

编者按:从味千的“骨汤”到肯德基的“豆浆”,从海底捞的“汤底”到俏江南的“油”,今年以来,无论是国外知名连锁企业,还是国内餐饮行业的翘楚,都因食品安全问题而风波不断。显然,餐饮业已经成为食品安全问题的重灾区。管理上漏洞百出的连锁餐饮企业如何保障食品的安全?我们还能吃什么?

问题食品伤身 餐饮加盟“伤心”



■ 本报记者 徐 森 杨 颖

这个秋天,俏江南是非不断。先是青岛店被曝出死鱼换活鱼、餐具不消毒等问题,后又因“南京分店”卷入回锅油风波备受争议,上市之路再次受阻。尽管,回锅油事件发生后,俏江南声称自己早已与南京店解约,但是,俏江南真能因此免责吗?

有分析人士指出,食品安全问题频发,暴露出的是俏江南在管理上的短板。现在,为了扩大规模,不少餐饮连锁企业热衷走上市融资的道路。然而,没有认清自身特点以及对上市持盲目乐观态度,会导致一些企业走入成功的幻觉之中。

今年以来,一些连锁餐饮企业接连发生的食品安全事件表明,管理缺失已经成为阻碍连锁餐饮企业发展的重要原因之一,其他连锁企业应引以为戒。

撇不清的回锅油

近日,俏江南南京1912街区店卷入了回锅油风波。据媒体报道,该店会把回锅油沉淀之后,烧菜给员工吃。对此,有市民质疑,炸过的油既然可以给员工吃,怎么能保证回锅油不会被端上消费者的餐桌?

对此,俏江南北京总部回应称,俏江南南京1912店并非其旗下门店,北京总部已于今年4月与该门店解除了特许经营的合作关系。可是,既然早已解除了合作关系,为什么该门店依然在用俏江南的商号和标识?各界质疑声不断。甚至有人戏称,现在,但凡有人犯错,公司就称其是“临时工”,但俏江南告诉我们,还有“临时店”这么一种概念。

据了解,俏江南“南京分店”隶属于江苏江南餐饮管理有限公司(以下简称江南餐饮),老板名为朱振宇。2007年4月,朱振宇与俏江南订立特许经营合同后,南京1912街区店成为俏江南的首家加盟店。然而,现在,这家“南京分店”的身份却显得扑朔迷离。

在日前发布的公开信中,俏江南称,根据合同,江南餐饮应每天上传相关经营数据,但自2009年12月9日起,江南餐饮就不再完整上传经营数据,导致俏江南无法按照合同约定收取各项特许经营费用。但是,“南京分店”却认为,俏江南的这种做法实属过河拆桥。朱振宇表示,虽然自己投了钱,但并没有得到俏江南太多的帮助。而据“南京分店”的店长透露,当初加盟的时候,俏江南在南京的名气并不大,开始的时候生意并不好做。她认为:“如今,营业额上来了,俏江南却不承认南京店了,这种做法实在让人难以接受。”

据报道,对于“南京分店”是否属于俏江南,现在双方各执一词,相持不下。看来,“南京分店”的归属要等法院作出判决了。

成也加盟 败也加盟

众所周知,在餐饮行业,采用连锁加盟方式经营的

企业并不少见,许多餐饮巨头都曾在发展壮大的过程中,借助加盟店的经营拓宽了企业在全国的覆盖范围,提高了其品牌的知名度和影响力。

中投顾问食品行业研究员周思然告诉记者,加盟的经营方式可以为企业发展带来源源不断的动力。对于品牌商来说,采用加盟的经营方式不仅可以使其在减少资金和人力资源投入的同时,更快地开拓市场,更多地扩展业务,而且可以帮助品牌商快速完成全国布局,有助于其降低广告和促销成本,更快地树立企业品牌形象。对加盟商而言,加盟知名度较高和实力较强的品牌,不仅可以帮助自己掌握最新的行业动向和销售信息,还可以借助成熟品牌的号召力吸引更多的消费者,降低其创业风险。与此同时,加盟商也可以在短期内学习到成功的经营管理经验,有助于推动加盟店持续健康发展。

