

最佳东方人才发展研究院
2026年9月



概念界定



本报告中的零售业态指依托实体商业门店、社区商业空间、商圈综合体等经营载体，面向终端消费者开展商品销售、消费体验及配套增值服务的广义概念，包括但不限于超市便利店、百货购物中心、品牌专卖店、仓储会员店、社区便民零售及线上线下一体化新零售等业态。

本报告主要对单体零售门店、小型连锁零售网点、中大型零售连锁品牌、商业综合体/零售产业集群的组织架构、人事管理机制与人力资源情况进行分析。

数据说明

最佳东方大数据库采集时间为2025年9月1日——2026年8月31日，其余数据为保持时效性结合了权威公开统计数据、线下调研数据，通过统计学方法和机器学习模型对数据进行定量及定性的分析挖掘。

知识产权

报告版权为服务业招聘求职平台——最佳东方(veryeast.cn)所有。最佳东方全权负责本报告制作，并拥有本报告的所有知识产权及其他一切权利。本报告仅供客户(报告接收方)有关人员参阅，未经事先书面许可，第三方不得转载、改编本报告的任何内容用于商业目的，媒体转载请标明数据来源。

核心结论



2026上半年社会消费品零售总额约25万亿元,同比增长1.3%,保持正增长,但居民消费信心整体偏谨慎,行业呈现明显分化格局,头部零售企业抗风险能力较强,传统百货、部分中小商超经营承压,行业处于存量调整、提质修复阶段。头部企业持续加大数字化投入,AI应用渗透至选品、营销、客服、库存预测全流程,提升门店坪效与供应链响应速度。

零售业一线岗位求职活跃,基础运营、导购等人员供给充足,人才竞争激烈,企业选择空间大,但流动率高,留存难度较大。中端专业人才需求扩张,即时零售、商品开发、私域运营等岗位需求持续增加,市场正在培育人才池。高端复合型人才紧缺,高阶门店管理者、业务数据分析师等岗位,需要行业实战沉淀,当前人才供给跟不上企业转型的需求。

2026 年零售企业招聘渠道呈现多元化格局,垂直招聘平台、综合招聘平台是最主要渠道,行业社群与内部推荐、线下门店招聘、零工灵活用工平台也被广泛使用,新媒体招聘和校企管培生计划占比偏低,更多用于管理人才储备,行业人才引流仍以专业化线上渠道为主。

目录

概念界定
数据说明
知识产权
核心结论



CHAPTER

1

供需总况

- 1. 发展背景
- 2. 人力概况
- 3. 供需总况

CHAPTER

2

人才供给

- 1. 人才画像
- 2. 薪酬福利
- 3. 人才流动

CHAPTER

3

人才需求

- 1. 企业类型
- 2. 人才招聘
- 3. 企业人效

CHAPTER

4

供需趋向

- 1. 人力展望
- 2. 招聘变革



第一章

供需总况



2026年零售企业细分类型数量占比



数据来源：天眼查，最佳东方人才发展研究院整理

2026年存量零售企业成立年限数量占比



数据来源：天眼查，最佳东方人才发展研究院整理

2016-2026年社会消费品零售总额及增幅

veryeast.cn



总额 (万亿元)

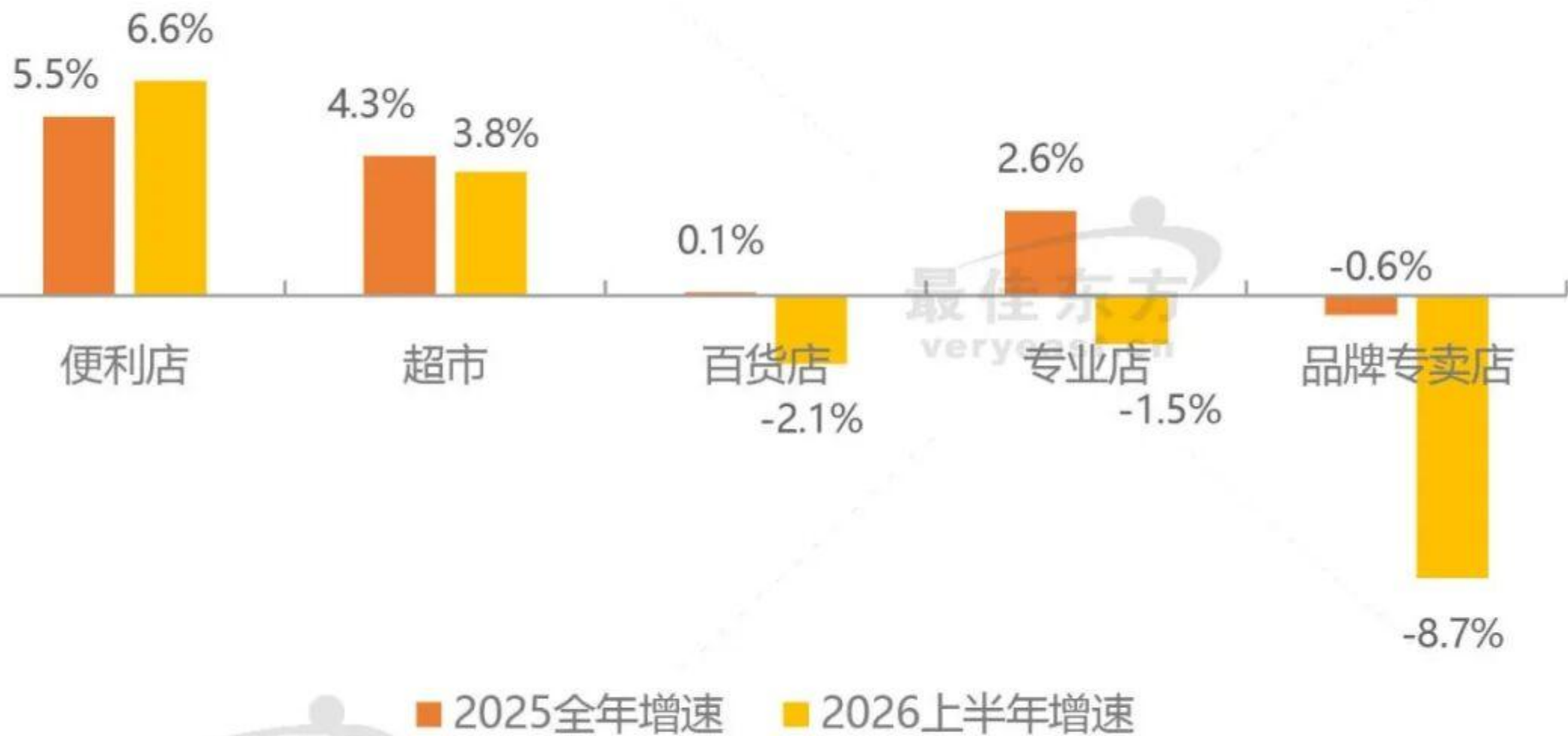
比上年增幅 (%)

数据来源：国家统计局，最佳东方人才发展研究院整理

veryeast.cn

2025-2026不同业态零售总额增速对比

最佳东方
veryeast.cn



数据来源：国家统计局，最佳东方人才发展研究院整理

最佳东方
veryeast.cn

零售业企业资产与营业收入

最佳东方

veryeast.cn



数据来源：国家统计局2023年第五次经济普查数据，最佳东方人才发展研究院整理

零售业企业法人从业人数

最佳东方
veryeast.cn



■ 企业法人单位 (万个) ■ 从业人员 (万人)

数据来源：国家统计局2023年第五次经济普查数据，最佳东方人才发展研究院整理



零售业人才类型划分

划分	细分类型	核心职责	典型岗位
按岗位职能	管理类	部门与综合管理	门店店长、区域经理、部门经理、总部总监/总裁等
	专业类	采购与供应链	生鲜采购、品类采购、买手、仓储配送等
		数字化与数据	数据分析师、算法工程师、AI/数字化、用户增长专员等
		营销与品牌	市场营销、新媒体运营、视觉设计、商品企划等
		职能支持	人力资源、财务、法务、ESG/合规等
	执行类	一线服务与执行	售货员、收银员、客服、仓储/物流员、货架管理员等
按人才层级	高层管理	决策与战略层	总经理、总监（运营/营销）、区域负责人、事业部负责人等
	中层管理	业务板块管理	门店店长、部门主管、品类经理、区域督导等
	一线执行	一线落地	销售员、客服、收银、分拣员、配送员等
按产业链环节	品牌方	商品研发与品牌	商品企划、设计师、品牌经理、产品经理、研发买手等
	经销商	分销与渠道	经销商负责人、城市经理、渠道经理、代理商BD等
	加盟商	加盟门店运营	加盟督导、加盟培训师、加盟门店店长等
	终端零售	直接面向C端	门店店员、店长、督导、会员运营、私域运营等
	服务商	配套服务	代运营策划、TP代运营、MCN经纪人、ERP/CRM顾问等
	物流/仓储	后勤履约	仓配经理、WMS专员、即时配送调度、跨境仓储等

资料来源：网络资料，最佳东方人才发展研究院整理

连锁零售业总部-门店组织架构

组织层级	岗位/部门名称	核心工作职责	汇报对象
集团总部	总经办	统筹集团整体战略规划、重大决策审批、资源管控	CEO/集团总裁
	运营管理中心	搭建门店标准化运营体系、督导巡检管理、门店品质管控	COO/集团总裁
	供应链中心	商品开发、采购定价、库存监控、仓储物流、配送调度	集团总裁
	拓展开发中心	负责全国新店选址、工程筹建、开店落地、加盟拓展	集团总裁
	品牌营销中心	统筹品牌推广、企划宣传、促销活动策划、会员运营	集团总裁
	财务审计中心	集团财务核算、资金管理、预算管控、费用结算、审计	CFO/集团总裁
	人力资源中心	统筹人力规划、组织架构、薪酬绩效、人才招聘与培养	集团总裁
大区/区域	区域总经理	全面负责所辖区域门店经营、业绩利润、门店拓展	集团COO/总裁
	区域运营管理	协助大区总管控区域门店运营，区域督导巡检、营运督导	大区总经理
	区域业务拓展	负责本区域新店选址、筹建跟进、本地化商品适配	大区总经理
门店	门店管理岗 (店长/副店长/ 储备店长)	负责单店全面经营管理、门店排班、绩效考核、团队管理、商品陈列、盘点、门店服务及日常运营管控	大区总经理
	门店基层岗 (导购/店员)	负责门店收银结算、商品理货陈列、顾客接待、货品盘点、日常门店基础运营工作	门店店长

