重庆家乐福事件 “一石激起千层浪”

年关促销临近,百货业购物安全大调查

日前,中国百货协会联合各地行业协会发出倡议,呼吁百货零售业不组织易造成人员聚集、交通拥堵、人身伤害、秩序混乱的限时限量促销,或者进行促销价格战。显然,中百协发出这样的倡议缘于11月10日在重庆市沙坪坝区家乐福商场内发生的伤亡事件。

中百协的这一纸倡议,很快在南京、苏州百货业引来了非议。由于年末临近,两地各百货商场促销高潮迭起,在促销中掺杂价格竞争难以避免,甚至不少百货业老总认为,中百协不能把促销和安全问题联系太紧密,容易对消费信心造成打击,如果在百货黄金期,各家都不搞促销,岂不是会造成“冷似铁”的境况。

业内人士认为,家乐福事件原因不单单只是出了一个低价促销,而是其本身没有安全预警机制,或者说缺乏管理经验。中百协的担心是有必要,但是不能单把责任归咎于促销,“一板子打死”没必要。

“一板子打死”究竟有没有必要,南京、苏州两地百货商场安全系数有多高?从业人员能否具有处理突发事件的能力?促销究竟会为商场埋下哪些安全隐患?就此,记者在两地展开调查。

调查1 节假日,挑战商场容积率

南京市民周小姐,被朋友们视为“购物狂”,对于南京各家商场的环境有着自己的发言权。她告诉记者,南京目前不少商场的购物环境都不错,店堂比较宽敞。但是遇到节假日,原先宽敞的购物环境都会变得很拥挤,特别是在乘坐商场内的手扶电梯时,顾客一多,电梯上就会显得很拥挤。周小姐告诉记者,去年她在某商场购物,正在准备乘坐手扶电梯去商场的2楼,由于人很多,在电梯口大家排起了队伍。这时,她被背后的人推了一下,一个踉跄,半蹲在电梯口,她告诉记者,如果当时不是她反应快,紧紧抓住扶手,她就摔倒了。周小姐告诉记者,在她看来,现在不少商场大部分的面积让给了商品,留给顾客行走的地方很少,很容易酿成安全事故。

一家百货商场的负责人告诉记者,周小姐对于商场的“挑剔”,显然影射了现在大家都很关心的一个问题,就是商场容积率,这就是说,一家商场在某个特定时点,最多接纳的顾客有多少?如一家1万平米的商场,在一个固定的时间点,它所能承载的顾客量应该在3000人次左右。通俗说,在这个时间点,商场接待3000人,是在一个可以容许的安全范围内,超过这个人次,商场就必须考虑通过一些办法,疏散人群,但是从目前南京和苏州一些百货商场来看,还不具备这样的能力,一般的操作方法就是安排很多的工作人员去维持秩序。

在苏州人民商场,这里正在举办羽绒节,显然这样的促销活动受到苏州市民的喜欢。记者看到,商场里面的人很多,在试衣镜的前面,都开始排起了队伍。一位营业员对记者说,接待的顾客比平时多了3倍,实在有点吃不消。为了保证顾客的安全,商场派出了100多名安全员分布在商场的各个柜台,而这些安全员主要的职责就是在发生拥挤情况后,能够及时疏散客流。但业内人士表示,从商场的角度看,增加销售显然比疏散客流,降低商场压力来得更重要,在这种态度下,商场往往会在预防安全问题上比较滞后。记者了解到,人民商场作为一个老牌的卖场由于格局的限制,各个商家之间都离得很近,通道比较狭窄,在举行促销的时候人流量较大,为了解决这个情况,商场把家电等部分商品搬到了其他卖场,这样有效地控制了拥挤的情况。

据介绍,我国1989年开始实施的商场超市最高容纳人数的规定为,人均占用面积不得小于1.35平方米。此外,专家认为应该强制要求商场超市安装人流计数器。不少商场负责人告诉记者,商场客流流动性很大,对于保证每个人不小于1.35平方米的标准,操作起来很困难,而且如果采用人均来计算的话,由于每个商场每个楼层的商品不同,顾客的容纳量也不一样。

南京商业联合会的许副秘书长说,从他前一段时间的调研中,如新百、中央、金鹰、东方等一些大型商场,开始采取分段促销的手法,降低某个时间段因为客流太多给商场造成的安全压力,这一点应该值得两地更多的百货企业所学习。

