



夯实品控管理 打造诚信豫园

商城启动“消费与安全”年活动

张璟 青云

本报讯 4月19日,商城市场部组织会议,启动“消费与安全”主题活动年。商城总裁梅红健、副总裁吴仲庆和黄浦区工商局、质监局、消保委等领导出席启动仪式。

会议发出活动倡议书,并推出餐饮集团和老庙童涵春堂两单位发言,交流他们各具特色的成功实践,启迪全员品控思路,推动工作迈向新高度,保障企业五年新跨越。会议下半场邀请上海市标准化协会高级工程师严伟萍、上海市食品研究所总工程师严维凌为与会者作了专业培训。

品控是商业企业的生命。在消费突发事件频仍,诸多知名企业负面新闻缠身的环境下,商城各行业、各子公司将牢固生命线意识,绷紧品控安全弦,抓好品控管理系统工程,维护豫园商城品牌形象,实现企业健康稳定发展。



倡议书

我们代表豫园商城所有商户,向广大消费者郑重承诺并作如下倡议:

一、自觉遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规,切实履行经营者十项义务;

二、以“消费与安全”为全年工作主题,加强诚信建设、规范经营行为,强化信用意识,提高职业道德素质,更好地为消费者服务;

三、严格执行国家食品安全法律法规和政策,规范经营行为;

四、严把商品进货销售关,保证商品质量;

五、严格执行国家价格法律法规和政策,坚持明码标价、质价相符,确保真实、准确、规范;

六、完善销售服务标准,建立诚信服务体系,健全售后服务制度,切实履行服务承诺;

七、自觉服从商城管理监督,虚心接受社会各界和广大消费者的监督,保护消费者合法权益。

让我们承担起消费安全的神圣责任,以自己的实际行动,共建“安全消费”环境,打造“精致豫园”。

倡议人:商城优秀值班经理代表

餐饮集团副总经理 李良佐: 品质决定餐饮成败



餐饮业的品质管理主要包括食品安全、服务质量、菜点质量、环境整洁等四大内容。对于餐饮企业来讲,“品质”决定成败,忽视品质会付出惨痛的代价;重视品质、提升品质是生存的根本、发展的保障。

三级管理落实品控

抓日常品质管理工作。为了强化三级管理职能,餐饮公司规定了“2.6.4”检查法。所有门店每月必须自查两次;集团子公司层面每月必须抽查60%门店;集团市场部每月抽检率必须达到40%,以表格化管理工具,提高监管的力度。我们还在“餐饮之窗”设立品控专栏,推进品控工作。

抓特殊时段品控检查。针对节日市场特点,要求做好充分准备,加强现场管理,发现问题即刻整改;节令市场重点关注食品生产销售环节,落实品控管理。今年春节前,集团市场部对三家半成品生产商进行了实地督查。

实时监管食品安全

开展各项食品安全检查。检查进货台账记录、食品原料新鲜度、外包装标签规范、操作场所环境、操作过程食品交叉污染隐患、员工个人卫生、公共场所卫生等,对消毒水问题、ATP测试不合格等,都及时整改,消除隐患。

严把原材料采购源头关。公司加强对非采购平台的采购品种以及联营企业供应商的监管力度,建立供应商数据信息库,核对进货凭证及经营许可证件。要求每月更新数据库信息,公司对供应商突击抽查。

组织各项食品安全培训。我们请进专家和组织外出听取专题讲座,加强对新员工岗位操作安全培训。

对新装修门店布局流程把关。今年以来,

对南翔1900常州店、宁波万达店、上海莘庄店等多家门店的图纸进行了预审,发现流程不合理帮助调整。

稳步提升服务质量

抓好值班经理队伍的建设。公司市场部每季度一次召集商城内圈门店的值班经理会议,通报商城、公司近阶段品质管理检查情况,沟通信息、交流经验,并组织值班经理外出学习,促进提高服务工作质量。

规范顾客投诉处理流程。公司今年初制定了投诉接待处理工作预案及顾客投诉接待处理流程,及时解决各类顾客投诉,力争做到投诉不出门。

继续实施品质综合评估。去年公司首次与JETT合作,借助第三方机构就内圈企业的品控质量进行综合评估,采用顾客暗访、顾客满意度调查等方式,对管理制度、台账记录,厨房、仓库及操作场所的环境卫生、进货票据凭证、食品安全等,进行全面检查,每月形成两项评估报告,年底汇总,提出问题,分析原因,提出改善方法手段等。今年,我们继续实施该项工作,并将松月楼、老松盛和南翔1900市内门店纳入评估范畴。