资料来源：网络资料，最佳东方人才发展研究院整理

不同时期总部与门店招聘管理的权责模式

业务阶段	推荐模式	关键动作	优势与风险
创业初期	全权负责	总部统一搭建招聘流程；同步储备区域HR能力	【优势】总部集中管控，人才与品牌标准易把控，流程规范风险低，适配门店少、单店规模小的初创阶段。 【风险】区域 HR 基础薄弱，招聘量大时总部易出现瓶颈；门店个性化需求响应慢，难适配一线用工变化。
快速扩张期	放权管理	下放门店与区域主导权；总部转标准制定与赋能	【优势】响应速度快，贴合门店一线，用工灵活适配区域差异，适配门店多、广布局的规模化扩张。 【风险】对区域 HR 能力要求高；总部标准弱化，门店招聘质量参差不齐，雇主品牌、企业文化易被稀释。
稳健增长期	有收有放	总部统筹目标与流程；门店分工落地；引入 KPI 与品牌化预算	【优势】招聘对齐业务目标，流程标准化，统筹雇主品牌与预算，兼顾总部管控和门店落地，适合稳健增长阶段。 【风险】总部门店需持续协调权责、人才、文化；容易出现唯 KPI 导向，忽视长期人才储备。
成熟运营期	共享中心	建立 SSC 标准化作业；数据驱动决策；HRBP 支持门店个性化需求	【优势】SSC 共享中心标准化作业，简化流程，减轻门店 HR 压力，依托数据驱动决策，适配规模大、HR 体系成熟的阶段。 【风险】SSC 搭建周期长，需要磨合 HRBP 协同，前期投入高；小规模区域易出现流程过度工程化。

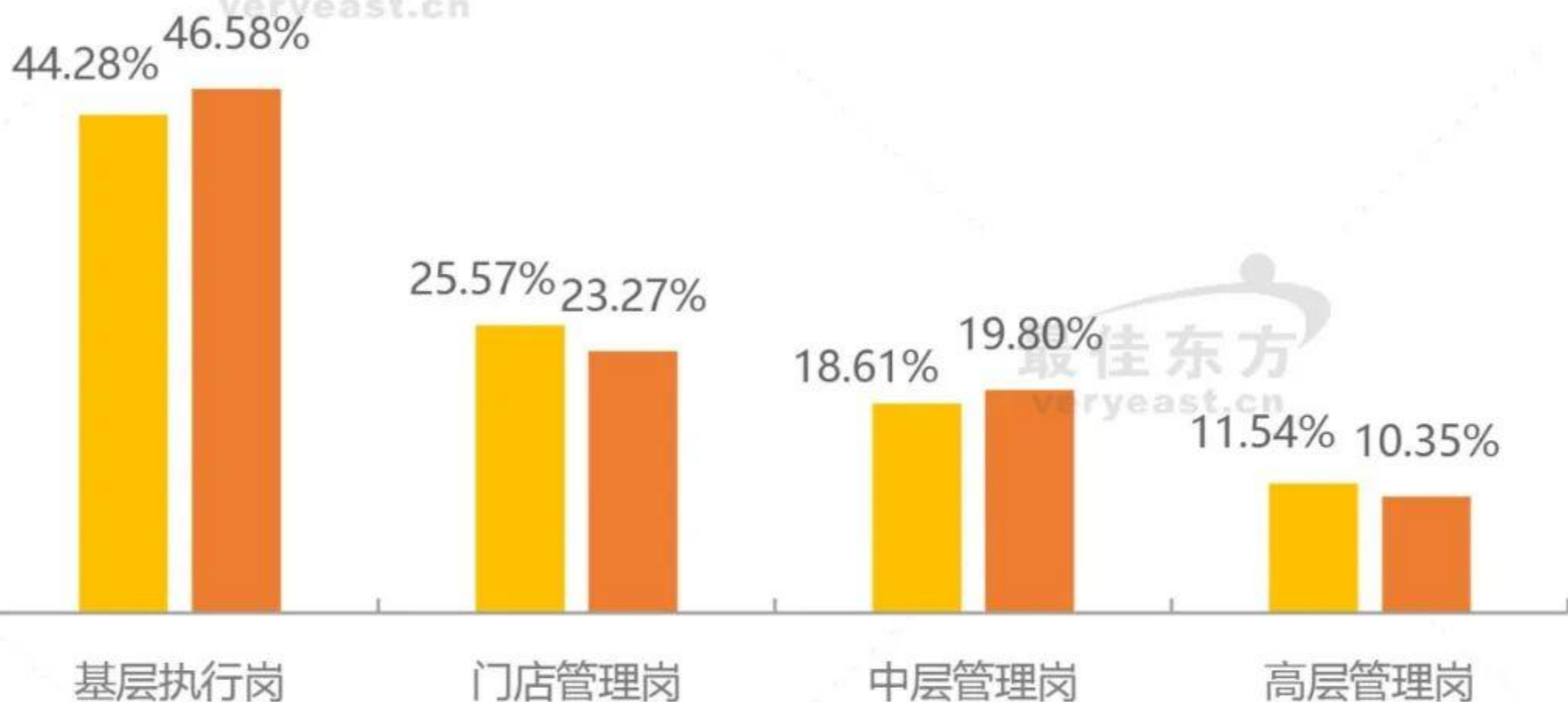


2025-2026年零售业人才紧缺指数



数据来源：最佳东方人才发展研究院
(TSI: Talent Shortage Index有效职位数/求职人数，即人才紧缺指数。
TSI > 1, 表示人才供不应求; TSI < 1, 表示人才供大于求)

2025-2026零售人才供需集中度

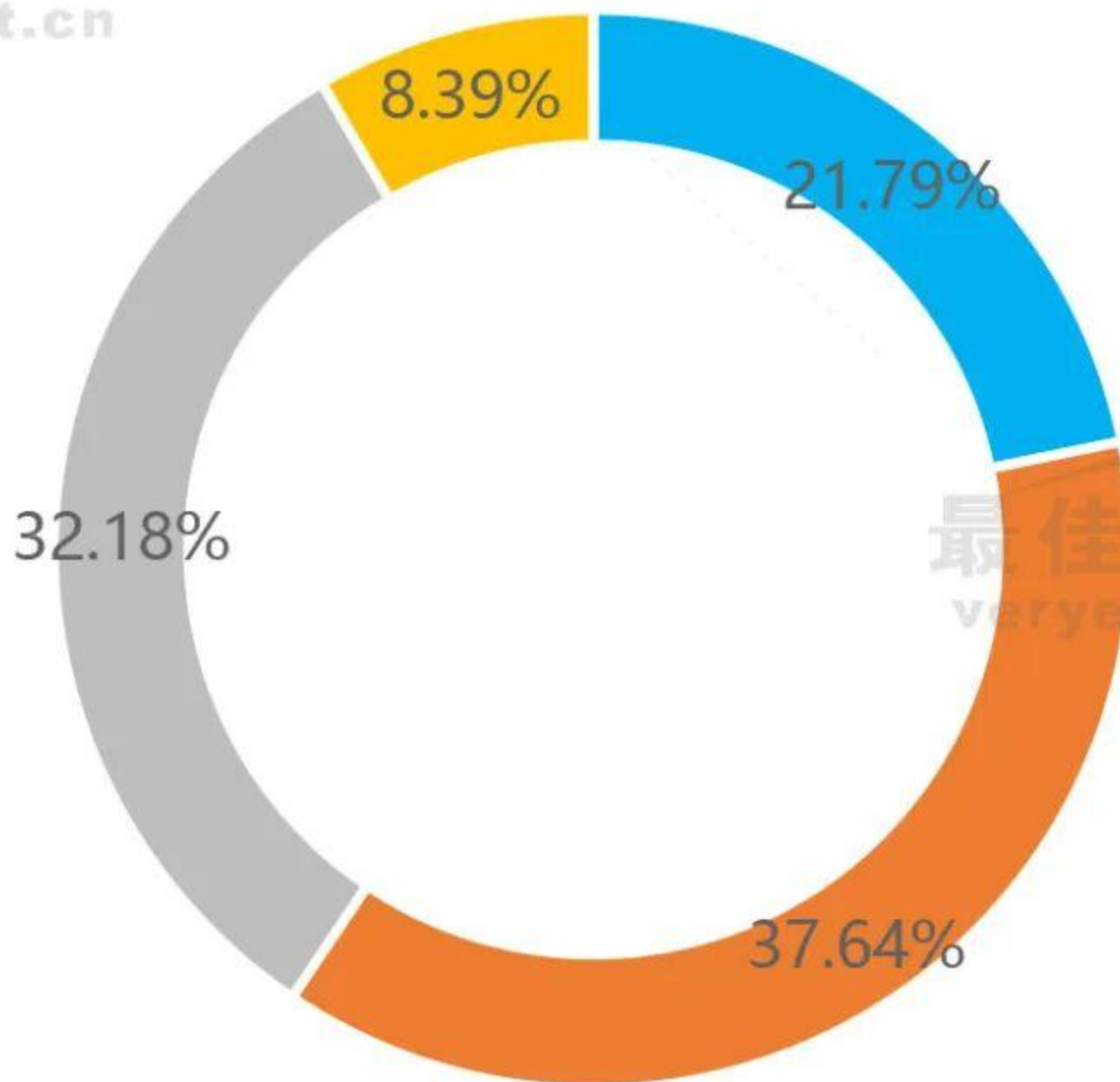


■ 职位数占比 ■ 投递数占比

数据来源：最佳东方人才发展研究院

(基层执行岗包括售货员、收银员、客服等；门店管理岗包括店长/副店长/储备店长等；中层管理岗包括总部职能岗、区域代理、部门经理/总监等；高层管理岗包括大区负责人、总部总监、总裁等)

2026年零售业每个职位收到简历数量



■ 30份及以下 ■ 31-50份 ■ 51-100份 ■ 100份以上

数据来源：最佳东方人才发展研究院

(备注：根据每个月每个职位收到的简历总数得出)



