



中国商业服务业改革开放30周年卓越人物

力推改革实践不断升华



宋果梅
太原新绿洲商贸有限公司董事长兼总经理

现有资源优势和经营基础,从优化企业组织结构,提高竞争能力入手,主持制定实施了《新绿洲进一步深化改革方案》,科学调整了股权结构,实现了土地置换和职工身份置换,促进了企业增资减债,顺利完成了国有企业向规范的现代企业转轨,成为全市同行业改制的成功典型,在完善现代企业管理制度方面实现了新的突破。

在改制中,宋果梅以人为本,着眼长远,凡涉及职工切身利益的方面,充分考虑,宜宽则宽,就高不就低;严格程序,规范操作。在资产评估、土地置换、股权结构等方面,都严格按照有关文件要求和规定程序进行。杜绝了暗箱操作,赢得了职工信任。

宋果梅具有极强的把握市场、抢抓机遇的能力。她审时度势,因势利导,强化品牌经营,及时调整商品结构,在代理“安琪酵母”、“飘仙牌胡椒粉”品牌后,又成功取得了“一担坊”特种油、“鸵鸟”食用油在太原地区的经销权。她注重销售队伍及营销网络的建设,带领职工参加各种培训,努力改善物流设施条件,2006年投资近800万元开始改扩建公司下属的“五龙超市商用楼”,为扩大销售、改善办公条件、增加职工就业、企业稳步发展奠定了良好的基础。

作为企业一把手,宋果梅依靠职工办企业,想方设法为职工办实事、办好事。宋果梅

同志认为,职工的心是企业的根,要留住根,必先拴住心;要赢得心,必须给职工以真情。

作为企业一把手,宋果梅想问题、做决策、办事情,总是把职工利益摆在第一位,以一片真情关心和维护职工利益。多年来,公司新建商住住宅楼,解决了职工住房难的问题;及时增加职工工资,提高职工福利待遇;为在岗女工上了四种妇科疾病保险,维护妇女合法权益;在对待老干部问题上,她采取多种渠道为老干部办理医疗保障,提供耐心服务。

在工作中,宋果梅敢挑重担,有勇为天下先的精神;她深信只要为人一身清廉,时时处处展现人文关怀,坚持原则,公道正派,不谋私利,团结同志,就会赢得职工的拥护和信任。

春风化雨,润物无声。在宋果梅的精心管理下,新绿洲一年一个样,得到了广大职工和各级领导充分肯定和高度评价。连续七年被市委、市政府授予市级文明单位。她个人也先后被太原市委、人民政府授予太原市2003年劳动模范称号,被太原市委组织部、妇联等六部委授予太原市2005年、2006年、2007年优秀女企业家称号,被市国资委授予2006年度党风廉政建设工作先进工作者称号。

让企业起死回生的太原劳模



马广太
太原燃料石化实业有限公司董事长

煤炭价差补贴取消;居民生活燃料结构的改变,使民用煤经营很快在市场上失去主导地位,生产量从最初的每年25万吨迅速下滑至几千吨;大部分职工无工可做,设施报废,场地闲置;人员老化,离退休职工占到职工总人数的40%多,负担沉重;长期的政策性亏损,使企业没有资本积累,资金匮乏,企业陷入绝境。

面对企业濒临倒闭的严峻挑战,以马广太为首的新的领导班子上任后,实事求是地分析了企业实际的情况。针对企业所处困境制定了“改善外部环境,实行调头经营,加强内部管理,树立市场观念,增强竞争意识,提高经济效益”的工作思路,并适时提出了“企兴我荣,企衰我失”的企业精神。通过慎重的市场调研分析,结合企业的实际情况,科学决策,实施调头经营战略,盘活存量资产,调整经营结构。在原有主营民用煤已在市场失去主导地位的情况下,有效利用本企业点多面广的优势,将大的煤场(库)改造为油库和加油站,建材和海鲜市场;小的煤场改建为液化气点。同时制定了一上成品油、二上液化气、三因地制宜开展多种经营的发展步骤。

1994年,马广太在具体分析当时成品油市场的情况后,认为本地地区受计划经济的影响,加油站少且分布不均,成品油经营有较大的利润空间,经济效益可观。企业充分

利用自己原有网点均布城区、交通便利的优势,对大的煤库和煤场加以改造,建成油库和加油站,一方面便利广大用户加油,另一方面可以安置大量待岗职工,同时也可取得较好的经济效益。同年小北门油库建成,在原有网点的基础上改建扩建了13个加油站,在市场占据了一席之地,2000年成品油经营跨入两大集团之一的中石油集团序列;1996年东社液化气库建成,随后发展建立了28个液化气供应站。

