

伊利入选“民族品牌传播工程” 品质助推企业走向国际化

8月26日,新华社“民族品牌传播工程”首批入选企业签约仪式在北京举行。伊利凭借多年来在乳业中的优异表现,成为新华社“民族品牌传播工程”首批入选的唯一乳企,同时入选的还包括茅台集团、五粮液、泸州老窖、张裕公司等。

谈到伊利的发展,伊利集团副总裁张铁鹏表示,坚守品质是伊利一直以来最为重视的方面。为保障产品品质,伊利建立了严苛的质量管控“三条线”,即:在国际线基础上提升50%的标准,制定企标线,又在企标线基础上提升20%的标准,制定了更严的内控线,同时建立比肩国际水准的全球质量管理体系。

伊利的品质不断获得认可,在消费者心中塑造了质量可靠的品牌形象。“伊利集团从2005年牵手奥运,证明伊利产品符合奥运标准。同时,伊利集团也成为世博会合作的企业。”张铁鹏说。

不仅如此,在2017年度BrandZ?中国最具价值品牌100强榜单中,伊利再度蝉联食品和乳品类排行榜第一。据凯度消费者指数(Kan-tar Worldpane)发布的《2017全球品牌足迹报

告》显示,2016年,伊利蝉联中国快消品品牌排行榜榜首,每年服务消费者超过11亿人次。

对于国内消费者比较关心的婴幼儿配方乳粉,张铁鹏介绍,伊利集团十几年来一直致力研究中国母乳成分,并建立了中国母乳成分数据库,只为让产品更适合中国宝宝。

对于产品品质的不倦追求,不仅使消费者受益,也不断加速了伊利国际化战略布局。2014年2月,伊利在荷兰成立伊利欧洲研发中心;2015年3月,伊利携手欧洲生命科学领域的顶尖学府——荷兰瓦赫宁根大学,研究建立贯通全产业链的食品安全早期预警系统,并且升级中国首个母乳研究数据库。截止2016年底,伊利集团拥有科技活动人员2257人,累计专利授权量达到2091项。

此外,伊利还在大洋洲投资建立了全球最大的一体化乳业基地,在美洲主导实施了“中美食品智慧谷”等。张铁鹏表示“伊利集团在实现国际化战略上,正运用全球最尖端科研力量,智慧力量形成一个全球智慧链。”

伊利作为一个民族品牌正在蓬勃发展。新华社“民族品牌传播工程”将依托新华社媒



●伊利集团副总裁张铁鹏接受采访

体集群的传播力和经济智库的强大实力,为民族企业走向世界铺路架桥。

据介绍,此次工程依托强大媒体资源优势,在信息通讯、电子制造、汽车制造、中医药、食品饮料、房地产、交通运输、互联网服

务、绿色农业和金融服务等10个行业各选择2—3家优秀企业,作为重点传播和服务对象。“工程”还计划联合学术机构发布年度《中国民族品牌价值研究报告》和《中国民族品牌传播效果评估报告》。(沈美)

“学不会的海底捞”该学会什么

从当年的服务水准、供应链水平为业界推崇,到如今剩下一场失败的“成功公关”;海底捞跌落神坛,背后是中国餐饮企业再一次的“造神”失败。

海底捞正在因成功的公关而陷入窘境。

2011年,由专门研究商业案例的北大教授黄铁鹰执笔,《海底捞你学不会》一书一度风靡商界。如今,这本书在豆瓣网友最新的评价或能概括海底捞当下的窘迫:“每一个肮脏的神话在被揭开之前都是光芒万丈的。看到后面,发现张勇的企业并不是一个兼容改造机器,他们的淘汰率并不低。或者说张勇的办法只适用于他自己,适用于某种环境某些人,这是一个人治的奇迹,难以复制。”

从公关艺术上说,海底捞的应对毫无破绽。每一个回应,都及时到位的打在了公众的信息饥渴点上,堪称公司公关样本。从这点来说,海底捞依然维持着“你学不会”的江湖地位。只是,公关所取得的公众对海底捞食品安全的宽容,无形中依然消耗了海底捞曾千辛万苦建立的服务口碑。

从当年的服务水准、供应链水平为业界推崇,到如今只剩下一场失败的“成功公关”。海底捞跌落神坛,背后是坐拥万千美食的中国餐饮企业再一次的“造神”失败——无论是快餐业、大众餐饮还是高端餐饮,餐饮企业一次次折戟已开始让人怀疑,除了小而美这条道路,中国餐饮企业还能否出现类似百胜、麦当劳那样的全球巨头?

