

星期二 今日二十四版
周二出版 邮发代号：1—128
国内统一刊号：CN11—0029
京海工商广字第8251号
零售价：6.00元
全年定价：288元

中国企业报



中国企业联合会 主管
中国企业联合会 中国企业家协会 主办
网址：www.zqcn.com.cn

■本报赠阅全国人大、全国政协、中央国家机关、国资委系统、世界500强、中国500强、中国企联会员企业 ■新闻热线：010-68735736 ■新闻监察：010-68485798 ■广告热线：010-68701052 ■发行热线：010-68701057

【精彩阅读】

法律

互联网时代的 企业法律服务

互联网时代，法律服务业面临的不只是要拥抱时代的浪潮，还需要进一步贴近企业，发挥法律服务的专业能力和主动意识。

>>>>9版

汽车

完善产品布局

捷豹路虎在华持续增长

好事成双，在重磅车型接踵而至的同时，捷豹路虎在华市场表现也迎来可喜成绩。

>>>>14版

招商

第二批全国特色小镇 入选名单有规律

通过分析解读名单，可以看出第二批名单愈发强调了特色小镇要有产业发展、独特历史文化IP等竞争加分项。

>>>>17版

【重磅推荐】

中国国资报道

建言国资监管 助力国企改革
朱宏任：严肃认真抓好整改 推动中国企联持续向前发展

什么是企业家精神
——读《企业家精神》有感

G01版—G03版



中国企业报
中国企业网



中国企业报
电子报



中国企业报
新浪微博



中国企业报
微信平台

特色小镇产业公司 特别报道

养老产业

(相关报道详见第二至第八版)

教育产业 娱乐消费 运动健身 养老服务 精英供应 餐饮服务 绿色建筑 广告服务 酒店管理 快递物流 特色产品 规划咨询 通用

海底捞式“繁荣” 与“擦粉定律”

丁是钉

对于一个盛装打扮准备参加party的美女，最不堪的事也许就是不巧淋了雨，脸上的粉妆被浇了个七零八落。一向以服务著称的海底捞，就碰上了

这样的尴尬事。有记者到海底捞在北京的两家门店卧底4个月，发现海底捞存在严重的食品安全问题：老鼠在后厨地上乱窜；装垃圾的簸箕和餐具同池混洗；用顾客使用的火锅漏勺掏下水道。这样令人错愕的场景，不仅让那些吃过海底捞火锅的人“伤了胃”，也让那些赞誉过海底捞的人“伤了心”。

作为餐饮服务行业中的“标杆级”企业，海底捞在服务上远比一般餐馆舍得投入，怎么还会出现这样的问题呢？

“有粉要往脸上擦”，中国老百姓常说的这句话，换成一个具有学术感的说法就是“擦

粉定律”——人们更愿意把钱花在别人能明显感受到的地方，而不花在别人看不到的地方，哪怕是那个地方更重要。这句话既反映了中国民间的普遍心态，也道出了中国商人的行事规则。

海底捞是把“擦粉定律”运用到了极致。其服务上所花的本钱，都是顾客所能看到的，并且给其带来了丰厚的利润。即使是在餐饮业不景气的时候，海底捞门前也依然有人排队。

下转第五版