

2014金城峰会·兰州大学管理学院 甘肃产业发展与管理研究系列报告

甘肃省连锁经营发展 研究报告

兰州大学管理学院服务管理研究所项目组

2014年12月



2014金城峰会·兰州大学管理学院甘肃产业发展与管理研究系列报告课题组

组长：包国宪

副组长：丁志刚、吴建祖

项目合作伙伴：甘肃银行

地址：甘肃省兰州市天水南路222号兰州大学管理学院

电话（传真）：0931-8910402

电子邮箱：glxy@lzu.edu.cn

互联网址：<http://ms.lzu.edu.cn>

本项目组成员

项目负责人：雷亮

项目成员：安成龙 王科斐 顾欣 李鸿 彭真

联系人：雷亮

电话：0931-8915510

邮箱：leil@lzu.edu.cn

微信号：leilianglaoshi

声明：本系列研究报告版权归兰州大学管理学院所有。未获得兰州大学管理学院书面授权，任何人不得对本系列研究报告进行任何形式的发布、复制。本系列报告基于兰州大学管理学院项目研究团队认为可信的公开资料，但我们对这些信息的准确性和完整性均不作任何保证，也不承担任何外部机构或个人因使用本系列研究报告而产生的任何责任。

目 录

摘 要	I
第一章 甘肃省宏观经济分析.....	1
第二章 甘肃省连锁经营行业结构分析.....	6
第三章 甘肃省连锁经营企业发展概况.....	8
第四章 兰州市连锁经营概况.....	20
第五章 甘肃省连锁经营企业主要问题.....	30
第六章 未来甘肃省连锁经营发展面临“质变”节点.....	36
附录：统计指标解释	37



2014金城峰会·兰州大学管理学院
甘肃产业发展与管理研究系列报告

摘 要

随着我国经济结构调整及增速放缓,连锁经营行业也引来了自身的变革时代,甘肃省连锁经营在这一大变革背景下也同时面临着机遇与挑战。基于此,本报告利用国家统计局、甘肃省统计局、甘肃省经济信息网、2013 版兰州统计年鉴、2013 版中国零售和餐饮连锁企业统计年鉴等数据资料对甘肃省连锁经营的概况进行了描述,并结合访谈与问卷调查对甘肃省连锁经营行业企业的高层管理者、甘肃省连锁经营协会的相关负责人、兰州大学管理学院相关领域学者、甘肃省部分消费者进行访谈与调查,归纳总结了甘肃省连锁经营企业目前面临的主要问题,并最终形成了本研究报告。

首先,通过对国家统计局及甘肃省统计局相关数据进行分析可知,甘肃省宏观经济发展表现出经济总量落后、经济增速波动明显;第三产业增加值对地区生产总值贡献能力较低,且贡献能力不稳定;居民消费价格指数整体波动较大,少数年份存在通货膨胀;居民可支配收入较低,消费性支出占可支配收入比例居高不下;居民消费水平低、居民消费水平指数波动较大;社会消费品零售总额非常小,常年不足全国总量的百分之一等特征。

其次,通过对甘肃省连锁经营所在行业整体情况的分析表明:(1) 甘肃省连锁经营主要集中在批发、零售、住宿和餐饮四大行业。(2) 甘肃省批、零、住、餐四行业生产总值占第三产业增加值的比例及地区生产总值的比例整体非常稳定。(3) 甘肃省批、零、住、餐四行业中批发与零售业生产总值整体较住宿与餐饮行业多,且二者总量相对稳定。(4) 甘肃省批发与零售业生产总值增长率在多数年限快于住宿与餐饮行业,少数年限慢于住宿与餐饮行业。

再次,本报告重点介绍了甘肃省连锁经营企业的整体发展概况。具体内容包
括:(1) 甘肃省连锁企业总店数虽然起点较低,但增速明显。(2) 甘肃省连锁企业在业态分布上主要集中在批发与零售行业,其中批发与零售行业的连锁企业又有较大部分聚集于医药行业。(3) 甘肃省连锁行业营业额几乎全部由直营店创造,加盟店产生的营业额非常少或是完全没有加盟店。(4) 甘肃省不同连锁经营行业从业人数变化趋势不尽相同。(5) 甘肃省住宿与餐饮业企业注册类型

明显较批发与零售业丰富。(6) 甘肃省连锁企业营业面积整体波动较大, 2011年以后上升趋势明显。(7) 甘肃省连锁行业商品统一配送率整体略有提升。

接下来, 鉴于甘肃省绝大部分连锁经营总部位于省会兰州市, 本报告主要围绕兰州市连锁零售业、兰州市连锁餐饮业的经营状况进行了基本情况介绍。从兰州市连锁零售业来看, 调查研究表明, 兰州市连锁零售企业整体发展滞后, 连锁零售企业数量少, 规模小, 且经营业绩不佳; 兰州市连锁零售业占兰州市限额以上零售业企业利润总额比重很低, 不足 2%, 连锁零售企业平均利润额更是远低于总体水平。从兰州市连锁餐饮业来看, 调查研究表明, 兰州市连锁餐饮企业整体发展尚在起步阶段, 连锁餐饮企业数量仅有 2 家, 占兰州市餐饮企业的比重很低; 兰州市连锁餐饮业占兰州市限额以上餐饮业企业利润总额比重非常低, 仅为 1.1%, 连锁餐饮企业发展滞后于整个餐饮行业。

然后, 本报告结合对甘肃省连锁经营行业相关代表企业的问卷调研与实地访谈, 总结归纳了甘肃省连锁经营企业的主要挑战与问题, 具体内容包括: 租金、工资等成本上升; 资金不足、融资困难; 专业管理人才匮乏、人才培养积极性不高; 企业标准化程度低, 标准化意愿不强; 品牌吸引力不够; 信息化管理程度低; 企业文化建设滞后, 且传播不畅; 营销粗放, 对促销活动缺乏合理的预算和策划; 企业内部管控比较混乱; 连锁方式单一、连锁规模较小; 配送中心设施落后、配送效率低; 经营形式不规范, 管理水平落后等。

最后, 本项目研究团队基于对连锁零售发展的趋势进行研判, 提出了未来甘肃省连锁经营发展的“质变”节点, 具体内容包括三方面, 即: 一是互联网时代的全面来临, 拥抱数字化转型; 二是产业竞争进入资本竞争阶段, 实施资本运营战略; 三是以消费者体验为中心, 塑造差异化竞争优势。

第一章 甘肃省宏观经济分析

数据研究表明，甘肃省经济发展呈以下特征：经济总量落后、经济增速波动明显；第三产业增加值对地区生产总值贡献能力较低，且贡献能力不稳定；居民消费价格指数整体波动较大，少数年份存在通货膨胀；居民可支配收入较低，消费性支出占可支配收入比例居高不下；居民消费水平低、居民消费水平指数波动较大；社会消费品零售总额非常小，常年不足全国总量的百分之一等特征。

(1) 甘肃省经济总量落后，经济增长率波动明显。

2013年，甘肃省地区生产总值为6,268.01亿元，占全国国民生产总值的比例为1.10%，GDP在全国排名倒数第五，约为广东省的1/10，陕西省的2/5。2013年甘肃省地区生产总值同比增长10.93%，经济增长率从2011年的21.83%逐年递减，经济增长率继2009年大幅下降后再次出现较大幅度下滑趋势。甘肃省近几年地区生产总值的总量及变化趋势如下图1.1所示：

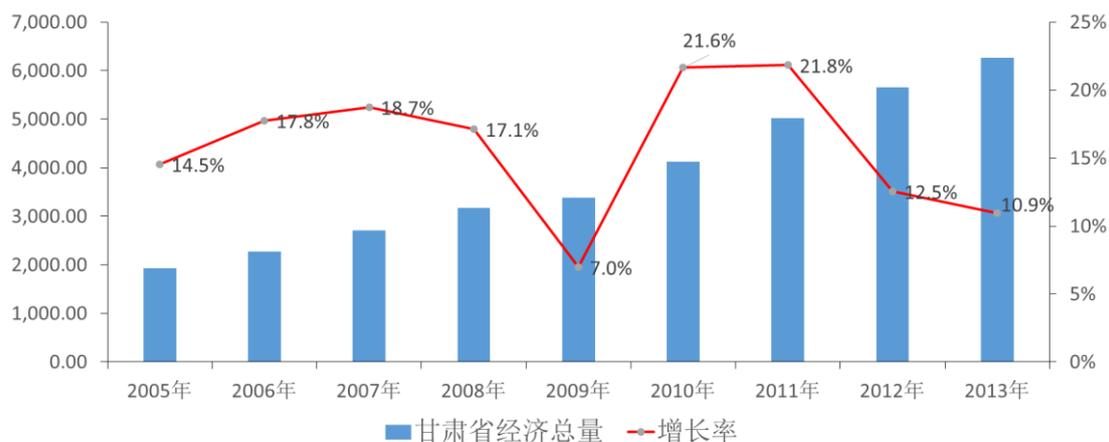


图 1.1 2005-2013 甘肃省年经济总量及经济增长率统计图

（数据来源：国家统计局）

(2) 甘肃省第三产业增加值对地区生产总值贡献能力较低，且贡献能力不稳定。

2013年，甘肃省第三产业增加值占地区生产总值的比例为40.96%，所占比例为近十年最高，相对于全国其他发达省市，甘肃省第三产业增加值对地区生产总值的贡献尚属较小，小于广东省同期第三产业增加值对地区生产总值47.76%

的贡献，更小于北京市 76.85% 的贡献。同时，2004 年至 2013 年，甘肃省第三产业增加值占地区生产总值的比例保持在 37% 至 41% 之间，但这种比例处于不稳定状态，未能保持稳定增势。2013 年甘肃省不同产业所贡献地区生产总值占地区生产总值比例的情况如下图 1.2 所示，近十年来，甘肃省第三产业对地区生产总值的贡献情况如下图 1.3 所示：

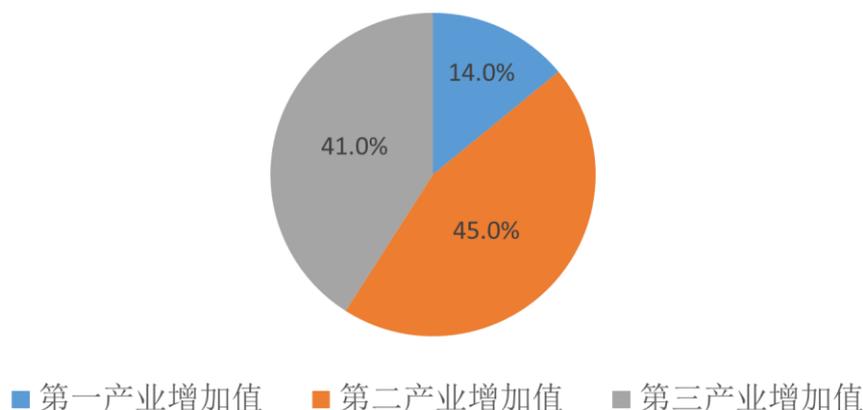


图 1.2 2013 年甘肃省不同产业所贡献地区生产总值所占比例统计

(数据来源：国家统计局)



图 1.3 2004-2013 年甘肃省第三产业对地区生产总值的贡献情况

(数据来源：国家统计局)

(3) 甘肃省居民消费价格指数整体波动较大，少数年份存在通货膨胀现象。

2005 年至 2013 年，甘肃省居民消费价格指数控制在 101.2% 到 108.2% 之间，但居民消费价格指数的年增长率在这期间最大为 3.8%、最小为负 6.5% 的特征表明甘肃省近十年来价格变动较大。2007 年甘肃省居民消费价格指数增幅为 3.8%，

可能存在通货膨胀。2005年至2013年甘肃省居民消费价格指数的情况如下图1.4所示：

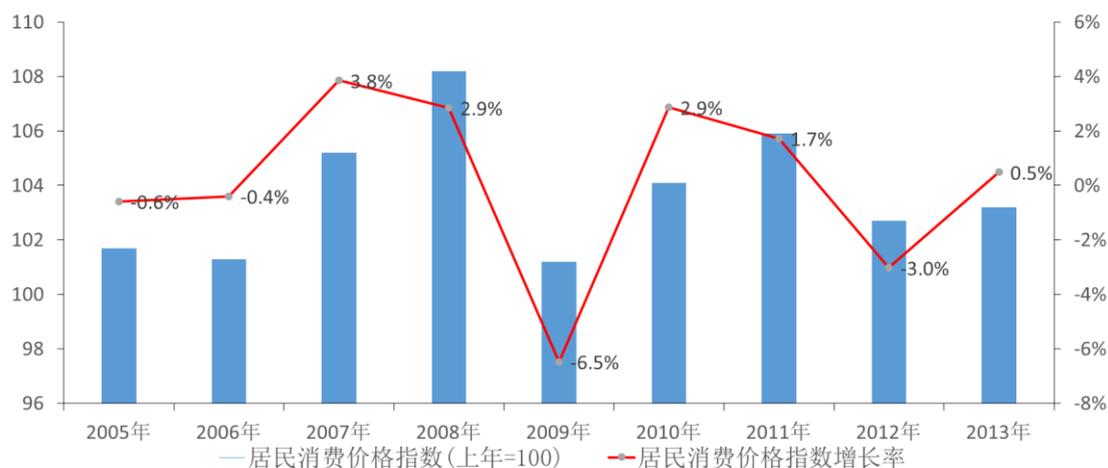


图 1.4 2005-2013 年甘肃省居民消费价格指数及其增长率统计图

（数据来源：国家统计局）

（4）甘肃省居民可支配收入较低，消费性支出占可支配收入比例居高不下。

2013年，甘肃省城镇居民人均可支配收入为18,964.8元，占全国城镇居民人均可支配收入的比例为70.36%，表明甘肃省城镇居民人均可支配收入低于全国平均水平。2013年甘肃省农村居民人均纯收入为5,107.8元，占全国农村居民人均纯收入的比例为57.42%，表明甘肃省农村居民人均纯收入远低于国家平均水平。

