

中国商业服务业改革开放 30 周年卓越人物

开拓创新打造商业新形象



胡伟坚
上海烟草集团南北烟草糖酒有限公司总经理

自自营门店从 7 家增加到 24 家,经营面积从 4600 平方米扩大到 10000 多平方米。解决了原有卷烟销售网络在区内分布不均、直营名烟酒店数量满足不了市场需求的矛盾,形成了上海火车站、七浦路商业客流为主,彭浦、大宁社区居民消费为主,酒店餐饮全面铺点的合理布局。2006 年,南北烟草客户满意度测评结果为 92.1,经过一年多的努力,2008 年上半年客户满意度指数上升为 96.67,说明营销近年来开展的差异化服务、加强订货沟通等措施效果明显。

建立诚信体系,实现客户服务意识的整体提升。胡伟坚在企业内部管理上率先倡导和引进 ISO9000 质量管理体系,以“顾客满意”为企业经营的导向,全方位完善销售过程:建立“四季如春”和“节日加温”并举的服务机制,尤其注重特殊客户和特殊时段的商品供应和服务跟进,全年提供大宗商品送货上门、断货商品预约登记服务,节日期间加大货源组织力度和延长门店营业时间,设立老弱病残服务日等便民制度。建立健全物流、营销、财务、安防、考核整套零售管理制度,加强零售制度落地管理;设立投诉专线并确保一事一复、事事解决,针对牡丹、前门等低价卷烟紧缺缺货等热点问题,主动研究对策,采取预先发放购买号牌等举措,较好地解决了老百姓的困难。

调整经营业态,提高盈利能力。针对部分门店业态老化、购物环境较差、商业竞争能力低下的现状,胡伟坚经班子商量决定,先后对十五家门店进行室内装修和招牌更新,进一步体现了名烟酒店和烟酒专卖店的特色。在他的具体指导下,零售翁隆泰茶庄、永丰商场、天目名烟酒店荣获 2005—2006 年度区文明单位称号,天目名烟酒店获上海市“工人先锋号”荣誉称号。

胡伟坚身为南北烟草专卖分局局长还肩负着维护烟草市场秩序的职责。在常规打击中,针对无证卷烟经营者采取开烟草专卖检查时间等售私售假新特点,胡伟坚领导专卖执法人员开展了全年无休、节日整治、错时执法、错时执法等市场整治活动,2007 年南北烟草专卖稽查队员出动检查人员 6674 人次,检查和走访道路 15462 条次,检查卷烟零售户 19333 户次,查出各类案件总数 1098 起。

一手抓网络建设,一手抓市场秩序,南北烟草取得了可喜的经济效益。公司 2000 年销售额仅 25000 万,利润 3000 万,此后五年内平均年增长率均高于 12%,2005 年实现翻番,销售额超过 5 个亿,利润实现 6000 万,实现了企业效益又好又快的发展,2005 年至今企业经济效益一直保持快速稳定的发展态势。

企业强势发展的掌舵人



李建怀
天津一商集团总经理

市场、物流配送四大主营板块和创意型其他服务业,一旦选准项目起步快,质量高。现有经营基础具备每年开发一批、建设一批、储备一批发展项目能力和后续发展中大幅度提高增加值、拉动消费能力。

整合市场资源能力增强。集团现有资源利用空间广,回旋余地大,低成本与更多优势市场资源结合、组合、配置的途径多,手段活。

提升行业影响力的能力增强。集团连续居中国企业 500 强中游和天津企业 100 强前列,“一商”已培育为国内商贸流通领域中的知名企业,成为战略层面合作发展、长远发展的持久性资源。

扩大就业吸引人才的能力增强。集团为社会提供就业岗位逾万个,后续发展中的每个项目都具有就业空间。吸纳人才范围提升到清华大学、北京大学、天津大学、南开大学等国内一流高校毕业生。

李建怀带领一商集团大幅度提升发展水平。高水平推进商业设施开发建设。十几年来,李建怀直接领导的商业设施开发建设规模超越前五十年。集团开发、改造、盘活 100 多万平方米土地设施,总投资 20 多亿元,新建 32 个共计 46 万平方米发展项目,基本完成在天津“一轴两带”的经营布局,为集团发展奠定了坚实的物质基础。

友谊百货在天津迅速崛起,目前已在金市开办 7 个高端百货店,总面积达到 22.7 万

把“想像空间”变为“发展空间”



