

新产业 新机遇④

□ 本报记者 刘畅

# 即时零售下沉进入新赛道

## ——四川绵阳即时零售业态发展调查

以实体门店为供应链、以即时履约配送体系为依托，为消费者提供更高便利性、更高时效性的到家业务，满足消费者应急需求或常态化即时性需求的零售新业态

兼具速度与便利优势的即时零售，逐渐成为消费者的购物新选择。这一新业态新模式，更是首次出现在今年的中央一号文件中——“全面推进县域商业体系建设”“大力发展共同配送、即时零售等新模式”。从扩大优质供给、激发城市消费活力、满足消费者需求的角度看，即时零售正在成为社会生活的必需品。未来，即时零售有望实现“下沉”，在加快现代乡村服务业发展中发挥更大作用。

在四川5个省域经济副中心城市中，四川省绵阳市的社会消费品零售总额位居第一。绵阳市下辖的数个县级行政区经济发展水平虽有差别，但都已经实现了美团外卖、饿了么等第三方即时零售配送平台全覆盖。即时零售对当地的商业业态带来了哪些影响？被即时零售“浪潮”推动前行的商家们有哪些主动作为？即时零售下沉又面临哪些痛点？

### 布点各显神通

企业的嗅觉总是灵敏的。饿了么绵阳高级业务经理王鑫告诉记者，早在2016年年初，平台就已入驻绵阳。

就在平台入驻后的第二年，绵阳市社会消费品零售总额率先在四川地级市中突破千亿元大关。2018年，绵阳市社会消费品零售总额达到1149.48亿元，自此稳居四川省第二位。

在绵阳市商务局消费促进科科长林楠看来，即时零售在绵阳的发展是水到渠成的。“社会在发展，人们对高质量生活的追求从未间断，品质生活离不开效率和便捷，进而催生并推动即时零售业务不断发展。”

作为电商、零售行业共同发展的产物，即时零售的快速发展离不开这两个行业的铺垫和积累。

“绵阳市已建成9个县级电商运营中心、1480个村级服务网点，农村乡镇通过电商示范县建设搭建了完备的县、乡、村三级物流体系。”绵阳市商务局电商中心主任顾敏说，渗透至乡村一级的电商网点犹如商贸流通的毛细血管，打破了空间和时间的壁垒，深刻影响着人们的消费模式。

绵阳有6个区县入围四川省县域商业体系建设试点，入围数量与成都并列第一。近年来，绵阳市零售业由小体量、自发性向大体量、综合化发展，城市商业形态更趋多元化。20余个大型城市综合体、20余条特色商业街、10个夜间消费集聚区。由此，绵阳的商业集聚和辐射效应持续显现。

在饿了么、美团外卖等第三方即时零售配送平台入驻绵阳以前，当地有零星商家和消费者自主协商达成配送契约。不成规模的零售配送消费形式，无论是从时效性还是商品质量保障来讲，都达不到即时零售的要求。随着大型平台在2016年相继入驻绵阳，即时零售业态迅速走进人们的日常生活。

今年中央一号文件首次写入“即时零售”并提出“大力发展共同配送、即时零售等新模式”

中国连锁经营协会发布的《2022年中国即时零售发展报告》预计

在2025年，即时零售开放平台模式规模

将突破万亿元门槛

达到约1.2万亿元



图为四川上马科技有限公司旗下即时零售平台“马小果”配送车队。（资料图片）

王鑫说，平台入驻绵阳前两年，为了提升市场占有率曾开启过“烧钱”模式，为商家和消费者提供大额补贴。尽管不计成本的促销大战并非长久之计，但对平台初期抢占市场起到了一定的推动作用。“入驻绵阳初期，订单量和平台盈利能力增速很快，到目前已经进入一个平稳发展时期，盈利水平平均增幅能保证在15%左右。”王鑫说。

不可否认，规模化第三方即时零售配送平台的入驻对相关业务快速且规范化发展起到了很大作用。面对开放的市场，京东到家、达达快送等平台相继入驻绵阳，扎根绵阳本土超过20年的永辉、沃尔玛等大型商超也纷纷“下场”。

“顾客可通过‘沃尔玛’小程序和京东到家、京东APP享受1小时‘极速达’服务，覆盖范围为门店周边约5公里，‘次日达’服务则覆盖绵阳所有区县。”沃尔玛绵阳临园路店总经理刘旭告诉记者，“无论线上还是线下，顾客已经习惯用他们喜欢的方式

