

登康口腔坚持“巅峰”理念将服务做到最好——

为一个人单独研发一款牙膏 定制生产17年

质量的力量④

□新重庆-重庆日报记者 余振芳

一家偌大的企业,为了一个过敏的客户,花半年时间研制出一款不含薄荷醇的牙膏,并为他一人坚持生产了17年。

这个故事,始于17年前一份特殊的教师节礼物,背后则是这家企业坚持的PEAK“巅峰”服务理念——要么不做,要做就做到最好(巅峰)。

这家企业就是重庆登康口腔护理用品股份有限公司(下称“登康口腔”),正是凭借这份对质量的极致追求,登康口腔获得了2011年度第二届重庆市市长质量奖管理奖。

13年过去,登康口腔实现了飞跃式发展,推出了更丰富的新产品,成功登陆资本市场,获得“用户满意标杆企业(2020年全国市场信用等级AAA级)”荣誉。

一封特殊的邮件

学生为老师寻找一款不含薄荷醇的牙膏

“请帮忙查一下,我们在售的产品,有没有不含薄荷醇的牙膏?”

“在售的没有。”

“那我们能研发吗?”

“可以试试。”

登康口腔研发部部长张环记忆犹新,那是2007年的年初,办公室同事照例查看公司邮箱时,发现一封特殊的邮件。

这是一位高校在读学生发来的。他说,自己的授业恩师王老师对薄荷醇严重过敏,但市面上几乎找不到一款不含薄荷醇的牙膏,这让他刷牙极为不便。他在邮件中询问,生产“冷酸灵”的登康口腔能否生产这种牙膏,想送给恩师作为教师节礼物。

同时,他也提到,此前已给几家知名的外资牙膏生产企业发过邮件表达这一诉求,但都石沉大海。

工作人员被学生的心意感动,随即联系上这位同学,详细了解王老师的情况。

原来,王老师本身体质就不太好,患有哮喘,经常有早晚气短、咽喉红肿等症状。一开始,他不知道这是牙膏引起的,后来偶然一次没有刷牙,症状便有所好转,一刷牙,症状又出现,这才怀疑是牙膏的问题。随后,他去医院进行了过敏原测试,检测出过敏成分正是牙膏中含有的薄荷醇。



登康口腔公司数字化制膏车间,工作人员正运用CNC数控系统开展全自动制膏生产作业。(受访企业提供)

了解到整个情况后,工作人员立即向公司负责人汇报。

“用户找到我们,是对我们的信任。”召集开会时,公司领导当场拍板,要求研发团队“竭尽全力,帮助这名学生实现回报恩师的愿望”。

一次特别的研发

不含薄荷醇又要保证口感,怎么做?

为什么牙膏都含薄荷醇?张环解释,市面上的牙膏,基本都由十多种成分组成,其中负责口腔清洁的,主要是摩擦剂和表面活性剂。这两种成分本身没什么味道,但在口腔和咽喉处容易让人感觉不适。而薄荷醇来源于植物薄荷,添加它就是为了缓解这种不适感。

于是张环找到合作商,请他们从十多种香精中,筛选出没有薄荷醇的香精。筛选之后,研发员再一种一种地去尝试,在确保清洁效果的同时,还要优化牙膏口感。

牙膏中香精的添加量少,但是调整会“牵一发而动全身”,一种香精的筛选,需要至少10次试验,包括稳定性观察、品质检测等,十来种香精,就需做100多次试验。

因为是特殊定制,研发过程中,团队与王老师保持着密切沟通。当得知研发新品如此费时费力,王老师也提出过放弃,因为他觉得“企业代价太大了”。

“你不要有心理负担,我们开发这款产品不是为了利润,也不是为了名誉。用户既然找到我们提出需求,我们就要去尽力满足。”张环如此告诉王老师。

半年后,既不含薄荷醇,又和其他牙膏口感相差不大的新品终于研发出来了。

收到这份特殊的教师节礼物后,王老师连连感叹。为他定制牙膏的学生也专门致谢:“真不敢相信,有企业能把这么小众的用户群体都放在心上。”

