

# 中国商业服务业改革开放 30 周年功勋人物

## 引领荣昌洗染“踏实”做事



张荣耀  
荣昌·伊尔萨洗染连锁集团董事长

当年留校任教的张荣耀并不寂寞，他一边教学一边做皮货洗染技术研究工作。1992 年，张荣耀任北京奥特轻工技术开发公司总经理，在经营皮货洗染的同时，率技术员工一同研制开发出“荣昌皮货返新剂”，申请了国家专利。荣昌皮货返新剂研制成功并投入使用后，开始全面涉足洗染行业，在北京城内开设了几家荣昌皮货洗染店。

在董事长张荣耀的带领下，如今的荣昌·伊尔萨洗染连锁集团，已经发展成为在全国拥有 500 多家门店的洗染连锁集团。2007 年，他实现多年夙愿，成为国内洗染业第一家资产重组和股份改造的企业领导人。2008 年，他带领企业成为“2008 北京奥运会指定洗衣服务商”，并以优异成绩和服务，获得统战部系统“先进集体及先进个人称号”。

众所周知，洗衣行业是非常诱人的朝阳产业。1992 年，张荣耀刚刚进入洗染行业的时候，全国洗衣店共 1 万家左右，从业人员接近 5 万人，而如今全国洗衣店的规模已达 100 万家左右，从业人员在 300 万

人以上。不过，在洗衣产业快速发展的同时也伴随着不少企业轰然倒下。这让张荣耀感觉到了一丝危机。“我有一些朋友也是做特许经营的，他们当初都比我赚钱，但来得快去得也快，他们至今还在不停换牌子搞新的特许经营。”和他描述的一样，过去几年国内涌现了数百家洗衣连锁品牌，至今剩下不过寥寥几家，大量先行者都死在了半路上。

“洗染是个小行业，最初的发展阶段我们重点追求规模，要做小跑跑最快的，但是在规模发展到一定程度之后，需要通过制度和品牌建设让小狗变大象。”张荣耀说，最近 3 年时间里，他思考得最多的就是企业的制度建设。

张荣耀选择了产权改革作为制度建设的切入口。去年 10 月，荣昌·伊尔萨完成第一轮融资，在行业内首家完成股权结构重组，引入新的战略投资人，形成多元股东机制，成为真正意义上的现代股份制企业，这在洗染行业内是第一次。

“洗衣行业的连锁是以服务为纽带而发展起来的，我们一手关注顾客，一手关注衣服，一切流程设计以衣服为重。”张荣耀认为洗衣店的服务最终体现在对顾客衣服的洗染水准上。“洗衣店企业规模不大，洗衣的费用也不高，但是很受老百姓关注，因为顾客送洗的衣服本身很贵重。”

在完成产权改革后，荣昌迈出的第一步，就是发布了新的服务标准：LEADER 标准，它以英文“领袖”的 6 个字母分别代表着快捷服务的责任(Liable)、美观整洁的环境(Environment)、准确无误的收发(Accuracy)、优良维护的设施(Defend)、高品质稳定的产品(Essence)、真诚友善的接待(Receive)。

凭借 LEADER 标准，在传统的洗染行业服务模式中，荣昌开创了统一化、标准化、规范化服务的先河。张荣耀说，硬性产品的质量衡量是可以量化测量的，但软性产品的可测量性就很低。LEADER 服务标准的提出，就是为了将荣昌的服务规范化，完成对软性产品的可测量化监控。为了更好地保证高品质服务的推行，荣昌制定了相关的评测标准，在荣昌·伊尔萨全国数百家品牌加盟店实施。

当洗衣成为一种行业后，人才就成了支撑发展的稀缺资源。“洗衣人才不是洗衣工，洗衣店的工人可能洗衣

技术很高，但是他们不了解店铺运营、信息化等管理层面的东西。”张荣耀说，“家和公司是区别的。”家庭作坊式的洗衣店关注的是今天收了多少钱，今年能否盈利，他们需要的是技术熟练的洗衣工；而立志成连锁的洗衣企业则关注品牌建设、制度建设等帮助企业可持续发展的因素，除了洗衣工之外，还需要大量的高素质管理人才。

