

消费与责任

——周口万顺达百货的诚信经营之路

周口万顺达百货是周口市首家集百货、休闲、餐饮、娱乐、健身为一体的现代化综合性大型零售商场。万顺达百货将“精品、精致、精彩，新生活”作为市场定位，以“时尚消费新天地、尊崇购物理想城”作为形象定位，以“一切以顾客为中心，最大限度满足顾客需求”作为经营理念，秉着“诚信待人，商以载道”企业精神，以最高的服务水平为顾客提供快捷、友善的服务。同时，以货品齐全、品质优良、价格合理及环境优美获得广大消费者的赞许，为每位顾客带去物超所值的购物回报，也为万顺达百货自身带来良好的经济效益。

万顺达百货成功引进了众多国内外知名品牌。如，ONLY、杰克琼斯、威可多、顺美、鄂尔多斯男装、路易至尊、胜龙、虎都、九牧王、高尔普、玖姿、哥弟、声雨竹、纤、红人、伊莲帆登、芭蒂娜、名典屋、婷美、艾格、艾格周末、播、简、歌莉娅、欧珀莱、欧莱雅、资生堂、泊美、玉兰油、接吻猫、星期六、千百度、金利来、卡蒂乐鳄鱼、周大生、戴梦得等国内外著名品牌。万顺达百货还对上述一系列品牌进行归类调整，其结果是，不管从整体布局、视觉效果还是购物环境上，都得到进一步改观，货品齐全，品质优良，价格合理，环境优美，获得广大消费者的赞许。

万顺达百货为社会提供就业岗位近1500个，先后还被省、市有关部门授予“诚信经营企业”、“质量信得过单位”、“消费者信得过单位”、“全市先进单位”、“诚信经营、最佳

商厦”等多项荣誉称号，取得了良好的经济效益和社会效益。

万顺达百货之所以能够在如此短的时间内取得骄人的业绩，首先是得益于政府有关政策的实施为企业发展提供了良好的环境；其次是得益于政府各部门对万顺达百货的一贯支持和关怀；再次是万顺达百货始终坚持把消费者的利益放在首位，重视企业与消费者的亲密伙伴关系。坚持以人为本、诚信经营，成为万顺达百货独有的特色经营和特色服务。

一、全程的质量保证，是万顺达百货经营的重要方向。

作为目前周口市百货零售“巨头”，万顺达百货为社会提供的商品质量的优劣，是衡量其诚信经营的重要依据。为顾客提供优质商品是企业应承担的社会责任和义务。万顺达百货能够在周口市零售业激烈竞争下得以迅速发展，主要在于抓住了时机，充分为顾客着想，运用先进的百货业独特营运与管理系统，把质量管理作为高质量、高效率控制下的一条龙服务体系的最重要元素来抓，并抓出了成效。

万顺达百货依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》及《国家内贸部关于到厂进店管理办法》等规定，制定了《供应商管理工作的有关规定》、《商品退换货规定》，对供应商的审批、管理作了详尽的要求，力求引入符合国家有关质量标准、企业知名度高且信誉好的商品。有严格质量保证的名、特、优、新商品进店，万顺达

百货要求供应商必须提供关于新商品详尽、有效的证明文件。凡发现供应商制售假冒伪劣产品或销售冒用认证标志、名优标志的产品，全部予以清除出店，永不合作。对供应商不执行“三包”或因质量问题造成投诉的，均予以重罚。同时，对百货相关部门负责人予以连带处罚。万顺达百货通过严格进货管理，引进了一批确有实力且信誉好的企业合作经营，在为广大消费者提供百分百质量保证商品的同时也赢得了良好信誉。万顺达百货还对所售商品质量进行全程动态监督与管理，特别设立了总经理领导下的督察处及稽查组，负责统一管理，监督检查全公司的商品质量及服务质量的各项工作；定期组织各级管理人员深入卖场检查商品质量和服务质量，学习有关质量管理方面的法律法规，使其增强质量和服务意识；还制定了上至总经理下至导购员的多重级岗位质量标准，严格按照《质量检验制度》、《商品销售质量管理工作的有关规定》，确保商品质量。

