

连续“爆改”步步高、永辉两家老牌超市,迅速点燃消费热情

# “胖东来模式”能否推动传统商超转型?

本报记者 余嘉熙 本报通讯员 葛慧君

9时15分,消费者开始进场;9时25分,人流过大开始限流;10时30分,店内人流已接近2/3饱和状态,人与人之间仅存狭窄的可移动空间……6月19日,位于河南省郑州市金水区的永辉超市信万广场店在被胖东来调改后正式开门迎客,引来如潮客流。

当天,该门店销售额188万元,是调改之前的13.9倍;客流近1.3万人,是之前的5.3倍。永辉超市股价当天也出现拉升,盘中一度大涨超8%。

这是胖东来今年启动“爆改”同行以来开业的第3家门店。此前,另一家老牌零售企业步步高两家门店被胖东来“爆改”后,最高日销售额暴涨10倍。在实体商超普遍日子不好过的当下,这股由胖东来掀起的“爆改”风,俨然已成为商超行业的大事件和流量密码。

## “超市一下子成了热门景区”

“知道人多,但没想到这么多,比过年还夸张。”对永辉超市信万广场店的工作人员来说,这是从没见过的人流,“感觉超市一下子成了热门景区”。

6月19日,即使多次限流,超市内依旧人头攒动。部分顾客进来后直接朝着网红“大月饼”冲去,胖东来“火出圈”的DL精酿小麦啤酒更是在一人限购一箱的情况下,被抢购一空。开门营业后短短半个小时内,工作人员已补充了3大车货品。

究竟是怎样的“爆改”,能引来如此巨大的客流、激发出如此高昂的消费热情?这次整体改造包括优化超市布局、补充商品种类等,主要目的是要让百姓逛超市更方便、更安

## 阅读提示

近日,河南郑州一家永辉超市在被胖东来调改后开门迎客,引来如潮客流。在传统商超生存空间受挤压、艰难转型的大背景下,胖东来业绩火爆,影响力持续“出圈”,引发各界关注。业内人士表示,胖东来以实惠的价格和优良的服务树立了良好的口碑,但其模式难以大规模复制,传统商超摆脱困境还需因地制宜,立足消费者需求,锻造自己的竞争力。

心、更舒心。”河南胖东来商贸集团董事长于东来表示。

此次调改,永辉超市信万广场店下架单品数10841个,下架比超过80%;重新规划单品数12581个,新增单品占比80%。店内设备也进行了全方位维护保养和更新迭代,硬件设施更新占比达45%。

调改后的永辉超市对布局进行了重新设计,取消了强制动线、拓宽了卖场通道,整体呈“U”形结构。入口处新增了烟酒柜,扩大了烘焙、现场加工、熟食等区域,以更流畅的卖场动线为顾客提供方便舒适的购物环境。全新的商品陈列、设计风格与胖东来基本一致,70余个胖东来自有品牌商品入驻,为消费者提供更丰富的选择。

## 胖东来的“出圈”密码

近段时间以来,胖东来成为零售行业关注的一个焦点。在传统商超生存空间受挤压、艰难转型的大背景下,胖东来业绩火爆、影响力持续“出圈”。这家地方零售企业崛起背后藏着怎样的经营“密码”?

“胖东来通过源头控制、严格筛选、新鲜度管理、保质期监控、质量标准、反馈机制等严把品质,确保消费者能买到高质量的商品;同时商品信息很透明,让消费者能买得放心。”郑州大学商学院教授牛树海认为,胖

东来采用差异化竞争策略,通过提供免费售后服务、贴心购物指引等,与其他商超形成鲜明对比,在服务和体验上实现领先。

在胖东来,面包糕点不好吃免费退,看电影不满意退款50%;冷冻柜上面挂着防低温硅胶手套,橙子旁边放着剥皮器,洗手台上还摆放着棉签、护手霜、发卡、小梳子,并贴心地准备了女性用品;水果蔬菜销售区,商品的标注像生活百科一样,密密麻麻标注了产地、供应商,有的甚至标出做法,担心顾客看不清,又把放大镜放在一边……在追逐利润的零售业界,胖东来让广大消费者感受到了满满的诚意。

