



# 把维护消费者权益作为企业发展最高准则

——十堰市新合作超市有限公司维护消费者权益工作纪实

近年来,随着消费者权益意识的提高,以及国家监管力度的加大,越来越多的商家已充分认识到重视消费者权益对企业发展的至关重要。十堰市新合作超市有限公司(以下简称“十堰新合作”),作为本埠超市行业的旗舰,正是通过建立内部管理机制、严控商品质量、加强服务意识等来谋求企业发展,并把维护消费者权益作为企业发展的最高准则。

见习记者 马胜江



## 维护消费者权益 从建立管理制度开始

一个企业如果没有一套良好的管理制度,不能对企业运营过程中的每个环节进行监管,那么要谈对消费者权益的保护,自然也是一句空话。新合作不仅制定了规范的管理制度,而且把制度贯穿到经营中的每一项细节中去。

早在2012年2月,十堰新合作就根据不同的岗位职责,印发了16种企业经营手册,员工人手一册,对不同员工的岗位职责等进行了规范。该手册包括《企业策划手册》、《安防手册》、《财务手册》、《门店管理手册》、《品牌代理手册》、《店长手册》、《生鲜手册》、《采购管理手册》、《专营专卖管理手册》、《管理制度手册》等,共16种。新合作总经理张义鹏在接受记者采访时说:“希望通过这一系列管理手册的推广使用,为公司的品牌建设插上翅膀,为公司的标准化、规范化发展打下更

坚实的基础,使公司迈出更加坚实的步伐。在落实公司管理制度上,除了制定《企业管理手册》外,十堰新合作还在发展过程中不断探索,努力创新,通过其他各类形式加强对企业的规范管理。

2012年7月31日,十堰新合作为进一步提升公司服务质量,全面提升公司整体形象,达到顾客满意、社会认可的目标,召开全公司动员大会,正式启动“我承诺·您监督!”主题活动,全力打造新合作“服务年、形象年、效益年”。

所有十堰新合作人都明白,在市场经济条件下,商品的竞争就是服务的竞争。怎样把客户服务放在首位,最大限度的为客户提供规范化、人性化的服务,以满足客户需求,是现代企业面临的最大挑战。正是基于此,十堰新合作努力在服

务上下功夫,以期在同行业中获得源源不断的强有力的竞争力。

张义鹏介绍,该活动从2012年7月份开始,长期坚持,分为启动、推广实施、巩固评选和总结表彰四个阶段进行。将活动从“四个重视”入手,即重视管理、重视服务、重视检查、重视考核,以确保“三大改变”,即改变经营理念、改变服务理念、改变管理理念。张义鹏说:“经营是由外而内的,随着商品环境和竞争环境的改变,必须要求我们由过去重经营、轻管理转变为重经营和重管理同步,以解决零供矛盾,形成市场导向、顾客导向、供应商导向,真正做到经营、服务、管理同样重要。改变服务理念需要我们不断重视顾客需求、供应商需求,解决服务不到位、相互推诿等问题。至于管理,则是从下而上的,通过重视中层管理人员培训和

门店的管理,提升公司整体运营水平。‘三大改变’旨在达到‘三个提升’和‘一个目标’,即提升服务质量、管理水平和经济效益,达到被社会认可的诚信服务、规范管理的企业形象。”

为了将“我承诺·您监督!”主题活动落到实处,十堰新合作通过召开“供应商”、“员工”、“会员顾客”三大座谈会,征求征集供应商、员工、店长、顾客对公司经营管理的意见、建议、期望,并根据这些意见、建议、期望分三个层次分别作出各自服务承诺,配合考核、检查、监督,全面推进“服务年、形象年、效益年”活动。

除了制度的建立、落实之外,十堰新合作还通过对管理人员的培训,中层管理人员公开竞聘竞聘等举措,从完善公司经营体制等方面保障和维护消费者的权益。

物流中心、日用百货仓储中心以及品牌代理中心,配销商品数量达20000余种,年配送能力达50亿元,是鄂西北区域最大、设施最全的高端物流仓储中心。

其中投资5000余万元建设的十堰新合作冷链物流中心,占地面积6000余平方米,30余台专业冷链物流运输车辆,年储运能力达30余万吨。形成了从生产、加工、贮存以及检测等环节完整的冷链系统,实现了生鲜类商品从采购、入库、检测、分拣、加工包装、贮存、运输到网点销售完整的产销操作链接。

