

## 胖东来分享（附录）

附录 1：企业文化理念

附录 2：企业经营理念

附录 3：商品品质管控

附录 4：体制政策

附录 5：成就团队

附录 6：标准管理

## 附录 1：企业文化理念

### 企业文化理念

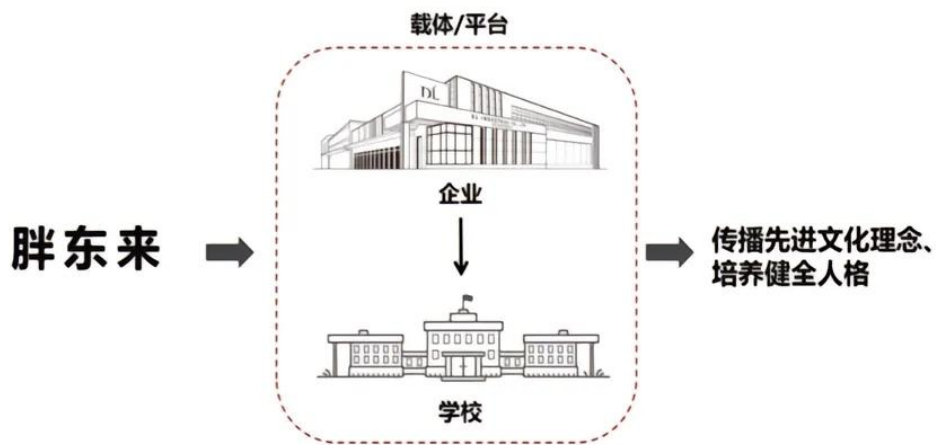
企业信仰：自由·爱

企业目标：传播先进文化理念，培养健全人格

企业准则：扬善·戒恶

【扬善】公平、自由、尊重、信任、真诚、阳光、勇敢、正义、博爱、节制

【戒恶】虚伪、无知、自私、自卑、贪婪、嫉妒、束缚、伤害



### 企业价值

胖东来的企业目标和价值不只是做商业、满足自身生存和发展的需求，而是通过商业的载体和样板：

- (1) 建立、践行和传播科学先进的文化理念，理性地研究和探寻有效的方法，实现幸福和个性！
- (2) 建立和完成一个科学的集文化、体制、标准、系统于一体的运营体系样板，创造品质和幸福商业模式。

