



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

# 守 诚 重 信 闪 耀 十 堰

—— 寿康永乐让 市民消费更放心

记者 王雁博



寿康购物中心



寿康生活广场



华悦城精品超市



久康食品公司

在十堰,再没有哪家商贸企业能像寿康永乐这样,从一家濒临倒闭的国营副食品公司,改制发展成为以连锁零售为主,集代理批发、现代物流、食品加工、生态农业、电子商务、房地产开发、生态旅游等多元化经营为一体的大型企业集团,集团旗下超市公司、华悦商业公司、久康食品公司、酒类公司、豆制品公司等无一不是业界翘楚。多年以来,这个多元化经营、全方位布局的十堰商贸流通龙头企业,坚持“以诚待人,取信于人”的服务宗旨,以真诚热情、诚实守信赢得了顾客满意、合作商满意、员工满意,乃至社会广泛满意,用数十年如一日的诚信经营和品质追求,让千家万户感受着幸福生活如影随行,书写十堰商业历史上璀璨夺目的篇章。

在十堰,寿康永乐,如影随行。

在十堰,华悦之光,璀璨绽放。

在十堰,华悦城涵盖着十堰商业的新高度,承载着十堰市核心商圈的新地标。

在十堰,无论企业前行的道路怎样走过,寿康永乐人始终坚守着守诚信重信、团结协作、正道奋进的初心。

## 任市场变幻,一“诚”不变

且不说寿康永乐集团如何塑造十堰商业筋骨、如何提升十堰商业格局、如何改变十堰百姓生活,从她越走越宽的发展之路就能发现独到的路径,品出别样的韵味——

数十年间,寿康永乐踩准了商业市场发展变化的每一个鼓点,迈出了铿锵有力、目标明确的步伐,迎来了一个又一个辉煌的里程碑;从传统零售向商超跨越,从单体超市向连锁经营进军,从深耕主城区向县市区乃至外省辐射,从单一业态向多种经营布局……在广大消费者的认知中,似乎寿康永乐的每一次挺进、每一次转型、每一次腾飞都顺风顺水,然而只有寿康永乐经营者自己深知,顺风顺水的表象背后,是“无论风吹浪打,胜似闲庭信步”的从容。而这份从容的背后,则是对商业规则最严格的坚守,也就是对诚信经营、放心消费的一以贯之。

集团党委书记、董事长、总经理王国华常说:“人无信则无立,企业发展将诚信渗透到市

民生活的方方面面,是对一座城市发展的一种道德保障,诚信经营就是践行社会主义核心价值观。”由此看来,诚信是寿康永乐最珍贵的隐形招牌,几十年在消费者心目中树立起的守信践诺形象是企业最宝贵的隐形资产。所以,无论企业随市场浮沉做出多少次战略调整,诚信始终是放在首位的“定盘星”。也正因为这样,寿康永乐做什么,市民就相信什么、选择什么。如今,“购正宗名酒,到寿康永乐”、“久康食品,中华老字号”、“寿康永乐生鲜、豆制品,安全放心”等概念已经深入人心,成为广大消费者的由衷共识;“有事没事,逛逛寿康永乐”悄然成为十堰几代消费者的生活习惯。

多年来,集团严把源头采购关,坚决杜绝

问题商品、关系商品,确保商品合格率100%。首先从思想上严格要求,规范采购队伍,始终坚持两个不动心,即:假冒伪劣食品利润再丰厚不动心,再多的金钱物质引诱不动心,构建了假冒伪劣食品攻不破的堡垒。严格把好“采购关、运输关、上货关,通过厂家直采、产地直采、封闭运输、商品严格检测等环节,认真执行“二直接”、“三会审”、“五不进”的进货审批、验收制度,索证索票、追溯制度,形成从签定合同到进货、到入库储存、到配送、到销售的直线式管理,并建立了《商品进货、销货登记台账》。

严格执行市场准入制,加强现场管理,突出重点扎实开展商品安全专项整治活动。为了更好地贯彻执行市场准入制度,一方面及时抓好宣传贯彻,另一方面组织专班,加大现场管理力度;从环境卫生到设备卫生;从商品感官性状、标识、说明书到商品“三证”索要、检验,务必做到认真细致,密切关注相关法律法规,对不符合市场准入要求的商品坚决不予销售。

的确,无论市场怎么变、消费者的消费习惯和消费需求怎么变,寿康永乐都在“随机应变”的同时“以不变应万变”。万变的是日渐丰富的业态和琳琅满目的商品,不变的是优化服务、诚信经营,永远把顾客放在第一位的企业操守和恒久坚持。一“诚”不变的寿康永乐,我们又怎能不爱?

## 任风吹浪打,一“信”向善

创新求变,并不是搏击市场风浪的唯一“安全绳”,更不是纵横商场的致胜保证,“信”才是。信,是信念、是信用、更是信任。

不断优化十堰商业格局,为消费者提供更高品质消费,是寿康永乐商贸集团不变的信念。改革之初,应对供应不足、商品匮乏,寿康永乐在保障供应方面做文章、下功夫;信息时代,“智慧寿康”插上互联网翅膀,利用“刷脸支付机”打造智慧服务,让百姓购物更便捷;华悦城按照国家绿色商场标准建设,采用国际先进的全景式、七彩变幻、节能夜景灯成为十堰商业航舰;月亮湖农业生态观光园项目为精准脱贫打造强力引擎……几十年来,寿康永乐始终引领十堰商业风潮,开风气之先,将信念化作现实,照进百姓生活。