所以,加盟方式运用得当,不仅会使品牌商和加盟商各得其所,更将助推整个行业的快速发展。当然,即使是好模式,如果运用得不得法,也于事无补。现在看来,无论这次的回锅油事件责任方是谁,俏江南管理不善已成定论。

日前,俏江南集团总裁汪小菲在微博中写道:“不管是假的俏江南还是真的,已解除加盟的还是正在解除的,我还是要向那些光顾的客人们和在那里工作的员工们道歉,因为你们是为了‘俏江南’3个字去的。管理好我们的直营店和及时打掉那些假俏江南是我们的责任和工作。”

业内人士分析,尽管俏江南的反思来得有点晚,但

此时叫停加盟店的策略是正确的,因为,现在俏江南自身管理的54家直营门店尚处在加强阶段,还不具备大规模发展加盟商的条件,不过,专家也表示,不必因噎废食,可以等企业成功上市或者管理有所改善之后再重启加盟扩张之路。

加强管理 避免为“大跃进”买单

据中投顾问发布的《2011-2015年中国餐饮连锁业投资分析及前景预测报告》显示,加盟模式在包括服装、零售、IT、餐饮、眼镜、美容、酒店住宿、教育等在内的许多行业中应用较为广泛,而且利用加盟经营的模式取得巨大成功的企业也比比皆是。以麦当劳为例,目前,在121个国家中,麦当劳已经建立的单店数量超过3.2万个,其中四分之三左右都是加盟店。

由此可见,加盟模式可以为品牌商和加盟商带来巨大的经济效益。但专家也提示,随着这种经营模式的持续推进,各种矛盾和弊端也将不断出现。一方面,随着企业规模的不断扩张,各种管理漏洞、利润分配不均、质量难以保障等问题频出,另一方面,过度扩张也会导致加盟团队伍急剧增加,容易出现参差不齐甚至假冒者横行的局面。

业内人士指出,俏江南本来发展得不错,被称为餐饮创新模式的代表。但是,几年前接受了鼎晖的投资,同时,也被鼎晖“点燃上市梦想,助你迅速成长”的说辞所打动后,俏江南就开始抢规模抢上市。现在,偏离正确发展方向的俏江南因为自己的管理失误跌了跟头,虽然,出问题的是加盟店,而且是据说已经解除合约的加盟店,但是企业经营和品牌形象依然受到了伤害。

在现在原材料、铺租以及人力成本居高不下的大背景之下,食品安全和消费信心等方面的任何风吹草动,对餐饮企业都将产生重大的影响。加盟店的管理、成本的统计、纳税情况以及盈利能力,不仅是俏江南,也是许多餐饮连锁企业都急需解决的问题。而对上市寄予厚望的中国连锁餐饮企业们,如果不练好内功,等待他们的就只有铩羽而归。

面对以上种种问题,其实已经有不少企业采取了有效的应对措施。此前,在港交所上市的小肥羊,就同样出现过无序扩张、管理不到位等问题。因此,从2002年到2007年,小肥羊历时4年对全国的加盟店进行调查,对于有问题的加盟店采取关闭、整改和收购等手段进行整顿。此后,小肥羊明确表示,今后在国内一二线城市将不再开放特许经营加盟业务,只做直营店,在三线及以下城市有选择性地开放特许经营加盟业务。这也表明,在授权加盟方面,品牌商需加强审核,而对于加盟店的管理,除了要提供相应的帮助外,品牌商也要提高其内控能力,在保障产品和服务的标准化方面多下功夫。

周思然认为,连锁企业应该提高加盟店的门槛,严查投资者的资质,防止鱼目混珠、良莠不齐等现象的发生。同时,从门面形象、营销推广到产品的陈列、店面的经营管理,企业还需要建立一整套简便易行的标准和规范。此外,经营者要注意加强品牌意识。因为,只有强势的品牌才能促使加盟店更加积极努力地进行品牌的维护和建设。