正如《新京报》所报道,2012年海底捞就开始走出国门,现在海外已经有9家直营餐厅。而据海底捞底料供应商的颐海国际数据计算,海底捞2014年新设了18家门店,当年营收增加6.4亿;而2015年新设31家门店,当年营收却仅仅增长9500万。只是当进击的张勇在“神坛”上借力资本不断扩张,规模效应背后却使得这家以重视细节闻名的公司开始忽略细节。

可以说,海底捞的成功是属于张勇的,然而海底捞的失败,依然与这位掌门人脱不了干系。张勇在不多的公开露面中坦承了他对公司内控的担心:“以前店少,我自己能亲自管理。现在这么多店要靠层层干部去管,有些很严重的问题都不能及时发现。”

事实上,他的担心最终被证明发生了。内控环节。明知有疾而不能治,门店内控的细节居然到如今还要仰赖掌门人的操心,多少是有些荒诞的。从公司角度看,当风险控制所依赖的还是最高管理者的时时过问,而非一套有成效的管理机制,那么也总有百密一疏的一天;从企业家角度看,如果已经达到百亿规模,企业家在兼顾战略的同时还要操心以前一两家门店时所操心的东西,只能说他是具备创新精神的企业家,却不是科学组织的管理者。

正如黄铁鹰在书中所评价,海底捞的成功,更像是艺术而不是科学。科学因为实验真理可以再现,而艺术难以复制,其仰赖的是创作者本身而不是一套严丝合缝的工具仪器。

很难想象,没有了张勇的海底捞,还能否成为一代商业传奇。1981年,当有点口吃的杰克·韦尔奇被任命为GE新总裁后,他跑到洛杉矶附近的一个小城市去拜访管理学家彼得·德鲁克,问的第一个问题就是:“我怎么控制GE下面的上千家公司?”

如今的海底捞和张勇虽是塞翁失马,却也未尝不是一个考虑公司转型的契机,把优质服务做到极致,除了“胡萝卜加大棒”,或许可以有更多科学的管理方法。(费雪 财经评论人)



8月7日,湖北省宣恩县椒园镇水田坝村的茶农在采摘立秋茶。当日是立秋节气,地处湖北省西部山区的恩施土家族苗族自治州宣恩县茶农抓住农时抢采秋茶供应市场。恩施州茶叶种植面积已达100余万亩,2016年综合产值达105亿元。其中“伍家台贡茶”、“恩施玉露”等富含硒元素的茶叶畅销海内外,是当地农民增收致富的支柱产业之一。新华社 宋文 摄影报道

海底捞“后厨门”引发巨大舆论争议 食品安全问题岂是危机公关了之？

明星餐饮后厨乱象

以“服务好到变态”著称的海底捞,近日被曝后厨老鼠乱窜、火锅漏勺掏下水道垃圾,让不少消费者感到震惊。除了海底捞,面包新语也曾被曝面包橱窗内老鼠横行,上海网红餐厅“一笼小确幸”由于食品污染导致多人中毒,一时间,多个明星餐饮品牌头顶上缭绕着食品安全问题的阴云。

以往餐饮企业出现食品安全问题时,对加盟店把控的问题被视为众矢之的,而此次“拒绝加盟”的海底捞出事后,则暴露出了这些知名餐饮企业在花式菜单背后的“厨房痛点”。业内人士认为,目前一些餐饮品牌名气和能力不成正比,将精力更多地放在餐厅环境、丰富菜式上,没有把食品安全问题放在首要位置。此外,餐饮企业看似有严格的食品安全的达标标准,但却没有一套完整的培训制度对工作人员进行培训。

海底捞“后厨门”引发舆论风暴

被视为餐饮界标杆的海底捞,近日因为食品安全问题被推上舆论的风口浪尖。8月25日,有媒体暗访北京海底捞劲松店4个月后续曝光其后厨存在“老鼠爬进装食物柜子”“清理地面和墙壁的扫帚、抹布与餐具一同清洗”“洗碗机油污未清洁”和“火锅漏勺用于掏下水道垃圾”等卫生问题。

事件曝光后,海底捞“服务神话”形象瞬间崩塌。记者翻看微博留言发现,不少网友留言表示无法接受:“排队这么久居然吃这么脏的东西”“以后对海底捞有阴影了”。也有部分网友表示“海底捞都这样了,其他恐怕更差”,并指出海底捞全部直营,没有加盟店,食材大部分有自己的种植基地,有自己的物流中心,辐射所有门店,全国的海底捞都是一个卫生标准,而且很多的餐饮店都是用海底捞的食材和配料。