2013年，甘肃省城镇居民人均现金消费性支出为14,020.7元，占人均可支配收入的73.93%。甘肃省城镇居民人均可支配收入中，最多只能有26%用于储蓄。甘肃省农村居民人均消费支出为4,849.6元，占人均可支配收入的比例高达94.94%，表明甘肃省农村居民除了消费性支出外很少有钱用于储蓄。同时，国家统计局相关数据还表明：甘肃城镇居民现金消费性支出占人均可支配收入的比例连续10年来都在73.9%以上，农村居民消费性支出占人均可支配收入的比例连续10年来都在79.1%以上。数据显示，城镇居民现金消费性支出占人均可支配收入的比例正逐年下降，表明甘肃省城镇居民人均可支配收入增长速度高于人均现金消费性支出，但不能表示甘肃省城镇居民人均消费性支出占其人均可支配收入的比例有所下降，据研究调查，随着电子商务时代的到来，城镇居民消费支付的方式正逐渐转向线上支付。此外，甘肃省农村居民人均消费支出占人均可支

配收入的整体比例呈上升趋势，整体而言，甘肃省城乡居民人均消费性支出占人均可支配收入的比例都居高不下。

甘肃省近十年来城镇居民人均可支配收入、城镇居民人均现金消费支出、农村居民人均可支配收入、农村居民人均消费支出及消费性支出所占比例如下图 1.5 和图 1.6 所示：

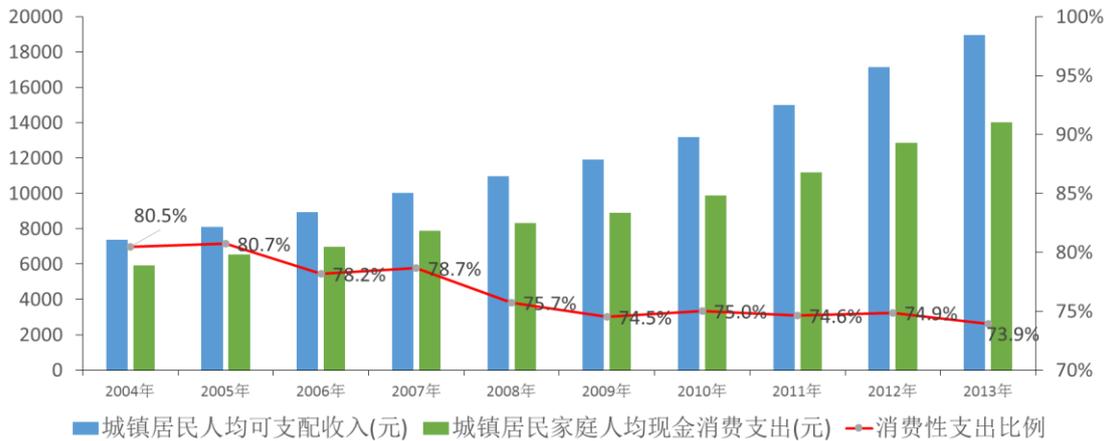


图 1.5 2004-2013 年甘肃省城镇居民人均可支配收入与现金消费性支出图

（数据来源：国家统计局）

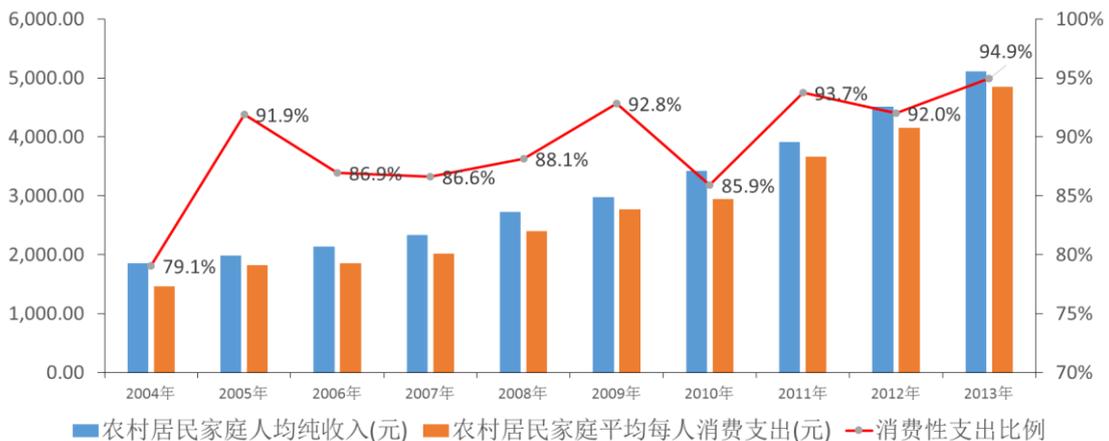


图 1.6 2004-2013 年甘肃省农村居民人均可支配收入与消费性支出图

（数据来源：国家统计局）

（5）甘肃省居民消费水平低，居民消费水平指数波动较大。

2012 年甘肃省居民消费水平为 8,542 元，数据显示，排名全国倒数第四，消费水平为上海市的 23.15%，为陕西省的 72.07%。2008 年以前，甘肃省居民消费水平指数呈稳定下降趋势，2008 年到 2011 年，甘肃省居民消费水平指数则呈现

较强上升势头，到 2012 年，该指数又迅速减少。甘肃省 2004 年至 2012 年居民消费水平及居民消费指数的变动趋势如下图 1.7 所示：

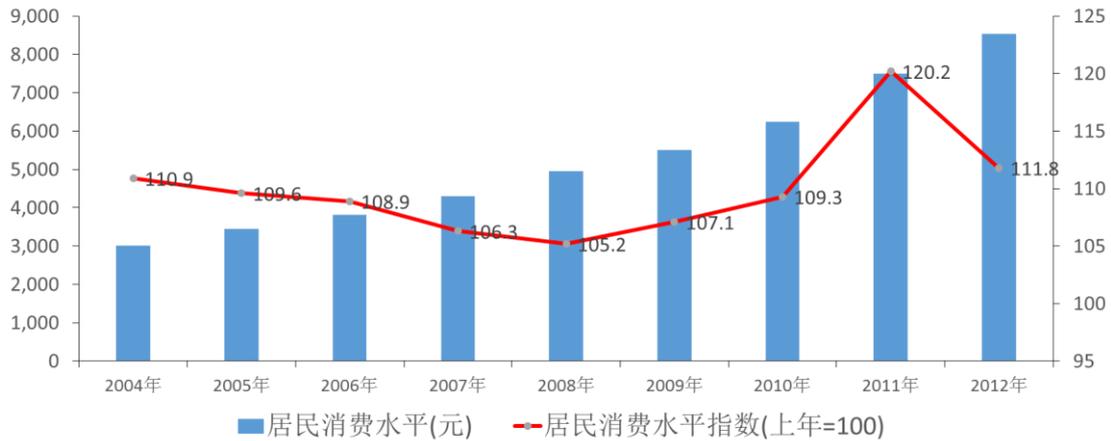


图 1.7 2004-2012 年甘肃省居民消费水平及居民消费指数统计图

（数据来源：国家统计局）

（6）甘肃省社会消费品零售总额非常小，常年不足全国总量的百分之一。

2013 年，甘肃省社会消费品零售总额为 2,173.8 亿元，占全国社会消费品零售总额总数的 0.90%。此外，追踪近十年甘肃省及全国社会消费品零售总额的数据可知，甘肃省社会消费品零售总额占全国社会消费品零售总额的比例均未超过 1%。这一现象的存在与甘肃省居民消费水平低相对应。2004 年至 2013 年，甘肃省社会消费品零售总额及占全国比例的统计信息如下图 1.8 所示：

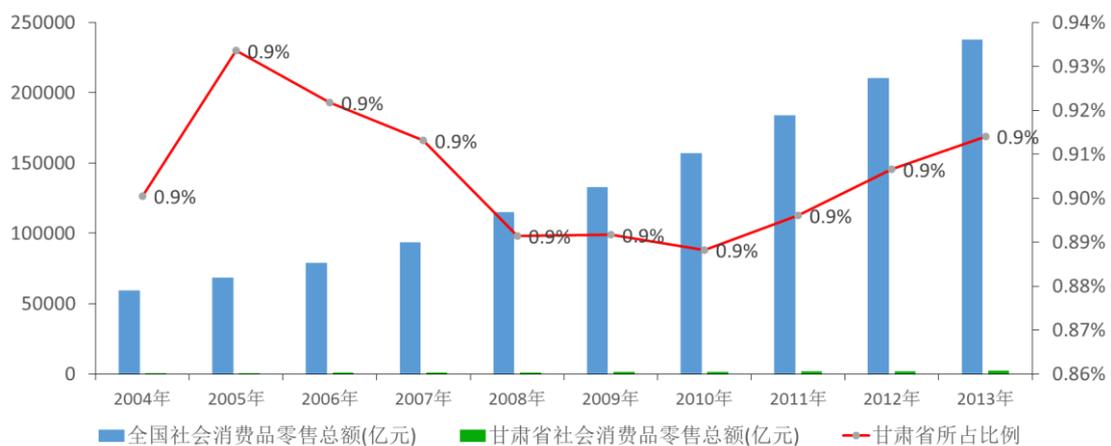


图 1.8 2004-2013 年甘肃省及全国社会消费品零售总额统计图

（数据来源：国家统计局）

第二章 甘肃省连锁经营行业结构分析

甘肃省连锁经营主要集中在批发、零售、住宿和餐饮四大行业。甘肃省批、零、住、餐四行业近十年来的主要情况如下：

(1) 甘肃省批、零、住、餐四行业生产总值占第三产业增加值的比例及地区生产总值的比例整体非常稳定。

2012年，甘肃省批、零、住、餐四行业生产总值为540.2亿元，占第三产业增加值的23.80%，地区生产总值的9.56%。同时，国家统计局2004至2012年的数据表明，甘肃省批、零、住、餐四行业生产总值占第三产业增加值比例的平均值为23.40%，极差为2.00%；占地区生产总值比例的平均值为9.24%，极差为1.13%。甘肃省批、零、住、餐四行业生产总值占第三产业增加值比例及地区生产总值比例的情况如下图2.1所示：

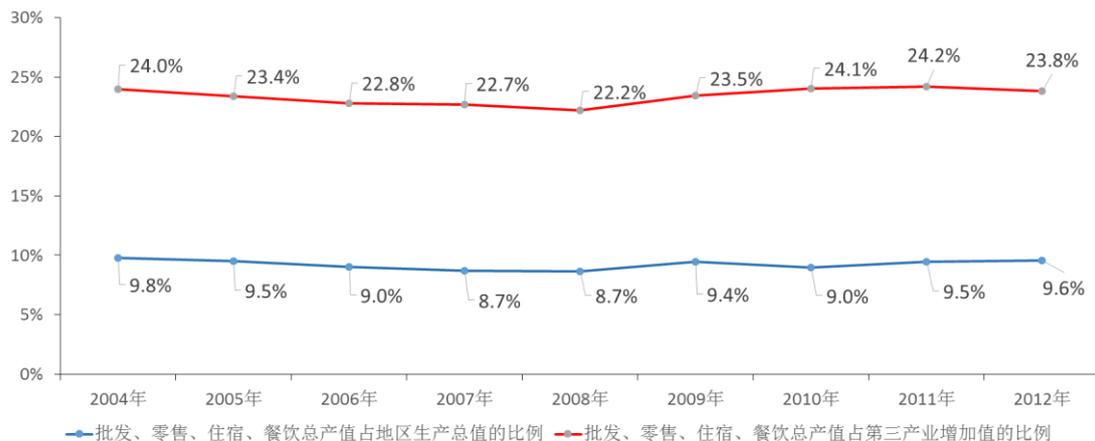


图 2.1 2004-2012 年甘肃省批、零、住、餐四行业生产总值统计图

(数据来源：国家统计局)

(2) 甘肃省批、零、住、餐四行业中批发与零售业生产总值整体较住宿与餐饮行业多，且二者总量相对稳定。

2012年，甘肃省批发与零售业生产总值占批、零、住、餐四行业生产总值的比例为73.77%，住宿与餐饮业所占比例为26.23%。2004年至2012年，甘肃省批发与零售业生产总值占批、零、住、餐四行业生产总值比例的平均值为72.18%，极差为3.05%；住宿与餐饮业生产总值占批、零、住、餐四行业生产总值比例的平均值为27.82%，极差也为3.05%。甘肃省批发与零售业生产总值及

住宿与餐饮业生产总值占批、零、住、餐四行业比例的基本情况如下如 2.2 所示：



图 2.2 甘肃省批发与零售业及住宿与餐饮业生产总值所占比例统计图

(数据来源：国家统计局)

(3) 甘肃省批发与零售业生产总值增长率在多数年限快于住宿与餐饮行业，少数年限慢于住宿与餐饮行业。

2012 年，甘肃省批发与零售业生产总值增长率为 13.23%，低于住宿与餐饮行业 14.62% 的增长率，但大部分年限前者的增长率大于后者，具体情况见下图 2.3:

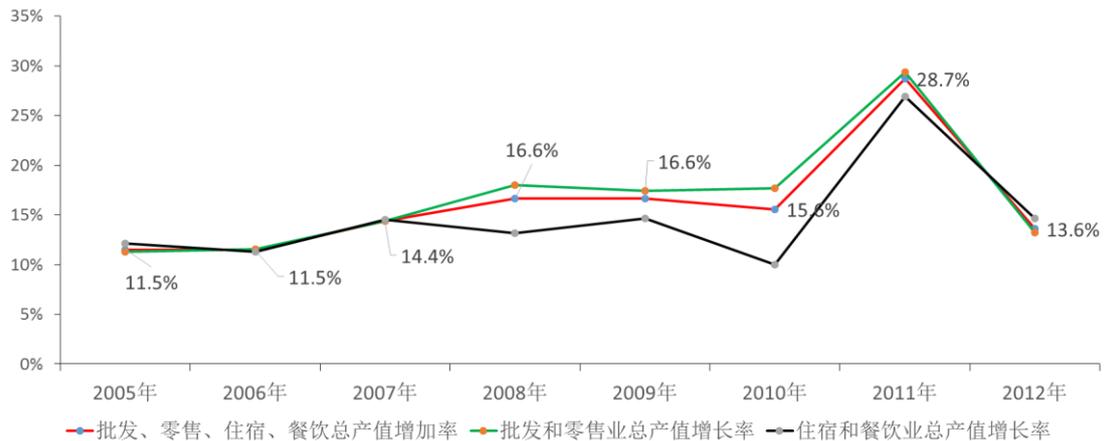


图 2.3 2005-2012 年甘肃省批、零、住、餐四行业生产总值增长率情况

(数据来源：国家统计局)