和渠道购物，享受全渠道零售的便捷体验。”

4月26日中午，不少顾客在沃尔玛绵阳临园路店购物，店铺工作人员会随机向顾客介绍“9.9元线上优惠券”。花9.9元购买补贴券，在小程序下单，即可享受不同购物金额对应的补贴折扣。“现在平均每天可以卖100张券，拉动了顾客复购率。”刘旭说。

市区即时零售业务蓬勃发展与人流、商流的高度聚集相关，从县域范围来看，即时零售下沉一方面受益于电商产业蓬勃发展的推动，另一方面也与日渐丰富的消费业态正相关。

“2020年国家级电子商务进农村综合示范县建设的带动作用十分明显，截至2022年末，绵阳市北川羌族自治县网络零售额达4.87亿元，完成目标任务121.75%，占地面积5700余平方米的电商产业园已经实现100%入驻，电商覆盖范围已至乡村一级。”北川羌族自治县投资服务中心副主任雷春说，网购的高度便捷深得人心，年轻人返乡创业的项目大多与之相关，绝大多数餐饮店、便利店、鲜花店开通了即时零售业务，有的店铺服务范围甚至下沉到了乡镇一级。

即时零售业态在绵阳已日渐成熟，呈现出百花齐放的发展态势。“即时零售已经成为绵阳零售业增长的重要动力。”林楠介绍，近两年，即时零售约占绵阳市社会消费品零售总额15%。“今年1月至3月，绵阳市即时零售额164.85亿元，同比增长35.59%。”

### 竞争倒逼升级

“现在谁的手机里没有几个即时零售APP？”“赶时间就选距离自己较近的店铺。”“想采购生活用品又懒得逛超市时会在网上下单。”5月4日下午，记者在绵阳市涪城区玉泉中路2号附5号八品农庄喜来公社店采访时，随机询问了6位前来购物的市民，谈及对即时零售的看法，大家均表示认可即时零售带来的便捷。

从表面看，即时零售是一种蓬勃发展的消费业态，实际上其深刻影响着人们的消费心理、购物习惯，充分培养了用户的“到家”需求，倒逼传统零售模式升级。在绵阳，随着即时零售的不断下沉，有的零售商享受到了早布局、早发展带来的便利，有的则感受到了这种倒逼带来的阵痛，还有偏安一隅，在有限的服务半径内精心维护着客户黏性。

说到四川上马科技有限公司，不少市民可能不太熟悉，但提起公司旗下即时零售平台“马小果”，在绵阳可谓家喻户晓。“我们公司30多辆货车，是绵阳供应链企业里自有配送车辆最多的，日均向绵阳

主城区配送生鲜20吨，高峰期日可达40吨，保证1小时可达。”公司董事长马玉清说，2020年公司销售额突破5000万元，今年有望破亿元。

“做即时零售，信誉是最重要的，疫情期间我们很早就上线了无接触配送模式，并在每个配送包裹里附上购物清单，顾客验货满意后再通过微信或小程序付款。”马玉清说，即便是在配送高峰期日单量上万的情况下，公司盘点也没发现一例顾客欠款现象。

四川永辉超市有限公司川北一市区总苻荣华说，即时零售是一道必须迈过去的坎。“顾客的消费习惯在发生变化，企业要发展就必须去迎接新变化。”苻荣华介绍，超市自营的即时零售平台永辉生活APP已于2016年在绵阳上线，经过近7年发展，目前绵阳永辉生活能达到盈亏平衡状态。若想盈利，仍需不断提升经营质量、服务质量，丰富顾客线上购物体验，同时优化线上运营成本，当前配送、营销成本约占总运营成本的近80%。

苻荣华说，永辉超市在绵阳共有8家门店，2022年线下门店受疫情影响客流量下滑超10%，线上单量增幅23%。苻荣华介绍，线下门店多年来构建的强大供应链体系使得线上业务有了很好的商品资源支撑。未来，永辉超市首先在生鲜即时零售领域持续扩大市场占有率，其次会加大预制菜品研发力度，在即时零售细分领域找到自身优势。

相比大展拳脚的大型供应链企业和商超，社区小店则根据自身特色寻找最合适的发展路径。位于涪城区的八品农庄喜来公社店做出线上经营特色服务，位于北川羌族自治县永昌镇的羌城牛十三则更依赖于小半径范围自行配送实现降本增效。

