

“在如今的舆论环境下,这样的事一个处理不当,企业可能就死了。”

丹志民:五得利要“劫后重生”



丹志民

当年宋丹丹在春晚上的一句戏谑“没有绯闻的名人不算真的名人”,同其他食品加工行业的龙头老大相比,既不像乳企那样被恶性事件缠身,也不像酒企那样连涨价都涨得理直气壮,五得利真的算得上没有“绯闻”,如果不是这次,很多消费者都还不知道五得利的名字。但企业的营商环境却没有那么简单——

■ 本报记者 彭涵 闻笛 赵磊

从9月14日事发,到9月26日河北省食品安全办公室在石家庄召开新闻发布会,证实五得利不存在非法添加硼砂行为,可以安全食用,所谓“硼砂门”风波已归于平息。风波过后的五得利现在处于一种怎样的状态?五得利又是如何看待这场风波的呢?9月29日,记者来到五得利总部——河北省大名县,专访了五得利董事长丹志民。

“无心之举,关键时刻派上了用场”

用丹志民的话说,之前看到各个媒体对“硼砂门”铺天盖地的报道,那感觉“就像是泰山压顶”。他指着办公室门口时不时步履匆匆的身影说:“这些职工为了处理这件事,已经没日没夜的干了好几天了。”虽然接受采访时丹志民依旧中气十足,但那种“过了个大坎”的疲惫,在他的脸上也一览无遗。无论如何,让丹志民欣慰的是,河北省食品安全办公室最终站出来为企业正名了。“在如今的舆论环境下,这样的事一个处理不当,企业可能就死了。”丹志民说,而省食品安全办公室之所以“破格”以新闻发布会的方式为企业证明清白,也是因为“硼砂门”的牵扯面太大。丹志民说:“五得利牌面粉在全国的市场占有率已经达到10%,而且首都北京有我们40%的市场份额,如果五得利有问题,那我们还能做生意?那可是要杀头的啊。”

丹志民的紧张可以理解,这里面既有民营企业对企业经营先天性的敏感,也有中国食品安全如今大环境的影响。谈到最终能够讨回清白,除了政府部门的核查结果之外,丹志民还提到了五得利的一项制度:产品样品档案管理。五年前,五得利为了及时对客户的反馈做出反应、提升面粉的质量而引入了这一制度,其核心是在每一批次的产品还在生产线上时,就随机抽取一部分当做样品,变化实验室由专人按照类别与时间进行存档,保留周期为三个月——也就是这一批次产品在市场上流通的最长时间。如果有客户反映面粉质量问题,就可以随时调取样品档案进行分析,加以改进。在“硼砂门”事件期间,有关部门连夜进驻五得利工厂进行核查,

在确认所有产品没有问题之后,涉嫌添加硼砂的同一批次的产品样品也被拿了出来,作为企业自证清白的一个有力证据。

“这个无心之举,没想到在关键时刻派上了用场。”丹志民表示,如果五得利平时对这个制度贯彻得不彻底,或许在此次风波中就完全陷入被动了。虽然一波三折,但丹志民坚持认为,之所以能渡过这道难关,关键在于五得利的产品没有任何问题。“我们的工艺、设备、人员配置以及制度管理都是为了一个目标:把面粉做得精益求精,五得利的产品绝对经得起考验。”丹志民说。

五得利发展到今天,企业的规模和经营的理念与创业之初已经有了很大的变化,但是始终未变的是对产品品质的追求。众所周知,只有好的小麦才能生产出更好的面粉,因此,五得利始终严把原料关。“以质论价、优质优价”一句被喊过无数遍的口号在五得利被踏踏实实贯彻了几十年。在企业规模还不壮大时,小麦进厂都是丹志民的亲戚一车一车的检查,合格才能进厂,当企业逐渐壮大,靠人力已经很难实现对原料的把控,五得利又及时购进国际先进的计算机系统,实现了原料控

制的“电子化、信息化”。同时,五得利优质的产品也得益于从创业之初就不完善的管理制度,正是由于这种近似于严酷的管理制度,从小麦进厂到生产、从产品检查到运输各个环节都显得井井有条。

看淡损失 重塑五得利企业形象

当谈及“硼砂门”给五得利造成的损失时,丹志民表示,结果尚未统计出来。“还没顾得上(统计整理)啊,再说损失已经造成了,那个数字真的很重要么?”

