



刚刚过去的元旦假期,上海消费市场红红火火、购销两旺,南京西路一路领跑,稳居全市商圈消费金额第一;市商务委抽样调查的静安区多家零售和餐饮样本企业销售额同比增长两位数以上。这组数据又一次表明,“静安购物”正在成为“上海购物”品牌中最鲜亮、最厚重的一抹颜色。

高端繁华,引领时尚,是南京西路一以贯之的商业形象。走过百年商业沉浮的南京西路,如今是一艘以兴业太古汇为首,梅龙镇广场、中信泰富、恒隆广场组成的“金三角”为身,久光百货、恒洋广场、静安嘉里中心、1788国际中心、会德丰广场组成的“金五星”为尾的商业“巨舰”。

从石门一路至华山路，短短不到3公里的南京西路，汇集了国内外品牌1800多个，其中超过60%都是国际知名品牌，是上海高端国际品牌密度最高的区域，当仁不让地成为了全力打响“上海购物”品牌的主战场。

2018年,静安区制定发布了《静安区打响“上海购物”品牌,加快国际消费城市示范区建设三年行动计划(2018—2020)》(以下简称“三年行动计划”),掷地有声地喊出“到2020年,力争静安国际高端品牌集聚度在90%以上,社会消费品零售总额达到800亿元以上,商品销售额年均增长8%以上”的目标。品牌集聚度持续提升、消费创新度优势明显、时尚引领度显著加强、消费贡献度保持领先、消费便利度不断优化等五个工作重点,30项重点任务清晰地勾勒出静安区打响“上海购物”品牌的路线图和任务书。

法国珠宝品牌 BOUCHERON 宝诗龙亚洲首家概念店、DeBeers 集团旗下钻石饰品品牌 Forevermark 全球第一家自营店、卢森堡

堡知名巧克力品牌 NB Chocolate House 亚洲首店、双立人之家全球最大旗舰等纷纷落地静安。随着打响“上海购物”品牌工作的全速推进，全球品牌店在静安集聚的速度明显加快，南京西路也正在成为国际品牌首店的集合地。星巴克臻选烘焙工坊亚洲首店更是成为南京西路最吸睛的商业地标和静安商圈新发展的最大亮点之一。开业一年间，该店累计接待数百万人次，其中海外游客达 40%，一跃成为星巴克全球销量最高的门店。

在吴江路、丰盛里遍尝全球美食；到陕西北路老字号专业街触摸老字号的醇厚；漫步江宁路感受浓郁的艺术气息……这一条条支马路让南京西路拥有了浓厚商业气息之外，更难得的是城市“烟火气”和鲜活的人文情怀。

去年4月,静安区对标伦敦牛津街、纽约第五大道、巴黎香榭丽舍大街等全球顶级商业街,正式发布《静安区南京西路后街经济战略规划》,提出升级改造吴江路、陕西北路、茂名北路等11条具备发展基础的南京西路商圈周边支马路,形成“三带、三轴、两街”南京西路后街群主体格局,通过大力发展“后街经济”,在做厚、做深、做宽南京西路商圈生态上实现新突破。在规划中,这些后街不再是千篇一律的商业街,而是有新意、有腔调、有故事、

有温度的生活场所，可以让每一个走进后街的人都能发现自己想要的生活方式。

首条顺利完成“变脸”的后街——陕西北路老字号专业街甫一开街，就让人眼前一亮。经过品牌调整，短短230米的陕西北路老字号专业街集聚了17家老字号和知名品牌，全区超过四成的老字号品牌在这里“会师”。各老字号品牌分别用各自的看家“绝活”致敬传统，创造性地打造老字号品牌文化展示、定制体验、技艺实践、新品发布和营销体验“五大中心”，还通过智慧养生“魔镜”问诊、3D试衣镜等智慧服务以及二维码链接“专业街线上全景地图”等互动体验服务，积极创新突破商业模式和消费体验。

刚刚过去的“双12”，这条后街再次“爆发”，通过消费者体验非遗制作手艺，举办服装品鉴沙龙、国服与时尚潮流混搭秀，资深设计师现场指导穿衣巧搭、推出“双12”最新定制款和衍生品等体验式活动，把消费者吸引到线下的实体店，一边怀旧，一边体验线上无法感受的海派文化氛围和匠心匠艺。