第三章 甘肃省连锁经营企业发展概况

3.1 基本概况

调查数据表明，截至 2013 年年底，甘肃省批、零、住、餐四行业共有连锁企业 20 家，其中连锁批发企业 2 家，连锁零售企业 15 家，连锁住宿企业 0 家，连锁餐饮企业 3 家。甘肃省批、零、住、餐四行业所有连锁企业的名单如下表 3.1 所示：

表 3.1 甘肃省 2013 年批、零、住、餐四行业所有连锁企业名单统计

行业	组织机构代码	连锁总店（总部）名称	公司总部所在地
批 发 与 零 售 业	296717149	甘肃众友医药连锁有限公司	兰州市
	566404960	甘肃老百姓大药房医药连锁有限公司	兰州市
	66541155X	甘肃亚欣达药房连锁有限公司	兰州市
	712716824	甘肃至仁同济大药房连锁有限公司	兰州市
	712774848	兰州安泰堂医药连锁有限公司	兰州市
	719025284	中国石油天然气股份有限公司甘肃兰州分公司	兰州市
	739619186	兰州悦达通讯有限公司	兰州市
	73962898X	兰州惠仁堂药业连锁有限公司	兰州市
	745869958	甘肃强生医药连锁有限公司	兰州市
	750931242	甘肃万民药业连锁有限公司	兰州市
	719039512	中国石油天然气股份有限公司甘肃金昌销售分公司	金昌市
	719032791	中国石油天然气股份有限公司甘肃天水销售分公司	天水市
	720265584	甘肃河西三州武威医药连锁有限责任公司	武威市
	69560642X	甘肃新乐连锁超市有限责任公司	张掖市
	719043861	中国石油天然气股份有限公司甘肃张掖销售分公司	张掖市
719043845	中国石油天然气股份有限公司酒泉销售公司	酒泉市	
719030286	中国石油天然气股份有限公司甘肃临夏销售分公司	临夏市	
住 宿 与 餐 饮 业	719059820	兰州肯德基有限公司	兰州市
	720242139	好食多（兰州）餐饮有限公司	兰州市
	296690927	兰州美峰菜根香餐饮娱乐有限责任公司	兰州市

（数据来源：甘肃省统计局）

通过对甘肃省统计局及国家统计局相关数据的分析，甘肃省批、零、住、餐四行业连锁经营包含以下几点特征：

(1) 甘肃省连锁企业总店数虽然起点较低，但增速明显。

2012年，甘肃省连锁零售业总店数为18家，同比增加63.64%；甘肃省连锁餐饮企业总店数为3家，同比增长50%。相比于北京市同期连锁零售企业总店数为134家，增长率为8.84%，连锁餐饮企业总店数为79家，增长率为0，以及陕西省同期连锁零售企业总店数为26家，增长率为0，连锁餐饮企业总店数为5家，增长率为25%的现状而言，甘肃省连锁企业总店数虽然少，但增速明显。下图3.1为2012年我国部分省级单位连锁零售企业总店数和连锁餐饮企业总店数增加率情况：

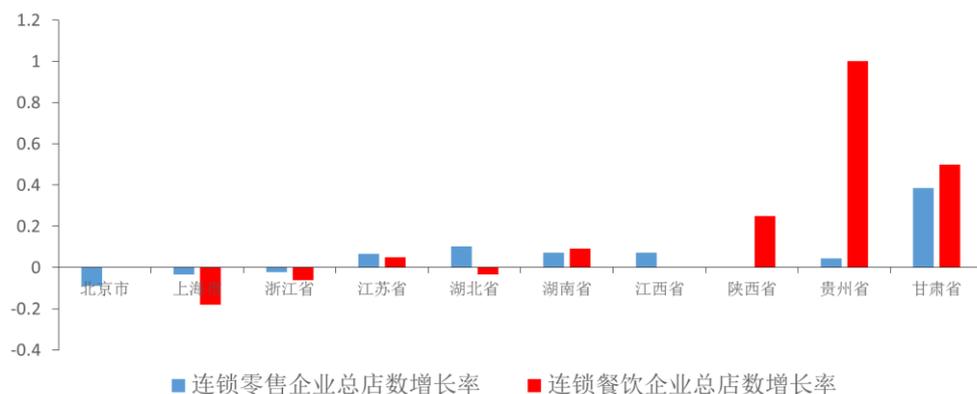


图 3.1 2012 年我国部分省份连锁零售企业级餐饮企业总店数增加率统计图

（数据来源：国家统计局）

(2) 甘肃省连锁企业在业态分布上主要集中在批发与零售行业，其中批发与零售行业的连锁企业又有较大部分聚集于医药行业。

甘肃省统计局 2013 年的统计数据表明，在甘肃省仅有的 20 家连锁企业中有 17 家属于批发与零售业，仅有 3 家属于住宿与餐饮业。在甘肃省 17 家批发与零售业连锁企业中又有 9 家属于医药行业，所占比例为 52.94%。甘肃省连锁企业所属行业状况如下图 3.2 所示：

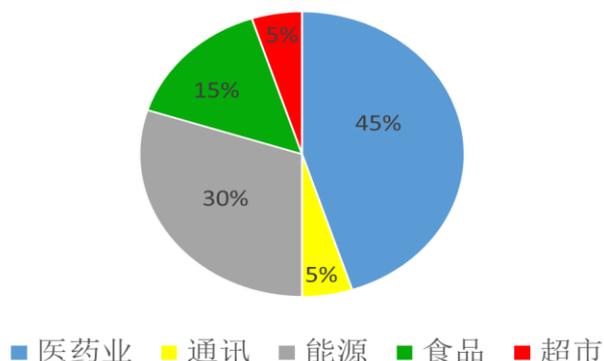


图 3.2 2013 年甘肃省连锁企业所属行业分布图

（数据来源：甘肃省统计局）

(3) 甘肃省连锁行业营业额几乎全部由直营店创造，加盟店产生的营业额非常少或是完全没有。

2013年，甘肃省批发与零售业连锁企业创造的营业额为227.84亿元，同比增长12.24%，其中直营店营业额为227.83亿元，所占比例超过99%，加盟店营业额为91万元，所占比例不到1%。同时，甘肃省住宿与餐饮业连锁企业创造的营业额全部来自直营店。由此可推知，甘肃省连锁经营模式主要为直营店，有些行业很少或是完全没有加盟店。

(4) 甘肃省不同连锁经营行业从业人数变化趋势不尽相同。

2012年，甘肃省连锁零售行业从业人数为0.73万人，同比增长28.07%；连锁餐饮行业从业人数为0.12万人，同比增长71.43%。从甘肃省连锁零售行业和连锁餐饮行业近5年的从业人数可知，甘肃省连锁行业从业人数变化趋势不明显，而甘肃省连锁餐饮行业从业人数整体呈稳步上升趋势，具体情况见下图3.3：

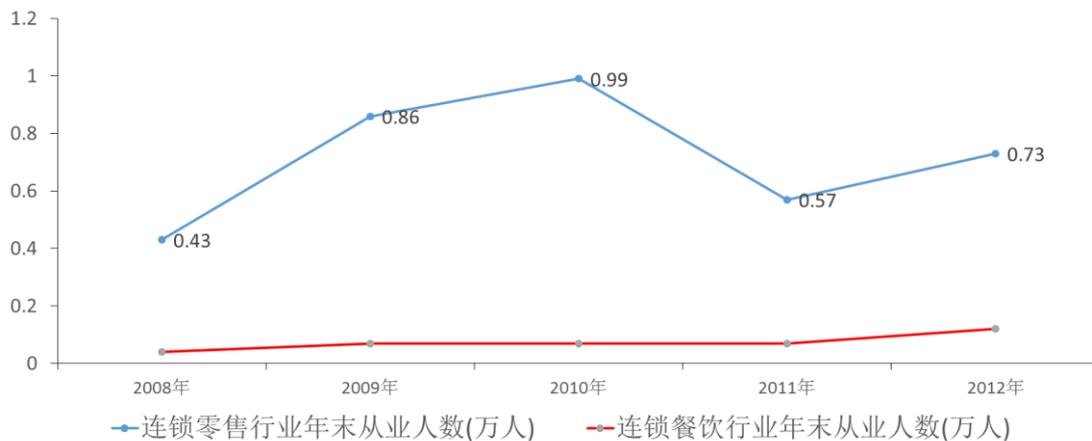


图 3.3 2008-2012 年甘肃省连锁零售及连锁餐饮行业从业人数统计

(数据来源：国家统计局)

(5) 甘肃省住宿与餐饮业企业注册类型明显较批发与零售业丰富。

2013年，甘肃省17家批发与零售类连锁企业全为内资企业，3家住宿与餐饮类连锁企业既有内资企业，又有港、澳、台商投资企业和外商投资企业。数据表明，批发与零售类连锁企业总数比住宿与餐饮类连锁企业多，但从企业注册类型维度看前者的丰富程度不如后者。

(6) 甘肃省连锁企业营业面积整体波动较大，2011年以后上升趋势明显。

2012年，甘肃省连锁零售企业营业面积为65.65万平方米，同比增长192.95%；连锁餐饮企业营业面积为0.97万平方米，同比增长90.20%。然而甘肃省不同连锁行业营业面积在2011年以前的变化趋势不尽相同，各连锁行业在营业面积上从2010年开始显示相同变化趋势。具体情况见下图3.4所示：

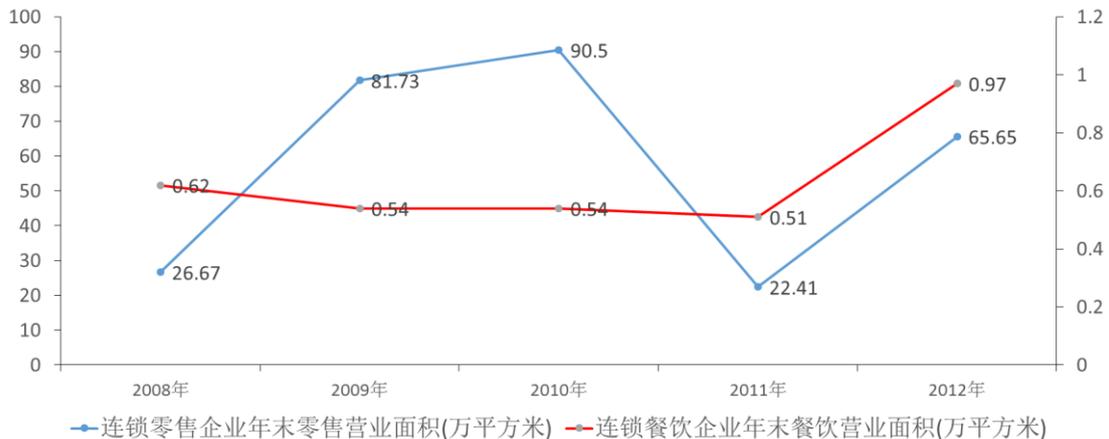


图 3.4 2008-2012 年甘肃省不同连锁行业营业面积变化趋势图

（数据来源：国家统计局）

(7) 甘肃省连锁零售行业统一配送商品购进额占商品购进总额的比例整体略有提升。

2013年，甘肃省批发与零售业连锁经营企业商品统一配送购进额占商品购进总额的比例为79.16%，同比增长0.64%；住宿与餐饮业连锁经营企业商品统一配送购进额占商品购进总额的比例为92.54%，同比增长1.16%。（数据来源：甘肃省统计局）

3.2 甘肃省批发与零售业连锁经营分析

3.2.1 发展现状

2013年，甘肃省批发与零售业态的连锁经营企业共有17家，这些企业的总部有11家位于兰州市，其他几家企业的总部分布于张掖市、金昌市、武威市、天水市和酒泉市，这些企业的名称、机构代码及总部所在地信息如表2.1所示。

上述甘肃省17家批发与零售业态的连锁经营企业，按登记注册类型分为内资企业，港、澳、台商投资企业和外商投资企业，其中均为内资企业；按行业分则有2家属于批发业，15家属于零售业；按业态分则有1家超市，8家专卖店和8家专业店。甘肃省批发与零售业分类的具体情况见下图3.5：

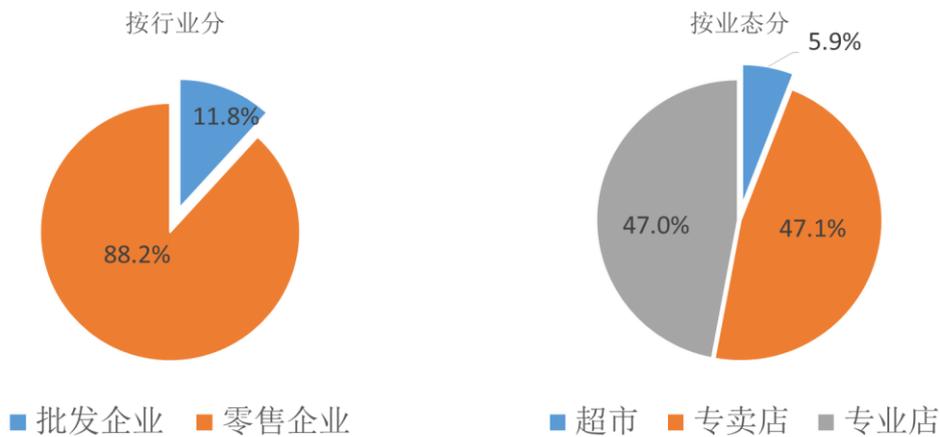


图 3.5 2013 年甘肃省批发与零售业连锁企业分类情况统计图

(数据来源: 甘肃省统计局)

甘肃省上述 17 家批发与零售连锁企业 2013 年的经营情况可用下表 3.2 表示:

表 3.2 2013 年甘肃省批发与零售连锁企业经营情况

项目	统计值	增长率	项目	统计值	增长率
商品购进总额	1,820,004	4.26%	商品销售总额	2,278,416	12.24%
直营店商品购进总额	1,819,849	4.75%	直营店商品销售总额	2,278,325	13.17%
加盟店商品购进总额	155	-99.99%	加盟店商品销售总额	91	-99.46%
统一配送商品购进额	1,440,717	4.94%	零售额	1,895,908	20.59%
直营店统一配送商品购进额	1,440,562	5.55%	直营店零售额	1,895,817	21.88%
加盟店统一配送商品购进额	155	-98.11%	加盟店零售额	91	-99.46%
自有配送中心配送商品购进额	322,530	-3.73%	非自有配送中心配送商品购进额	1,167	-52.75%
加盟店自有配送中心配送商品购进额	120		直营店非自有配送中心配送商品购进额	1,132	-54.17%
直营店自有配送中心配送商品购进额	322,410	-3.76%	加盟店非自有配送中心配送商品购进额	35	

(数据来源: 甘肃省统计局)

3.2.2 发展趋势

鉴于甘肃省连锁批发行业数据收集方面的限制, 以下主要分析甘肃省零售业连锁经营的发展趋势。整体而言, 甘肃省零售业连锁经营的发展趋势有如下几点特征:

(1) 甘肃省连锁零售企业商品销售额、连锁零售企业商品购进总额、连锁零售企业统一配送商品购进额及各自的增长率均表现出一致的排名和变化趋势。

首先，数据显示三者的总量在全国排名比较靠后，均为全国倒数第八位；然后，三者的总量均表现出在 2008 年至 2010 年逐渐增加，在 2011 年减少并在 2012 年继续增加的特征；最后，三者总量的变化趋势均表现为 2008 年至 2009 年递增，2009 年至 2011 年递减，2011 年至 2012 年再递增的“先升、后降再上升”趋势。甘肃省 2008 年至 2012 年连锁零售企业商品销售额、连锁零售企业商品购进总额、连锁零售企业统一配送商品购进额及各自的增长率情况如下图 3.6 和图 3.7 所示：

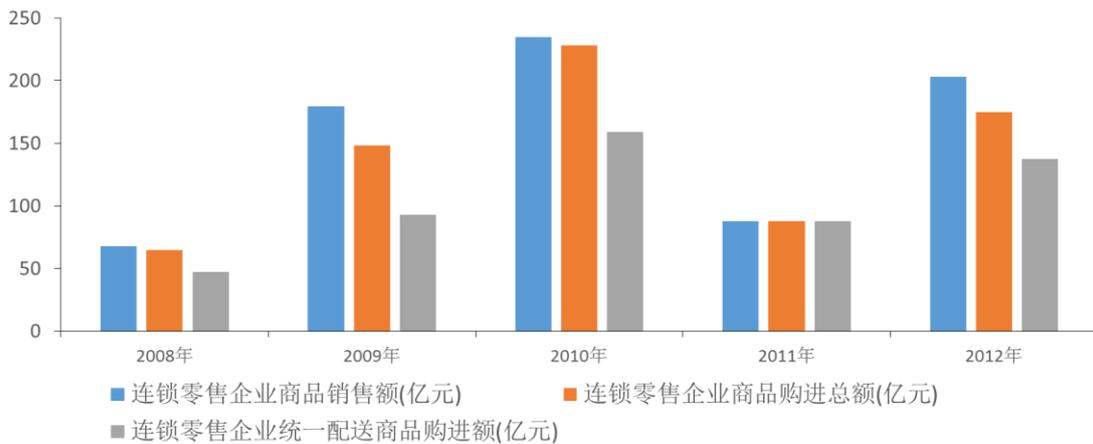


图 3.6 2008-2012 年甘肃省连锁零售企业商品销售额、连锁零售企业商品购进总额、连锁零售企业统一配送商品购进额统计图

(数据来源：国家统计局)

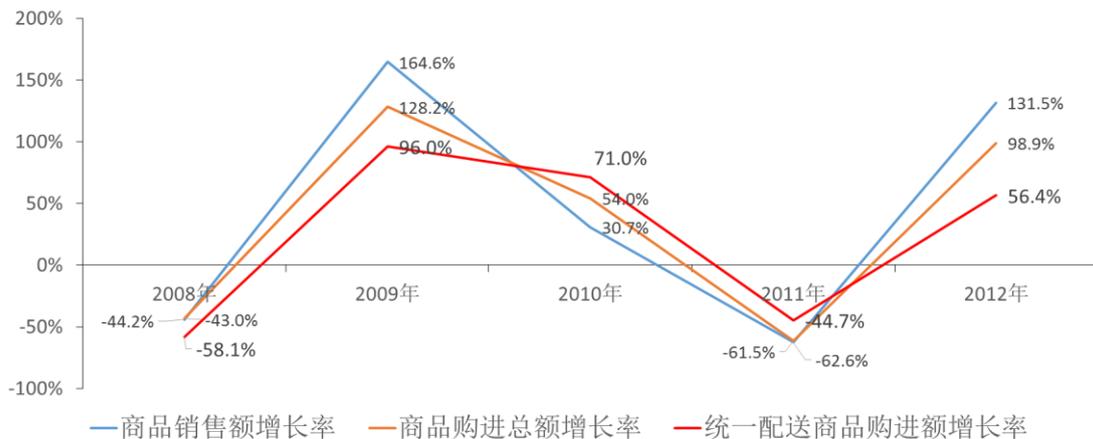


图 3.7 2008-2012 年甘肃省连锁零售企业商品销售额增长率、购进总额增长率、统一配送商品购进额增长率统计图

(数据来源：国家统计局)

(2) 甘肃省连锁零售企业的总店数在西北地区虽然总量落后，但增速遥遥领先。

2012年，甘肃省连锁零售企业总店数为18家，同比增长38.46%。按照常规分类，西北地区指陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区五省，关于西北地区2012年连锁零售企业总店数及其增长率的情况如下图3.8所示：



图 3.8 2012 年西北地区连锁零售企业总店数及其增长率统计图

（数据来源：国家统计局）

(3) 甘肃省连锁零售企业门店总数整体变动呈现先升、后降再上升的趋势。

2012年，甘肃省连锁零售企业门店总数为671家，同比增长64.9%；2011年甘肃省连锁零售企业门店总数出现了负增长的情况，但甘肃省连锁零售企业门店总数的整体变动趋势是先升、后降再上升。甘肃省连锁零售企业门店总数及其增长率的变化情况如下图3.9所示：

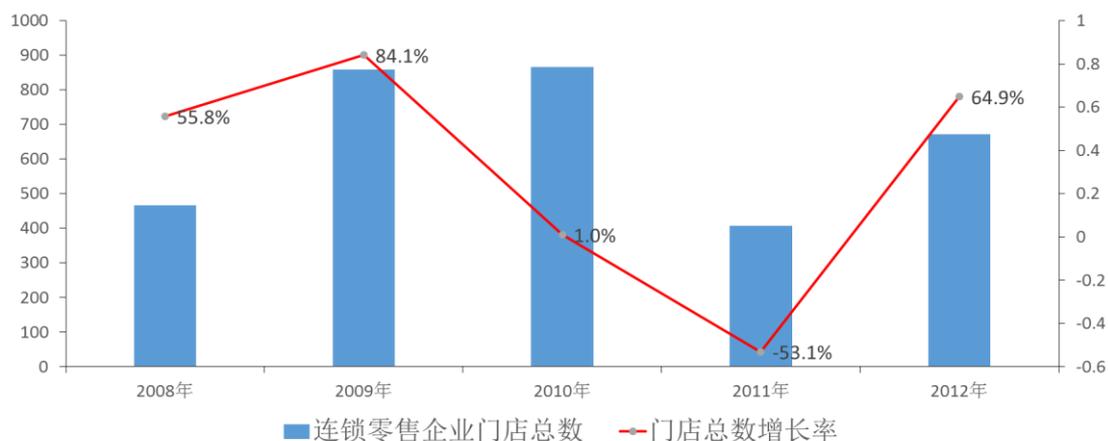


图 3.9 2008-2012 年甘肃省连锁零售企业门店总数及其增长率统计图

（数据来源：国家统计局）

（4）甘肃省连锁零售企业配送中心数及自有配送中心数非常少，增速也相对缓慢。

2012 年，甘肃省连锁零售企业配送中心数为 19 家，同比增长 5.56%，排名为全国倒数第四，占全国总量的 0.69%；甘肃省连锁零售企业自有配送中心数为 17 家，同比增长 6.25%，排名为全国倒数第五，占全国总量的 0.74%。

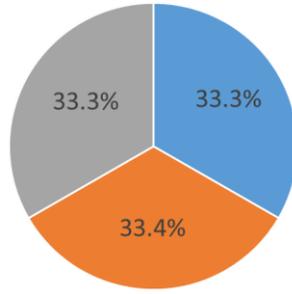
3.3 甘肃省住宿与餐饮业连锁经营分析

3.3.1 发展现状

2013 年，甘肃省住宿和餐饮业态的连锁经营企业共有 3 家，这些企业总部均位于兰州市，这些企业的名称、机构代码及总部所在地信息如表 2.1 所示。

甘肃省上述 3 家住宿与餐饮业态的连锁经营企业按登记注册类型分则内资企业，港、澳、台商投资企业和外商投资企业各 1 家；按行业分则全部属于餐饮业，无住宿业企业。甘肃省批发与零售业分类的具体情况见下图 3.10：

按登记注册类型分



■ 内资企业 ■ 港澳台商投资企业 ■ 外商投资企业

图 3.10 2013 年甘肃省住宿与餐饮业连锁企业分类情况统计图

(数据来源: 甘肃省统计局)

甘肃省住宿与餐饮业 3 家连锁企业 2013 年的经营情况可用下表 3.3 表示:

表 3.3 2013 年甘肃省住宿与餐饮业连锁企业经营情况

项目	统计值	增长率	项目	统计值	增长率
商品购进总额	14,324	-10.31%	营业额	31,536	-11.29%
直营店商品购进总额	14,324	-10.31%	直营店营业额	31,536	-11.29%
加盟店商品购进总额			加盟店营业额		
统一配送商品购进额	13,256	-9.27%	餐费收入	31,536	-11.29%
直营店统一配送商品购进额	13,256	-9.27%	直营店餐费收入	31,536	-11.29%
加盟店统一配送商品购进额			加盟店餐费收入		
自有配送中心配送商品购进额	12,347	-8.61%	非自有配送中心配送商品购进额		
加盟店自有配送中心配送商品购进额	12,347	-8.61%	直营店非自有配送中心配送商品购进额		
直营店自有配送中心配送商品购进额			加盟店非自有配送中心配送商品购进额		

(数据来源: 甘肃省统计局)

3.3.2 发展趋势

鉴于甘肃省连锁住宿行业数据收集方面的限制, 以下主要分析甘肃省餐饮业连锁经营的发展趋势。整体而言, 甘肃省餐饮业连锁经营的发展趋势有如下几点特征:

(1) 甘肃省连锁餐饮企业营业额、连锁餐饮企业商品购进总额、连锁餐饮企业统一配送商品购进额在 2012 年以前变动较小，2012 年急剧增加。

2012 年，甘肃省连锁餐饮企业营业额为 3.56 亿元，同比增长 493.33%；甘肃省连锁餐饮企业商品购进总额为 1.6 亿元，同比增长 471.43%；甘肃省连锁餐饮企业统一配送商品购进额为 1.46 亿元，同比增长 1,116.67%。甘肃省连锁餐饮行业上述营业额指标近五年的变化趋势如下图 3.11 所示：

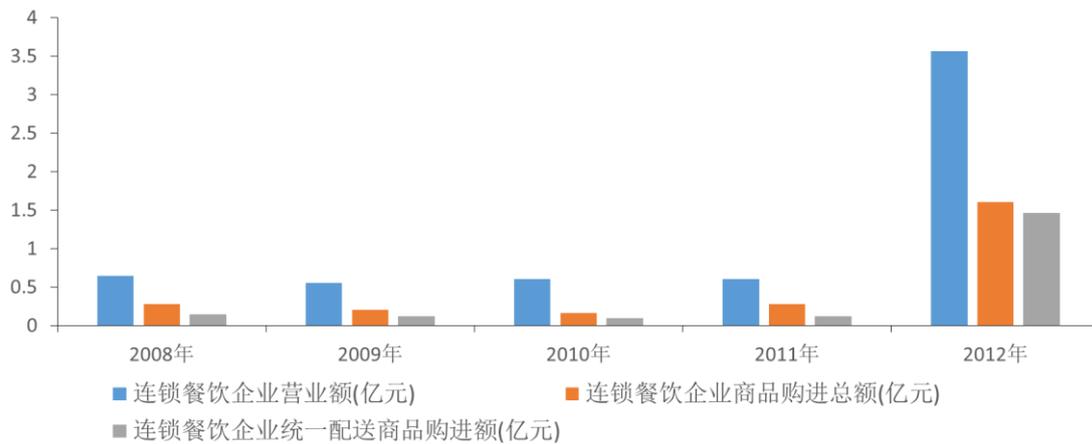


图 3.11 2008-2012 年甘肃省连锁餐饮企业营业额、连锁餐饮企业商品购进总额、连锁餐饮企业统一配送商品购进额统计图

(数据来源：国家统计局)

(2) 甘肃省连锁餐饮企业总店数在西北地区虽然总量较落后，但增速较快。

2012 年，甘肃省连锁餐饮企业总店数为 3 家，同比增长 50%，大于陕西省 25%、青海省 0%、新疆维吾尔自治区 0% 的增长率（因为宁夏回族自治区连锁餐饮企业总店数从 2011 年的 0 变为 2012 年的 1，其增长率不具有统计意义，所以略去）。西北地区连锁餐饮企业总店数的统计情况如下图 3.12 所示：

