

下架口碑商品 引入大众品牌

山姆遭会员质疑“选品降级”

“精选”曾是山姆会员商店(以下简称山姆)最响亮的标签,更被誉为其立足市场的核心竞争力。“个个都是明星单品”的定位,既为山姆带来可观的规模效应,也让其在议价时更具优势——这正是会员能在山姆同时收获“购物惊喜”与“价格实惠”的关键所在。

然而,这份“精选”口碑在近日遭遇了不小的挑战。山姆因密集下架多款高回购率、高性价比商品,同时上架多款大众品牌产品,引发会员对其“选品降级”的质疑。

“牛肉质量下降,买的荔枝有烂的并且大部分不新鲜,水蜜桃没熟没味道,线上买的车厘茄打开都烂了。”7月16日,山姆会员王琪告诉华西都市报、封面新闻记者,自己成为山姆卓越卡会员已有7年,“最近多款以前经常买的产品都下架了,感觉会员权益还不如国内连锁超市,到期后不会续卡了。”

下架风波

多款口碑商品突然消失
工作人员称不清楚原因

打开山姆APP,曾经因口感出众、性价比高而备受会员追捧的太阳饼、米布丁、低糖蛋黄酥已不见踪影,搜索栏中再无相关商品信息——这三款热门单品因“选品策略调整”已于7月14日下架。在此之前,西梅、香葱肉松面包、有机酸菜、杨枝甘露、黑椒牛肉粒纸皮烧麦、蒜香软法面包等一众会员复购率颇高的商品,也已悄然从货架上消失。

类似的调整还涉及更多日常消费品,有用户反映,经常购买的资生堂洗发露、法国巴黎水等也因这一原因悄然消失,让习惯了山姆固定选品的会员颇不适应。

针对下架这些商品的原因、是否会重新上架等会员集中关心的问题,记者7月15日向山姆成都华侨城店进行了求证。工作人员回应称“会高度重视会员反馈”,但对于“是否接到相关投诉”这一问题并未正面回答,仅表示“不清楚具体下架原因,由总公司决定”,且“目前未接到商品重新上架的通知”。

新品遇冷

大众品牌引差评
品质、口碑成槽点

与下架口碑商品形成鲜明对比的是,山姆近期陆续上架了低糖好丽友派、溜溜梅、卫龙辣条等一系列本土大众品牌产品。这些曾经多见于普通商超甚至小卖部的品牌,如今出现在以“精选”为标签的山姆货架上,本就引发不少会员讨论,而实际市场反馈更显尴尬——新品不仅未能收获认可,反而因品质、口感等问题差评缠身,成为会员吐槽的焦点。

低糖好丽友派的争议尤为突出。这款售价48元一盒、声称“减糖80%”“零反式脂肪酸”的产品,并没有贴合中产客群品质追求的期待。7月15日,记者在山姆APP低糖好丽友派的评论区,注意到有上百条差评:“还是甜得齁人,说减糖80%根本没感觉,新品不行”“买了一盒,难吃哭了,味道和楼下小卖部卖的没区别”“打着低糖旗号,实际根本不适合控糖人群”。

记者查阅山姆该款好丽友派配料表发现,产品中仍含有起酥油、食用香精等成分,与“健康”标签形成微妙反



备受争议的低糖好丽友派已下架。
网络截图

差。好丽友品牌在2022年曾深陷“配料表双标”风波,官方后续澄清称全球配方一致,所谓“双标”系误读。7月15日下午,低糖好丽友派已经在山姆APP上下架。

对此,山姆客服表示,在后台查询发现,确实是在全国线上已经下架了,具体原因暂时不清楚,目前还没有接到相关通知。

另一款新品溜溜梅的口碑则更为惨淡,差评数量直接突破1000条。会员的吐槽集中在品质与体验上:“口感又淡又干,完全没有新鲜梅子的水润感”“味道很怪异,根本不符合山姆该有的品质水准”,更有消费者反映遇到“空包装”问题——打开包装后发现里面根本没有溜溜梅,这样的品控漏洞让不满情绪进一步发酵。