南京西路的“知名”，不仅在于能买到在其他地方看不到、买不到的精品，更在于适应消费升级下的商业模式创新和服务创新。

结合无人零售+品牌+快闪等诸多商业新元素的上海首家京东无人快闪店——“JOY SPACE”；女装零售商Kerr&Kroes全国首家天猫智慧门店,引进智能云货架、超级试衣镜、人脸识别等科技互动装置;小红书首个线下体验店——小红书之家RED home 借助多元化沉浸式场景,给消费者带来独特的黑科技购物体验;ZARA 高端品牌Massimo Dutti 亚洲旗舰店引入互动试衣

间、APP 应用扫码购买等高科技服务……这些商业模式创新，让消费者不仅获得了全新的购物体验，也进一步增强了对百年商圈的黏性。

每到岁末，南京西路商圈都会交出一份年度“成绩单”——《静安区南京西路地区服务质量顾客满意度调研》。这项从2009年开始的调查，让南京西路商圈内的各个商场通过消费者这面镜子，更准确地找到在硬件设施、管理模式以及服务质量方面存在的“短板”与不足，也促进了南京西路商圈打造具有消费吸引力、商业业态个性化、新兴业态多样化的良好商业生态环境，整体保持长期可持续发展的良好态势。十年来，南京西路地区服务质量顾客满意度一路走高，始终保持了较高的水平。

2018 年度报告显示,在当前消费者既重购物也重体验的需求下,客户服务体验在一定程度上已经成为一个商圈的核心竞争力。为此,静安区在全市率先发出全区范围“七天无理由退货”倡议,破冰“实体店退货之困”。优衣库、GAP、开开制衣、蓝鲨博步、白兰兰等首批 80 家品牌企业积极响应,参与承诺,覆盖了静安区内的各大商圈和诸多品牌。

与此同时，区商务委还牵头发布了首份静安南京西路商业服务标准《静安区南京西路商业服务规范》（以下简称《规范》），并优先选取部分单位开展标准试运行。区商务委表示，此份《规范》主动对标彰显比肩国际知名商圈、优于国内其他商圈的服务品质和商圈特质，致力于通过商业服务标准化建设，进一步增强南京西路的核心竞争力，提高消费者的过程体验与满意度，推动南京西路商圈商业服务水平高质量发展，营造更加舒适、便捷、人文、时尚、高端的消费环境。

(静安报)

用微信可以直接报警了！记者从市公安局获悉，上海警方研发的微信报警平台日前已经开通试运行，市民群众可以在微信小程序中搜索“上海 110”进行微信报警。

为了确保报警内容真实性，市民在首次使用时需进行实名注册认证。警方表示，微信报警将作为电话报警的一项重要辅助方式，主要为无法使用电话报警的人群提供无障碍报警服务。

据了解,由于微信报警并不像电话报警一问一答直接快速,报警信息的完整度将影响警情处置的时效性,且在信号较差的区域,信息传递可能存在延迟或发送失败问题,因此,警方建议市民群众正常情况下尽可能使用电话报警,微信报警可作为不方便电话报警时的一项补充方式。微信报警平台试运行期间,公安

机关将根据实际应用情况,对相关功能不断进行调整、完善,努力提升市民群众使用体验度。

去年，上海公安机关会同 12345 市民服务热线、市司法局等政府公共服务平台，共同研究建立对接机制相关举措。自去年 10 月警情分流机制启动实施以来，目前全市日均转接给政府职能部门处理的非警务警情大约为 500 起，为身处危、难、急、险的人民群众留出宝贵的报警求助通道。

今年,上海公安机关将继续与各政府公共服务平台相互协作,深入参与推进社会公共服务平台建设,让110更高效。据介绍,今后110接报的小区物业管理、快递服务投诉、工地施工扰民、违章搭建等各类社会民生问题,直接警员询问情况并判断符合转接条件的,将直接转接至12345,由12345话务员继续详细询

问记录相关事项,并将市民诉求转交给相关职能部门进行处理。对于 110 接报的无过激行为的医患纠纷、邻里纠纷、家庭成员纠纷以及婚恋纠纷四类纠纷,110 接警员在询问了解相关情况后,将把信息传递给司法局,由司法局门人民调解员开展后续专业调解。

(文汇报)

