

回眸2017
盘点策划报道·商业

一个城市的经济实力，与各行业的发展势头息息相关，回望2017年，我市商业、金融、汽车、通信等行业均蓬勃发展，一路向好。记者梳理各个行业发现，2017年是转型之年、巨变之年，行业趋势的转变，行业模式的创新，行业竞争的加剧，让整个行业的格局在变化中前行。即日起，本报将逐一盘点商业、金融、汽车、通信行业的年度关键词，记录2017年值得我们铭记的行业印记。

关键词：社区商业

2017年，郑州再添不少新商场，呈现出一片热闹景象。去年3月份，熙地港正式开业，旨在打造一流品质的区域性一站式购物中心。去年6月30日，瀚海·璞丽中心启幕，不同于传统的大型购物中心，它以一种“小而美”的社区型购物中心形式出现，带给市民全新的购物休闲体验。去年9月23日，一站式社区服务型商业——华强广场开业，集家庭生活、餐饮休闲、娱乐购物于一体，引领郑西商业版图升级与发展。去年年底，郑州高新区迎来第一个商业综合体——朗悦公园茂，作为由家庭茂、儿童茂、潮流茂三大主题购物场馆组成的体验中心，被称为典型的社区化邻里商业与区域型主题商业的有机结合。

分析：各个商场的相继开业，预示着郑州的商业版图再度扩大。从这些新开的购物中心可以看出，“社区商业”的标签出现频繁。近年来，一些商家纷纷加大对社区商业的投入，以满足人们购物“最后一公里”的需求，打造社区服务体系。社区型购物中心在便利性、商品定位和配套服务上具备明显优势，成为2017年商业人士关注的重点。

如今，这些小体量的社区型购物中心正成为串联我市城市消费的新形势。有专家分析，随着未来更多社区购物中心的加入，其有望成为我市商业发展的一大引擎，助力商业升级。

商业创新带来购物新体验

本报记者 苏立萌

关键词：全渠道

在去年各大营销节点，二七万达、中原万达不仅有线下体验活动，还在飞凡APP推出线上折扣，另外还通过微商城为大家提供停车缴费、限时抢购等实实在在的优惠。正道思达也利用微信开通微商城，开通线上购物功能，丰富线上产品。丹尼斯的线上线下活动也做得绘声绘色，并且还设置有电影票线上购买通道。不同于线上零售巨头与线下实体店零售百联集团的联姻，实体商场更倾向于通过自家线上APP、微信、网络直播平台等，布局线上线下相结合的零售全渠道。

从尝试拥抱互联网到熟练运用互联网，去年，一些商场除了逐步完成线上、移动端的全渠道端口布局，线上服务也逐步完善，智能排队、智能观影、智能停车、线上支付购买线下提货、店铺查询、

限时抢购、秒杀优惠券等功能应有尽有，让消费者在享受到线下优质服务的同时，还能体验到线上消费的便利。

分析：近年来，电商冲击是一个老生常谈的话题，不过，在老话题面前，实体商家却不断给出新对策，不再默默接受，不再对立，而是抓住电商带来的线上机会，不断转型升级，多方位利用线上资源，巧妙进行全渠道营销，给消费者更实惠的便利。

不过，目前，部分企业还处于搭建线上平台的基础阶段，仅利用线上发放红包、返利等形式引导消费者到线下消费，活跃度仍停留在线下层面，线上转化率并不高。乐观来看，伴随着移动支付领域的深化推进，线上线下的加速融合，商场全渠道途径也将更为宽广，未来可能会厚积薄发。

关键词：业态升级

2017年，“书店+商场”的跨界业态模式风靡郑州各大商圈，仅去年一年，就有不少书店在商场“安家”，其中，璞丽中心在去年开业之前就提前规划了书店；而锦艺城也根据潮流风向，去年在商场内增设了尚书房书店；中大门国际购物公园则引进方庭图书馆。在这之前，国贸360广场、万象城等均已配备书店业态。这些书店在装潢上各具格调，融合文化创意产品、文具、饮品等多重产品，为消费者提供咖啡、读书沙龙、文创产品、餐饮、绘本空间等一系列的产品，让多个客层为之驻足。