除了这两款争议较大的产品,新上架的卫龙辣条、外星人电解质水、屈臣氏柠檬茶、屈臣氏气泡水、百威啤酒、农夫山泉饮料、元气森林饮料等本土品牌,也未能延续山姆“明星单品”的传统。不少会员直言,这些新品“和市面上随处可见的版本没有区别”,既没有专属规格的优势,也缺乏让人眼前一亮的特色,完全撑不起“山姆精选”的定位。

会员不满

“花高价买会员意义越来越小”
业绩高增长背后隐现信任裂痕

随着下架与上新引发的争议持续升

温,相关话题迅速在社交平台发酵,成为会员讨论的焦点。不少会员在社交平台直言“决定不续卡了”,更有人犀利指出:“我花260元年费(卓越卡680元)办会员进超市,图的就是山姆的精选和特色,结果现在卖的都是家门口便利店就能买到的东西,这不是把我们当韭菜割吗?”更多人认为,山姆这一轮选品更新完全对不起会员的付费,曾经与普通超市形成明显差异的“精选感”正在消失,取而代之的是越来越严重的同质化,“花高价买会员的意义越来越小了”。

值得注意的是,尽管争议不断,山姆的市场业绩依旧亮眼。今年5月,沃尔玛公布的一季度业绩显示,中国市场表现强劲,净销售额达67亿美元,同比增长22.5%;可比销售额增长16.8%,电商业务净销售额更是增长34%。而这一增长的重要推动力,正是山姆会员店——一季度,山姆会员会费收入增长超过40%,会员数量持续增加。

沃尔玛中国总裁兼首席执行官朱晓静曾透露,上一财季春节销售旺季期间,山姆的会费收入增长了35个百分点,会员店业务繁忙;2024年,山姆在中国的营业额已突破1000亿元人民币。企查查APP信息显示,作为山姆的运营主体之一,沃尔玛(中国)投资有限公司成立于2003年4月,注册资本超3.2亿美元,由沃尔玛中国有限公司全资持股,今年1月,该公司完成了董事长、法定代表人的变更,MUK SOOK YEE接任这一职务,同时负责山姆(上海)投资有限公司等多家关联公司的管理。

不过业绩的光鲜,难以掩盖山姆近期频发的争议。除了选品引发的“降级”质疑,其定价与品控问题也多次引发讨论。近期,山姆上架的“农夫山泉纯透食用冰”因2公斤规格售价22.8元被指“价格虚高”,引发网友对其定价策略的吐槽;更值得关注的是食品安全问题——从3月有机高钙鲜牛奶在保质期内出现疑似变质下架,到5月鲜美肉包检出疑似玻璃异物被全批次封存,再到此次“选品降级”,一次次事件都在消耗着消费者对“山姆品质”的信任。

面对山姆的现状,有网友在评论区留下的一句话获2000多个点赞:“希望麦德龙、盒马这些同行能抓住机会弯道超车,市场不能只有一家独秀,只有大家都竞争起来,才能越来越好。”正如这位网友所说,“民以食为天”从来不是一句空话,消费者期待的是真正匹配“山姆品质”标签的商品与服务。

华西都市报·封面新闻记者 边雪
实习生 李馥君

同步播报

探访山姆成都华侨城店:
好丽友派和卫龙魔芋爽均已下架

近日,山姆会员商店因上架好丽友派引发争议。7月15日晚,记者在山姆APP上搜索备受争议的好丽友派、卫龙魔芋爽等商品,发现已无相关商品。但7月16日上午,“卫龙 高纤牛肝菌魔芋”又显示可以购买,全国配送。页面显示,该商品评价超1000,好评率94.5%。

16日上午,记者以消费者身份来到山姆会员店(成都华侨城店),在店内零

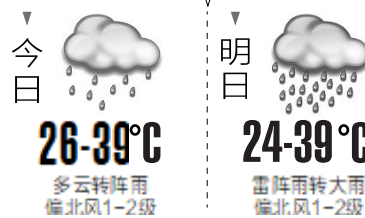
食区域并没有找到好丽友派。买单区域一位工作人员表示,应该是下架了,“最近都没有卖,收钱都没有收到过。”