通过一整套完善的质量保证体系的有效运作，万顺达百货达到了让顾客放心满意购物的服务效果。自开业以来，万顺达百货顾客投诉呈明显下降趋势，赢得了顾客的良好口碑，经济效益和社会效益显著。

二、科学的管理体系和先进的经营理念，是万顺达百货取得飞跃发展的根本所在。

万顺达百货取得飞跃发展，是科学的管理体系和先进的经营理念融合运用的结果。万顺达百货在引入国际国内知名品牌的同时，更清楚地认识到仅仅靠品牌是不行的。为此，万顺

达百货提出“全心投入、正直诚实、团队精神、顾客导向、相互尊重”的企业理念，以优质服务赢得顾客和社会的认可。万顺达百货本着“一切以顾客为中心，最大限度满足顾客需求”的经营理念，着重加强内部管理，在向发展要效益的同时向服务要效益。

三、认真贯彻执行《消费者权益保护法》，始终把消费者的利益放在首位，是万顺达百货的动力和源泉。

万顺达百货本着“一切以顾客为中心，最大限度满足顾客需求”的经营理念，认真贯彻执行《中华人民共和国消费者权益保护法》，为提高消费者的购物期望与生活水平积极努力。万顺达百货设立专门机构——万顺达客服中心负责接待顾客投诉，认真答复和解决顾客的意见，把售后服务工作作为一项重要内容来抓。

四、加强企业文化建设，大力塑造企业形象，是万顺达百货永恒的主题。

企业文化是企业在长期的生产经营中，逐步形成自身特点的价值取向、行为方式、企业精神、道德规范、诚信经营、经营战略、发展目标等诸多因素的有机结合体。因此，万顺达百货把加强企业文化建设、塑造企业形象、培育企业精神、增强企业凝聚力、促进企业发展作为日常工作的重要内容，持之以恒，常抓不懈。并把企业文化建设的重点放在培育企业精神上，把培育弘扬企业精神同培育弘扬民族精神有机地结合起来，从宣传教育、企业管理、卖场环境、文体活动和服务方式等多角度、多层次、多方面注重企业文化建设，销售优质产品，提供优质服务，塑造优美形象，建立优良信誉，创造优异成绩。从全面提升企业文明程度和经营

业绩入手，开展一系列丰富多彩的企业文化建设活动。为了提高员工整体素质，万顺达百货每年还对员工进行岗前、岗中培训。

五、万顺达百货以浓墨重彩的手笔积极回报社会。

万顺达百货大力培育和发扬“致富思源，富而思进，扶危济困，共同富裕，义利兼顾，德行并重，回馈社会”的精神，在企业发展、效益增加的同时，时刻关注着那些生活在贫困中的人们和失学儿童。截至目前，万顺达集团已以各种形式回报社会500余万元。

另外，万顺达百货还制定了完善的退、换货制度，对顾客不满意的商品实行退换商品无障碍、售后服务有保障、处理问题不拖拉、接待投诉有结果。并根据《消费者权益保护法》的相关规定，对各大类商品可能因出现质量问题的处理和赔偿进行明确的、详细的规定。为此，万顺达百货不但创造了一流的商业品牌，而且以一流的服务品牌赢得广大顾客的信赖。

所有这一切，使得消费者深深地感受到，在万顺达百货购物除了能享受舒适与贴心的服务外，更重要的是对所购商品可以有完全的信赖。实践证明，为顾客提供最佳的购物环境、最佳商品系列，有助于提高消费者的品位与生活水平。当万顺达百货对消费水平做出不懈努力的同时，顾客日益提高的消费水平也滋润着万顺达百货的进一步成长。我们坚信，在各界朋友的支持下和广大消费者的厚爱下，万顺达百货会以更丰富的商品、更诚信的经营、更优质的服务为周口人民做出应有的贡献。

(王牌)