“店铺运营流程标准化、信息化建设、服务标准的实施推进等等，企业整个运营体系都需要通过人才引进和培训做支撑。”张荣耀说，在中国洗染行业，荣昌·伊尔萨是极少数按照长远规划来做连锁的企业之一，人才建设就是为企业长远规划做的重要准备。

荣昌·伊尔萨目前在全国建立了上海、天津、武汉、深圳等 5 大分公司，在大连、沈阳、兰州等地建立了 15 个技术服务中心，这些分公司和技术服务中心提供了全方位的运营和技术支持，保障了各地的洗衣店稳健发展。“几年前，我们招录了一批大学生，给他们高薪但是让他们在洗衣店锻炼，然后再把他们调往总部管理岗位。”张荣耀说。而去年 3 月，张荣耀又招录了一批大学生，为今年的开店计划做了准备。

## 从工人到大师的新时代女性



陆琴  
扬州陆琴脚艺三把刀发展有限公司董事长  
特级修脚大师

当年，她是一名修脚女工；而如今，她成长为两届全国人大代表、扬州市陆琴脚艺三把刀发展有限公司的董事长，她就是全国特级修脚大师陆琴。

一名修脚女工之所以能有这么大的转变，离不开伟大的时代，离不开社会各方面的关心和支持，更离不开她自己十几年的顽强拼搏。在她身上，充分展现了一名新时期女性自强不息的奋斗精神、敢于创业的过人胆识和甘于奉献的动人风采。

“你的事迹，我以前在报纸上读过。今天听了你的发言我深受感动。我向你学习，向你致敬，向你表示感谢！你用自己的实际行动，改变了社会的偏见；你用自己的实际行动，实践了‘三个代表’重要思想，全心全意为人民服务；你用自己的实际行动，为全社会树立了榜样；你用自己的实际行动证明，只要有志，敢创业，人们的创造能力是无限的；你用自己的实际行动告诉人们，手艺也是品牌。”这是温家宝总理在参加十届全国人大二次会议江苏代表团审议时，对陆琴说的一席话。总理真诚热情的话语和高度的评价，令陆琴感动不已。因为她的成长经历，使她比一般人更能深深体会到其中的意

义，以及作为一名全国人大代表的荣誉与责任。

1988 年，刚刚高中毕业的陆琴随父亲回到美丽的古城扬州落户，向往工作的她被广陵区第二服务公司的招工启事所吸引，和其他几名女孩应聘到该公司下属的扬州浴室当了修脚学徒工，在无意中成了改革开放后第一批接受正规培训的修脚女工。然而修脚工在当时那个年代还是颇受争议的，但陆琴凭着对生活和工作的热爱努力坚持了下来。随着她为越来越多的脚疾患者解除了痛苦，她的名声也越来越大。许多外地客人甚至海外华人也专程慕名而来，找她治疗脚疾。1995 年，陆琴下岗后，开始自主创业。经过多年的潜心钻研和对市场的深入剖析，她大胆突破了传统的修脚技艺和经营模式，创造性地将现代医学保健和传统修脚技艺相结合，开辟了一个全新的保健行业——足部护理，并尝试产业化运作。2002 年，她在原来作坊式的足疗小店的基础上成立了陆琴脚艺中心，成为扬州第一家集修脚、足疗、保健为一体的足部护理中心。并于同年成立了全国第一所专业修脚培训中心。2003 年，针对传统服务行业有手艺无品牌、有经营无产业的状况，她在国家工商局成功注册了“陆琴脚艺”

商标，这是全国第一个足部护理行业的商标。随后积极围绕品牌进行延伸开发，打造足部护理的产业链。

陆琴工作以来获奖无数，1991 年，工作仅三年的陆琴就被评为江苏省新长征突击手和扬州市十佳青年。1992 年，年仅 20 岁的陆琴在建国后首届“全国优秀服务员”评选中脱颖而出，成为 200 多名获奖者中最年轻的一位。此后，她又获得省和市劳模、机电技术能手等多项荣誉称号。2003 年，被评为全国首批修脚技师。此后，被聘请担任了国家职业技能鉴定考评员、中国商业联合会沐浴委员会专家委员、“中国沐浴行业形象大使”等多个社会职务。这么多荣誉和成就，都源自陆琴工作 20 年来一以贯之的勤奋。她用实际行动和工作实绩，为社会作出了榜样。

