



# 对假冒进口商品馆监管须更严

陈佳琳



新民眼

去年年底以来，“俄罗斯商品馆”在全国各地开出，上海街头也出现了不少门店，且大多位于商业广场上，吸引了众多消费者驻足购买。

然而，不少消费者反映，在“俄罗斯商品馆”购买的商品并非全部来自俄罗斯。有报道显示，馆内的货架上有些甚至是“三无”产品。令人印象最深的是，一位俄罗斯姑娘勇敢“打假”，表明一些打着“俄罗斯”旗号的商品，她在俄罗斯根本没见过。

消费者选择进入进口商品馆，显然是希

望在这里能够购买到真正的进口商品，体验这个国家的文化特色。然而，假冒进口商品馆在显眼位置标明“源头商品直供”，通过现场的装饰装潢风格、背景音乐等打造十足的氛围感，甚至还在商品上贴一张俄语介绍，加深消费者的主观印象，让他们自然而然地认为店内的商品均来自俄罗斯。若不仔细查看，一时更难以分辨。这种“挂羊头卖狗肉”的行为不仅侵犯了消费者权益，影响消费者对商家的信任度，更损害了市场的公平竞争环境，影响整个行业的健康发展。

临近春节，一波波消费热潮接连来袭。为保障消费者权益，相关部门应加强监管，尤其是对这些打着进口专营店名义的店铺，

必须要求其提供进口产品相关资质和手续，严厉打击虚假宣传，及时发现并纠正市场中的偏差，避免更多的消费者“踩坑”。

去年12月23日起，上海市市场监督管理局已开展了两轮集中排查整治，已检查相关门店或展位47家，个别无证无照经营、未备案经营的门店，监管部门已予以立案调查，责令停业。

同时，也有报道指出，这类打着“进口商品”名头的展销，对于是否必须所有商品都是进口的，并没有明文规定。因此，相关部门也应通过建立健全法律法规体系，明确市场规则，填补监管空白，助其规范经营。

对于商家而言，生存和发展最终还是要

靠真正优质的商品。消费者一旦识破“骗局”，自然会趋于理性，不再光顾。一味依赖花里胡哨的营销，试图通过制造噱头、炒作概念来吸引消费者，显然是行不通的。消费者“尝鲜”的热情终会消失，只有坚守诚信经营的原则，严格把控商品质量，不断提升服务品质，才能够赢得消费者的信赖与支持，实现可持续发展。

通过假冒进口商品馆这一切口，消费者也可以反思自己的消费行为。在购物时，不能仅凭店铺的名称或宣传就盲目相信商品的真实性和品质，而是应该擦亮眼睛，保持理性消费的态度，主动了解商品信息。一旦遇到消费纠纷，积极通过合法途径寻求解决。

## 永辉超市“学习胖东来” 上海首改店今天在金山开业

# 新品爆款增了 暖心服务多了 员工待遇高了

上海人也有自己的“胖东来”了。今天上午，永辉超市上海首家“学习胖东来”自主调改店在金山区的金山万达广场开业，消费者不仅能买到胖东来的同款爆款商品，还能体验到各种细节满满的“东来式服务”。火爆人气之下，又将为申城零售市场带来哪些影响？



■ 在便民服务区，顾客在测量血压



■ 改造后的熟食区人气很旺

本版摄影 记者 陶磊

激动的顾客，我们会先送一个可爱的毛绒玩具加以安抚。”他说，过去我们看到客户投诉会觉得是一件不好的事情，但从胖东来的身上，永辉学习到处理好客诉，反而可以挽回口碑，增加客户黏性。

担心老年消费者看不清，店方特意在调味品等货架旁摆放了放大镜；担心顾客手部干燥，店方在连卷袋旁边贴心准备了湿手器；在散装食品区域，每种商品都被标注1斤大概多少个；而在果切组合区域，则按照水果甜度高低标明了食用顺序。

“春节前大家都会买一些糖果零食，但是拿多拿少没有准头，反复称重就比较麻烦。所以我们提前称重了每个散装商品的个重，再标注出来。”在糖果零售区，王守诚介绍，花生酥一斤约35个，果冻一斤约13个，看到这样的标注，消费者心里就有数了。

收银台边上的AI称重，则解决了消费者忘记称重的痛点。“结账的时候，发现散装食品或生鲜产品没称重，再返回柜台很麻烦，很多人就会选择不买了，扔在收银台。所以我们增加了AI称重，称好了数据直接录入收银台，方便消费者。”

