

# 甘家口大厦： 做零售百货业诚信“使者”

■ 本报记者 王静宇

在位于北京市海淀区与西城区交界的甘家口地区，南临钓鱼台国宾馆，北与中国建筑文化展览中心隔路相望处有一座标志性建筑，那就是——甘家口大厦。

一个服务于周边八大部委等许多机关团体、院校等及 20 多个居委会居民、先后获得过几十项大小殊荣、被周围居民亲切地称之为“社区贴心商场”的甘家口大厦从开业至今已经走过了第十二个年头。

当记者走进周平董事长办公室的时候，里面办公设备的简约让记者有点惊讶，书窗里没有摆满各式各样的奖杯奖牌，墙壁上也没有挂满锦旗标语，整个屋子显得很朴素整洁，墙上的两幅字画让房间里充满了浓厚的文化气息。

“再多的荣誉只能代表过去，俗话说，金杯银杯不如老百姓的口碑，做好我们自己的事情，尽我们最大努力服务好顾客和供货商，让顾客和供货商满意这对于我们来说就足够了。”周平董事长朴实的一句话似乎拉近了她与记者的距离。

## 把诚信当做 系统工程来做

北京甘家口大厦是在具有 40 多年经营历史的甘家口商业区基础上兴建而成的，是一座以购物为主，集餐饮、娱乐、休闲、金融、服务、写字楼为一体的现代化商业服务中心。

十二年风雨，不同寻常路。甘家口大厦在现代化管理的基础上不断探索和完善社区型商业中心的模式，以高起点、高标准、高要求来实现顾客多层次的消费需求，使企业全面创新和持续发展。

诚信是一个企业最基本的生存立市之道，一个企业如果没有诚信，不要说发展，就是生存也是不可能的，甘家口大厦在开业的 12 年里，一直把构建企业诚信当做系统工程持续不断地坚持做了下来。

“我们甘家口大厦的领导班子坚定不移地树立了这样一个信念：‘甘家口大厦做的不是一天二天的生意，而是百年永久的事业，要用最适合生存发展的企业文化凝聚人心、规范行为，诚信正是一切的基础与源泉。’”周平告诉记者。

他们是这么说的，也是这么做的。在甘家口大厦，诚信作为一个系统工程落实到每一个人每一个岗位、每一个过程。

具体来说，甘家口大厦的诚信经营主要体现在五个方面，第一是对国家诚信：合法经营、依法纳税；第二是对社会诚信：赢得顾客广泛赞誉；第三是对顾客诚信：营销活动实实在在，安全环境温馨更佳；第四是对员工诚信：关心员工的成长，为员工提供温馨愉悦的工作环境；第五是对供应商诚信：与供应商同甘共苦，合作共赢。

正是甘家口大厦坚持诚信经营的理念，大厦开业 12 年来，不断赢得了社会各界的广泛支持和消费者的信赖，先后获得“中国商业服务名牌企业”、“中国商业信用企业”、“全国商业行业顾客满意企业”、“首都文明单位”和“北京市诚信经营单位”等荣誉称号。



董事长 周平

甘家口大厦不仅被国家工商部门公示为“重合同守信用”企业，而且经济效益每年都以 2 位数的增长速度不断递增，“今年我们的销售额有望突破 8 亿元，比上年递增了 20% 以上。”周平说。

## 把诚信当做 终身事业来做

提起“诚信”二字，周平对诚信有着更多的理解和感悟，她认为诚信是一种责任，是一种对社会的承诺，也是对自己的约束。

作为商业企业而言，它更体现出一种公共的品牌形象。这种形象是花多少金钱买不到的，是物质换不来的；同时这种形象只有不折不扣地落实到工作中、落实到每个人的行为中，才能真正成为一种品牌、成为一种代言、一种形象。