# 文化理念的实践



## 附录 2：企业经营理念

### 企业经营理念

经营理念：发自内心的喜欢高于一切

经营目标：保障民生、提供时尚、创造品质和幸福商业模式

经营标准：专业的能力、先进的技术、科学的方法、健康的运营

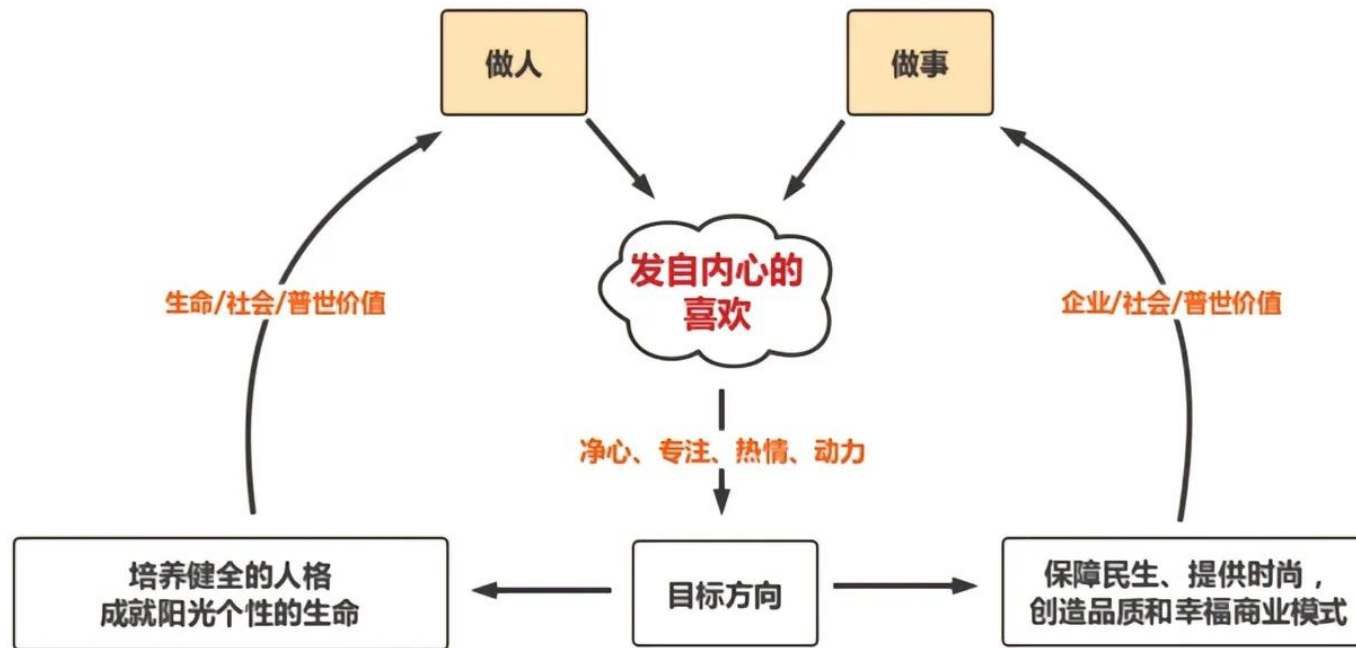
【商品】安全、实用、实在、时尚

【环境】安全、品质、方便、文明

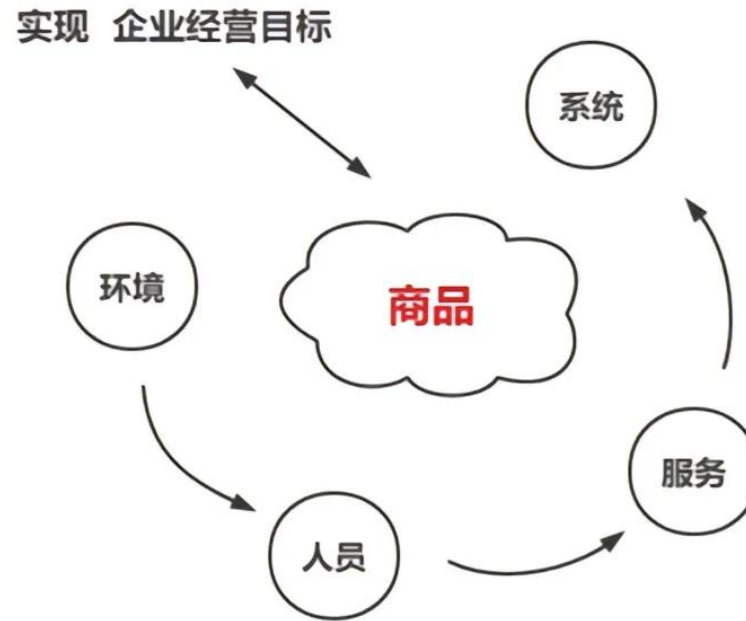
【人员】真诚、热情、专业、净心

【服务】公平、个性、专业、主动

【系统】科学化、数字化、智能化、与时俱进



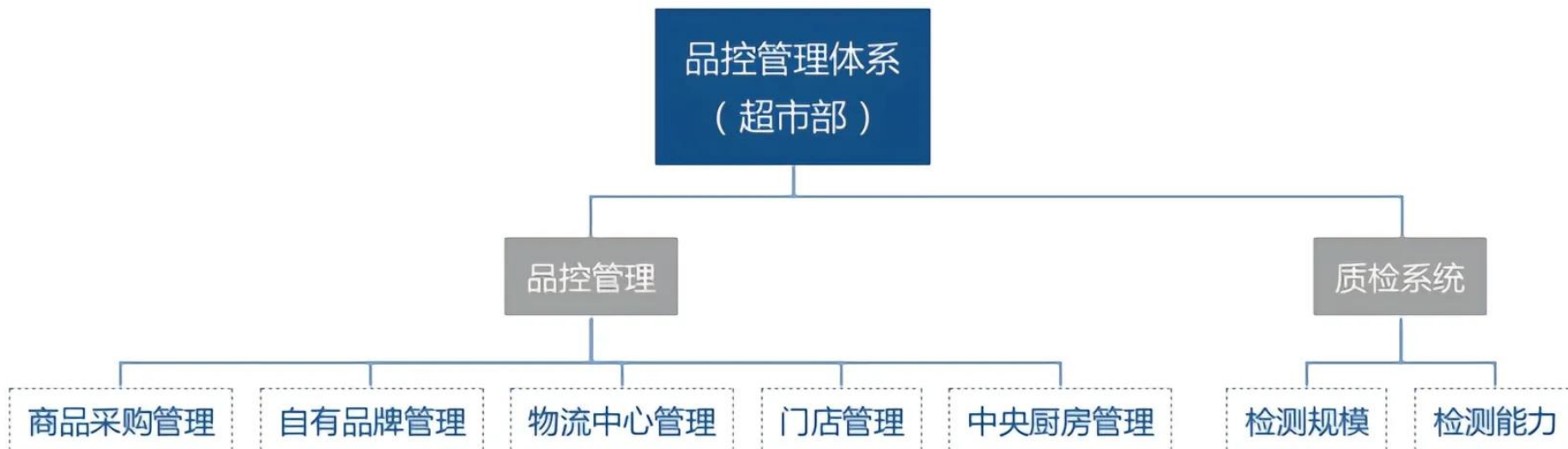
只有真正的喜欢，才会拥有坚定的信念和目标方向，保持长久的热情和动力，净心专注的投入其中，享受不断完善提升的过程，释放无限的想象力与创造力，倾注一生的热爱，成就美好的结果和价值，不会因为物质或利益，偏离了经营的初心与好的生活理念！



企业经营实现的最佳状态：商品价值 80%，其他价值 20%。

在胖东来整体经营操作模式当中，围绕发自内心的喜欢，建设、传播与践行先进的文化理念，并以商品为主导，保障民生、提供时尚，引领并带动团队、服务、卖场环境等其他方面，通过优秀的细节管理，保证企业健康运营，往品质与幸福的商业模式上发展，成就企业价值、社会价值、生命价值！