搞好企业机制的改革,提高管理效益是企业持续稳定发展的必要条件。1997年,企业改制为有限责任公司。马广太根据企业实际情况,以前所未有的力度对企业的机构、人员、收入等重大事项进行了大刀阔斧的改革。

2004年末和2005年初的成品油市场瞬息万变,油价不断攀升,油品资源极为紧张,加油站油源紧缺,批零差价进一步缩小,甚至批零价倒挂,使社会性成品油经营单位难以维持,甚至一些加油站被迫停业,在此之前,马广太同志正确预见到市场形势的变化,充分发挥与中油集团的紧密合作关系,以长期租赁方式将所属加油站经营权转移到对方,最大限度地避免了因油源问题带来的经营风险,取得较大的稳定的经济收益,而对方也因此开拓了山西市场,取得了双赢的最佳效果。

太原“康达效应”的缔造者



郝左明
太原康达商厦有限公司董事长兼总经理

面对当年陷入绝境的企业,郝左明带领一班人大胆决策,拼死一搏,从推倒仓库建市场到推进股份制改革,一步一个脚印,走出了一条以创新拼搏求发展的改革新路,“更新思想观念,转换经营机制,调整经营策略,严格内部管理,建设康达商城,优化资本结构,实现资产经营,推行股份制改革”的“八字战略改革”,使企业迈入了持续快速高效的发展轨道。目前康达的营业面积达15000平方米,年销售额1.5亿元,在场经营户400余户,从业人员2000余人。康达商厦有限公司已由昔日濒临倒闭、在太原市商贸系统排名倒数第二的落后企业,发展成为太原市同行业中的佼佼者,在省城商界独树一帜,累计销售总额近20亿元,利税总额5000万元,取得了卓越的业绩,成为系统内“四个唯一”单位,即连续14年保持了在原有有商贸批发企业中(包括改制后)唯一盈利企业;唯一在本系统对职工报销全额学费的企业;唯一使全部职工拥有住房福利的企业;唯一无下岗职工和无上访的企业。被人们赞叹为太原商业的奇迹,创造出了独具特色的“康达效应”。

如果说建设康达商城是企业扭亏增盈的突破口,那么1997年11月郝左明率先在太原市商贸系统进行的股份制改革则使企业踏上了现代企业制度的快车道。职工全员投入入股,置换了国有资产。法人治理结构不断完善,股东会、董事会、监事会健全,按时换届。企业坚持职代会制度和股东大会制度的有机结合,“新老三会”各司其职,民主管理,科学决策,重大决策一律按程序经股东会、职代会讨论通过,广大职工实实在在地成为企业政治和经济的主人。2007年底,该企业为进一步推进股份制改革,经职代会通过了“确认身份,调整关系,培训上岗,分类安置,退有保障,走有补偿”的调整劳动关系、完善企业改制的方案,为深化改革、彻底转换企业经营机制又一次迈出了关键的步伐。改制后的康达,人心思进,管理有序,经营有章,蒸蒸日上,经济效益倍增。改制10年来,股东们年年都兴高采烈地拿到分红,分享着改革硕果的甜蜜。

商海无涯“信”作舟。郝左明坚持诚信为本,在商城建成之初,便找准自己的市场定位,确定了“货真价实,服务大众”的经营宗旨,先后制定了严格的《质量管理体系》等20余项规章制度,做到章法有依。同等商品比质量,同等质量比价格,这是康达深受消费者欢迎、立于不败之地的独特优势。商城把没有消费者投诉列为评选年度模范经营户的一个重要标准。在大型批发市场中康达商城首家设立了太原市技术监督局质量监督站,率先成立了流动党员党支部和流动工会,为提高商城的文明服务水平发挥着积极的促进和带动作用。在他们的带动下,拾金不昧、扶危助困、义务捐款、热心公益等好人好事层出不穷。以质量树信誉、以服务造形象的兴企工程使企业经济效益和社会效益同步提升,曾被省消费者协会评为“诚信市场”、“文明市场”等。