分析：去年，创意书店成为继电影院、滑冰场、儿童乐园之后的购物中心热门业态，是聚集人气的又一大法宝。

开在商场里的书店不再是单纯的书店，而是一个文化体验空间。从文化创意产品的销售到餐饮产品的加入，再到举办各类沙龙、讲座，书店的功能更加丰富，也更加有趣，为书店聚集了忠实顾客的同时，也能给商场带来更多的潜在客户，已成购物中心新业态。

正如业内人士所言，书店业态的加入，是对商场模式进行有益的补充，已成为引领新一代休闲生活空间的消费导向，是当下我市商场的标配业态。当然，商场还应该瞄准目标客群，进行更加精确的市场定位，在“体验式消费”“多元化服务”等更具特色化和人性化的业态组合配置上下功夫，开发引进更具有新意的跨界融合业态，才能为商场带来更可观的效益。

回顾2017年的郑州商业发展，虽依然弥漫着商家竞争的硝烟，但创新与变革也无处不在。可以说，去年既是风起云涌的一年，也是转型波澜壮阔的一年。在传统百货改造升级、电商冲击等因素的影响下，各个商场主动迎接挑战，在变局中扎稳根基，力争创新，升级提质。细品2017年郑州商业的新举动、新作为，社区商业、快闪营销、全渠道、业态升级是值得关注的年度关键词。

关键词：快闪营销

新零售时代，商家在消费体验方面有了更多花样玩法。2017年，我市不少商家利用“快闪店”火了一把。

比如，郑州锦艺城C区海洋公园门口仅亮相两天的鹿晗主题可口可乐快闪店，去年9月2日~10日郑州大商国贸店的龙泽润宝好莱坞主题快闪店以及“空降”郑州新田360广场的一家茶饮快闪店、华润万象城小米之家快闪店等，这种时下流行的商业玩法，备受年轻人追捧，为去年的郑州商业增添了一抹亮色。

作为成本低、聚人气的吸引客流利器，快闪店成为2017年各个购物中心的新宠儿，不少商家纷纷引进、搭建快闪店，经营手法层出不穷，或邀请特定的顾客参与营销活动，或通过明星与顾客面对面，或利用免费活动吸客，在风格设计、

营销主题等方面也做得更有时尚感、层次感。

分析：快闪店这种采用突然出现、限时提供方式的店铺，为千篇一律的购物方式提供了一种新鲜的体验，商家也不再以销售为唯一目的，而是更加注重互动体验和奇特好玩的创意。对不少消费者来说，首次在郑州体验到快闪店这种新的消费模式，颇有新鲜感和满足感。

其实，快闪店并不是什么新鲜概念，原是国外时尚品牌用来促销产品、展示品牌形象的手段，限时提供是其关键，店铺存在的时间一般不超过一个月，最短的只有几个小时。在商家看来，快闪店不只是为了售卖货品，更是为了传达时尚的消费理念、品牌文化和潮流趋势。所展示产品，多以极具创意的方式吸睛，让产品生动起来。

细微之处定乾坤

——华夏银行“五星级网点”服务获肯定

本报记者 苏立萌

服务就是竞争力，服务就是口碑。作为服务实体经济的金融企业，近年来，华夏银行郑州分行围绕“一心为您”的服务宗旨深耕河南市场，创新服务，给客户带来实惠与便利。2017年，在华夏银行郑州分行的带领下，各个支行服务水平持续刷新，其中，文化路支行更是以优质的人性化服务获评“五星级网点”。而高水准服务的背后，是郑州分行的悉心指导，是掌舵者的精益求精，更是全体员工上下一心、团结协作的成果。

抓细节 给客户更好服务

近日，市民走进文化路支行，会发现其内部环境、服务已经悄然“变身”。

细心观察，不仅大厅视觉环境焕然一新，高大上的智能设备也有所增加。同时，各种种子、柜台的棱角也被细心地贴上了防撞贴；门口的便民服务区则增配了充电器、血压仪、老花镜、免洗手液、轮椅、婴儿车等物品；在自助填单区，通过编号的形式，将表格的填写方式和要求细致展现，客户一目了然；考虑到不少客户带孩子办业务，大厅还增设了儿童游乐区；根据聋哑人的需求，以心形卡片的方式设置业务指南……不难看出，“细节”已然成为华夏银行文化路支行的服务的关键词。方方面面的改变，给人最直观的感受就是温馨、舒适、贴心。

泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。华夏银行文化路支行行长深知，作为“中小企业金融服务商”，重点在于做好服务，但能否做好服务，在于细节。据介绍，2017年7月初，该支行接到创评中国银行业协会“五星级网点”通知，为

此，对照中银协星级网点文明规范服务考核评价标准，按照总、分行的统一指导，在原有优质服务的基础上，从走路仪态到引导手势，从硬件设施到文化软实力，贴近客户需求，抓住细节，精益求精，让服务触手可及。正是一系列细致、暖心且人性化的小细节，使华夏银行文化路支行成功获评“五星级”服务网点。

勇担当 上下一心谋发展

优质服务得以体现，源于专业的服务团队。从创评“五星级网点”以来，华夏银行文化路支行全体员工上下一心，展现出高专业、高协作的工作状态。

“员工状态好才能更好地投入服务。”负责该支行文化创建的工作人员介绍，为调整团队状态，支行一直在积极创新员工文化。除了增加阅读书籍、毛笔字练习贴等休闲物品，该行的员工休息区还准备了哑铃、按摩器等器材。另外，员工还可以在神秘的“发泄区”来缓解压力。

在温暖的员工文化熏陶之下，华夏银行

文化路支行全体员工用行动丈量着“五星级网点”创评之路，用饱满状态迎接银行业协会创评验收。期间，该支行服务主管行长还以身作则做表率，舍“小家”为“大家”，成为全行上下一致称赞的榜样。

“我是两个孩子的妈妈，但我同时也是支行主抓星级网点创建的负责人。”记者采访了解到，创建过程中，这位一心为“大家”的团队负责人家中的小宝仅仅7个月大。当时，婆婆又身患重病，住院治疗，家庭也特别需要她。但在创评的关键时刻，在员工加班加点之时，她毅然决定与团队共拼搏，直到“五星级网点”创建成功后，大家才了解到她家中的困难。“正是团队内部的上下一心，大家的全心付出，支行服务才再创新篇。”该支行行长认为，成功获评“五星级网点”，团队中的每一个人都功不可没。

重体验 让智能走进网点

“这次来办理业务，发现服务更好了，效率也更高了。”正在华夏银行文化路支行办理业务的张大妈由衷称赞道。

通过优化细节服务、增加智能设备，华夏银行文化路支行的服务、业务得到双提升。“目前，文化路支行智能柜台已经投入使用，可使人柜台减流40%的个人业务，减少客户等待时间。”该支行行长说，“未来，将继续主抓细节，并通过更多的智能化设备、功能应用等科技力量，为客户带来更丰富、便捷的体验。”

网点，是银行重要的服务窗口和获客渠道。华夏银行致力于为客户建设硬件智能、环境优美、服务精良的网点，以“细”创评，以“细”取胜的文化路支行只是华夏银行服务的一个缩影。“千、百佳及星级网点创建是拉动全行整体服务水平的一个重要手段。通过不断树立标杆网点，来督促我们整体水平提升。如今，华夏银行各个网点都在围绕服务，真抓实干，打造金融行业‘服务名片’，用心服务实体经济。”华夏银行郑州分行相关负责人表示，“同时，我们也在不断地扩充、完善智能服务。近期将陆续完成辖区内所有网点的智能化铺设。届时，80%以上的非现金业务都可以通过智能柜台来完成，让客户在各个细微之处都能享受到我们的真诚服务。”

消费相对论 栏目记者 陈茜

要给预付式消费戴好“紧箍咒”

新闻：共享单车企业酷骑公司押金与预付金难退，交钱容易退钱难。日前，中消协发布《致酷骑公司及相关法律责任人的公开信》，对其严重侵害消费者合法权益的行为，表示强烈谴责。押金、预付金难退的问题，再一次让“预付式消费陷阱”引发关注。而广西省新修订的《广西消保条例》也于1月1日起实施，规范预付卡、汽车买卖等消费活动被纳入了该《条例》。

近年来，预付式消费发展迅速，逐渐成为一种消费时尚。本来，预付卡是一张“双赢卡”——消费者享受折扣、方便快捷，商家稳定用户、扩大融资，但现实中有关预付式消费的负面新闻时有发生。预付消费模式，要让商家和消费者“用得起”，不能“总是伤”，最重要的是要给这种模式戴好自我约束的“紧箍咒”。