“我们做的就是诚信的事业，关于诚信的故事每天每时都在发生。我们的工作作风就是要‘说真话，做真事’，本身就是我们对诚信的自我约束和承诺。”周平告诉记者。

例如，甘家口大厦开展的每一档期的促销活动从开始策划到活动的实施都有一整套严格的管理制度，“活动前，我们会利用多种形式将活动内容公布于众，让所有消费者有充分的知情权、选择权，同时为便于追溯和查询，我们还对所有的商品价格进行封价管理，对价格纪

录进行保留以保证活动的真实性，使消费者得到真正的实惠。”周平说。

不仅如此，每次活动中，甘家口大厦各部门会加强现场检查，聘任的义务监督员也会随时抽查和反馈，活动结束后及时总结改进不足，归档留存。另外，甘家口大厦有近千个供货商和品牌商，大厦在每次调整或举行营销活动之前，都与他们进行充分的交流和沟通，彼此之间相互理解、相互支持，是最紧密的合作共赢的商业伙伴。

“我们大厦开业至今，从未发生过拖欠货款现象，合同履行率达到了 100%。”周平说。

诚信关乎企业的品牌与形象，每天在甘家口大厦都有着诚信兴商的故事在发生。

记者看到了一封 2007 年 8 月 31 日国务院幼儿园写给甘家口大厦的感谢信，周平董事长解释道，国务院幼儿园是甘家口大厦的合作单位，甘家口大厦负责国务院幼儿园的伙食供应与运转。

甘家口大厦从 2003 年 5 月份开始每天为国务院幼儿园食堂配送肉、蛋、奶、油、蔬菜等食品，虽然每月只有几万元的销售额，但是大厦风雨无阻已经坚持了 8 年多，“我们会一直坚持下去，因为顾客有需求，因为我们做出了承诺，坚持每天按时把最新鲜的商品送到他们手中。”周平说。

## 把诚信当做 商业“利剑”来做

诚信是一面镜子，是一块试金石，社会越是进步，企业越是发展，对诚信的呼声就越强烈。面对如今这个竞争日趋白热化、心态浮躁的世界，甘家口大厦在今后的发展战略中将如何“亮剑”？其目标又是什么？

“在今后的发展战略中，我们将重点在管理创新、服务创新、建立诚信、健全高效内部运营机制、风险防范机制、建立诚信文化体系等方面作为关注和突破点，目的是通过全社会、全方位、科学化、高效率的运营机制和方法，以亲朋式服务为海淀区建设具有全球影响力的科技创新中心目标的实现做出贡献，力争成为全国社区商业的一面旗帜和示范店。”周平告诉记者。

周平董事长表示，商业和服务行业是首都的窗口行业，为顾客提供高质量的服务、为首都树立文明和谐的形象是我们的责任和义务，“特别是像我们这样的社区商业中心，更是文明的核心，也是惠民、为民、利民服务的焦点。”

为了做好经营和服务，甘家口大厦开业 12 年，不仅经营格局围绕顾客需求在不断调整、变化和发展着，大厦“亲朋式”的服务理念也在不断创新并赋予其众多新的内涵。

从基础的微笑服务到“四送一办”、“五项延伸”、“三个一对一”及“商业秘书服务接待”等；建立了客服管理体系，提升了会员的尊贵地位，使顾客忠诚度越来越高，固定顾客突破 80%，顾客满意率也在逐年提高。特别是为了迎接奥运会的召开，树立首都窗口形象，甘家口大厦和专家团队一起对大厦服务管理过程进行了全面梳理，分别绘制了百货、超市“服务蓝图”。从 24 个顾客接触点，引深到 100 多项服务内容，使服务标准化控制到每一个岗位、每项流程及每个环节，使服务更加标准化、规范化、流程化、科学化。

今年，甘家口大厦根据中组部关于开展“创先争优、服务为民”指示精神和全国妇联在巾帼文明岗开展的“服务创一流 巾帼展风采”活动中，提出了以亮身份、亮承诺、亮标准为主要内容的“三亮工程”，涌现出服务品牌 40 名，同时大厦还在全员中开展了“微笑服务推广及评选”活动，共有 80 个专柜被授予“优质服务示范岗”称号。

