



促销规则降级 服务体验升级

# 京东“低价”领跑“618”，“多快好省”赢得消费者信赖

“更多、更快、更好、更省”的京东618活动已落下帷幕，今年京东围绕产品、价格、服务进行全方位加码，掀起了购物盛宴，交出了亮眼成绩单：增速超预期，再创新高纪录。

### 全网比价

#### 好价格释放消费活力

“在用户为京东3C数码产品留下的亿级评论量中，实惠、性价比、划算等词汇出现了1440万次。”这是今年5月发布的《京东3C数码用户评论分析报告》中的一组数据。能以便宜的价格买到心仪的数码商品，是消费者选择京东的重要原因之一。而数码品类的价格优势只是京东低价策略的一个缩影，一直以来京东以真金白银的补贴为消费者带来实惠。今年618，京东更是在价格优惠力度和优惠范围上进行了加码。

“今年京东的618是全行业投入力度最大的一次618，我们聚焦‘多快好省’，为消费者打造最简单、最实惠、最省心的618购物体验。”京东表示。这并非一句空话，今年京东618无论是在让利消费者的力度上，还是在让利合作伙伴的力度上，都达到了历史最高水平，也是线上线下品牌数量参与最多的一次，带来了用户更实惠省心的消费体验，让消费活力进一步释放。

据介绍，活动期间，在全场商品价格直降的基础上，用户还有机会每天领取3张“满200减20”补贴券，且除特殊商品外全场所有商品均可使用。笔者注意到，今年京东618参与百亿元补贴的商品数量达到3月份的10倍以上，其中还包括200多款超级爆款和近万款行业爆款。原本百亿补贴的就是商品底价加上平台补贴，从而形成极强的价格竞争力。京东618期间低价商品数量扩充，意味着百亿补贴频道能覆盖到更多人，更广泛的需求。

据第三方机构发布的《618消费趋势调查》，尽管不同消费者对“优惠”或“低价”理解不同，但有超过半数的受访者认为，京东的商品价格更有竞争力。

值得一提的是，从5月31日晚8时开始，除黄金等品类外，京东百亿补贴商品还全面启动了“买贵双倍赔”服务。所谓“买贵双倍赔”，是通过“大家来找茬”活动号召消费者全网比价，除黄金等特殊品类外，消费者如果在同时间段内发现京东百亿补



商品价格高于相应平台，提交审核通过后直接退还双倍差价。京东618期间，“一键价保”被点击了超过6.6亿次，为用户放心购买低价好物提供实在保障。自2008年京东在行业中首创“价保”服务以来，截至目前这项服务已累计为京东用户省下近80亿元。

据京东618数据显示，iPhone14、联想笔记本小新Pro16、小米AX6S路由器、九阳国潮系列破壁机等消费者关注高的商品，在京东到手价始终保持全网最低价，销量也占据各自品类销量排名前列。

### 分钟级送货

#### 优质服务构筑“护城河”

低价表象的背后，是供应链更低的运营成本 and 更高的运营效率。可靠的服务和保障

为商品加持，强化了用户的选择倾向。

“京东在提升供应链效率上有着20年的积累，有足够的实力实现优品低价，确保价格打折，品质不打折、服务不打折。”京东集团CEO许冉说。

今年，京东物流扩大预售前置规模，在超过300个城市实现预售前置，消费者支付尾款后，快递员立即进行“最后一公里”配送，最快可实现分钟级送货。

据了解，截至6月1日中午12点，全国92%的区县已收到京东快递小哥送货上门的商品。这距离京东618正式开启仅过去了16个小时。

如今，即时零售已成为众多商家品牌极为重要的增长引擎，京东到家618就是一份有力的成绩单。基于达达快送大促服务升级，京东到家进一步提升配送时效，单均履约时长缩短6分钟。6月17日巅峰日晚8点，京东“小时购”首单送达仅用9分钟。

618期间，达达快送即时配送总单量突破1.5亿，再创新高，百万达达快送骑手穿梭在全国2600多个县区的街巷，保障京东618小时达。

好服务是消费者的“定心丸”，买得放心才能放心地买。当前，京东已经拥有超200项针对消费者痛点的基础服务，行业首创、行业独有服务80余项。京东今年继续拓展服务项目所覆盖的品类，全新推出食品“半月试吃无忧”“半月囤货无忧”“家居180天可退可换”等创新服务。京东物流则行业首创“送、装、拆、收”四位一体的末端“最后一公里”服务，为消费者提供更加省心的服务体验。