第二章

人才供给

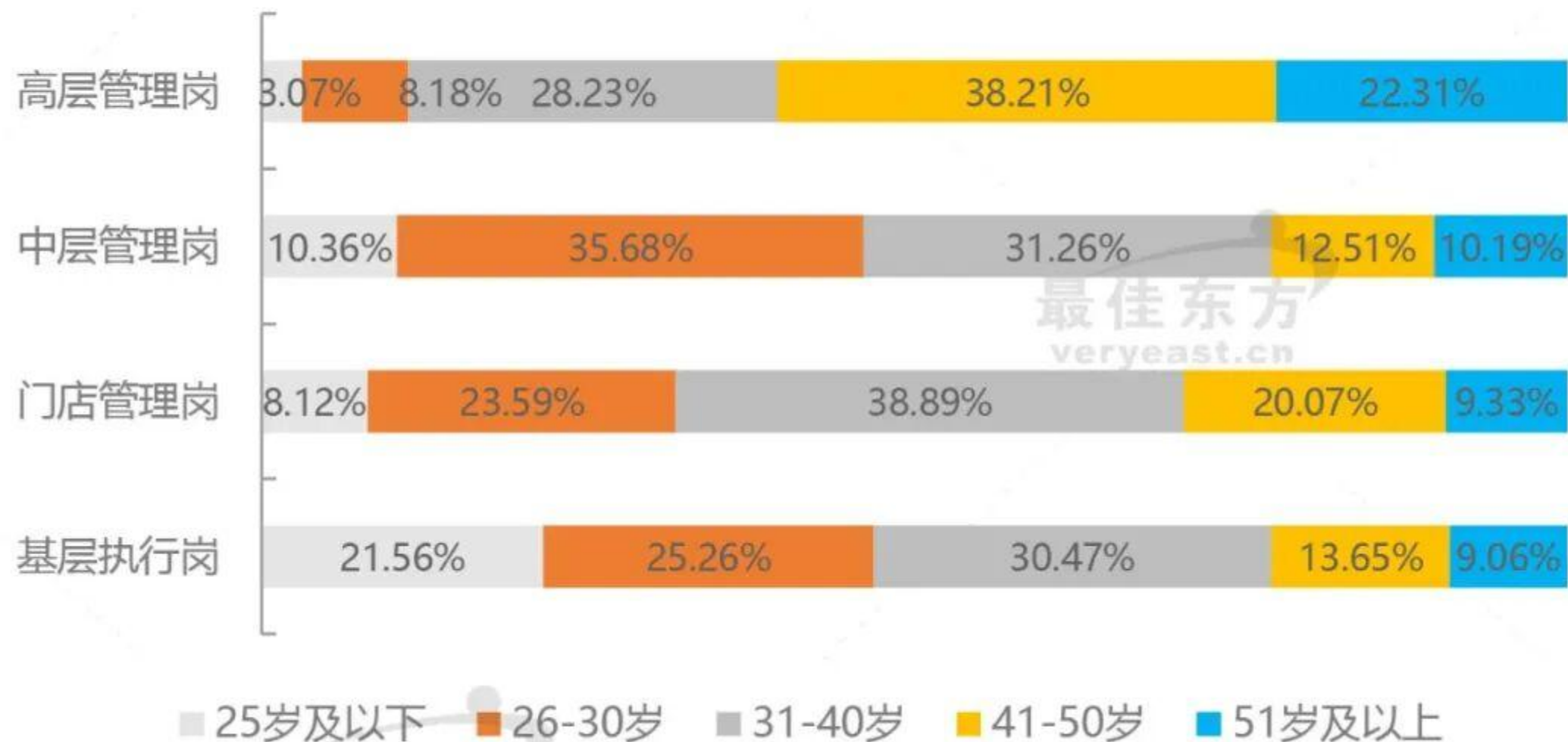


2026零售业人才性别占比



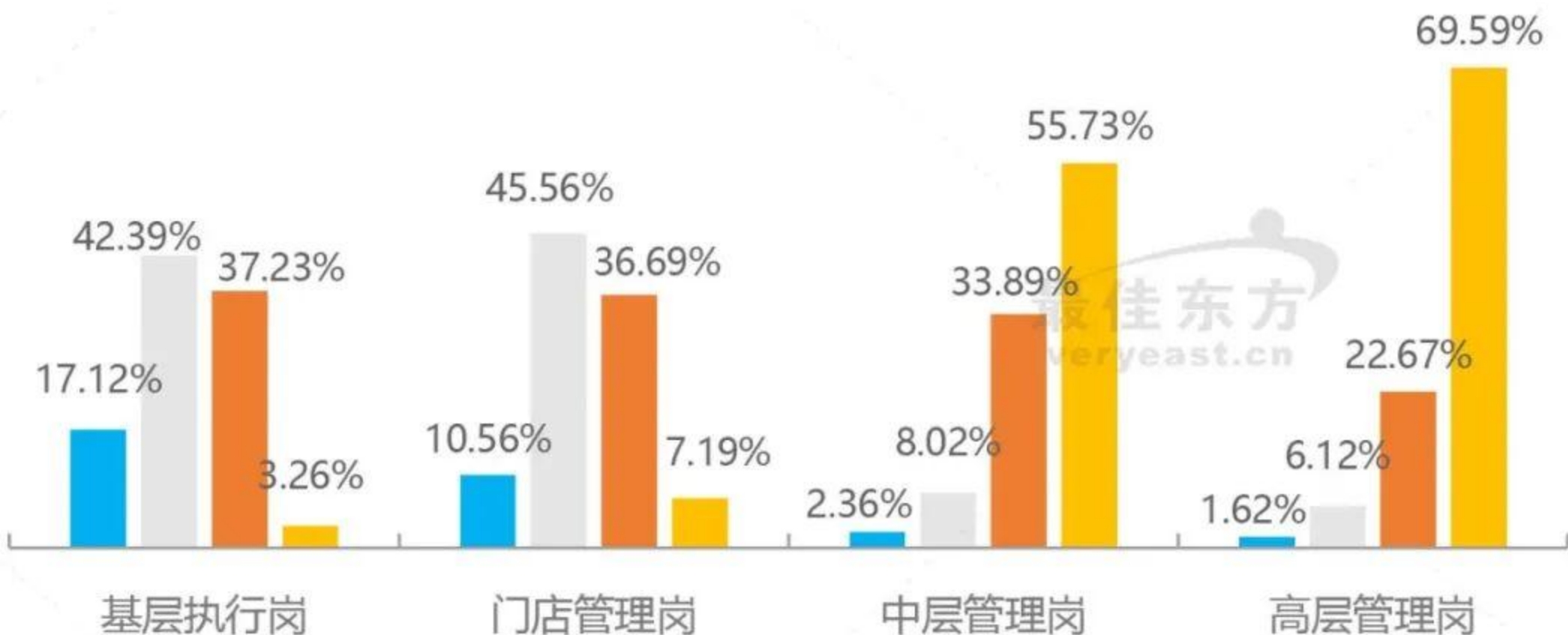
数据来源：最佳东方人才发展研究院

2026零售业人才年龄占比



数据来源：最佳东方人才发展研究院

2026零售业人才学历占比



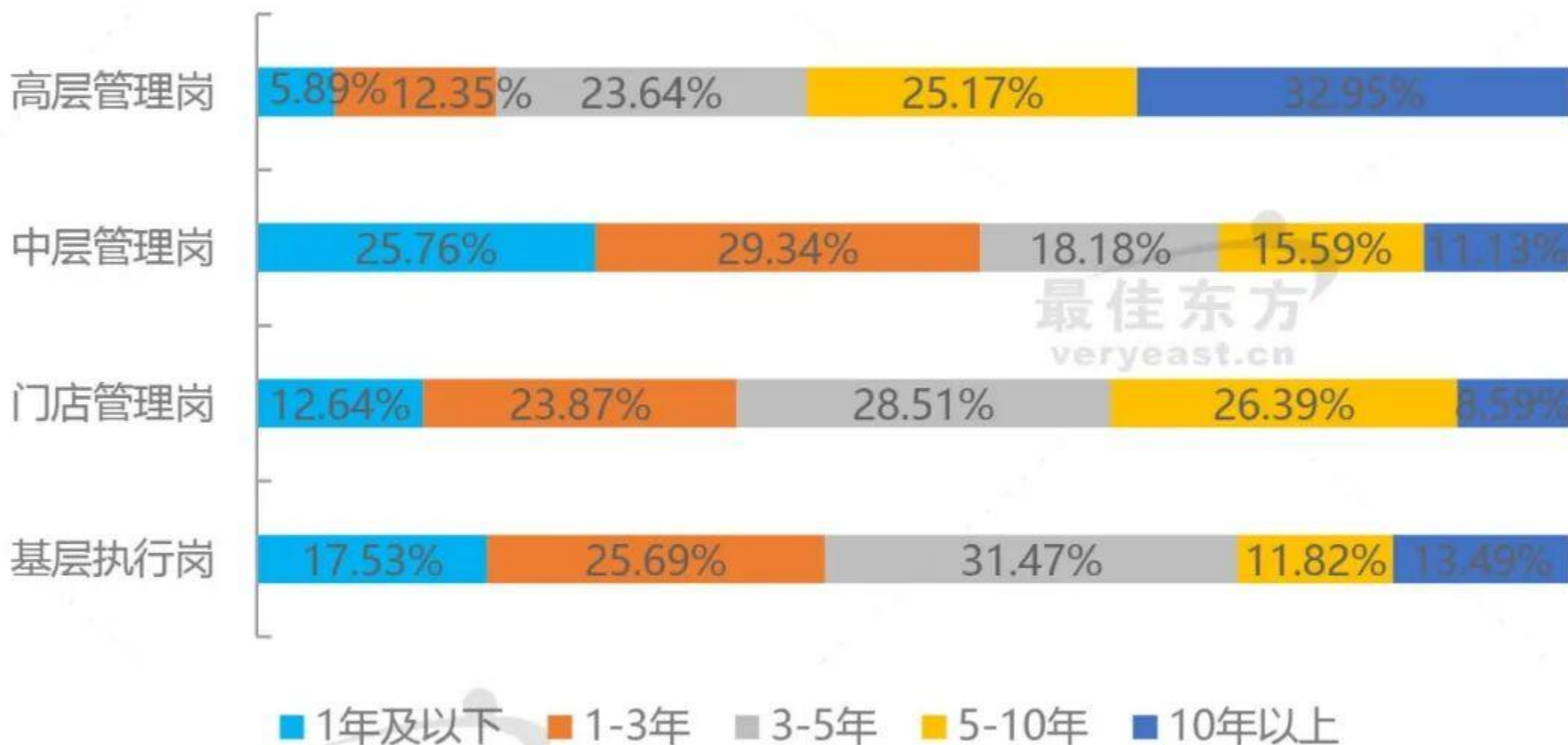
■ 初中及以下 ■ 中专/高中 ■ 高职/大专 ■ 本科及以上

数据来源：最佳东方人才发展研究院

2026零售业人才专业背景占比



2026零售业人才工作年限占比



数据来源：最佳东方人才发展研究院

零售业店长职业发展序列

发展路径	发展阶段	核心职责	晋升周期	发展定位
管理序列	店长	单店全流程运营管理和业绩达成	3-5年	基层核心管理岗，零售管理核心节点
	督导	门店标准化落地、店长带教	2-3年	复制单店成功经验，门店标准化管控
	区域经理	负责区域门店整体运营、业绩达成	3-5年	从单店管理转向区域经营
	大区总监	负责大区域体系建设、业绩达成	5年以上	高层管理岗，统筹大区域全业务线
专业序列	店长	深耕细分品类专业能力	3-5年	深耕细分领域的专家型人才
	陈列师	商品陈列、视觉动线优化	2-3年	门店视觉营销，提升门店客流与转化
	陈列专家	负责全品牌陈列体系搭建、培训	3-5年	品牌陈列体系的核心建设者
	陈列总监	负责品牌陈列战略、视觉体系管理	5年以上	品牌视觉形象的核心负责人
运营序列	店长	聚焦门店日常运营与业绩达成	3-5年	运营体系的基层核心节点
	运营主管	负责门店运营标准落地、运营优化	2-3年	运营体系的中层执行岗
	运营经理	负责区域运营策略制定、运营管控	3-5年	区域运营体系的核心负责人
	运营总监	运营体系建设、运营战略制定	5年以上	零售企业运营体系的最高负责人
职能序列	店长	积累一线零售全流程经验	3-5年	职能条线的一线经验基础
	培训师	负责门店人员培训体系搭建落地	2-3年	企业人才培养体系的核心建设者
	HR经理	负责门店人才招聘培养、组织发展	3-5年	企业组织与人才体系的核心负责人
	HRD	企业人力资源战略、组织发展	5年以上	企业核心高层职能岗
自主创业	店长	单店运营管理，积累行业经验、供应链资源、客户资源	3-5年	创业前的核心经验积累阶段
	门店创业者	自主开设零售门店，负责门店全流程经营、盈亏管控	1-3年	可从社区小店、单品类门店起步，逐步扩大规模