后来,定制礼物的学生毕业了,但登康口腔每年依然会为王老师生产一年所需用的牙膏,在春节时寄到他家,连新冠疫情期间也不例外。

十几年来,张环和王老师也从普通的用户关系,成为了不时互发微信问候的老朋友。

2019年,已经退休的王老师和家人从北京来到重庆,专程赶到登康口腔办公大楼,表达自己多年来的谢意。

一家企业的坚持

从大来化学制膜厂到“冷酸灵”,坚持为国民造精品

能为一位用户研发定制一款牙膏,十几年如一日坚持做下这笔“亏本买卖”,也就难怪登康口腔能历经数十年风雨而不衰,并且不断发展壮大至今。

登康口腔的前身可追溯到1939年的大来化学制膜厂;1959年,该厂生产出第一代“巨龙牌牙膏”;1964年,工厂更名为“重庆牙膏厂”;1987年,伴

随着“冷酸酸甜,想吃就吃”这句家喻户晓的广告语,冷酸灵脱敏牙膏正式上市;2001年,公司通过股份制改造新设成立;2009年,公司成立了冷酸灵抗牙敏感研究中心;2013年,公司制定了“咬定口腔不放松,主业扎在口腔中”的聚焦发展战略;2023年,公司成功登陆资本市场,目前已发展成为中国极具影响力的专业口腔护理企业。

为追求质量提升,登康口腔坚持“一支牙膏是精品”的质量文化,打造了独具特色的PEAK“巅峰”立体服务体系,即通过敏锐视角(Keen)、专业技术(Professional)来发现、满足消费者需求,通过亲和的形象(Affiliative)、专属的服务(Exclusive)给予用户超越预期的体验与认同。

依托在质量管理方面的长足发展与进步,近年来,“冷酸灵”品牌整体市场表现良好,市场占有率逐年提升。截至2023年6月底,冷酸灵牙膏线下零售额市场份额稳居行业第四,冷酸灵牙刷线下零售额市场份额跻身行业前三。

为提升企业核心竞争力,更好履行企业质量主体责任,目前登康口腔还启动了“智慧登康”项目,计划投资约1.7亿元,通过实施智能制造改造、生产区域GMP改造、数字化消费者体验中心三大项目,致力于打造以消费者体验为中心,以满足市场差异化需求为导向,以提高产品品质和生产效率为重点,以有效控制成本为保障的高效敏捷柔性的数字化、智能化旅游观光工厂,成为国人最喜爱的口腔护理用品品牌。

“第一书记晒‘咱村’”活动引起广泛关注

报名正火热进行中

本报讯(新重庆-重庆日报记者 栗园园)“第一书记晒‘咱村’”优秀短视频评选活动启动一周以来,引发广泛关注,不少驻村第一书记纷纷联系咨询报名事宜。3月20日,首个来自巫溪县通城镇龙池村第一书记张浩的作品正式发布,吸引不少市民关注转发。

“这活动真的太好了,我第一时间就来报了名。”丰都县高家镇方斗山村第一书记李骏说,去年,为了宣传方斗山村,他已经制作了一条视频,还没在网上发布。

李骏是重庆市城市建设高级技工学校的一名老师,平时就爱好拍点小视频记录生活。“来驻村后,闲暇时我也随手记录,还发布到视频平台上,基本上都能收获几百个点赞。”李骏说,方斗山村海拔高,自然风光好,目前避暑旅游已经起步,每年夏季也能迎来一两万多名游客,但就是知名度差了点,身边很多人都表示没听说过。

为了参加这次活动,李骏重新梳理已有素材,编写视频文案,“很快又是避暑季了,希望作品呈现出来后,能给方斗山村带来一波人气!”