作为京东的核心品类，3C数码品类20年如一日的好物、好价、好服务有口皆碑，积累了众多忠实的粉丝，这也是多年来京东赢得用户信赖的关键。在亿级3C用户评论中，正面评价率高达98%。其中“靠谱”

“放心”和“信任”出现了2000万次，有位用户还特意加上一句“还是熟悉的高品质，熟悉的好服务，一如既往”。

京东618头28小时内，通过以旧换新购买3C数码产品的成交量同比增长130%，家电家居品类推出以旧换新、送新取旧一步到位、三免服务，如同三驾马车齐头并进，以优质服务拉动家电家居品类销售，在京东618开启10分钟内该品类成交额即破50亿元，以旧换新预售订单量同比增长139%，整体全包、局部装修等装修服务预售订单金额也实现同比增长超3倍的好成绩。

一直以来，京东为消费者提供更加“多快好省”的购物体验，凭借高性价比的品质商品，靠谱、安全、快捷、有保障的物流和服务，赢得了众多消费者信赖。消费者下单购买的每一件商品和服务，是每一个京东人踏实做事、踏实做人的体现，更是京东切实助力实体经济发展的体现。

### “35711”梦想

#### 创造更大社会价值

今年恰逢京东创业20周年，6月18日，京东向56万名员工发送了最新全员信，正式提出了面向未来20年的“35711”梦想：京东能有3家收入过万亿元人民币、净利润过700亿元人民币的公司；5家进入世界500强的公司；7家从零做起市值不低于1000亿元人民币的上市公司；能为国家缴纳1000亿元人民币税收；提供超过100万就业岗位。

回首过去20年，京东始终主动承担社会责任，实现经济效益和社会效益共增长。从最初一个人创业，蝶变为拥有超过56万名员工和产业链数字化转型升级等方面发挥助力作用的企业公民；从行业中一个不起眼的后进入者，到以独特的供应链模式为核心，持续推动行业创新和自身成本不断降低、效率不断提升、体验不断优化，进而成为一名行业的拓荒者、挑战者乃至引领者……京东成功走出了一条具有自身特色的新型实体企业高质量发展之路。

“展望下一个20年，京东将继续沿着新型实体企业之路，通过进一步发挥以供应链为基础的数字化转型升级，助力国家建设以实体经济为支撑的现代化产业体系，为社会创造更大的价值。”许冉说。

## 济南市章丘区中医医院聚焦群众需求，坚持问题导向

# 五个“一站式服务”蹚出便民就医新路径

□李蓓蓓 孙彩华 葛均辉

高标准打造“一站式服务中心”，关联辐射院各门诊、各病区，患者一站即可办理病历复印、收退费、诉求建议等多项业务；精心构建门诊“一站式服务”模式、住院“一站式服务”模式，免去患者来回奔波、排队等候烦恼；倾力打造急救“一站式服务”模式、“30分钟绿色通道急救圈”，急危重症患者抢救成功率大大提高；全力打造远程会诊“一站式服务”模式，让群众在家门口就能享受到区级专家的诊疗服务……

把党和政府温暖送到群众心坎上。这是济南市章丘区中医医院（以下简称“章丘中医院”）打造五个“一站式服务”模式，畅通群众就医绿色通道有力探索。

卫生健康事业高质量发展的落脚点是便民、利民、惠民，着力点是解决群众“急难愁盼”问题。章丘中医院以患者需求为导向，以优化服务流程为抓手，以信息化为支撑，党建引领，靶向发力，在全流程、全方位、全链条的全生命周期各环节积极探索，深化拓展，建设“一站式服务中心”，统筹辐射五个“一站式服务”，“一条线谋划、一条龙服务、一张网融合、一盘棋统筹、一体化推进”，进一步提振干事创业精气神，激发担当作为新活力，以更加昂扬的态度加快打造高质量发展增长极，力促群众看病就医获得感、幸福感不断提升。