资料来源：网络资料，最佳东方人才发展研究院整理



2022-2025年批发和零售业从业人员年平均工资及增速

单位/年薪 (元)	2022 年	2022 年增 速	2023 年	2023 年增 速	2024 年	2024 年增 速	2025 年	2025 年增 速
非私营 单位	115408	7.1%	124362	7.8%	129658	4.3%	135749	4.7%
私营企业	60630	4.4%	63701	5.1%	67059	5.3%	69622	3.8%

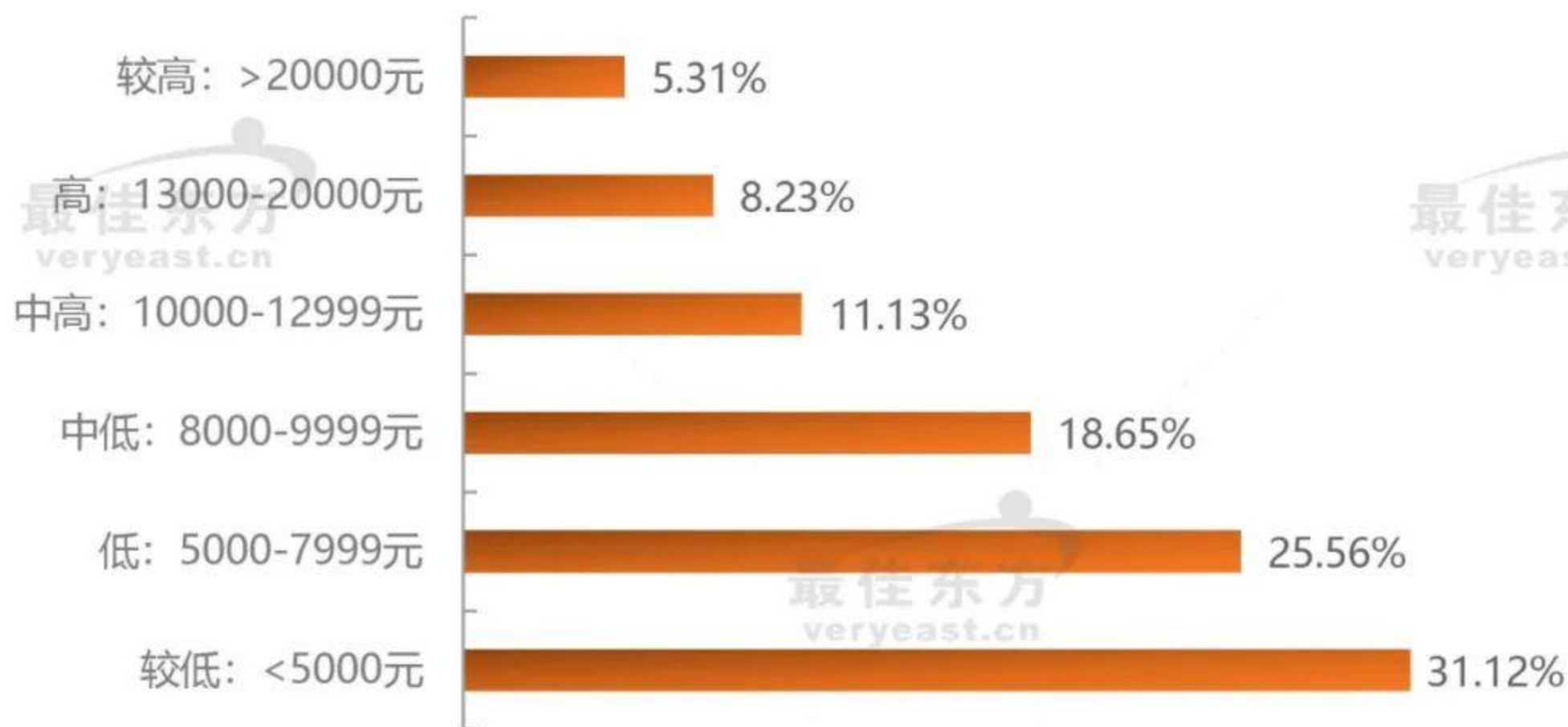
数据来源：国家统计局，最佳东方人才发展研究院整理

2022-2025年批发和零售业规模以上从业人员年平均工资

年度 / 年薪 (元)	规模以上企业 就业人员	中层及以上管 理人员	专业技术人员	办事人员和 有关人员	社会生产服务和 生活服务人员	生产制造及有 关人员
2022 年	97679	187987	123550	87218	70288	64315
2023 年	103340	195705	129143	89967	76481	67526
2024 年	108356	202457	136449	94250	81075	70171
2025 年	112030	206103	140999	97096	84953	72500

数据来源：国家统计局，最佳东方人才发展研究院整理

2026零售业薪资分位值



数据来源: 最佳东方人才发展研究院 (薪资包含业绩提成)

(低位数 (10分位): 表示有10%的数据小于此数值, 反映市场的低端水平; 下四分位数 (25分位): 表示有25%的数据小于此数值, 反映市场的较低端水平; 中位数 (50分位): 表示有50%的数据小于此数值, 反映市场的中等水平, 也是一组数据的中间值; 上四分位数 (75分位): 表示有75%的数据小于此数值, 反映市场的较高端水平; 高位数 (90分位): 表示有90%的数据小于此数值, 反映市场的高端水平。)

2026零售业各层级岗位薪酬区间占比

基层执行岗		门店管理岗		中层管理岗		高层管理岗	
5000元及以下	41.67%	8000元及以下	15.89%	8000元及以下	5.43%	15000元及以下	8.35%
5001-5999元	27.78%	8001-9999元	31.33%	8001-12999元	11.36%	15001-19999元	23.14%
6000-6999元	18.06%	10000-11999元	27.78%	13000-14999元	36.74%	20000-24999元	30.12%
7000-7999元	8.33%	12000-13999元	16.67%	15000-18000元	26.58%	25000-29999元	23.13%
8000元及以上	4.16%	14000元及以上	8.33%	18000元及以上	19.89%	30000元及以上	15.26%

数据来源：最佳东方人才发展研究院调研（薪资包含业绩提成）

（基层执行岗包括售货员、收银员、客服等；门店管理岗包括店长/副店长/储备店长等；中层管理岗包括总部职能岗、区域代理、部门经理/总监等；高层管理岗包括大区负责人、总部总监、总裁等）

2026零售业薪酬激励体系

薪资结构	薪资方式	计算方式	案例
多元化薪酬结构	采用“底薪+提成+绩效奖金”模式	绩效考核覆盖门店销售额、客单价、坪效、库存周转、客户复购率等量化指标	银泰百货将传统销售提成模式转变为“基础薪资+数字化服务奖金”，使导购从单纯销售转向客户价值赋能，带动线上复购率提升
提成绩效激励	激励梯度	短期激励与长期激励相结合	如月度“销售之星”奖励、季度门店业绩提成；连续3年绩效优异的店长、区域经理可享受递延奖金发放，核心管理岗配套股权激励
	动态调整机制	结合区域最低工资标准、行业薪酬水平及企业经营效益，每半年度调整基本工资水平，维持市场竞争力	按岗位价值（导购、理货、店长、区域经理）设定基础工资，辅加工龄工资（每年递增60-120元）；定期开展内部薪酬满意度调研，动态优化激励方案