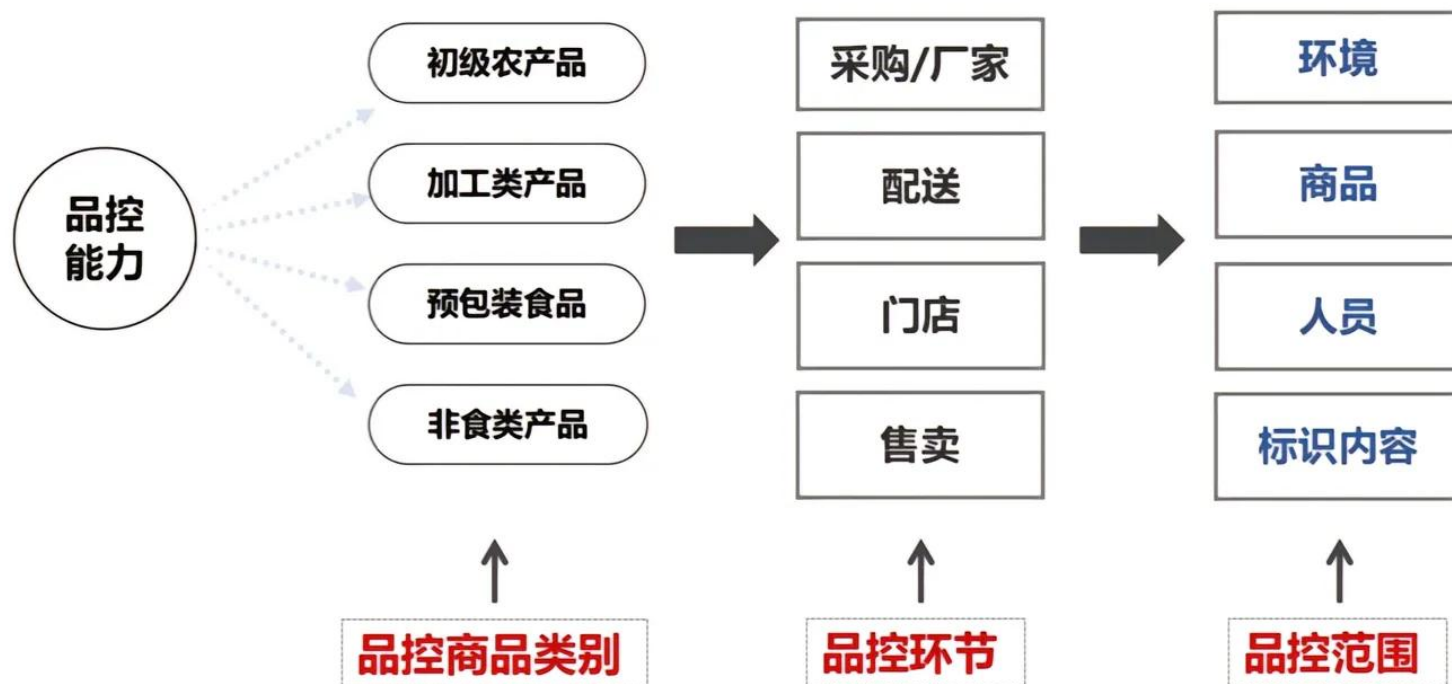
## 附录 3：商品品质管控



### 品控管理体系——

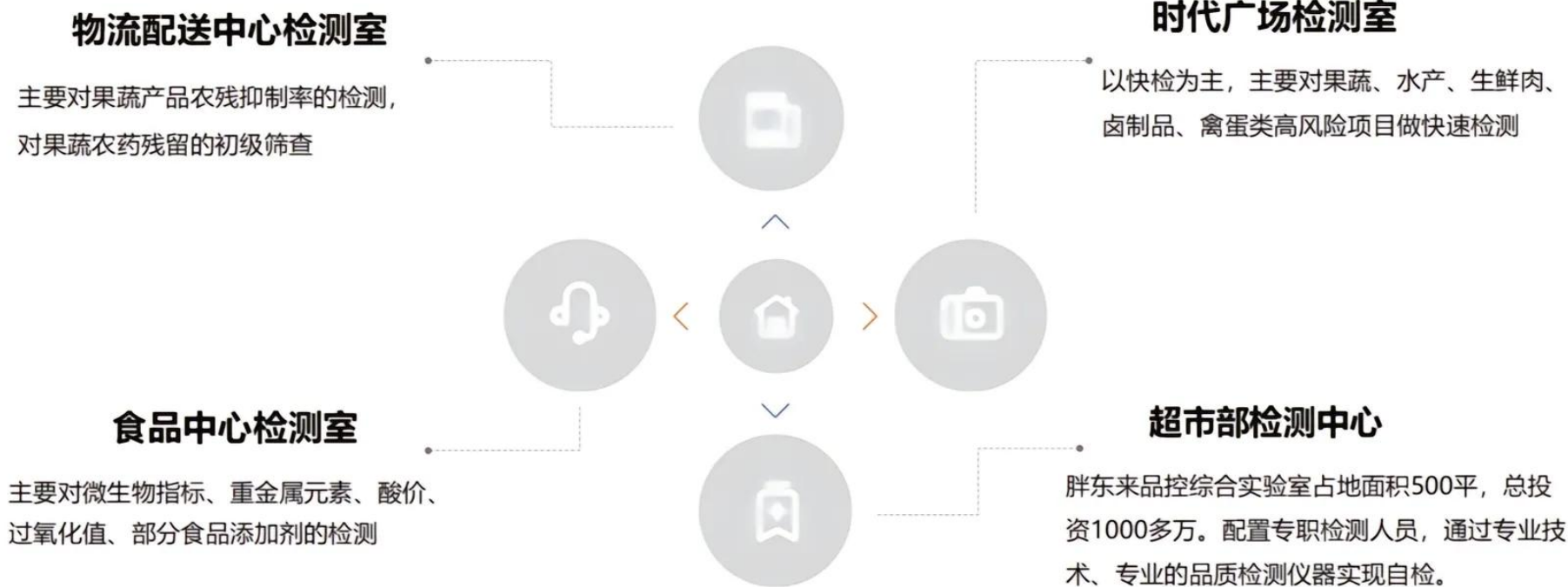
为了保障食品健康安全，为顾客提供放心的、品质值得信任的商品，**胖东来超市成立品控部门**，建立并执行质量安全管理体系统，实现品控各类工作的专业量化操作！以**国家政策法规标准为依据**，完善并保障“商品采购——自有品牌——物流中心——门店管理——中央厨房”等各个环节全面监管，实现科学、精准、权威的质检系统，在国家标准基础上，**走向国际化品质标准**，推动企业及超市行业共同往品质的方向发展！