草原商业文明的时代先锋



王学英
内蒙古呼伦贝尔市友谊集团内蒙古呼伦贝尔市友谊公司董事长

22家各业态连锁店,涵盖星级酒店、精品百货、大卖场超市、家电专营店、品类专卖店,现有员工近3000名。2006年元月,王学英引进国际上的先进理念创立了受广大消费者欢迎的现代化“一站式”购物的超市大卖场,这是目前自治区唯一一家独立自主经营的“一站式”购物的超市大卖场。现在,海拉尔友谊大厦的四星级酒店和满洲里三星级酒店建设完工开业,并以其优质的服务理念为繁荣呼伦贝尔旅游市场做出了突出的贡献。扩建后的友谊大厦现已成为呼伦贝尔地区最大规模的集精品百货商场、大卖场超市、星级酒店等多功能于一体的大型现代综合购物中心,是呼伦贝尔市的标志性建筑。

立足市场,高起点架构,友谊集团在王学英董事长的连锁化发展战略规划下,自2000年,已连续第四次进入“中国连锁业百强”。友谊集团销售、利税连年以28%和23.4%的高速递增。2007年公司销售额达7.6亿元,税金1820万元,增幅分别为43%和26.8%,保持稳定的增长。王学英带领友谊集团在中国北疆草原城市实现了一个又一个具有代表性、跨时代意义的跨越,业绩卓著。

1992年,王学英以超前的战略思想,创建起呼伦贝尔市首家大型现代化商业大厦——友谊大厦,成为草原城市的一大商业亮点。友谊前身是1988年成立的,租用面积不足150平方米的友谊大厦,当时王学英董事长带领十几个靠集资和贷款创业,经

过5年积累,1993年10月24日友谊大厦兴建开业。15年来,友谊集团一直秉承“奉献社会、才会获得回报”的经营宗旨,本着“不断满足社会需求,缩小与领先者差距,为社会创造更大价值”的企业使命和“诚信为本,以义制利,为消费者创造更大的价值”的企业核心价值观,恪守商业信誉,塑造了消费者心中精品名店的诚信企业形象。2000年友谊进一步建立现代企业制度,转换经营机制,使之成为经济体制更加科学、规范的股份制企业。

有胆有识的王学英运用企业的现代化管理理念和管理机制,建立学习型团队,坚持“奉献社会才会获得回报”的经营理念,创造了跟时代同步、独具品牌内涵的诚信企业文化,塑造了友谊的诚信服务品牌,她带领友谊走过了“微笑服务——满意服务——品牌服务”三个阶段,在不同的发展阶段拥有不同的服务内涵与服务特点。她所创建的“友谊品牌服务”已连续多次在全国的服务经验交流会上被作为典型材料印发、传播。友谊集团还被评为“中国服务名牌企业”。

在企业文化的建设中,充分体现她以诚信为根基的管理思想和管理哲学,体现出现代企业家强烈的社会责任感和广阔胸怀。她提出“诚信为本,以义制利,为消费者创造更大价值”等符合企业发展特点的企业发展的核心价值观和理念,并踏踏实实带领全体员工努力践行。

下岗成就餐饮连锁“奇人”



孙黎明
沈阳亿度餐饮管理有限公司总经理

年,就由于各种原因,开始亏损,最后只好关门。

2005年末,孙黎明又动了进军餐饮业的心思。他清楚餐饮业中,做烧烤最赚钱,能比做其他餐饮多赚10%左右的纯利润。可在韩式烧烤和各种串吧遍布沈阳的情况下,还有什么烧烤能吸引食客们呢?经过一番考察,他终于找出了包括韩式烧烤在内的传统烧烤的“死穴”——不环保、不卫生。传统烧烤大多采用木炭,烤东西时,油烟、炭灰四射,即使厨师再小心,不让被风吹起的炭灰粘在肉串上也很难。怎么做烧烤才能既环保、卫生又美味呢?