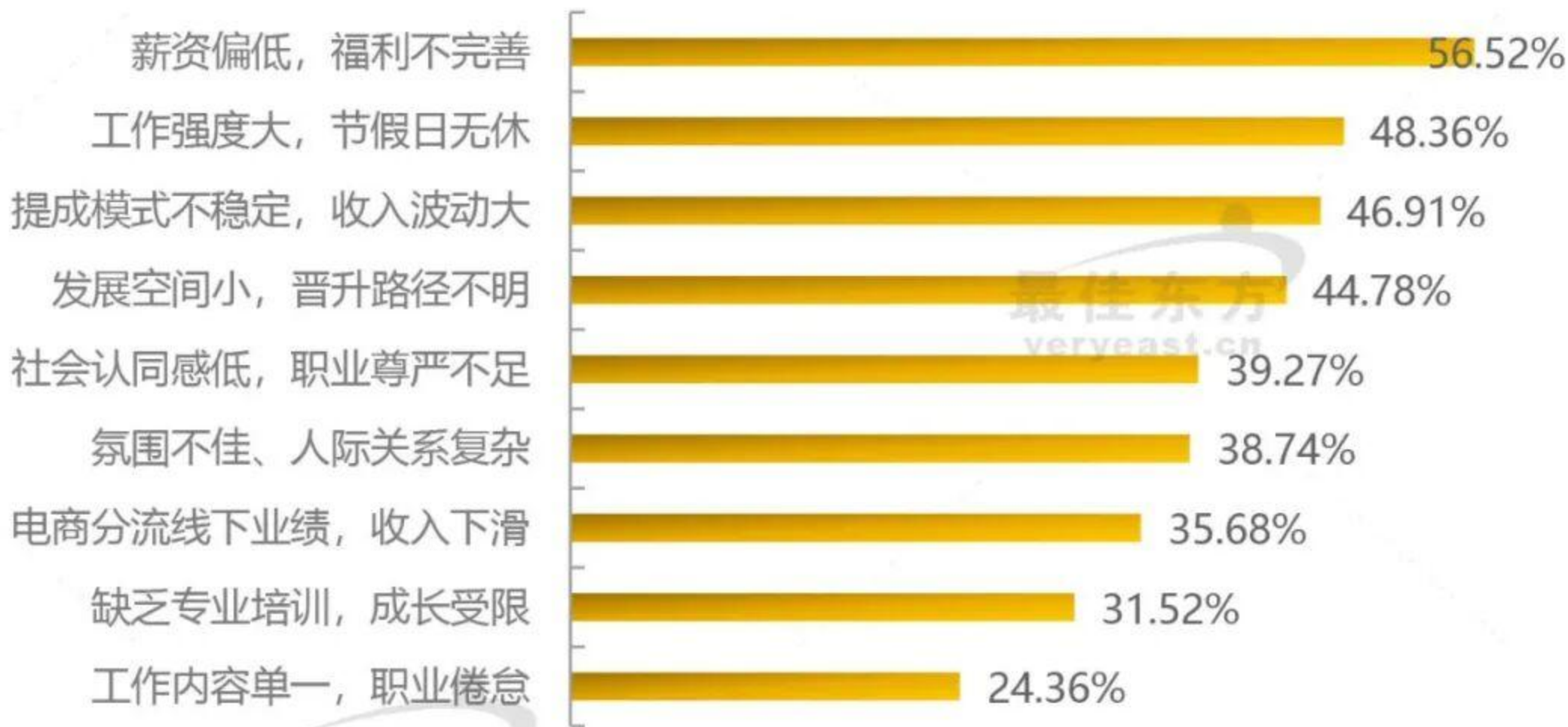
资料来源：网络资料，最佳东方人才发展研究院整理



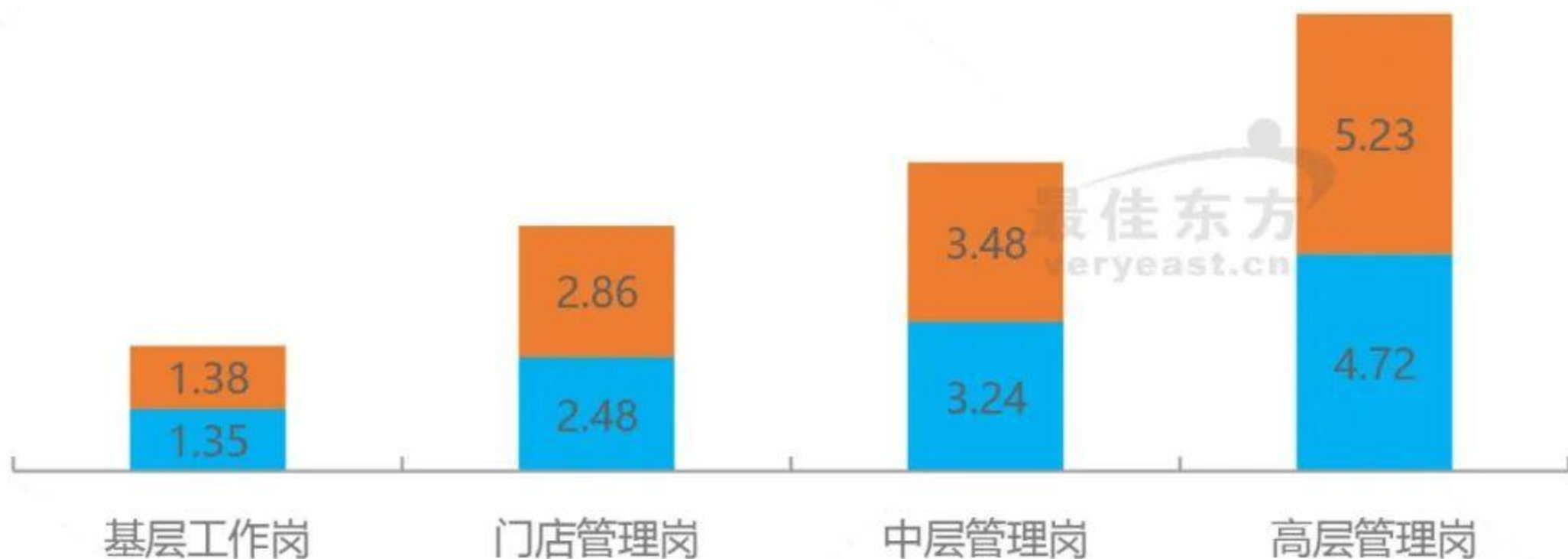
2026零售业人才流动较频繁岗位



2026零售业人才流失原因

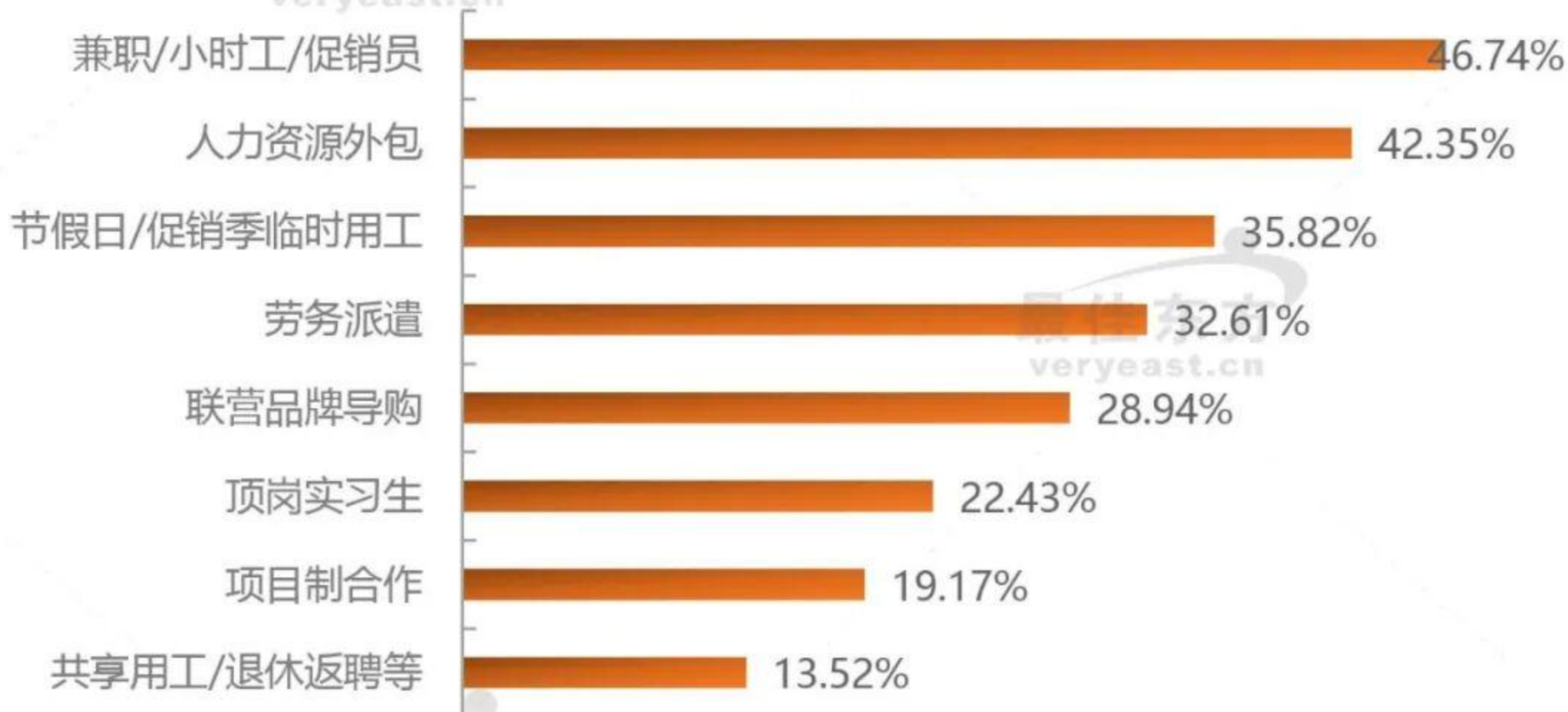


零售业各岗位层级人才流动年限



■ 平均跳槽年限 ■ 平均晋升年限

2026零售业灵活用工形式



2026零售业主要采用灵活用工的场景



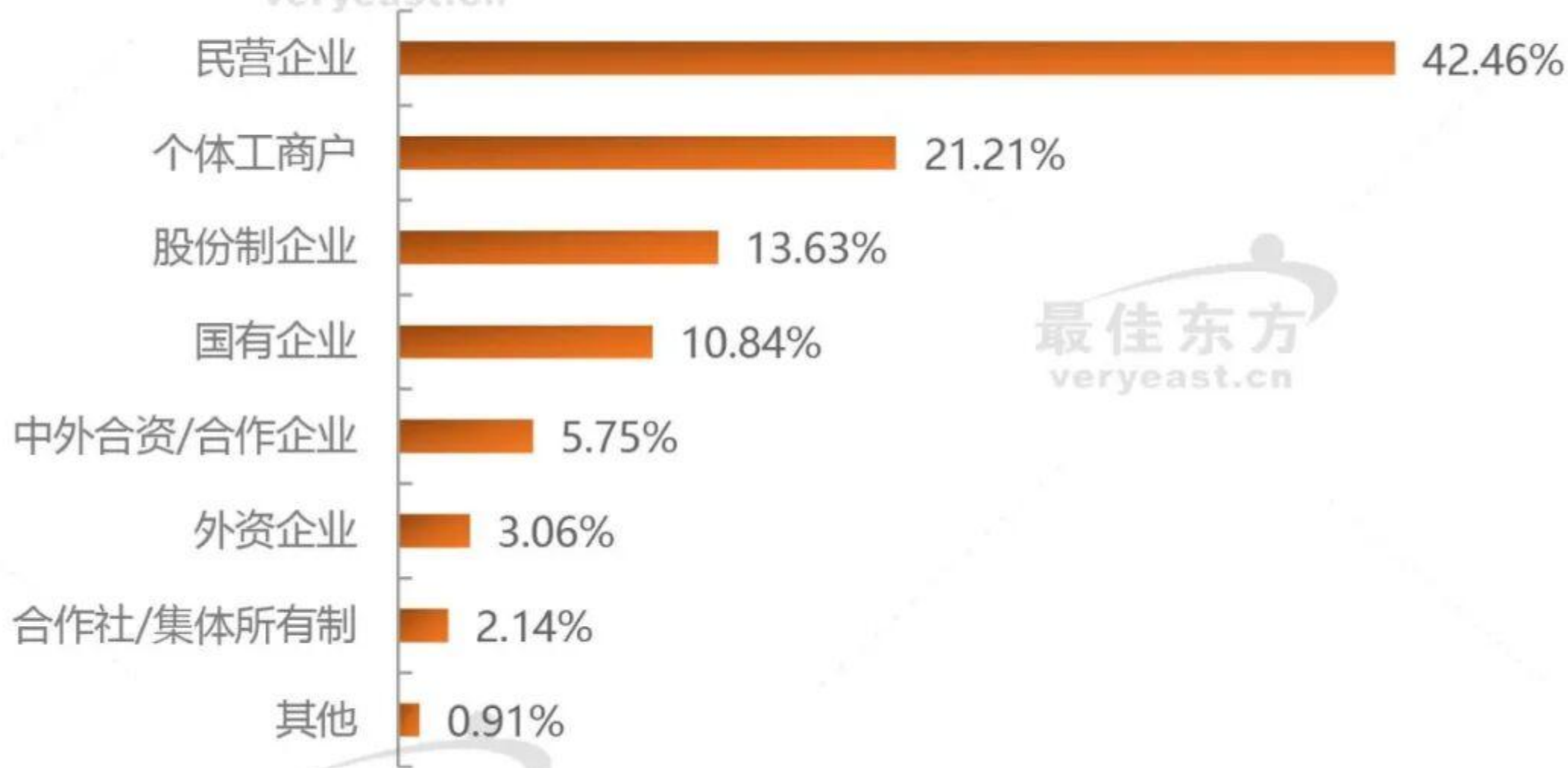


第三章

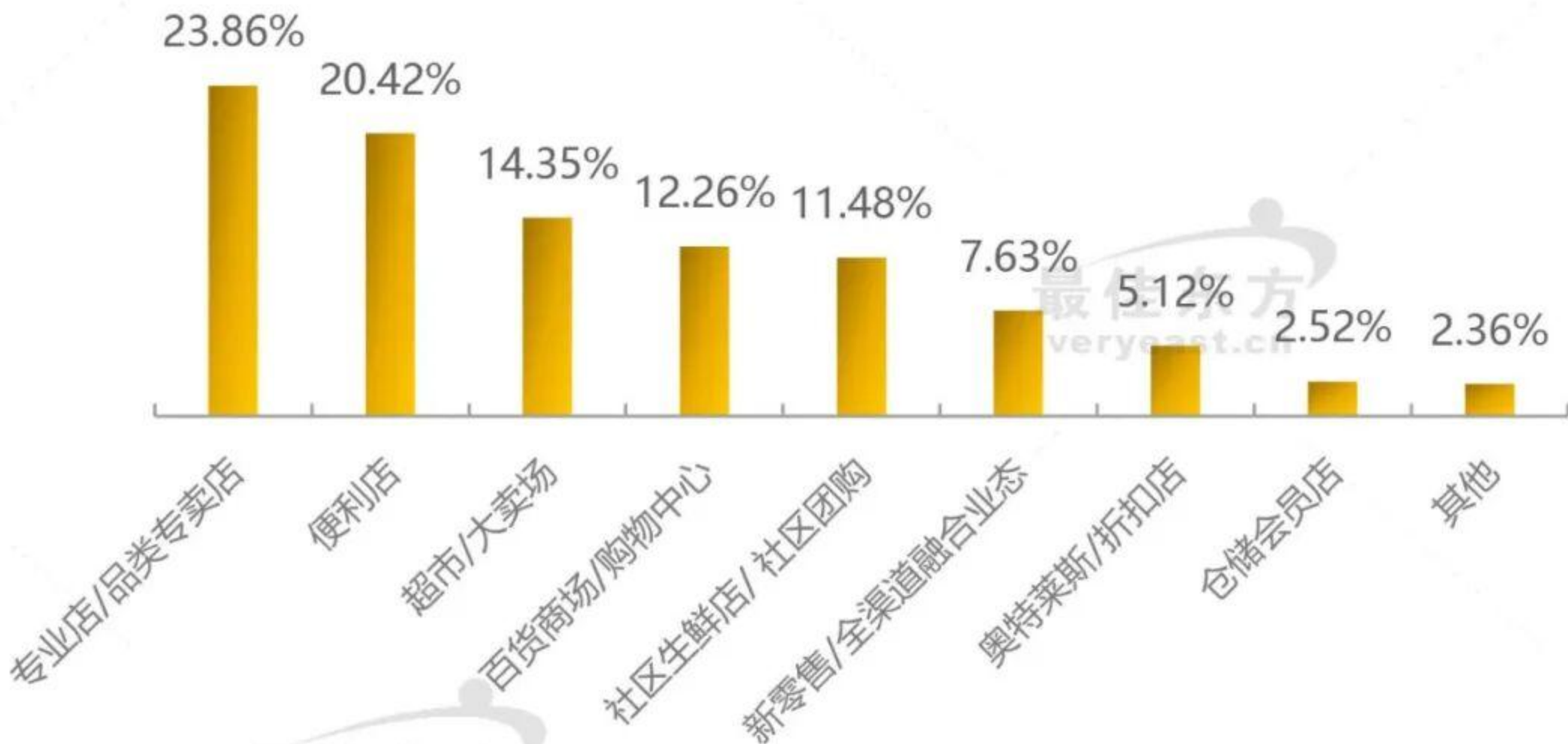
人才需求



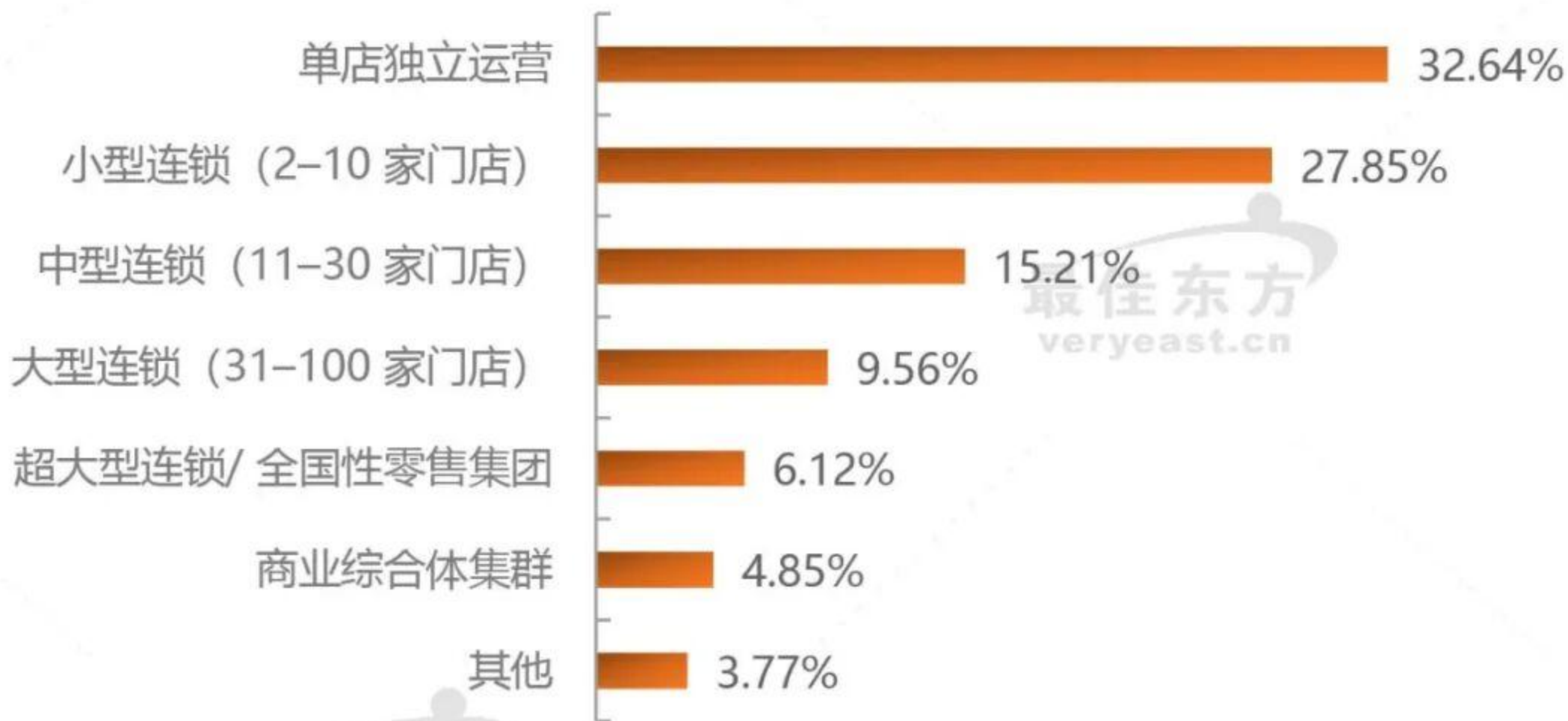
2026零售企业性质分布



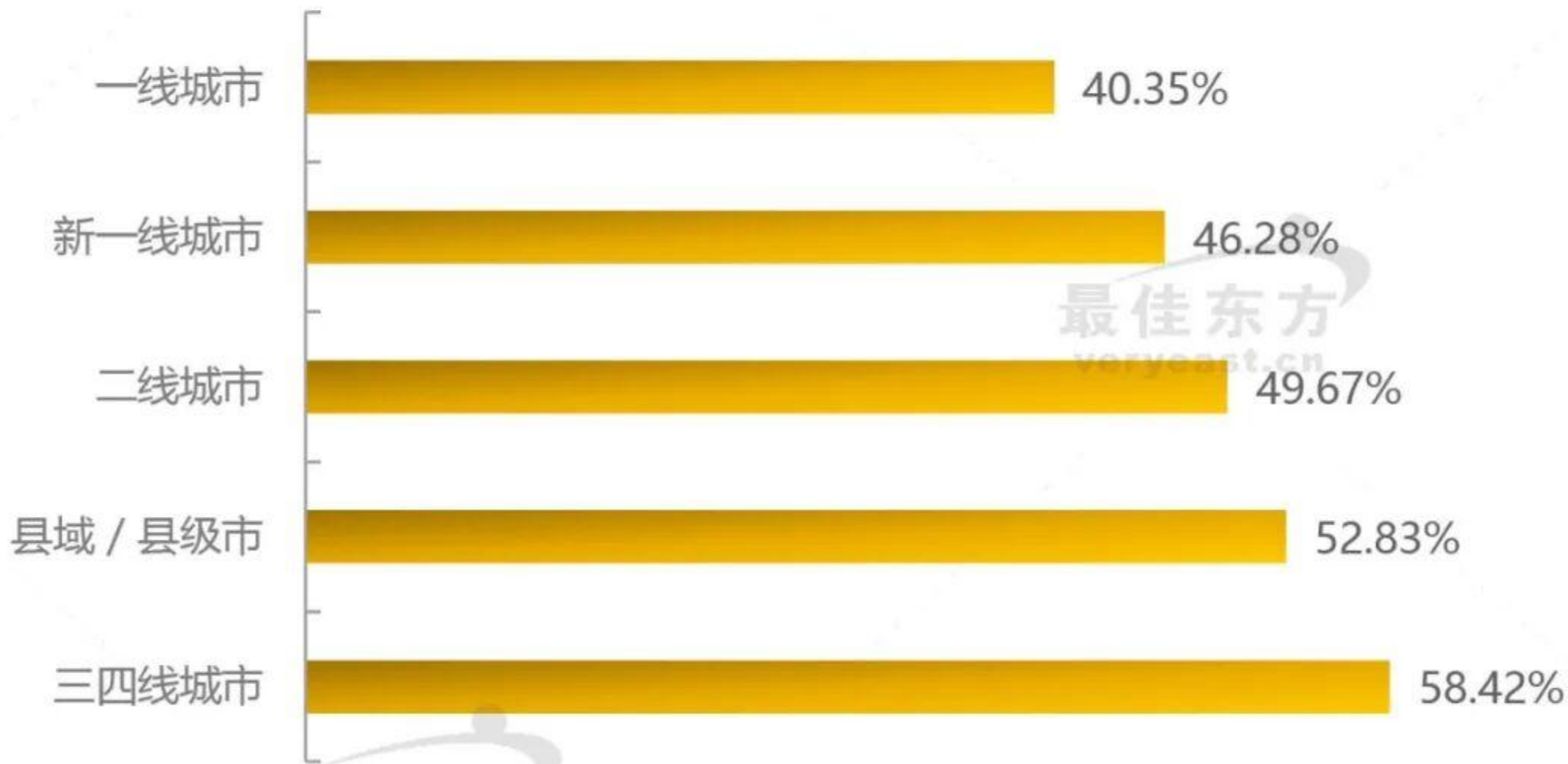
2026零售企业业态分布



2026零售企业经营规模分布



2026零售企业布局范围分布



2026零售企业运营模式分布