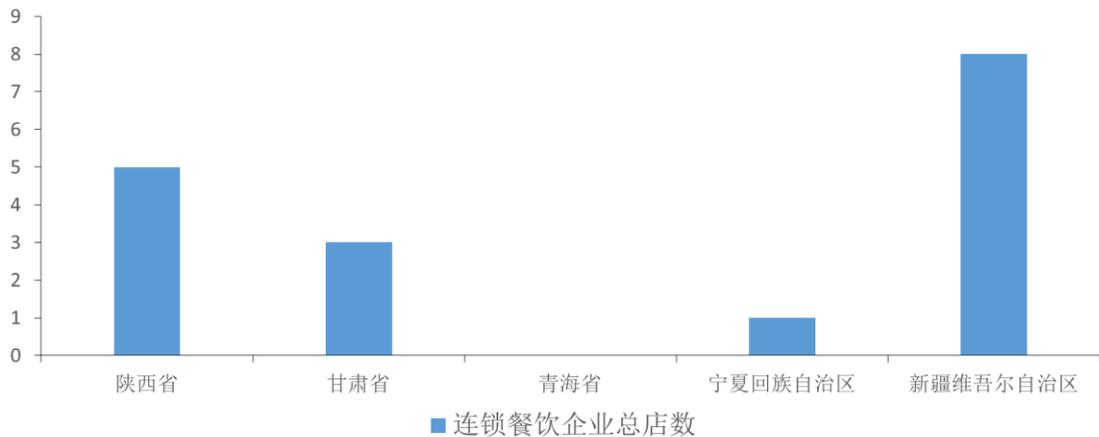


图 3.12 2012 年西北地区连锁餐饮企业总店数统计图

(数据来源: 国家统计局)

(3) 甘肃省连锁餐饮企业门店总数呈先减后增的 U 形变化趋势, 连锁餐饮企业门店总数的增长率则呈逐渐上升趋势。

2012 年, 甘肃省连锁餐饮企业门店总数为 33 家, 同比增长 230%。2007-2012 年, 甘肃省连锁餐饮企业门店总数及其增长率的变化趋势如下图 3.13 所示:

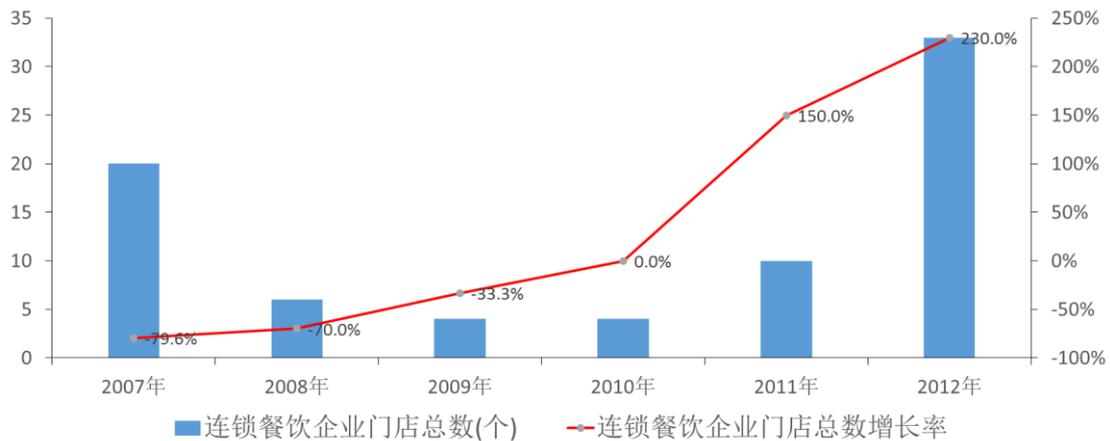


图 3.13 2007-2012 年甘肃省连锁餐饮企业门店总数及其增长率统计图

(数据来源: 国家统计局)

(4) 甘肃省连锁餐饮企业餐位数呈先减后增的 U 形变化趋势, 连锁餐饮企业餐位数的增长率则呈逐渐上升趋势。

2012 年, 甘肃省连锁餐饮企业餐位数为 0.38 万个, 同比增长 171.43%。2007-2012 年, 甘肃省连锁餐饮企业餐位数及其增长率的变化趋势如下图 3.14 所示:

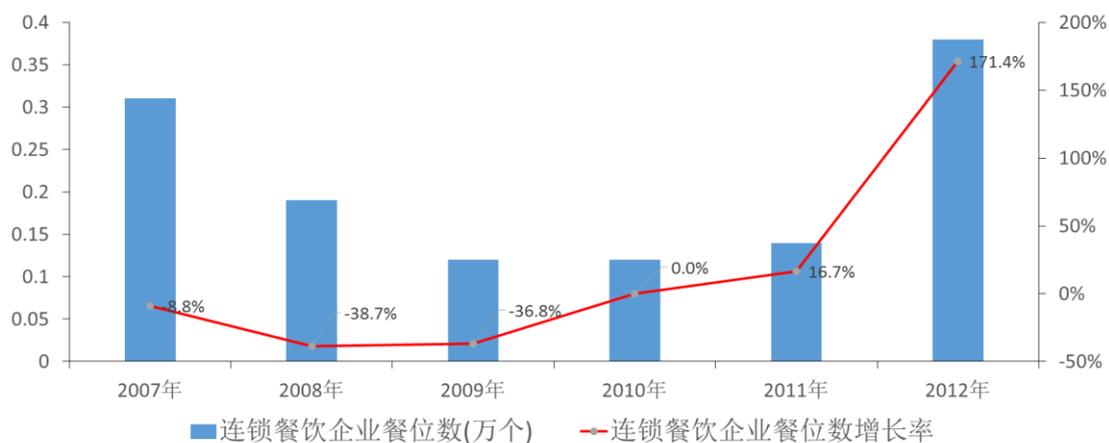


图 3.14 2007-2012 年甘肃省连锁餐饮企业餐位数及其增长率统计图

（数据来源：国家统计局）

（5）甘肃省连锁零售企业配送中心数及自有配送中心数非常少，增速也相对缓慢。

2012 年，甘肃省连锁零售企业配送中心数为 3 家，同比增长 50%，排名为全国倒数第六，占全国总量的 0.90%；甘肃省连锁零售企业自有配送中心数为 2 家，同比增长率为 0，排名为全国倒数第八，占全国总量的 0.89%。

第四章 兰州市连锁经营概况

4.1 兰州市宏观经济情况

兰州市是甘肃省的省会城市，在全省经济社会转型跨越发展中承载着明地位、强责任、做表率、出大力的责任和使命。现辖城关、七里河、西固、安宁、红古五个区和永登、榆中、皋兰三个县，总面积 13,086平方公里。2013年兰州市人均国内生产总值48,852，全市常住人口364.16万人。具体而言，兰州市宏观经济包括以下特征：

(1) 地区生产总值平稳增长

“十二五”以来，全市经济发展进一步加快，在全省首位度逐年提高。地区生产总值在“十一五”末突破1100亿元的基础上持续扩张，2011年、2012年经济总量连年创新高，突破1300亿元、1500亿元大关，增速分别达到15%、13.4%。2013年仍保持了平稳较快的增长态势，经济总量达到1776.28亿元，是2010年的1.61倍，增速为13.4%。经济总量占全省比重逐年提高，分别为27.09%、27.69%和28.34%。具体情况见图4.1：

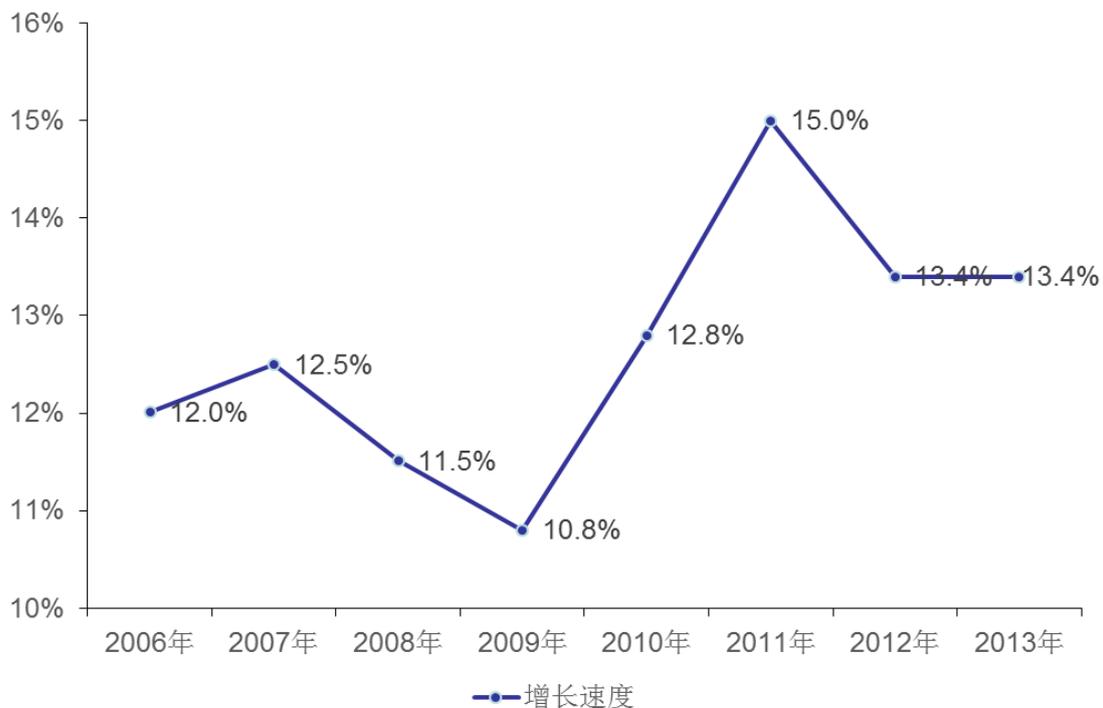


图4.1 2006-2013年地区生产总值增长速度

(数据来源：兰州市统计局)

（2）社会消费品零售总额逐年提升

全市流通市场档次和水平逐年提升，市场体系日趋规范和完善，消费市场持续活跃，流通现代化步伐明显加快。2013年全市实现社会消费品零售总额843.87亿元，比上年增长14.7%，2011-2013年年均增长15.68%。全市限额以上批发零售企业零售额快速增长，支撑作用强劲，带动了整个消费品市场的增长。2013年全市限额以上社会消费品零售额实现447.34亿元，占全市社会消费品零售总额的53%，2011-2013年年均增长22.50%，对整个市场的影响力也越来越大。具体情况见图4.2:

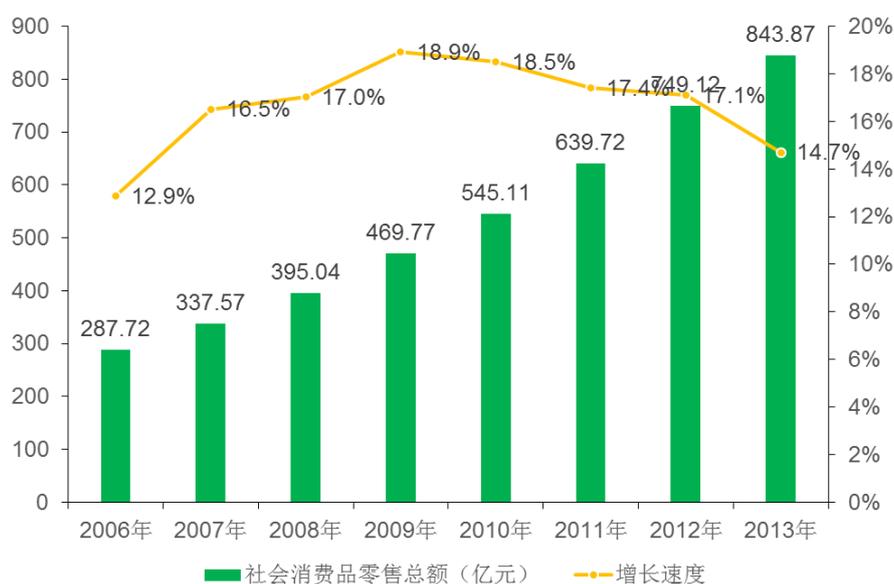


图4.2 2006-2013年兰州市社会消费品零售总额及增长速度

（数据来源：兰州市统计局）

（3）城乡居民收入水平不断提高

城乡居民收入稳定增加，生活质量进一步提高。全年城镇居民人均可支配收入突破2万元，达到20,767元，比上年增长12.60%，城镇居民家庭恩格尔系数为36%。由于各项支农、惠农政策的落实、农产品价格上涨及外出务工收入提高等因素促进农民收入持续增长，农村居民人均纯收入7114元，比上年增长14.29%，农村居民家庭恩格尔系数为38%。具体情况见图4.3和图4.4:

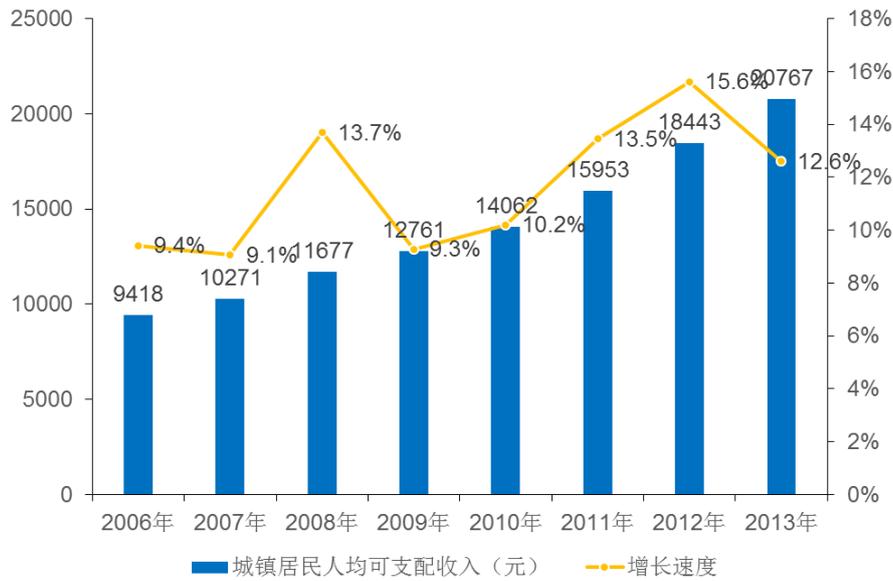


图4.3 2006-2013年兰州市城镇居民人均可支配收入及增长速度

(数据来源: 兰州市统计局)



图4.4 2006-2013年兰州市农民人均纯收入及增长速度

(数据来源: 兰州市统计局)

