

全面提升顾客用餐体验

麦当劳中国逾千家餐厅完成“未来 2.0”升级
自助点餐、送餐到桌、“星厨系列”汉堡缤纷亮相

■ 本报记者 唐勃

麦当劳中国 5 月 13 日宣布,全国逾 1000 家餐厅完成“未来 2.0”升级,整合数字化、个性化和人性化的软硬件。全面提升顾客的用餐体验。“未来 2.0”涵盖了自助点餐、移动支付、以及全新推出的送餐到桌和“星厨系列”汉堡等七大元素。“未来 2.0”现阶段覆盖的城市包括:北京、上海、广州、深圳、武汉、成都、福州、泉州、杭州、东莞、厦门、南京、汕头;预计 2017 年底,全国近 1600 家餐厅将完成相关升级。

四川麦当劳餐厅食品有限公司总经理路红明告诉记者,预计 2017 年底,四川市场的“未来 2.0”餐厅数量将达到 90%或以上。他说:“麦当劳‘未来 2.0’以顾客为中心,结合科技与人员驱动全新用餐体验。我们去年提出‘未来 2.0’战略后,发现中国顾客的接受度很高,他们热情地尝试新的服务和体验,并给予了大量的正面反馈。目前,全国逾 1000 家餐厅重磅推出送餐到桌服务,顾客无论是自助点餐或柜台点餐,都可以选择该服务,节省排队取餐的时间,尤为方便快捷。目前,送餐到桌的优先服务对象是家庭顾客,让顾客将珍贵时间留给家人。”

记者了解到,“未来 2.0”餐厅主要元素包括以下方面——

自助点餐:顾客在自助点餐时,餐单一目



了然,顾客可以对产品进行个性化的调整,如饮料去冰、汉堡去酱等。点餐页面更可以缩小至屏幕下方,让小孩也可以加入点餐行列。

送餐到桌:顾客可以在“未来 2.0”餐厅通过自助点餐或柜台点餐选择送餐到桌,由麦当劳品牌大使送餐,方便快捷。

“星厨系列”汉堡:麦当劳中国将去年广受好评的“星厨系列”汉堡,从限时产品转为“未来 2.0”餐厅的长期菜单,以严选的食材加上对料理的上心烹饪,让顾客全年 365 天都能享受高品质的星级美味。今年,麦当劳中国再次携手西班牙大厨 Ramón Freixa,全新推出两款“星厨系列”汉堡,由 100%新澳进口牛肉制作的奶油坚果酱蛋牛堡,以及选用 110 克重整块鸡腿肉的墨西哥烧烤风味鸡腿堡。

移动支付:无论是自助点餐或柜台点餐,顾客都可以选择不同的移动支付方式,包括银行卡、Apple Pay、支付宝、微信支付、QQ 钱包等。目前,麦当劳中国的移动支付占比达 45%。

双点式柜台:将点餐区和取餐区分开;顾客完成点餐后,在取餐区等候,电子屏幕将显示备餐状态并提示取餐。双点式柜台不仅提高运营效率,减少等候时间,也满足了手机订餐、外卖服务的需要,为数字化餐饮、O2O 闭环奠定基石。

电子餐牌:将原有的灯箱餐牌升级为电子餐牌,餐牌的内容从静态图片变为更丰富的文字、图片、以及动画组合,可以根据餐厅不同的消费场景,灵活更新餐单。

另悉,在推进“未来 2.0”的变革中,为了更贴心地服务顾客,麦当劳中国今年特地在全国餐厅增设品牌大使的岗位,为顾客提供温馨照顾、送餐到桌和派对主持等服务。从 5 月 20 日起,麦当劳中国将举行一年一度的 520 全国招聘周,号召更多年轻生力军加入殷勤款待顾客的行列,2017 年预计全年在全国招募七万名员工,其中,在四川市场预计招募约 2500 名员工。

麦当劳于 1990 年进入中国内地市场,中国目前是麦当劳全球第三大市场,也是麦当劳全球发展最快的市场之一。截至 2016 年底,中国内地有超过 2400 家麦当劳餐厅,员工人数超过 12 万名。未来,麦当劳将带来更多数字化、个性化和人性化的服务及产品。

