

7月7日,成都市城乡社区发展治理工作领导小组出台了《成都市社区综合体功能设置导则》,把便民服务主题场景提升到社区综合体五大标准配置模式之首。

数据显示,截止2020年1月31日,成都共有73家购物中心。也就是说,成都的市民,出门3公里范围内就有一个甚至几个社区商业综合体。

成都社区商业综合体遍地开花,记者走访一探究竟 家门口的商场真的便民吗?

记者在百度搜索“购物中心便民服务”的相关新闻时发现,成都购物中心便民服务贴心市民的新闻为零。让记者感到意外的是,成都这么多购物中心,难道都是赤裸裸的销售,就没有一点便民服务举措吗?

“我们去购物中心主要就是吃饭看电影,根本不会认真逛其它楼层,也不会产生另外的消费,商场缺乏暖心服务,商品太多没特色,根本不想逛”。天府三街某外资公司办公室主任,85后的杨女士对记者说。

那么成都的购物中心、社区商业综合体如今在服务方面有何提升?又有哪些消费场景的创新?本报记者走访了市区多家社区商业综合体,为大家一探究竟。

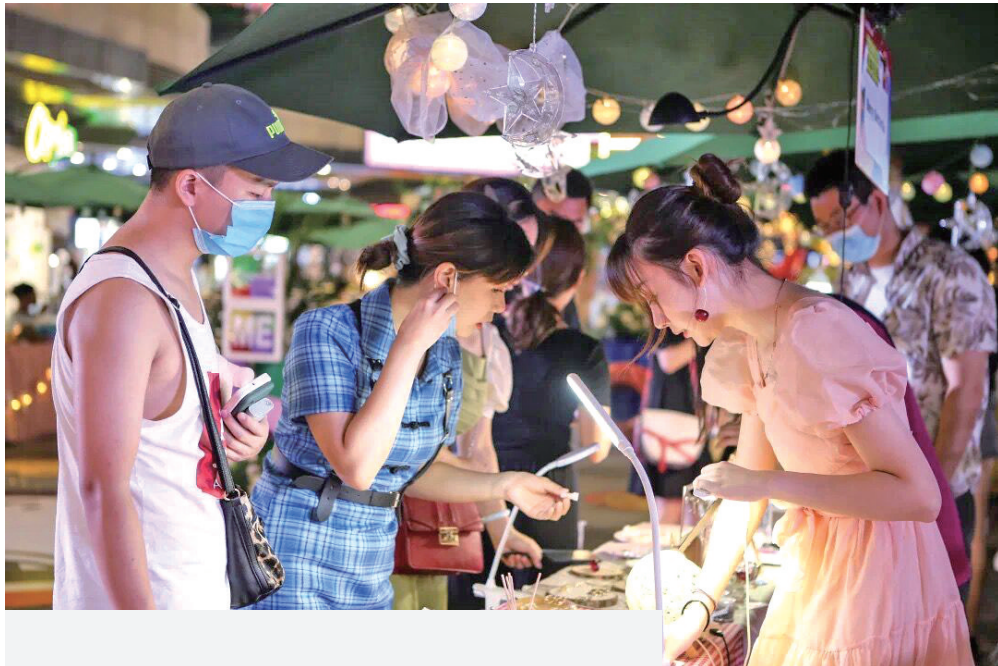


镜头|购物中心销售遇冷 顾客青睐多元化服务

7月16日,记者来到武侯区交子大道300号某购物中心,也许是工作日下午的原因,只见一楼喜茶附近有不到十人在喝茶,其它楼层的顾客却寥寥无几。“一直没什么人来,商场客流量惨淡。”某潮牌服装导购说,他们去年在本商场的销售就不是很好,今年又遇到疫情,情况更糟糕。

