

富味乡、胖达人、味全何以沦落？ “良心”是食品企业第一配方

食品安全

良心

富味乡

胖达人

味全

图片来源 / www.tucom/



范博宏为香港中文大学金融系教授、经济及金融研究所所长



钱梦吟为香港中文大学经济及金融研究所研究员

范博宏 钱梦吟/文 纵观富味乡、胖达人面包、味全等台湾地区知名企业，它们或善于品牌造势，或借明星效应慈善之名，或不惜大手笔投入广告，金玉其外，内里却缺了“良心”这道配方，以至于多年口碑一夕间毁于食品安全问题。对于有心永续发展的企业家，良心是不可或缺的关键资产。



台湾地区近期刮起一阵“黑心油”风暴，大统长基的“100%特级橄榄油”添加了危害人体肝、肾功能的铜叶绿素，而知名品牌富味乡的芝麻油则混合了对生殖系统伤害极大的劣质棉籽油。据调查发现，这些黑心油不仅通过超市流入了千家万户，也通过小肥羊、俏江南、鼎泰丰等知名连锁餐厅上了餐桌。在这场风暴中，台湾地区数一数二的食品大厂、拥有“康师傅方便面”品牌的顶新集团和旗下的味全也未能幸免，被揭发卖黑心混合油长达6年。顶新董事长魏应充在道歉视频中说，“食品是老实人做的生意，也是一个良心事业”，且其父亲亦曾教育魏家四兄弟要童叟无欺。讽刺的是，魏应充身为慈善团体慈济的志工，顶新却被发现用劣质油为慈济制造分派给贫困户灾民的方便面，事发后慈济创办人证严法师表达关切，据传要魏应充“事业不要做那么大”。

众多企业以广告、公开慈善等行为试图在社会树立知名度与良好形象，而频频发生的食品安全事件却不禁让人怀疑，“良心”这一中国传统的价值观是否已经过时，而为求做大不择手段的霸道才是主流思想？笔者不以为然，新兴市场本就缺乏有效制衡机制，政府监管乏力，企业良心是捍卫消费者利益的最后堡垒。做有良知的产品，是企业最基本的社会责任，否则再多的慈善公益也是徒然。

那些年，我们吃过的有毒食品

过去十年间，骇人听闻的食品安全事件层出不穷，中国内地和台湾地区分别发生了数十起重大食品安全事件，香港地区仅发生两起（表1）。如果未曾被曝光，人们根本不知道那些熟悉的食品中竟然掺假甚至掺毒：三聚氰胺奶、瘦肉精猪肉、地沟油、头发做的酱油……不一而足。早年，食品安全问题主要发生在一些地方性小作坊，随着食品供应链的膨胀，原料供应商、制造商、渠道商、餐饮业者规模越来越大，劣质甚至有毒害的食品原料、添加剂经由企业大量加工制造，贩售给广大消费者，造成毒害苍生的全国性食品安全问题。在三聚氰胺等代表性事件中，几乎是全行业沦陷，那些我们原本信赖的大品牌、大企业——双汇、蒙牛、肯德基、味全、富味乡、统一等也

众多企业以广告、公开慈善等行为试图在社会树立知名度与良好形象，而频频发生的食品安全事件却不禁让人怀疑，“良心”这一中国传统的价值观是否已经过时？

未能幸免。这些被揭发的食品安全事件恐怕还只是冰山一角。从曝光渠道来看，中国台湾和香港的预防性措施还相对较为完善，大部分的食品安全问题是通过当地卫生检查部门发现。反观中国内地，执法部门则较为被动，一部分食品安全问题由媒体曝光，一部分则是因为有人中毒入院才被揭发。

从食品安全犯罪的处罚来看，中国内地和台湾地区处罚力度都不足。中国内地《食品安全法》除了罚款、吊销许可证等行政处罚措施外，仅简单提到“依法追究刑事责任”。在台湾地区，依照“食品卫生管理法”规定，违规业者所处罚金仅为30万元新台币。席卷台湾地区多家上市企业的“塑化剂”风波中，也能看出罚则不严这点。

按照台湾“毒性化学物质管理法”规定，塑化剂属于第四类毒性化学物质，在制造、贩卖和运送前，须向主管机关申报，未申报者，依法仅处以10万至50万元新台币罚款，实在不足以让企业畏惧。而欧盟对于DEHP这类物质，规定生产及进口都得向化学署申报，并经化学署及社会经济分析委员会评估，才能生产或贩售。若违反规定，以德国为例，处2年以上徒刑或5万欧元罚款。

在笔者统计的46起案例中，仅有6次企业被查封，且大部分为冒用地方知名品牌的小作坊。而涉事大企业鲜少被查封，大多数仍然继续营业，这也令人困惑，难道食品企业也有如银行般“大到不能倒”的问题么？

