

信阳西亚和美： 优质服务常态化 帮扶行动不停歇



“对人好”三个字简单而朴实,这正是信阳西亚和美商业股份有限公司(以下简称“西亚公司”)的企业文化与核心价值观。近30年来,该公司一方面认真为顾客提供优质服务,另一方面也在积极履行社会责任,截至目前,该公司在公益事业上的投入累计近6000万元。

□大象新闻·东方今报记者 张亮



以顾客为尊 优质服务常态化

时间倒回到2022年1月26日下午5点,固始西亚丽宝广场,正在工作岗位上的方运行、李辉突然看见对面商铺有大量浓烟冒出,两人立刻放下手中的工作,拎着灭火器奔向现场。

他们通过仔细观察,发现是老旧线路导致着火,由于卷闸门上方的空隙非常小,内部结构复杂,并且火势在快速蔓延,救火刻不容缓。为避免火灾给周边居民的生命安全及财产安全带来威胁,方运行和李辉没有犹豫,没有退缩。他们迅速搬来梯子用双手将滚烫的卷闸门撬开保证后续扑救顺利进行。卷闸门头被撬开后他们精准地对起火点进行扑救,在保证自身安全的同时,用过硬的消防安全技能及时消灭了火情。

在西亚公司,有面对火情无所畏惧的担当,也有默默关爱顾客的温情。

同年8月21日,淮滨西亚美悦广场开业,当天该商场楼上楼下人山人海,而由于顾客众多,顾客马女士右脚的鞋子都被挤掉了。

在看到网上有人发布以上消息后,西亚公司立即与淮滨西亚美悦广场联系,淮滨西亚美悦广场于8月29日上午,约到顾客马女士到该商场,免费赠送给她一双新鞋。

勇担企业责任 帮扶行动不停歇

“做更多的事,帮助更多的人”是西亚公司在发展道路上对社会一直践行的承诺。

2022年,是西亚公司“爱心助学”的第十四年。十四载的爱心历程已成为每个西亚人心中最温暖的执着。自2009年起,西亚人秉承“关怀教育,扶助老幼”的公益理念,在爱心助学的道路上阔步前行。连续13年,投入1500万元,帮助3000名学子圆梦大学。

2022年秋冬,羊山新区双井办事处冯湾、何寨菜农萝卜滞销,在信阳市工商联、羊山新区的倡议下,市商超协会会长苏曦积极响应,迅速开展“爱心助农”活动,并发动协

会会员单位积极采购萝卜,以实际行动为种植户解决滞销难题。据了解,信阳西亚、亚兴、百家、天润、上海华联、家美好、新玛特等商超协会成员企业总计采购了100余万斤蔬菜,坚持爱心助农行动,温暖了农户的心。

十年来,西亚共计帮扶5930户“特困供养”家庭,今年,该公司再次拿出20万元资金,资助400户特困供养家庭,为他们送去冬天的温暖。

优质的服务背后,是对人的关心关爱。大象新闻记者了解到,消费者在西亚和美购物,多年来都坚持不满意就退货、标价有误送商品、服装免费售后服务、服务投诉感谢100元等。

以食品安全为例,西亚超市食品安全总监肖守国告诉大象新闻记者,在市场监管部门指导下,该公司严格落实“两个责任”食品安全“日管控、周排查、月调度”工作机制,食品安全员每日对食品安全日管控表逐项进行排查,食品总监形成每日问题排查报告,并对当日问题挂牌督促做出改进要求,食品安全日排查问题日清日毕;食品安全总监每周开展食品安全周排查制度,对本周门店存在食品安全管理突出问题以及共性问题给予明确的治理改进措施,通过问题体现对岗位员工以及食品安全员做培训,提升全员食品安全管理技能;每月公司召开食品安全专题会议,对食品安全管理工作进行总结和回顾,对当月食品安全风险管控问题、隐患问题给予明确的改进要求,并明确下月食品安全管理工作重点。通过食品安全管理举措执行,形成全员食品安全管理行动。

会会员单位积极采购萝卜,以实际行动为种植户解决滞销难题。据了解,信阳西亚、亚兴、百家、天润、上海华联、家美好、新玛特等商超协会成员企业总计采购了100余万斤蔬菜,坚持爱心助农行动,温暖了农户的心。

十年来,西亚共计帮扶5930户“特困供养”家庭,今年,该公司再次拿出20万元资金,资助400户特困供养家庭,为他们送去冬天的温暖。

西亚公司主动承担社会责任,投身公益慈善事业,已形成“爱心助学”“爱心敬老”“同心助残”“美丽家乡”“暖冬行动”五大公益品牌,在传爱的道路上,西亚会一直走下去。