

中小企业文化之诚信篇:

# 洗涤公司21年归还百万现金

## 不私拿顾客物品、不收受顾客礼品为企业赢得广阔市场

文/片 本报记者 李晓闻



送洗的衣物口袋里有东西,不管多少洗涤公司都会第一时间送还;承担第三方监测的机构,冒着得罪顾客的风险也要出具真实报告……在激烈的行业竞争下,保证产品和服务质量的同时,坚持诚信待人也是岛城中小企业取得成功的法宝之一,青岛洁神洗涤有限公司和青岛中一监测有限公司的做法或许值得借鉴。

### 马大哈落下火车票,工作人员掏钱寄还

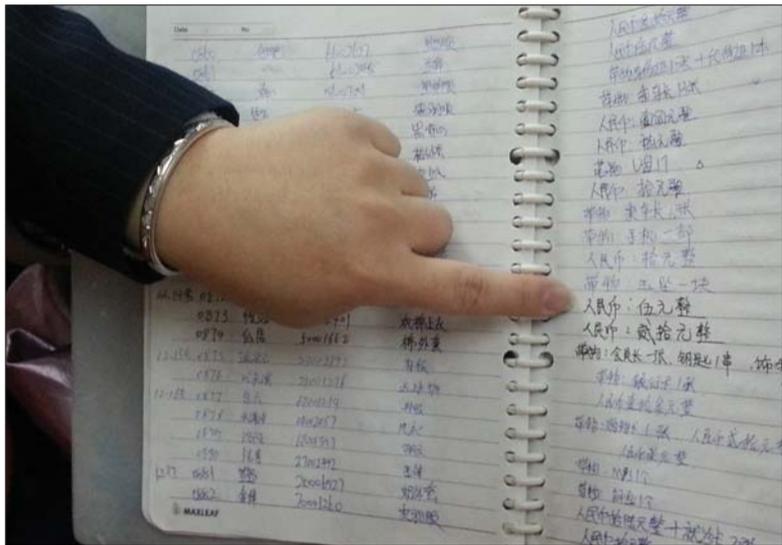
25日,记者探访青岛洁神洗涤有限公司的洗衣车间时,看到有两名女工正在细心地检查送来的衣物,还用布条将衣物上的每一粒纽扣包好。原来,她们是专门负责复检的工作人员,公司禁止连锁店营业员翻查衣物口袋,而是将衣物直接装包送入洗衣厂,由复检人员统一检查,检

出钱物后当场记录,然后通过各种方法返还顾客。

2012年春节期间,有一名从外地来青打工的顾客把一件外套送洗之后,就回老家过年了,压根没意识到自己把提前买好的返程火车票落在了这件外套的口袋里。洁神的工作人员发现后,立即打电话与

这名顾客联系,而此时顾客已经在老家了。电话里听到顾客着急的声音,这位工作人员二话没说便自己掏钱将火车票快递到了顾客手里。

21年来,洁神从顾客衣物口袋内捡到并归还的现金累计已达140余万元人民币,另外还有外币20万余元,物品1万余件。



洁神公司的归还钱物记录单。

### 开发新技术灭菌,保证顾客安全

冬天天气转冷,不少顾客会把去年冬天穿后未洗的衣物送洗,有些甚至已经开始发霉。洁神早在2006年就自主研发了“环氧乙烷消毒灭菌”洗衣技术,对服装先灭菌后洗涤,灭菌率能够达到98.8%。

记者了解到,目前只有比较规范的洗衣店才会将收洗的衣物先消毒灭菌,有的采用

紫外线消毒,有的用臭氧消毒,灭菌率并不高。而环氧乙烷消毒灭菌是医学上常用的一种灭菌手段,洁神根据自身的行业特点,在医用环氧乙烷灭菌技术的基础上进行创新与改进,研制出灭菌洗衣技术,改写了洗涤业只能消毒不能灭菌的历史,填补了国内同行业灭菌领域的技术空白。

“连锁店收到的衣物来自不同的人群,也会有病人的衣物,全部消毒灭菌才能保证顾客的安全健康。”公司副总经理刘晓静说,虽然采用自有技术消毒灭菌后,洗衣的收费比同行业其它门店高出不少,洗衣程序也变得繁琐了一些,但这体现了公司对顾客的诚意和责任心。

### 得罪人也要守诚信 第三方监测有原则

有人说,洗衣行业坚持把顾客落下的物品送回、开发自有技术保证安全健康,也属于企业为提高服务质量赢得客户的做法。不过,有的企业却甘愿一边得罪着部分顾客,一边坚持原则维护企业声誉和服务质量。

青岛中一监测有限公司是青岛本土成长起

来的第三方检测技术服务商,已经成为山东省最大的民营检测中介服务机构。有时,市消保委委托该公司对市内的饮用水、室内环境等进行抽检,有的饮用水供水点、装饰企业等就开始提前“活动”了,希望能通过送送礼、走走关系让中一公司在抽检时睁一只眼闭

一只眼。“有些被抽检的企业老板会过来找我,说监测数据上差了0.1,给出合格报告行不行?坚决不行!”中一的董事长张凯钟说,公司规定员工不准收受顾客一点礼,甚至不准喝顾客一口水,坚持诚信原则,也是公司品牌做大的重要支撑力之一。

# 欢迎订阅 2013年齐鲁晚报

(全年订阅价180元)

广度

发行量170万份, 世界排名第22位, 全国排名第3位, 全省17市高密度覆盖, 无可比拟的影响力;

高度

双主流大报, 树百年品牌, 信息发布客观权威, 政策解读精准及时, 有口皆碑的公信力;

温度

省报视角, 百姓情怀, 情牵民生, 知冷知热, 与百万读者零距离、同担当、共风雨。



齐鲁晚报《今日青岛》全心全意为青岛人民服务 欢迎到各邮局网点或本报各发行站点订阅齐鲁晚报

新闻热线: 0532-89772345 广告业务: 0532-68872800 发行监督: 0532-68872811 主编信箱: qlwbqd@126.com

欢迎加入齐鲁晚报青岛读者QQ群: 181198922