



胖改入银

打造实体零售新引擎

本报记者 徐碧颖

“该怎么表达对它的喜爱呢？我买了4个超大的毛毛虫面包，承载了一周的欢喜。”“这款玫瑰汁超好喝。”“好久没去新百CCpark了，现在为了‘胖改店’经常去。”……打开微信朋友圈，接连不断的好评表达出市民对银川“胖改店”的接纳与喜爱。这些带着生活气息的文字背后，是消费者对“胖改店”独特魅力的欣赏，也折射出“胖改”模式落地银川后，为本地实体零售市场注入的新活力与新可能。

丰富商品供给 提高服务水平

9时，阅彩城负一层的物美超市门口已经有人排队等待。一进门，温馨灯光、宽敞通道、鲜活水产、香甜蔬果打开一整天的好心情。市民徐女士推着购物车在蔬果区仔细挑选草莓、西红柿，她笑着说：“以前逛超市总觉得货架挤、灯光暗，都不知道买啥。现在想吃的东西太多了，只觉得拿不下、买不完，每次都有新鲜感。”

在烘焙区，刚出炉的核桃面包是店里的“明星单品”，麦香混合着核桃的焦脆香气扑面而来。“没有人能空手走出‘胖改店’烘焙区！”“宝藏面包一定要拿，不然等白来！”几位年轻顾客一边往购物车里放面包，一边笑着分享感受，“每次来都要拿好几个蛋挞，吃出冬日的幸福！这儿的面包种类比普通超市多，而且都是当天现做的，买着放心。”

水产区更是热闹非凡。有家长带着小朋友边逛边认，活蹦乱跳的鱼类、吐着泡泡的蛤蜊、大号的波士顿龙虾和帝王蟹显得格外诱人，工作人员麻利地帮顾客捞鱼，顺便处理好。“以前买完鱼还得自己回家处理，现在工作人员直接帮忙弄好，回家下锅特别方便，省了不少事儿。”市民王先生提着处理好的多宝鱼满意地说。

“我逛了好几个小时，感受到满满的热情和诚意。试吃时除了牙签和卫生纸，居然还提供卫生湿巾，让我对这里好感爆棚！”市民小武笑着说。

“结完账出来后有桌椅供顾客休息，旁边的区域还可以洗手、照镜子、加热饭菜、头绳、口罩、一次性餐具按需自取，店员打扫卫生及时，干净的地面让人心情愉悦。”市民邹女士一家买了香喷喷的烧鸡和胡萝卜汁，迫不及待地在超市旁大快朵颐，“现买现吃，这种体验很独特、很方便，能感受到超市的贴心服务和满满诚意。”

从最初的好奇尝试到如今“为了它专门跑一趟”，从一家零售超市到一种舒适体验，“胖改店”正以其差异化的定位和精准的消费洞察，悄然改变着银川市民的消费习惯和生活方式，成为连接人与城市烟火气的新纽带。

“门店日均人流量达到‘胖改’前的2倍至3倍，尤其是在周末及下班高峰时段，常出现排队现象；‘熟食一条街’的设置让门店充满了浓浓的烟火气，逛超市像逛早市、美食一条街，现做现卖的模式唤醒消费者的温暖记忆；顾客结构更加多元，整体购物氛围更加活跃，门店进入良性循环轨道，我们对门店的未来充满信心，干劲十足。”物美超市阅彩城店店长张瑞华说。



宽阔的通道提升了消费体验。

升级购物体验 塑造生活方式

“你看这菜谱，鲫鱼炖豆腐、法式牛排，烹饪步骤写得清晰易懂，我这种厨房小白都会做！”市民徐女士拿起一份菜谱，惊喜地说，“很多服务都让人眼前一亮。之前我排队买肉蛋堡的时候忍不住抱怨人太多了，一位员工还主动走过来，亲切地告诉我可以先尝尝土耳其烤肉夹馍，过一会儿再来买，她的笑容缓解了我的情绪。”

“我们不只是卖货，更是在提供一种生活方式，通过优化员工体系激发服务内驱力，将超过40项免费便民服务贯穿购物全程。从热情专业的导购到一站式服务台、顾客休息区，‘安心购物’的承诺让服务成为门店最核心的竞争优势之一。”物美超市营销负责人姜美玲认为，消费者的热情充分证明了“胖改”模式精准击中了他们对“品质生活”的渴望。这不仅是单店运营的胜利，更是“新质零售”的深度实践，推动零售从传统的“商品为中心”向“人与体验为中心”转型，重新定义零售体验的新标准。

2025年11月11日，银川首家“胖改店”——物美超市阅彩城店正式开业。据金凤区商务和投资促进局统计，当日阅彩城店客流量达3万人次，销售额较日均水平增长超5倍，更带动阅彩城当天客流环比增长50%，为商圈注入强劲消费活力。紧随其后的森林公园店开业仅两天，累计接待消费者突破10万人次。阅彩城店亦于首日接待顾客超2万人次。