监督热线：0394—8208888



五菱汽车
品质 服务 生活
柳州五菱汽车集团有限责任



五菱荣光
以四大领行标准，定义大微客！



超大空间 扎实底盘
超凡动力 经济油耗
超高品质 通用标准
超强设计 驾驶稳健

五菱荣光以实力定义大微客，四大领行标准将空间、动力、油耗、平衡性等发挥到极致！
2700mm超长轴距与175宽胎的强悍轮毂组合，成就卓越大空间；升功率大于50KW/L的B系列发动机，动力强劲更省油；同时，由英国莲花公司精心优化匹配和实车调校，保障动力输出与整车协调性更为优越；另有舒适化操控设计，令驾乘更舒适。五菱荣光，助您事业之路蓬勃发达！

特约经销商：
周口市瑞中汽车销售服务有限公司
地址：周口市大庆北路鹤翔汽车城
电话：0394-8561255 手机：13592238184 13193622858

400 889 5050 www.sgmw.com.cn

迎接“3·15” 圣象地板大幅度让利促销

本报讯(记者 任富强)2008年，圣象3个品类的销售持续增长，其中圣象强化地板销售增长颇高。在全地板行业下降10%的情况下，圣象强化地板的销量还是增长了20%。一枝独秀，圣象已经成为地板行业的主流产品。

消费者对木地板的认同，总体上是因为其稳定性好、安装便捷、价格合适。还有就是保养方便，易于打理。作为专业的木地板生产商——圣象地板一直是国内地板的知名品牌。13年的丰富经验造就了圣象集团对地板高深的造诣，也赢得了广大消费者的认同和青睐。

进入2009年，圣象集团走国际化发展路线之后对产业和生产作出了重大调整，引进了康树、安德森等国外实木地板的优势产品。这些国际品牌通过设计抒发风格，以工艺彰显尊贵；突出自由、个性、时尚和低调的贵气，非常符合现代人的消费理念。如安德森实木产品中“纽约大都会”系列的睿智、现代、简约；“迈阿密假日”系列

的舒缓、简单、迷人、浪漫；还有“艾斯本胜地”系列的超凡脱俗的优雅，奢华到极致后的返璞归真。圣象安德森还试图通过自己独特的对风格个性的理解，坚持传统的手工表面技术工艺，让其成就一个永恒经典的个性地板品牌。

为感谢周口人民的支持，周口圣象地板在“3·15”期间将大幅度让利促销，新国家标准优等品强化地板每平方米直降15~30元；实木类地板也将推出一系列新品，根据消费者的购买数量，直降45~65元不等，以最优惠的价格回报广大消费者的厚爱。

遗失声明

莫占海不慎将周口师范学院中文系汉语言文学本科专业毕业证丢失，证号：104781200705301009，声明作废。
2009年3月11日

大众品菜团招募启事

为推动我市餐饮业繁荣、促进菜品风格的多元化，同时为广大居民提供各饭店新菜品资讯，本报决定成立大众品菜团，开展组团品菜活动。本报以新闻报道支持，通过媒体、社会、饭店的互动性，为餐饮业发展造势。现特向社会招募品菜高手百名，条件如下：1.身体健康。2.经常下厨，至少能烹饪一道好吃且有特色的菜肴。3.尽管不常下厨，但是对菜肴有很强的鉴赏能力。4.有走南闯北丰富阅历，对各地餐饮熟悉。

本招募活动不收任何费用，名额有限，欢迎社会各界人士报名，报名以E-mail(电子邮件)形式进行。报名者需写明自己的名字、年龄、电话、家庭住址、工作单位、履历，另写200字的菜品鉴赏感言。届时本报将组织专家进行筛选，以确定人选。招募结果将以短信回复。

另外，本报欢迎各餐饮企业参加品菜活动，凡新开张的饭店、推出新菜的饭店均可报名。本报还诚征本活动的总冠名合作伙伴，欢迎

餐饮企业、酒饮商等报名。

咨询、报名电话：13592220015

地址：zkrblzz@126.com

或liangzhaozeng@126.com

周口日报社财经部

2009年3月10日

导读

本期美食体验：

首站：周口中州国际酒店——

“翰林”深处烹“国宴”

“天姿国色”醉八方

下期美食关注：

“荣华楼”新美味“早烹花鳖”

(相关内容详见本报13版)