在终端销售把控上,十堰新合作采取“统一管理、统一采购、实现统一销售”的模式,充分保障了各类生鲜食品在安全监控中送上消费者的餐桌。

物流中心、日用百货仓储中心以及品牌代理中心,配销商品数量达20000余种,年配送能力达50亿元,是鄂西北区域最大、设施最全的高端物流仓储中心。

其中投资5000余万元建设的十堰新合作冷链物流中心,占地面积6000余平方米,30余台专业冷链物流运输车辆,年储运能力达30余万吨。形成了从生产、加工、贮存以及检测等环节完整的冷链系统,实现了生鲜类商品从采购、入库、检测、分拣、加工包装、贮存、运输到网点销售完整的产销操作链接。

在终端销售把控上,十堰新合作采取“统一管理、统一采购、实现统一销售”的模式,充分保障了各类生鲜食品在安全监控中送上消费者的餐桌。

物流中心、日用百货仓储中心以及品牌代理中心,配销商品数量达20000余种,年配送能力达50亿元,是鄂西北区域最大、设施最全的高端物流仓储中心。

其中投资5000余万元建设的十堰新合作冷链物流中心,占地面积6000余平方米,30余台专业冷链物流运输车辆,年储运能力达30余万吨。形成了从生产、加工、贮存以及检测等环节完整的冷链系统,实现了生鲜类商品从采购、入库、检测、分拣、加工包装、贮存、运输到网点销售完整的产销操作链接。

在终端销售把控上,十堰新合作采取“统一管理、统一采购、实现统一销售”的模式,充分保障了各类生鲜食品在安全监控中送上消费者的餐桌。

物流中心、日用百货仓储中心以及品牌代理中心,配销商品数量达20000余种,年配送能力达50亿元,是鄂西北区域最大、设施最全的高端物流仓储中心。

其中投资5000余万元建设的十堰新合作冷链物流中心,占地面积6000余平方米,30余台专业冷链物流运输车辆,年储运能力达30余万吨。形成了从生产、加工、贮存以及检测等环节完整的冷链系统,实现了生鲜类商品从采购、入库、检测、分拣、加工包装、贮存、运输到网点销售完整的产销操作链接。

在终端销售把控上,十堰新合作采取“统一管理、统一采购、实现统一销售”的模式,充分保障了各类生鲜食品在安全监控中送上消费者的餐桌。

物流中心、日用百货仓储中心以及品牌代理中心,配销商品数量达20000余种,年配送能力达50亿元,是鄂西北区域最大、设施最全的高端物流仓储中心。

其中投资5000余万元建设的十堰新合作冷链物流中心,占地面积6000余平方米,30余台专业冷链物流运输车辆,年储运能力达30余万吨。形成了从生产、加工、贮存以及检测等环节完整的冷链系统,实现了生鲜类商品从采购、入库、检测、分拣、加工包装、贮存、运输到网点销售完整的产销操作链接。

在终端销售把控上,十堰新合作采取“统一管理、统一采购、实现统一销售”的模式,充分保障了各类生鲜食品在安全监控中送上消费者的餐桌。

## 维护消费者权益 从打造企业文化做起

一个企业是否重视消费者的权益,继而积极维护消费者的权益,从其企业文化建设上也能看出一二。十堰新合作自成立开始,不仅从企业形象包装、企业管理、更从企业服务理念等方面围绕维护消费者权益、为消费者提供最好的服务来创建其先进的现代企业文化。

2012年3月11日,在十堰消费者委员会举办的以“消费安全”为主题的活动中,十堰新

合作总经理张义鹏向消费者郑重承诺:“2012年,十堰新合作将以‘服务年、形象年、效益年’为经营管理工作的主题,携手8000名超市员工,从品质到信誉,从环境到服务,努力为消费者提供质优价廉的商品,营造放心、舒心的购物环境。另外,十堰新合作还先后开展了‘召开品类管理现场观摩会’、‘十堰新合作首届技能大赛’等围绕为消费者服务的活动。



从蔬菜基地直采,经过专业检测后上柜销售,确保蔬菜新鲜、安全、放心。



十堰新合作开展经常性的员工技能竞赛活动,提升员工服务水平。

### 背景资料:

2012年,十堰新合作发展直营门店30余家,门店总数达190余家。实现销售21亿元,同比增长18%,实现利税总额6000余万元,同比增长20%,销售、网络规模稳居十堰商业龙头地位。总经理张义鹏先后被茅箭区政府评为“突出贡献个人”,被鄂西北厂长经理协会授予“鄂西北十大杰出企业家”等荣誉称号。公司先后被省、市职能部门授予“守合同重信用企业”、“消费者满意单位”、“AAA信用企业”、“五一劳动奖”等荣誉称号。

## 对话十堰市新合作超市有限公司总经理张义鹏



记者:在“3·15”国际消费者权益保护日,您作为十堰市新合作超市有限公司(以下简称“十堰新合作”)的掌门人,是如何看待消费者权益的?

