

“面点类食品,我和周围的邻居多年来都信赖天使香气牌子,产品质量好,品种多,口味独特,不光家人乐享食用,走亲访友选购礼品,我也爱选天使香气的。”

“天使香气面点类食品生产时把关很严,产品原料都是通过比对、试验后优选采购的,俺吃起来很放心。”

日前,笔者在青岛天使香气食品有限公司设于胶南市东风路和青岛开发区紫金山路的两家直营店采访,所到之处,顾客都纷纷夸奖这家企业,称赞他们的产品质量过硬,服务工作做得好。听着顾客的赞扬,笔者也有同感。一家曾经不起眼的小企业,如今凭借“质量立市、诚信经营”的理念,踏踏实实走到今天,兴盛为一家颇具规模的特色食品专业生产、经营公司,其付出的努力和艰辛社会各界有目共睹。

# 质量成就品牌 服务赢得市场

## ——访山东省糕点十佳品牌企业 青岛天使香气食品有限公司

□崔启昌

青岛天使香气食品有限公司从十几年前的巧媳妇西饼屋发展成为今天的糕点类食品专业生产企业,其知名度和美誉度不断提高,靠的就是质量立市、诚信经营。

采访中,庄静总经理告诉记者,一家企业要发展壮大,要增创更大的社会效益,离开质量和诚信举步维艰。一直以来,公司秉承“质量立市、诚信经营”理念,对待每种产品,从原料采购,到生产,再到上架销售,每个环节都把质量放在第一位。公司把食品质量视作企业长久发展的关键,长抓不懈。

庄静总经理说,原料是质量的源头,公司对原辅料的采购严守原则。首先是确认原辅料生产厂家需有QS认证,然后再实地考察,达标后再确定是否批量购进。多年来,公司建立并严格执行购进原辅料索证登记制度和食品进货上账制度,对购进的所有原辅料的名称、规格、数量、供货单位、质量等级、合格证、卫生许可证、进货发票编号、供货单位

营业执照、进货人、质量检验员等都一一登记备案,这样做的目的就是着力把好原辅料采购质量关,从源头上确保产品品质有保证。笔者在生产车间外的办公室看到,公司各种台账整齐有序,物料采购详细情况仔细记录,看得出,公司在把关产品质量方面做足了文章。

采访中,笔者询问公司另一位负责人,天使香气食品有限公司主要采用什么品牌的原辅料?在质量管理方面建立了怎样的长效机制?这位负责人介绍说:“青岛天使香气食品有限公司舍得花大价钱采购国内外优质品牌原辅料,从而为消费者提供货真价实的系列特色食品。主要有美国维益公司的金钻牌植脂奶油,安

佳牌淡奶油,安佳牌大黄油,韩国砂糖,意大利的帕玛芝士,香港南顺的系列面粉,以及天津南侨的系列油脂等。公司秉持质量立市理念,结合实际,制定并实施了30多项旨在提高产品质量的规章制度。公司所辖各部门、各直营店,乃至所有工作岗位全部确立了具体负责人和责任监督人,将质量管理纳入到了绩效考核之中。前期,天使香气食品有限公司顺利通过了QS认证验收,为产品更宽范围销售赢得了“通行证”。公司创立10多年来,从未发生过任何质量问题。”

提及诚信经营时,笔者问庄静总经理:“公司在践诺守信中做了哪些工作?”她说:“人无信不立,企无信不兴。天使香气食品有限公司的生日蛋糕、面包、月饼、元宵、比萨、

咖啡、糕点等系列产品之所以为新老消费者所喜爱、所推崇,除了产品质量上乘,花色、口味适合并满足消费者需求外,重要的是我们始终坚持以诚信经营。消费者不管新与老,需求量不管多与少,服务时不管早与晚,来客有求必应,用我们细心、真诚的服务满足消费者的需求。这些年,我们还公司总部及各直营店设立了专门电话,开展电话预约服务,送货上门服务等项目。我粗略统计了一下,近年来,我们公司落实亲情化服务近2000次,诚信经营既提升了我们的经营理念,为企业文化注入了新内涵,打造了全新的企业形象,又进一步满足了消费者需求,当然,也有效增强了员工敬业爱岗、优质服务、奉献社会的意识。”