表1：中国内地、台湾、香港过去十年重大食品安全案例

| 序号 | 时间 | 产品 | 发生地点 | 公司 | 食品安全问题 | 问题曝光渠道 | 曝光后企业是否继续经营？ | 影响及后续处罚、整顿措施 |
|----|----------|-----------------|------|--|--|-----------------------------------|--------------|---|
| 1 | 2003年11月 | 鱼 | 中国香港 | 福仔海鲜、 胜记海鲜等七间鱼档 | 大肠杆菌超标,且查出过霍乱病毒 | 食物环境卫生署抽查 | 继续经营 | 食环署向7间涉及的鱼档提起 检控; 鱼档处接管香港仔海滨鱼 市场 |
| 2 | 2003年10月 | 太仓肉松 | 中国内地 | 太仓顶峰肉松厂、 太仓统一肉松厂 | 出事的肉松厂冒用“太仓肉松”的品牌,使用劣质 原材料——死猪、老母猪,加双氧水,且1斤肉松 中掺有3、4两黄豆粉 | 央视《每周质量报告》 | 继续经营 | 停业整顿,产品下架 |
| 3 | 2003年11月 | 金华火腿 | 中国内地 | 永泰火腿厂、旭春火腿厂 | 火腿厂采用死猪肉作为原材料,为驱赶苍蝇并防 止火腿生虫,在泡制猪腿肉时大量使用敌敌畏 | 央视《每周质量报告》 | 关闭 | 查封企业,追回问题产品。金华 市政府表示被曝光企业生产的 不是真正的金华火腿;今后一 定严加监管 |
| 4 | 2004年1月 | 酱油 | 中国内地 | 津津乐调味品厂 | 毛发配制成氨基酸液,制成酱油。不卫生且有致 癌可能 | 央视《每周质量报告》 | 关闭 | 企业被查封 |
| 5 | 2004年4月 | 婴幼儿奶粉 | 中国内地 | 内蒙古通辽市珠日河蒙兴乳业食 品有限公司等32家乳业公司 | 蛋白质含量极低,营养不足,造成“大头婴”。 171名婴儿致病,13名婴儿死亡 | 央视《每周质量报告》 | 关闭 | 阜阳政府被问责。劣质奶粉被 追回。5名涉嫌批发的经销商 被刑拘 |
| 6 | 2004年5月 | 龙口粉丝 | 中国内地 | 三利、天坛等7家粉丝厂 | 不用龙口粉丝应用的原料绿豆粉,而用玉米淀粉 制作,且用农用化肥漂白粉丝 | 央视《每周质量报告》 | 关闭 | 政府重新规范龙口粉丝生产企 业,取缔个体小作坊,公布质量 检查合格的龙口粉丝厂名单 |
| 7 | 2004年5月 | 泡菜 | 中国内地 | 新繁华忠调味品厂等近30家泡 菜厂 | 使用苯甲酸钠、工业盐、敌敌畏等材料“炮制”泡菜 | 央视《每周质量报告》 | 关闭 | 查封两家泡菜厂,问题泡菜被 销毁,并责令其余泡菜厂整改 |
| 8 | 2004年5月 | 米酒 | 中国内地 | “三无”家庭式酿酒作坊 | 用工业酒精勾兑白酒,致53人中毒,其中11人 死亡 | 毒酒致人死亡的新闻 | 关闭 | 22名涉嫌制造假酒的犯罪嫌疑人 被逮捕 |
| 9 | 2004年9月 | “燃吧!火 鸟”养身咖啡 | 中国台湾 | 乾隆生物科技(01236.HK)代理销 售,高雄市长崇誉公司制造 | 咖啡中含有壮阳药犀利士(Tadalafil),属于违 禁药物 | 台湾“卫生局”检查 | 制造商落跑 | 乾隆科技澄清自己只负责行 销,事先不知产品含西药 |