在“硼砂门”事件出现后,五得利分布在全国的1700多家经销商却不约而同地很“淡定”,这和众多食品安全事件爆发后,经销商们的激烈反应大不相同,在“硼砂门”事件持续的过程中,经销商要求退货的产品总共不过四车皮而已。还主动帮企业解释原因、澄清真相。丹志民说:“大家愿意给我们时间,让我们澄清这件事,这种信任让五得利很感动。这也是双方长期合作积累起来的。”

回归“硼砂门”事件本身,丹志民苦笑着说:“没想到五得利默默无闻了几十年,一夜之间却以这种方

式火了。”他认为,没有“硼砂门”的发生,五得利也许很久都不会出现在公众的视野,更遑论“面粉大王”、“世界第一”等媒体突然给予的头衔了。据了解,五得利从来没做过广告,与传媒的接触也都是点到为止;而且这家面粉日加工量已经居于世界第一的企业,其总部竟然一直位于河北大名这个国家级贫困县,其低调可见一斑。所以,虽然“硼砂门”已经尘埃落定,但这位出身乡土的河北企业家,对刚刚发生过的舆论轰炸显然还不是很适应。

丹志民坦诚地谈到了这一点,他认为,要想避免类似的这种事情,一是要坚决把自己的产品做扎实了,特别是食品安全方面,让别人挑不出来毛病;二是各种产品防伪的工作要做好,避免因为鱼目混珠而损害了自己的品牌;第三,就是在如今信息爆炸的时代,有了这样的危机要第一时间处理,不能再秉持以往“少说多做”的习惯。言谈至此,丹志民颇有些心有余悸地说:“发生了这样的事情,别说你企业有问题,就是没问题,让这个事件自己去发酵的话,企业也很容易死掉。”

“我们本来不需要推介自己,因为五得利的产品并非直接面向消费者,只需要维护好已有的客户就足够了。”丹志民说,他同时表示,这次“乌龙事件”引发的舆论恐慌让五得利深以为戒。丹志民认为,五得利身为面粉行业的龙头企业,如果自身的品质都让世人心存疑惑,那么在食品安全的大层面上于国家、于行业、于消费者都是不利的,所以未来五得利也会加强自身的宣传。

在采访过程中,丹志民反复和记者说过这么一句话,我们面粉行业,不仅是在做企业更是在做良心。中国人讲究“将心比心”,正是五得利20多年的坚持,才换回了农户、员工、经销商和社会的信任。

经此一“役”,五得利在行业内“隐形冠军”的身份就注定了,它以后将会越来越频繁地曝光在媒体的镁光灯之下。这可能是很多企业梦寐以求的事情,但对于刚把气喘吁吁的五得利来讲,似乎还需要些时间才能适应这一点。



本报记者 林瑞泉/摄

点评

五得利是怎样中枪的?

■ 本报记者 闻笛

当全国销量第一的“五得利”品牌面粉被曝出“安全问题”的第一时间,记者便走访了北京市玉泉路粮油批发市场、中央粮油批发市场和新发地批发市场,发现有大约8成商户的摊位都有这一产品销售。一位多年从事粮油批发的经销商告诉记者,“五得利”属于全国知名品牌的品牌,产品比较畅销,有很多餐馆和面食加工企业都在使用“五得利”品牌的面粉产品。当记者采访丰台工商执法人员时,丰台工商市场科表示,北京市场上的“五得利”面粉主要来自河南新乡和河北邯郸,商户证照及各项手续均齐全,在目前市场监测中未发现有问题。

