

“苏太太”愿为中国坚果文化打造第一品牌

凡是能创造出一定辉煌业绩的人，一般都拥有着或多或少不同寻常的经历，或是年轻时受尽困难和挫折的磨砺，或是能抓住转瞬即逝的机遇施展才华。带领苏太太食品在风云多变的休闲食品市场激烈角逐的陆士友也概莫能外，他精准地扼住了自己的发展机遇，并用艰辛和付出锻造了丰富的企业发展经验。

日前，记者慕名前往相城区望亭镇采访苏太太食品有限公司总经理陆士友。陆总向记者娓娓道来，聊他的公司、他的产品、他的成长历程……记者仿佛清晰地看到了苏太太食品公司不忘初心、砥砺前行脚步。

艰辛创业永向前

抚今追昔回首漫漫创业道，正如陆士友所说的“我的创业经历与炒货密不可分。”

1991年，陆士友从老家徐州农村来到苏州市平江区，从农贸市场摆摊起家，夫妻俩卖起花生、瓜子等炒货，以此为生。他们肯吃苦，产品吃口感独特、味道好，深受居民青睐，逐步积累了资金，挖到第一桶金。为了让更多的人青睐他们的产品，夫妻俩想方设法大胆创新，不断改良花生配方，经过成千上万次试验，终于取得成功，销量倍增。为纪念花生研制成功，取名花生为“苏太太花生”。终于在2006年6月，创建苏州市苏太太食品有限公司。

陆士友讲，创业前期想法很简单，能有一口饭吃，让家人过上幸福生活。然而随着时间推移，想法发生了变化，公司的每一款产品在市场上都得到消费者认可。

公司经过12年的拼搏、持续发展，现在已为一家拥有先进技术设备，独特工艺配方、严格工艺体系，集研发、制造、营销为一体的专业炒货休闲食品企业。目前主营南瓜子、花生、兰花豆、坚果等，产品面对00后年轻人，定位中高端，畅销江浙沪，年销售额3000万元，年纳税额200万元。苏太太品牌先后被评为苏州市知名品牌、江苏省著名商标。

企业文化正能量

企业文化，其实就是企业上下一心，共同理解和认同的一套价值观。有了这样的价值观，企业无论在经营中发生什么，员工的心依然与企业站在一起，同样，无论员工有什么困难，企业都会把你当成家庭一员而为你提供帮助，使员工真正的有归属感。

陆士友认为，要做好企业，首先要统一员工的思想，思想不统一，很难把事情做好。世界上所有伟大人物都有正确的价值观，所以价值观就是企业文化，只有价值观才能统一员工的



思想。公司一成立就确定以诚实、守信、勤劳、创新、友爱、共赢、有爱心、不走捷径为价值观；每天在晨会上，企业上下每个人都要背诵，此举目的是让企业价值观植入每一个人的心中，并成为自觉行动。

陆士友身先士卒，他在创业的过程中，遇到的问题太多了，但是他谦虚好学。例如企业管理问题，他会去书店买书，从书中寻找答案，还会请教一些比他做得好的企业家和老师、专家，吸取他们的成功经验、知识营养，为我所用。读书和交友是陆士友提高企业管理能力的手段。

公司在晨会、周会、快乐会议每次都会确定一个主题，员工会结合工作实际案例，相互分享，互相学习，将学习融合到工作中每一个环节。通过一点一滴的积累，形成企业文化的一部分，大大提高了员工的学习动力。

陆士友认为，没有好的员工就没有好的产品。他严格要求员工遵循《员工十大戒律》、《员工十二不准行为》，遵纪守法，用实际行动去为做好的产品而不懈努力。好的企业文化能够使每个员工看到自己的未来，激励每个员工充分发挥主观能动性，去实现公司目标而积极工作。一个企业的文化是否深得人心，通常都会在具体的企业经营中得到真实的反映，体现在苏太太食品的市场经营中，就是营销人员的职业操守、经销商的忠诚配合，终端的牢固把控和消费者的热心追捧！

诚信经营信誉好

诚信是一个人，更是一个企业做好做大做强根本基础。基础不牢，地动山摇。没有诚信的人或者企业，只能昙花一现。公司对外不拖欠供应商的货款，对客户的承诺一定兑现，说到做到，在业内享有良好的信誉；对内坚决不折不扣执行国家标准工艺流程，对员工像家人一样对待。

该公司在业内从不打价格战，尊重竞争对手，取长补短，友好相处。陆士友告诉记者，例如公司对于没有经营经验、造成产品滞销的新客户，为了不让他们经济上造成损失，主动为他们作退货处理。虽然产品一旦退还公司就会变成垃圾，只能就地销毁，造成公司一定的损失。但是，如果在客户那里，就会流向市场，让消费者品尝不到新鲜的炒货，而且还会造成对消费者身