4.2 兰州市限额以上连锁零售企业发展状况

4.2.1 兰州2012年市限额以上连锁零售企业经营状况

零售业企业按经营形式可划分为独立门店、连锁总店和其他，兰州市2012

年共有173家限额以上零售企业，其中连锁零售企业（总部在兰州市）有11家。2012年兰州市零售业企业年末从业人数共22,096人，商品购进总额2,791,365万元，实现商品销售总额2,979,998万元，期末商品库存额269,432万元，年末零售营业面积917,348平方米（见表4.1）。连锁零售企业占整个零售业的比重较低，只有6.4%，商品销售总额仅占零售业商品销售总额的4%（见图4.5）；同时，连锁零售企业平均年末从业人数远高于总体（见图4.6），但平均商品销售额却低于行业其他经营形式（见图4.7）。另外，从兰州市限额以上零售业企业实收资本情况可以看出，连锁零售企业个人资本所占比重最高，远高于行业总体，且法人资本所占比例相对较低，资金来源途径比较单一（见图4.8）。据研究表明，兰州市连锁零售企业整体发展滞后，连锁零售企业数量少，规模小，且经营业绩不佳，市政府应加快推进连锁经营、物流配送等现代流通方式的发展步伐。

表4.1 2012年兰州市限额以上零售业商品购进、销售、库存总额

	法人企业数(个)	年末从业人数(人)	商品购进总额(万元)	商品销售总额(万元)	期末商品库存额(万元)	年末零售营业面积(平方米)
独立门店	143	15,448	2,354,353	2,979,998	214,493	659,455
连锁总店	11	3,478	116,774	137,320	22,613	71,816
其他	19	3,170	320,238	334,204	32,326	186,077

（数据来源：兰州统计年鉴2013）



图4.5 2012年兰州市限额以上零售业商品销售总额情况

（数据来源：兰州统计年鉴2013）

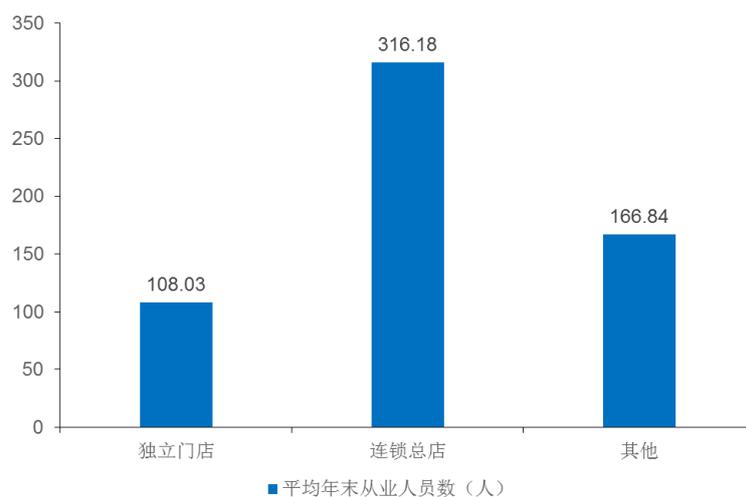


图4.6 2012年兰州市限额以上零售业企业平均年末从业人员数 (人)

(数据来源: 兰州统计年鉴2013)

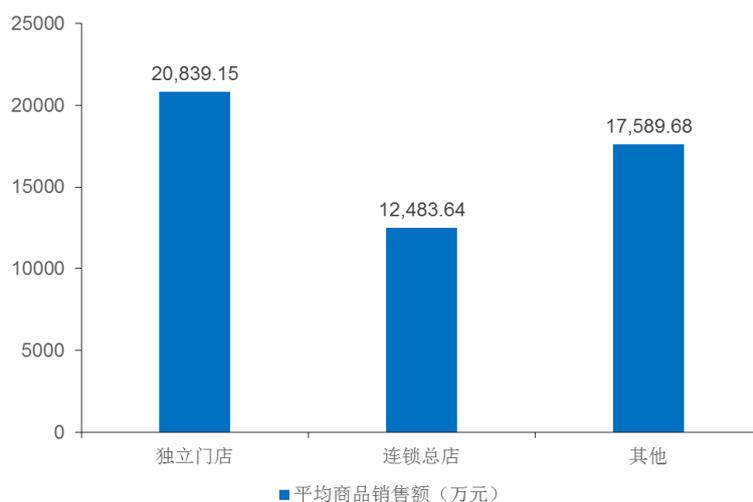


图4.7 2012年兰州市限额以上零售业企业平均商品销售额 (单位: 万元)

(数据来源: 兰州统计年鉴2013)

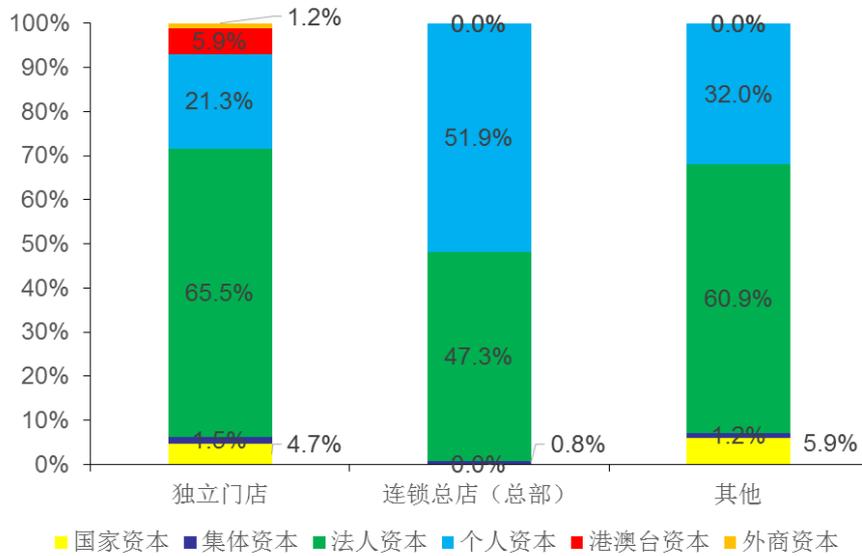


图4.8 2012年兰州市限额以上零售业企业实收资本情况

(数据来源: 兰州统计年鉴2013)

4.2.2 兰州市2012年限额以上连锁零售业企业财务状况

2012年兰州市限额以上零售业企业资产总计1,337,319万元,其中流动资产合计1,000,680万元,固定资产合计169,048万元;限额以上零售业企业负债合计1,020,179万元,其中流动负债合计963,840万元,非流动负债合计56,339万元;所有者权益合计317,206万元(见表4.2)。2012年兰州市限额以上零售业企业利润总额达到83,768万元(见表4.3),但连锁零售业所占比重很低,仅1.7%(见图4.9),连锁零售企业平均利润额远低于总体(见图4.10)。

表4.2 2012年兰州市限额以上零售业企业财务状况(单位:万元)

	资产总计				负债合计			所有者权益合计
		流动资产合计	固定资产合计	累计折旧		流动负债合计	非流动负债合计	
独立门店	1,141,708	858,008	133,901	76,346	864,373	818,198	46,109	277,335
连锁总店	54,690	47,080	4,265	1,475	47,496	40,339	7,157	7,193
其他	125,906	90,366	25,056	19,432	97,245	94,238	3,007	28,662

(数据来源: 兰州统计年鉴2013)

表4.3 2012年兰州市限额以上零售业企业财务状况(单位:万元)

利润总额	营业收入			营业成本	财务费用	销售费用	管理费用
		主营营业					

			收入				
独立 门店	76,382	2,747,659	2,698,498	2,477,817	17,941	112,699	56,899
连锁 总店	1,429	128,317	127,754	102,044	1,189	18,455	4,861
其他	5,957	310,438	296,748	266,452	2,505	25,707	7,375

(数据来源: 兰州统计年鉴2013)



图4.9 2012年兰州市限额以上零售业利润总额情况

(数据来源: 兰州统计年鉴2013)

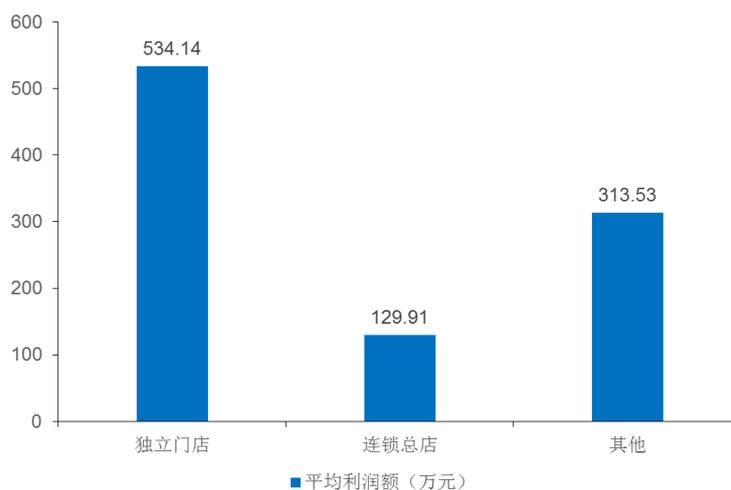


图4.10 2012年兰州市限额以上零售业企业平均利润额 (单位: 万元)

(数据来源: 兰州统计年鉴2013)

4.3 兰州市限额以上连锁餐饮企业发展状况

4.3.1 兰州市2012年限额以上连锁餐饮企业经营状况

兰州市2012年共有限额以上餐饮企业129家，其中连锁餐饮企业（总部在兰州市）仅有2家。2012年兰州市餐饮业企业年末从业人数共11,664人，实现营业收入174,346万元，年末餐饮营业面积262,467平方米（见表4.4）。连锁餐饮企业营业额占整个餐饮业营业额的比重较低，只有3.2%（见图4.11）；同时，连锁餐饮企业平均年末从业人员数量远高于总体（见图4.12），但平均营业额却并未达到应有的水平。另外，从兰州市限额以上餐饮业企业实收资本情况可以看出，连锁餐饮企业法人资本所占比重最高，资金来源途径比较单一（见图4.13）。据调查研究得出，兰州市连锁餐饮企业整体发展尚在起步阶段，连锁餐饮企业数量仅有2家，占兰州市餐饮企业的比重很低。

表4.4 2012年兰州市限额以上餐饮业经营情况

	法人企业数 (个)	年末从业人 员数(人)	营业额(万 元)	餐位数(位)	年末餐饮营业面 积(平方米)
独立门店	114	9,027	122,828	47,654	231,133
连锁总店	2	719	5,604	1,599	4,426
其他	13	1,918	45,914	8,103	26,908

（数据来源：兰州统计年鉴2013）

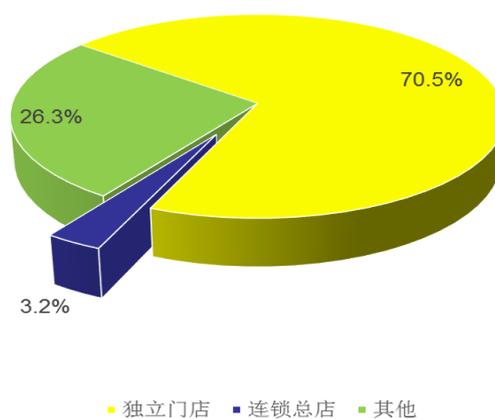


图4.11 2012年兰州市限额以上餐饮业营业额情况

（数据来源：兰州统计年鉴2013）

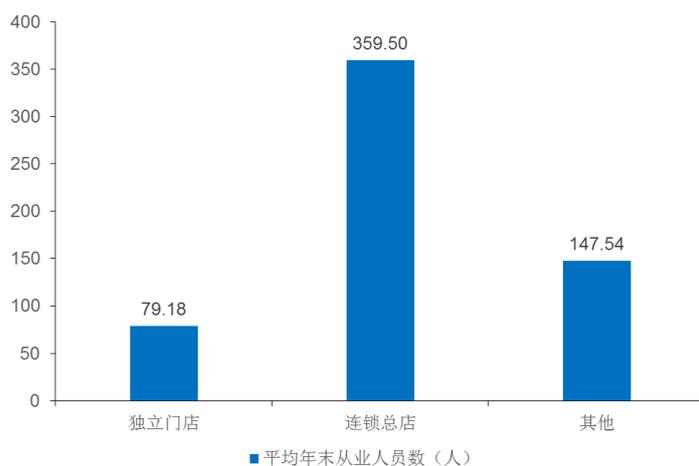


图4.12 2012年兰州市限额以上餐饮业企业平均年末从业人员数 (人)
(数据来源: 兰州统计年鉴2013)

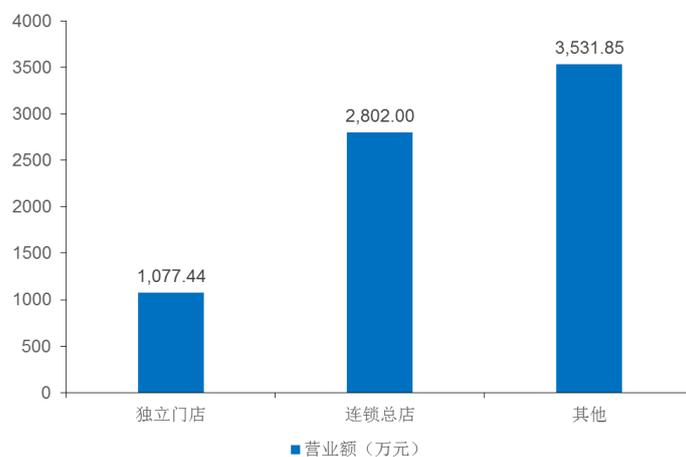


图4.13 2012年兰州市限额以上餐饮业企业平均营业额 (单位: 万元)
(数据来源: 兰州统计年鉴2013)