此前，中消协在北京、上海、广州、长春等10个城市150家企业，开展了预付式消费调查体验活动，涉及美容美发、教育培训、洗车等5个行业。调查发现，超50%的商家不签订任何形式的合同，40%的商家不开具正规发票或用优惠形式代替。共享经济、知识经济等新消费模式的兴起，使得预付式消费涵盖领域更广，消费者权益保护难度增加。

从根源上说，一方面，面对海量的市场主体，监管部门人手有限，查不过来；另一方面，在预付式消费领域，目前在全国范围内，还没有形成一套统一的、强有力的法律体系来规范，执法力度被削弱。但立法是治本之策，目前中消协正在重点关注与强力推动《电子商务法》的审议与落地，力争让该法在主体资质、担保人设定、信息披露、合同效力、资金管理等方面做出更明确、细化的规定。

作为商家，讲诚信最重要。市场经济不仅是一种法治经济，更是一种信任经济。预付消费模式，作为一种信任经济模式，于商家而言，就应该坚持“诚信费比金”的经营之道。而消费者在面临预付消费时也应注意，在消费前要对商家的资质、实力有充分的了解，越有实力的商家越有保障。在面对优惠时，一定要理性，消费要有消费凭证，一旦遇到纠纷以便更好地维护自身合法权益。

预付式消费作为一种消费者和商家之间的互惠互赢之举，只有戴好“紧箍咒”，完善法律法规，才能消弭预付式消费中存在的诸多乱象，这不仅是在守卫诚信，也是维护公平正义、笃定公众对市场的信心、激发市场的生机和活力的必要举措。

工商银行营业网点服务全面提升

本报讯（记者 张慧）近日，2017年中国银行业文明规范服务星级营业网点以及“明星大堂经理”的评选结果公布，工商银行花园路支行营业部、铁路支行营业部荣获中银协“五星级网点”称号，铁路支行营业部大堂经理原媛、陇海路中原万达支行大堂经理李舒雅荣获中银协文明规范服务“明星大堂经理”称号，彰显了工商银行郑州分行的服务品牌和企业形象。

为持续构建行业文明规范服务品牌管理机制，去年中国银行业协会开展了中国银行业文明规范服务星级营业网点达标评估工作。工商银行郑州分行组织辖属网点对标提升、踊跃参评，最终两家支行获评中银协“五星级网点”。在“明星大堂经理”评审环节，服务能力和综合素质是考评的主要内容。原媛、李舒雅凭借职业形象、服务技能等方面的优秀表现摘得荣誉，树立了文明规范服务行业先进个人典型。

2018年，该行将再接再厉，发挥星级网点的先进引领作用，持续提升服务水平，树立支持实体经济、服务社会、普惠大众的品牌形象。



体彩郑西竞彩跨年活动举行 巩义彩民收获首个大奖

为更好地回馈广大体彩竞彩彩民，体彩郑州西区分中心于近日开展了“庆元旦，迎新年”竞彩集票送豪礼的跨年活动。记者从该中心获悉，活动提供的第一台空气净化器奖品已花落巩义。按照投注周期计算，最近几天将迎来兑奖热潮。

此次竞彩的跨年活动在2017年12月25日正式启动，活动期间，凡在体彩郑州西区分中心所辖网点购买竞彩单固或者2串1彩票，单张投注倍数在99倍并且中奖的彩票，均可参加集票。凡是购买单固单固或2串1彩票并中奖的彩民，集票数量在标准数量上有所减少。

活动期间，凭足彩260张或蓝彩220张中奖彩票，可换取体彩定制空气净化器一台；凭足彩200张或蓝彩160张中奖彩票，可获得体彩定制旅行箱一个（24寸）；足彩130张或蓝彩100张中奖彩票，可获得体彩定制水杯1个。彩民需凭票换取礼品，礼品数量有限，送完为止。

如今，第一台空气净化器奖励已被一位巩义彩民斩获。该中奖彩民采用竞彩集票大小分和让分胜负的2串1投注方式，单张99倍集中了220张中奖彩票，从而获得空气净化器奖励。目前，彩民可在郑州西区分中心各竞彩销售网点参与该项活动。