杨连发
天津一商友谊股份有限公司总经理

于一体独具天津友谊特色的国际顶级高端百货经营新路子,创建了汇集高端百货经营、高档百货经营、时尚百货经营于一体,层次分明的多业态高端百货群。

进入 2003 年以后,在杨连发的带领下,企业实现了迅猛发展,由原来的友谊商厦一家店 2.6 万平方米,用了不到四年的时间,发展成为拥有七家店 25 万平方米的高端百货连锁企业。从 2003 年初到 2007 年底,企业总资产增长 8.5 倍,营业收入增长 7.6 倍,利润增长 8900 多倍。2007 年商厦成功引进 LV 等 26 个世界顶级奢侈品牌,“友谊”已经从一个默默无闻的天津本土品牌,叫响了全国甚至蜚声世界。企业先后荣获全国先进基层党组织、全国五一劳动奖状、全国商业服务业先进企业、全国精神文明建设先进单位、中国商业名牌企业、全国商务系统先进集体、全国金鼎百货精品店、全国守合同重信用企业、中国零售行业诚信经营示范企业、亚洲经济十大成长企业、全国政务公开民主管理先进单位和天津市“十五”立功先进集体等荣誉。

杨连发个人先后被评为全国劳动模范、全国“五一”劳动奖章获得者、亚洲经济十大创新人物奖、中国经济十大创新人物奖、全国商业服务业“十大杰出人物”、中国管理 100 人、中国百货店优秀经理人、中国青年企业家管理创新奖、天津市劳动模范、天津市“十五”立功先进个人、天津市“五四奖章”等称号,并作为商业系统杰出企业家代表,评选为 2008

年奥运会火炬接力手。

2002 年,他独创“品牌引进三步走”战略,即先将商场的品牌位置填满,提升人气,再不断提档,逐步引进国内销量品牌、国外著名品牌,待商场的价值提升到了一定层次,众多世界一线品牌随之纷至沓来。经过多年经营实践,杨连发认定,建设高端百货必须有标志性的国际一线品牌组合。2003 年他就开始酝酿和筹划引进世界顶级奢侈品牌 LV 的重大战略部署。在杨连发亲自带领下,友谊全体员工经过两年的潜心运作,克服重重阻力,圆满实现引进以全球顶级奢侈品牌 LV 为首、首次进驻的阿玛尼、宝格丽、蒂芙尼、TOD'S 等 26 个世界顶级品牌,并完成友谊商厦发展史上最大规模的整体版本的升级。

在高端百货经营过程中,他不断探索,潜心研究,深入挖掘优势资源,开发企业经营潜力,提升企业品牌价值,创造出一整套科学务实、符合实战的经营策略,他的经营思想始终保持与市场变化紧密结合。

在天津一商友谊的发展进程中,杨连发倡导通过不断完善企业精神,挖掘和丰富企业文化内涵,打造出一支高效务实,团结进取,极具凝聚力、战斗力和市场运作能力,懂经营会管理,务实高效的高素质团队。杨连发在注重企业经营提档的同时,管理上推行国际化的先进管理模式,以管理和服务的创新为突破,创造了融东西方先进管理理念为一体的独具友谊特色的管理模式和服务模式。

西部最大家电维修企业领路人



张炳忠
重庆商社家电维修有限公司总经理

部门颁发的家电维修职业资格上岗证,其中 85%以上获高级等级证。

除此之外,重庆家维与松下、东芝、夏普、日立、飞利浦、先锋、建伍、JVC、汤姆逊、优派、联想、长虹、LG、海尔、格力、科龙、美的、海信、春兰等国内外 60 多家品牌建立了特约维修站。维修场地 3800 平方米,维修网点 20 多个,覆盖整个重庆主城区,年维修量 10 万台左右。

张炳忠领导下的重庆商社家电维修有限公司作为仅有的国有家电维修企业,具有受过正规技术培训的维修人员,技术水平高,维修品种门类齐全,服务范围宽,机动机械化高,能较好地满足广大消费者的维修需求,且价格公道,技师有保证,应用现代化信息化管理手段,在消费者中有良好的信誉。

与此同时,重庆商社家电维修有限公司在 2004 年 7 月被全国评优办评定为全国首批、重庆首家特级维修企业。家维公司 2006 年至今根据家电维修技术发展需求,举办了 16 期技术及管理培训班,共 1600 人次参加,提升和培养了公司及家电维修行业技术骨干的整体素质和管理水平。

