第31号：关于推动我市连锁超市行业高质量发展的建议

（市六届人大四次会议）

关于推动我市连锁超市行业高质量发展的建议

第31号（财经类31号）

裕安代表团：杨梅代表

在我市经济蓬勃发展、居民生活水平蒸蒸日上的大背景下，连锁超市行业已成为市民日常生活不可或缺的一部分，在保障民生供给、促进商业活力等多方面都发挥着关键作用。然而，行业在快速发展进程中也暴露出诸多问题与挑战，亟待解决与突破，特提出本建议。

当前，我市连锁超市数量颇为可观且布局广泛，已然成为市民采购生活用品的主要场所，为大众营造了相对便捷的购物环境，所供应的商品种类也较为丰富多样。各大连锁超市品牌之间的竞争态势，在一定程度上促使服务质量逐步提升、运营管理日益精细。例如，一些大型连锁超市会定期开展员工服务培训，提升员工的专业素养和服务态度；在运营方面，不少超市通过优化店内布局，提高顾客购物的便利性和舒适度。但不可忽视的是，行业发展面临着一系列严峻挑战。市场竞争同质化现象极为严重，多数超市在商品种类、促销活动、店面陈列等方面缺乏独特的差异化竞争策略。比

如在促销活动上，往往都是集中在节假日进行打折、满减等传统形式，难以吸引消费者的长期关注；商品种类方面，各超市之间重合度较高，缺乏特色商品或独家品牌。数字化转型进展迟缓，许多超市仅仅是引入了基础的收银系统，对于大数据分析、线上营销、智能库存管理等数字化手段应用不足。这导致无法精准把握消费者需求变化，库存积压或短缺现象时有发生。供应链体系存在明显短板，与供应商之间的合作缺乏深度与稳定性，物流配送效率低下且成本高昂。特别是生鲜产品的冷链物流环节，由于设施不完善、技术不达标，致使生鲜损耗率居高不下，产品质量难以保证。这些问题致使部分中小连锁超市在面对大型商超的规模优势和新兴电商平台的便捷性冲击时，经营状况每况愈下，面临巨大的生存压力。

建议：

（一）强化政策引领与支持。一是制定具有针对性的专项扶持政策，对于那些积极投身数字化升级改造，如全面引入智能库存管理系统，实现库存精准监控与自动补货；创新经营模式，例如开展线上线下融合的新零售模式，打造沉浸式购物体验的连锁超市企业，给予诸如税收优惠、财政补贴等实质性支持，以此激发企业的创新活力与发展动力，鼓励其不断做大做强，在行业内树立标杆示范作用。二是定期组织高规格、高质量的行业交流活动与专业培训课程，邀请业

内资深专家学者以及零售行业的典范河南胖东来超市等行业成功典范的代表人物，为本地连锁超市企业分享先进的管理经验、营销策略以及数字化运营技术。胖东来以其卓越的服务理念、精细的管理模式著称，例如其员工关怀体系极大地提升了员工的忠诚度与工作积极性，进而转化为优质的客户服务。通过学习这些先进经验，能够帮助本地企业拓宽经营思路，提升整体经营水平，增强市场竞争力。

（二）加速数字化转型。一是 全力推动建立全市连锁超市行业大数据平台，全面整合各超市的销售数据、库存数据、顾客消费偏好数据等海量信息资源，打破数据孤岛，实现数据的高效共享与深度分析。通过大数据分析消费者的购买行为、偏好趋势等，为企业制定精准的采购计划提供科学依据，确保所采购商品符合市场需求，避免盲目进货；同时也为精准营销提供有力数据支撑，企业可根据不同消费者的个性化需求推送定制化的促销信息和商品推荐，从而提高营销效果，提升行业整体运营效率。例如，可借鉴一些先进地区的大数据平台运营模式，通过对消费者购买数据的分析，发现某区域消费者对有机食品的需求增长，超市便可及时调整采购策略，增加有机食品的供应，并针对该区域消费者开展有机食品的专题促销活动。二是积极鼓励金融机构与连锁超市企业开展深度合作，共同开发契合行业特点与需求的金融产品。例如基于大数据的供应链金融服务，金融机构可依据超

