

重庆沙坪坝区家乐福伤亡事件后:

年底超市促销“玩”人气 安全问题受关注

商城记

南京 VS 苏州
之四

11月10日,重庆沙坪坝区家乐福内发生了一起因争抢特价食用油造成的踩踏伤亡事故,截至目前已造成3人死亡31人受伤。此前,在10月26日,上海乐购超市三门店开业促销,排队购买低价豆油的数百名消费者因拥挤而发生踩踏事件,造成15人受伤1人骨折。

很显然,惹祸的又是“油”。此前,在今年10月份,食用油在全国掀起涨价的前夕,在南京一些超市内,曾经也发生市民抢购便宜食用油的情况,但幸运的是未造成坏的后果。对于一贯拿副食品作促销利器的超市业来说,在面对今年副食品价格频频上涨过程中,如同“借东风”般,超市的营销部门让鸡蛋、米、面、蔬菜、油统统走向前台,在他们看来,如此“涨价经济”机会不容错过,因为这样“玩”要的是人气。岁末不少超市促销活动多多,安全成为迫在眉睫需要引起各方重视的问题。

在“重庆家乐福事件”发生一周后,本期的双城记,将就南京和苏州超市安全展开调查。但令人遗憾的是,记者在两地多家超市的采访中发现,在超市设立的很多部门中,记者没有找到专门负责顾客购物安全的部门,而超市所谓的保安,一般只负责抓小偷。南京商业联合会的许副秘书长表示,事件背后凸现出超市对于促销安全的漠然,商家不能无度利用消费者“贪便宜”的心理,“在商言商”更不能忘记自己身上所承担的公共责任。

■调查

超市“油促销”被吓停

根据媒体报道,重庆沙坪坝区家乐福发生伤亡事件的原因是,该店十周年店庆促销活动中,推出了一款菜子油特价促销,原价每桶51.4元的5升装菜子油卖39.9元,凌晨4点刚过,就有市民前往排队等候。

在重庆家乐福事件后,商务部紧急出台了《关于进一步规范零售企业促销工作的紧急通知》,要求商业企业不组织容易造成交通拥堵、人身伤害、秩序混乱的限时限量促销,消除安全隐患。

记者这几天在南京、苏州几大超市内看到,关于食用油促销已经基本停掉。一家超市市场部的负责人告诉记者,重庆家乐福事件后,

不少超市总部都发文称,各门店近期不准进行大力度的食用油价格促销。记者了解到,在前几年,南京家乐福为揽人气,曾经搞过一个大米促销,其销售的大米比市面上要便宜很多,结果被政府部门叫停,避免造成抢购伤人事件。

记者了解到,在重庆家乐福伤亡事件的一天后,11月11日,北京市商务局发布了《北京市商业零售企业促销行为规范(试行)》规定,经营者不得组织容易造成人群聚集、人身伤害、秩序混乱的限时、限商品数量或免费赠送的促销活动;不得开展粮、油、盐、肉、蛋等生活必需品的限时购物活动。

“讨便宜”隐患重重

南京:11月21日早晨7:20

许大爷和老伴就站在南京龙蟠中路金润发超市的门口,许大爷今天的任务是买一袋米和一些鸡蛋回去,不过超市打出的便宜鸡蛋,每个人只能限购2斤,许大爷准备跟老伴轮流排队多买上2斤。许大爷告诉记者,超市的促销鸡蛋比菜市场一斤要便宜4-5角,在他看来,一早起来坐上一个多小时车,能买到便宜鸡蛋还是比较划算的。

南京下关热河南路苏果平价店的一位促销人员告诉记者,有时候大家抢着买,你根本控制不了,其实超市拿蔬菜促销,根本是赔钱,由于很多人挑拣蔬菜,使得不少蔬菜都会烂掉,损耗比较大。记者了解到,在一些超市内为此还定下了“撒菜不称”

的规矩,工作人员告诉记者,他们曾经估算一下,如果不配置防损员,一天损失一般在100元左右,在节假日时候,损失最高一天在200元。“这都是要让防损员埋单的。”

苏州:11月21日上午9点多

记者在大润发何山路店看到购买鸡蛋的队伍有二十多米长。

这些促销的日用品的购买者多以老年人和打工者居多。他们收入不高,日用品的价格优惠对于他们还是相当有吸引力的。家住新创竹园小区的冯奶奶是农村拆迁户,没有固定的收入。每个星期二早上都要坐大润发何山店的免费购物班车去买鸡蛋。虽然一般超市鸡蛋的价格一斤只比市场价便宜0.5元左右,但冯奶奶还是从不在自己小区的菜市场买鸡蛋。

■思索

去年10月1日开始实施的《超市购物环境标准》显然已给中国超市业上了“紧箍咒”,不过现在看来,在规范超市环境的同时,还应该就安全问题出台相关的强制规定。

在《超市购物环境标准》中,特别强调了超市购物环境的人性化,如“设有台阶的入口,坡度应缓和,并设有残疾人的坡道。雨雪天气,出入口应有防滑提示标志”、“出口与入口应有区分,并便于人员的疏散”、“超过1000平方米以上的店铺,应设有客用卫生间、广播室和客用电话设施”、“根据卖场面积和客流量设置收银台数量”等。当然这种人性化的背后,使我们逛超市时,更觉得舒服,但是记者在采访中,却发现超市安全问题远远是一个《超市购物环境标准》所不能解决的。在新街口的某超市记者看到,由于推车很多,时常造成通道堵塞的情况,扶梯太窄,人多时,可能造成顾客跌倒,导致踩踏事件发