除了购物环境以外,最重要的就是安全通道的问题。当然,在对安全通道的监管上,两地的消防部门对商场安全通道经常进行突击检查。记者在两地的一些商场了解到,一旦出现火情,商场所有的电梯设备将会关闭,安全通道指示灯全部打开,这样可以指导人群有序撤出商场,防止乱走导致踩踏事件。不过业内人士对一些商场的布局提出了异议,如一些正方形或者长方形楼面布局的商场,一旦出现火情,顾客站在楼面的中心点位置,从人本能判断看,他们将会出现四处逃生的状况,导致疏散的能力降低,给安全埋下了隐患。记者在两地如此布局的商场了解到,这些中心位置一般不做通道使用,这样就降低了这种情况的发生几率。

调查2 安全员记住小偷脸

廖聪,东方商城的现场管理部经理,从事商场安全管理5年,不过来自安全工作的压力,让他看起来比年龄更成熟。他告诉记者,从业这么多年,最让人头疼的不是促销带来的拥挤人群,而是小偷。如果小偷被顾客当场抓到,会立刻引起一场群围事件,如果再出现现场厮打情况,等待你的就是一次混乱事件。廖聪告诉记者,所以在促销时,防止小偷混入行窃,要比其他事情更重要。

廖聪告诉记者,他们有一份混迹在新街口这一带的小偷照片备份,如果其他商场抓到新的小偷,这些新资料将会及时进入这份备份中。每个现场的管理人员都要熟记这些面孔,特别是在门口的管理人员,一旦发现小偷进入商场,就会通知每个楼层的管理人员,他们将会紧紧盯住小偷,让他们没有机会下手。

记者在采访中还了解到,对于商场来说,其实还比较担心的一件事情就是开门后顾客争相涌入商场,造成跌倒和踩踏事件。以前,在南京、苏州都发生过,在商场大型促销开门的时候,出现过顾客被推搡受伤的事情,为此不少商场凡是在搞大型促销时,都会在门口安排大量的工作人员,让顾客排好队伍依次进入商场。

廖聪向记者介绍,对于一家商场来说,最重要的是有突发事件预案,并且这种预案都会形成一种制度,让每个人按照这种预案一步步去处理。在某些时候,商场的安全人员不能存在任何侥幸心理,在对卖场的紧急事件处理上,商场安全部门权力相对独立,这会使得对事故的处理更及时。

调查3 “返券促销”安全隐患大

在2006年,北京商务局之所以叫停返券,他们给出的理由是“返券促销带来了很多问题”,“顾客长时间在商场滞留造成了一定的安全隐患”。

业内人士表示,返券促销所带来的问题很多,顾客长时间在商场滞留造成了一定的安全隐患,也给商场周边交通带来了压力,同时一些人利用返券利差造成了投机行为。按照一般人的购物习惯,其能承受的购物连续时间是3个小时,也就是说在3个小时后,人们会出现疲劳的情况,如果再加上商场的人很拥挤,就会给事故埋下隐患。记者了解到,目前在南京、苏州的一些商场内,他们仍在年关搞大型的返券促销活动,“买200送200”这样的活动对于消费者刺激非常大,但是同样带来了安全问题。

中央商场的一位现场管理人员告诉记者,返券促销会造成大量的顾客滞留在商场内,最初会对商场的空气质量产生影响,一万平米的经营面积如果3000人连续滞留超过2个小时,商场的空气质量就会下降到“较差”,超过三个小时,商场就会出现拥堵情况,如果有顾客不断涌入商场,商场的设施将负重工作。南京市民的楚小姐告诉记者,她上个星期在新街口某家商场购物,由于参加了返券活动,她在商场几乎花了2个小时,才把券花完,而她当时去该家商场,只是为了买一双皮鞋。

调查4 人性化耳朵舒适考问“商环境”

对于购物安全问题,其实是要求商场从顾客的角度考虑更多人性化措施,南京大学的刘志彪教授告诉记者。

“在商场购物,如果你嫌吵,可以去投诉。”昨天,南京市百货协会的一位负责人这样告诉记者。在购物环境设置中,按照人体学所说,如在视觉与听觉单独使用,听觉的重要性,并不亚于视觉。在亮度不足的情境之下,视觉功能失效,而听觉则不受影响;在空间受限制时(如隔离视线),视觉功能受阻,而听觉则仍可发挥功效。光线对视觉冲击影响购物感知效果,同样听觉也不同程度决定购物力。人耳所能接受的音强,大约介于16个分贝至160个分贝之间。人平常说话的音强,大约为60个分贝,90个分贝以上时,即感到声音刺耳,雷声约为120个分贝。商场店堂广播如太频繁或者声音太大,就会和购物交谈声出现叠加,造成顾客耳朵不舒适性。他们认为,商场内的噪声应控制在60分贝以下,出售音响设备柜台的应控制在85分贝以下,不得有在经营及促销等活动中使用高音喇叭招揽顾客等行为。