市企业与供应商之间的交易数据、信用记录等信息，为企业提供便捷的融资渠道，帮助企业解决在数字化转型过程中面临的资金周转难题，满足其在设备采购、信息系统升级等方面的资金需求。比如，某连锁超市计划引入一套先进的智能货架系统，但因资金短缺而搁置，通过供应链金融服务，可快速获得资金支持，顺利完成系统升级，提升运营效率和顾客购物体验。

（三）完善供应链体系。一是大力支持连锁超市企业与本地优质农产品生产基地、食品加工企业等建立长期稳定、互利共赢的合作关系，全力打造本地化供应链体系。超市企业可深入本地农村、农业合作社等，与农产品生产者直接对接，签订长期供应合同，不仅能够确保生鲜农产品及加工食品的新鲜度和品质，减少中间环节的损耗与成本，还能有力地带动本地农业和制造业的协同发展。以胖东来为例，其与当地众多农产品供应商紧密合作，深入田间地头指导生产，按照严格的标准采购农产品，既保障了商品质量，又促进了当地农业产业的升级和农民增收。本地超市企业可借鉴此模式，与周边的蔬菜种植基地、水果农场、食品加工厂等建立深度合作，打造具有本地特色的供应链体系。二是加强物流基础设施建设，科学合理地规划建设现代化物流配送中心，引入先进的物流管理系统和自动化分拣设备，提高物流配送效率，降低物流成本。尤其要高度重视提升生鲜产品冷链物

流配送能力，加大对冷链物流设施设备的投入，如购置冷藏车、建设冷藏仓库等，确保生鲜商品在整个物流过程中的质量安全。例如，可学习一些冷链物流发达地区的经验，建立全程可追溯的冷链物流监控系统，从生鲜产品的采摘、包装、运输到上架销售，每一个环节都能进行实时温度监控和信息记录，一旦出现问题可迅速溯源并采取相应措施，保障消费者权益。

（四）深化行业自律与规范。一是由行业协会充分发挥牵头引领作用，制定更为完善、细致且具有可操作性的连锁超市行业服务规范和质量标准，明确涵盖商品质量把控、服务流程规范、价格管理、售后服务等各个方面的具体要求。加强对会员企业的常态化监督管理，建立定期检查与不定期抽查相结合的监督机制，引导企业诚信经营，坚决杜绝价格欺诈、销售假冒伪劣商品等损害消费者权益的不良行为，维护良好的市场秩序。例如，行业协会可以设立专门的投诉举报热线，方便消费者对不良商家进行监督和举报，对于被投诉较多且查证属实的企业，给予警告、罚款、暂停会员资格等处罚措施，以起到警示作用。二是建立消费者投诉反馈机制，通过线上线下多渠道广泛收集消费者的意见和建议，如在超市门店设置意见箱、开通官方网站和社交媒体投诉平台等。安排专人负责及时处理消费纠纷，对于消费者的投诉，做到快速响应、妥善处理，在规定的工作日内给予消费者满意的

答复。同时，深入分析消费者投诉的热点问题和集中反映的不足之处，督促企业针对性地改进服务质量，不断提升消费者满意度。例如，若某段时间内消费者频繁投诉超市某类商品的质量问题，超市应立即对该商品的采购渠道、检验流程等进行全面排查，找出问题根源并加以解决，同时向消费者反馈处理结果，重塑消费者信任。

综上所述，连锁超市行业对于我市经济发展和民生保障意义重大。通过政府、企业和社会各方齐心协力、共同努力，推动我市连锁超市行业攻克难关、创新发展，必将为全市商业繁荣和居民生活品质提升作出更为卓越的贡献。