8月25日下午,海底捞迅速发出《关于海底捞火锅北京劲松店、北京太阳宫店事件的致歉信》,内文显示,海底捞方面在经过内部调查后发现,媒体所披露的后厨卫生问题属实,因此“向顾客朋友表示诚挚的歉意”,同时该公司已经布置海底捞所有门店进行整改,后续会发出整改方案。在致歉信中,海底捞表示“这锅我背”“这错我改”“员工我养”,言辞诚恳,句句认错。

随后,海底捞在其官方微博再发《关于海底捞火锅北京劲松店、北京太阳宫店事件处理通报》,记者在该《通报》中了解到,海底捞北京劲松店与太阳宫店已主动停业整改,并列明一系列卫生整改方案,同时该公司在《通告》中表示,该事件是公司深层次管理问题,公司董事会承担主要责任,表示“涉事两家门店干部和职工无需恐慌”,致歉声明出街后,获得不少“粉丝”力挺。

事件在短短两日内迅速发酵。北京市食药监局约谈海底捞总部,要求其落实食品安全主体责任,全面进行限期整改,在一个月内对北京各门店实现后厨公开、信息化、可视化。8月27日下午,海底捞官网发布《关于积极落实整改,主动接受社会监督的声明》,表示对北京食药监局的约谈内容全部接受;同时将媒体和社会公众指出的问题和建议,全部纳入整改措施。

仅从制度上看,海底捞号称拥有9个检测门店食材的实验室,做到统一采购、统一生产、统一配送,控制全程冷链供应风险。除每天自查外,下设200余名食品安全检查负责每月2次的突击检查,而这些检查得分将直接和员工薪资挂钩。但实际上,海底捞的食品安全隐患不只曝光的这一次,今年4月,在深圳市食品药品监督管理局的检查中,海底捞被发现存在粗加工间存放草花饰品,冰箱内生熟食未分开存放,冻库标签标识不清等问题。

多家明星餐饮被曝食品安全问题

此次海底捞事件是明星餐饮“后厨痛点”的缩影。今年以来,食品安全问题在不少知名餐饮企业头顶缭绕。

日前,全球第一家挂牌上市的面包企业、被业内称为“面包界的星巴克”的面包新语,被曝光门店面包橱窗内老鼠横行。视频显示,一只活生生灰黑色的老鼠在现烤脆皮蛋卷上爬行着,而一旁则是各类待售的蛋糕和面包,视频最终镜头拉出画面中出现了面包新语四个字。经证实,这段视频内容真实,发生在江苏无锡“面包新语”茂业店。

随后,面包新语品牌官方网站及微博均发出声明称,涉事门店为面包新语特许经营门店,面包新语总部正在帮助无锡特许经营伙伴配合当地政府相关部门处理该事件,并已在第一时间下架相关产品并关店整改。

在“老鼠门”之外,更严重的是,出现了大规模的食物中毒事件。前不久,上海网红餐厅“一笼小确幸”因致71人食物中毒,上海地区所有9家门店及中央厨房被勒令停止生产经营。根据上海市食品药品监督管理局调查情况通报公告显示,“一笼小确幸”餐厅的中央厨房在未取得即食食品加工资质的情况下,超过许可核准范围加工“奶油芝士酱”等即食食品,食品在中央厨房的加工过程中受到沙门氏菌的污染,配送至“一笼小确幸”餐厅门店后供消费者食用,引起了本起食物中毒事件。

明星餐饮“后厨痛点”待破

以往餐饮企业出现食品安全问题时,对加盟店把控的问题被视为众矢之的。此次“拒绝加盟”的海底捞出事后,暴露了这些知名餐饮企业在花式菜单背后的管控短板。

“现在的年轻消费者以口味为王,一些餐饮品牌名气和能力不成正比,将精力更多地放在餐厅环境、丰富菜式上,没有把食品安全问题放在首要位置。”广东省餐饮服务行业协会名誉副会长姚学正表示,一些企业看似有严格的食品安全的达标标准,但却没有一套完整的