根据张炳忠的发展理念,重庆商社家电维修有限公司始终以客户为中心,向客户提供高素质、高水平、高效率的家电维修服务,满足客户不断更新的服务需求。为增强广大员工的服务意识,公司确定了以客户为中心,市场为导向的“理念”。要求公司每位员工,每

项工作都必须贯彻到提供满意服务的全过程。用户只要一个电话或一个邮件即可足不出户享受咨询服务、技术指导、全过程的专家家电维修。

张炳忠结合重庆商社家电维修有限公司具体情况研究,包括现有业务规模、技术水平、人员素质及服务资源,确立了大力整合服务资源、不断强化企业、努力提高维修质量、全力确保顾客满意的基本方针。围绕以上基本方针,商社家维公司又确立了只打一次电话、解决一次到位、服务一次满意的服务理念。

按照张炳忠规划的发展蓝图,在今后三、五年内,重庆商社家电维修有限公司应发展成为西南地区最大最强的家用电器服务商。打造家维品牌,搭建网络平台服务,创造客户价值,达到国内维修行业前三甲。

为此,重庆商社家电维修有限公司亦制定了与此相关的发展计划。在 2008 年,将实现创收 2500 万元。2009 年,通过全力打造重庆家维公司服务品牌,在成为重庆最大最强的专业服务网络的基础上,基本完成重庆地区服务网络体系,成为重庆地区首家最知名的服务网络,顾客满意度达到 98%;实现创收 3000 万元。2010 年,以云、贵、川联手,逐步建成西南最大服务商,顾客服务满意度达到 99%。市场维修安装占有率达 70%左右。实现创收 3600 万元。年平均发展速度达到 40%,维修网点由 2006 年底的 20 个扩大到 2010 年底的 100 个。

现代婚纱摄影业的先行者



周生俊
重庆金夫人实业有限公司总裁

是仅有 19 名员工,注册资金 6.5 万美元的一个小型摄影企业,而那时的婚纱摄影也是一般人眼中毫不起眼的小行业,但周生俊却偏偏改写了这一切。

目前,金夫人已发展成为注册资金 390 万美元,实行多元化经营的大型现代摄影企业集团。旗下拥有“金夫人”、“巴黎经典”、“玛雅”、“儿童天堂”、“台北罗亚”、“凤凰婚礼”、“金沙礼服”、金夫人摄影学院等 8 大品牌;子公司、控股企业和加盟连锁店达 320 多家;并成功登陆美国纽约、加拿大多伦多开设分店;全国从业人员达 20000 人,年营业额达 8 亿元,重庆地区累计约 9000 多万元,已为 150 万对新人提供过精致服务。公司经营范围已扩展到婚纱摄影、艺术摄影、儿童摄影、广告摄影、连锁经营管理、婚礼策划及婚庆服务、专业软件开发及教育培训等 14 大产业门类。她创建的西部第一个人像摄影学院,正在成为培养中国优秀摄影人才的摇篮。周生俊将婚纱摄影小行业做成一个经济效益好,安置就业多,能耗低无污染,税收贡献大的大产业,因此成为闻名全国、享誉亚太的婚纱摄影知名品牌,为经济社会发展,实现城乡统筹,率先成为西部地区的重要增长级作出了贡献。

2006 年 10 月,金夫人从全国 45 万家摄影企业脱颖而出,被授予全国摄影行业唯一“中国驰名商标”,并以 6.26 亿元人民币的品牌价值跻身中国品牌 500 强之列;2008 年先

后被授予“重庆民营企业 50 强”和“重庆企业 100 强”称号;2008 年 6 月,被中国品牌研究院评为中国摄影行业标志性品牌,成为中国对外展示形象的“国家名片”,名副其实的行业标杆。现代婚纱摄影行业先行者,为中国摄影行业增添了光彩,提升了摄影行业的形象。金夫人先后在天津、北京、上海、香港、加拿大多伦多成功开设分店,并与意大利米兰服饰界有良好的合作关系,将生意做到了国外,开始了国际化发展步伐。

建国以来第一个全国摄影行业专业会议落户重庆,国家商务部委增聘副部长来重庆视察感慨地说,“为什么中国摄影行业唯一的一个驰名商标没有产生在北京、上海和沿海发达地区,而产生在经济相对滞后的西部重庆,金夫人的经验值得我们认真总结学习。”