服务是个永恒的主题，诚信是发展的命脉，甘家口大厦通过诚信的经营、优质的服务，为广大消费者提供了更舒适、健康、安全、便捷的服务和商品，为树立首都窗口行业的文明形象做出了应有的贡献，更为了首都的发展做出了贡献。

新的号角已经吹响，新的历史即将踏上征程，甘家口大厦全体员工正以饱满的热情，意气风发勇往直前 2012 年，祝愿甘家口大厦越来越辉煌！



## 资讯

### 工银保本基金结束募集

工银保本基金 12 月 23 日结束募集，有避险需求的投资者可通过工行、光大银行等代销渠道进行认购。对于明年的投资策略，工银保本基金担任基金经理何秀红认为，“我们需要首先研判整个宏观经济形势，然后才能做出相对合理的资产配置战略”，她指出，随着铁路基建、房地产等固定资产投资快速下滑，欧债危机使得国内出口受阻，明年一季度上市公司净利润将受到挑战，扩大内需成为关键。物价方面，来自大宗商品与食品价格的上涨因子已消失，通胀拐点已经确立。

### Vlingo 领军智能终端语音

语音识别这一前沿技术正在悄悄改变着我们的生活。作为声控技术的领军公司，Vlingo 虚拟助手让我们只需张嘴无需动手就可以向设备表达我们的要求，我们与设备之间的关系将再次发生变革，而 Vlingo 正在引领这次变革潮流。目前，用户可以通过在智能手机上下载 Vlingo 应用程序获得 Vlingo 服务。Vlingo 可供 Android、iPhone、Blackberry 和 Nokia 设备的所有用户使用。到目前为止，下载并使用 Vlingo 应用程序的人已逾千万之众。

### 宾堡再推“全谷物”新品

日前，世界最大的跨国烘焙食品企业宾堡集团在继多款“全谷物”产品面世之后，再次向中国消费者推出“全谷物”新品“本色全麦切片面包”。这款产品继承了宾堡“绿色、健康”理念的同时，再次延续了引领烘焙食品发展的新潮流，不仅带来绿色、自然的高品质，更成为连接起自然和健康的纽带，为竞争日趋激烈的中国烘焙市场增添了一道亮丽的色彩。其独特的健康视角和臻于完美的品质，势必在国内烘焙行业掀起一轮空前的“全麦风暴”。

### 首个“公网”平台在湘启动

国内首个以消费维权为主要内容的公益网络平台“公网（www.txwgv.com）”正式启动建设。今后，消费者只需轻点鼠标，就能全面了解消费知识，分辨假冒伪劣。“公网”由湖南省委宣传部、省工商局、省食品药品监督管理局、省消委等单位支持和指导建设，与相关部门、协会、企业协作，完成 2000 个行业和 40 多万条商品信息和消费知识、维权法规的采集和整理，让广大消费者“一站式”了解行业消费知识、法律法规及用户满意品牌。在湖南省珠宝协会、湖南省黄金玉石制品质检站的支持下，该平台启动了“首期行业（珠宝）消费知识公益宣传活动”。

### 去哪儿网携手山东旅游局

日前，全球最大的中文在线旅行网站去哪儿网与山东省旅游局联手召开“山东重点旅游产品暨山东省旅游局与去哪儿网在线营销战略合作”新闻发布会，并在北京签署在线营销战略合作协议。去哪儿网 CEO 庄辰超表示，随着互联网技术不断革新，线上整合营销渗透至传统旅游行业已成趋势。拥有线上旅行资源的旅游媒体平台和拥有线下旅游资源的传统旅游机构，发挥各自所长，将“数字服务”与线下旅游局资源相结合，以合力推动旅游行业的发展。

### 职业经理人全国巡讲启动

为进一步落实《国家中长期人才发展规划纲要》提出的“以战略企业家和职业经理人为重点，加快推进企业经营管理人才职业化、市场化、专业化和国际化”的宗旨，12 月 18 日，“中国职业经理人大讲堂”全国巡讲启动仪式在北京举行。“中国职业经理人大讲堂”以“启迪管理者的智慧，解决操作中的问题”为主题，着力于构筑中国职业经理人高端交流平台，为中国职业经理人高效获取市场信息，探讨解决企业问题，提升企业人才的核心竞争力。