### “一条线”谋划推进

#### “一站式服务中心”凝聚精气神

宽敞整洁的院区环境、随处可见的中医元素、高精尖的仪器设备，看得见、摸得着、感受到的便民服务举措……都给患者带来全新的就医体验。

“站位就是定位。我们始终把人放在第一位，把群众满意放在根本上，把准方向，通过小切口实现大突破，全面提升服务质量和效益。”章丘中医院党委书记、院长李孝明介绍道，医院党委坚持问题导向，带领全院认真梳理群众就医过程中的问题清单，高标准建设“一站式服务中心”，将更加优质、便捷、精准、高效的医疗服务送至群众身边。

“一站式服务中心”实行多科室集约化协同服务，提供病历复印、收退费、医保门规办理及咨询等服务，并关联辐射各门诊、各病区。患者一站即可办理多项业务，解决了患者就医过程中的揪心事、烦心事。

同时，实施“院长代表制度”，“院长代表”（院长授权医院总值班人员为院长代表）在“一站式服务中心”代表院长每日巡视全院医疗服务运行情况，代表院长现场办公，及时发现和改进工作中的薄弱环节，进一步提高了群众满意度。

党建领航，章丘中医院迅速建立集中突破攻坚机制，集中力量、集中资源，重点调度、重点督导，盘活管理、人才、技术和文化等资源要素，不仅为提升服务水平提供更多可能，更激活高质量发展的内生动力，凝聚起服务百姓的巨大力量。

### “一条龙”便民服务

#### 门诊“一站式服务”模式折射为民情怀

“现在挂号预约时间精准到20分钟，咨询、办医保等更方便了，不用排队长、来回跑。”来自章丘区某事业单位的李先生顺畅地在医保窗口办完所有医保业务，对章丘中医院一站式服务赞不绝口。

针对就诊时挂号难、排队长、来回跑等痛点，章丘中医院打造了门诊“一站式服务”模式，为患者提供全流程、全方位、全时段一站式门诊服务。

一站式就诊服务。一部手机，一张就诊卡就能完成看病就医的所有操作。门诊大厅28台新版自助多功能一体机，实现自助挂号、费用缴纳、预约挂号、病历打印等多项功能，贯穿患者诊前、诊中、诊后的全部环节与流程。

一站式医保办证。设立专门的医保窗口，为群众提供政策咨询、申报审批、出院审查核费等服务，一个窗口就能一站式办证、一次性办好所有医保业务，大大缩短了群众等待时间。

一站式费用结算。设立多个结算窗口，每个窗口都可以办理挂号收费、医保结算、发票清单打印等多项业务。实行门诊诊间结算，诊间结算与医保门诊统筹报销同步完成。建立开放绿色通道，对急危重症患者、老年人、退役军人等提供“先诊疗后付费”“优先挂号、优先就诊”等人文服务。

一站式自助服务。中心设置了病历服务专业窗口，开展住院病历复印、门诊病历打印服务，并推行了异地患者病历快速服务。

一站式便民服务。中心为患者提供轮椅、雨伞、针线包、热水等便民设施和用品；开展流动便民服务，对特殊患者实行全程陪诊，进一步方便群众就医。

门诊五个“一站式服务”形成模式，实现“让数据多跑路，让群众少跑腿，让服务有温度”，折射章丘中医院求真务实的为民情怀。

### “一张网”全面提速

#### 住院“一站式服务”模式彰显优质高效



远程心电诊断中心



甘肃省积石山县兄弟单位参观该院“一站式服务”

如今，在章丘中医院，住院“一站式服务”模式为患者免除住院烦恼：从入院登记到出院，全程一站式服务，解决了住院手续繁琐、多次排队和病区、窗口往返跑等问题。

床前办理住院手续。住院手续一站办，入院时，患者凭身份证、医保卡、就诊卡均可在病区护士站完成住院手续办理，整个过程仅需1—2分钟。

床前办理费用结算。住院期间，患者及家属可在护士站通过HIS系统外接的读卡器和扫码枪，选择银行卡、微信、支付宝等多样化方式随时续费缴费。出院时，护士站接到医生下达的出院医嘱后完成记账审核并在HIS系统中确认出院，患者住院费用明细即可自动上传至医保审核程序，审核时间一般在10分钟左右。审核完成后，患者就可以在护士站完成费用清缴并办理出院了。出院除采用银行卡、微信、支付宝结算外，还可以通过医保卡结算，如患者医保关联亲属医保卡，也可采用个账共济的方式进行结算。床旁结算还具备费用清单打印功能，患者也可通过手机端扫码获取电子发票。

