

许昌市胖东来商贸集团有限公司

“诚信兴商” 典型案例的介绍

【摘要】河南许昌市胖东来商贸集团有限公司成立 28 年来，从尊重、关爱、成就员工做起，一直致力于培育企业文化，不断丰富以“诚实守信、崇尚真善美、人性化地对待一切”为核心内容的企业文化内涵，在企业经营管理服务的方方面面、点点滴滴体现企业文化，以此推动企业由一个创立初期面积仅有 40 平方米经营用房的小商业门店，一步一步成长、蜕变，发展成为一家在河南许昌、新乡两个城市拥有 12 个大中型商场超市的大型综合性零售连锁商业集团公司。其真心让顾客安心、放心、舒心、顺心、开心、信任、满意、感动等的具体做法，在使自身发展壮大同时，以实际行动践行和传播了真善美，引领了社会新风尚，赢得了广大消费者和社会各界的广泛信任、支持和赞誉，造出了商业零售行业的奇迹——“胖东来现象”。

一、胖东来诚信兴商基本情况

许昌市胖东来商贸集团有限公司（以下简称“胖东来”）成立于 1995 年，总部位于许昌市，是一家集超市、百货、服装、电器、珠宝、医药、餐饮、电影、动漫等综合百货业态为一体的综合性连锁零售企业。胖东来成立初期，仅有 1 个租赁的 40 平方米门店经营用房，经营服务人员 4 名，年营业收入不足百万元。经过 28 年的发展成长，目前，胖东来在许昌、新乡两个城市已

拥有大中型综合商场超市 12 个(最大的经营面积 7.8 万平方米),综合仓储配送中心 3 个和 1 综合流通加工产业园(建设面积约 27.7 万平方米);现有在职员工近 1.2 万人,总资产 20 多亿元,年现营业额 70 多亿元,年综合纳税近 2 亿元。

28 年来,胖东来从成立之时开始就不断创新经营理念,创新管理体制机制,创新经营服务模式,创新经营管理方式方法,从尊重员工、关爱员工、成就员工做起,逐步形成并不断丰富发展了以“诚实守信、崇尚真善美、人性化地对待一切”为核心内容的企业文化,目前已基本成型。其主要内容如下;

——**办企业目的:**像学校一样影响更多人懂得先进的文化信仰和优秀的生活理念;

——**使命:**传播先进的文化理念;

——**发展方向:**文化第一、经营第二;

——**经营理念:**发自内心的喜欢高于一切;

——**经营目标:**量力而行地满足民生需求,优秀的细节管理;

——**胖东来属性:**自由.爱的信仰,把胖东来办成像学校一样的企业,培养健全的人格和专业技能,成就员工阳光、个性的生命,先进的文化理念和生活方式是实现幸福状态的智慧途径;

——**团队精神:**净心做事、坚定品质、快乐生活;

——**做人做事标准:**扬善.戒恶

扬善:阳光、自由、尊重、信任、真诚、公平、正义、勇敢、博爱、节制;

戒恶：虚伪、无知、自私、自卑、嫉妒、贪婪、束缚、伤害；

——服务理念：公平、个性、专业、主动；

——商品理念：品质优、功能强、时尚、科技、价格合理、无暴利；

——经营环境：安全、品质、方便、文明；

——企业最大价值：致力于成就更多人懂得先进的生活理念，懂得自由·爱的信仰，懂得扬善·戒恶的做人做事的标准，培养健全的人格，成就员工阳光、自信、个性、幸福的生命状态；

——企业愿景：培养健全的人格，成就阳光个性的生命；

二、胖东来“诚信兴商”的主要做法

（一）尊重、关爱、成就员工，充分发挥其主观能动性让每个员工成为“诚信兴商”的践行者和自由·爱的信仰和真善美的传播者，让顾客信任。这是胖东来能够实现“诚信兴商”的根本动因。胖东来自成立以来，一直把这一条作为实现企业发展目标最重要、最关键一招，把“尊重、关爱、成就员工”作为公司各级各部门主管的一项重要职责，体现在日常工作、生活的方方面面、点点滴滴。为了真正成就员工，胖东来每一年有计划、有标准地组织进行全员培训，提升员工综合素质与能力，不但培养员工真诚、热情、专业的做事方法和工匠精神，还培养员工好的生活理念，教育和引导员工如何轻松、幸福、快乐的生活，如何爱自己、爱家人、爱父母、爱孩子；为了激励员工保持真诚对待顾客，创造性地开展工作，充分发挥自己的聪明才智，胖东来设立