| 10 | 2004年11月 | 三明治 | 中国台湾 | 统一企业(1216.TW) | 7-11便利店的鲑鱼蔬菜双色三明治,纽奥良鸡 腿三明治大肠杆菌群超标 | “消费者基金会”抽查 | 继续经营 | |
| 11 | 2005年3月 | 辣椒酱、调料 | 中国内地 | 亨氏美味源(广州)食品有限公司 (HNZ.NYSE)、百胜餐饮集团肯 德基(YUM.NYSE) | 食品含有苏丹红一号,具有致癌性 | 英国发现辣椒酱含苏 丹红一号,中国遂紧 急排查 | 继续经营 | 相关产品停售或被召回 |
| 12 | 2005年6月 | 肉粽 | 中国台湾 | 上好肉粽 | 猪肉供应商将病死猪肉销售给肉粽店 | 台南“地检署” | 继续经营 | 销毁肉粽二万多颗,购入安全 材料做肉粽 |
| 13 | 2005年6月 | 淀粉、糯米粉、 梅子酒 | 中国台湾 | 苗栗冈泉企业 | 以小麦湿粉(喂猪的原料)制成淀粉;无牌照私酿 梅子酒 | 苗栗“地检署” | | 罚款5000万元新台币,没收问 题产品 |
| 14 | 2005年6月 | 鸭蛋 | 中国台湾 | 部分鸭蛋厂 | 鸭蛋二噁英含量过高 | 检查发现 | 继续经营 | |
| 15 | 2006年6月 | 健素、香健素 及健素糖 | 中国台湾 | 台糖 | 台糖原料进口时,进口报单明确注明不可食用, 却让消费者持续食用13年 | 台南检调发现 | 继续经营 | 宣布将产品下架 |
| 16 | 2007年1月 | 鲑鱼 | 中国香港 | 百佳(和记黄埔,00013.HK) | 用油鱼装假鲑鱼,造成消费者肠胃不适 | | 继续经营 | 百佳强调油鱼是鲑鱼的一种, 但香港政府要求分开标示 |
| 17 | 2008年9月 | 婴幼儿奶粉 | 中国内地 | 三鹿集团、蒙牛乳业(02319. HK)、伊利(600887.SH)、光明乳 业(600597.SH)等多家奶企 | 添加三聚氰胺,可以提高蛋白质的检测值 | 甘肃岷县14名婴儿同 时患有肾结石病症, 引起外界关注 | 三鹿破产 | 中国国务院启动国家安全事故 I级响应机制。相关公司及政府 人员被免职,三鹿被罚2亿元。 国家质检总局宣布撤销蒙牛、 伊利和光明液态奶产品的中国 名牌称号。国家质检总局局长 李长江下台 |
| 18 | 2008年10月 | 保力达B·维士 比药酒 | 中国台湾 | 台湾保力达公司、三洋维士比集团 | 防腐剂超标 | “消基会”检测 | 继续经营 | |
| 19 | 2009年3月 | 馒头 | 中国内地 | 陕西部分生产馒头的业者 | 馒头用硫磺熏蒸,添加敌敌畏使口感更好 | | | |
| 20 | 2009年11月 | 茶叶 | 中国台湾 | 我茶国际股份有限公司 | “故宫”礼品部茶叶有13种农药残留,其中3种 还是不能使用在茶叶上的违法农药(爱杀松、氟 芬隆和达灭芬) | | 继续经营 | 产品下架,接受消费者退货 |
| 21 | 2011年3月 | 猪肉 | 中国内地 | 双汇集团(000895.SZ) | 河南孟州等地养猪场采用违禁动物药品“瘦肉 精”,济源双汇正是其生猪收购企业之一 | 3·15晚会央视曝光 | 继续经营 | 停牌整顿,6名违纪人员停职 或开除公职;承认事件并道歉, 推脱瘦肉精为子公司所为,并 会召回市场流通产品 |