周生俊拥有国际婚纱摄影学会(WPPI)会员、美国专业摄影协会(PPA)会员、美国摄影营销管理学会(PMA)会员、国际儿童写真联合会亚太区副会长等多个国际摄影专业学术组织头衔,在国际摄影业界享有盛誉。而且,在发挥经济效益的同时,周生俊还注重社会效益的贡献。目前,金夫人在全国 300 多家加盟连锁店安置就业人员 3 万人,仅重庆地区员工就达 2000 多人,被评为重庆成长型企业(安置就业)20 强,并连续 6 年被评为全国摄影行业纳税第一名。周生俊本人和企业累计向社会捐助各类爱心款项达 200 余万元,受益群体逾 1000 余人。

搏击商海尽显人生风采的企业家



刘英
重庆阿兴记餐饮有限公司董事长

名店”、“国际美食质量金奖”、“中国十佳酒家”、“中国餐饮百强企业”、“中国名火锅”、“全国‘以人为本,实现双赢’优秀餐饮企业”、“中国质量服务信誉 AAA 级企业”、“中国商业信用企业”、“重庆市著名商标”、“重庆市商业信用企业”、“重庆五一劳动奖状”、“重庆市首届保障农民工合法权益十家私营企业”、“重庆商流流通 100 强”等国家级、省市级及区县级各种荣誉达 80 多项。在公司获得巨大成功的同时,有着经济管理专业研究生毕业的刘英也得到了社会各界的认可,当选为中国饭店业国家级评委、中国饭店协会专家工作委员会副主任委员、国家级酒店家二级评审员、中国烹饪协会理事、重庆市火锅协会副会长、重庆市饮食行业协会副会长、重庆市总商会餐饮商会副会长、重庆市私个协会副会长、涪陵区第一届、第二届、第三届政协委员、涪陵区工商联副会长、渝北区人大常委会等多职。

她以卓越的管理才能和坚忍不拔的品质,用充满智慧的头脑和勤劳的双手,培育出结硕果的企业之树,她自强不息敢为人先,为推进中国商业服务业发展及构建和谐做出了重大贡献,她就是被誉为重庆当代餐饮业“五朵金花”之一的重庆阿兴记餐饮有限公司、重庆市涪陵巴人餐饮有限公司董事长——刘英。

创业十七年来,企业在刘英的带领下,从无到有、从小到大,一步一步发展壮大成为餐饮连锁企业,现拥有 7 家直营店,1 家科技公司,1 家食品公司,年营业额超亿元,营业总面积 20000 多平方米,员工 1100 多人的“重庆阿兴记”、“涪陵巴人”两大品牌,成为重庆餐饮业旗帜企业。公司营业额连续四年平均每年递增 61%,就业率递增 60%,纳税额增长 61%,单店营业额一直居于重庆领先地位,在

本地区同行业中起到了表率作用。

与此同时,刘英顺应时代发展潮流,以“阿兴记”、“巴人”品牌特色餐饮为核心,运用先进的科技、设备和经营管理模式,致力于发展农业产业化项目:

全面建成资源节约型、环境友好型、产品优质型、经济效益型的绿色免良种、养殖、饲料、屠宰、肉制品加工一体化的产业链。作为有 25 年党龄、全国三八红旗手、重庆市第三次党代会餐饮行业唯一“两新组织”党代表的刘英,在企业管理和经营活动中,以现代经营理念规范企业管理。企业成立了党总支、团委、工会,刘英董事长被选举为党总支书记,充分发挥了党团员的模范带头作用和战斗堡垒作用,切实尊重和保障员工的合法权益。

公司积极探索建立健全的社会保障制度,切实保障员工的合法权益,严格执行《劳动法》,依法与员工签订劳动合同,为员工办理社会保险。从未拖欠员工工资,即使在非典期间,餐饮业遭受重创,公司也没有辞退一名员工,并全额按时发放工资。

在“重庆阿兴记”、“涪陵巴人”,刘英董事长关爱员工的事例不胜枚举。这种对员工亲情感化、人性化的管理增强了企业的凝聚力,在餐饮业人员流动频繁的情况下,公司员工队伍非常稳定。2004 年,公司被评选为“全国以人为本,实现双赢优秀餐饮企业”。