根据商务部提出的一些意见,除了噪音控制以外,店内外设施、店面陈列、照明空气质量等方面为消费者提供舒适、安全、便捷的人文环境。这其中涵盖了购物环境中的诸多因素。包括商场的消防设施、交通无障碍环境等安全指标;照明、噪声、空气温度、新风量、可吸入颗粒物等舒适程度;引导警示标识、试衣间、卫生间、电梯、存衣处、公用电话、提款机、外币兑换等各项服务设施是否便捷等,甚至中央空调“洗澡”的次数等。甚至标准中还提出,大商场必须设置残疾人低位收款台。

实习生 高喜栋 快报记者 杨坤

苏宁环球VIP 年终积分冲刺开始

又到年底,各商家针对VIP都推出了专场活动,作为湖南路商圈百货业代表的苏宁环球购物中心也开始了VIP年终积分冲刺活动。

现有VIP会员总数约6.5万的苏宁环球购物中心立足湖南路商业文明一条街,会员覆盖南京各区,另有部分外市游客持卡多次消费。此次活动,打破以往购物1000元办银卡的门槛限制,VIP顾客推荐好友加盟办卡,好友当日单笔现金消费满100元即可凭VIP卡及双方身份证原件为好友办理银卡一张,一周内推荐人卡内增加500VIP积分。活动旨在回馈老顾客的同时,进一步扩大VIP覆盖面。同时众多品牌,欧珀莱、嘉娜宝、美伊娜多、蝶妆、欧莱雅、玉兰油、羽西、雅漾等化妆品,安莉芳、欧迪芬内衣,zippo、多样屋、虎牌小家电和奥运商品活动期间,购满200元获1000VIP积分,上不封顶。

在各品牌大送积分的同时,时尚女装、女鞋、休闲男鞋当日现金消费累计满400元送400元礼品券,时尚男装、精品男鞋、床上用品、儿童商品当日现金消费累计满400元送300元礼品券,多买多送。往日少有折扣的运动休闲类商品,此次推出了130元现金换购150元运动休闲礼品券的活动,相当于打了个8.6折。

苏宁环球的此次活动,促销力度空前,成为年末VIP狂购的又一热点。

[精品推荐]

桔色短外套
牛仔中裤

品牌:BABY-FOX由无祖籍派的专业设计团队,垂直化管理、IT数据分析,并根据亚洲女性的身型、气质及消费习惯,吸取欧洲最新时尚元素,采用日本特有的立体剪裁工艺精心打造而成。

亮点:桔色外套亮眼的材质,设计很简洁;牛仔中裤皮革围绕裤脚边

价格:桔色外套 798元 牛仔裤 498元

貉毛领大衣

品牌:OMNIALO源于意大利高贵典雅的设计理念与东方婉约精神相融合,优雅中透出清新,简约而不乏灵动的飘逸风致,东方女性的神韵中糅合国际潮流。

亮点:毛绒厚,保温性能好,貉皮轻而暖

价格:3990元

快报记者 闫弋

南京华联商厦提前完成全年计划 进价销售"零"毛利百万现金酬宾

南京华联商厦截至12月6日,已提前完成2007年销售计划,为感谢消费者的厚爱,华联将从12月7日起开展为期10天的百万现金大酬宾活动。本次大酬宾活动的设计,商厦提出进价销售"零"毛利,十天毛利全部回赠消费者。

商厦企划部还特别推荐部分商品:珠宝、玉器在4-4.5折基础上再送10-15%现金,黄金216元/克,化妆品满200送20现金,品牌男女鞋4-8折基础上送10-20%现金,万里冬靴120元,百丽、千百度冬靴299元,他她冬靴168元,老人头男鞋80元,凯撒世家裘皮3-8折再送10%现金,喜盈盈大衣100-300元,罗德斯兰大衣300-500元,玫而美大衣278-598元,名邦女装秋冬款1-3折,梦特娇、花花公子、九牧王、利郎男装返利20%现金,虎都返25%现金,羽绒服返10-50%现金,鄂尔多斯、海尔曼斯返15-20%现金,恒源祥、山丹毛衫返20%现金,四季"十月妈咪"孕妇装1-3折,恒源祥羊毛内衣50元,羊毛裤40元,奋牌休闲20-90元,乔丹运动服装35元,宏图女鞋50元再送15%现金。羽绒服现场充绒4.5折再送18%现金,富安娜床饰7折再送20%现金……华联商厦又将成为一片购物的海洋,又将再现人流涌动的火爆景象。

弘罡