酉阳土家族苗族自治县花田乡中心村第一书记张剑与李骏一样,希望通过参加这次活动让村子获得更多“曝光”。

“我们村风景是真好,营满盖草原三分之二都在我们村内,急需通过网络‘曝光’,让更多人能看到中心村。”张剑说,中心村过去基础条件差,但现在发生了翻天覆地的变化,还引来苍鹭栖息,“如今村里的产业也发展了起来,我们希望通过旅游‘引流’,实现资源聚合。”

作为四川美术学院影视动画学院的老师,拍视频是张剑的本行,因此得知评选活动后,张剑第一时间报名参加。“我与酉阳不少第一书记私下交流,大家对活动感兴趣,但很多人对短视频不太了解,他们便邀请我去帮忙拍摄。希望通过我的镜头,让更多村子



的发展变化被更多人看到。”

万州区恒合乡七星村第一书记陈海生在网上看到活动启动的消息,也十分心动。“我本来就爱好摄影,平时还写歌,之前给我的家乡万州太安镇就做过一个视频,配的就是我写的歌。”陈海生说,在七星村驻村期间,他也拍摄了一些视频素材,接下来要加紧制作,“我还要专门给七星村写首歌,记录村庄的变化,让更多的人认识七星村。”

按照活动安排,短视频征集时间截至本月31日,期待更多第一书记赶快拿起手中的镜头,记录下巴渝和美乡村建设的动人场景。

12345记者帮你跑

“多人应聘高薪货运司机反背车贷”后续>>>

有涉事物流公司已退车结清贷款

□新重庆-重庆日报记者 朱婷 实习生 李佳妮

近日,本报全媒体平台报道了多人应聘高薪货运司机反背车贷一事,引发广泛关注。目前,涉事的两家物流公司均向记者表态称,将积极处理此事。3月20日,求助者李女士开心地向记者表示,事情得到圆满解决,公司已为其结清了贷款。

李女士称,去年底,丈夫陈先生看到网络上高薪招聘司机的广告,于是前往重庆渝中区一家名为重庆鑫益优的物流公司应聘。“公司以高薪、保证货源、前景好等理由,让我们办理贷款购买货车,好跑货运。”她称,贷款办下来后,他们每月需要还3000多元,还款周期长达4年,“意识到不对劲之后,我们要求退车并取消贷款,但遭到公司拒绝。”

18日,记者来到重庆鑫益优物流公司,相关负责人表示,将按照李女士诉求,给她一个满意答复。

李女士称,19日,他们与物流公司代表人员来到相关的贷款公司,由物流公司对贷款进行了结清,“车子也退了,贷款也取消了,事情得到圆满解决,非常感谢重庆日报!”

同样,求助者朱先生也传来新的进

展。20日,朱先生介绍,经过双方协商,自己已与物流公司签署协议,由自己支付一定的转贷费用,公司将处理贷款,承诺为其转贷,如进展顺利,下个月,自己就不再需要还贷。

与李女士夫妇一样,朱先生此前也是看到网络高薪招聘后前往重庆南岸区一家物流公司应聘。“公司以保底工资一两万元、提供货源等理由,让我贷款购车。贷款办下来,我每月要还款4000多元。”朱先生表示,实际跑货运后,收入并没有那么高,于是提出退车、取消贷款的要求,“公司让我自己去找新的买手或者转租人,我不认可,因为他们的承诺并没有兑现。”

20日,该物流公司向记者表示,朱先生办理的车贷周期为3年,目前,公司正按照双方签署的协议执行,积极为朱先生处理贷款事宜。

记者采访梳理发现,类似李女士、朱先生这样的遭遇不在少数,求职者往往是新手入行,看到网络平台高薪招聘货车司机信息,随即前往应聘,并办理贷款买车。因为签署有相关协议,事后想退车退贷,往往遭遇困难,还可能陷入贷款逾期的征信危机。