2026零售企业主要招聘渠道



2026零售企业存在的招聘困难与问题

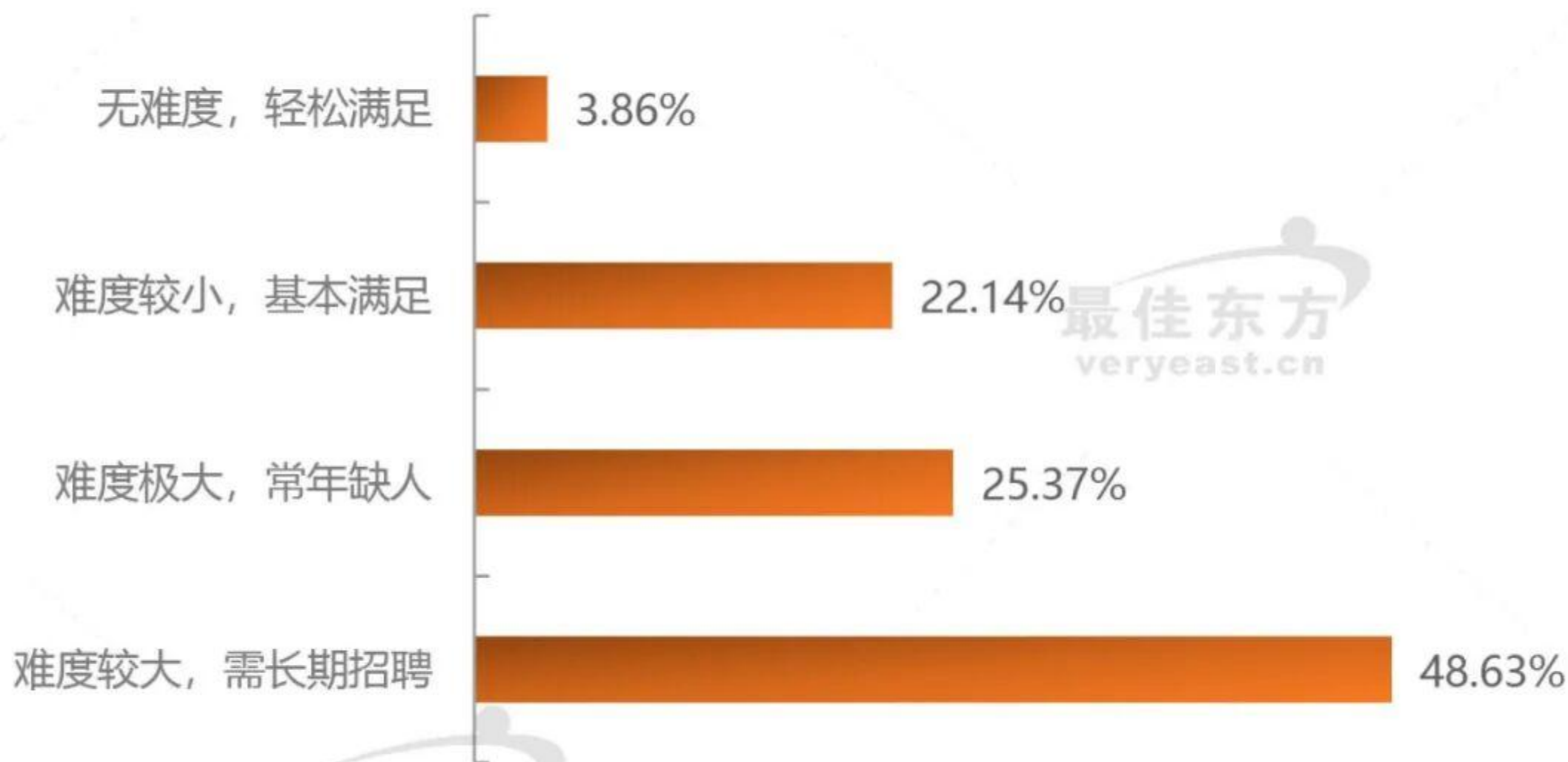
veryeast.cn



最佳东方
veryeast.cn

数据来源：最佳东方人才发展研究

2026零售企业人才招聘难度



2026零售企业招聘困难岗位



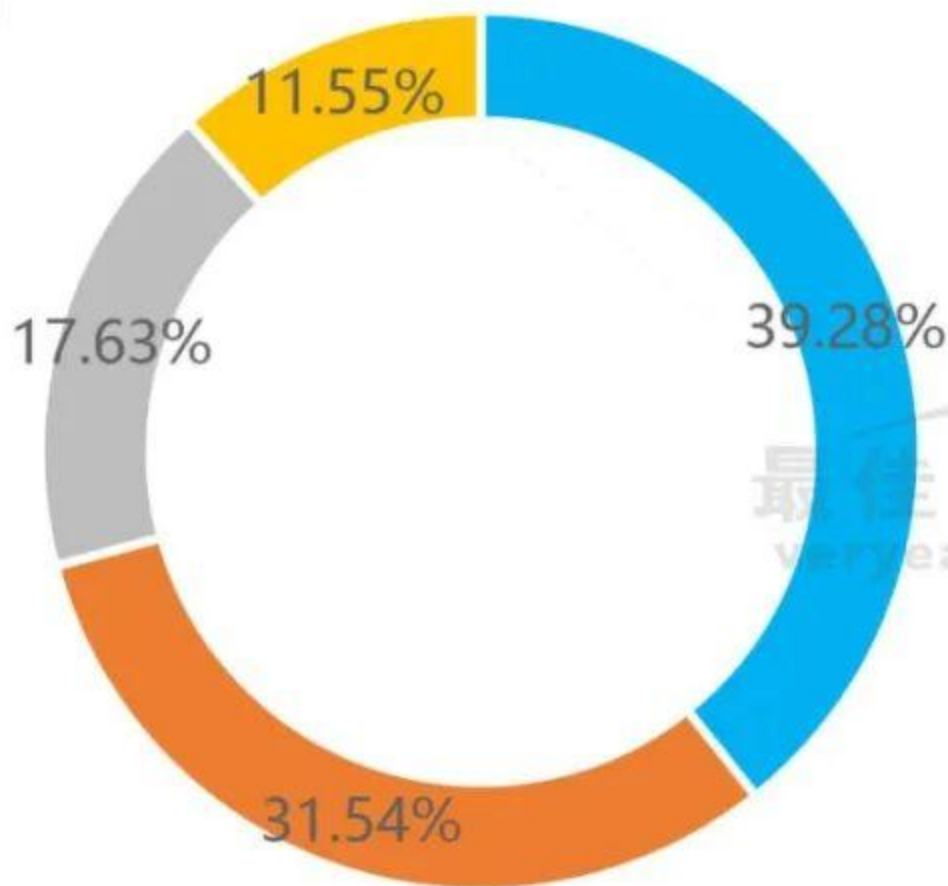


上市零售企业人效数据

序号	公司	业态	2025营业收入(亿元)	2025净利润(亿元)	2025员工人数(人)	人均创收(万元/人)	人均创利(万元/人)
1	中国中免	免税旅游零售	536.94	35.86	14485	370.68	24.75
2	永辉超市	超市/生鲜	535.08	-25.52	49427	108.26	-5.16
3	豫园股份	黄金珠宝/商业综合体	363.73	-48.97	11852	306.89	-41.32
4	百联股份	百货/超市(联华)	247.85	6.31	16588	149.41	3.80
5	家家悦	超市/生鲜	179.57	2.01	18629	96.39	1.08