不断提升服务质量,满足消费者水涨船高的消费需求,是寿康永乐坚守的信用。近年来,建设实力寿康、诚信寿康、

品质寿康、智慧寿康、快乐寿康的“五个寿康”战略,无一不是以消费者为中心、以提档升级为目的,以满足消费需求为目标开展的。特别是诚信寿康永乐,开门见山地提出诚信经营、信守契约,要求在经营过程中时刻关注消费者、供应商和公司的利益关系,信守各类契约,确保供应商满意;维护消费者权益,确保消费者满意。“用真品换真心,不满意就退货”,这是寿康永乐集团对消费者作出的郑重承诺。为了更好地兑现这一承诺,集团对消费者提出:“如果您对我们的服务质量和商品质量有任何不满意,经核查,情况属实,您将得到50元顾客投诉奖。”同时,在门店服务台、卖场各区域醒目位置公布了服务热线8111731及门店店长电话,请消费者监督门店的服务,以热情周到的服务态度、高效便捷的工作作风,让消费者购后服务放心,从而真正做到放心消费。

不断提升消费者对寿康永乐的信任,并将信任转化为动力,在寿康永乐集团和消费者之间建立了更深厚的信任。在寿康永乐各门店,微笑服务是常态,拾金不昧是常态,宾至如归也是常态。每逢佳节,喝寿康永乐酒香的酒,吃久康食品的糕点,是许多十堰人一如既往的习惯。消费者的信任也转化为市场的信任和全社会的信任,“全国百城万店无假货示范店”“全国守合同重信用企业”“全国青年文明号”“国家级放心酒示范店”“湖北省文明单位”等荣誉称号就是对这份信任的最好印证。

一心向善的寿康永乐,也享受到了“信”的果实。自2011年以来,连续8年荣登“湖北百强民营企业”榜,2018年综合实力位列“湖北百强民营企业”第52位,成为十堰商业最具影响力也最具价值的品牌典范。

## 任山高路远,一往无前

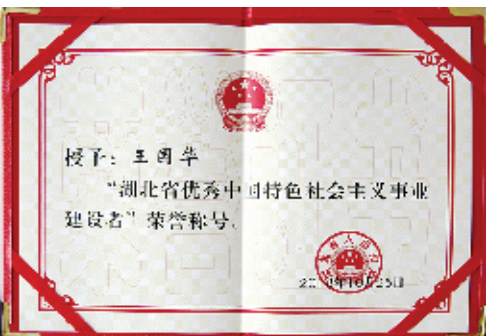
诚信相伴,寿康永乐的发展之路越走越宽,越走越顺。蓄积起更大力量的寿康永乐,也将目标放到更高、更远。在华悦城树起十堰商业新地标以后,寿康永乐一直在“软件”上下功夫,通过优化业态、强化招商、规范管理、诚信经营将华悦城进一步打造成十堰商业新标杆。同时,凯达物流、月亮湖、久康食品等项目将协同发力,进一步强健企业肌体、健全十堰商业新体系。

在改善服务取得阶段性胜利以后,寿康永乐将在“升华”上做文章,精益求精、臻于至善。公司先后建立完善了《商品进货、台账和查验制度》《商品质量销售承诺制度》《商品质量协议准入制度》《市场开办者商品质量责任制度》《商品质量自检制度》《召回退市制度》《市场开办者商品质量信用信息公示制度》及商品安全联络员制度等一系列管理制度,并上墙张贴,同时要求公司各部门严格执行、狠抓落实,经过多方努力,公司现已建立了一套较为规范的商品质量管理档案。以离百姓生活最近的门店为例,寿康永乐各门店从开店到打烊,从迎客到送客等各个环节都形成了成熟、规范的流程,先后建立完善了《收银服务程序》《商品退换货服务规范》《存包服务规范》《顾客投诉处理办法》《商品质量销售承诺制度》《12315维权工作联系点制度》等一系列服务管理制度及便民措施,从而确保日常管理工作的有章可循,店长严格按照总部要求进行督导、检查。“服务无小事”“细节决定一切”的理念更加深入人心。

在十堰,“寿康永乐,品质生活”这句广告语已广为人知,寿康永乐绝不是一家超市那么简单。以“互联网+”为翅膀,寿康永乐的便民惠民服务飞遍城乡。自2010年以来,寿康永乐集团先后开通了公交“一卡通”、邮政便民、手机钱包等业务,并加强不同行业之间的合作,先后与10多个商家达成合作协议,顾客持寿康永乐会员卡在这些场所消费均可享受一定幅度的优惠,真正实现与娱乐、餐饮、旅游、医疗等行业的服务无缝对接。如今,寿康永乐已经成为十堰市民眼中最常见、心中最温情的风景。寿康永乐的每一个网点布局,都能带来繁荣一片的效果。特别是在一些偏远的乡镇,寿康永乐超市总能成为当地人流的集中点,带活了人气,带来了商气,带富了百姓。截至目前,寿康永乐集团已拥有门店300余家,经营面积50余万平方米,形成以大型卖场为龙头,县级大店为骨干,城镇中心店为支撑,便利店、加盟店为网点的连锁经营体系。

始终走在十堰商业转型发展最前线的寿康永乐,因诚信而一往无前。今后,寿康永乐集团将继续把“便民、利民、为民”作为发展宗旨,以“服务城乡居民、满足消费需求”为己任;继续把“便利、平价、优质”作为经营理念;把“为顾客节省每一分钱”作为定价方针;把“顾客满意100%”作为服务标准;时刻以顾客为中心,努力满足顾客需求,竭诚为广大消费者提供优质的商品和服务。

## 寿康荣誉



寿康华悦城