体的伤害。其中的得与失一目了然。

陆士友喜欢与有魄力、有上进、有胆识、有野心的客户合作，与他们共同创业，共赢未来。对于客户诚意当先，以诚相待，求大同存小异，宁愿自己多吃点小亏，也要让客户多占便宜。所以，陆士友与客户都会保持良好的关系，和客户是好朋友，对客户的就是真诚相待，为客户提供优质的产品和优良的服务，有力地促使苏太太食品销量一年更比一年好。

质量上乘品质优

公司为确保产品质量，他们采取高于国家标准来规定产品标准。俗话说得好，法乎其上，得乎其中，法乎其中，得乎其下。所以只有高于国家标准，才能保证产品质量。他们增强品质部的力量，保证在生产过程中，杜绝违规操作的现象。所有员工的绩效工资都要与产品质量挂钩，保证了所有员工都对产品质量引起重视。

陆士友告诉记者，他们公司的产品质量，首先从原料抓起，南瓜子原材料选用内蒙古大草原无污染种植的南瓜子，经过20多道工序，人工剥子、草地自然晾晒、简单风选、深度精选、X光色选、把内幕变去掉、选速、比重、打磨、分级等等，这样才能保证原料的颗粒大小一致。运输采用没有污染的食品专用汽车，储存采用0度保鲜。生产采用专人配料，电脑全自动控制生产，全自动包装，防止二次污染。严格按照国家GB2760标准执行。每一个批次都要严格检验合格后才能出厂。生产过程中，通过时间、设备、喷码，可以追溯到每一包产品的质量。严把质量安全，保证出厂产品100%合格。

该公司向每一位员工发放《安全生产管理操作指南》，要求员工严格执行，规范他们在公司的行为。在员工的头脑里植入重在遵守规章制度的理念；并且将生产中常见的质量问题罗列出来，时时处处不让它们出现在产品中。

每年都会举办消防演练，加强员工的安全意识，提高遇到突发事件的应变能力。现场管理长年累月坚持不懈，每天、每时、每刻持之以恒，坚持做到需用物品保证30秒内能够拿到；与生产无关的物品，一件都不准带入车间。有效保证共用场地的洁净度。

该公司销售产品采取+互联网模式，线下渠道加线上渠道共同发展的战略，畅通销售渠道，使更多的人享受到苏太太的休闲食品。

社会责任有担当

陆士友认为，履行社会责任，企业就是要按时按规定缴纳足额税款，是应尽的义务，只有国家好了，企业才会好。努力把企业搞好，员工有工作，社会才会更和谐。责任，让他们言必行、行必果、性不骄、败不馁。

目前，公司有60名员工，都能够享受包吃住住的待遇，每星期免费搞一次卫生，每月更换一次床单，拎包入住，生日办生日宴会，春节回家报销来回路费。目的就是让他们一心一意搞生产。

陆士友认为，60名员工维系着60个家庭，他们都是来自贫困地区，他们生活好了，就能够为60个家庭带来幸福，就能够为社会稳定作出贡献，也是他对社会作出了小小的贡献，更激励他把企业做得更好更强，不敢有半点松弛，因为他的身后维系着60个家庭，这就是他肩上的责任担当。

因为公司总经理陆士友有理想、有胸怀、海纳百川，苏太太企业独特的企业文化、福利待遇容易吸引人才。员工们都把公司当成自己的家，大家在一个大家庭里工作，而企业也把每一个员工当成是企业的一分子。所以苏太太食品的员工流失率很低。

公司自2015年起，每年都会在重阳节、春节派人去望亭镇敬老院慰问老人，把苏太太产品让老人品尝。

公司每年都会在淡季组织员工旅游一次，领略大自然的美景，陶冶情操。

该公司专门建立售后服务部，使消费者在食用苏太太产品发现质量问题时，第一时间可以与公司取得联系。对于消费者的投诉，规定首问负责制，而且必须2小时内回复投诉人；同时一定要核实清楚情况，圆满解决好。陆士友认为，一个企业有投诉并不可怕，有了投诉就要认真解决，并且对于每一个消费者的投诉，要进行深入细致的剖析，从中找出产生投诉的原因，拿出解决方案，采取切实有效的措施，杜绝今后再发生类似情况，这样可以促进企业不断前进。

陆士友告诉记者，相城区市监局、个私协会在食品质量、品牌发展方面，经常会派人上门实实在在的指导，解决实际困难，他非常感谢。企业荣获苏州市人民政府颁发的“2015年-2016年度重合同守信用”奖牌和证书，更激励着他把企业搞好的信心，他心中有一个宏大的愿景：他要成为中国休闲食品行业的大国工匠，公司以传播健康快乐的坚果文化为使命，让苏太太食品引领中国休闲食品行业，打造南瓜子中国第一品牌。

他认为，只有活到老，学到老，不断学习，才能不被社会淘汰。一个企业也是一样，也要不断进步，才能勇立竞争激烈的市场经济大潮的潮头，基业长青。（本刊记者 毛元伟）



全国诚信维权单位
全国百强商场



《诚信经营·借鉴篇》特约刊出