6	重庆百货	百货/超市/电器/汽贸	146.98	10.45	10901	134.83	9.59
7	天虹股份	百货/购物中心	115.59	0.83	10442	110.7	0.80
8	孩子王	母婴连锁	102.73	2.98	11215	91.6	2.66
9	王府井	百货/免税	101.5	-0.4	9871	102.83	-0.41
10	红旗连锁	便利店	95.56	4.81	14313	66.76	3.36
11	中百集团	超市/百货	82.83	-9.57	11982	69.13	-7.98
12	利群股份	超市/百货	67.7	-3.22	5800	116.72	-5.55
13	欧亚集团	百货/综合体	67.54	-0.52	8187	82.5	-0.64
14	大商股份	百货/超市	62.02	4.91	7632	81.27	6.43
15	武商集团	百货/购物中心	60.8	1.8	7255	83.8	2.48

数据来源：网络资料，最佳东方人才发展研究院整理

2026零售企业培训频率占比



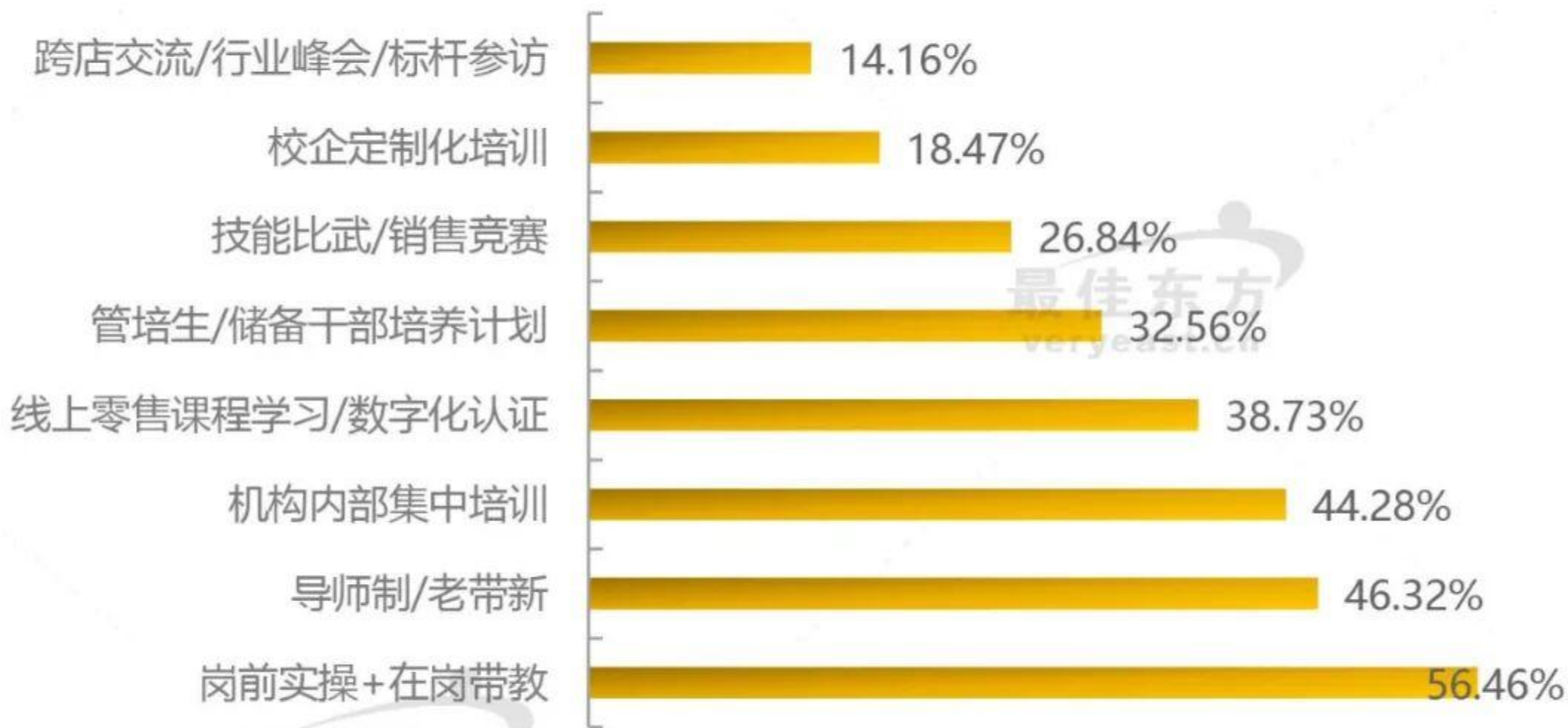
■ 是, 仅简单岗前培训 ■ 偶尔培训, 无固定周期 ■ 是, 完善常态化 ■ 无任何培训