张义鹏:消费者权益,是国家法律赋予每个消费者的神圣权利,每个企业都必须尊重消费者的权益。自觉维护消费者的权益,作为企业的负责人,我更应该对此有深刻认识。企业的任何经营活动必须在法律规定的范围内进行。自觉维护消费者权益是每个企业的责任和义务。同时,作为个人来说,我也是消费者,因此我也更希望消费者也会为消费者权益的保护尽到自己的义务,做出更多的努力,做一个对消费者、对社会负责任的企业。

记者:您认为维护消费者权益对企业品牌形象的树立以及未来的发展都有哪些重要意义?

张义鹏:任何有责任的企业都必须或首先要做到守法经营,维护消费者权益也是在自觉遵守《消费者权益保护法》,也是守法经营的一种体现。一个企业只有始终把消费者放在心中,时刻为消费者着想,始终把消费者的权益、利益放在第一位,才可能成为一个受尊重的企业。企业的品牌形象不仅仅是靠企业自己树立的,而是靠广大消费者共同树立的。你的经营理念、企业文化赢得了消费者的认可,你的产品质量、服务态度受到了消费者的好评,你的企业品牌形象自然就树立起来了。同时,你的企业也将赢得更大的空间,从而让企业和消费者之间进入一个良性互动的理想状态。

记者:十堰新合作作为十堰大型零售商贸企业之一,在服务质量、管理理念等方面都获得了广大消费者的肯定与认可,在维护消费者权益方面新合作都做了哪些重要工作?

张义鹏:十堰新合作始终把顾客看做是我们的衣食父母,我们也为此通过各种方法让他们的权益得到保障、消费选择得到尊重。我们在内部管理上建立了一套完善的管理制度,并通过对员工的培训等提高服务水平,同时围绕为消费者服务提出了“我承诺·您监督”的口号,并在实际行动中贯穿到经营活动的每一个细节中去。去年“3·15”,我们在十堰市消费者委员会举办的主题活动中以“服务年、形象年、效益年”为主题,向广大消费者做出“从品质到信誉,从环境到服务,努力为消费者提供质优价廉的商品,营造放心舒心的购物环境”的承诺,至今我们始终在践行者这一承诺。今年,我们还将通过不断完善管理、加强工作创新,为广大消费者提供更多优质服务、充分保障每一个消费者的合法权益。

记者:新合作在有关消费者权益保障的法律、法规宣传学习方面是怎么做的?

张义鹏:针对这些跟消费者权益、切身利益有很大关系的法律,我们都会每年不同时期组织学习,首先是管理层要学习,然后通过广大一线员工的引导,把有关消费者权益保护法的内容贯穿到每个工作细节中去。同时,我们还会通过文化宣传栏、内部宣传手册等渠道对消费者权益保护法的有关法律进行宣传学习。

记者:消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利,具体到生活中,大家到超市购物,关心的可能是会不会丢东西、超市地面、通道是不是安全等细节,新合作在这些细节方面是怎么做的?

张义鹏:经常光顾我们十堰新合作超市的顾客都知道,在十堰新合作购物,是安全的、舒心的,因为我们购物环境上首先进行了严格把关,包括保持地面清洁、购物通道通畅等,这些在我们的经营管理手册里都有规定,同时防范顾客东西被盗窃方面也有一套管理办法,如现场设备监控、超市工作人员参与防范等。随着公司的发展壮大,我们还将采用更多高科技手段来为广大消费者营造一个安全舒适的购物环境。

记者:党的十八大报告中提到“加快完善社会主义市场经济体制”,社会主义市场经济秩序作为经济体制的一部分,而维护消费者权益又是完善社会主义市场经济秩序的重要内容,你认为新合作在这方面的经验对我市整个超市行业的发展将有哪些借鉴意义?

张义鹏:怎样把每一项工作做好,从而让十八大报告精神落在每一项工作细节上,我想这是政府机构及企业都应该共同做到的。正如你所说,尊重和维护消费者权益的确是完善市场经济秩序的一部分。我们十堰新合作始终做到合法经营、守法经营,从保障食品安全、保障消费者权益等方面,通过“农超对接”等形式以及人员素质、硬件建设等方面,形成和广大消费者、货源供应商等的良性互动,从而依靠这种共同互动形成的正能量来推进企业的稳定、健康发展。在超市行业,每一个商家都有自己的特点,我们愿意在同行业中与大家共同进步,一起为十堰人民生活带来方便,为十堰超市行业发展壮大尽一份努力。