菜点质量严格把关

各单位所有经营品种均须做到先上报各产品成本核算单,经公司市场部审核或备案后,方可上柜供应。

公司市场部组织技术总监和国家级大师,不定期的对各门店的菜点品种进行抽查,对色、香、味、形及成本核算单上的配料数量进行打分。节令产品上市前进行集中点评,统一规格;上市后到门店进场做回访和抽检,保证质量的稳定和配方标准的执行。

“六T”规范现场管理

“六T实务”的主要含义为天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进。实行“六T”的门店环境井然,现场物品存放固定有序,并有相应示意图,这叫“有名有家”,任何人到该场所,都能30秒钟内找到所需物品。平面图上还标明卫生责任区域。实施“六T”有利于食品安全及工作效率的提高,降低成本费用,减少工时浪费,进一步提高餐饮业的经营管理水平。

2011年,“六T实务”已经被列为上海市餐饮业现场管理的地方性标准。集团公司创建“六T实务”门店17家,今年计划再增加7家。

老庙童涵春堂经理 陈黎静: 品控贯穿营销全过程



品控管理包括对商品的控制和对服务的控制,我们老庙童涵春堂通过标准化的制度、标准化的流程、标准化的管理,确保商品与服务质量的可控性。

严格控制商品质量关

老庙童涵春堂严格执行药监局的相关规章制度,对药品的进库、保存、退货、销售、售后服务等全流程,制定了系统、标准、可控的操作规范,严控商品质量,确保顾客用药安全。

严把入库关。仓库员工对每种商品信息对照“入库验收单”一一核对,并让营业员逐一确认,最终发送到每个柜台。上柜后的牌价信息与信息库联网,确保与申报信息完全一致。遇到专项整治活动,更有助我们安全经营。

严把存放关。我们依据商品的储存要求存放,并每日两次记录数据。根据商品的属性和药品的功效等分类摆放,让消费者易于选择。

严把养护关。对商品分两大类进行养护。盒装的商品以“药品养护月制”为依据,每月进行一次养护,认真检查核对每个商品,确定继续销售或者进入退货流程。散装的产品还要在每年六至九月增加检查频次,确保在易霉变季节也能质量如一。

严把销售关。销售环节做到四个“必须”:必须如实介绍商品,对于营业员不真实的介绍造成消费者退货的予以处罚;必须仔细确认商品外观包装、内在质量安全后方可销售;必须严格落实国家标准,确保药品销售安全性;必须提供销售凭证,保障消费者合法权益。

严把售后服务关。对消费者对于已售商品的加工要求,提供免费服务;对顾客的意见反馈,热情服务,化解矛盾,提高他们的忠诚度,还要吸引相关顾客群,提升“售后服务”功效。

严格控制服务质量关

作为零售行业,应该努力提供多元化服务,并将服务标准化、流程化,为顾客创造服务价值,为企业带来更多效益。

提升培训水准。我们做到“四个坚持”,坚持每日由店长或值班经理开晨会,每周由店长召开柜组长会议,每月组织所有员工的班组会议,每年连锁公司开展全员培训,落实服务标准和要求,提高服务技能水平,并纳入考核管理。

提升服务环境。我们要求商店内布局调整和改变,必须通过公司认可。任何产品不得发放未经审核的广告宣传单。在店内开展营销活动必须提前申请,促销员必须培训合格。员工每周四提前到店进行大扫除,确保服务环境品质。

提升管理能级。要求值班经理做到“四个不断”:不断提高业务技能水平,以药学知识提高服务含金量;不断提高谈判能力,高效解决顾客投诉;不断了解商品信息,满足消费咨询,为进货提供信息。不断加强服务质量巡视,并做好记录。

服务实现专业化、精细化、多元化

提供药学服务,做到服务专业化个性化。为病症初期顾客,提供“安全用药指导”和“首席药师服务”,为久治不愈顾客提供“联合用药”建议,缩短病程;为顾客建立“档案”,送药上门;为附近社区顾客定期聘请医生,开展健康知识讲座,为养生需求顾客群提供健康咨询。

以市场为导向,创造多元化服务。一是创新服务模式,开通微博互动平台,创造商机。二是策划节日特色营销。膏药节、端午、腊八节等活动已深入人心。三是调整拓展诊疗服务。与医院错位经营,加强双休日、节假日等节点门诊推介,以及满足年轻白领等需求,根据实际情况增设夜门诊,逐步做精、做专“科别”,做出特色。

提升厂方聘用人员素质。加强对厂方聘用人员的管理与考核,严格落实准入制度、末位淘汰制度、服务规范及业务技能培训制度等。

提升应急能力。我们制定应急预案,提高应对速度。近期部分胶囊问题报道后,我们迅速采取“下架”措施,要求厂家提供检测结果,确认其质量安全无误后方可上柜销售。