



百联用心服务 关爱触手可及

百联集团推出六大举措 打造“Touch-Care”特色服务品牌

商业的本质是服务。百联集团作为深耕上海、立足长三角、优势业务布局全国的大型国有商业龙头企业,为广大消费者提供优质服务是历来的传统和优势。多年来,百联集团始终凭借用心、贴心、省心和专业、可靠、便捷的服务,赢得市场的口碑和市民的信赖。

第五届“五五购物节”启幕在即,恰逢百联集团成立21周年纪念日,在4月24日举行的“五五购物节·百联美好生活季”整合营销启动仪式暨百联特色服务品牌发布会上,百联将正式推出“Touch-Care”特色服务品牌,提出“百联用心服务,关爱触手可及”的服务主张,这一全新的服务品牌与百联集团一直倡导的“让消费者更喜爱我们”的企业愿景和“乐享美好生活”品牌主张一脉相承,旨在满足消费者对于美好生活的全方位需求。

“百联特色服务”不断提档升级

当前,消费市场呈现商品消费向服务消费转变的趋势,服务消费呈现占比逐渐提升的特点。相比商品消费,消费者更偏好有特色的服务和体验,服务消费的产品、场景、载体日益丰富。

促进服务消费是扩大消费的新引擎,是激发有潜能的消费的重要抓手。今年3月,上海发布《本市促进服务消费提质扩容的实施方案》,提出要“构建高品质服务消费体系,更好满足人民群众高品质生活需求”;今年初,上海市国资委发布《关于鼓励和支持本市国有企业品牌和加快发展的实施意见》,提出要“构建国资品牌矩阵,做响服务品牌”。创新丰富的消费场景,提供优质的服务体验,将是商业企业推进高质量发展的重要考量。

近年来,百联集团持续助力打响“上海服务”品牌,致力于提升服务品质,已陆续推出一系列服务举措,包括“百联五大服务承诺”、推行线下零售“七日无理由退货服务承诺”、优化完善入境人士消费环境等,不断深化服务品质内核,努力将优质服务贯穿每个环节。

2024年,百联集团以消费者需求为导向,推进“百联特色服务”提档升级。聚焦商业零售“一核”主业,凝聚商业金融、商业资产、商业投资的“三柱”势能,整合旗下全渠道、全业态、全品类的服务资源,着眼服务消费目标客群,链接重点品类核心商品,全力打造

“Touch-Care”百联特色服务品牌,推出六大重点服务举措,加快形成全方位、多元化、高效协同的综合服务能力,进一步打响擦亮百联特色服务的金字招牌。

服务触达人心,服务创造价值。百联人坚守商业人的初心,始终坚持以服务为桥,紧密连接消费者。此次推出的“Touch-Care”品牌凝聚着百联人对服务的深刻理解和切身体会,旨在结合自身丰富的业态资源,将服务做到极致,让消费者亲身感受到百联特色服务的专业、可靠和便捷。

六大重点服务举措 尽显百联温情

围绕“Touch-Care”特色服务品牌,百联推出“一个特色服务矩阵、一刻钟社区服务网络、一支老字号劳模专家服务团队、一项银发人群服务关爱计划、一条服务热线、一个百联特色服务支持方案”的六大重点服务举措,为消费者带来更多更美好的服务体验。

一个百联特色服务矩阵:瞄准乐活银发族、新养生达人、独立新女性、家庭亲子派、活跃新中产、潮流Z世代等六大人群需求,围绕购物服务、健康服务、适老服务、金融服务、家装服务、文旅服务六大领域,整合集团旗下成员企业资源,形成跨业态协同聚合合力,打造百联特色服务品牌矩阵。

一刻钟社区服务网络:以一刻钟便民生活圈为核心,整合内部业态网点,串联外部商户资源,打造“百联直通车”,进社区、进园区、进校区为消费者提供一站式服务,全年预计开展近2600场活动。其中,联华推出“社区好生活、联华用心帮”社区服务主题,百联股份打造“依好!邻居”IP定期开展慈善市集,第一医药“健康守沪”全年推出800场社区活动,三联公

司“匠人匠心”钟表眼镜特色服务,好美家“百家集荟”家装便民服务,上海证券金融理财服务,现代物流园区特色市集等等。

一支“百联匠心”劳模服务团队:百联拥有丰富的劳模资源,现有7名全国劳模、37名市劳模以及多个劳模工作室,大多隶属旗下老字号企业,将充分发挥劳模工匠的引领示范作用,定期组织开展各类劳模公益服务,带动提升整体服务能级。

一项银发人群服务关爱计划:百联正在与本市老龄化程度较高的部分街道对接合作开展试点,打造满足银发人群需求的老为老服务社区样板,以服务提升银发美好生活品质。

一条服务热线:依托百联现有的服务热线,探索对相关服务功能进行优化拓展,整合购药用药、适老改造、特困帮扶、沪语客服等特殊服务,将服务用心触达消费者。

一个特色服务支持方案:聚焦服务进社区、服务银发人群、特色服务项目等内容,出台支持举措鼓励相关成员企业推出特色服务、打造服务亮点。

“Touch-Care”品牌推出,标志着百联在服务品质提升方面的决心和努力。未来,百联集团将始终坚持以满足人民群众对美好生活的向往为导向,推进服务消费提质扩容,为上海打造国内领先、国际一流的服务消费标杆城市注入新的动力。

记者 何雅君 通讯员 陈励耘