委员手记

保障市场公平有序健康发展 食品质检可引入第三方监管

■全国政协委员 朱世增

食品安全关乎每个人的切身利益,是大众最为敏感和关注的话题。食品质检是监管体系的一部分,是保障食品安全的必要手段。数据显示,2016年,全国范围内组织抽检食品样品25.7万批次,总体抽检合格率为96.8%。食品安全整体态势比较乐观。有关材料也显示,国家食品监测覆盖范围不断扩大:食源性疾病监测网络哨点医院达3883家,食品污染物和有害因素监测点达2656个;成立了国家食品安全风险评估中心,建立了100家农产品质量安全风险评估实验室。

尽管食品质检体系不断完善,但是现实存在的问题也不容忽视,食品安全形势依然严峻。一些“山寨”食品、“三无”食品仍在城乡接合部、农村地区大行其道。城市早市上,小商贩的瓜果蔬菜便宜,大伙图个方便,但这些农产品谁来质检?现在食品还面临源头污染突出问题,农药兽药残留和添加剂滥用仍是食品安全的大隐患。同时,食品生产经营企业多、小、散,监管难度大。数据显示,全国1180万家获得许可证的食品生产经营企业中,绝大部分为10人以下小企业。互联网食品销售迅猛增长、外卖订餐日益火爆,这也带来了新的风险和挑战。此外,基层监管队伍特别是专业技术人员短缺,打击食品安全犯罪的人员严重不足,监管手段、技术支撑等仍需加强。然而,我国现阶段,食品质量检验市场没有放开,能为群众提供食品质检服务的机构少之又少,造成群众求检无门或者成本过高,食品质检服务水平不能满足群众需求。

确保人民群众“舌尖上的安全”,是重要的民生问题,更是全面建成小康社会的客观需要。国家也倡导全面建立严密高效、社会共治的食品安全治理体系。为此建议:国家应该实行市场许可可证制度,进一步放开食品质检服务领域,允许有能力、有意愿的第三方质检机构进入市场,为群众提供权威、快捷、实惠的食品质检服务,通过增加供给和市场创新,降低食品质检服务价格,改进质检服务水平。加强对第三方监管,保障市场公平有序、健康发展。尽快制定出台促进食品质检市场开放和加强市场管理的法规或行政条例,形成新型市场许可可制度,做到依法监管、依法行政;建立完善新型配套执法体系,严格执法,切实履行政府监管职责;研究设计食品质检市场化改革路线图,使市场开放程度与政府监管保障能力相适应。

政府相关部门还应该主导并鼓励市场化质检机构参与共建,加强食品质检信息化数据库建设,着力打造基于市场、内嵌监管、数据分享的“云平台”。通过平台,食品各项信息实现全程可追溯,同时平台上质检结果提供在线检索,为电子商务在线交易提供数据支持。(潘跃 整理)



培训制度对工作人员进行培训,导致制度和实际落实脱节。

在此次海底捞的事件中,消费者的态度也耐人寻味。在海底捞的致歉声明出来后,网上舆论的关注重点变为海底捞强大的公关,诸如“我还是选择原谅它吧”成为朋友圈主流说法。8月27日,记者在广州海底捞中石化大厦门店看到,即使是台风天,排队数仍有100多个。业内人士指出,消费者选择原谅海底捞是由于对国内大部分餐饮企业已经丧失信心,国内食品安全现状不容乐观,而社会舆论对出现食品安全问题企业没能形成强大的震慑。

广东省餐饮服务行业协会秘书长程钢接受媒体采访时认为,国内餐饮企业不仅前端供应链体系与门店端内部运营管理体系两大体系不健全,还缺乏供应链、门店运营管理、食品安全管控等相关知识体系,并且没有结合专业的服务机构进行专业化分工。程钢建议,企业应该找到专业的第三方机构进行供应链系统整合,以规范管理、降低运营成本,从而能更好地做好门店的运营管理。

针对餐饮行业的“后厨痛点”,广东率先出台《关于“明厨亮灶”建设规范的指引》,资料显示,餐饮服务“明厨亮灶”建设是《广东省餐饮业质量安全提升三年行动计划(2017-2019年)》的重点工程。广东省食药监局召开的广东省餐饮服务“明厨亮灶”工作现场推进会上透露,截至今年7月底,广东省共建成“明厨亮灶”餐饮服务单位16.4417万家,较2016年底增加了6.3979万家。“明厨亮灶”总数占比超过60%的地市有广州、惠州、湛江、清远。与2016年相比,深圳“明厨亮灶”单位数量增加了近2万家,广州增加了近1万家,东莞增加了近8000家。(彭颖)