不断开发适销的新产品,满足新老顾客越来越多的消费需求,既是企业长足发展的必由之路,更是赢得良好声誉,为优质品牌创建增色添彩的基础,青岛天使香气食品有限公司正是把握了这一点,产品品种越来越多,社会美誉度越来越高。

青岛天使香气食品有限公司把准市场发展脉搏,把消费者越来越多、越来越新的需求作为天使香气系列特色产品研发、生产、经营的重要参数,常年聘请港台,以及广东、福建等地的烘焙师来公司进行技术指导。每年仅月饼就能生产30多个品种,元宵10余个品种。其它各类产品都是以市场为导向,客户需求什么,就生产、销售什么。目前,天使香气食品有限公司有300多种产品的生产能力。眼下,天使香气系列特色食品已遍布胶南城乡、青岛开发区,以及青岛市区部分区域。今年春季,公司的生产、销售触角将伸向诸城等更多的周边区域。

崇尚荣誉是企业文化体系建设的重要组成部分,荣誉是企业被社会认可的具体体现。青岛天使香气食品有限公司的“巧媳妇”“天使香气”系列产品2009年被青岛市绿色食品协会等授予“青岛市食品安全放心品牌”;2004年度巧媳妇牌糕点被青岛市质量技术监督

局、青岛市经贸委授予“青岛市消费者放心满意产品”;“巧媳妇牌糕点”被青岛市质量月活动领导小组办公室评为2005-2006年度青岛市消费者放心满意产品;所辖青岛开发区天使香气烘焙坊被黄岛区消费者协会评为2007年度消费者满意单位;2009年又被青岛市文明委、工商局、私营个体经济协会联合表彰为“文明诚信经营单位”;2009年公司还被山东省食文化研究会认定为“山东糕点十佳品牌”;全国工商联烘焙业公会还将天使香气公司及所辖各直营店命名为“中华烘焙明星饼店”;2010年,国家品牌文化委员会授予“天使香气”为最具影响力食品品牌。近两年,公司还相继获得各类荣誉10余项。

食品添加剂是广大消费者十分关注的敏感话题,青岛天使香气食品公司在这一方面是如何把关的?采访时,总经理告诉笔者,近年来,随着社会的不断发展和进步,消费者注重商品质量,关注并积极参

与到食品安全工作中来,这是一种向好的倾向,是推动食品安全机制构建的基础因素。青岛天使香气食品有限公司历经10余年的发展,能形成今天这样一个规模,离不开广大消费者的支持、信任和厚爱,冠以“巧媳妇”和“天使香气”字样的所有食品他们都是用真情、诚信和负责任的态度精心烘焙而成的。一直以来,公司严格依照相关标准制作各种食品,组织职工认真学习《食品安全法》和《食品添加剂管理条例》,自觉建立健全了相关台账和制度,经常邀请质检部门的工作人员进驻企业检查指导。公司从未在生产加工过程中违法使用添加非食用物质和滥用食品添加剂,广大消费者尽可放心在天使香气食品有限公司所辖各直营店选用您心仪的食品。

一位在质量技术监督部门工作的同志曾经告诉笔者,食品添加剂并非一无是处,按照相关标准,科学而合理地使用,能够为食品带来品质上的

加分,国内外若干知名品牌的食品没有一种是完全脱离食品添加剂的。这位工作人员对青岛天使香气食品有限公司的生产情况既了如指掌,又佩服有加。他说,天使香气品牌食品在生产时严格按照国家标准使用品质优良的食品添加剂,他们生产的食品质量优秀,在历年来的各级质检部门组织的抽检和强检中从未出现任何质量问题,这家企业的发展态度、生产理念和真诚待客的做法可谓是同行学习的典范。他们之所以能够持续健康发展,与企业坚持的正确发展方向是分不开的。一位在公司工作多年的老职工对笔者说,自己之所以热爱这家企业,乐意在这家企业奉献才智,看重的就是企业在生产和营销工作中讲良心、讲责任,用真情拓展市场,用真情生产放心食品,赚取阳光利润,从不生产低劣食品坑人害人,自己非常愿意与同仁们共同发展、壮大企业,维护“天使香气”品牌声誉。



