

网罗你的，服务我的

谈璎

新民眼·首席视点

不知道大家和我有没有同感：过年不逛趟商店，就好像缺了点啥。尤其是快递集体休息，网店几乎打烊的情况下，“荡马路”优势尽显。正好注意到晚报上登的著名商厦春节打折广告，抓住节日的尾巴，欣然前往南京路。

春节晚上的顾客竟然没有平时白天的多。这几年蓬勃兴起的网店对实体店冲击不小，大商厦的年关也未必好过，躺着挣钱的日子一去不返，拼内功的时候到了。平时难见折扣的非时装类商品六折或八折优惠，快速过一遍计划中的采购清单，有的放矢两小时扫货四件，算算所费时间与网购也差不多，实体店和网店最大差别在于营业员的服务及体验。

第一个买下的是枕头。颈椎病严重，早就琢磨换个枕头。少有时间悠闲逛街，也不敢轻易在网店下单——即使高低差个一厘米，难伺候的颈椎也横竖不买账。找到心仪的品牌，跟营业员说要个低点的，她马上推荐了两个零压力枕试用，并建议选中等厚度的那个，太低的侧卧反而吃力。躺下一试果然舒服。临走，营业员还不忘叮嘱一句：回家拆开包装一两天，散去内芯气味。

接下来遇到的营业员中，同样有一位比较专业。不只把瓷餐具的材质与美观展示到位，当拿不定主意请她给出参考意见时，她告诉你，年轻人更喜欢花卉的那款，但青花的江南款经典，平素老板不肯打折的，机会难得。以上这些购物体验和信息沟通，都是网上购物无法实现的。

遇到一位高素质的营业员，是顾客的福气；培养出一位高素质的营业员，靠商家的底气。记得十多年前当商业记者时，采访这家商厦的劳模——一位鞋子柜台的营业员。他的绝活是看一眼顾客的脚步便知尺码，选出来的鞋穿上舒服合适。那时

“许多发达国家医药产业占GDP比重普遍在8%以上，个别国家这一比重更高；而我国仅占5%多一点，可以说其中潜力巨大。”

——国务院常务会议上有关部门汇报的数字。

“96%的(慢性丙肝)患者希望



孙绍波 画

听他讲服务的窍门，至今记得一个细节：随着人年龄的增长脚会变平变大，老人有时觉得鞋不合适，其实买大一码就好。另一家大店羊毛衫柜台的著名劳模，善于揣摩顾客的气质喜好，热情细心叠加专业眼光，一挑一个准。他还会提醒顾客，羊毛衫穿了三天最好换下来歇几天，恢复弹力。现在走过店门口，却见到优衣库的醒目招牌，不知这位劳模是否还坚守着三尺柜台？

这二十年来，国内商店业态变化较快，营业员年轻的居多，走马灯似的轮换。其实，营业员何尝不是一个讲求经验学识的职业？前年去英国旅游，晃到哈罗德百货的瓷器柜台便驻足不前。营业员大叔是位60来岁的亚裔，服务一丝不苟，推荐恰到好处，保持着合适的距离。见我迷

上一只瓷碗却担心携带的问题，马上说请放心。结果我的双肩包里装着那只包裹得安全严实的瓷碗和一小套茶具回国。现在大商厦里那些中青年营业员，坚守到退休的有几人？商家有没有为他们乐业创造了足够的条件？毕竟，员工永远是企业的最宝贵财富。

2月13日，财经作家吴晓波发布了他对2016年的八大判断，预言今年是中国新中产消费的元年，大市场中的理性消费者群体信任品质，不太相信价廉物美，有消费升级的需求。同时，传统企业将加速淘汰。那么，实体店会不会被网店淘汰，或者直接往体验店的方向演变？笔者认为不会。实体店所具备的人与人之间需求及反馈信息交流、情感依托、多层次体验和服务满足感，

是电商平台完全不可替代的。消费习惯的改变过程漫长，中国已经走在很前面了。而随着人力成本的增加，今后税收政策的规范，网店“一招鲜”的价格优势未必长久。商品提供给顾客的满足感，一部分来自于周到的服务，实体店自有长处。

最后顺便提一句，认为网店一定没实体店贵的印象，是时候该翻篇了。回来无事上天猫和淘宝一搜所购商品，竟然发现实体店不仅价格便宜一大截，而且品种更为齐全。这样的发现已经不止一次两次，上次买家电，网上优惠价居然比实体店高了100元。其实不奇怪，网店成本并不低，而且在走向垄断，可选的就那么几家，天下可有一直存在的免费午餐？实体店与网店共荣共生，百姓更得益。

声音·热点

新药审批为何总是被点名批评

2月14日，新年第一次国务院常务会议，一上来两个议题都与医药相关：部署推动医药产业创新升级，确定进一步扶持中医药发展措施。

会上，李克强总理强调，不允许在“审批”名目下搞那么多五花八门的所谓“新药”：“还不是为了涨价?!”