| 序号 | 时间 | 产品 | 发生地点 | 公司 | 食品安全问题 | 问题曝光渠道 | 曝光后企业是否继续经营? | 影响及后续处罚、整顿措施 |
|----|----------|----------|------|-----------------------------------|---|--------------------------|-----------------|---|
| 22 | 2011年5月 | 添加剂、果汁 | 中国台湾 | 昱伸香料公司(起云剂制造商)、白兰氏等共300多家企业 | 添加剂及果汁中含塑化剂 | | | 相关负责人被刑拘,最高被判18年徒刑。昱伸香料公司被罚2400万元新台币 |
| 23 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 景岳生物科技股份有限公司(3164.TW) | 六款乳酸饮料和酵素粉中含塑化剂 | | 继续经营 | 产品下架,不含塑化剂的新产品公布检验报告 |
| 24 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 味全公司(1201.TW) | 山药薏仁谷粉含塑化剂 | | 继续经营 | 产品下架 |
| 25 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 台盐(1737.TW) | 美女新机胶原蛋白粉含塑化剂 | | 继续经营 | 产品下架 |
| 26 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 金颖生物科技有限公司 | 超益菌乳酸菌粉末、成长力含塑化剂 | | 继续经营 | |
| 27 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 统一企业(1216.TW) | 果汁、保健品含塑化剂 | | 继续经营 | |
| 28 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 黑松(1234.TW) | 纤果园木寡糖乳酸菌含塑化剂 | | 继续经营 | |
| 29 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 连生技公司杏辉(1734.TW) | 果汁、保健品含塑化剂 | | 继续经营 | |
| 30 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 友华生技(4120.TW) | 综合维他命、紫苏益儿壮及开味益菌酵素含塑化剂 | | 继续经营 | 决定未来不会将产品委托他厂代工,产品将在自家的工厂生产 |
| 31 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 永信药品(3705.TW) | 甲壳质胶囊、山桑子+叶黄素口含锭含塑化剂 | | 继续经营 | 产品下架 |
| 32 | 2011年5月 | | 中国台湾 | 中天生技(4128.TW) | 益生菌菌、饮料及成长酵素粉含塑化剂 | | 继续经营 | 产品下架,公司道歉 |
| 33 | 2012年3月 | 汉堡、甜品派 | 中国内地 | 麦当劳(MCD.NYSE) | 麦当劳将过期产品改生产标签后出售 | 3·15晚会央视曝光 | 继续经营 | 麦当劳表示非常重视,会严肃处理,致歉,并欢迎政府、媒体及消费者监督 |
| 34 | 2012年6月 | 奶粉 | 中国内地 | 伊利(600887.SH) | 伊利部分批次奶粉出现汞超标 | 国家质检总局 | 继续经营 | 道歉并召回汞超标的奶粉 |
| 35 | 2012年8月 | 药物 | 中国内地 | 健康元(600380.SH) | 健康元全资子公司河南焦作健康元生物制品有限公司采购地沟油制药,并用于生产制药原料 | 公安机关侦查 | 继续经营 | 辩解并想为地沟油“正名” |
| 36 | 2012年11月 | 酒鬼酒 | 中国内地 | 酒鬼酒(000799.SZ) | 塑化剂超标高达260% | | 继续经营 | 酒鬼酒通过官方微博道歉,但仍坚称不存在所谓“超标”问题。公司没有产品召回计划 |
| 37 | 2013年3月 | 维C银翘片 | 中国内地 | 广州药业(00874.HK) | 山银花用硫磺熏蒸,含剧毒汞残留 | 央视调查 | 继续经营 | 停止销售,相关产品进行封存 |
| 38 | 2013年5月 | 大米 | 中国内地 | | 广州大米抽检超四成镉超标 | 政府质量抽查 | | |
| 39 | 2013年5月 | 义美小泡芙 | 中国台湾 | 义美食品 | 使用过期原料制作食品 | 桃园“地检署” | 继续经营 | 产品下架,罚款15万元新台币。公司致歉 |
| 40 | 2013年5月 | 布丁等点心和冰品 | 中国台湾 | 统一企业(1216.TW) | 误用工业级防腐剂 | 台南“地检署” | 继续经营 | 将来自立光农工的产品下架 |
| 41 | 2013年5月 | 寒天产品 | 中国台湾 | 爱之味(1217.TW) | 误用工业级防腐剂 | 台南“地检署” | 继续经营 | 将来自立光农工的产品下架 |
| 42 | 2013年8月 | 胖达人面包 | 中国台湾 | 基因国际(6130.TW) | 面包中添加了人工香料 | 网友检举 | 继续经营,但已有两家面包店结业 | 停业三天,从重处分新台币18万元罚款。小S的公公许庆祥和老公许雅钧涉内线交易被起诉,如罪责属实,他们可能被处以7年以上有期徒刑。小S和胖达人均向公众道歉,退费并向消费者送礼券 |
| 43 | 2013年8月 | 山水米 | 中国台湾 | 泉顺食品 | 以比成本便宜4成的来源不明的进口米混充台湾米 | “农粮署北区分署”获报后至市场抽检发现 | 继续经营 | 罚款44万元新台币,撤销山水米粮商执照 |
| 44 | 2013年10月 | 油 | 中国台湾 | 大统长基食品 | 被检验出橄榄油含量不到一半,混合了低成本的葵花油和棉籽油,且添加铜叶绿素,会危害肾、肝功能 | | | 重罚3040万元新台币,生产线被勒令停工,董事长高振利、调配科长温瑞彬、作业员周昆明被告上法庭 |
| 45 | 2013年10月 | 油 | 中国台湾 | 富味乡(1260.TW) | 在产品中掺入棉籽油 | 台湾“卫生福利部”证实有六成劣质棉籽油流向富味乡 | 继续经营 | “新北市卫生局”罚款800万元新台币,拒买中心罚款40万元新台币 |
| 46 | 2013年11月 | 油 | 中国台湾 | 顶新集团,旗下拥有顶益(00322.HK)、味全(1201.TW) | 实际是向大统购入假橄榄油原料,换上味全包装贩售 | | 继续经营 | 道歉,产品下架,强调食品是良心事业 |