### “调改”应以人为本

如果问2024年超市行业什么最火，莫过于“调改”二字。

这一年，河南知名零售企业胖东来成了行业学习的标杆。不仅胖东来“帮扶”步步高、永辉超市进行调改频频上热搜，华润万家、联华超市、银座超市等知名传统超市也在学习胖东来，开启自主调改。

2025年，超市调改的步伐仍在加快。今

天，永辉超市在全国有5家调改门店同时开业，而在今年春节后，永辉也将排定上海地区下一步的调改计划。未来调改完成后长期效果如何，则有待持续观察。

走在调改后的新店里，除了肉眼可见的环境、商品和服务的变化，王守诚还特别提到了“人”的变化。“员工待遇和福利也是此次调改的重点。”他表示，调改后，金山万达广场员工的工资平均增幅约为30%，员工福利也进一步加码，员工满一年即可享受10天带薪年假，还专门为员工增设了休息室、培训室、更衣室，并提供免费员工餐。

“我们在胖东来看到的服务细节，很多是一线员工开发出来的。他们热爱这份工作，才会琢磨顾客的需求，提出更细致的服务。这份主观能动性不是靠‘管’出来的，这就是我们在调改过程中要花大力气学习的企业文化。”王守诚表示，超市要想服务好顾客，首先要照顾好员工，员工幸福了，才能更好地服务顾客。

在永辉超市金山万达广场的对面，ALDI奥乐齐中国最大门店在去年10月开业。而在上海市场，既有开市客、山姆、奥乐齐等外资零售巨头，也有盒马、联华、永辉等本土头部企业，激烈竞争之下，“卷”一度成为行业共性。

“很多人会问，调改之后，员工工资增加了，改造投入增加了，各种成本提高之后，怎么挣钱？我想说，过去一段时间，行业一直在卷低价、卷规模、卷员工，这些过度的内卷其实对行业、消费者、企业的员工都是一种伤害。”他说，只有从文化理念、商品、服务、模式、技术上推动零售业创新提升，让员工工作得快乐满足，让消费者品质的追求得到满足，才能带动消费活力的提升。

本报记者 张钰芸 通讯员 闫锦

### 新增商品超过63%

在金山万达广场，“永辉上海首家‘学习胖东来’自主调改店恢复营业”的大幅宣传板矗立在购物中心的C位。尽管开门时间是9时半，记者看到，不少消费者已经提前到来，等候开门。

走进永辉超市金山万达店，最直观的感受就是商品变了。据统计，店内原有的13358种商品，下架了9418种单品，随后新增商品6753种，新增商品比例超过63%，调整后的商品结构接近胖东来商品结构的80%，进口商品占比达20%。

“金山万达店着重引入了众多本地特色食材。比方说来自金山区及上海其他地区的本地蔬菜，一系列老城隍庙的上海传统特色小吃，以及上海本地的特色好物如女人雪花膏、奇豫坊阿婆糕等。”永辉超市副总裁兼全国调改项目组负责人王守诚介绍，金山万达店既有上海首发的新品，也有从其他调改门店带来的爆品，包括西安店的土家鲜肉饼、重庆店的毛毛虫面包、深圳店的潮汕牛肉等。

熟食区是超市最能勾起购买欲望的地方。改造后的永辉熟食区增加了现烤现炸、明厨亮灶等场景，让超市的烟火气更盛。这里有土家鲜肉饼、特华得牛肉卷、甜肠、牛肉条、铭良枣肠等一系列熟食，拥有

75年历史的金山区山林熟食更是占据“C位”，带来四喜烤麸、秘制带鱼、盐焗手撕鸡等本地风味。

今年金山市民的年货清单中还可以加入胖东来的爆款商品。记者在现场看到，金山万达店增设了胖东来品牌专区和永辉优选品牌专区。金山的市民在家门口就可以买到胖东来的好物。胖东来的爆款商品DL自由·爱白酒、DL燕麦片、DL洗衣液、DL复合果汁等都在店内销售。而永辉优选黑松露饼干、永辉优选系列果汁、小酌系列德式小麦啤酒等多款“永辉新晋网红”也体现出了商品差异化。

### 服务细节诚意满满

“不仅要有胖东来的爆款商品，更要有好服务。”这是永辉超市学习胖东来的目标。而走在永辉超市金山万达店内，确实能看到很多服务提升的细节。

超市入口处的永辉便民服务区，摆放着身高体重测量仪、血压计、视力表，还有锁鲜加冰站、微波炉、茶水壶、放大镜和洗手台。店内还提供多种服务，包括凉拌服务、鱼类切片服务、肉类绞馅切片切丝、去皮沥水、面包分切等等。

常规的总服务台有什么创新？在这里，王守诚提到了如何处理客户投诉的妙招。“服务台常备毛绒玩具，如果遇到情绪比较