“80多平方米的店铺周边环绕着10多个小区，‘熟人社会’的生存法则不外乎服务态度好、产品质量好、配送速度快。”八品农庄喜来公社店负责人杨开恩告诉记者，线上运营只是线下门店的补充，日均可接到10个左右的网络订单，大多由店面服务员配送。“线上订单主要是以季节性强的蔬果、肉类为主，大部分采取提前预订模式，到货就配送，新鲜着呢！”

羌城牛十三是一家主营特色牛肉烹饪的餐饮店，其负责人庞源告诉记者，即时零售业务开展初期，店铺主要订单来源是美团外卖。随着订单量逐渐提升，店铺倾向于将网络订餐服务引流到店铺微信上来。“北川新县城本来就不大，我们店就在县城中心，配送半径最多在五六公里范围内，我们鼓励员工利用闲暇时间配送订单，自己配送的菜品从质量到服务都能得到更好保障，且对积累客源有帮助。”庞源说，自行配送的订单不收取配送费、打包费等，每笔订单可为客人节省相应费用。

接受采访的数家绵阳零售商均提到，要把即时零售做好，单纯依靠线上流量是行不通的，要灵活整合线上线下资源。“即时零售业态给不少线下门店赋予了新职能，即前置货仓，这是门店履约和商品存储的终端，即时零售更多地是为这个终端赋能，为门店实现价值再造提供空间，从

而达到线上、线下‘1+1>2’的效果。”林楠说。事实证明，拥有强大供应链系统且擅长整合资源的零售商在开拓市场时更加游刃有余。“马小果”50%的生鲜由签约基地常年稳定供应，马玉清说，他们正谋划在人流较大的社区中布局无人售卖设备，按日配送净菜、水果到柜售卖。

### 直面发展痛点

不论在城市还是在乡村，发展即时零售绕不开的两个重点就是速度和半径。即时零售业态的发展倒逼商家进行了一系列改变，改变、升级的过程就是不断发现问题、解决问题的过程。采访中，记者不难发现一些共性痛点。比如，在确保安全的前提下如何缩短配送时间，餐饮行业的外卖口感如何做到与到店就餐差异最小。这些痛点如何解决？业内还在不断探索。

六月雪被称为“绵阳人从小吃到大”的干锅品牌，主城区100余万人中有20余万人是该店的注册会员，该品牌曾创下外卖单量日均过万的纪录。

“除了依托各大即时零售配送平台，我们还在公司内部组建了大、小两支配送队，大配送队由股东、店长等管理层构成，主要服务于企业、学校等单次单量较大的订单，小配送队由门店员工组成，在非用餐高峰期，他们可以骑自行车、电动车给顾客送餐。”四川六月雪餐饮管理有限公司总经理梁燕辉介绍。

午饭时间，六月雪绵阳凯德广场店座无虚席。梁燕辉从后厨拿出一个圆形铝箔外卖盒，一盒火柴、一个酒精炉、一个金属支架，这是六月雪为确保产品口感研发出来的外卖“标准四件套”。“不论在哪里，你都可以吃到可口的、冒着热气的外卖干锅，口感与在店里用餐一样。”梁燕辉说。

采访中，针对极端恶劣天气下的运力不足、配送效率低等痛点，第三方配送平台、商家一直在谋求最优解决方案。

“绵阳市安州区一共招聘了15名专职骑手，平均配送时间约为25分钟，大部分情况下，订单和骑手数量可以很好匹配。单量激增或配送压力较大时，我们会通过后台进行人工调单或临时调配公司市场部人员跑单配送。”饿了么安州区负责人刘鹏说。

美团四川公共事务总监张威介绍，通过为商家提供“出餐宝”智能终端硬件，商家可以通过终端直接上报出餐情况，出餐完成后系统再调度骑手到店取餐，此举可有效提高配送效率。

然而，针对因第三方即时零售配送平台收取高额佣金导致成本上涨现象，不少商家表示有点“头疼”。

对此，一家第三方即时零售配送平台负责人解释，平台针对每个片区所抽取的佣金多少，是大数据根据商品利润率测算的结果。“针对餐饮行业，抽佣占销售额约20%，小型商超则在6%至10%之间。”这位负责人说，从平台角度看，佣金收入占整个平台年收入近70%，佣金当中又有近70%用于支付骑手配送费。