编者语:如今,中国经济迅速发展,到处充满机会。只要有好的理念,企业就有机会成为行业翘楚。然而,光有理念没有过硬的管理,企业也不能得到长远的发展。

其实,企业想做大做强本无可厚非,但也要铭记急功近利就容易剑走偏锋。多好的管理模式没有踏实的管理,企业最终也会被最简单的问题困住。如果不能步步为营,企业就可能会步步惊心。

遗失声明

黄新平 京建安B(2004)0033361 2005.12.05
岳春华 京建安B(2008)0056887 2008.12.08
安全员B本已遗失
特此声明

2011年9月29日

专利拍卖招商公告

受专利权人委托,北京金槌宝成国际拍卖有限公司将对下述专利(申请)权进行拍卖,欢迎报名参与竞买。详情可查阅我公司网站www.jcbcpm.com,或致电010-57110083索取详细资料。

- 1.防撬压保险门(ZL201020160801.1)
- 2.内部可调的家用便装柜(201110094360.9)
- 3.中餐灶封闭供油燃烧装置(ZL201120021362.0)
- 4.一种防病治病保健服(ZL200920353458.X)
- 5.一种快速吸墨水的钢笔(ZL201020564227.6)
- 6.一种伸缩衣架(ZL201020564229.5)
- 7.一种带有小刀或叉子的伸缩筷子(ZL201020564226.1)
- 8.一种军用汽车车箱(ZL200820103910.2)
- 9.一种电焊护目镜片的制造方法(ZL200510105553.4)
- 10.四辐式健身器(ZL201020688209.9)
- 11.治疗高热、咳嗽的灌肠液(ZL200910227562.9)
- 12.方便食品及饮料的即时加热包装装置(ZL201020204667.0)
- 13.主动通风换气防盗门(ZL201020674583.3)
- 14.凹槽式鼠标设计(ZL201020635780.4)

北京四达伟业经济文化交流中心有限公司成立公告

经中国国际贸易促进委员会批准,中国四达国际经济技术合作有限公司决定,北京四达伟业经济文化交流中心改制为北京四达伟业经济文化交流中心有限公司,为中国四达国际经济技术合作有限公司的一人有限责任公司。并于2011年9月13日在北京依法成立。

北京四达伟业经济文化交流中心有限公司自成立之日起,依据国家有关法律、法规和要求,承继北京四达伟业经济文化交流中心的全部权利义务,包括:资产、负债、机构、业务、人员和相关政策,各项业务照常进行。

北京四达伟业经济文化交流中心有限公司基本情况如下:

注册名称:北京四达伟业经济文化交流中心有限公司;
注册资本:人民币13.85万元;
注册地址:北京市朝阳区东土城路14号01幢1015室。

诚挚感谢社会各界一直以来的支持与厚爱。北京四达伟业经济文化交流中心有限公司将秉承客户至上的理念,继续为广大客户提供优质的服务。

特此公告。
北京四达伟业经济文化交流中心有限公司
2011年9月29日

北京四达塑料电器厂有限公司成立公告

经中国国际贸易促进委员会批准,中国四达国际经济技术合作有限公司决定,北京四达塑料电器厂改制为北京四达塑料电器厂有限公司,为中国四达国际经济技术合作有限公司的一人有限责任公司。并于2011年9月15日在北京依法成立。

北京四达塑料电器厂有限公司自成立之日起,依据国家有关法律、法规和要求,承继北京四达塑料电器厂的全部权利义务,包括:资产、负债、机构、业务、人员和相关政策,各项业务照常进行。

北京四达塑料电器厂有限公司基本情况如下:
注册名称:北京四达塑料电器厂有限公司;
注册资本:人民币40万元;
注册地址:北京市朝阳区十八里店乡陈村。

诚挚感谢社会各界一直以来的支持与厚爱。北京四达塑料电器厂有限公司将秉承客户至上的理念,继续为广大客户提供优质的服务。

特此公告。
北京四达塑料电器厂有限公司
2011年9月29日