这再一次引发关于药品审批问题的讨论。

加速丙肝新药审批。”

——吴阶平医学基金会日前发布的《我国慢性丙肝患者抗病毒治疗现状及需求的调查报告》显示，中国工程院院士庄辉呼吁尽快开通相关药物审批绿色通道。

“药品非正常涨价，有多种原因，比如药企垄断式涨价等，但毫无疑问，‘审批式涨价’是最突出的问题之一。医药市场受审批效率低下的困扰，并不是秘密。而这一现象的背后，隐藏着逐利的企图。以

‘审批’的噱头将利益诉求包装起来，是一种合谋。”

——今天出版的《现代快报》刊文评论道。

“应该学习欧美发达国家，实行注册制的同时，对医药审批的每一个环节设置一个时间节点，比如美国、澳大利亚在这一点上的机制是：对于药厂报批的药品，如果30天相关部门没有给出审批意见，就自动生效，这就如同给现行的医药审批制度上了一道时间阀，有助于

推动建设一个更高效的医药审批流程机制。”

——中山大学副校长、药理学教授颜光美

“申请注册新药的企业须承诺，其产品在我国上市销售的价格不高于原产国或我国周边可比市场价格。加快审评审批防治艾滋病、恶性肿瘤、重大传染病、罕见病等疾病的创新药，列入国家科技重大专项和国家重点研发计划的药品，转移到境内生产的创新药和儿童用药，以及使用先进制剂技术、创新治疗手段、具有明显治疗优势的创新药。”

——2015年8月，经李克强总理签批，国务院日前印发《关于改革药品医疗器械审评审批制度的意见》。

本栏编辑 程绩

声音·八方

“中国经济仍有巨大的潜力：我们有这么高的储蓄率，这么大的回旋空间，一旦经济真的出现滑出合理区间的苗头，该出手时我们会果断出手。”

——李克强在春节假期后首日国务院常务会议上说。

“中央坚定支持港府和警方依法维持治安。”

——昨日，外交部发言人洪磊被问到“本土分离激进组织”的定义时表示，香港是法治社会，中央政府相信并坚定支持，特区政府和警方依法维护社会治安，保障香港公民的性命和财产安全，依法惩处犯罪行为，维护香港社会稳定的大局。

“这种说法子虚乌有。”

——近日，民政部门将收取“二胎保证金”的传闻被大量转发，称结婚先交五千“二胎保证金”，对此，国家卫计委正式辟谣。

“必须跑到黑洞附近才有肉眼可辨的引力波。”

——近日，688元的抗引力波辐射内衣出现在网购平台引发热议，引力波对人体有害吗？对此，清华大学博士后胡一鸣回答。

“做这事需要信仰。”

——在发现引力波团队中，有一位仍在读大四的广东男孩——就读于美国卡尔顿文理学院的罗家伦。近日，罗家伦接受采访时称，自己2013年起跟随团队开始寻找“引力波”。对于将来，罗家伦说不排除毕业后回国发展，因为“好吃的都在国内”。

“那种孤独你知道吗，必须一个人往前冲，没人能帮到你；晚上彩排到九十点，然后找家教上课；不让自己失望，不让喜欢自己的人失望。”

——近日，TFboys的三名成员在接受央视专访时透露自己走红背后的努力和辛苦。

“未探究主题套房的‘主题’。”

——14日，一女网友爆料称，她和女性朋友当日准备乘坐重庆飞杭州的航班被取消后，海航给她们安排了情趣房。昨日，海南航空道歉。

“(中山陵铜鼎损伤)是日寇罪证。”

——14日，有报道称“南京中山陵铜鼎被游客摸破损”。中山陵园管理局相关负责人昨日称，并非被摸破，是抗日战争期间日寇留下的罪证。很多游客因没搞清历史，把铜鼎当成聚宝盆，往里投钱的行为实在不妥。

关注时事热点，聆听八方声音，敬请关注本报微信“新民眼”。