数据来源: 最佳东方人才发展研究院

2026零售企业培训内容

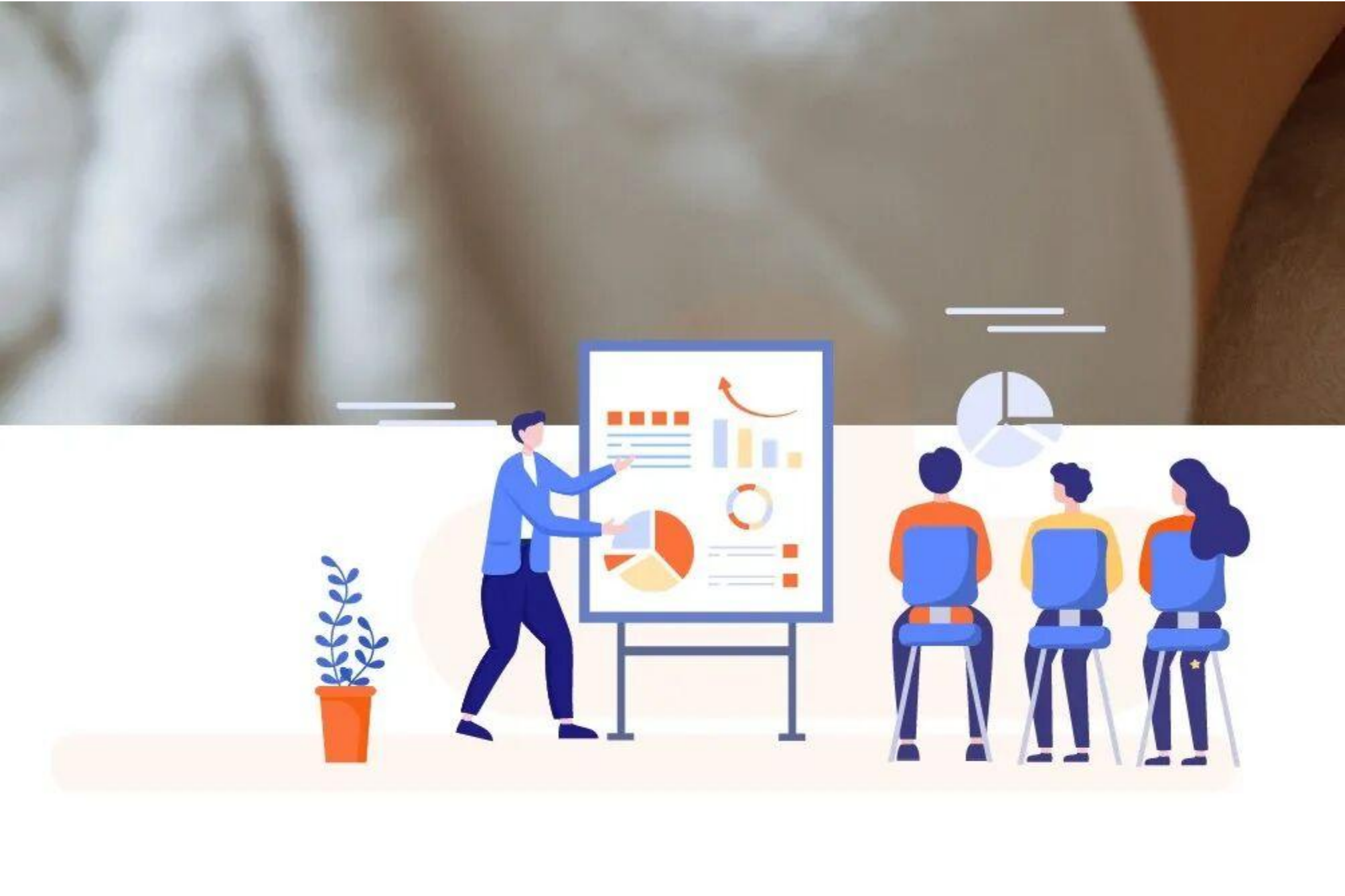


2026零售企业培训方式



第四章

供需趋向

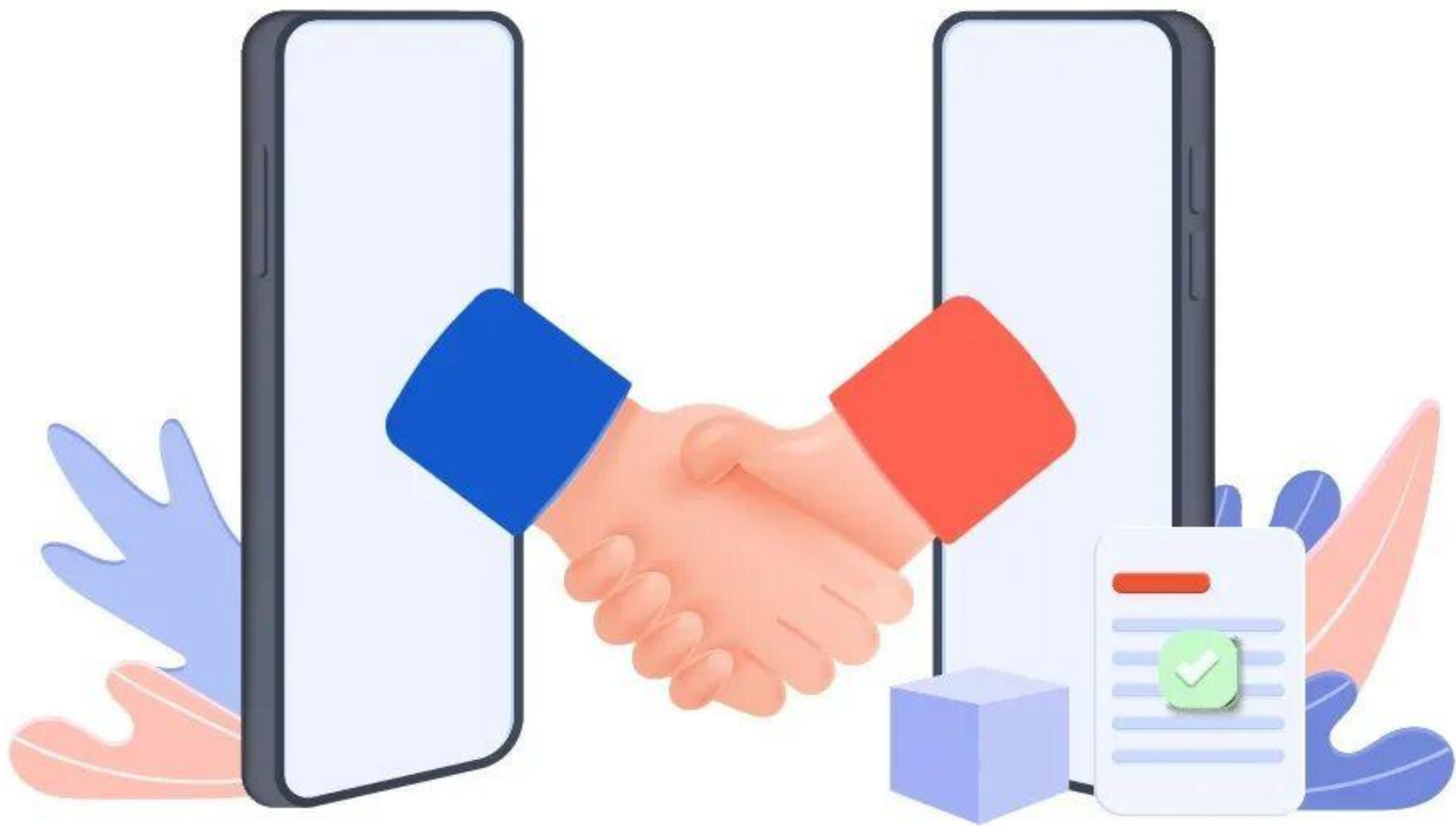


2026零售企业人力资源存在问题



2026零售企业核心留人措施





2026零售企业人力资源管理案例

企业名称	业务类型	人力资源管理模式
中国中免	免税零售	1) 开展科技创新、智能赋能岗位类培训，旨在提升员工在人工智能、大数据分析等前沿技术领域的专业能力；2) 针对高管、初级管理人员、一线业务人员分别开展战略思维、门店管理、AI赋能门店引流等专项培训。
百联股份	百货/购物中心/奥莱	1) 构建“鹏程万里”人才发展体系，以“双通道发展+定制化培养组合”分层聚焦关键梯队人才；2) 推出“90后见习锻炼”项目，聚焦战略转型期高潜力青年人才培养。
最佳东方 重庆百货	百货/超市/电器/汽贸	1) 一是取消或缩短轮岗缓冲期，干部到岗即承接实职扛指标；二是严格淘汰，对不胜任岗位的直接退回，不得将就留任；2) 重百AI大赛历时68天，吸引1.2万名员工参与，产出515个AI应用作品，覆盖549个业务场景。
步步高	超市+购物中心	1) 学习胖东来“员工幸福、顾客信赖”理念，调改门店实施“员工利润共享计划”，基层员工平均薪酬增长50%；2) 购物中心门店全面升级服务标准，推出“无忧退换货”等12项服务承诺，使得2025年购物中心业态会员复购率大幅提升。
家家悦	综合超市/生鲜零售	1) 实施“技能照亮前程”千人技工培育项目，作为管培生培养体系核心部分，通过生鲜技能比武“以赛促学”；2) 针对门店外扩中遇到两大难题：人才储备匮乏和外聘人员不稳定，人力资源发展规划推出“622”人才培养战略，“6”指60%的人才来自内部，“2”分别指20%大学生和外聘人员。

资料来源：网络资料，最佳东方人才发展研究院整理