## 品控管理体系---品控能力





## 品控管理体系---检测规模

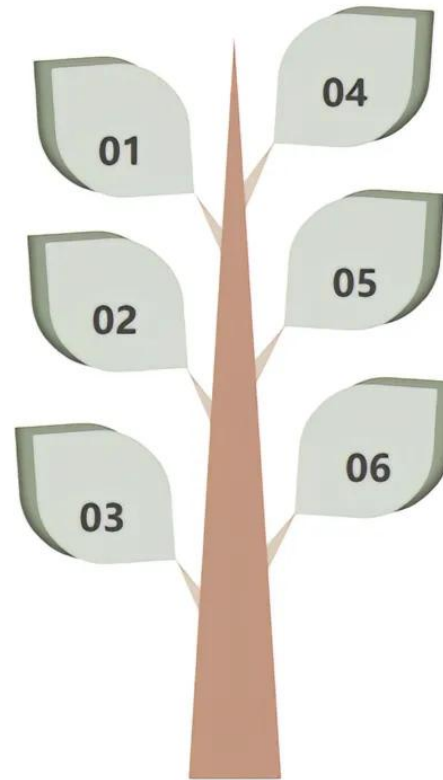


## 品控管理体系---检测能力

生鲜类（水产/精肉等）商品农残、兽残、  
重金属项目的检测

禽蛋类兽药残留、重金属项目的检测

操作间、加工间、生产车间等环境检测、  
人员及工器具的卫生指标检测



04 粮食及干副等**杂货类**商品理化、微  
生物、重金属项目的检测

05 **熟食类**商品部分添加剂、理化、微  
生物项目的检测

06 门店及供应商加工用**原材料**的检测

## 胖东来生鲜（蔬菜）品控环节

【经过源头产区按标准直采、每批次农残检测、门店评定产品鲜度及产品品质、上架不定时挑拣等环节，尽最大能力为顾客提供品质安全、放心、新鲜的蔬菜产品！】



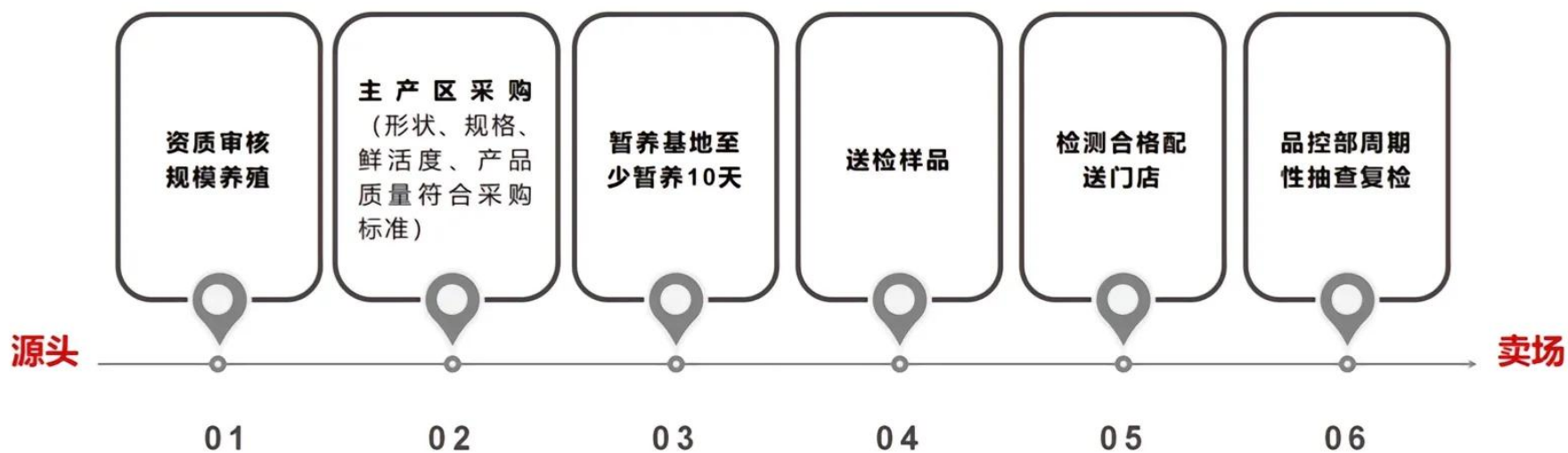
## 胖东来生鲜（水果）品控环节

【经过源头产区按标准采购、每批次农残检测、门店评定产品口感及产品品质、上架不定时挑拣等环节，尽最大能力为顾客提供品质安全、放心、新鲜、口感有保障的水果产品！】



## 胖东来生鲜（水产品）品控环节

【经过养殖基地采购把关、基地暂养及品质检测、周期性抽查复检等环节，尽最大能力为顾客提供品质安全、放心的水产品！】



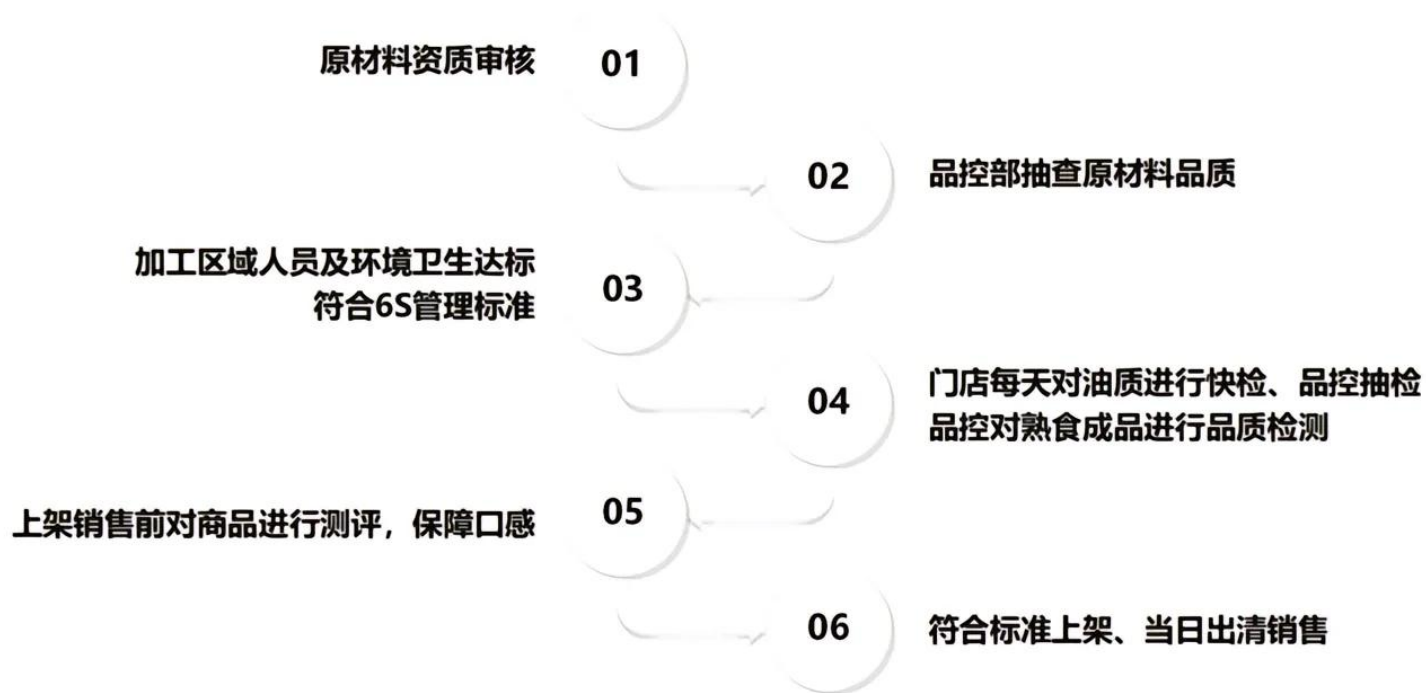