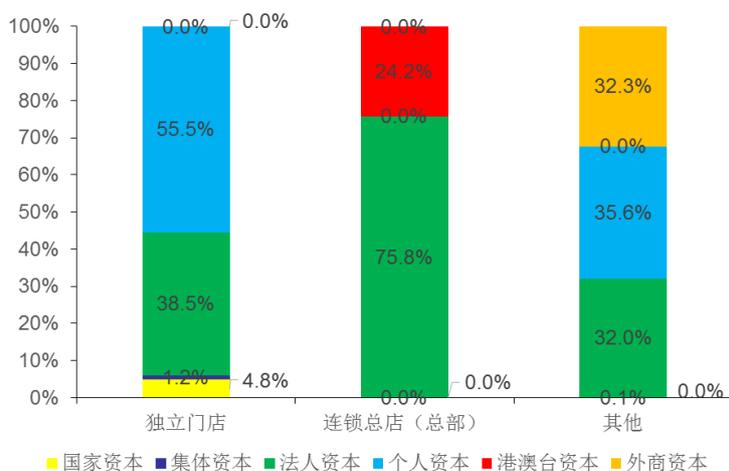


图4.14 2012年兰州市限额以上餐饮业企业实收资本情况
(数据来源: 兰州统计年鉴2013)

4.3.2 兰州市2012年限额以上餐饮业企业财务状况

2012年兰州市限额以上餐饮业企业资产总计117,896万元，其中流动资产合计60,237万元，固定资产合计37,133万元；限额以上餐饮业企业负债合计62,625万元，其中流动负债合计50,532万元，非流动负债合计12,093万元；所有者权益合计55,271万元。2012年兰州市限额以上餐饮业企业利润总额达到11,809万元，但连锁餐饮业所占比重很低，仅1.1%，连锁餐饮企业发展滞后于整个餐饮行业。

表4.5 2012年兰州市限额以上餐饮业企业财务状况（单位：万元）

	资产总计				负债合计			所有者权益合计
		流动资产合计	固定资产合计	累计折旧		流动负债合计	非流动负债合计	
独立门店	92,299	50,265	28,011	13,625	864,373	42,058	10,094	39,801
连锁总店	819	537	94	1,071	47,496	332	346	487
其他	24,778	9,435	9,028	4,196	97,245	8,142	1,653	14,983

（数据来源：兰州统计年鉴2013）

表4.6 2012年兰州市限额以上餐饮业企业财务状况（单位：万元）

	利润总额	营业收入		营业成本	财务费用	销售费用	管理费用
			主营业务收入				
独立门店	4,485	124,254	123,887	66,164	1,526	32,186	11,952
连锁总店	132	5,604	5,604	2,628	25	2,326	176
其他	7,192	45,820	45,820	22,366	-1	9,791	4,519

（数据来源：兰州统计年鉴2013）

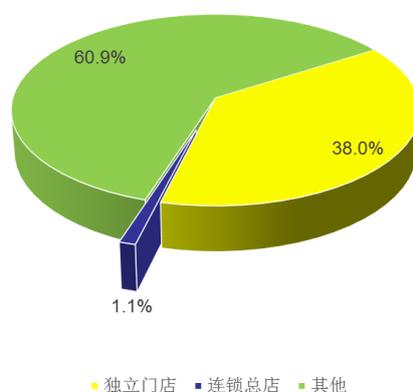


图4.15 2012年兰州市限额以上餐饮业利润总额情况

（数据来源：兰州统计年鉴2013）

第五章 甘肃省连锁经营企业主要问题

通过对兰州市连锁经营行业企业的相关经营负责人及甘肃省连锁经营协会的相关负责人进行问卷调查与实地访谈，结果显示，甘肃省连锁企业在经营管理方面的问题与挑战主要包括：租金、工资等成本上升；资金不足、融资困难；专业管理人才匮乏、人才培养积极性不高；企业标准化程度低，标准化意愿不强；品牌吸引力不够；信息化管理程度低；企业文化建设滞后，且传播不畅；营销粗放，对促销活动缺乏合理的预算和策划；企业内部管控比较混乱；连锁方式单一、连锁规模较小；配送中心设施落后、配送效率低；经营形式不规范，管理水平落后等。具体内容如下所示：

（1）租金、工资等成本上升

关于甘肃省连锁企业的经营成本，通过对兰州市连锁企业管理者的问卷调查，结果显示 85.45% 的被调查者认为甘肃省连锁经营行业近五年的成本呈上升趋势，其中 69.09% 的人认为是成本是剧烈上升，具体统计结果如图 5.1 所示。

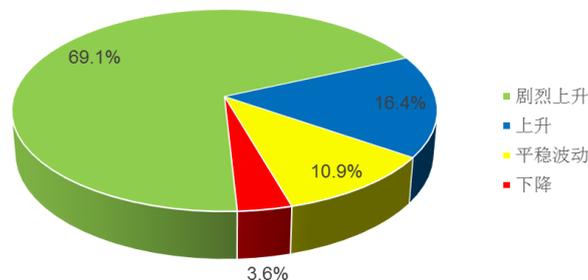


图 5.1 对于问题“您认为贵公司近五年成本变动趋势是什么”的调查结果统计图

（数据来源：调查问卷）

此外，在成本波动构成因素的问卷调查中，90% 以上的连锁经营行业管理者都认为在成本变动中，员工薪酬和场地租金的变化最明显（如图 5.2 所示）。访谈结果显示：从 2010 年开始，甘肃省连锁经营行业的租金和工资均开始剧烈上升，2013 年的租金和工资基本是 2010 年的两倍，行业利润因此急剧下降。期间 45% 的公司采取了减少业务量（如减少商品购进量）来避免利润大幅下降。关于成本上升的原因，甘肃省连锁经营协会会长杨贵元在访谈中提到：一方面，整个

社会的老龄化趋势日趋加重导致工人工资成本上升；另一方面，我国东南沿海地区的地理优势吸引了甘肃省大量劳动力外出务工，导致甘肃省劳动力供给不足。

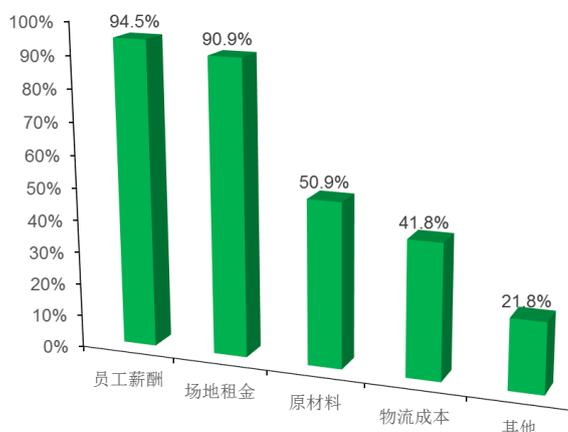


图 5.2 对问题“贵公司成本变动中，哪三项最明显”的调查结果统计图

(数据来源：访谈调查)

(2) 资金不足、融资困难

关于甘肃省连锁企业的资金需求及融资难易度，通过对兰州市连锁经营企业管理者的问卷调查，结果显示：超过 70% 的被调查者认为企业实现进一步发展的资金不足（见图 5.3）。

在访谈中，甘肃省半数以上连锁经营管理者都反映了融资难的问题，连锁经营企业的进一步发展受到资本不足的制约。同时，甘肃省连锁经营企业约六成管理者谈到，甘肃省的政策支持力度对连锁经营企业不明确，导向性也不强。

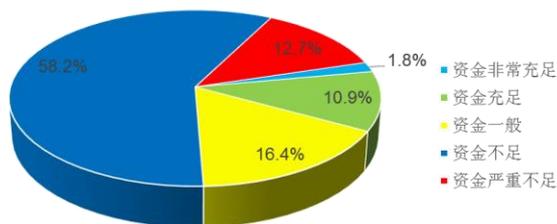


图 5.3 对问题“您认为公司进一步发展所需要的资金的充足情况”的调查结果统计图

(数据来源：问卷调查)

(3) 专业管理人才匮乏、人才培养积极性不高

关于甘肃省连锁企业的人才储备及培养，某餐饮连锁企业高管在访谈中如此说道：“就算是开出高于东部沿海企业 30% 的工资也吸引不到餐饮标准化管理的高级人才。”

同时，访谈结果还表明：大多企业管理者担心培养出来的人才会跳槽甚至自立门户，因而对于培养人才的积极性不高。

（4）企业标准化程度低，标准化意愿不强

关于甘肃省连锁企业的标准化程度，问卷的调查显示，36% 的被调查者认为甘肃省企业标准化程度低主要体现在企业形象上，同时也有人认为职业素质标准（20%）、人力资源管理标准（12%）等不容忽视（见图 5.4）。

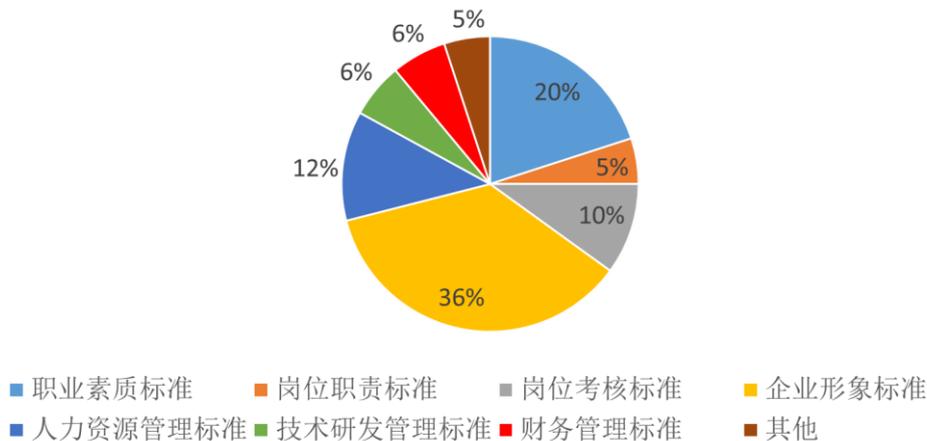


图 5.4 对问题“您认为贵公司哪方面的标准化程度最低”的调查结果统计图

（数据来源：问卷调查）

同时，关于企业是否已经采取相关措施完善其标准化体系时，45% 的被调查者表示已经着手建设或完善标准化管理体系的工作，但剩余的被调查者表示尚未着手改进或是认为改进意义不大。

此外，关于企业标准化问题的访谈信息表明：甘肃省连锁经营企业在标准化管理体系的建立过程中存在机械照搬国外成功标准、标准化制度有名无实等问题。

（5）品牌吸引力不够

关于甘肃省连锁经营企业的品牌吸引力，通过对企业从业人员的问卷调查，结果显示：43% 的甘肃省连锁经营行业从业人员认为顾客的消费行为是受公司的品牌影响的，另有接近半数的人认为价格、偏好、质量或服务是影响消费者购买行为最主要的因素。对消费者的问卷调查结果显示，超过半数的消费者认为价格

是影响其购买行为最主要的因素（见图 5.5）。

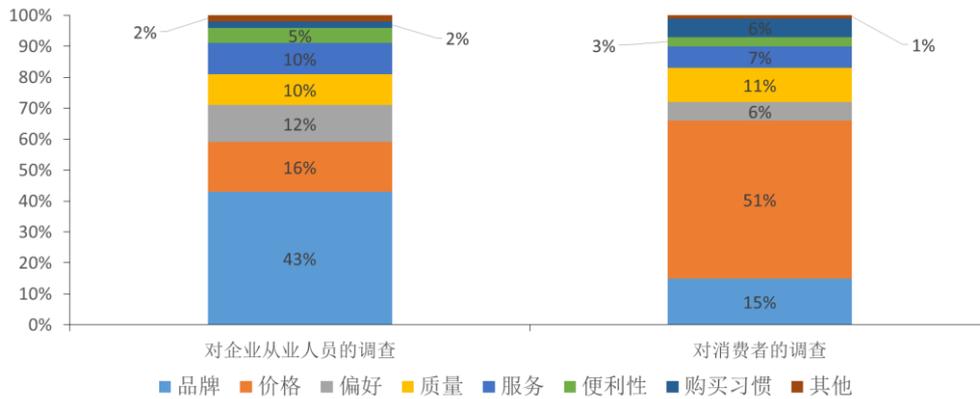


图 5.5 对于问题“您认为影响顾客购买行为最主要的因素是什么”的调查结果统计

（数据来源：调查问卷）

（6）信息化管理程度低

关于甘肃省连锁企业的信息化管理程度，若以连锁企业总部能否及时了解分店信息为衡量标准，则调查结果显示不到 50% 的企业管理者认为总部能够及时得到分店经营信息，具体情况见图 5.6：

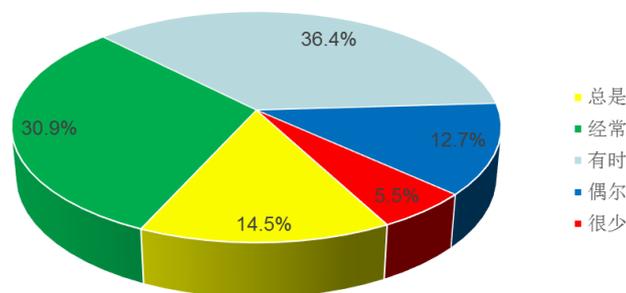


图 5.6 对问题“总部能否及时得到分店经营情况”的调查结果统计图

（数据来源：调查问卷）

（7）企业文化建设滞后，且传播不畅

关于甘肃省连锁企业的文化传播，访谈结果显示：对于企业文化的建设，甘肃连锁经营企业的总部一般会有凝练的表述，但是企业文化从总部推广到分店的这个过程中出现了一些问题。主要有以下几个方面的原因：一、总部没有能够将企业文化的内涵传递到分店，而只是一个标语；二、总部和/或分店没有充分重

视企业文化的重要性；三、由于缺乏完善的培训体系，新进的员工无法真正学习到企业文化；四、总部本身的企业文化的设计不科学。

(8) 营销粗放，对促销活动缺乏合理的预算和策划

关于甘肃省连锁企业对促销活动的预算与策划，访谈结果显示：目前，甘肃省连锁经营企业多数都已经意识到促销活动在市场竞争中的重要性，尤其会选择在节假日进行促销活动。但是，一方面，由于缺乏合理的预算，无法控制成本的投入与所预期获得的回报，往往会出现高投入和低回报的状况。另一方面，由于缺乏合理的策划，对于活动整体的把握不够，无法有效地对促销活动的每一个环节进行掌控，从而容易出现一些问题，比如不同分店出现不一致、服务人员不熟悉促销活动等问题。