那些失陷四维空间的知名企业

有种论调认为中国人是现实主义者，只重视现在的“大”，而忽视长远的价值。然而，人不只活在三维空

图1：富味乡 2010至2012年毛利率、净利率、每股税后利润

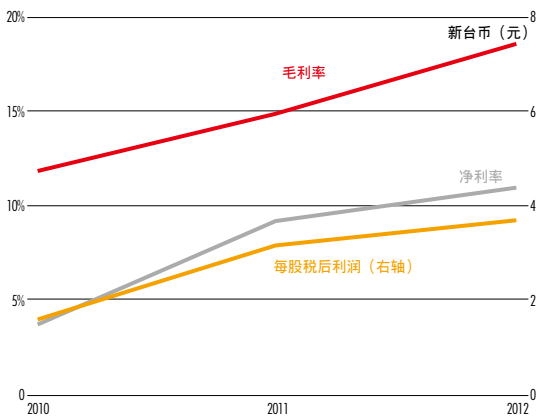
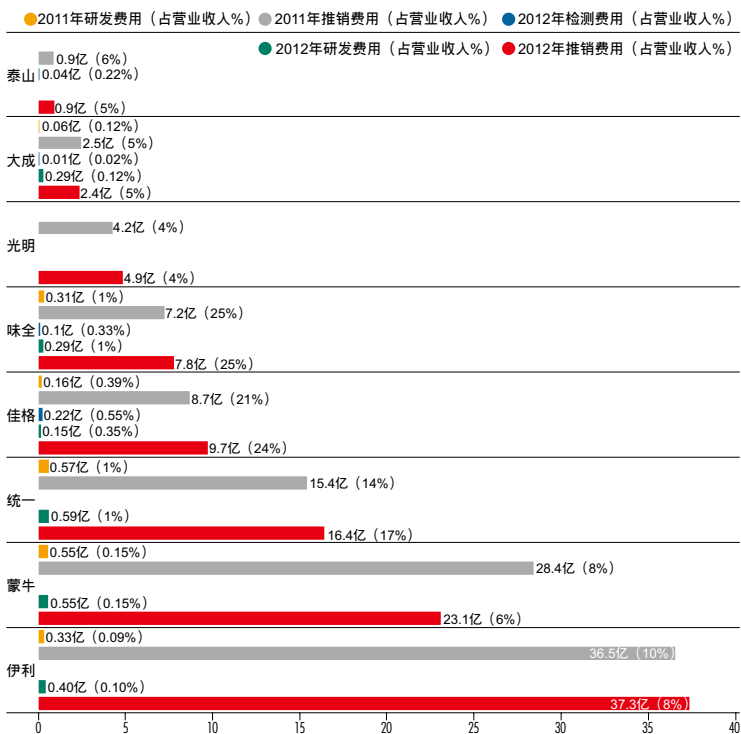


图2：知名食品企业的广告宣传费用、研发费用和检测费用(单位：元)



注：以上企业的费用均按相应汇率转换成人民币

间里，还存在于“四维空间”——时间。人不只关心看得到的物质财富，更在乎看不到的、尚未兑现的长期价值。中国食品安全问题的主因，是对短期利益的过度追逐。而这问题的解决，在于唤起国人与企业家对“四维空间”的追求。企业如能持续得到社会尊敬，即便规模小，长期价值也大如泰山。

富味乡为台湾地区的芝麻油大厂，创始人陈百川于1965年在台湾彰化县以建发制油厂起家，后交棒给儿子陈文南，1983年改名为富味乡。经过两代人48年的耕耘，富味乡产品在台湾地区占有约70%的市场，并得到过12项大奖；大客户包括一茶一座、海底捞、全聚德、小肥羊、俏江南等家喻户晓的餐厅。富味乡能够成为全球芝麻油销量第二的公司，全靠两代人对品质和诚信的坚持。初期，陈文南曾用比平时低10%的价格购进一批用于榨油的花生，父亲捏了一下花生，就说这花生有问题，叫陈文南将整批花生倒掉。陈文南将父亲的这一教导铭记在心；为了芝麻油的品质，陈文南可以远赴非洲寻找芝麻，把芝麻油当作红酒在经营；此外他还效仿香水品牌设立闻香部门，从不同的香味中选择适合消费者的口味。2009年，陈文南受邀成为芝麻油“行业标准”的起草者。富味乡成功地走向了世界，陈文南更表示“希望富味乡成为百年企业”。

目前，富味乡的股票已在台湾上柜(场外交易市场)，正寻求公开上市，而棉籽油正是打开股票高价上市之门的金钥匙。在股票公开上市前，券商会根据过去的股价、每股收益(EPS)等数据来评估合理的上市价格。而富味乡的业绩表现充分配合了这一点。2010年，富味乡毛利率约为12%，2011年为14.8%，2012年攀升至18.6%。值得一提的是，食用油行业的毛利率仅在5%左右。这其中的奥秘，正是由于2011年富味乡开始大量进口棉籽油所致。

棉籽油耐炸且零进口关税，此举无疑可为富味乡大幅度降低成本，抬高利润，美化账面，以达到高价上市的目的。富味乡的净利率从3.76%跳到9.23%后，2012年创11%的新高。而用于估价的重要指标每股税后利润，更从2011年的1.61元新台币翻倍达到2012年的3.17元新台币(图1)。



顶新集团身陷黑心油风暴后，董事长魏应行道歉高谈良心。

然而赚了利润，却失了口碑。2013年10月22日，富味乡被揭穿使用廉价的棉籽油调制芝麻油，在台湾“卫生局”抽查的富味乡24款油品中，除芝麻香油及编号“香P190”两款油品含三成棉籽油外，其余都达五成左右。许多人或许有疑问，富味乡已美名远扬，日进斗金，为何还要欺骗消费者，用这种手段赚取利润？高价上市，无非是陈文南想将企业做得更大更强。但为了眼前的短期利润，陈文南抛弃了其家族近50年坚守的理念，将自己的公司推至风口浪尖。