在此也提醒求职的市民朋友,切莫心急乱投医,一定要擦亮眼睛,保护自己的合法权益。

重庆法院开展“涉民生执行案件2024·迅雷行动”

执结5523件 兑现执行标的2.18亿元

本报讯(新重庆-重庆日报记者 黄乔)3月20日,市高院召开“涉民生执行案件2024·迅雷行动”新闻发布会。记者从会上了解到,重庆法院自2023年11月下旬至2024年3月中旬,在全市范围开展“2024·迅雷行动”。行动期间,全市法院共计执结农民工工资等涉民生案件5523件,兑现执行标的2.18亿元。

市高院相关负责人介绍,本次行动聚焦工程建设、房地产、餐饮、家政、新就业形态等重点领域,集中攻坚追索农民工工资等9类涉及群众最多、涉及利益最广、最容易让群众有获得感的民生案件。

行动中,重庆法院充分利用春节前夕被执行人集中返乡、春节前中采取强制措施更佳等契机,抽调精干执行力量,大力开展集中执行行动,共计开展集中执行412次,出警4494人次,拘传及拘留623人。

民生案件执行涉及面广、需要协调事项多,我们积极汇聚各方力量,提升案件办理实效。”该负责人说,为此,

全市法院还依托涉党政部门未自动履行生效裁判督促系统,提请有关区县及市国资委对12家政府单位和市属国有企业涉民生执行案件督促执行,10件已得到履行。

据统计,本次专项行动期间,全市法院共计执结农民工工资等涉民生案件5523件,兑现执行标的2.18亿元。

其中,涉农民工工资案件兑现9546.53万元,其他劳动纠纷案件兑现6313.84万元,抚养费案件兑现401.87万元,抚养费案件兑现491.22万元,抚养费案件兑现213.16万元,抚恤金案件兑现114.18万元,医疗损害赔偿案件兑现132.04万元,交通事故人身损害赔偿案件兑现2802.23万元,工伤赔偿案件兑现1873.84万元。

该负责人表示,下一步,全市法院将深入践行新时代能动司法理念,认真总结本次专项行动经验,巩固工作成果,常态化攻坚涉民生执行案件,办好惠民的“小案”,顺民意的“实事”,把暖民心、顺民意的工作落到实处,提升群众对司法工作、执行工作的“暖心”“稳心”“安心”。

一张烤苕皮让她的粉丝大增,夜市小摊常常排起长队——

网红摊主小张老师:只有热爱,才能热卖



张琴正在直播。记者 张质 摄/视觉重庆

坚持热爱

直播从无人观看到2万多人围观,直面非议做好自己

2021年,直播带货市场一片火热。张琴觉得直播没啥技术难度,自己也能做,便开始试水。

功夫不负有心人,她的直播间从无人观看,到七八百人在线,人气增长虽然缓慢却稳定。这期间,她也在变换风格,尝试拍摄发布各种内容的视频,比如励志类、搞笑类。后来,她的直播慢慢有数千人围观,多的时候一场直播能卖几千单。

“其实,我摆摊就是为了直播。因为直播需要内容载体,我摆摊、吆喝,不就有了内容吗?”2023年初,夜市恢复烟火气,张琴立马挽起袖子,开始了摆摊之路。

果不其然,凭借独特的风格,她靠摆摊直播,粉丝快速增长,最高时有两万多人观看。围观的食客觉得有趣,拍下视频发到网上,渐渐地,她在重庆“烧烤圈”小有名气,不少网红还专门来探店。

直播、出摊,保险业务也没落下,张琴忙得不亦乐乎。前段时间,她突发胆囊炎,做完手术没几天,又回到摊位,继续给大家带来欢声笑语。

网络走红难免遭遇一些非议。对此,她坚持直面非议,做好自己。

夜色渐深,张琴的小摊前,仍有人排着队。

命运不会辜负每一个努力追逐梦想的人,就像张琴说的:“千万不要看到别人发光,就觉得自己黯淡。只有热爱,才能热卖。”