另一位工作人员表示,前一天还看到卫龙魔芋爽在售卖,但现在该位置已替换成其他商品。在询问后,该工作人员告知已经“无货”。

华西都市报·封面新闻记者 吴冰清
实习生 李可欣

知冷暖

成都市区天气情况



省内主要城市今明两日天气

城市	天气	13-35℃	阵雨	14-30℃
马尔康	多云转阴	13-35℃	阵雨	14-30℃
康定	多云转阴	13-30℃	阴转阵雨	15-26℃
西昌	多云转阵雨	23-35℃	雷阵雨转阵雨	21-35℃
攀枝花	多云转阴	24-36℃	阴转阵雨	23-36℃
广元	多云转阵雨	26-38℃	雷阵雨转阵雨	24-36℃
绵阳	多云转阴	28-38℃	雷阵雨转暴雨	25-38℃
遂宁	阴	28-40℃	阴转阵雨	28-39℃
德阳	多云转阴	26-39℃	雷阵雨转暴雨	24-38℃
雅安	阴	25-38℃	雷阵雨转大雨	24-38℃
乐山	阴	28-40℃	多云转阵雨	26-38℃
眉山	阴	28-39℃	多云转阵雨	25-39℃
资阳	阴	29-40℃	多云转大雨	26-40℃
内江	多云转阴	28-41℃	阴转阵雨	26-40℃
自贡	阴	30-40℃	阴转阵雨	26-40℃
宜宾	多云转阴	30-41℃	阴转阵雨	25-40℃
泸州	阴	29-39℃	阴转阵雨	26-39℃
南充	阴	29-40℃	阴转阵雨	28-39℃
广安	阴	28-39℃	阴转阵雨	27-39℃
巴中	阴转阵雨	28-38℃	雷阵雨转阴	27-37℃
达州	阴	28-40℃	雷阵雨转阴	28-38℃

同呼吸

16日空气质量

成都(18时)

AQI指数 72 空气质量:良

17日空气质量预报

成都主城区

AQI指数 130—160

空气质量等级:轻度至中度污染

成都平原部分城市为轻度至中度污染;
川南部分及川东北部分城市为轻度至中度污染;

盆地其余城市为良;

攀西地区和川西高原大部城市为优或良;
全省首要污染物以臭氧为主。

(数据来源:各地生态环境部门官网)

| 白 | 杰 | 品 | 股 |

反复背离

问:周三沪指低开,盘中冲高回落,收盘微跌,你怎么看?

答:市场周三集体下跌,沪指险守3500点,盘面上近3300只个股上涨,医药、汽车板块表现较好。截至收盘,两市涨停57只,跌停2只。技术上看,沪指继续失守5日均线,两市合计成交14420亿元环比萎缩;60分钟图显示,各股指均收于5小时均线附近,仅创业板指60分钟MACD指标仍保持金叉状态;从形态来看,尽管深成指和创业板指盘中再次刷新近期新高,但两市成交却再次萎缩,值得注意的是,两市平均股价也刷新了三个多月的新高,显示近期个股补涨轮动仍在进行,不过各指数反复背离信号越发严重,后市补缺调整将会立即开始。期指市场,各期指合约累计成交、持仓均减少,各合约负溢价水平整体变化不大。综合来看,IPO加速担忧,外围消息面扰动,以及半年报业绩已成为当下最不确定性的因素,后市操作难度大大增加。

资产:周三按计划持股。目前持有华创云信110万股,鲁信创投60万股,砂电股份3万股,智莱科技40万股,振江股份25万股。资金余额33544487.88元,总净值64832187.88元,盈利32316.09%。

周四操作计划:振江股份拟择机高抛,智莱科技、华创云信、砂电股份、鲁信创投拟持股待涨。 胡佳杰