陆琴从自身的经历，深感社会偏见和不正确的就业观带来的危害。一边是许多人没有工作，一边是传统服务行业的许多岗位无人愿意从事，更吸引不到高素质的人才。在十届全国人大二次会议江苏代表团审议时，她对总理提出了进一步加大舆论宣传和正面引导，让社会关心和尊重服务行业的从业人员，加大政策实施检查力度，把鼓励下岗职工再就业、自主创业的优惠政策落到实处，重视像扬州“三把刀”这样的传统特色技艺的保护、利用和光大等建议。在这次大会上，她提出了《弘扬传统技艺、拓宽就业门路》的议案，受到了国家有关部门的高度重视。正是有了像陆琴这样的一批服务业大师的

坚守和推进，以及他们的显著成就带来的示范作用，促使社会观念不断改变，吸引了大批新生力量加入传统服务行业，传统服务业开始步入了蓬勃发展的春天。

2005 年，全国人大常委会副委员长成思危为陆琴题词：勤劳敬业，脚艺专精；人民代表，德艺双馨。正如题词说的，陆琴她不仅是一位技艺高超的修脚大师，也是一位有着高尚品德的全国人大代表，她选择了正确的人生道路，并坚持走了下来，而且越走越远，精彩地实现着自己的人生价值。

成名后的陆琴成为了扬州市传统服务行业的代表性人物，成为了扬州一张美丽的“城市名片”。在发展事业的同时，陆琴不忘帮扶社会弱势群体，为特定对象开办培训班，帮助下岗女工和残疾人并推荐或资助其就业创业。因为陆琴脚艺的良性发展，中国商业联合会沐浴专业委员会、江苏省沐浴协会及一些外省的沐浴协会特聘陆琴脚艺为会员单位并且特聘陆琴为会长。这是对陆琴脚艺企业的两个效益的肯定和赞扬。因为陆琴脚艺发展的后劲强劲，省发改委已经开始关注陆琴脚艺并把它作为一个重点扶持的对象。

回首过去、展望未来，陆琴并没有太多成功的喜悦，作为一名妇女创业的代表她要把陆琴脚艺打造成全国的第一品牌，在企业发展的同时她还要解决更多下岗女工的就业安置问题，任重而道远。

## 为连锁发展做出历史性贡献



郭戈平  
中国连锁经营协会会长

一个行业因为她的推动而涌现现代化的连锁组织形式，一个协会因为她的运营而成为中国行业协会中的佼佼者。郭戈平负责中国连锁经营协会工作以来，创办并策划组织了始于 1999 年，每年一届的年度中国连锁业大会、中国特许加盟大会等，创办并组织调研、撰写了《中国连锁经营年鉴》等相关行业调查报告，引导并组织创建了《连锁行业 KPI 指标体系》、零售和特许两大系列行业培训与教育课程体系。

在国内零售行业市场竞争日益加剧的发展环境下，郭戈平主持调研并引进、推动了自愿连锁、未来商店等多项营销新理念、新模式。同时，在行业与协会建设、发展、责任等重大战略、方向性方面，提出并引领全员共同倡导和遵循“引导行业、服务会员、回报社会、提升自我”的协会宗旨，为连锁行业成为零售业乃至国民经济发展最具前景和前景、最有凝聚和影响、最快发展和规范的行业之一倾注了全部力量，做出了历史性突出贡献。

作为连锁协会会长、协会党支部书记，郭戈平积极发挥企业与政府间的桥梁作用，就会员企业关心的问

题，保持与政府有关部门的充分沟通，积极参与行业问题研讨、行业标准制定、提出政策建议、反映行业问题、协调行业与政府间的关系。如：根据会员企业的广泛意见，积极参与政府主管部门《零售商进货管理办法》、《零售商促销管理办法》、《零售企业风险预警机制》、《零售业态分类》、《连锁经营术语》、《超市购物环境标准》、《超市行业分等定级》、《超市食品安全操作规范》、《超市农产品经营规范》、《自有品牌开发管理规范》、《社区商业全国示范社区评价方法》，以及《商业特许经营管理条例》及其配套政策、《外资商业企业烟草经营意见和倡议》、《农产品抵扣建议》、《零售企业通道费问题建议》等一系列政策的研究和制订，对改善购物环境，营造规范竞争与诚信经营氛围，起到积极的推动作用。

