

胖东来强力“吸粉”，或成挂牌景区？

■中国城市报记者 张亚欣

近期，河南省本土商超品牌胖东来的风头直压当地景区。

河南许昌发布的统计数据显示，今年春节期间，位于该市的胖东来天使城、时代广场、生活广场3家商超人气火爆，仅3天时间就接待游客116.33万人次，赶超河南省游客接待量排名第一的景区，被网友戏称为没有淡季的“6A级景区”。

胖东来为何能够吸引大量游客打卡？其成功引流模式是否能够在全国推广？网友的呼吁能否让胖东来成为挂牌4A级景区？

制胜法宝：

贴心服务及人性化的企业文化

近期，许昌这座地处河南省中部的地级市因一家商超火遍全网，不少游客为了体验“服务最佳的商超”而奔赴许昌。而“超市游”的走红也再次刷新了人们对传统旅游的认知。

据许昌市文化广电和旅游局相关负责人透露，胖东来在春节假期虽然只营业了4天，但营业的那几天依然是人潮汹涌、游人如织。春节假期，胖东来天使城日均客流量在17万人次以上，时代广场日均客流量在11.5万人次以上，生活广场每天客流量在8.5万人次以上。

胖东来堪称商超界的“海底捞”，其贴心服务名不虚传。据悉，河南下大雪时，为了让顾客逛着舒心，胖东来专门安排了工作人员在超市入口帮顾客掸雪。胖东来的停车场上，还有员工用鼓风机为汽车除雪，给电车盖上雨衣。不仅如此，其斥资上百万元的洗手间里，水龙头都是知名品牌戴森洗

吹一体的款式，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。类似的细节还有很多，比如橙子旁边放着剥皮器，饮料、酱油醋、熟食等产品旁边配有放大镜，冷冻柜上面挂着防低温硅胶手套；为了让客人方便拿取塑料袋，甚至配了湿手器……

除了贴心的服务外，极具人性化的企业文化成为该公司的一大亮点，比如每周二闭店休息、给员工发“委屈奖”等让一众“打工仔”羡慕不已。

同时，胖东来在处理员工关系方面也尽显温度。不久前，有网友爆料称河南许昌胖东来美食城员工悄悄蹲下尝面后，未清洗筷子在锅里搅拌。次日，胖东来发布情况说明，声称此行为属于严重食品加工安全事故，对当事员工解除劳动合同。该事件在全网引发热议，后来，针对连日来引发热议的“胖东来餐饮部员工制作员工餐未按标准试吃”事件，胖东来商贸集团发布13页报告，公示对该名“试吃员工”的处理办法，由最开始引发舆论争议后的被辞退，更改为转岗。此举受到了广大网友的称赞，特别是那份长达13页的报告，彰显企业认真的态度。

“胖东来作为河南本土商超品牌之所以能够吸引大量游客前去打卡，主要得益于其独特的商业模式和优质的服务体验。”农文旅产业振兴研究院常务副院长袁帅在接受中国城市报记者采访时表示，胖东来注重顾客体验，提供一站式的购物、餐饮、娱乐等服务，满足了消费者多样化的需求。再加上，胖东来还注重打造独特的文化氛围和品牌形象，吸引了大量年轻人的关注和喜爱，这些因素共同促使了胖东来成为

网红打卡地，吸引了大量游客前来体验。

引流模式有借鉴意义 但落地仍需考虑具体情况

在胖东来的流量带动下，许昌的知名度也在不断提升。“来许昌感受夜的魅力”“打卡许昌曹魏古城”“许昌的快乐不只有胖东来”等10余个文旅话题受到广泛关注，春秋码头、曹丞相府、曹魏古城、灞陵桥等景点也被众多游客列入许昌游的日程。

据相关数据，春节假期，许昌市11家4A级景区共接待游客约127.3万人次。胖东来仅3天的游客接待量就几乎与11家4A级景区8天的接待量持平。不仅如此，若将范围放至整个河南，胖东来春节期间的游客接待量同样名列前茅。数据显示，今年春节期间，河南游客接待量排前三的景区为银基国际旅游度假区(4A级，70.88万人次)，商丘古文化旅游区(4A级，57.01万人次)，开封清明上河园(5A级，56.66万人次)。

北京社科院研究员王鹏在接受中国城市报记者采访时表示：“从经济效应看，随着游客数量的增加，当地的经济活动也会增加，包括餐饮、住宿、交通等行业的增长；从品牌形象看，胖东来的成功也为许昌和河南塑造了一个现代、繁荣的形象，有助于提升地区整体品牌价值。”