## 胖东来生鲜（精肉）品控环节

【经过产品品牌采购把关、批次检验检疫、门店日清品控等环节，尽最大能力为顾客提供品质安全、放心、质量可溯源的精肉产品！】



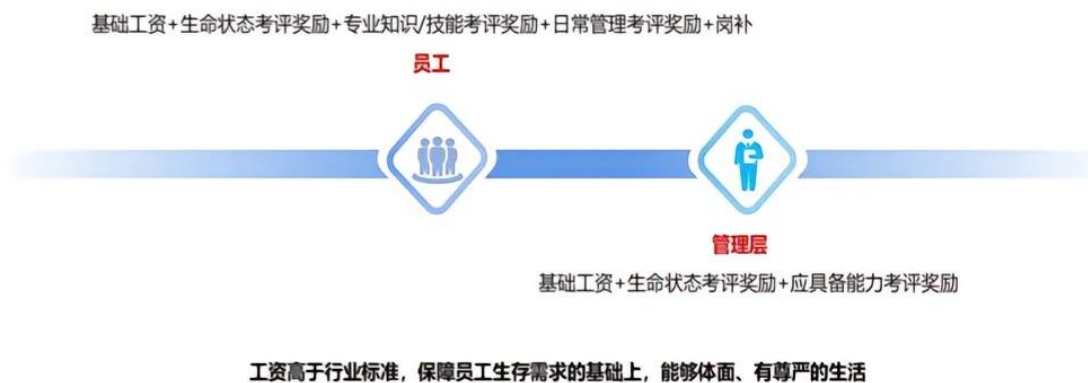
## 胖东来生鲜（熟食）品控环节

【尽最大能力为顾客提供品质安全、放心、口感有保障的熟食产品】



## 附录 4：体制政策

### 工资政策：尊重、公平



### 经营政策：门店无业绩目标的压力

- 1、门店自主核定每年的业绩目标。
- 2、新开门店给予政策支持。



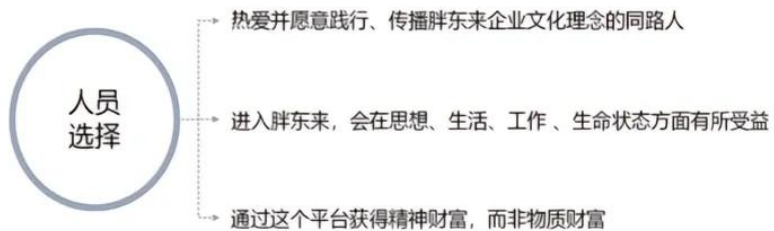
分配政策：公平、合理、透明



## 附录 5：成就团队

### 人才培养——员工

#### 01 招聘：选择同路人、培养成就



#### 02 配置：合理、让员工达到净心的状态



## 03 培训：培养能力、对生活理念的指导



## 04 员工关爱：尊重、培养会干会玩的团队



## 05 各项福利

### 员工之家

- 图书区
- 休闲区
- 管理层办公室配置
- 健身区
- 员工餐厅
- 母婴室等



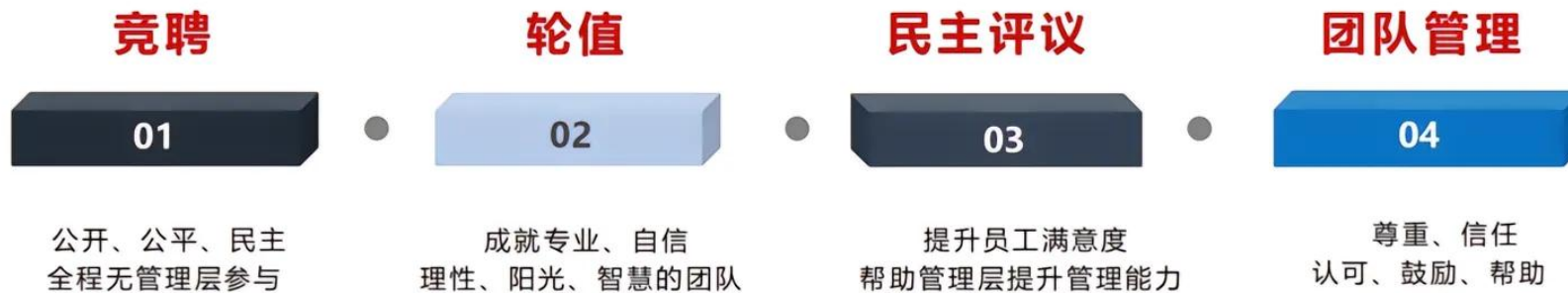
### 休假政策

为了更好的培养大家懂得享受生命和生活的美好，真正的从生存走向生活，引导大家在保证安全的基础上，合理地安排休假，逐步用理性、科学的方法实现胖东来人阳光、轻松、健康的生命状态！