在郭戈平的倡导和组织下，针对连锁行业的快速发展，国际化往来的频繁，企业对市场信息的迫切需求，协会逐年加大行业研究的力度和广度，提供便利、周到的一站式服务。在保持和不断优化《连锁》月刊、《中国连锁经营年鉴》、《中国连锁经营企业经营状况(年度)分析报

告》、《中国特许经营(年度)发展报告》、《中国特许经营体系名录》、《零售 CIO 工作手册》、《连锁行业动态》、《CCFA Brief》、《个人会员通讯》等核心定期出版物(调查)和电子通讯，以及协会 CCFA 网站、Food-safety(超市食品安全)网站的基础上，适时倡导创建了 CCFA 英文国际网站，及时主持并组织开展了“连锁行业人力资源”、“超市、大卖场防损”等多项行业需要、协会可大有作为的专项调查，建立了惠及全行业的“连锁行业 KPI 指标体系及其数据库”。这些，为政府组织、咨询机构、业内企业和专业人士提供了丰富的行业数据和决策参考。

展会是协会展示行业发展成果，促进企业合作，加强多方交流的最佳平台。由郭戈平一手设计、主持并组织的“中国连锁业会议”、“中国连锁店展览”、“中国特许展”、“中国特许加盟大会”、“国际特许加盟(上海)展”、“国际特许经营(上海)高峰论坛”三个大型活动，经过 10 届的成功举办，已经成为国内领先、国际知名的会展活动，为协会会员企业提供了展示、学习、交流、合作的绝佳机会。同时，在郭戈平的主导下，协会还成功举办“零售业 CIO(年度)峰会”、“超市食品安全年会”、“中国零售业防损管理高层研讨会”等多个专项、专题研讨、交流、洽商活动，为加强业内互动，增进相互感情，分享成

功经验，扩大合作领域创造了宽广的渠道。

目前，协会开展的行业培训主要有零售和特许两大系列课程，以及与地方协会、政府合作的培训课程。行业培训是协会的重要服务项目，对培训方向的设定、重点课程的设计、重要课件的编制等，郭会长都要亲自参与、严格把关。同时，以会员企业需求为前提，以行业发展脉络为导向，在培训业务部门共同努力下，协会已经为 1500 多家连锁企业的 8000 多名中高层管理人员进行了系统化的专业培训，形成以“中国零售管理人员商务证书”、“中国特许经营管理人员商务证书”为核心的综合证书体系。目前，在郭戈平的主持和指导下，协会正在认真探索更加符合连锁企业共性和特异化的不同需求、更加适合并配套于企业人力资源发展要求的行业培训与教育体系改革，以更好地促进企业平稳、快速、可持续发展。

此外，郭戈平十分重视协会团队建设和员工成长，创建学习型、创新型和可持续发展的和谐协会是她的重要工作内容。在她的直接指导下，协会通过制度化建设、目标化管理、人性化的运营与合作，使每位员工都能明确认识到，不学习就难有差距感、难有进步，少协作就难以成就、难以高效运转，创新就难于发展源动力、难于傲立行业前端。

## 魄力与激情并存的中国标兵



杨柳  
世界中国烹饪联合会会长、  
中国烹饪协会常务副会长

杨柳现为世界中国烹饪联合会常务副会长、世界中国烹饪联合会秘书长，并任中国青年联合会常务委员、中国伊斯兰教协会委员。在其参与到烹饪工作近 30 年的工作经历中，碰到过极为困难的局面，但在她人生的一面更多得是中国的烹饪、健康饮食所付出的辛勤劳动和取得的辉煌的成果。

1993 年杨柳被调入商业部，分配在中国烹饪协会工作，她克服该协会机制不活、人员偏老、服务能力较弱瓶颈，在工作中不断思索协会发展思路，敏锐意识到企业对培训的渴望和需求。在她的主导下，1994 年我国成立了中国烹饪协会培训交流中心，开始对厨师、经理人、服务人员进行专业、系统培训；同时她着手加强与商业出版社的合作，出版了大批烹饪理论方面的著作，使中国烹饪协会获得了经济效益和社会效益的完美统一。