超高人气的背后，是系统性升级带来的重塑。“为了让消费者吃得放心、安心、舒心、贴心，我们通过对重塑‘商品力’，构建高质低价商品和‘以人为本’服务的双重优势。”姜美玲说，“以人为本”既包括为顾客提供优质服务，也包括提升员工的福利待遇、优化管理办法，先让员工笑，顾客才会笑。”

商品是超市的核心，消费者到超市购物，商品的种类、质量和价格是关键因素。“胖改店”依托强大的供应链与AI大数据选品，严控品质与价格，一方面，引入胖东来同源商品等全国口碑好物；另一方面，基于本地消费群体，精准打造“核桃满满面包”“现煎牛肉蛋堡”“香辣蟹黄面”等爆款单品，让顾客“闭眼入不踩雷”。

全面优化后的商品中，约80%对标胖东来标准。此外，新增了70%的特色单品，明星单品如香辣牛肉条、土耳其烤肉夹馍、青柠芒果慕斯、物美超值鲜牛奶等特色好物，提高了超市的竞争能力和吸引力。严格把控的商品质量让消费者吃得放心，熟食、烘焙等商品实行“不隔夜”承诺；果切类商品严格执行4小时打折、8小时下架的规定，保障商品新鲜度；食品安全检测室和明档现做的透明后厨让食品安全触手可及，构建起消费者对食品和卖场的信任桥梁。

在物美超市森林公园店，通透规整的购物环境、科学合理的动线设计、兼具美感与便捷的陈列，将购物过程转化为舒适的休闲体验。民生饮品定价极具竞争力，生鲜商品品质新鲜、供应充足、价格平稳，9.9元鲜花、9.9元蛋挞等爆款更是将性价比拉满，让品质生活就在身边。

消费扩容提质 商业业态升级

在物美超市阅彩城店，“我们还是新手，技能还不成熟”的提示牌悬挂在熟食区柜台。这样真诚的表达，瞬间让超市购物这件再平常不过的小事变得仪式感十足，拉近了消费者与超市的距离。

“‘胖改店’经过‘调改’，全面升级员工的福利体系，不仅增加了荤素搭配的免费员工餐，还在员工休息区配备了舒适座椅、饮水设施、更衣室等，员工薪资相应提升50%，晋升通道更加畅通，评价机制持续优化。微笑问候、帮忙提重物、及时清理卫生……这些细节正在悄悄改变顾客的感受。”该店客服经理黄艳松说。

胖东来创始人于东来认为，“调改不是‘帮忙整改’，而是一套围绕企业健康成长的系统方法论。”这一模式包括优化超市布局、补充商品种类，让消费者逛超市更方便、更安心、更舒心。

从阅彩城店的初试锋芒，到森林公园店创造“全城热捧”的现象级盛况，再到阅彩城店的火爆开业，物美超市“胖改店”在短时间内完成了对银川核心商业区域的高密度、高标准覆盖，而贺兰中心店正式加入这一品质网络，进一步将物美超市“新质零售”的服务半径与温暖体验拓展至更广区域。这一布局不仅极大提升了市民购物的便利性，实现了“家门口的高品质购物”，更通过规模化、网络化的运营，强化了供应链效率与成本优势，让高品质消费从“可选”变为广大市民的“日常”，成功构建起一张立体化的“品质生活服务网”，标志着以“人与体验为中心”的零售变革已深度融入城市肌理，为银川商业提质升级与消费活力注入了强劲动能。

“面对即将到来的消费旺季，门店已做好准备，重点推出炸货、熟食等节庆系列产品，满足家庭聚餐需求，并通过主题陈列、试吃互动等方式增强消费者的购物体验，让浓郁的节日氛围从门店延伸到顾客的餐桌上，力求让顾客在门店就能品尝到地道的‘银川味道’。”姜美玲说，物美超市还将在商品结构的动态优化、服务体验的持续升级、价格优势的长期巩固以及便民措施的不断创新等方面持续精进，确保“新质零售”的活力与温暖能够不断延续、迭代，真正长久地惠及每一位银川市民。

银川市商务局有关负责人介绍，作为全国首批零售业创新提升试点城市，近年来银川市持续探索商业场景重构与供给品质升级，不断推动消费体验焕新。“胖改店”模式是银川市加快建设“一刻钟便民生活圈”的新场景之一，进一步丰富了商圈的品牌矩阵，增强了商业集聚力，为辖区居民提供了更便捷、更高品质的社区生活服务。银川市将大力实施提振消费专项行动，持续扩大优质消费品和服务供给，提升银川消费集聚度、品牌首发度与模式创新力，创造更多引领潮流、触手可及、温暖人心的高品质消费新场景。