“我们已经习惯了网购,是不会到商场买衣服的”剑南大道一家公司的财务主管苏小姐说。苏小姐是90后,她自己和男朋友的服装甚至家居用品都在网上购买。偶尔也会去附近的购物中心看电影,提起商场暖心的便民举措,苏小姐说没有丝毫印象。

记者随后来到优品道广场(西),在商场三楼,记者看到,除了楼层内设有照相馆,扶梯



街头市集吸引来往行人。



购物中心。



商业体的街头音乐会。

口还有“***儿童理发馆”,在以亲子为主题的该楼层,与之前在另一个商场看到的冷清状况相比,下午3时半左右,这里已经是人来人往了。

“有声图书馆、小升初公益讲座,以及今年新开的‘社区安心送’活动,都是商场为周边市民做便民服务的案例”优品道广场(西)相关部门负责人张女士说,“疫情之后,我们做了集市互动,以及户外天台座椅翻新改造”等实实在在便利周边市民的举措。

“社区商业自带便民消费、便利家庭、便捷交通属性”。花样年商管总经理邱志东认为,社区商业主要满足家庭式的消费,必须具备温情、便利或风格独特等特点。从某种角度看,商业的本质就是服务,社区商业是商业地产的未来。当前中国的城镇化率已达52.57%,从城市化进展看,未来农村将有1200万到1400万人口进入城市,到2023年中国的城镇化率达到60%,形成2万以上新的社区。邱志东认为社

区商业正在成为一个风口,会迎来新的发展机会。

从长远来看,购物中心如果经过良性运营,可以做到不仅是便民服务的购物中心,同时也可以为商场客流以及销售增长提供积极的影响。

举措|增设便民服务点 打造消费新场景

其实,2018年7月,成都市就已经公布《成都市打造社区商业消费新场景构建社区优质生活服务圈工作方案(2018-2022)》(征求意见稿),对成都社区商业的打造做了规划。根据《征求意见稿》,成都将加快打造多元化社区商业消费新场景。到2022年,全市拟打造社区商业消费新场景200个,新建社区便民服务示范点300个,新增社区商业文化主题店、特色店、体验店1000个。

具体来说,成都将新建社区便民服务示范点,打造社区商业文化主题店、特色店、体验店,还拟开展社区便利店办证便利化试点。

记者了解到,成都大悦城、银泰城购物中心推出的允许顾客携宠物入内的举措,就在方便顾客的同时一定程度上拉动了养宠族到商

场的消费。而购物中心如果多增加一些便民设施点,比如增加公交卡充次服务点,水电费缴纳、社保缴纳等公益类网点,以购物中心的地理位置优越性,大概率可以打通商业与社区的最后一公里,促进成都社区商业的良性健康循环。

近日,位于华府大道外广场的蓝润置地广场,推出“蓝粉节*有人赶集”活动,把服务、商业与毕业季、夏日、艺术、手工、街头音乐会巧妙结合,创建了街头体验新场景,更进一步将商场打造成便民服务与商业结合的潮流打卡地。

“沃尔玛看好成都,也愿意积极配合成都进行社区商业业态创新。”沃尔玛中国公司事务部区域总经理陈媛说,“沃尔玛将在公益支持和社区便民服务发展等方面与成都加强合作。”

“超市门口配有洗手池、可以存猫狗、试吃丰富,食材新鲜,18:00点就开始打折都应该算购物中心宠爱消费者的便民服务”成都传承盛世品牌管理有限公司CEO艾琳女士说。

记者手记

探索商业与社区便民服务结合的新路径

面对成都购物中心正在如雨后春笋般生长、同质化竞争已经显现的当下,购物中心如果把商业与社区便民服务巧妙结合,配以线上营销,或许能真正探索出一条社区商业发展的新路。放眼未来,社区商业发展山高水长、路远且艰,购物中心通过便民服务的增强顾客黏性和好评,但是怎样走好这条路?既要考虑运营者的耐心,更考验商业地产从业者的智慧与能力。

华西社区报记者 张茹
摄影报道