除了商品的货真价实和服务的精益求精之外,胖东来注重员工激励也常常为人所乐道。其员工收入在当地保持较高水平,“周二闭店”“委屈奖”等福利举措,更是让消费者和打工人找到了共鸣点。“基于员工和服务体系这个核心,胖东来表现出的以人为本的经营理念,通过互联网被不断放大,形成良好的口碑效应,最终成为流量关注的焦点。”郑州大学企业研究中心主任孙学敏表示。

在不少年轻人眼里,胖东来既是商超,也是地标,“打卡”胖东来成了一种潮流。人们边购物边直播,线下线上热度叠加,越来越多的顾客纷至沓来,使得胖东来的流量进一步放大。

## 传统商超将走向何处

随着电商的崛起和消费者需求的变化,便利店、生鲜专营店、折扣店等快速崛起,线下零售业态不断分化,传统商超和大卖场的客流、业绩受到冲击。同时,传统超市模式逐渐暴露出一些问题,如商品同质化严重、服务体验不佳等,导致大卖场在零售终端的地位逐渐下降。

2023年,12家超市上市企业中,仅有3家营收较同期增长,增速均为个位数。对比之下,身处风口的胖东来却是另一番光景。于东来曾在今年4月公开透露,2023年,胖东来净利润达到1.4亿元,远超预期。

那么,胖东来的成功经验能否复制?“爆改”能否扭转传统商超颓势?

从胖东来的调改情况来看,步步高和永辉“爆改”效果喜人。但不少专家认为,调改门店开业火爆的背后,依然难掩传统商超和大卖场日益艰难的生存现状。

“国内市场需求多元,地方特色鲜明,规模化进行调改并不容易。”有业内人士表示,胖东来以实惠的价格和优良的服务在市场上树立了良好的口碑,但它的成功还有其他很多因素,包括稳步经营、不盲目扩张以及商品、门店具备一定的稀缺性等。当这套成功的模式被广泛应用于更多商超时,其普适性和可持续性仍有待检验。

“核心还是要立足消费者需求,因地制宜。”牛树海建议,传统商超应注重社区化和本地化,满足周边居民日常需求,提供更加个性化的商品和服务。同时,应加强线上线下融合,利用互联网技术提升顾客购物体验,引入智能货架、自助结账等技术提高运营效率。



## 氢能源智轨电车总装下线

7月1日,在位于四川省宜宾的中车铁投轨道交通产业基地生产车间,氢能源智轨电车总装下线。该氢能源智轨电车由我国自主研制,将于今年8月在宜宾智轨T4线投入使用。  
新华社发(庄歌尔 摄)

## 部分地区强降雨天气持续

# 多部门部署重点部位巡查防守和转移避险

本报北京7月1日电(记者王冬梅)当前,广西、贵州至长江中下游地区强降雨天气持续,长江中下游及洞庭湖、鄱阳湖水系,太湖流域等持续超警,湖南、江西、广西、贵州等地降水集中,中小河流洪水、山洪、滑坡、泥石流和城市内涝等多灾并发风险高,黄淮地区需特别警惕旱涝急转的风险。国家防总办公室、应急管理部今天继续组织防汛专题视频会商调度,与气象、水利、自然资源、住房城乡建设等部门联合会商,视频调度湖南、安徽、江西等9个省份,研判汛情发展态势,进一步安排部署重点地区防汛抢险救灾工作。

会商要求,要夯实防汛救灾主体责任,督促各级责任人在岗在位,组织好抗洪抢险救灾工作。要紧盯重点部位做好巡查防守,高度重视圩垸堤防管涌、渗水等险情以及重要堤防、水库的巡查防守,加密巡查频次,落实抢险方案措施。要狠抓预警响应联动机制和临灾预警“叫应”机制落实,关注临山沿河的旅游景区、偏远山区的乡村等区域,前置应急力量和物资装备。要特别关注山丘区地质灾害的滞后性,提前转移危险区人员,果断坚决采取“关停转移”等各项措施。

国家防总维持针对安徽、江西、湖北、湖南的防汛三级应急响应和针对黑龙江、江苏、广西、贵州的防汛四级应急响应。针对强降雨影响地区,应急管理部利用尾矿库、危险化学品监测系统,对重点企业开展每日分析监测并及时提醒地方重点关注,指导地方做好防范应对工作;调派无人机通信平台保障湖南怀化等地部分村庄应急通信;调派无人机在贵州省黔东南州黄平镇远县岑巩县段实地勘查灾情。