植根文化沃土，不断攻坚克难，回应人民期盼，这就是章丘中医品质。

### “一盘棋”协作联动

#### 急救“一站式服务”模式体现生命至重

今年4月，一名复合伤、病情危重的13岁男孩，在章丘中医院通过急危重症多学科会诊机制得到成功救治，生命之花重新灿烂绽放。

这样的案例不胜枚举。章丘中医院构建“院前急救、院内急救（手术）、监护病房”三位一体的现代急救医疗和急救“一站式服务”模式，全面推行多学科联合会诊和多学科联合协作，全力打造“30分钟绿色通道急救圈”，急危重症患者抢救成功率大大提高。

大急诊建设全面推进，打通生命急救快速通道。今年1月，章丘中医院正式启用现代化急救中心。空间的拓展、中西医医疗设施的升级，人才、流程和管理制度等方面的全方位改善，全面提升了综合救治和急危重症救治能力。

三大中心建设加快速度，打通生命抢救绿色通道。近几年来，医院开展了胸痛、卒中、创伤中心建设，推动急危重症救治体系化建设。全面整合院内医疗资源，做到院前急救与院内救治无缝衔接。目前，已通过中国胸痛中心资格认证，入选国家级神经介入建设中心，建成省级卒中中心和区级创伤中心。

多学科联合诊疗提质增效，打通急危重症生命通道。开设了多学科综合门诊，成立一站式诊疗平台。设立了胃恶性肿瘤联合门诊、肢体动脉硬化联合门诊等10个多学科协作团队。通过多学科一站式诊疗模式，为患者制订安全、有效的诊疗方案，全面促进了医疗质量的提升。

充分发挥中医药优势，跑出中医救治“加速度”。充分发挥中医闭合穿针、小夹板固定等多种中医适宜技术在急危重症救治中的特色优势，在各临床科室推广应用。41种取得备案号的中药自制制剂，在急危重症救治中发挥了独特优势。

健康所系，性命相托。抢抓机遇的章丘中医院，急救“一站式服务”模式的打造，让群众切实感受到服务质量和水平提升的实效，群众获得感和满意度不断提升。

### “一体化”强力推进

#### 远程会诊“一站式服务”模式普惠基层百姓

以信息化为保障和依托，打通信息共享的关口，章丘中医院打造远程会诊“一站式服务”模式，群众在家门口就能享受到区级专家的诊疗服务。

这是“心电一张网”对基层百姓的全力守护。医院建立全区首家院内心电网络会诊中心，并在医共体内启动“心电一张网”，建立起联系区级、镇街、村庄的心电诊断网络，搭建了区域“急救”高速平台，实现第一时间诊断、急救、第一时间转运、治疗，提高了急性心肌梗死病人的抢救成功率。通过“心电一张网”系统，缩短了心脑血管急危重症的救治时间，提高心血管疾病早期诊断和救治效率。截至目前，免费诊断740余人次。

这是“互联网医院”“云就医”对市民健康的守护。新冠疫情防控期间，医院全面上线互联网医院，开展网上预约挂号、在线咨询、线下取药送药等服务，群众在家就可以享受到区级专家的诊疗服务。目前，互联网医院已有52个临床科室、220余名专家进驻，关注用户达到了8万，线上服务辐射四川、吉林等地。

这是“互联网+护理服务”对患者的贴心服务。以“线上申请、线下服务”的模式，为出院患者或罹患疾病且行动不便的人群提供护理服务。耳穴压豆、中药贴敷等中医特色护理提供上门服务，充分发挥中医药特色优势。目前，上门服务400余人。

厚植奋勇争先的斗志和为民服务的情怀，章丘中医院坚持改革创新走在前，聚焦群众的健康需求，在百日攻坚行动中找准问题根源，在“四送四进四提升”行动中了解群众期盼，为高质量发展找准路径、明确目标，不断完善全人群、全生命周期的全方位健康服务，为助力健康中国建设贡献更大力量。