2005年10月的一天下午,孙黎明在去超市买蛋糕的时候,发现面点师烤蛋糕时,在烤盘上放了一层薄薄的纸。孙黎明就问为什么。面点师向他解释说,这样做可以防止蛋糕粘在烤盘上。孙黎明一听,眼睛顿时一亮:既然这种纸可以用来烤蛋糕,也应该可以用来烤肉。用纸代替传统烧烤中使用的铁算子,不就环保了吗?想到这里,孙黎明立刻打电话,把自己的想法告诉了要跟他合伙开烧烤店的朋友。没想到,朋友听完他的话,嘲讽地对他说:“烤蛋糕怎能跟烧烤一样?3岁小孩都知道,纸是包不住火的。你还想用纸做烧烤,简直是白日做梦……”

但孙黎明不服输。终于,孙黎明联系到一位台湾纸商,他们生产的烘焙纸,不足两毫米

厚,不但可以耐230摄氏度的高温,还可以反复使用50次以上,一张纸足够烤一年多时间,而且可以批量订购,纸的价格也不高。

孙黎明马上重整旗鼓,在纸上试烤各种美味。不到一个月时间,孙黎明就凭着一股钻劲儿,研制出上百种纸上烧烤美食。特别是主打菜牛羊肉,肉质鲜嫩,不加任何添加剂,久烤不老。在纸上烤肉,既能保证肉的营养成分不丢失,又沾不到木炭烧烤所含的制癌物质。再加上添加了孙黎明独家研制的秘制调料,烧烤出来的肉吃起来香嫩可口,回味无穷。2005年12月8日,孙黎明与朋友合开的“沈阳百度烤肉专门店”正式开张了。

目前,百度烤肉连锁管理手册已细分为管理、培训等几大门类20余本,内容囊括了片区管理、开店流程、营销策划、前厅管理、厨房管理、高中层人员管理、人力资源、财务管理、设计与装修等诸多方面。

未来,沈阳“百度烤肉”将创造性地运用区域特许经营的复制模式,整合社会资源,以资本运营为纽带,构建集人力资源培养和输送、市场营销、产品研发、管理咨询、物流配送、项目开发为一体的综合连锁运营体系,实现五年发展500家店,成为中国著名餐饮品牌、中国烤肉第一品牌的中期目标和十年成为上市公司、具备一定国际影响力的远期目标。

带领小五金店实现大企业质变



卢丽
吉林省中东集团有限公司董事长

在资产运作方面1995年她大胆地参与国企改革成功地收购了长春市空压机厂,不仅解决了空压机厂面临的困境(协助政府实现了工业企业退二进三的企业改革整体战略部署)并使中东集团利用该厂所处商业繁华区的有利地理位置开创了长春市大型装饰材料批发市场的先河,随着经营规模不断扩大,经济实力不断增强。

根据长春市委市政府要在长春市环城带兴建大型综合批发市场的商业战略举措,卢丽女士率领中东集团于2000年,斥资2.5亿元人民币,兴建了占地面积21万平方米,建筑面积15万平方米的中东大市场,共安置1万多人就业,极大减轻了政府压力。中东大市场是东北地区最大的综合性批发市场,集商品批发、物流配送于一体。

2000年5月中东集团又与长春市木材二公司合资兴建中建筑装饰材料交易中心,该中心占地面积20万平方米,是当时东北地区唯一的国家级市场。

同年末,为加速集团现代化企业制度改革的进程,中东集团又组建了长春中宝股份有限责任公司,进一步拓宽了企业的融资渠道,初步实现了资本运作的目标。

1994年,当时美国通用电气公司(GE)在上海建了个合资企业,有几家企业获得了该合资公司的分销商资格,中宝集团作为东北较大的五金机电市场也成为了GE的商业合作伙伴。合作期间,上海合资公司财务账目出现问题,GE多家分销商的欠款凭据失踪。在别人借机逃账时,中宝集团却向GE出示了欠款清单,并主动偿还了100多万元货款。

1999年,GE的首席执行官杰克·韦尔奇来上海出席主题为“中国未来50年”全球企业界经济高峰论坛。期间,要求与其会晤的各国政要与名老总不计其数,而杰氏的“点将”却语惊四座:“我要见见长春中宝集团的CEO卢丽女士。”并与卢丽女士合影,留下了中宝诚信永久的纪念。

在她率先垂范推行诚信理念的影响下,中宝集团所创建经营的五大市场,近万名经营者也都遵循着这一商界的成功理念,他们对社会、对消费者,提出了四大承诺即“主动据信誉卡,冒犯赔偿服务佳,自由退还不售假,价格不低赔差价”。并于2003年4月份推出了第五个承诺“先行赔付,市场负全责”,一时在长春商界刮起一股新兴营销理念的新风。

“九五”期间是中宝集团快速发展的时期,由资本原始积累阶段开始向资产运作阶段转化,从而逐步向资本运作转化。