小张老师的视频扫一扫就看到

夫。只要有空,她总是泡在网上刷流量高的视频,搜集有意思的文案。她有一个小本本,随手抄下觉得用得上的句子和想法。怎么活跃气氛、怎么调动情绪,是她睡觉都在琢磨的事情。

如今,张琴的摊位已经发展到了7个,在沙坪坝、渝北、南岸等地,也对应招募了7个摊主。她笑称自己是时间管理大师,每天从城东跑到城西,每个摊位轮着去吆喝。今年春节期间,从大年三十到正月初八,她的所有摊位都坚持每天出摊,收获喜人,春节营业额达到7.8万元,单日营业额最高达1.8万元。

坚持,让她的吆喝比别人更“有梗”,也让她的小摊不断壮大。

坚持跨界

从银行到创业再到保险,她又自学“玩”视频

除了重庆烤苕皮“顶流”,张琴还有三重身份——带货主播、保险公司高级经理、一对龙凤胎孩子的妈妈。

张琴从小性格大大咧咧,是大家身边的“开心果”。她还有个特点是心态

超级好,而且爱折腾。别人眼里的挫折,在她眼里都不算事。

2010年,初入社会的张琴到一家银行工作。3年下来,张琴攒下了一点钱,开始“飘”了:“我销售干得这么好,何不自己创业?”

说辞就辞,张琴一腔热血地开始创业,开超市、做外卖,却均以失败告终,没多久就把3年攒的钱亏完了。

“创业不行,那我接着干销售吧。”随后,她又回到银行干了2年,看到昔日同事跳槽到保险公司后年薪翻倍,又跟着卖保险。

2018年,短视频爆发式增长,张琴萌发了业余做视频的想法。

白天卖保险,下班剪视频。她在网上到处找免费课程听,反复观看别人的好作品,研究别人的取景、转场、配乐。

起初,她的视频大部分是推荐吃喝玩乐的内容,点赞只有两位数,粉丝也寥寥无几。坚持了很长一段时间,都没有起色。

想过放弃吗?“没有,因为特别喜欢。”张琴一直坚持着这项“业余爱好”,哪怕收获甚微,她也乐在其中。

凡人微光 温暖山城

□新重庆-重庆日报记者 邱小雅 余振芳

3月18日,夜幕降临,南滨路“有好市”夜市,出摊的老板们早早准备好食材,吱吱冒油的肉串、吐着酒泡的扎啤……重庆人平凡火热的夜生活开始了。

夜市中人气旺盛的摊铺,在社交网络走红的“小张老师”张琴的摊铺算一家。她在抖音、视频号、小红书等平台已拥有36万粉丝。

“宝贝,你的苕皮好了!”“QQ肠、鲜榨果汁要不要也来上?”有人冲着情绪价值买单,也有人专门就为这一口苕皮来排队等上半小时。有人说她是一朝爆火,但只有张琴自己知道,这一路她走了6年。

坚持吆喝

烤苕皮成“顶流”,最高单日卖出1.8万元

“给我们正宗的武隆苕皮上一层一级菜籽油,再给我们的苕皮来个咸鱼大翻身。”张琴穿着白色衬衫配黑色背心外搭橙色围裙,梳着寸头,熟练地翻炒苕皮,身体有节奏地摇摆着。

乍一看,张琴卖的产品和其他摊位大同小异,苕皮、QQ肠、果汁,为何偏偏她的生意就格外好呢?只要你在她摊前站上十分钟,就会理解“坦然为情绪价值付费”这句话的含义了。

排队的人多,有顾客抱怨:“小张老师,还要等好久哦?”

“就请你给我多一点点时间,再多一点点空间。”一首周华健的《让我欢喜让我忧》,张琴轻松化解尴尬,逗得大家哈哈大笑。

“我也不想买,但她叫我宝贝啊!”“快乐”“有趣”,是大家对张琴的评价。但这背后,其实有大家看不见的苦功