务质量的同时，大型网购企业则成消费者投诉主角

3·15，商场/电商反应“冷热不均”

近日，菜百开展以旧换新免工费活动，顾客凭菜百发票和本人身份证原件可享受足金、千足金饰品以旧换新免工费；首地大峡谷今年将设立由商户轮换的爱心服务监督岗，每天各楼层都会有爱心奉献，帮助出行不便的顾客、给顾客指路等；天虹百货则实施“全面顾客满意战略”，并通过“首人负责制”、“快速处理”和“四为主”三大投诉处理原则，规范顾客投诉及反馈流程……与传统大商场服务质量通常好过小商场相比，在电商领域，大企业的投诉率反而更高。

▶菜百近日推出的以旧换新免工费活动吸引了很多消费者。

采写/本报记者 林文龙
本版图片为资料图片

传统商场 服务方式不断创新

在菜百，早上还没到开门时间，已有顾客排队等在菜百公司大门前。据了解，他们都是来参加菜百以旧换新免工费活动的。

据菜百公司相关负责人员介绍，每年3月，菜百都会开展以旧换新免工费活动，已连续多年。今年的活动从3月7日至18日，顾客凭菜百发票和本人身份证原件可享受足金、千足金饰品以旧换新免工费。

记者看到，除了为消费者提供以旧换新服务，菜百一层新设立的质量月服务台前也是人头攒动。从3月1日至31日，菜百还开展服务质量月活动，一层新设立的服务台不仅能为顾客提供免费的首饰清洗、维修服务，还开设了首饰咨询和个性化设计的服务项目，让顾客真正体验到“一站式”金质服务。同时，菜百还把“金质服务”带进了社区，为社区居民提供首饰清洗、维修、鉴定、咨询、修理服务；并为社区居民义务普及首饰常识，开展免费的珠宝首饰讲座等。

对于首地大峡谷来说，很多细心的顾客发现，顾客调查中受顾客喜欢的品牌进驻大峡谷了；由信用卡消费造成退货的手续费及额外开支没有了，因此产生的客诉也没有了；大峡谷今年还将设立由商户轮换的爱心服务监督岗，每天每个楼层都会有爱心奉献，帮助出行不便的顾客、给顾客指路等，同时担任监督管理的督导员上岗了，这些督导员进行同业监督，楼里没有乱发小广告、乱拉客的现象等。

天虹百货则实施了“全面顾客满意战略”，为顾客提供亲切、便捷、专业的服务，并通过“首人负责制”、“快速处理”和“四为主”三大投诉处理原则，规范顾客投诉及反馈流程，建立起了良好的客户关系。

其他如当代商城、燕莎、王府井百货等有“服务”传统的商场，也都开展了自己的特色服务。

电商企业 低价策略重于购物体验

与传统大商场服务质量通常好过小商场相比，在电商领域，大企业的投诉率反而更高。

据北京市工商局12315中心统计，2011年度，12315共受理网络购物消费投诉8962件，占投诉总量近三成，较2010年度同期（2834件）增长了2.16倍，呈大幅增长趋势。

北京市工商行政管理局12315投诉中心主任任亚娜介绍，从被诉主体看，网络购物投诉共涉及主体1000多家，大型网购企业为消费者投诉的主角，其中，排名前十的企业投诉量共5422件，占网购投诉总量的六成多。

从消费者投诉的问题看，网购经营者拒绝或拖延履行承诺等消费合同问题、拖延送货等售后服务问题及商品存在瑕疵等质量问题最为突出，分别受理3388件、3384件和1546件，占总量的比率分别为：37.8%、37.76%和17.25%。

一家电商企业的负责人认为，大多数网民在网购中，首要考量因素仍是价格，而不是购物体验的好坏。“低价过去是，将来依然是电子商务平台企业最重要的经营武器。零售业的盈利能力不是靠利润率的提高，而是靠规模。”正是这种思路导致的激烈价格战，让整个网购行业的诚信、物流、售后服务等问题集中爆发。

■ 点评

低价战无法培养忠诚度

首都经贸大学教授陈立平认为，价格战可以吸引顾客的到来，但无法培养出顾客的忠诚度。只有服务，才能让顾客一再光顾。

“价格战对电子商务无益，提高服务质量才是硬道理。”**北京电子商务协会秘书长林亚**说，传统商业，尤其是百货业，在发展的过程中，也经历了一段时间的“价格战”，随后才慢慢转向服务。电商的发展，也将遵循这个规律。“只要点一下鼠标，你就可以从京东跑到当当或者凡客去。”林亚说，由于消费者更换电商的成本较低，所以，电商要留住消费者，需要做得更多。比如，为了改善配送的问题，不少有实力的电商企业正致力于自建物流，诸如京东商城、麦考林、当当网、凡客诚品等大型电商继续扩大自身在全国范围内的仓储，不断完善物流配送体系。

去年圣诞节前，为推动网络销售行业的健康长远发展，营造节日期间放心实惠的网络消费环境，北京电子商务协会联手数十家网络零售企业发起“提升客户服务能力倡议书”。网购经营者们纷纷表示，将规范促销行为，信守承诺，尤其注重在重大节假日、大型促销活动期间，多措并举，快速解决消费争议，切实保障消费者权益。

■ 活动

国瑞城“秀春装”

国瑞购物中心在3月举办“国色天香，春享瑞尚”春装走秀活动。上周末，国瑞购物中心携手LA SUEZ、慕诗、CK Jeans、UR、GUESS、MO&CO、DAZZLE、68、芬狄诗共9家流行先锋品牌，举办“国色天香，春享瑞尚”春装走秀活动，秀出春季新品。（裴旋）

■ 新品

新碧水薄清爽防晒露上市

近日，新碧水薄清爽防晒露SPF30 PA++在屈臣氏上市，为春游防晒作准备。据介绍，这款防晒露融合了防晒和护肤的功效，在对抗皮肤光老化的同时，还具有保湿功能，清爽轻薄，适合每天使用。（巫倩姿）

责编 刘映 图编 高玮 美编 顾乐晓 责校 郭利琴