“除了支付骑手配送费，还有运维费用，佣金收入并不会成为平台最大的盈利增长点。”该负责人介绍，除抽佣外，平台主要收入来源还包括商家植入推广广告、开屏广告、用户购买外卖红包卡券等。

此外，即时零售当中外卖骑手是关键一环，针对如何强化骑手就业保障、筑牢拓宽就业蓄水池，政府部门、配送平台、商家也相继推出了多项措施。

绵阳正在引导13个区县因地制宜打造各具特色的电商产业集聚区，打通设计研发、生产制造、仓储物流等“线下孵化+供应链+线上平台”服务链条。张威告诉记者，在将“预计送达时间”改为“预计送达时间段”后，绵阳主城区骑手因超时、差评等问题导致的异常情况明显减少。包括六月雪在内的多个商家适当提高了员工配送费，鼓励员工利用工作闲暇时段通过送餐增加收入。

绵阳即时零售业务在扩大优质供给、激发本地消费活力上有着独特优势，其发展也可以被看作整个业态发展的一个缩影。当前，即时零售所渗透的行业和产品类还在持续扩大，并覆盖到了越来越丰富的应用场景。

站在“风口”，即时零售已经成为消费增长的新引擎。中国连锁经营协会发布的《2022年中国即时零售发展报告》显示，即时零售近5年市场规模增速达到81%。预计在2025年，即时零售开放平台模式规模将突破万亿元门槛，达到约1.2万亿元。

### 点评

□ 张瑞娟

## 抓住县域经济新增量

激活县域经济活力是我国“三农”工作的重点之一。今年的中央一号文件首次提及即时零售，这为促动我国县域经济和现代乡村服务业发展又提供了一个重要支点。

即时零售本质上是满足消费者实时需求的业态，是更高效地放大零售的即时满足属性，让“方便才买”变成“需要就买”。即时零售的发展给人们带来更便捷、更快速的消费满足感，这种消费习惯一旦形成，会非常持久，将带来我国居民消费模式的又一次明显改变。

即时零售模糊了线上线下的概念，虽然线上下单，但是实际交易发生在线下，尤其深度依托消费者周边线下实体店、供给体系和供给网络，是将线上需求反映给线下、将线上流量反哺给线下门店的零售方式。这是对消费生活圈的实体店进行顾客再次匹配的过程，也是即时零售与传统零售以及传统电商的最大区别。即时零售的出现，恰好是为占比仍有70%的线下零售做增量，将赋能各行各业的传统零售进行一次线上化、即时化的升级。

当前，我国县域形成了以县城为中心、乡镇为纽带、广大农村为腹地的经济发展模式，区县、乡镇以及农村范围内的即时零售对促进农民消费力度、改善农村消费环境、提高农民生活满意度具有重要的现实意义。即时零售需要系统和完善的县域商业网络，因此要不断完善县乡村商业网络，形成县城商贸服务

中心、乡镇商贸中心、农村新型便利店三级商业网络体系，推动县域商业体系建设提质增效。

要健全农村物流配送体系，通过构建互联网+农村物流配送、改造县镇电子商务中心和物流配送体系，增加乡镇村互联网+电子商务+快递物流站点等方式，整合线上线下物流资源，积极发展共同配送，让农村物流成本降下来，配送速度快起来；要增加农村针对即时需求物流配送的基础设施和公共服务配套，同时鼓励垂直类电商在县城甚至乡镇本地建设仓储中心；要鼓励大学生返乡创业，吸引人才在乡村从事电商等相关行业创业，激发人才创新活力，发展满足广大乡村的消费业态，培养村民更高质量的消费品质；要积极持续开展农村市场假冒伪劣商品整治行动，维护农村地区市场秩序，不断改善农村商业环境；要依托县乡实体餐饮企业，积极发展农村地区外卖服务，鼓励外卖平台和县乡餐饮企业支持农村地区外卖配送，既扩大餐饮服务半径，也改善农民生活品质。

即时零售会促进县乡经济业态发展，吸引人才回流、规范农村商业秩序、改善村民生活品质，其意义和重要性不言而喻。建议当前县乡村范围内的即时零售要以改善型的生活用品、应急生活用品为主，持续扩大商品类型，如生鲜食杂、日用百货、数码3C、服饰鞋帽等。

