

## ●相关链接

## 恒隆广场消费提示



**TIPS1:**恒隆广场的洗手间备有卫生纸与擦手纸两种材质的纸。擦手纸在洗手台的镜子下方,用的是金佰利手纸,手感及吸水性非常好,在镜子上标注的位置伸手就能摸到。在每个洗手台上都有垃圾口,擦完手的废纸可以扔在里面。

**TIPS2:**水龙头右面的装置是洗手液,请顾客不要掰洗手液的细柄。正确用法是:一只手放在细柄末端接着,用另一只手按下垂直的粗不锈钢柱,这样洗手液就流出来了。

**TIPS3:**广场内的洗手间马桶用的是TOTO,有专人清洁消毒,请顾客放心使用。抽水按钮在隔间的后墙,卫生纸有专门的纸篓收集,请大家爱护卫生,不要随处乱扔废纸。

**TIPS4:**洗手间内的儿童马桶仅限儿童使用,使用时需有大人的陪同。

**TIPS5:**消费者可以在恒隆广场一楼的每个入口服务台处免费领取恒隆广场楼层地图和交通指南,也可以咨询英奥亮丽的女保安或者服务员。

**TIPS6:**在恒隆广场内设有许多雕塑,请大家爱护艺术品,不要坐在上面休息,也不要让孩子攀爬雕塑。

**TIPS7:**在扶梯口与走廊交界处设有许多电子查询机。可以随时查询店铺位置与当前所在位置。注意:查询机为触摸式,请注意不要把饮料洒在上面。

**TIPS8:**广场内有很多连廊、天桥设计,请不要随意攀爬,以免发生危险。带小孩顾客请照顾好孩子,如有紧急事情请尽快求助服务台,商场广播会及时发布通告。

**TIPS9:**停车场车位资源珍贵,请开车的顾客停放车辆时注意不要跨车位泊车,以免影响他人使用。停车场内的电梯间在每个区域外围,直梯到达提示是灯光提示,请消费者注意观察。



关注恒隆广场开业深度报道系列之五

## 徜徉Shopping mall

## 细节见高下

在恒隆广场,细心的消费者会发现,一些小摆设、小布置经常会让你会心一笑。但是,在万达广场却没有这种体贴的环境。探究原因,商家对细节服务、人性化设计的不同,使两家 Shopping Mall 让消费者有截然不同的感觉。

□本刊记者

建筑与设施  
见水平与用心

有网友说:“去恒隆广场购物,一半的时间是看景的。”内部的结构布置和设施的摆放,各种各样人性化的设计,让你在毫无察觉的情况下得到方便。相比之下,先期进入济南的万达广场在硬件设施上,本就差距明显;加上不到一年时间里很多设施损坏严重,相比恒隆广场更是拙态百出。

说恒隆广场的建筑是一件艺术品,一点也不夸张。但真正艺术的除了建筑本身,还在于配合建筑的人性化设计。

细节一:扶梯。“你应该上去走走”当记者问道在恒隆购物出来的刘女士说:“不方便,楼梯过道都不方便,很绕。人过来过去的很不舒服。不知怎么回事,他们好像一年四季都在修地砖,走在里面还得注意脚下,一不留神就绊一下。”

当记者问到万达广场给她的感受时,刘女士说:“不方便,楼梯过道都不方便,很绕。人过来过去的很不舒服。不知怎么回事,他们好像一年四季都在修地砖,走在里面还得注意脚下,一不留神就绊一下。”

同样,记者问道万达给她带来的感受时,孙小姐说:“万达

里面光线比较暗,感觉黑乎乎的,整个商场通风也不好,楼层间距很小,在里面购物有点闷。建筑也很单调,就是一条直线,逛一会就累了。”

细节三:漂亮的车库。网友“Jiandan”则是对恒隆广场的地下车库情有独钟,他这样说:“干净,甚至是漂亮,地面有塑胶喷涂,汽车开在上面声音很小,人走着也很舒服。每个车位都有轮胎限位器,即使倒车技术不过关的人也不用担心。最让我吃惊的是停车场里还有洗手间,没想到吧!”