庄静总经理为春蕾女童捐助善款。

企业发展离不开人才,要想生产更多优质产品满足市场需求,没有优秀的人才不行。青岛天使香气食品有限公司在职工队伍培养上舍得投入;同时,在硬环境建设上也下足了工夫,正是这些举措的落实,“天使香气”的良好形象才变得越来越“靓”。

天使香气食品有限公司能够取得今天这样的成绩,除了有关职能部门的帮助、指导和扶持外,优秀的职工队伍是关键因素。公司在职工队伍建设上可以说是做足了文章。一是深入外地优秀的同类企业参观学习,帮助职工开阔眼界;二是诚聘专业精英来企业现场指导,让职工学到最前沿的烘焙等方面的技术;三是公司建立了职工全员培训制度,对职工的综合素质进行提级升档;四是开展了岗位练兵、争先创优等活动。由于工作措施新,又注重实际,公司职工队伍体现出了业务技能好、服务水平高、待人接物亲、综合素质强的特点。

笔者采访得知,前段时间,青岛天使香气食品有限公司集中资金对胶南市内的东风路店、海王路店和珠海东路店,以及青岛开发区紫金山路店进行了不同风格的内外装修,再塑公司新形象。装修后的各个直营店在软件和硬件上都较从前有了大的提升,为消费者提供了更加温馨、舒适的消费环境。来到这些新装修的直营店,顾客会感受到处处充盈着人性化和亲情化,服务措施更细致,消费过程更温馨。“装修的费用,公司绝对不会转嫁到产品上,这个敬请消费者放心。”庄静总经理说。

说到诚信经营,庄静总经理的观点高屋建瓴。她说:诚信是企业参与市场竞争的基础。近年来,我国食品产业

发展快速,对经济增长的贡献率逐年加大,但同时由于准入门槛低等原因,大量食品行业规模小、分布散,集约化程度不高,自身质量管理能力较低,有些食品生产经营者为获取非法利益,甚至故意从事违法违规活动,由此带来了不容忽视的食品安全隐患,这些都是与诚信相悖的。随着社会的不断发展进步,人们对加工食品和家庭外就餐的需求越来越高,不但要求“好吃、好看、好闻”,而且对食品的方便性、低廉性、易储存性等也提出了更高更多的需求,这就要求食品生产从业者更应该把诚信和质量放在首位,自觉履行社会责任,以对民生高度负责的态度,向消费者奉献安全食品、良心食品,以实际行动为诚信体系建设贡献力量。这些年来,公司正是秉持着这样一条理念,健步行进在发展之路上的。

采访临近结束时,庄静总经理对笔者说,青岛天使香气食品有限公司继续为广大消费者服务,认真履行好企业的社会责任,这是公司不变的宗旨。下一步,公司将继续为消费者提供满意的产品,适时研发新产品上市,下大气力在比萨、咖啡、系列糕点等种类上加大营销力度,让冠以天使香气字样的相关经营实体,成为服务胶南乃至青岛及周边城乡广大消费者的新窗口。用实际行动诠释诚信,用责任铸就天使香气品牌价值,用高质量、优服务满足广大消费者的需求。



天使香气胶南海王路店内容。

### 采访手记

从10多年前创业时的蹒跚起步,到今天成为同行业中佼佼者;从初创时的单一产品,到眼下数百种糕点类产品的开发生产能力,青岛天使香气食品有限公司走上了持续

发展的历程。质量至上,诚信经营,坚持创新,矢志追求,这是“天使香气”品牌兴盛的根本。采访中,庄静经理介绍说:“我一直有个愿望,就是让消费者想到‘天使香气’,听到

‘天使香气’,就油然而生出亲切、信任、放心的感觉,让消费者有权监督‘天使香气’人的服务质量和产品品质,更有权享受我们更好的服务。”庄静经理还告诉笔者:“作为文明诚信

经营企业和连续多年的消费者满意单位,未来,我们将在广伸营销触角的同时,积极研发顾客喜欢的、适销对路的新产品,继续创品牌赢市场,倾真情履行社会责任,把‘天使香气’品

牌做大做强。”笔者和广大消费者相信,一家立足为百姓服务的企业,一家立足质量立市、诚信经营的企业,有理由、有能力兑现这样的诺言。相信“天使香气、香飘万家”会成现实。