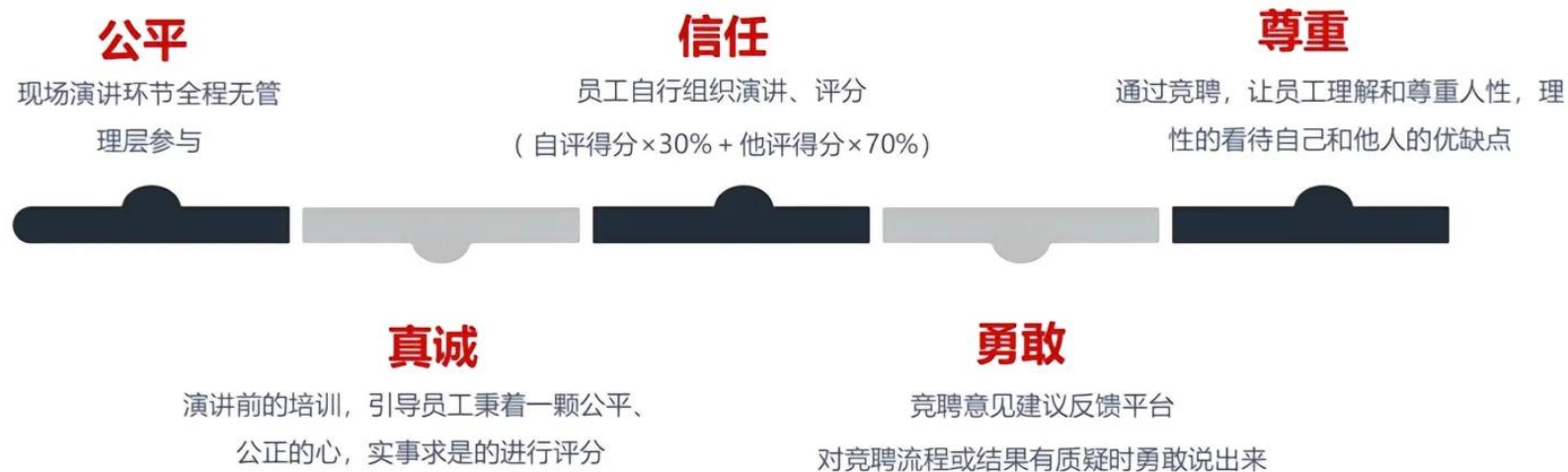
员工休假政策		
项目	休假天数	休假要求
周二闭店	共52天/全年	
春节闭店	5天	
年休假	处助及以上管理层: 40天	每年至少安排 1次 20 天长途休假
	课长/课助: 30 天	每年至少安排 1次 15 天长途休假
	班长/员工: 30 天	每年至少安排 1次 10 天长途休假

