

# 波司登： 品牌消费提升价值 真诚服务共创和谐

波司登集团是以羽绒服为主营业务的多品牌综合服装经营集团，也是中国规模较大、技术较先进的羽绒服生产基地。波司登作为中国纺织服装领军品牌，2012年品牌价值达245.08亿元，波司登羽绒服连续18年（1995-2012）全国销量遥遥领先，连续16年（1997-2012）代表中国防寒服向世界发布流行趋势，旗下品牌组合市场份额占国内市场半壁江山。

近年来，波司登以信用诚信体系建设和创建诚信经营示范企业为目标和动力，形成了注重信誉、讲求信用、遵纪守法、规范经营的诚信品德，在社会公众中树立了良好的诚信形象。



加强领导，完善机制，规范诚信经营管理

早在20多年前，波司登就设立法务部，配合市场财务部推动企业诚信建设。为强化内部管理，公司先后调整设立审计总监及审计法务部，出台法人委托书管理制度、合同签订评审制度、客户授信与年审评价制度、应收账款与商账追收管理制度、失信违法行为责任追究制度等规章制度，形成了一套适合企业发展需要的诚信管理机制。

波司登全面推行卓越绩效管理模式，加强技术改造和设备更新，提升生产工艺和质量保障水平，打造国际制造品质。同时制定“件件是精品，处处有服务”的质量标准，建立了完善的质量控制及服务体系，先后获评全国质量奖、亚洲质量卓越奖、首届苏州市市长质量奖。

在提升优化终端渠道的基础上，2008年起公司筹办电子商务平台，2009年4月设立电子商务部，正式进军网络营销市场。为确保电子商务业务健康、快速增长，打造一流的服装网络渠道商，先后制定电子商务运营部管理制度、企划部标准制度、物流部标准制度、系统开发管理制度、信息系统安全管理制度、人力资源管理制度、财务管理制度等一系列配套制度，确保电商各部门的密切衔接与各项流程的严格执行。



转变思路，创新方法，强化诚信经营自律

波司登在诚信中创造财富。在企业价值观上，公司突出强调“诚信、忠诚、责任”，重视从内部、外部和组织治理三方面培养良好的企业道德行为。充分利用入职教育、岗位培训、网络大学等形式强化对员工的道德操守教育，将诚信的舆论宣传、制度措施、考核评比、社会评价贯穿于企业活动的整个过程、各个方面，使诚信真正成为企业和全体员工的行为准则，做到对用户诚信、对员工诚信、对政府、社会诚信。

在电子商务项目运营方面，波司登非常注重为消费者提供超值购物体验。公司建成波司登官网、新浪官方微博，用于新品形象、综合信息发布等；并与网易、新浪等知名网站合作，对网络受众进行品牌文化及羽绒服服饰文化的宣教灌输，引导“时尚羽绒”的消费观念。制定了与线下渠道平衡的价格体系，做到网络价格体系一致，产品形象一致，货物流统一配送，统一提供售后服务，使消费者得到真实惠。

为规范电商运营和网络渠道，公司投入数千万元导入ERP网络分销系统，在客户信用管理信息系统中建立了全国7000多个客户的档案

信息，可随时监控客户的发货、销售、付款、应收款情况，避免了人情式管理，保证了交易安全。在整个营销过程中，充分顾及社会、企业、消费者以及内部员工的利益，与各大院校合作培养了一批电商高级管理人员及专业岗位运营专才，同时积极扶持了数百家优质网络分销商，在全国服装行业起到了标杆作用。



提升内涵，优化服务，营造和谐消费环境

一个合格的产品包括其物质特性、功能应用、后续服务、附加意义等各个方面，优化提升服务水平是提升品牌竞争力的关键。

波司登坚持“最大限度地满足消费者的需求”的服务宗旨，以消费者利益为最高利益，切实维护消费者权益。售后服务部设立服务咨询、维修、调、换等质量跟踪服务，对消费者的每一份来信、来函、来电都及时登记处理，处理率达100%。为了加强客户关系管理，公司以全国工业旅游示范点、消费者座谈会、消费者权益日、营销网络及调研走访等渠道收集、归纳、分析、总结消费者意见，在大量实效信息的基础上进行高效互动及有效沟通，为新品开发提供实时、有效的信息和建设，不断消除名牌瑕疵。此外，还与淘宝、京东、当当等电商平台的知识产权中心深度合作，严厉打击网络渠道销售涉嫌假冒波司登系列品牌及产品，规范网络销售市场，有效保障了消费者的权益。

依托覆盖全国的线上线下网络，波司登建成了企业、销售分公司、销售终端三位一体的产品销售和服务体系，售后服务及消费诚信建设受到消费者广泛好评，顾客满意度连年攀升，经营期间没有发生任何产品召回事故。波司登羽绒服被中国消费者协会评为“3·15标志商品”，公司先后获评质量服务双保承诺单位、全国名优产品服务先进单位、全国民营企业售后服务先进单位等称号。



诚实守信是市场经济的内在需求，是企业赢得信誉、永远立于不败之地的根本保证。目前，波司登自主品牌产品已成功进入欧美主要国家市场，并在英国设立了欧洲总部及伦敦旗舰店，成为中国服装品牌国际化战略的先行者。面向未来，波司登将进一步完善诚信经营管理体系，以品牌消费提升价值，以真诚服务共创和谐，致力于建设以质量为基础、以创新为灵魂、以快速反应为活力、以社会责任为实现过程的、“四位一体”的、有良好品牌生态的优势服装品牌。

