



繆思風采

談麥當勞四大經營理念中的致命傷

● 黃煥堯*

很少會看到一家餐廳是不以食物美味為號召的，麥當勞確是其中一個。我們從它的四大經營理念的內容即可清楚見識到這一點，這四項分別是：

Q (Quality：品質) = 無論在何時、何處、對何人都不會打折扣的高品質。

因為他們的產品是「食物」，所以食物的衛生與品質當然要通過層層的把關，麥當勞的食品在交給顧客之前，都是經過嚴格的品質控制。才能送到消費者面前。

S (Service：服務) = 迅速、正確，並且笑臉迎人。

服務人員是與顧客接觸的第一線，麥當勞要求員工必須時時保持微笑，所以親切的微笑自然是很重要的。所以能當麥當勞櫃台的服務員，都經過無數次微笑訓練，才能在櫃台替顧客們服務。

C (Cleanliness：清潔) = 保持最整潔的環境。

麥當勞很注重店內的整潔，約每半小時便會清理週遭的環境，使顧客能在最整潔的環境中享用餐點。

V (Value：價值) = 盡可能使每一位顧客感受到被重視，達到最高滿意度，覺得來麥當勞消費是值得的。¹

上述各點內容比較之下最重要的就是品質，一家餐廳的食物品質不對，其他服務、清潔與價值再怎麼優良都無法掩蓋這種基本的缺失。依此點來觀察，麥當勞所賣的食物或許該公司理論上真能嚴格篩選、層層把關，但只注重食物本身的衛生與品質，

* 黃煥堯，南台科技大學通識教育中心社會科學組講師。

¹ 彭思涵等撰《淺談台灣的麥當勞》，2008，PDF檔，頁2。

卻不能進一步關切到所銷售食物對消費者身體的影響，毋寧是一大疏忽。尤其在近年健康風潮興起、大眾越來越重視自己身體每天所攝取的食物成分的情況下，此項缺點更被彰顯地益發嚴重。麥當勞儘管其他方面形象還不錯，但老是被醫學界與營養學界痛罵它是在販賣「垃圾食物〈意指只有熱量、沒什麼營養的不健康食品〉」，其緣由即在此。如果麥當勞不能覺悟到這一點，還依舊在食物處理流程的後端打轉，而非從食材選擇應先符合健康原則這項前提出發，那它以後還有的是難堪等著要面對。日後可能面臨的處境可不僅僅只是形象的減損而已，甚至還必須要面對到眾多且巨額、天價的賠償官司〈吃麥當勞的東西的人太多了，一旦控訴其販售的食品會對消費者健康造成負面影響的訴訟案日後能夠成立，去打官司找麥當勞算帳的人，肯定不會只有小貓兩三隻，而是多如過江之鯽或以成千上萬的規模來計數。〉

這方面麥當勞可以參考參考香煙消費者控告煙草公司的判例，早期煙草公司的立論是它們並沒有強迫誰去買它們的香煙，那之後有人的身體因抽煙抽出毛病來，怎麼會反過頭來怪賣煙的公司？抽煙的人應該責任自負才是啊。沒錯，這樣的論點早期也讓煙草公司矇混過好多年都安然無恙。但現在風向球已經改變了，司法界越來越能接受消費者控訴煙草公司的觀點：早期煙草公司有沒有標示清楚香煙的成分？沒有。有沒有提醒抽煙者吸煙所可能造成的危害？沒有。那煙草公司就要負損害賠償的責任。光是今年六月加拿大的一項司法裁決，就判加國三大煙草公司須賠償三千八百多億台幣給健康受損的消費者原告，理由就因為：該等公司未充分警告民眾其產品可對人體健康帶來的危害。²就這麼一個簡單的理由，卻讓煙草公司付出近四千億台幣的代價，而這還只是眾多訟案之一而已。而且抽煙者所涵括的年齡層還是較高齡的部份〈至少是以青少年之上的年齡層為主〉，吃麥當勞的人可沒那麼多年齡限制，除襁褓中的嬰兒外，麥當勞的顧客群可說是從小孩到老人〈俗話說上到九十九，下到剛會走〉各種年齡的人都一網打盡，一旦司法界接受這樣的說法：「麥當勞的食品會導致肥胖〈這不就是垃圾食物的主要功能〉，而肥胖又會導引出各式各樣的併發症與心肺血管疾病，麥當勞並未清楚明白地警示大眾，其產品對人體可能產生這些負面影響。」那按煙草公司的前車之鑑來看，到時候麥當勞可能被司法修理到即便不死都要去了半條命的地步。因此若麥當勞再故步自封、因循苟且下去，那它可有心理準備、站好馬步迎接日後即將來到的大規模訴訟狂潮？

² 〈未充分警告吸煙危害 香煙三巨頭加國罰賠 770 億〈人民幣〉〉，南華早報，2015年6月3日。