

“走近新合作 品味新生活”十堰新合作超市有限公司系列报道①

# 新合作：一个敢于向社会公开服务承诺的企业

《史记·季布来布列传》有云：“得黄金百斤，不如得季布一诺”。故事讲的是秦朝末年，在楚地有一个叫季布的人，性情耿直，为人侠义好助，凡是答应过的事情，无论有多大困难，都会设法办到，因此受到大家的赞扬。

楚汉相争时，季布是项羽的部下，曾几次献策，使刘邦的军队吃了败仗。刘邦当了皇帝后，因为记恨而下令通缉季布。这时敬慕季布的人都暗中帮助他。其中有一位姓朱的朋友，不仅收留了他，还到洛阳去找刘邦的老朋友汝阴侯夏侯婴说情，使得刘邦撤消了对季布的通缉令，还封季布做了郎中，后又改做河东太守。

有一个季布的同乡人曹邱生，专爱结交有权势的官员，借以炫耀和抬高自己，听说季布又做了大官，他就马上去巴结季布。虽然季布不喜欢他这样的人，但这并不妨碍曹邱生继续替季布到处宣扬，因此季布的名声越来越大了。

季布的故事就是成语“一诺千金”的典故。它告诉世人：说话算数，讲信用的人，就会获得非常高的信誉，受到世人的爱戴。的确，承诺就是一种诚信，也是一种责任。一个人的承诺是要靠行动来体现，一个企业的承诺则是要靠对客户的服务来实现。十堰新合作是一个企业，更是一个服务单位，正如毛主席所说“为人民服务”，十堰新合作的企业宗旨就是服务好广大消费者，这同样是一种承诺，也是一种使命。正因为如此，多年来，十堰新合作一直致力于为客户提供更方便地服务、更有利地服务和更有效的服务，同时提供他们喜欢的和愿意接受的服务来实现自己的承诺。

记者 毛以国



十堰新合作2012年“我承诺·您监督”活动启动仪式。

## 创新之举——

### “我承诺·您监督”主题活动全面启动

时间定格在2012年7月31日，对于很多人来说这或许只是一个普通的日子，但是对于十堰新合作来说，注定是一个可以载入公司发展史册的日子。

为进一步提升公司服务质量，全面提升公司整体形象，达到企业增收、合作伙伴赢利、员工满意、顾客满意、社会认可的目标，7月31日，十堰新合作召开动员大会，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”。

众所周知，随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表企业形象和由每位服务人员所表现出来的思想、意识及行为是不可模仿的。也就是说，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，是现代企业面临的巨大挑战。正是基于此，十堰新合作开展了“我承诺·您监督！”主题活动，努力在服务上下功夫，以期在同行业中获得持续、较强的竞争力。

据“我承诺·您监督！”主题活动推进小组组长、公司总经理张义鹏介绍，该活动从7月份开始，贯穿全年，分为启动、推广实施、巩固评选和总结表彰四个阶段进行。将从“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，通过重视中基层管理人员和门店的管理，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。”

## 引导之举——

### 总经理七位副总十五部门同时公开服务承诺

“我承诺·您监督！”这不仅是一个服务口号，更应该落实到日常经营行为之中。深谙管理之道的十堰新合作人深知一诺千金的重要性，同时他们也知道背信弃义的后果。

张义鹏说，刘伯温《郁离子》中记载了这样一个故事：济阳有个商人过河时船沉了，他抓住一根大麻杆大声呼救。有个渔夫闻声而致，商人急忙喊：“我是济阳最大的富翁，你若能救我，给你100两金子。”待被救上岸后，商人却翻脸不认账，只给了渔夫10两金子。渔夫责怪他不守信，出尔反尔。富翁却说：“你一个打渔的，一生都挣不了几个钱，突然得十两金子还不满足吗？”渔夫只得快快而去。不料想后来那富翁又一次在原地翻船了。有人欲救，那个曾被救过的渔夫说：“他就是那个说话不算数的人！”于是商人因为没人施救而淹死了。“商人两次翻船而遇同一渔夫虽是偶然，但商人的不得好报却是在意料之中的。因为一个人若不守信，便会失去别人对他的信任。所以，一旦他处于困境，便没有人再愿意出手相救。失信于人者，一旦遭难，只有坐以待毙。”张义鹏说，对于一个企业而言亦是如此。

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（即领导班子对分管部门、分管门店；各后勤部门对门店、部门、供应商和相关业务往来单位；各门店对顾客、供应商）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。