## 人才培养——管理层

培养管理层更高的思维格局和能力，懂得先进的文化理念和做人做事的方式和方法，达到真诚、博爱、热情、严谨、认真、专业的态度，实现走在自己喜欢的道路上



## 01 竞聘：注重公平、民主、成人之美



## 02 轮值：放权成就、给予锻炼 / 提升的机会





## 03 民主评议：提升思想格局、能力素养、管理水平

### 民主评议

- 1、每年5月、11月评议
- 2、班长以上管理层
- 3、系统投票
- 4、最终得分 = (支持人数 ÷ 评议总人数) \* 100

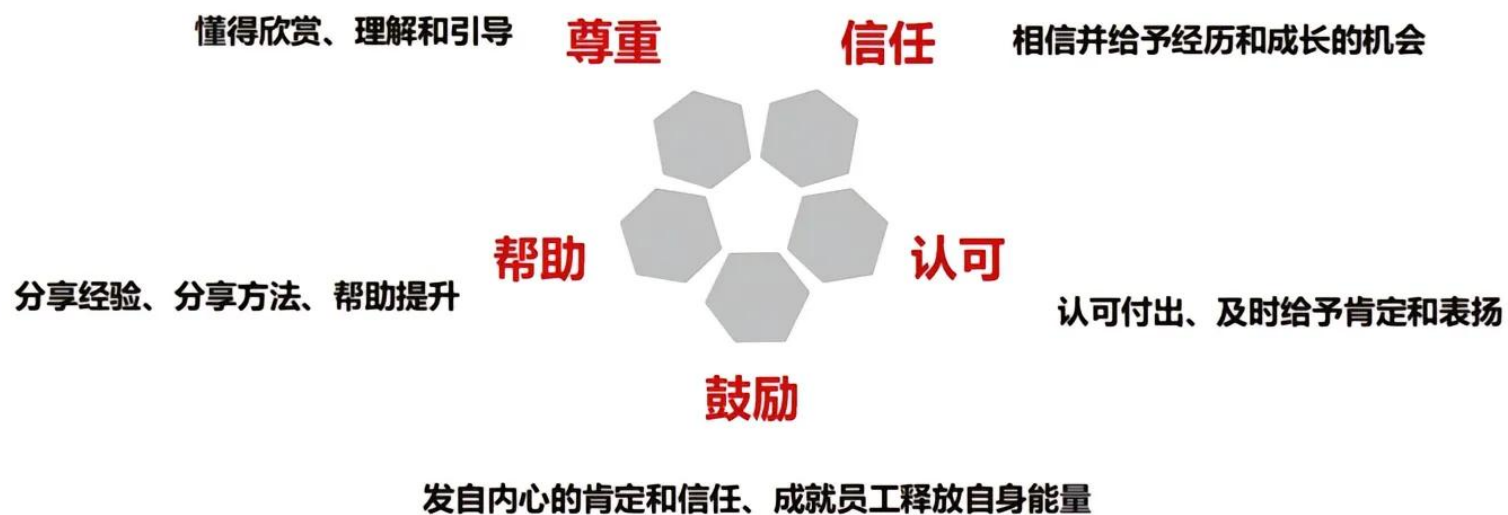
### 处理标准

- 1、80分以上：合格
- 2、60分-80分：不合格（降一级两个月）
- 3、60分以下：免职

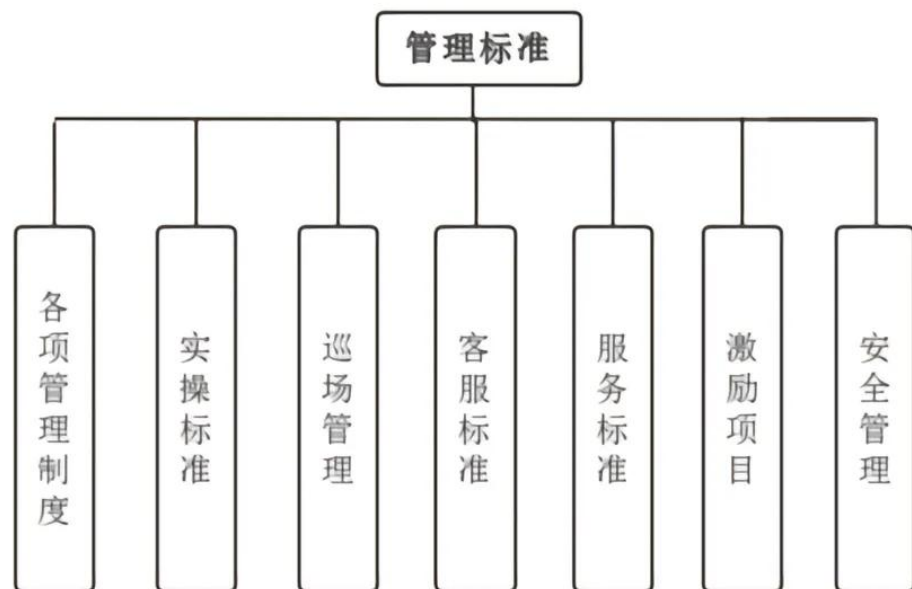
### 帮扶方案

- 1、帮扶对象：不合格人员
- 2、帮扶周期：两个月
- 3、帮扶方式：问卷调查、团队沟通

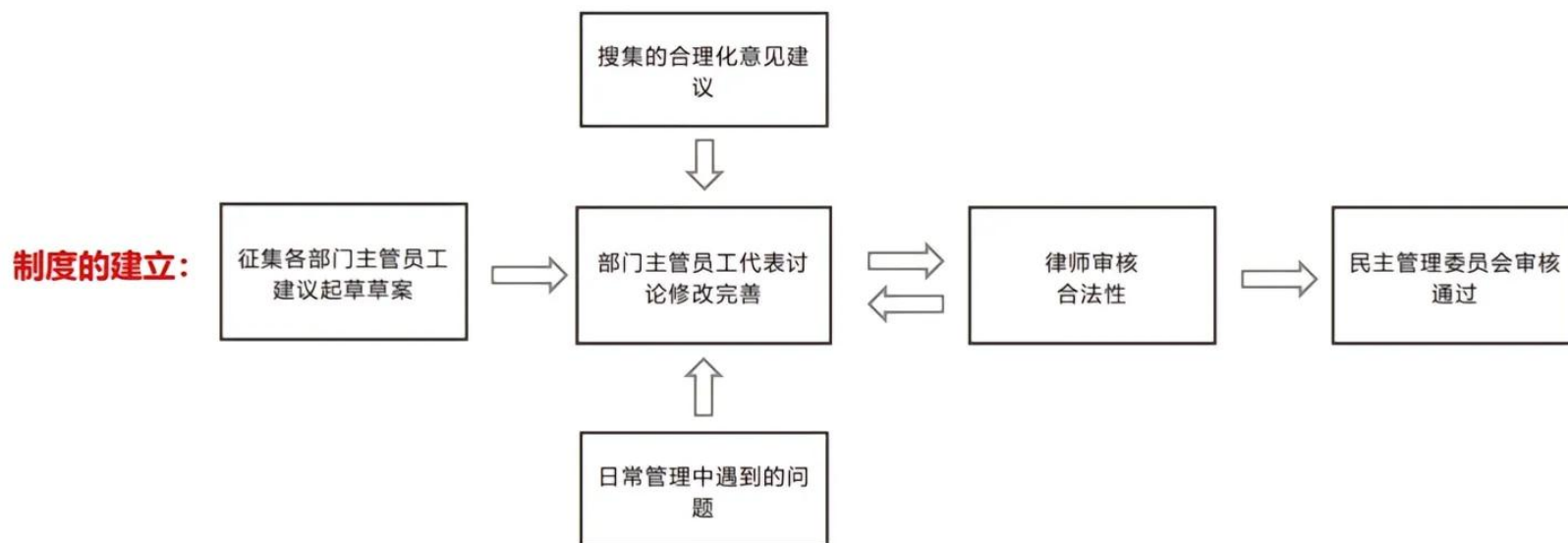
## 04 团队管理:



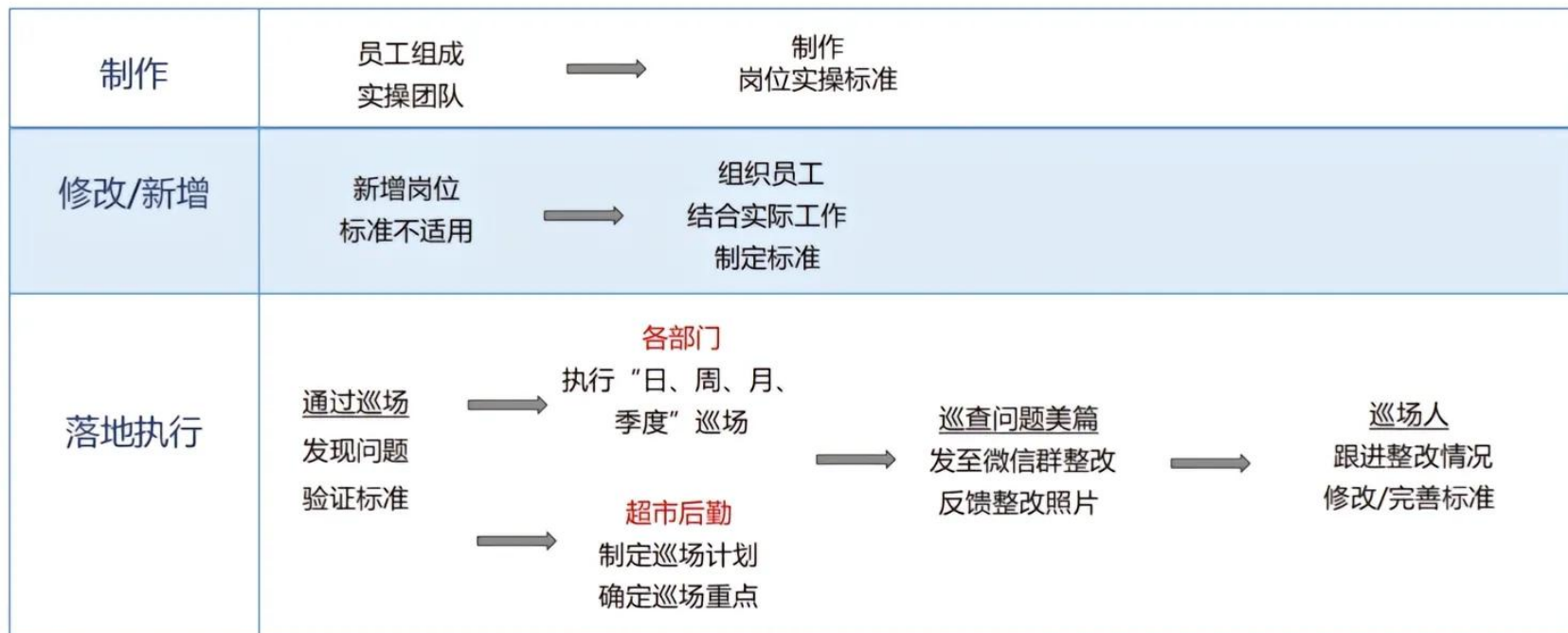
## 附录 6: 标准管理



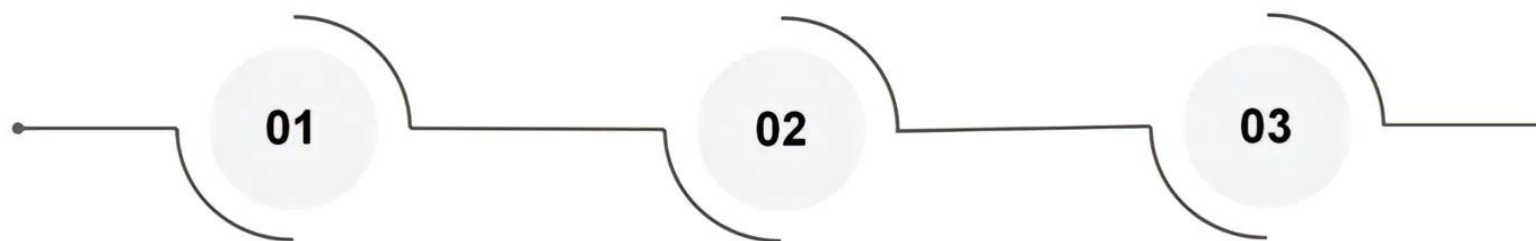
## 01 《各项管理制度》：正向引导、处理也是为了更好的成就



## 02 《实操标准》：员工制定、规范工作、执行统一



## 03 《巡场管理》：科学的方法、健康的运营



### 01 门店自巡

课长 每日  
处长 每周  
店长 每月  
人员、商品、环境、安全、设  
施设备、标准落实等

### 02 联合巡场

店联合巡场 每月/季度  
部门联合巡场 每月  
(杂货、家居、生鲜、烟酒柜、后勤)  
仪容仪表、服务、工作状态等

### 03 职能部门巡场

超市部后勤  
商品部 (家居、杂货、生鲜)  
品控部  
企划部  
财务部  
人力资源部  
安全管理

## 04 《客服标准》：真诚、公平、互相成就



顾客留言回复标准:

- 1、家园系统: 24 小时内联系处理上传
- 2、网络平台: 发送至工作群内 30 分钟内回复, 需要具体落实的, 落实后一至两小时内进行二次回复落实结果。

## 05 《服务标准》：公平、个性、专业、主动、不过度、不取悦

细节中体现特色及文化  
彰显个性化服务

积极热情、耐心真诚  
站在顾客立场思考,主动服务



以平等、尊重、真诚为  
服务原则,不过度、不  
取悦



引导顾客好的生活方式  
提供专业的优质服务





## 06 《激励项目》：成就、分享、践行、勇敢、正义



## 07 《安全管理》：安全、品质、系统、智能

**消防安全**

**技防+人防**

建立整体的消防隐患排查机制，达到安全第一，预防为主

**电力安全**

**系统化+智能化**

引进智能化控制设备和先进的电力管理技术,确保卖场电力系统安全稳定

**设备安全**

**品质+安全**

完善标准，进行精细化管理，保证设施设备智能、节能、品质、安全运行。

**公共安全**

**各项安全标准**

居家安全、人身安全、出行安全、车辆安全、自然灾害、应急预案