除了以做假降低成本，众多企业大力投入广告宣传 and 明星代言来迅速提高产品知名度，以期提高销量。台湾地区的“面包达人”，由拥有20多年烘焙经验的庄鸿铭创办，2012年被一家叫做基因国际(6130.TW)的公司买下。基因国际的主要股东不寻常，最大股东为徐洵平，知名艺人小S(本名徐熙娣)的丈夫许雅钧、公公许庆祥都认购了大量基因国际的股份。基因国际收购面包达人后，一场包装哄抬炒作的骗局自此开始。首先面包达人改名胖达人，在台湾地区重新开幕，并邀请了众多名人来捧场，包括小S、名媛何丽玲、俏江南少主也是大S的老公汪小菲等。2013年3月胖达人上海店开幕时，又请小S站台吸引了200多家媒体争相报道。小S的好友湖南卫视主持人谢娜对小S说：“你这面包很好吃，但我吃不到。”于是小S将面包用快递寄给了谢娜，当时拥有3000多万微博粉丝的谢娜在微博上发了两张自己咬着面包的照片，写道：“这太好吃了吧！”之后，万科董事长王石、SOHO中国董事长潘石屹、科技教父李开复相继在微博上提到了胖达人面包。名人捧场为胖达人带来了惊人的传播效应，一时间，胖达人“天然酵母，手感烘焙”的八字箴言深入人心，上海店外亦排起了长龙。基因国际的股份也因此暴涨，从2012年4月的每股71元新台币，一路飙升，2013年3月曾达到最高点212元新台币。

胖达人能迅速在海峡两岸蹿红，靠的是大股东许庆祥的媳妇名人小S加持。其他没有这种特殊资源的企业就只能花费巨资在广告、明星代言，以及节目冠名上。比如顶新集团旗下的味全，它在2011年和2012年的推销费用竟高达当年营业收入的25%(图2)！这意味着，味全每卖4元钱的产品，就有1元钱用于宣传产品。

味全公司除了请黄磊、王力宏等明星代言各种产品外，也很重视公司形象的塑造。早在1980年，味全就已请日本伊东设计事务所规划其企业形象，率先在台湾食品界建立了完整的企业识别系统(CIS)。味全的经营理念是“诚信、务实、创新”，其董事长魏应充时常勉励同事：“味全要成为华人食品产业的标杆企业。”所谓标杆，不仅是指经营绩效的卓越，还指

味全要成为最具社会公益形象的公司,用心实践。为此,魏家四兄弟也屡次在公众场合大谈良心,不断宣传企业的形象。例如,集团董事长魏应州在天津接任世界方便面协会议长时,强调“‘食’,上面一个‘人’字,下面一个‘良’字,做食品行业就是做良心事业”。即使在味全橄榄油掺黑心油事件曝光后,味全第一反应也是利用广告澄清自己,首先在官网发表公开信,表示媒体报道失真,而后又在各大报刊上登广告,强调味全“没有掺假、没有混油、只有受害”。

味全不是唯一一家视广告宣传为灵丹妙药的企业。另一家纵横内地的台湾食品龙头企业统一在2012年的推销费用达16.4亿元,占总收入的17%(图2)。在质量问题频发的中国乳业,内地三大乳企也大力投入广告,尤其是蒙牛和伊利。蒙牛非常擅长广告造势,营销手法也一直推陈出新。2003年在“非典”期间捐款并打出企业愿景:“经营健康,愿每一个中国人身心健康。”借广受瞩目的神舟五号飞天时机,蒙牛推出“蒙牛牛奶,航天员专用奶”、“健康才能强国”的广告语。2005年,冠名“超级女声”节目使蒙牛酸酸乳知名度大涨。明星代言也是奶企的重要手段,丁俊晖曾代言蒙牛,而伊利则赞助了2008年北京奥运会,聘请刘国梁

