

## 【2021 國科學探究競賽-這樣教我就懂】

### 社會組 科學文章表單

文章題目：超商是服務業還是零售業？

文章內容：(限 500 字~1,500 字)

你認為超商是服務業？還是零售業呢？這個問題在我心目中一直是個問號。很多人去到超商，不外乎就是繳費、買東西吃、買香菸或是買生活必需品等等，但這些其實都是超商員工結帳的日常，但他們最討厭的就是你來到櫃檯要結帳時，錢用丟得在桌上，尤其是零錢，我認為把錢交在店員手上才是對我們的尊重，雖然因為疫情的影響，有些客人不太喜歡與外人有過多的肢體接觸，但把錢放好，不要讓零錢發出聲響，將心比心地對待彼此真的不難。

此外，超商上層不分青紅皂白地這樣服務客人，將顧客的胃口養大，消費者意識不斷地抬頭，讓一些奇耙的消費者不斷現身，挑戰銷售人員和店家的極限，這樣真的就是服務業的最終精神嗎？

從法規來看，零售業包含百貨、量販、超市與超商，但是便利商店業則是從事提供便利性商品，如速食、飲料、日常用品及服務性商品，以滿足顧客即刻所需之行業，但不包括生鮮食品。也因此當我們看到便利商店有在販售生鮮食品的部份時，多半也都具有超級市場業或是零售式量販店的營業項目。

而要是查詢相關營業項目就可以發現，不論是統一超商或是全聯實業，都同時具備百貨公司業、超級市場業、便利商店業及其他綜合零售業，但是自身擁有的資源和品牌力，就可能影響了這些業者在後續發展的下一步。

而在市場有限、資源大者恆大的趨勢下，或許會看到更多品牌持續併購或是品牌消失，但對消費者來說，能有更好的服務及值得信任的品牌，也是整體市場的正面發展。

所以什麼是零售業？什麼是服務業？在現今的社會氛圍來看已無法清楚區分了，但是應該要去強調的不僅僅是賣方所提供的服務而已，而是消費者自身應有的態度也要一併的做提升，這樣整個環境才會越來越好。

#### 參考資料

1. 行政院主計總處>行業統計分類>G 大類- 批發及零售業> (第 11 次修正 110 年 1 月)  
<https://mobile.stat.gov.tw/StandardIndustrialClassificationContent.aspx?RID=10&PID=NDcxMQ==&Level=4>
2. VOCUS<sup>TM</sup><是零售業？還是服務業？要怎麼分別呢？>  
<https://vocus.cc/article/60462220fd89780001fec71b>2021-3-12
3. Line 新聞<全通路服務是零售業發展趨勢？從百貨、量販、超市與超商看台灣零售業趨勢>  
<https://today.line.me/tw/v2/article/WBqZNGy> 2021-11-15