了“员工委屈奖”“员工好建议奖”；为了激励员工践行真善美，传播正能量，胖东来还设立了“爱的力量奖”“勇敢正义奖”“阳光智慧奖”等。

（二）优选供货商和服务商，精心打造自主品牌，确保所售商品品质和服务质量，真正让消费者放心。这是胖东来能够实现“诚信兴商”的前提和基础。为确保所售商品质量安全，胖东来在优选品牌商品的同时，与信誉好的生产商合作，以工匠精神，在食品类和非食品类开发出自主品牌单品有 300 余种，仅在胖东来超市各门店陈列销售打上“DL”的商品，代表着品质与信任。为确保食用农产品产品和自加工食品质量安全，胖东来投资 400 余万元，在超市仓储加工配送中心设立了 3 个食品安全检测室，配置有专业检测设备、专业专职检测人员，对蔬菜、水果、肉及肉制品、水产品等生鲜类农副产品及烘焙类、熟食类、干副食品类、禽蛋类产品进行常规性检测和快检。检测室每天对果蔬的所有单品进行农残检测，出具合格检测报告。所有产品未经检测，并不出具合格检测报告，一律不准配送至商场超市门店销售，真正让消费者放心。

（三）营造人性化经营服务环境，确保卖场安全、品质、方便、文明、整洁、美观、温馨、舒适，真正让顾客安心、舒心。这是胖东来能够实现“诚信兴商”的重要保障。胖东来始终把商场超市门店的安全作为头等大事来抓，为此，高品质设计、高标准配套完善各类安全防范设施设备。在抓好硬件建设的同时，在

软件上狠下功夫，旗下每个商场超市门店都建立了双重预防体系，都配备有很专业的专职安全管理人员，各类安全防范设施摆放规范有序、各种安全标识和安全管理制度、安全提醒自慰清晰、美观，实行全员安全管理，每季度对全员进行一次安全专项技能培训与演练，培训的内容包括消防安全、治安安全、食品安全、人身安全、车辆安全等。每半年进行一次大型综合消防演练，专职安全员全天候、无死角、不间断进行安全巡查，如发现险情或安全隐患，快速反应、第一时间进行处置。如胖东来保安员在地下停车场巡查时，发现顾客的车辆轮胎爆后，就主动帮助为他们更换轮胎，以解顾客之急。

（四）不折不扣履行承诺，主动接受公众监督，真诚接受和采纳顾客的合理化意见建议，不断改进和提升经营服务，让顾客信任。为取信于广大消费者、胖东来分别于1999年公开向社会作出并不折不扣地履行“用真品换真心、假一赔十”“不满意就退货”“商品和服务质量有问题就赔款”等承诺，并不折不扣地履行。

为了让顾客更好的监督胖东来的经营服务行为，2000年设立服务投诉奖；凡投诉的经营服务问题经查证属实的，每宗奖励投诉者100元并真诚道歉，2008年顾客投诉奖改为每宗500元，并设立了胖东来客服电话、门店值班经理电话、门店意见簿、胖东来微信平台等多个投诉渠道，方便顾客投诉、提合理化的建议。

（五）时时处处从顾客角度考虑问题，把各项服务做精做到

细做到极致，真正让顾客信任、满意。胖东来时时处处为顾客着想，从顾客对物质和精神上的需求出发，以诚心、热心、细心、爱心待客做事，为顾客提供了满意甚至超值的服务。有特色的具体做法如下：

1. **小小商品标识显诚信，让顾客明明白白购物。**在全面实行明码标价的基础上，从2021年3月开始，胖东来大众自营服装在所有商品标价签上写明“进货价、毛利率、售价”等丰富的商品基础信息。

2. **把细节做到极致，不让购物者一点儿吃亏。**如顾客在胖东来各超市购买需称重的有外包装的商品，实行“去皮（去除外包装物重量）称重”，“去皮”精确到克。购水产品实行“沥水称重”，有包装袋或有的，工作人员将袋子剪角，沥出水分后再称重，不让顾客多花一点儿冤枉钱。

3. **开通急购热线，尽力帮助顾客排忧解难。**2011年胖东来各门店开通急购热线，只要顾客有特殊原因电话联系急需商品的，不论数量多少，也不论路途远近，都服务人员按顾客要求配送到位。如本门店缺货，及时从其它门店调剂或单独采购，送货上门。

4. **提醒顾客“只买对的、不选贵”，倡导理性消费。**在胖东来各门店柜台醒目处购物放置理性消费的提示牌，服务人员会以“只买对的、不选贵”的理性消费观念，引导顾客选购商品。