同时记者也在第一时间了解到,此前报道中宣称被勒令停工的河北邯郸深州和保定雄县的工厂都在正

常生产,没有停工这回事。记者也致电五得利集团,该集团市场公关部人员也证实了这一消息。相关负责人史先生表示,目前国内各市场上“五得利”品牌的面粉都在正常销售。同时,五得利集团给记者发来了一份声明称,其所生产的全部产品没有添加国家明令禁止添加的硼砂。此外,五得利集团还向记者出具了由河北省食品质量监督检验研究院9月17日和9月19日出具的硼元素质检报告,内容显示,报告质检对象为深州公司和雄县工厂,共计27份检验对象,均未检出硼元素。

而五得利面粉遭遇恶性商业竞争的说法也让这场风波扑朔迷离:“作为行业销量最大的企业,我们最近刚刚入选中国制造业500强,这次事件很有可能是我们的竞争对手所为,目前企业高层也在研究对策。”企

业方也发表了这样的声音。国家统计局行业企业信息发布中心数据显示,五得利牌面粉市场占有率达到9.36%,位列2011年度全国市场同类产品销量第一名。面粉行业竞争激烈,市场份额很分散。面粉行业不存在技术壁垒,潜在进入者较多,但是存在地区壁垒,尤其是新疆、安徽等地自产自销,外地品牌很难进入,品牌区域性强,只有五得利、华龙、中粮等较大、特大型企业有走向全国市场的实力。

但报道仍铺天盖地,事件也似乎落入了一个经典的食品安全“罗生门”,生产商、监管机构、媒体、消费者究竟应该信任谁?

时至今日,部分媒体也将“硼砂门”与今年爆出的张裕葡萄酒、雅培奶粉、统一、今麦郎等一系列食品安全“乌龙事件”加以对比,表达了对食

品企业三番五次“躺着中枪”这一现象的担忧。虽然这些事件事后都被证实为乌龙事件,但类似的事件一再出现,不得不让人怀疑其背后是否有利益在作祟。在这个热衷于“求真相”、“吐槽”的信息时代,只要是涉及食品安全的字眼,就能轻松地抓住大家的眼球,如果再加上“致癌”、“健康杀手”的关键词,那简直不红都难。

法律专家、中国政法大学副教授吴法天指出,社会对食品安全问题的容忍度在不断降低,消费者常抱着“宁可信其有,不可信其无”的态度,觉得吃什么都没有安全。但应注意,虽然食品安全问题长期存在,仍不排除另一种情况,即某些企业之间的恶性竞争所导致的不实信息的传播。“这个问题长期存在,企业维权也比较难,除了企业,有时候对整个行业都会造成难以挽回的损失。”

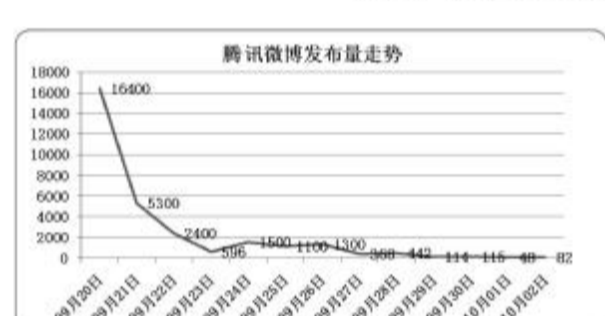
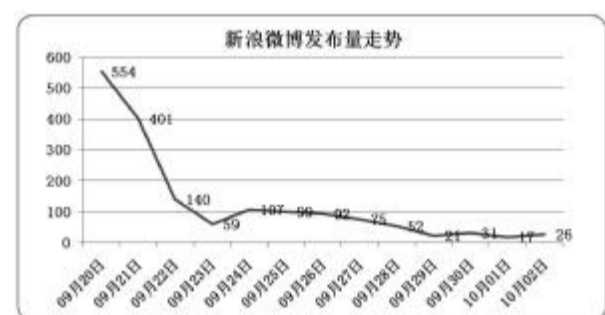
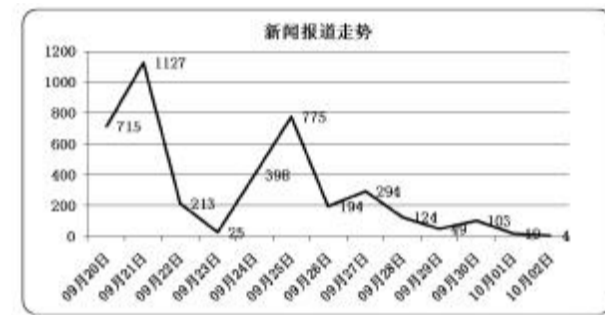
舆情分析

五得利怎样才能五方都得利?