巨大的吸睛和引流作用赋能了许昌乃至整个河南的商业发展。那么，该模式是否值得在全国范围内推广？

“胖东来成功的引流模式在全国范围内具有一定的借鉴意义。”贝恩全球商品战略总监、东华大学客座教授潘俊

在接受中国城市报记者采访时表示，可以通过提升服务质量、创新营销策略以及与景区合作等方式，吸引更多游客，实现商超与旅游景点的互补发展。

在袁帅看来，相关模式是否能够在全国推广还需考虑具体情况。一方面，胖东来的成功得益于其独特的商业模式和品牌形象，这些元素在其他地区可能难以复制；另一方面，不同地区的消费者需求和市场环境也存在差异，需要因地制宜地进行调整和优化。因此，其他地区在借鉴胖东来引流模式时，需要结合本地实际情况进行创新和调整。

成为挂牌景区并非易事

随着越来越多外地游客打卡，胖东来不断“出圈”旅游业，被网友戏称为没有淡季的“6A级景区”。也因此有不少网友呼吁把胖东来设为国家4A级或5A级景区。

许昌市相关部门对此下场回应，称已关注到网友诉求，正在讨论。

事实上，商超或者购物中心成为国家4A级景区已有先例。比如2011年，广州的购物中心正佳广场就申请成为国家4A级旅游景区。如今，正佳广场已不仅是一个单纯的购物中心，更是集商贸、旅游、文化、教育、娱乐、社交、商务等功能于一体的国家4A级旅游景区与文旅商综合体的必游之地。还有被不少人熟知的海宁中国皮革城，同样以购物为主，也已被评为国家4A级旅游景区。更有长春的“这有山”、重庆的天地项目以及长嘉汇·弹子石老街、济南的印象济南·泉世界等都获评国家4A级景区。

针对“胖东来挂牌4A级景区”的可能性，业内人士持保留意见。“虽然胖东来在人气和服务质量上表现出色，但作为一个商业综合体，其主要功能仍然是商业零售，与传统意义上的旅游景区存在本质区别。”袁帅分析，挂牌4A级景区需要满足一系列标准和要求，包括景区的规划、建设、管理、服务等，尽管胖东来在这些方面表现出色，但要达到4A级景区的标准可能还需要进一步的提升和完善。因此，虽然胖东来是一个优质的商业综合体，但要成为挂牌4A级景区可能还需要更多的努力和时间。

王鹏也坦言，成为挂牌景区并非易事，除了要满足一定的硬件设施和服务标准，如停车场、卫生间、休息区等，还需要具备良好的服务质量、管理水平和文化内涵。再加上，政府和相关的支持是关键因素，包括资金扶持、政策优惠等。

城讯

文化和旅游部技术创新中心 建设交流活动在宁波举办

本报讯（记者张亚欣）近日，文化和旅游部技术创新中心建设交流活动在浙江宁波举办，旨在加快推动技术创新中心建设，增进技术创新中心之间的交流合作，加强管理部门和技术创新中心的沟通，及时发现和解决筹建中的缺项、漏项和问题，研究部署下一阶段工作安排。

文化和旅游部科技教育司有关负责人对技术创新中心建设推进工作提出四点要求：一是提高认识，强化责任担当，依托单位要承担起主要职责，共建单位要落实好共建协议，有关文化和旅游厅（局）要做好跟踪督促；二是落实责任，解决关键问题，中心要严格规范机构设置、完善资源配置，理清共筹共建共享思路，推进管理规定完整完善；三是加强协作，推动政产学研用全面融合，各单位要做好协同合作，调动产业链、人才链、创新链优势，拉动上下游联动，将平台打造成为政产学研用全面融合的重要平台；四是加快进度，按期保质完成建设任务，对照既定的研究方向，立足本领域、服务本单位、支撑全行业，切实起到“国家队”作用。

有关专家认为，技术创新中心的创立，标志着文化和旅游部着力推进多年的产业与科技融合进程步入了实质性发展的快车道。

北京： 火车厢变身博物馆 回望“京张历史”

近日，在位于北京市海淀区的京张铁路遗址公园内，一节绿皮火车厢变身成为一座博物馆。短短23米长的车厢融合了沙盘、数字屏、灯箱展报、老物件展示等多元内容，用动静结合的表现形式，为游客打造一个穿越时空的体验空间。展览以“永恒京张”为主题，巧妙运用时空穿梭的设计理念，将京张铁路建设的历史脉络与现今智能京张高铁的辉煌成就相融合，为观众呈现出一幅京张铁路发展历程的生动画卷，折射出中国从追赶时代到引领时代的历史性跨越。

中国城市报记者 全亚军摄