# 上半年快递业务量已达800亿件

比2023年提前59天

本报北京7月1日电(记者甘智)国家邮政局今天发布的监测数据显示,截至6月30日,今年我国快递业务量已达800亿件,比2023年提前59天。

今年以来,我国快递市场继续快速发展,日均业务量超130亿件。特别是进入6月以来,在电商平台年中大促等利好因素的带动下,快递日均业务量超5亿件,市场规模加快扩大,在促进消费、服务生产和保障民生等方面发挥了积极作用。

从山东鱼台的小龙虾,到浙江桐乡的汽车配件,再到泰国春蓬府的榴莲,快递业不断丰富服务场景,拓展服务领域,提升服务品质。快递业一方面积极推进农村寄递物流体系建设,有效打通农产品出村进城“最初一公里”,另一方面将服务从消费领域延伸至生产环节,为制造业提供入厂物流、仓配一体等综合供应链服务。

与此同时,快递企业还加速提升航空运输服务能力,通过新开、增开洲际货运航线及国际定期货运航线,打造安全可靠、自主可控的国际物流供应链体系,为更多的中国商品出海及国外商品进口提供更为便捷的服务。

值得一提的是,自大规模设备更新和消费品以旧换新行动开展以来,快递企业抓住新一轮发展机遇,加快淘汰老旧分拣和安检设备,提升新能源车应用比例,强化大数据、云计算、人工智能、区块链等现代信息技术的应用,推进设备的智能化低碳化升级。

## 推动流程更加科学、服务模式更加优化

# 我国加强不动产登记便民利民窗口建设

本报北京7月1日电(记者杨召奎)自然资源部办公厅近日印发通知,要求进一步加强不动产登记便民利民窗口建设,持续深化不动产登记队伍作风常态化建设,不断提升登记服务质量和水平。

通知要求,各地要按照《不动产登记窗口建设标准》,推动不动产登记窗口设置更加合理、登记流程更加科学、服务模式更加优化、制度规范更加健全、工作效能更加优质、作风素质更加过硬,有效提升办事企业和群众的获得感与满意度。

通知对相关工作安排和时间表予以明确:一是市县集中建设,9月底前,各市县(区)不动产登记窗口单位对标对表集中开展。二是学习交流促进,10月底前,自然资源部自然资源确权登记局(以下简称登记局)将组织各省级自然资源主管部门采取“结对子”的方式,开展交叉调研、交流学习、取长补短,促进窗口建设。三是形成制度供给,10月底前,登记局将制定出台《全国不动产登记窗口服务指南》,完善顶层制度供给,指导各地进一步优化窗口服务。四是开展宣传表扬,11月底前,登记局将组织设立专栏宣传推出一批便民利民窗口,总结推广各地经验做法,对窗口建设成效显著的单位和个人,予以通报表扬。五是巩固已有成果,创新服务举措,拓展服务内容,持续深化窗口建设工作。

# 6起安全生产举报案例公布

本报讯(记者王冬梅)自《应急管理部关于进一步加强安全生产举报工作的指导意见》实施以来,各地鼓励举报重大事故隐患和安全生产违法行为,进一步营造人人参与安全生产监督的浓厚氛围。近日,应急管理部选取并公布6起各地严肃查处的安全生产举报案例。

2023年9月,新疆维吾尔自治区应急管理厅接群众举报,反映某煤矿隐瞒下井人数,存在重大事故隐患。经查,该煤矿违反了《国务院关于预防煤矿生产安全事故的特别规定》第八条第二款第(十五)项规定,国家矿山安全监察局新疆局依法作出行政处罚。举报人发现并举报生产经营单位重大事故隐患,按照《矿山安全生产举报奖励实施细则(试行)》规定,国家矿山安全监察局新疆局于今年4月奖励举报人256056元。

2023年12月,福建霞浦县应急管理局接群众举报,反映霞浦县某松香厂无证生产危险化学品。经检验,该松香厂违反了《安全生产许可证条例》第二条规定,霞浦县应急管理局依法作出行政处罚。举报人发现并举报生产经营单位安全生产违法行为,按照《宁德市安全生产领域举报奖励办法》规定,霞浦县应急管理局于今年4月奖励举报人15000元。