细节四:人性化设施。在恒隆广场,楼层的角落位置有电子提示牌、顾客休息座椅、花卉雕塑、落地造型,颜色也与恒隆广场的白色很搭。商场的过道很宽,通行方便。建筑内的环形交通设计让人流真正地转起来,不会有人流拥堵和人流盲点。

但是在万达广场记者却发现很多设计、设施上的硬伤。比如商场的提示牌仅仅是一张地图,而且文字非常小,老年人根本无法使用。洗手间位置隐蔽,不容易寻找。商场内没有服务台,消费者想咨询根本找不到地方。

洗手间细节  
最能为商场加分

恒隆广场开业后,在网络上引起了一阵热评:“恒隆广场的服务是做到家了。”一位叫“Spidergirl”的网友说,“在恒隆逛街遇到的两个雨天,都看见一排制服帅哥在门口拿着雨伞接送没有雨具的顾客。”其实,这样的细节在恒隆广场数不胜数。而同样是 Shopping Mall 的万达广场,在服务上就要

大大地减分,相对恒隆的体贴入微,万达可谓是处处失败。

细节一:洗手间设施。在开业后的一段时间,很多人对恒隆的洗手间是赞不绝口。一位叫“喵喵糖”的网友说:“现在去恒隆玩,总是习惯先去他家的洗手间感受一下。第一次去的时候我整个人都被震住了,太华丽了,太干净了,干净得我都不敢用。”

恒隆广场中有儿童专用的小马桶和小洗手台。在洗手间里面,墙壁的壁龛可以临时放手机和钱包。隔间内还有大理石台,放下五六个购物袋不成问题。坐便器的冲水按钮非常大,一目了然。纸巾盒在右边,高度刚刚好,抬手就能拿到。

对比万达广场,首先要说的仍然是洗手间。这里的洗手间既没有儿童厕所,也没有洗手液,除此之外,记者还发现,这里竟然还没有手纸!没有手纸,万达广场的卫生间无法让人卫生。不敢想象一个急匆匆进来上洗手间的顾客突然发现没有手纸会是什么后果。偌大的商场连几卷卫生纸都舍不得给消费者提供,让人觉得是个笑话。

另外,记者在万达广场还发现,在商场的一楼,厕所隔间很多都上锁打不开。当记者问保洁员时,回答是里面有人。可记者敲了很久门,也没有人回答。

细节二:体贴服务。记者随机采访了一些顾客。经常逛恒隆的张女士就这样说:“洗手间外面有沙发,这一点很好。有时候和家里人一块来买东西,等人的时候可以把东西放在一边,坐下休息一会。还有旁边这个育婴室,应该是给孩子换尿布的地方

吧,挺新颖,我也是第一次在商场里见到。”

恒隆有好几个入口,每个入口都有一个服务台,每层各步行梯附近也都有服务台,服务台有地图!每层也都有电子阅览触屏楼层简介地图。

商业服务  
不懈追求细致完美

恒隆广场开业之后,一批亮丽的女保安受到不少市民的关注。恒隆广场事务部经理蔡力群说:我们一直在追求人性化的服务,女保安的优势是做事情比较细致,亲和力强。因为保安人员时时刻刻在现场,有些情况下一些顾客会向保安咨询信息,这样女保安的特点就可以体现出来了。

细节一:节能设计。恒隆广场的很多细节都向国际接轨,大面积运用自然采光,室内的灯具也隐藏在天花板里面。恒隆建筑的顶层能够利用太阳能发电,节省了电力降低了碳排放。

而万达广场,黑色的大理石墙面让采光效果大打折扣。层高太矮,空间很挤,游乐场、品牌店、餐馆之间的声音和味道互相影响,在任何位置都有不舒服的感觉。

细节二:休息区。在恒隆广场的百丽宫影城,设有很多舒适的影迷休息室,柔软的沙发与茶几以及柔和的音乐,影迷在这种环境下聊天或者吃一点东西,时间不知不觉的就过去了。但是在万达广场,虽然也有3D影院,但是配套设施非常差,人们在大厅外排队等待,旁边的游乐场非常吵,让人非常疲劳,电影还没看开始人就累了。

周大生  
CHOW TAI SENG  
周而复始 为家而生

## 周大生珠宝店庆优惠专场

购物抽大奖,冰箱、彩电、饰品等奖项100%中奖,大奖等着您!

- 优惠内容:
- 镶嵌饰品满1000元返200元现金券(限镶嵌饰品),镶嵌饰品10000元另加赠千足金摆件一个
  - 黄金每克优惠15元
  - 铂金每克优惠30元
  - 活动期间,姓名中带有“中、秋、国、庆”以及教师持有效证件赠送礼品一件,另赠100元现金券(限镶嵌饰品使用)

活动时间:2011年9月9日-9月18日

团购热线:1、泉城路268号永安大厦一层周大生珠宝金行(苏宁电器旁) 82982999  
2、泉城路180号齐鲁国际大厦一层周大生金城店(贵和商厦对面) 86918966