伊力特评为
伊犁州企业诚信体系
建设试点企业

日前,新疆伊力特实业股份有限公司收到伊犁州食品药品监督管理局通知,企业被选定为伊犁州企业诚信体系建设试点企业。

近年来,新疆伊力特实业股份有限公司将质量、诚信的要求融入原料采购、产品设计开发、生产制造、市场营销、售后管理等各个环节,围绕质量责任和质量诚信,通过公司官网、官微、报刊、杂志、宣传栏等多种传播媒介、宣传“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念,对员工进行企业文化的宣贯和食品安全教育培训,全面落实质量诚信意识和质量法律法规意识的培养。2016 年度累计培训 80 个课时,培训机关管理人员 83 人次,基层管理人员和员工 2235 人次,确保培训覆盖生产、质量管理的各个岗位,不留死角。

伊力特实业股份有限公司在企业经营过程当中,不断健全和完善企业信用管理体系,对公司的整个生产经营活动的全过程进行充分、全面识别和分析,对诚信因素进行有效管控。在生产制造过程中,制定和执行的企业内控标准高于 GB/T10781.1—2006《浓香型白酒标准》、GB2757—2012《蒸馏酒及配制酒卫生标准》等国家标准和行业标准。拥有先进、有效和可靠的计量检测体系,专兼职计量人员 56 人,完善配套的监管措施和考核细则,计量标准器具受检率达到 100%,自检计量器具以每年 10%递增,近三年来体系运行良好。严格质量检验机制。公司严格按照国家相关法规规定,对产品和过程进行检测和控制。白酒入库检验合格率 100%;出厂检验合格率 100%,与自治区对比分析检验合格率 100%,抽检、送检样品合格率 100%。公司将诚信管理融入食品生产许可、出口食品卫生、优级产品和 ISO9001 质量管理体系认证,通过内外审相结合,使企业质量、诚信管理水平不断提升,品管体系保障力进一步提升。(刘雪剑)



真的“不停车” 卡车司机现身说法

中国重汽“不停车”服务“货真价实”

■ 于耀翔 魏力辉

“400”穿针引线:
“亲人”服务全国一盘棋

“王师傅,你在当地无论如何也要想办法找一台车,不计成本把我们装一车价值 60 万的海鲜拉走,耽误不得!”辽宁东港信达物流有限公司车队队长焦旭地对驾驶员王晓东在发出调度指令。

2017 年 5 月 4 日,一辆由辽宁东港发往江西南昌的货车在沿海高速上行进,在临近灌南县高速出口不远的地方听到后桥的异响,司机王晓东决定缓缓开到高速出口检查车况。后桥滚烫,王晓东快速收回靠近轮毂的手,他查看“智能重汽”的附近服务站,赶忙拨通了距离故障地点 80 公里的中国重汽连云港泰源服务站的服务电话,服务站负责人孙文浩立即组织相关配件,指导王晓东先行拆解轮毂单元以提高时效性,指导找到就近的维修点,并嘱咐他拨打“400”服务热线,“400”作为指挥中心会安排、协调好一切力量,以最快的时效来恢复车辆运行。

车队队长曹骏和王晓东都非常着急,王晓东在与队长通话的同时,心中不禁叹道:“人生地不熟的,这可上哪儿去找车啊!”两小时后,“400”所委派的连云港泰源服务站维修人员带配件赶到现场,经拆解:轮毂单元过热,已导致桥壳变形损坏。短时间无法恢复车辆。

据悉,“400”得到消息后,马上与重汽苏北分公司一道落实区域配件保障中心、就近中心库的周转大总成及其他服务的库存情况,是否有商品车可拆卸代用等措施,以提高服务完成的时效性,在车上所载货物为鲜活海鲜的前提下,服务的时效性尤为迫切。根据中国重汽制定的“不停车”服务规定——针对快递快运、冷链运输、绿化苗木运输、绿通运输牵引车,预判 6 小时内不能修复完好的,启用“不停车”服务。经“400”汇报批准,启动自 2017 年 3 月 15 日中国重汽为用户提供“不停车”服务的重大举措以来的第二例“不停车”服务案例。