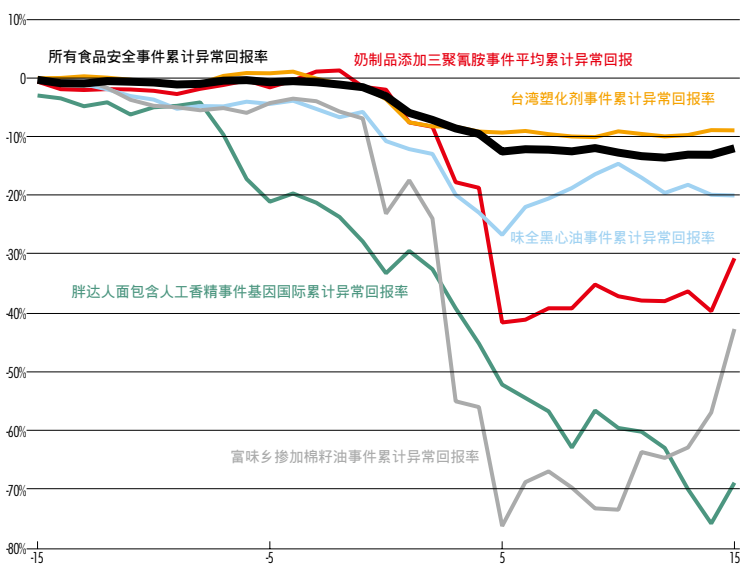
等奥运冠军代言。2011年和2012年,伊利的广告宣传费用均超过35亿元;2013年上半年,伊利广告宣传费用更达到了25.9亿元,甚至比净利润都高出2/3,近期,伊利又以3.1亿元创纪录的高价拿下《爸爸去哪儿》第二季独家冠名,企图打开儿童奶市场。可以看到,无论是台湾地区还是中国内地的食品企业,都愿意花大钱做广告。蒙牛创始人牛根生说:“广告的投入与销售额的上升绝对成正比。”

相较巨额的广告费用,保证产品品质及安全的支出相形见绌。在台湾地区,泰山、大成、味全、佳格四家食品企业,检测投入均不到营业收入的1%。在中国内地,2012年蒙牛在原奶和成品检测上的总资金预算是3.5亿元,仅占销售额0.9%。同时,食品企业的研发费用普遍只占营业收入的1%以下,比如2012年伊利的研发费用为0.4亿元,这和37.3亿元的广告费用相比,显得微不足道。许多企业的确更有动力做广告,以迅速提高知名度和销量,而研发和质量检测会提高成本,且回报不显著,因此后者的投入与广告费用几无可比。

富味乡、胖达人的市值蒸发: 食品安全有价

对于食品企业来说,安全大过天,不管法律的制裁有多轻微,一旦涉及造假掺毒行为,消费者与投资者的反应是愤怒失望的。以近十年涉及食品安全事件的上市企业为样本,事件首度曝光日后15日扣除大市变动后的累计异常回报率平均是-10%(图3)。在台湾塑化剂事件中,涉事企业累计异常回报率是-10%。在2008年奶制品添加三聚氰胺事件中,中国乳业企业价值蒸发了近40%。富味乡于2013年10月21日被曝光为棉籽油进口大户,其棉籽油进口量约占全台湾棉籽油进口量的六成,虽然副总经理信誓旦旦地说:“棉籽油制品全部外销”,但股票依然下跌。10月23日,董事长陈文南终于向新北市“卫生局”坦承,富味乡的52种油品中,24项内销油掺混棉籽油。富味乡股价自此一泻千里,累计异常回报率竟达-42%,企业近半价值灰飞烟灭,反映出民众对富味乡多年的信任转化为被欺骗的愤怒,对富味乡未来的盈利呈悲观态度。除了下游的餐厅,学校

图3: 食品安全事件曝光日后15天的累计异常回报率





小S站台支持的胖达人面包,宣扬“天然酵母,无人工添加”,却被网友揭穿为谎言,消息曝光后公司股价一路下跌近70%。



也出于对富味乡品牌的信任而在营养午餐中采用,光是新北市就有44家学校和9所公立幼儿园使用富味乡油品。几十年的声誉,就在短短三天内化为乌有。即使富味乡真的只是近两年才开始掺假,民众的信任也已经消失。试图高价上市的富味乡,还未上市就已为公司未来抹上黑色的一笔。

另一厢,胖达人标榜的“天然酵母,无添加人工香料”面包,被一名香港网友揭发为谎言,香港门店的16款面包竟添加了人工香精。之后,台北门店被当地卫生部门查出在面包中违规添加9种人工香精,罚款18万元新台币。小S的公公许庆祥和老公许雅钧也因2013年5月事发前大卖手中持有的基因国际股权赚取暴利,涉嫌内线交易被告上法庭。名

人代言迅速炒红的胖达人,股票价值也因此迅速蒸发——短短一月之内,近七成市值不翼而飞。

在食品安全危机面前,用25%的营业收入进行广告宣传的味全亦无法力挽狂澜。在大统长基的橄榄油被查出橄榄油含量不到一半,混合了低成本的葵花油和棉籽油,并添加危害人体肾、肝功能的铜叶绿素过后,味全曾表示,大统只是个案,味全旗下的油品绝对没有问题。才过几天,味全旗下就有21款油被查出违规使用了大统长基的原料油。虽然味全不断打广告声称自己也是受害者,但这也未能阻止味全股票下跌,累计异常回报率达-20%。

由此可见,广告宣传得再天花乱坠也无济于事,企业的行动,公众看在眼里。在食品安全事件中声誉尽失的企业,要想重新赢得消费者信任,需要付出更大的努力。

寿司幸的百年传承:良心也是企业文化

诚然,监管缺失、法律漏洞、执法不严让企业钻了空子,但这些仅仅只是造就食品安全事件的外部因素。归根结底,企业因追逐利润而缺乏良心的约束及配套的治理制度才是根本原因。保障食品安全,需要法制,更需要企业的良心和责任。