五得利面粉“硼砂门”舆情分析

分析师:汪大伟
数据统计:汪大伟

沸沸扬扬的“五得利‘硼砂门’事件”似已平息。尽管企业及官方先后举行发布会澄清五得利未有非法添加硼砂问题,但事件的影响却值得深思。据媒体调查发现,五得利面粉销量暴跌40%,出现“建厂以来最黯淡的销售记录”。舆情事件的结果并不代表着企业舆情应对工作的终结,反而是企业形象修复工作的开始。如何走出“乌龙事件”的阴影,不仅对五得利,对任何一个企业来说都是应该认真研究的。



舆情传播

9月14日,沧州市工商局发文称,五得利三个型号面粉存在非法添加行为,通知全市开展清查,发现问题批次面粉,立即停止经营、下架退市。同日,河北省食安办派人赶赴保定雄县,与雄县政府质监部门一起要求企业暂时停产停售,查清事实后再做处理。

9月20日,有媒体报道称,由于被发现涉嫌添加致癌物硼砂,五得利集团被工商部门查封问题产品,其位于河北省衡水深州和保定雄县的工厂被勒令停工。报道一经刊发引起广泛关注。

9月21日,五得利正式发表声明,否认在面粉中添加硼砂。

9月23日,五得利集团员工从各地聚集到总部参与宣誓大会,该公司同时宣布悬赏百万征集硼砂添加证据。

9月26日,河北省食安办在石家庄召开新闻发布会,强调五得利面粉是安全的。相关监管部门一致认定,五得利集团深州、雄县公司在面粉生产过程中不存在非法添加硼砂问题,其面粉是能够让消费者放心食用的产品。

9月30日,媒体指出,五得利面粉销量暴跌40%,出现“建厂以来最黯淡的销售记录”。

舆情应对

企业回应:否认面粉添加致癌硼砂

2012年9月21日,“五得利”相关负责人表示,至今未收到有关部门的任何公函,面粉也“绝对不会、从来没有”添加过硼砂;全国11家工厂都在正常加工,从来没有停产过。就在9月17日,河北省质监部门还对厂里生产的多批次小麦粉进行检测,硼元素均为“未检出”。企业怀疑这次的消息是竞争对手的陷害行为。

企业回应:悬赏百万寻添加硼砂证据

9月24日,在出具了一系列检测报告后,五得利向社会各界和公司内部发布公告:凡是在供应商、物流运输、采购、生产和销售等环节,找到能证明五得利厂家添加硼砂证据的,五得利将给予100万元奖励。

企业回应:涉事面粉并未确认是五得利的产品

五得利新闻发言人马秋亮表示,最早是沧州市工商局在检查凉皮产品时发现了硼砂,凉皮制作者称产品原料系五得利面粉,沧州市工商局因此通知当地五得利面粉经销商暂停销售。他认为,涉事面粉并未确认是五得利的产品,当地工商部门也没有通知复检,另外,五得利仅提供原料,无法控制食品加工环节。

官方说法:未发现企业使用硼砂行为

9月26日召开的河北省食品安全工作新闻发布会通报称,9月14日,河北省工商局接到沧州市工商局报告称,五得利面粉中涉嫌检出硼砂。为预防食品安全事故发生,该省工商局立即要求经营者对流通环节同厂家、同品牌、同规格、同批次的五得利面粉暂停销售、下架封存。同时,组织安排流通环节100个批次面粉的应急抽检。河北省质监局于9月14日晚连夜开展对五得利集团深州、雄县公司的现场监督检查,对企业采购、生产、销售和检验记录进行查验,未发现企业现场存有硼砂,未发现其生产车间内有食品添加剂投料设备和交叉污染情况,未发现企业有采购、使用硼砂行为。

(下转第十九版)