



市民在寿康
永乐超市放心
购物。



寿康华悦城。

湖北寿康永乐商贸集团有限公司

诚信立业 匠心经营

诚信,不仅是一种品行,更是一种责任;不仅是一种道义,更是一种准则。诚信消费,实力践行。今年是全国“消费促进年”,为积极响应湖北省商务厅,十堰市委市政府、市商务局关于“提振消费信心,激发市场活力”的号召,湖北寿康永乐商贸集团有限公司积极参与并主动建言献策。3月8日,“2024年全国消费促进月”湖北活动暨十堰“惠聚车城 乐享生活”第二季活动启动仪式在寿康华悦城隆重举行。

作为本土民生企业,在50多年的发展历程中,寿康永乐集团始终坚持“诚信、优质、创新、共赢”的经营管理理念,让消费者买得放心,用得安心,为改善民生提供切实的保障。2023年,寿康永乐集团更是获得全国“重质量 守信用”企业、湖北省“放心消费”创建示范单位,省级文明单位、中国连锁百强、湖北民企百强、十堰百强企业等荣誉称号,“寿康永乐”的品牌影响力与日俱增。

■文、图/记者 吴忠斌

诚信为本 打造放心品牌

“诚信经营是企业安身立命之本,也是集团经营理念与品牌文化的重要组成部分,对企业长期持续发展具有强大的推动作用。”2月23日下午,在寿康永乐集团2024年工作动员大会上,集团党委书记、董事长、总裁王国华强调,诚信经营是集团在长期发展中形成的优良品质,要加强对员工的诚信教育和职业道德教育,强化内部管理,规范服务流程,构建诚实守信的商业氛围,树立真诚热情、诚实守信的企业形象,让顾客满意、合作商满意、员工满意、社会满意。

几十年来,寿康永乐集团秉承“顾客至上 创造价值”的企业宗旨,注重诚信建设,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。寿康永乐集团“五个寿康”建设战略计划中的“诚信寿康”,更是将诚信经营、信守契约深植于每个寿康永乐人心中,集团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,维护消费者权益,确保消费者满意。如今,“品质生活,寿康永乐”“久康食品,中华老字号”“寿康永乐,安全放心”等对社会和消费者的承诺已经深入人心,成为广大消费者的由衷共识。

多年来,寿康永乐集团始终将打造品质优、品格好、品位高的现代消费新场景,构建十堰市民美好生活的引领地、休闲购物的首选地、时尚消费的新高地作为品牌与质量建设总体目标,紧紧围绕强化商品和服务质量工作,双管齐下,确立了寿康永乐鄂豫陕渝毗邻地区优秀商业品牌形象。

质量是企业的生命。为深化集团质量管控体系,寿康永乐集团在现有商品质量管理流程基础上,按各业态制定商品质量管理体系,并加强执行和监管。此外,寿康永乐集团还建立了“首席质量官制度”,由各经营板块分管副总裁担任首席质量官,统筹本板块质量管理并与消费者沟通互动。

“我们的粮油调味品、方便食品等商品都是从源头厂家采购,并且严控质检流程,保证产品品质。”寿康永乐超市公司采销中心副总监王小丽介绍,所有产品供应商,必须提供营业执照、生产加工许可证、产品经营许可证,并提供产品质量检测报告,核准之后才能进入下一个环节。在华悦城精品超市,产品检验结果公示栏随处可见,商品品种、供货单位、检验方法、检验员等信息清晰可见。

两翼齐飞 实现品质服务双优

“购正宗名酒 到寿康永乐”不仅是一句宣传语,更是一种承诺和信任。在销售过程中,寿康永乐集团对名酒加贴了“寿康永乐专用防伪标识”,配备“名酒销售跟踪卡”。通过厂家直采、防伪加持,实现了从厂家到销售的封闭管理与全程跟踪。

服务是企业的灵魂。为加强企业核心竞争力,寿康永乐集团进一步完善服务质量管理办法,全面优化客户服务中心的管理与服务,建设畅通的互动沟通渠道,提高客诉处理时效,加强客诉责任的问责,并开展客诉公示,针对出现的客诉,对投诉事由、投诉时间、处理方法、处理结果、责任人问责结果进行公示处理,提供高品质的消费环境,提升消费者购物满意度。

3月8日10时许,寿康永乐集团总部客服中心接到邓女士的来电,称要表扬一下环球港门店客服人员赵敏,她耐心周到的服务解决了邓女士的燃眉之急。原来,3月7日晚上,邓女士急需一款奶粉,但是因线上商城已下架,就电话联系了超市前台。客服人员赵敏了解情况后,积极与后台沟通,及时将奶粉配送到家,这一举动让邓女士觉得很暖心。

“做好服务,是我们门店工作

人员的基本要求。”寿康永乐超市环球港店店长瞿德智说,他们平时都要严格按照服务接待标准执行,出入口要有“迎客声和送别声”,顾客进入经营区域有“应答声和介绍声”,对顾客的投诉登记意见、商品需求意见要及时回复处理。

据悉,为切实保障消费者合法权益,寿康永乐集团制定并推行“七天无理由退货”“所有门店异地退换货”等八大服务承诺。此外,所有门店建立12315维权工作联系点,主动接受社会监督,解决顾客诉求。同时,设立了客户服务热线(8661118)、官方微信号(SKYL1967)、官方抖音号(skylgt)、官方视频号(寿康永乐集团)、官方微信公众账号(寿康永乐)、会员小程序、寿康永乐信箱等咨询、投诉渠道。凡是顾客在购物过程中遇到问题,或想对寿康永乐提出宝贵意见和建议,均可通过以上渠道进行反馈。

始于细节,臻于品质,彰显专业之道。寿康永乐集团将继续坚持“以人为本 诚实守信 专注品质”的核心价值观,“服务于市民品质生活”的企业使命,怀揣感恩之心,为广大消费者和合作伙伴提供更优质的商品和服务,在新的市场经济浪潮中扬帆远航。