在上述案例中,企业在追逐短期利润的同时,忘记了良心,伤害了消费者,也伤害了自己。说到企业的良心,首先浮现在人们脑海中的通常是“做慈善”、“捐款”等字眼。的确,慈善是良心的重要部分,比尔·盖茨、李嘉诚等大亨都成立了自己的慈善基金。但我们必须强调,企业良心的表现不只是慈善捐款,更靠用心经营。企业良心的最终落点是优良的产品和服务。

世界上的一些百年老店,一直秉承着对产品品质和家族商业理念的坚持。寿司幸于日本明治18年(1885年)创立,银座起家,以传统江户前寿司著名,现由第四代传人杉山卫(Sugiyama Mamoru)经营管理。寿司幸是米其林一星餐厅,许多外国财团多次邀请杉山卫在国外开分店,他都不为所动,怕分店太多无法顾及品质,反而坏了招牌。寿司幸在东京只有三家分店,而全球唯一一家姊妹店——竹寿司,开在了香港地区。

竹寿司之所以能够开办,除了港商郭志波三顾茅庐的诚意外,还因为郭志波保证杉山卫可掌控竹

寿司的食品品质。每天凌晨5点,杉山卫跑遍筑地渔市场,亲自挑选最优质的拖罗等渔产。剥皮鱼也由杉山卫亲手摸过,确认鱼肝够大才收货。这些食材一半运至寿司幸,一半空运到香港,保证竹寿司的食材和寿司幸一样新鲜。

除了食材,切鱼的砧板也非常考究,选用日本老字号砧板厂出品,木质较为柔软,不伤刀,也不会影响鱼生的品质。竹寿司门店中仅设50个座位,这与杉山卫不急于扩张全球版图的逻辑一脉相承。杉山卫秉承了家族的专业和严谨,认真专注用诚意将食物做到极致,对产品、对顾客有绝对的尊重,百年老店在其精心耕耘中,继续发扬光大。

在寿司幸的例子中,很重要的一点启发是:寿司幸的历代传人并不单纯以利润最大化为最终目的,他们最重视的不是账本上的数字,而是每一碟端出来的寿司。他们对寿司的重视和品质的执着成了一种家族的精神和文化,这种精神感染着员工和顾客,也会传承给下一代。

当然,人各有志,有的企业如同寿司幸精耕细作,有的企业志在四方,要在世界的每一个角落都留下它的足迹。但无论如何,企业都应对产品的制作有着寿司幸般的谨慎、热情和诚意,毕竟产品是企业与社会最为重要的联系,它为企业带来利润,为社会带来价值。而产品始终如一的品质,则为企业积累声誉,形成品牌。品牌和声誉虽无形,但却是企业重要的资产。

对产品用心是企业良心最核心的体现,而在保障产品品质的基础上,许多企业还将良心延展至社会领域,传递正能量。这些虽然没有直观的金钱上的回报,但可优化企业在消费者和投资者眼中的形象,并通过与社会的联系创造良好的公共关系,拉近企业与顾客的关系。这就是企业社会资本的积累。值得注意的是,企业社会责任的履行,必须建立在对自己的产品负责并发自真心关怀社会的基础上,否则也只会像顶新集团和味全,虽然研制出了可以用冷水泡开的“香积面”

用于救助灾民并饱受好评,但陷入黑心油风暴后,这一慈善产品亦受到波及,被迫下架。之前社会公益行动所积累的社会资本,在这场风暴中付诸东流。

改革开放以来,许多人迅速发家致富,大众似乎陷入一种快餐式的思维模式,不太注重基本功,只希望快速赚大钱。在企业运作上,快餐文化表现为追逐短期利益而压缩成本、广告造势、炒热股票、盲目扩张上。



图片来源/www.1tu.com/

寿司幸的历代传人并不单纯以利润最大化为最终目的,他们最重视的不是账本上的数字,而是每一碟端出来的寿司。

企业忽视了第四维度——时间,不再重视产品品质,不重视自我声誉的积累,而是依赖明星效应甚至借慈善之力,来迅速打造自己的知名度和美誉度。重营销轻质量,这根本就是本末倒置,而速度至上易使企业失控,向危险的方向飞奔。

对于有心永续发展的企业家而言,良心是不可或缺的企业关键资产。相比短期的经济优势,良心更加重要,只要有了对良心的重视,企业自然而然会建立起配套的治理制度和企业社会责任管理体系:通过对供应链的管理、员工的关怀、接触社会团体、环境保护来回馈社会。良心之于企业,是一种精神,一种价值观,一种贯彻企业的文化。陨落的企业,或许短期内能达到辉煌的顶点,但迟早会走向毁灭。

对于本文内容您有任何评论或补充,请发邮件至xincaifu@xcf.cn。