### 紫光液酒质凝聚情感纽带

中国是礼仪之邦，礼品是凝聚情感的纽带。紫光液凭借着超群不凡的酒质，成为中国白酒中的珍品。同时专为国内高端市场打造了年度健康高档礼品！如今，紫光液又以国家领导人经常在此会见重要贵宾而闻名中外。厚重的历史情怀以及正统的政治意味，让“紫光液”一诞生就具备了尊贵的皇家血脉。品紫光液，它会带你穿越 500 年，体味明清盛世轮回。梦回 5000 年，探寻古老中国那最原始的一缕酒香。

### 青岛保税港区强化品牌打造

继不久前一场名为“李村大集西海岸家居现货淘宝会”在青岛保税港区开幕，各地 50 余家企业参会后，将在每周未开幕，充分利用保税港区商品展示展销功能等一系列政策优势，为消费者提供一个物美价廉的购物平台，为商家提供一个薄利多销的公信平台。青岛保税港区管委将继续鼓励并大力支持此类活动开展，并以此次活动为契机，加强平台载体建设，强化品牌打造运营，丰富服务消费和生活两大市场，打造高精生活品市场集群，致力于以保税港区为依托打造青岛第二大商圈，努力建设“品牌现货淘宝第一公信大集。”（杨丹）

Bisfree  
Good bye~  
环境荷尔蒙

## 乐扣乐扣入选日经 BP 中国年度热门商品榜

时值年末，各类评比榜单层出不穷，那么 2011 年中国哪个商品最热门？哪个商品在市场上最具影响力？日本经济新闻社（日经 BP）公布了一份榜单从一个不同的视角为我们呈现出中国社会在过去一年中的商业热点。

这份名为“2011 年中国最热门商品 best25”由日经 BP 综合研究所根据中国消费趋势进行实地调查而得出。日经 BP 社于 1969 年 4 月成立，是日本首屈一指的专业出版社。共有 1829 位 20—40 岁的中国消费者接受了访问。其中，来自韩国的环保厨房用品专家乐扣乐扣以其不残留异味且完全密封的保鲜容器，与新浪微博、iPhone 手机同时入选，可见健康环保的厨房生活理念已经日渐深入中国消费者的心中。

2004 年才进入中国的乐扣乐扣以其标志性的密封性迅速被中国消费者所熟知与认可。在不到 10 年的时间中取得了惊人的快速增长。这也是此次乐扣乐扣保鲜盒入选榜单的重要理由。现在越来越多消费者在消费上日趋理性，而“健康安全”则成为关键的购买因素。面对全新的市场课题，乐扣乐扣将健康安全作为新产品开发的首要条件。从乐扣乐扣全新推出的绿色环保产品 BISfree 系列到格拉斯系列耐热玻璃保鲜器皿，无一不体现这一点。BISfree 系列产品采用了全新环保材料 Tritan。该材料从原料到生产都不会产生双酚 A (BPA)，不会对环境与人体造成影响。该产品同时也继承了乐扣乐扣标志性的密封性，阻隔空气，有效防止水份蒸发，有效保持食物新鲜。

近日，韩、美等国相继传出强化玻璃器皿自爆伤人的新闻，厨房玻璃器皿安全性再次引起关注。为此，行业专家表示，玻璃器皿的好坏，关键在于材质，最适合厨房使用的是耐热玻璃材质。耐热玻璃含有耐高温的硼硅酸盐成分，最高承受 400 度，可以承受 120 度的骤冷骤热温差变化的考验。乐扣乐扣格拉斯系列玻璃保鲜器皿采用了耐热玻璃材质。尽管生产成本比强化玻璃更高，工艺要求更为严苛，但本着为广大中国消费者着想，乐扣乐扣还是依旧坚持采用耐热玻璃材质生产，使用更安全。