■记者手记

有关人士告诉记者,回头看重庆家乐福促销伤亡事件,我们会发现有两个原因,一是受到物价上涨的影响,百姓对于价格更敏感,与生活消费品息息相关的低价促销往往很容易让“讨便宜”这种购物行为变得激进;二是超市在出台这样敏感的价格促销时,没有能够提供相关的安全预案,其实应该说根本没有这样的先例。

记者了解到,在物价上涨情况下,百姓的算盘打得越来越精。一桶油比其他超市便宜11元多,对于百姓来说,太具有吸引力了。南京市民张先生告诉记者,在2006年,他一家一个月的伙食费大概是400元,物价上涨后,这个支出达到了600元左右,对于他家庭月收入

“紧箍咒”为何形同虚设

生。现在很多超市都开通了免费购物车,但是购物车的正常维护不少超市都没放在心上。某超市开购物车的一位司机告诉记者,这些汽车一般都是比较旧的公交车或者大客车,性能也不是很好,超市对这种车维护费基本上很少。

在苏州采访时记者了解到,超市对客流量的预估只是根据以往经验,并非绝对准确。而苏州各超市的免费购物车也容易造成客流量的相对集中。节假日,早晚高峰都会产生巨大的客流量。由此带来的安全隐患还是存在的。家住园区的崔女士就说欧尚超市每次双休日都拥挤不堪。

虽然国家三令五申购物场所的安全问题,但是显然从超市部门设立中,记者没有看到超市对安全问题足够重视。在国际超市巨头家乐福的部门设立中包括营运部、市场部、储运部、生意发展部、销售发展部职能、信息管理系统六个部门,但是没有一个是针对安全问题

设立的部门,而营运部只是负责超市购物环境而已。不过业内人士表示,重庆家乐福伤亡事件后,该集团估计会考虑设立一个专门负责顾客安全的部门。

业内人士告诉记者,超市安全的问题一直会被行业人员忽视,主要是因为超市业竞争状态和竞争水平造成的,超市作为一个日常消费品集中购买的场所,其价格敏感程度很好,各家在竞争中,也会首先立足在价格竞争中,这就导致频繁的价格竞争环境,以及严格的业绩考核,导致超市管理人员把主要精力放在销售上,而对卖场的安全考虑甚少。尽管国家出台《超市购物环境标准》,但显然监督力量还不够,超市购物环境安全往往处在一个多重管理的境地,造成了监督力下降,这一向是政府部门权力监管的一个通病。在这种状态下,超市会为了销售额,牺牲超市购物环境,来增加更多的商品配制,给安全埋下了隐患。

就“讨便宜”论促销“良心”

3000元看,副食品的支出已经占到了1/5,所以如果超市有便宜的副食品促销,他肯定会去光顾,特别是米和油。在对许大爷的采访中,我们也可以看到,经常去“讨便宜”,形成了一种购物习性,当然这种购物习性在很多人身上都有,物价上涨往往刺激这群人的购物心态,使得这种“讨便宜”的购买意愿变得很强烈,一旦低价促销得到大多数人认可,这种购物行为就会被激活。

在超市管理部门看来,此类促销商品的销售利润其实不高,但这种“讨便宜”的心理被利用,只是为了给超市带来大量的客流,加上超市业激烈竞争,使得超市业乐此不疲利用这种

心理。在苏州,记者发现这种利用副食品促销现象更甚,苏州不少大型超市多分布在城郊结合部,周围遍布拆迁小区。这些小区的居民多是农村拆迁户和外来务工租住者。低收入和飞涨的物价使他们在购物时很看重价格。另外离退休人员也比较注重食品价格,加上自己可以支配的时间较多,他们也愿意舍近求远去淘便宜货,甚至不顾潜在的危险而在超市低价促销时去凑热闹。

有关社会专家表示,在物价飞涨的环境中,超市业放大副食品促销行为的情况,这些超市的“社会良心”应该被拷问。

实习生 华纯
快报记者 杨坤

南京华联商厦

24/25日 月末清仓

冬装新品全面酬宾市场现价(各大商场打折、送券)基础上
满100再送20-50元现金

★百思图女鞋30-50元,千百度300减150
哈森、莱思丽冬靴188元,宏图女鞋50元
全场冬靴满100送10-30元现金

★10万件乔丹运动服饰2折惠卖
恒源祥羊毛内衣50元 内裤40元
苹果牛仔裤8折 真维斯羽绒服99元

★黄金饰品特别价215元/克
和田国玉挂件特惠展150元/件
玉镯200元,挂件50元

★劲草冬装200元、圣可妮冬装198元
罗德斯兰大衣400元、玫而美大衣298元
女裤满100送50元再减15元现金
梦昭蓉羊毛大衣150元

★杉杉万件童装清仓热卖2-4折
丽婴房3-5折 现场充绒4.5折

★万件海尔曼斯惠卖2-4折,
06新品5.8折
★鄂尔多斯羊绒258-658元

★名品皮装2-5折
凯撒世家裘皮4.8折 外贸牛仔裤45元

详情见店堂公告

名品羽绒服全面登场(-1、2、3、5楼),万件羽绒服38-158元