(9) 企业内部管控比较混乱

关于甘肃省连锁企业的内部管控，访谈结果显示：甘肃连锁经营企业内部控制管理的混乱主要体现在两个方面。一是实际上有部分连锁经营企业各自为战，有时甚至出现内部价格不同一致的情况，造成内部的不良竞争。二是内部控制的监督体系有职责不清、设计缺陷等问题，所以这一监督体系无法充分发挥其作用。

(10) 连锁方式单一、连锁规模较小

关于甘肃省连锁企业的连锁方式，对甘肃省统计局相关负责人的访谈结果显示：甘肃省的连锁企业主要是直营式的连锁经营模式，连锁方式单一。2013年，甘肃省批发与零售业连锁企业创造的营业额为227.84亿元，其中直营店营业额为227.83亿元，所占比例超过99%，同时，甘肃省住宿与餐饮业连锁企业创造的营业额则全部来自直营店。

同时，甘肃省连锁企业的连锁规模都比较小，连锁企业平均每家拥有的店铺数仅10家左右，致使统一进货带来的价格折扣和成本降低有限，不利于充分发挥连锁经营的规模优势。

(11) 配送中心设施落后、配送效率低

关于甘肃省连锁企业的配送中心设施及配送效率，通过对部分甘肃省连锁企业管理者的访谈，结果显示：甘肃省的连锁经营尚处于起步阶段，连锁企业配送规模较小，尚未形成规模优势，配送成本偏高，配送技术落后，统一配送率偏低，制约了连锁企业的进一步发展。

(12) 经营形式不规范，管理水平落后

关于甘肃省连锁企业的经营形式与管理水平，通过对部分甘肃省连锁企业管理者的访谈，结果显示：甘肃省一些连锁企业只是统一店名和标识，实际上却是“连而不锁”，经营管理和市场运作没有做到统一采购、统一配送、统一核算和统一管理，而是照搬单体店管理的办法，管理职能的分工与协调缺乏科学性，以致连锁经营的规模效益、成本效益得不到充分发挥。有的分店在各种不正当利益的驱动下自行进货，使产品在价格和质量上难以得到保障，从而使企业的名誉受损，又由于连锁经营的强连锁效应，严重时甚至导致整个连锁体系的崩溃。

第六章 未来甘肃省连锁经营发展面临“质变”节点

（1）互联网时代的全面来临，拥抱数字化转型

随着互联网时代的全面来临，传统商业企业正经历一轮前所未有的格局之变。比如，电商对传统零售业态的冲击日益明显，无论是在价格、便利和信任感等方面，电商的冲击正成为加速传统零售企业衰落的最大力量。互联网让新的消费群体成为了不间断购物的顾客，传统零售企业必将变革调整，以有效吸引这些消费者，而“数字化转型”将是必然趋势。因此，商务的电子化是未来的发展趋势，顺势是甘肃省连锁经营企业的正确选择，唯有如此方能避免毁灭，避免被市场边缘化。

（2）产业竞争进入资本竞争阶段，实施资本运营战略

随着市场的不断演化和发展，商业竞争日益加剧，资本的力量日益显现，连锁经营已经上升为资本层面的竞争。行业竞争格局正日益朝着有利于资本实力雄厚的连锁企业发展，这些企业通过畅通的融资渠道，实施资本运营战略，不断地加剧行业洗牌速度。未来，发展相对滞后和竞争实力弱的连锁企业不可避免地将面临“被连锁”和“被洗牌”的命运。因此，甘肃省连锁经营企业应积极实施战略方向的调整，全面对接“资本”这一战略竞争要素，从而赢得新的战略发展机会。

（3）以消费者体验为中心，塑造差异化竞争优势

在电子商务迅猛发展的今天，虽然网络购物体验在不断改善，但在很多方面，仍然不可替代实体店的购物体验优势，比如“便利性”和“现场服务”等。连锁经营企业应当强化自身的消费者体验，优化和完善顾客体验的每一个环节，从细节着手，从细节去改善。从消费者本质需求来看，价格、产品、服务和品牌等要素仍是影响顾客忠诚度的主要内容。因此，甘肃省连锁经营行业的发展应跳出当前同质化的红海竞争，以消费者体验为中心，科学定位，制定适合自己的差异化经营思路，塑造差异化竞争优势，方能赢得未来。

附录：统计指标解释

1.连锁经营：指经营同类商品或服务，使用统一商号的若干店铺，在同一总店（总部）的管理下，采取统一采购或特许经营等方式，实现规模效益的组织形式，包括直营连锁、特许连锁和自愿连锁三种形式。

2.地区生产总值：指本地区所有常住单位在一定时期内生产活动的最终成果，地区生产总值等于各产业增加值之和。

3.国民生产总值：简称为 GDP，指按市场价格计算的一个国家（或地区）所有常住单位在一定时期内生产活动的最终成果。

4.第一产业增加值：指按市场价格计算的一个国家（或地区）所有常住单位在一定时期内从事第一产业生产活动的最终成果。第一产业是指农、林、牧、渔业。

5.第二产业增加值：指按市场价格计算的一个国家（或地区）所有常住单位在一定时期内从事第二产业生产活动的最终成果。第二产业是指采矿业、制造业、电力、煤气及水的生产和供应业、建筑业。

6.第三产业增加值：指按市场价格计算的一个国家（或地区）所有常住单位在一定时期内从事第三产业生产活动的最终成果。第三产业是指除第一、二产业以外的其他行业。

7.居民消费价格指数：简称 CPI，是反映一定时期内城乡居民所购买的生活消费品和服务项目价格变动趋势和程度的相对数，是对城市居民消费价格指数和农村居民消费价格指数进行综合汇总计算的结果。

8.居民可支配收入：指居民可用于最终消费支出和其他非义务性支出以及储蓄的总和，即居民家庭可以用来自由支配的收入。它是家庭总收入扣除交纳的个人所得税、个人交纳的社会保障支出以及调查户的记账补贴后的收入。

9.居民消费性支出：指城乡居民个人和家庭用于生活消费以及集体用于个人消费的全部支出。

10.人均消费性支出：指居民用于满足家庭日常生活消费的全部支出，包括购买实物支出和服务性消费支出。消费支出按商品和服务的用途可分为食品、衣着、家庭设备用品及服务、医疗保健、交通和通讯、娱乐教育文化服务、居住、杂项

商品和服务等八大类。

11.居民消费水平：指按常住人口平均计算的居民消费支出。

12.居民消费水平指数：指反映不同时期居民消费水平变动程度的指标。

13.社会消费品零售总额：指企业（单位、个体户）通过交易直接售给个人、社会集团非生产、非经营用的实物商品金额，以及提供餐饮服务所取得的收入金额。个人包括城乡居民和入境人员，社会集团包括机关、社会团体、部队、学校、企事业单位、居委会或村委会等。

14.连锁企业总店：指负责连锁企业资源（商号、商誉、经营模式、服务标准、管理模式等等）的开发、配置、控制或使用等功能的企业核心管理机构。

15.直营店：指由总公司直接经营的连锁店，即由公司总部直接经营、投资、管理各个零售点的经营形态。

16.加盟店：特许连锁中，被特许人获得特许人授权后，使用其商标、商号、经营模式、专利和专有技术等经营资源建立的店铺。也包括自愿连锁的成员店。

17.独立门店：指独立零售商只拥有一个零售店。

18.营业额：指为纳税人提供应税劳务、转让无形资产或者销售不动产向对方收取的全部价款和价外费用。

19.销售额：指纳税人销售货物或者应税劳务向购买方收取的全部价款和价外费用，但是不包括收取的销项税额。

20.门店总数：指该连锁企业所拥有的全部门店（包括直营店和加盟店，下同）数量。

21.年末从业人数：指在该连锁总店（总部）或门店工作并取得劳动报酬的年末实有人员数。包括在岗职工、再就业的离退休人员、在该企业工作的外方人员、港澳台方人员、兼职人员、借用的外单位人员和第二职业者。不包括离开本单位但仍保留劳动关系的职工。从业人数包括总店和全部门店以及自有配送中心的从业人员数。

22.企业登记注册类型：是以在工商行政管理机关登记注册的各类企业为划分对象，以工商行政管理部门对企业登记注册的类型为依据，将企业登记注册类型分为内资企业、港澳台商投资企业和外商投资企业三大类。

23.营业面积：即营业场所的面积，多用于表述服务行业的营业场所面积，如超市的营业面积，酒店的营业面积。营业面积的大小，在一定程度上也能表示营业规模的大小。

24.年末零售营业面积：指零售业企业用于本企业从事零售业务的对外营业的面积，不包括其办公用房、仓库、加工场地以及对外出租场地。

25.年末餐饮营业面积：指住宿和餐饮业连锁门店对外提供就餐服务的门店建筑面积和从事食品加工、烹饪、调制的厨房面积，不包括办公用房和仓库等面积。该指标按年末实有面积统计。

26.客房数：指住宿和餐饮业连锁门店提供住宿服务的房间数，该指标按年内正常情况下的实有数统计。

27.床位数：指住宿和餐饮业连锁门店供应旅客使用的床位数，不包括临时加床和门店内部工作人员使用的床位。该指标按年内正常情况下的实有数统计。

28.餐位数：指住宿和餐饮业连锁门店为顾客提供就餐服务时，正常可同时容纳就餐人员的餐位数量，不包括临时加的餐位。该指标按年内正常情况下的实有数统计。

29.商品购进总额：指从本企业以外的单位和个人购进（包括从国外直接进口）作为转卖或加工后转卖的商品。本指标由从生产者购进额、批发零售业购进额、进口额和其他项目组成。

30.连锁门店商品购进额（采购额）：指连锁门店从由连锁总店（总部）统一配送与自主采购商品金额之和（含增值税）。批发零售连锁企业商品购进额指用于门店销售的商品金额，住宿餐饮连锁企业商品购进（采购）额指用于门店经营的商品金额（下同）。

31.统一配送商品购进额（采购额）：指由连锁总店（总部）统一购进后，配送到门店的商品金额（按购进价计算）。

32.配送中心：指从事配送业务且具有完善信息网络的场所或组织。配送是指在经济合理区域范围内，根据客户要求，对物品进行拣选、加工、包装、分割、组配等作业，并按时送达指定地点的物流活动。配送中心应基本符合下列要求：（1）主要为特定客户或末端客户提供服务；（2）配送功能健全；（3）辐射范围小；（4）提供高频率、小批量、多批次配送服务。

- 33.自有配送中心配送商品购进额（采购额）：**指连锁总店（总部）通过自有配送中心配送到门店的商品金额。
- 34.非自有配送中心配送商品购进额（采购额）：**指连锁总店（总部）通过第三方物流配送中心配送到门店的商品金额。
- 35.连锁门店营业额：**指住宿和餐饮业连锁门店在经营活动中因提供服务或销售商品所取得的总收入。包括：客房收入、餐费收入、商品销售额（含增值税）和其他收入。
- 36.餐费收入：**指住宿和餐饮业连锁门店因提供就餐服务（包括经烹饪、调制加工后出售的各种食品，如主食、炒菜、凉拌菜等的收入）所取得的收入合计。
- 37.期末商品库存额：**对于批发和零售业法人企业和个体经营户，是指取得所有权的全部商品金额（含增值税）；对于批发和零售业产业活动单位，是指期末实际在库且归属法人具有所有权的全部商品金额（含增值税）。
- 38.法人企业数：**指取得法人营业执照、具有法人地位的企业数量。
- 39.限额以上：**我国批发和零售业、住宿和餐饮业统计报表制度，对纳入定期统计报表范围的批发企业、零售企业以及住宿餐饮企业的销售（营业）额及从业人员标准作出的规定。
- 40.利润总额：**指企业在生产经营过程中各种收入扣除各种耗费后的盈余，反映企业在报告期内实现的盈亏总额。
- 41.营业收入：**指企业在从事销售商品，提供劳务和让渡资产使用权等日常经营业务过程中所形成的经济利益的总流入。分为主营业务收入和其他业务收入。
- 42.主营业务收入：**指企业经常性的、主要业务所产生的基本收入。
- 43.营业成本：**也称运营成本，是指企业所销售商品或者提供劳务的成本。
- 44.财务费用：**指企业在生产经营过程中为筹集资金而发生的筹资费用。
- 45.销售费用：**指企业在销售产品、自制半成品和提供劳务等过程中发生的各项费用。
- 46.管理费用：**指企业行政管理部门为组织和管理生产经营活动而发生的各项费用。
- 47.资产：**指由企业过去交易或事项形成的，由企业拥有或控制的，预期会给企

业带来经济利益的资源。

48.流动资产：指企业可以在一年或者超过一年的一个营业周期内变现或者运用的资产。

49.固定资产：指企业为生产产品、提供劳务、出租或者经营管理而持有的，使用时间超过 12 个月的，价值达到一定标准的非货币性资产。

50.累计折旧：指企业在报告期末提取的各年固定资产折旧累计数。

51.负债：指企业过去的交易或者事项形成的、预期会导致经济利益流出企业的现时义务。

52.流动负债：又称为短期负债，是指将在 1 年（含 1 年）或者超过 1 年的一个营业周期内偿还的债务。

53.非流动负债：又称为长期负债，是指偿还期在一年或者超过一年的一个营业周期以上的债务。

54.所有者权益：指企业资产扣除负债后由所有者享有的剩余权益。

55.质量控制：Quality control，简称 QC，也称品质控制，是质量管理的一部分，致力于满足质量要求。中国全国科学技术名词审定委员会对质量控制的一种定义为：“为使人们确信某一物项或服务的质量满足规定要求而必须进行的有计划的活动。”

56.品牌认知度：是品牌资产的重要组成部分，它是衡量消费者对品牌内涵及价值的认识和理解度的标准。

57.信息化管理：是以信息化带动工业化，实现企业管理现代化的过程，它是将现代信息技术与先进的管理理念相融合，转变企业生产方式、经营方式、业务流程、传统管理方式和组织方式，重新整合企业内外部资源，提高企业效率和效益、增强企业竞争力的过程。

58.品牌效益：是品牌在产品上的使用，为品牌的使用者所带来的经济价值和社会价值，是品牌使用的作用。