2012年8月10日，十堰新合作作了一个堪称引导性的创举：总经理张义鹏，常务

副总刘美娟、全照蛟，副总经理郑道迪、钟萍、叶禹、白宏伟，总经理助理兼商超事业部副总经理张贵华，以及商超事业部、生鲜经营事业部、品牌代理事业部、物流服务事业部、专营专卖事业部等五大事业部和采购中心、财务中心、发展中心、人力资源中心、信息结算部、管控中心、安防部、行政中心、营运部、企划部分别公开各自服务承诺。同一天，总经理和7位副总、15个部门，同时推出服务承诺，这种气势不仅在本地，在全国同行之中也是十分少见的。从中足见十堰新合作服务消费者心之赤诚，责任之强烈！

“首问负责制，遇事积极协调，不推诿、不拖延；办公电话铃响三声必须有人接听，并使用礼貌用语回答，严格按照公司工作流程办事，不越级、不越权；廉洁自律，不吃、拿、卡、要；对客户及公司各部门、门店反映的问题有记录并及时给予回复，自己不能直接解决的，经汇报协调后，三天内必须回复；重视客户、顾客及员工投诉，对投诉问题必须认真记录，并汇报查证，三天内解决回复；虚心听取接受客户和部门的意见和建议，及时改进，提高专业管理水平；对客户、员工、供应商服务满意率达90%以上；接到服务投诉电话2日内给出回复……”从这些服务承诺中，足见十堰新合作服务消费者想之周到，行动之务实！

## 应势之举——

### 新时期跨越式发展之坚实根基

实际上，十堰新合作自诞生之日起，就竭尽全力致力于为广大消费者提供力所能及的服务。时至今日，将客户服务提升到一个前所未有的高度，亦是公司发展达到一定阶段后必然的要求。

据悉，今年上半年，十堰新合作新开业直营门店11家，直营门店总数达到180余家，新增营业面积1万余平方米，经营总面积达36万平方米。实现销售额10亿多元，同比增长25%。实现综合毛利15.8%，同比增长3.07%。实现利税总额4000余万元。实现公司以商超连锁为主体，以物流配送为支

撑，以品牌代理、生鲜经营、专营专卖为补充的五大事业板块和经营平台稳健向前发展，逐步形成多点支撑、多极带动、各具特色、竞相发展的新格局。在社会效益方面，上半年，公司先后被湖北省物价局、商务局评为“湖北省价格诚信先进单位”，被湖北省税务部门评为“重合同守信用AAA级单位”，被省发改委认定为“湖北省重点物流企业”，被中华全国供销总社表彰为“绩效管理先进单位”。

公司又一次站在一个新的历史起跑线上。这些固然与广大消费者的支持密不可分，为此，全面提升服务水平不仅是为了回馈广大消费者，也是公司获取更多消费者信任，实现质的跨越的迫切需求。

2011年，十堰新合作已经制订了新的五年战略规划，这五年公司要稳固十堰市场，实现全省发展战略，企业整体销售超越30亿元，利润目标超越5000万元，真正成为区域零售行业的龙头企业。2012年十堰新合作在制定发展目标的同时，全年的管理目标也非常明确，要实现员工增收30%以上，超市毛利率整体提升销售额的1%以上，提升和改造门店12家，改进设施设备，改进服务，提升商品质量，加快门店差异化商品和差异化服务项目引进。改进的目标是：企业增收、合作伙伴赢利、员工满意、顾客满意、社会认可。

“企业要有自己的发展目标，员工要有自己的人生职业规划，优秀的企业是企业的发展目标与员工的职业规划能够有机结合，只有企业的前景与员工的发展远景吻合或企业的价值观得到员工认同的时候，企业才能做到基业长青”，正如张义鹏所说，我们要在这次活动中让员工参与我们企业的管理，让员工从内心深处认同企业的价值观，企业要真真切切从员工的利益出发，从顾客的利益出发，从社会的认同度出发，扎扎实实做企业，扎扎实实为员工服务。

“铁肩担道义，服务促发展”，正如一诺千金典故所言“得黄金百斤，不如得季布一诺”，十堰新合作将用自己的服务承诺，赢取公司在社会美誉度、顾客满意率、员工满意度、企业效益四个方面突飞猛进的发展。



新合作邀请消费者举办2012年半年会员座谈会。



新合作购物广场客服部工作人员热忱服务消费者。



各卖场随处可见“我承诺·您监督”活动标语。