1999 年，杨柳被评为高级经济师，也正是在这一年，她当选为中国烹饪协会秘书长，将“服务会员、服务行业、服务社会”作为协会工作的根本方针，着

手加强思想建设、组织建设和制度建设。杨柳同志的努力使协会整体面貌焕然一新，协会的凝聚力、影响力和社会知名度日益提高，社会效益和经济效益也不断迈上新台阶。

2001 年，杨柳同志以有远见的目光与央视合作策划了满汉全席栏目。经过 5 年的发展，该栏目已经成为央视收视率名列第二的金牌节目，而且数百位全国各地烹饪大厨借这个舞台走到了台前。之后，为进一步规范餐饮行业，杨柳同志坚持不懈与全国高等教育自学考试指导委员会切磋，成功设立了中国餐饮业自学考试项目，截止目前已近 8000 人获得了职业经理人资格证书。2003 年，杨柳又尝试着与清华大学合作，成功举办了多届中国餐饮业总裁高级研修班。

在北京奥运会筹办过程中，杨柳同志也付出艰辛的努力和卓越的贡献。2005 年 9 月，杨柳主动向北京奥组委申请，希望协会能为北京奥运会餐饮服务提供支持。三年来，协会按照奥组委刘淇主席、刘敬民副主席的委托，先后完成了奥运会不同客户群体的模拟食谱设计、

重要食品原材料消耗量的预测、2008 奥运餐饮菜单的审定，以及参与餐饮服务商的招标工作。三年来，杨柳率领协会领导团队和协会的青年员工共同义务奉献，从编写奥运餐饮服务的培训教材，到辗转大江南北，从全国二十多所餐饮专业院校的数千名师生中选拔了两千多名优秀师生，并负责这些人员在北京两个奥运会期间的日常生活管理。她本人作为北京奥运会餐饮运行专家，也为菜单审定、食品安全控制、涉奥人员管理做出了积极的贡献，受到奥组委的高度认可与赞誉。

此外，杨柳不仅真切关怀着本单位的年轻人，而且当餐饮企业及从业人员遇到实际困难时，她都会尽力给予无私的帮助。她不仅心系同志，还勇担社会责任，奉献爱心。2008 年雪灾和汶川特大地震灾害，她第一时间向灾区餐饮企业发出慰问，向国资委、商务部等主管部门汇报情况，同时向国内及海外中餐企业发出倡议，号召大家奉献爱心，踊跃捐款捐物。杨柳个人为地震灾区捐款 1 万多元，组织中国烹饪协会会员捐款捐物 10 多万元，组织餐饮业企业捐款善款和物资超过 20 亿元。5 月 25 日，经她多方组织、协调，中国烹饪协会联合中华慈善总会、中国商业联合会、中国民族贸易促进会等十四家社会组织举办了

“情暖汶川·我们在行动——全国社会组织抗震救灾募捐义演”活动，现场筹集善款超过 8 亿元，全部捐献给汶川灾区。她领导的协会中国烹饪协会分会因突出表现，被中华全国妇女联合会授予“全国抗震救灾先进妇联组织”荣誉称号。

作为一名少数民族妇女干部，杨柳在维护民族团结、发展民族餐饮业、共建和谐社会方面也有出色表现。在她发起主持下，协会联合国国家民委、中国伊斯兰教协会等单位于 1997 年成立了中国烹饪协会清真烹饪专业委员会，近十年来指导和协助全国各地建立清真餐饮网点，为少数民族餐饮业网站建设、繁荣餐饮市场发展做出了积极贡献，她领导的协会中国烹饪协会清真烹饪专业委员会被国务院授予“全国民族团结进步先进集体”称号，她也因此受到各级部门的肯定与表彰：2003 年被中国烹饪协会授予“中国烹饪协会先进个人”荣誉称号；2004 年被中国妇联和中国商业联合会联合授予“巾帼建功标兵”荣誉称号；先后被国资委授予“十佳文明之星”、“优秀女领导干部”、“青年之友”等荣誉称号；2007 年被中国妇女报授予“2006 经济女性人物发展奖”，2008 年被世界厨师联合会授予“荣誉会员”。