5. **工作如有失误，就公开致谦并加位补偿关联顾客。**如有顾

客发现销售的兆君”牌 500mL 小磨油部分容量不足问题，胖东来第一时间作出处理，并在《许昌晨报》一版刊登致谦公告，请顾客凭购物小票到生活广场，给予同等质量商品 2 瓶赔偿。

6. 购物不满意就退换货，即是消费不满意就退款。顾客在胖东来任何一爱门店购买的商品，只要不满意，只要不影响二次销售，的商品，不论有无质量问题，胖东来相关门店就无理由退换。有质量问题的，按《客诉处理标准》奖励性地补偿 500 元并当真诚道歉；无质量问题的，按《退换货办法和标准》办理。

（六）尊重商户，服务商户，密切合作，共同承担和分享零售企业的责任和使命。2020 年以来，受新冠疫情影响，整个零售行业处于一种大萧条的状态，许多企业面临破产，个体户面临倒闭，胖东来秉承尊重、合作、服务、共同提升进步的理念，与商户共渡难关，共同承担和分享零售企业的责任和使命。自 2021 年 1 月至 2022 年 5 月共计 17 个月免收商户租金及费用，联营降扣费用和让利顾客总合计金额 7258 万元。其中免收商户租金及费用、联营降扣费用共计 2148.2 万元，帮助众多商户度过了最艰难的一段时光。

（七）心怀社会，无私奉献，主动承担社会责任。胖东来是一家有格局、有爱心、有责任与担当的企业，在一次次地在大灾大难面前，挺身而出，无私奉献，主动承担社会责任，1996 年捐款支援国家造航母开始；先后累计捐款 1 亿多无，支援非典疫情防控、汶川和玉树抗震救灾、武汉、许昌等地新冠肺炎疫情和

河南抗洪救灾。汶川大地震发生后和河南遭受特大暴雨袭击的关键时刻，在分别捐款、5000 万元的同时，公司董事长于东来带队，自带物资、车辆、设备，驰援汶川、郑州、新乡等灾区。2021 年 1 月以来，胖东来旗下超市所在城市轮番多次发生新冠疫情。每次疫情发生后，胖东来超市发挥应急保供主力军作用，实行蔬菜按成本价销售，确保物价稳定、供应充足，尽到了胖东来应尽的社会责任。

三、胖东来诚信兴商的主要成效

胖东来经过 20 多年的不断探索，从脚踏实地、一点一滴地去做，不急功近利、不是自己的坚决不要，真诚对待顾客，质量有保证，实实在在地做好经营的理念，逐步形成并不断丰富发展了以“自由.爱的信仰、传播先进的文化理念、”真诚、尊重.....为核心内容的企业文化、以企业文化引领企业经营服务的发展模式。在这种模式下，企业及其文化成就员工，员工通过真诚、充满爱心、人性化的服务成就顾客，同时通过践行和传播自由.爱的信仰和真善美，提高企业的美誉度，幸福更多的顾客，顾客又成就企业，因而形成在企业、员工、顾客三者之良性互动成就、相互成就、共同成长的局面。企业文化熏陶中的员工一直保持阳光自信个性的生命状态和昂扬向上的精神状态，因而企业经营服务质量持续提升，得到广大消费者的广泛信任、支持和好评，

四、胖东来诚信影响力及推广性

胖东来经过 28 年的发展成长，目前已成为许昌、新乡乃至

河南省一张闪亮的名片，也是莲城一道美丽的“风景”。在当地广大人民群众中口碑很好，知名度、美誉度也都很高，当地成年人没有不知道胖东来的，多次得到政府部门的表彰，在各级各大媒体上有众多胖东来正能量的报道。

胖东来在国内外也有一定的知名度，目前每天都有很多来自全国各地、各行各业的学习者前来参观学习，胖东来热情接待，坦诚、认真地现与其分沟通、交流、分享企业文化理念、经营服务的方方面面，使他们有所收益。

胖东来最大的价值是致力于成就更多人懂得先进的生活理念，培养健全的人格，成就员工阳光、自信、个性、幸福的生命状态。

五、展现诚信体系建设情况

胖东来诚信体系由各个部门、各个岗位组成，应用在每个部门，每个业态的部门都设有专属的客服部，配有专职人员从事此项工作；在服务、商品、环境、售后方面都制定有完善、细致的制度、规范、流程、标准，如《客诉处理标准》《退换货标准》等等，以此保障员工、顾客、商户、社会规范、有序、良性互动。

2023年4月27日