当服务站人员告诉故障车司机王师傅,中国重汽已批准免费为其提供代用车,来完成该车辆接下来的送货行程时,他感到非常不可思议,惊喜地向车队队长汇报。王晓东对笔者说:“之前个人与车队完全不知道重汽还有‘代用车’服务,服务站人员提及及时还半信半疑的,但真把代用车开到现场办理交接时内



● 当班 400 服务中心值班调度王绍帅

心无比激动,中国重汽真正的做到了急客户之所急,真正把我们当做‘亲人’来对待的!”因担心有延误,车队积极为货主沟通说明情况,同时车队为避免损失,让代用车首先到就近的南京海鲜市场卸一批货,5 月 5 日下午,代用车将其他海鲜货品送至目的地南昌,没有发生任何损失。

下午 5 点,“400”对王晓东进行回访,货主对耽误的时间表示谅解,而且货主在得知他们享受到“不停车服务”的情况后也为中国重汽的服务保障点赞,至此彻底消除了用户的担心和经济损失隐患。笔者向中国重汽用户服务中心副经理孙国辉了解到,“400”客户服务中心面向全国重汽用户,现有员工 23 人,24 小时值守,承担客户的咨询、报修和服务调度等一系列业务。对于“不停车”服务,“400”自接到用户报修开始,在落实配件、落实代用车、联系分公司和服务站等每一个步骤都会进行调度、跟踪和记录,联结上下游的相关人员,让重汽服务工作做到“全国上下一盘棋,统一思想为高效”,使用户真实感受到重汽负责任的服务态度和较强的执行力。

加入代用车体系:
互助共赢,买车不再仅为自己

据了解,放展商用车业内,提供这样的“不停车”服务,唯有中国重汽。

中国重汽“不停车服务”的代用车均来自于重汽的友好用户和物流公司等批量用户,在全国范围内已登记了 1000 余辆代用车信息,仅苏北范围内就有代用车资源 121 辆。本次代用车提供者曹克军傅在完成“不停车”服务后,因故障车在保修期内,按照《代用车启动费用标准》核定可获得 10840 元的费用补贴,费用由中国重汽支付。

事后,笔者与代用车司机曹克军进行了

交流。他话语不多,但谈及为什么要加入代用车体系,并承担这次代用车任务的想法时,曹克军说道:“这么多年和连云港泰源服务站一直很熟,在运输路上中国重汽组织这么好的互帮互助的平台就加入了。这次出车是听到有人急用,没有多想就直接开过去了。”

故障车司机王晓东对此深有感触,他表示非常愿意加入到中国重汽代用车服务体系中,特别支持这种好事。而后者致电王晓东所属的辽宁东港信达物流有限公司,车队队长曹骏对重汽的“不停车”服务赞不绝口,连连道谢,反复地说如果不是重汽的“不停车”服务,这车货就糟蹋了!之前完全不知道有这种服务,没想到这么好!

笔者试探性问,信达物流是否有意向加入到重汽的代用车服务体系中时,曹队长说道,这是件大好事,这次感受很深刻,非常乐意加入。“不停车”服务作为中国首创,对重汽、对用户、对整个行业的推动都有非凡的意义。通过“不停车服务”,中国重汽已做成一条纽带,一边为代用车资源中闲置在家的卡车带来经济效应,另一边为车辆故障无法正常运行带来服务保障,营造了“帮人如帮己,共享能共赢”的良好氛围。

倒逼行业提高服务效率:
让更多用户实现运输“不停车”

笔者就本次连云港“不停车”服务案例与重汽分管服务的中国重汽销售销售部副总经理的魏福平进行了交流。谈及代用车的成本,魏福平坦言成本不低,但从另一方面来说,自 3 月份推出“不停车”服务,T7H 产品至今只启用两次,也充分证明了中国重汽产品质量的稳定性、可靠性。

“‘不停车’服务是中国重汽经过谨慎分析才制定了这样重磅的服务政策。”魏福平说道:



● 回程提车的故障车司机王晓东

“自 2009 年与曼公司合作,2013 年曼技术产品上市的市场表现,中国重汽对源于曼技术产品的车辆品质高度自信,推出‘不停车’服务,我们是想从根本上提升重汽整体的服务效率 and 水平,创新服务管理模式,服务保障实现新突破。”

启用不停车服务,这是 3.15 前夕中国重汽向行业推出的一个服务承诺,使用我们的曼技术的牵引车,运输途中发生故障,我们首先实施及时的救援,如果预判故障车辆不能在 24 小时内修复,我们将安排代用车,将货物运送到目的地,这一费用由中国重汽承担。对于六类运输的车辆,我们承诺预判 6 个小时不能修复,我们将启用我们的不停车服务。

“启用不停车服务,首先来自于我们重汽产品质量的保障,我们有曼技术的产品,寿命达到 150 万公里。另外我们在全国 1000 多家服务站,另外还有 10000 多人的服务队伍,还有我们自身在全国储备了两亿多的配件,各个服务站还有接近五个亿的配件储备,还有为了实施不停车服务,我们在全国投放了 5000 万的大总成的储备。”

据悉,未来重汽还要把高速公路沿线挑选出来 244 家服务站所制作的公路用车保障服务网络地图,根据公路用车销量不断增长和路网发展,发展到 400 家。并逐步将“豪瀚”车型纳入“不停车”服务适用对象中。

“以后纳入‘不停车’服务中的车型只会越来越多,从每次‘不停车’服务中,我们都要反思怎么再加快用户重新上路的速度,从产品质量、维修、调度方面都要反思,这些经验都能用到平时的维修工作,让更多用户实现运输‘不停车’。”魏福平说道。针对保修期外的中国重汽用户,在外地发生故障有代用车需要时,随时拨打“400”服务热线可调度联系各地区的代用车资源,费用参照《代用车启动费用标准》由用户承担,货物的安全性与时效性都可以得到保障,切实提升服务的时效性。

茅台保健酒业开展“阅读与分享”交流会

为了活跃企业文化,在公司内部营造良好的读书氛围,引导广大职工养成与书为伴、爱读书、读好书的习惯,增加知识积累,促进素质提升和个性发展,在公司团委的精心组织下,贵州茅台酒厂(集团)保健酒业有限公司于 4 月 26 日在公司会议室举行了“阅读与分享”交流会。

茅台集团国酒电视台记者、团委书记马锐、国酒电视台主任朱庆晨,主持人王景泉,编辑王素,主编李思,999 栏目主持人梅思思,播音部主任、新闻主播孙鹏翔出席了交流会并做分享。保健酒业党委书记、副董事长王开馥,党委委员、副总经理赵富刚参加会议并讲话。公司 5 名员工分享了读书的心得和体会,30 余



●“阅读与分享”交流会现场

人读书爱好者参加了此次交流会。

交流会上,朱庆晨主任首先为大家分享了来自龙应台的《目送》,伴随着轻柔的音乐,朱主任深情地朗读这篇引人深思的文章,让大家对“目送”有了自己独特的理解。接着来自销售公司的蔡星朗朗读朱自清的《背影》又让大家体会到了深沉的父爱。随后,大家还欣赏了《我与地坛》、《人生没有太晚的开始》、《围城》、《秋天的怀念》以及《秘密》等书籍的阅读感想。从人纷纷认为,读书是读别人的生活,看自己的人生。大家仔细地听着、感受着,体会着亲情、生命突破、人生选择等五味杂陈。一时间,会场安静了。

副总经理赵富刚在心得分享中指出,读书

是修身养性、休闲娱乐的好方式。读书能丰富内心世界、增强理性判断,读书不一定改变起点,却能改变终点。期望通过此次活动的能带动更多的人参与到阅读中,能有所获。希望此类活动能参与开展并长期坚持下去。

王开馥书记对此次活动的成果给予了高度的认可,指出公司要培养一种激情、一种干劲,而此次活动就是一种形式和手段。大家要以此次活动为起点,带动全公司上下热爱阅读、热爱思考,对自己的生活、工作及未来的规划有更新的认识,以更饱满的激情、更高的睿智参与公司的发展。

最后,在王开馥书记《致橡树》深情的朗读声中,交流会圆满结束。(罗江琴)