其他4起案例涉及举报查处未依法开展安全条件审查,举报查处瞒报事故,举报查处未按批准的安全设施设计施工,举报查处违法储存危险化学品等。



## 上海举行2024年水运工程突发事件综合应急演练

6月30日,“海港501”消防船(前)在演练现场使用水枪协助“交通建设10号”轮进行“火灾扑救”。

当日,中交集团暨中国交建在洋山港小洋山水域上航局小洋山项目现场举办水运工程突发事件综合应急演练。本次演练作为

“安全生产月”系列活动之一,围绕船舶火灾及人员疏散、营救落水人员、船舶溢油等三个突发事件场景,设置监测预警、事件上报、应急响应、应急处置等项目,集中演练信息预警、紧急撤离、信息报告、各级响应等全过程管理流程。

新华社记者 方喆 摄

# 贷款余额破万亿元,消费金融如何实现更好发展?

本报记者 杨召奎 本报实习生 刘扶尧

近日,中国银行业协会发布的《中国消费金融公司发展报告(2024)》(以下简称《报告》)显示,2023年消费金融公司加大消费信贷供给力度,资产规模和贷款余额双双突破万亿元,分别达到12087亿元和11534亿元,同比增长36.7%和38.2%,高于经济恢复速度,为恢复和扩大消费需求作出了积极贡献。

## 支持消费力度更加强劲

招联首席研究员董希淼对记者表示,消费金融贷款余额增速高于经济恢复速度,主要是因为新加入的消费金融公司业务规模快速增长,同时也显示出其支持消费、服务实体经济发展的力度更加强劲。

从《报告》来看,2023年,消费金融公司充分发挥专营化小型金融机构优势,针对3C和家电等热点消费场景、家装和旅游等消费升级场景,快速开发和优化金融产品,助力居民提高消费支付能力,切实促进消费需求恢复。

## 行业发展还面临一些问题

不过,部分消费金融公司的业务经营也存在一些问题,如贷款用途不明、风险管理不足、监管缺位等,给消费者权益带来了潜在的威胁。在黑猫投诉平台,不少网友反映一些消费金融公司存在不合理催收、泄露个人信息、收取高额担保费等

问题。

近日,国家金融监管总局北京监管局就披露了一则某消费金融公司的处罚信息。处罚信息显示,该公司存在合作业务管控不到位、综合利率等产品的披露不够规范、授信体系存有缺陷、贷后管理存在漏洞等多项违规行为,被罚款120万元。

去年11月,国家金融监管总局浙江监管局发布了1张罚单。处罚信息显示,杭州一家消费金融公司委外催收管理不到位;贷款利率风险定价机制落实不到位。

此外,马上消费金融相关负责人表示,还有一些不法分子通过非法代理维权、反催收联盟、有组织逃废债、征信修复、盗取账号、假冒网站和APP等违法违规活动非法牟取利益,相关问题有待进一步治理。

## 多举措推动行业规范健康发展

为了促进行业规范发展,中国互联网金融协会今年5月发布《互联网金融贷后催收业务指引》,要求金融机构加强对第三方催收机构的管理、监督和检查,做好风险预警和应急处置工作,防范不当催收,个人信息

泄露等风险。

为了协力打击黑灰产,马上消费倡导并发起了打击金融领域黑产联盟(AIF联盟),目前已有百余家机构参与。截至目前,AIF联盟已发现黑灰产线索62375条。依托平台线索,该公司已指导、配合多家成员单位联动警方受理打击非法代理维权案件59起,对157名金融黑产违法犯罪嫌疑人采取行政、刑事强制措施。

董希淼指出,为促进消费金融高质量发展,消费金融公司应借助互联网、大数据、人工智能等数字技术,拓展服务半径和覆盖范围;搭建自动化与标准化的风险识别、反欺诈、贷后催收和运营体系,逐步提升经营效率,降低运营成本;识别并快速响应客户个性化服务需求,加强消费者权益保护,逐步提升客户体验。

在这方面,已经有企业展开行动。例如,信也科技依托大数据、人工智能等技术,提升了金融机构在客户获取、风控、反欺诈等方面的数字化水平和效率,推动了合作金融机构的资源 and 业务规模显著提升,风险指标持续改善。