

许昌市商务局

签发人：郑璐

办理结果：A

对市政协八届三次会议第 08030216 号提案的 答复

郭峰委员：

您提出的关于“如何平衡许昌市民购物与胖东来客流量”的提案收悉。现答复如下：

针对胖东来客流量激增，市商务局聚集“疏堵结合、供需平衡”，持续深化多项举措，保障市民消费体验，助力企业有序运行。

一、建立与企业常态化对接机制。坚持每月至少三天深入企业开展实地体验，适时掌握客流变化，协助工作人员落实引导分流和商场“大人流”限流措施，维护正常经营秩序。对节假日期间胖东来经营情况进行提前预估，提醒企业优化商品品种和结构，提高应急能力。针对网民诉求、群众来件及时与企业沟通，协商解决方案，探讨意见建议的可行性，并向群众做好解释说明工作，维护我市商超行业的良好形象。



二、指导企业适时调整管控措施。联动相关部门，积极协调解决胖东来节假日拥堵、安全防范、新店选址等工作。同时，加大与企业沟通力度，指导企业及时调整管控措施，先后发布了《关于超市购物需凭会员结账的说明》《胖东来超市营业时间调整公告》《胖东来关于代购行为管控措施》《胖东来超市部门商品调整为线上销售》《胖东来珠宝经营调整公告》，通过调整结账方式、营业时间，热销自营产品改为线上销售和加强代购行为的管控有效降低了客流量，保障了顾客的购物安全和消费权益。

三、持续开展商超服务质量提升行动。围绕胖东来优质的商品、完善的售后服务、创新的商业模式、高效的运营管理、理性的消费倡导等方面，对胖东来现象进行分析，深度挖掘其在文化、品控、服务等方面的典型做法，重点支持鼓励全市 3000 平方米以上商超对标学习胖东来。通过实施提升服务标准、加强人才培养、提高产品品质、完善服务设施、加强诚信建设、强化安全生产等 6 项行动，形成一批典型学习标兵企业，带动全市商业服务质量整体提升，进一步丰富消费选择，吸引部分市民分流消费。

下一步，市商务局将持续做好服务保障工作，深入基层，倾听群众意见建议，积极寻找解决办法，不断探索服务举措，缓解企业运营压力，实现供需两端的良性平衡。





联系单位及电话：许昌市商务局 0374-2913633

联系人：流通业发展科 张树友

抄送：市政协提案委、市委市政府督查局（各1份）。

