

在神州商界风起云涌的大潮中，有一只红色的风帆从浪尖上滑过，惊鸿一瞥，矫健的英姿划出一道“日出江花红胜火”的意境，红帆上书写的“人民”两个大字光彩夺目。透过“人民”，这家誉满江淮甚至神州大地、名叫江苏盐阜人民商场（以下简称“商场”）的本土商业国企，通过 32 年、特别是近 10 年的历练，以自己独具特色的经营之道和卓有成效的业绩，使越来越多的人对商场青睐有加。商场董事长、总经理、党委书记杨永奎说得好，“人民”是商场至高无上的圭臬，因为这个名字本身就承载着历史与时代的尊严。所以，商场的一切都必须而且应该具有更高的水准。

人民是大海，山高我为峰。驶进 2011 年的“红帆”，乘着创优争先的春风，展现出更加清新诚朴的美色，放飞着商场人更加坚贞昂扬的信念——

让“人民”的形象更加流光溢彩

——江苏盐阜人民商场有限公司创优争先见闻录

□ 本报记者 李丙勋

“虎”去“兔”来，身处年度之交的国人无不神往 2011 年中国政治经济的两大关键词：“中国共产党建党 90 周年”和国民经济“十二五”规划的开局之年。岁月的轮回带给人们的礼物不仅是“千门万户曈曈日”的气象，更有人生和事业继往开来的激情熊熊燃烧，这灿如骄阳的生命火焰，把神州大地的山山水水照耀得沸腾起来……

4 月的盐阜人民商场，以“人民”的真情，又一次迎接了记者的造访。走进熟悉的商场，记者听到和看到的景况，是“熟悉”之中的“陌生”，“陌生”之中的“熟悉”。一个确定无疑的感觉就是：这几年的“创优争先”，商场定有许多东西值得倾情采写。

即使不算“普遍模式”至少也是“本土经典”

在中国星罗棋布的商业领域里，零售业这个传统的以獠牙制胜的丛林中，商场融入“主力阵容”的旗帜是“人民”。这个看似平凡却寓意深远的称谓，以及商场 32 年、特别是改制 10 年来的显著业绩，打造出江淮大地一道熠熠生辉的风景线。他们在人民的怀抱中“特立独行”，凭借睿智的商业思维成为行业的一个革新者。

人民，只有人民，才是创造世界历史的动力。在这种意义上，“人民”一旦独辟蹊径，商场自然长盛不衰。深谙“人民”之道的商场，即使不算放之四海而皆准的“普遍模式”，至少也是老树新花的一个“本土经典”。

记者是在商场早操时见到杨总的。令业界耳熟能详的商场“开门五件事”，之所以被誉为“盐城一道独特而绚丽的风景”，就是 10 年初衷不改、乐此不疲。正在与员工们一道做广播体操的杨总，还是一身藏青色的工装，红色的领带，亲切朴实的笑容。不过，记者也发现，时光的风雨之剑还是在杨总饱满红润的脸上留下些许岁月的痕迹。不是“老了”，而是两鬓的几丝白发，分明显现出这位军人出身的商场一把手奋斗操劳的印记。杨总笑言，人不可能长生不老，但“人民”这剂灵丹妙药可使商场永远年轻。

历史的链条是环环相扣的，抚今追昔才能更好地诠释成功来之不易，对商场多一份了解，就多一份信任和垂爱。

1979 年 10 月 1 日，商场在共和国 30 华诞之日隆重开业。相关领导表示，此举开启了盐城商业的新时代。作为盐城唯一、也是苏北一流的大型综合性零售商场，她既肩负了计划经济背景下保障供给的重要任务，又是百货业商品经济的重要实践者，对于促进盐城经济发展、保障人民生活发挥了重要作用，是盐阜人民心目中的一块丰碑。其间，从 1979 年建场到 2001 年，作为本土商业品牌的商场逐步成长为一家很有知名度的老字号国企。但是，好景之中也有风云变幻。跨入新世纪，随着各地商业资本的涌入，外资商企的扩张，还有本土商企的崛起，商场越来越感受到生存的压力。

改革开放的不断深入，使传统国有商企的诸多弊端逐渐浮出水面，成为严重制约商场发展的瓶颈。“老树”能否发“新花”，使商场决策者不得不作出头等重要的战略思考。亟待破解的诸多难题，把以杨永奎为首的新一届领导班子推到了企业改革发展的前沿。

新班子以 2002 年的产权改革拉开了商场跨越发展的序幕。此后，连年攀升的经营业绩，以人为本、以德兴商的企业文化，朝气蓬勃的员工队伍，民主公开的阳光管理，使走过 32 年风雨的“老字号”商场三个文明建设一直荣居盐城商界榜首，继获得“全国百城万店无假货活动示范店”、“全国精神文明建设工作先进集体”、“全国拥军优属工作先进集体”之后，商场又获得了“全国文明单位”、“中国商业名牌企业”等几十项殊荣。

如今，商场已成功打造出以商场本部为核心，大型百货连锁、专业卖场、超市连锁三种业态（即 1+3 模式）持续协调发展的集团化运营架构。改制以来，商场坚持平稳提升与阶段性飞跃发展相结合的经营思路，大力推进观念更新、工作创新、机制革新，创造了堪称国有商企改制的一个成功典范。

记者多次走访商场，对“典范”之说有实实在在的发言权，对他们的经营之道以及与之交相辉映的企业文化有非常深刻的认同感。

杨永奎的心目中，员工是企业的第一生产力”。商场要发展壮大，没有一支高素质的员工队伍是不可思议的。为此，他们以人为本，大力打造新时期的铁军。通过“三建”（建团队、建学校、建家庭），努力把员工塑造成“三好”员工（在企业是好职工，在社会是好公民，在家庭是好成员）；提倡“三视”（视工作为享受，视吃苦为光荣，视奉献为快乐）；发扬“五种精神”（艰苦奋斗的企业精神，拼搏争先的创优精神，顾全大局的团队精神，乐于奉献的敬业精神，互敬互谅的爱友精神）等理念与实践，形成共同的价值取向，把企业建成具有统一意志、具有较强战斗力、敢于直面市场竞争并善于胜利的集体。

在杨永奎看来，经营物质产品的企业能够长盛不衰，归根到底是有成熟健康的企业文化，这是价值连城的精神财富。谁拥有了这种“财富”，谁就能从小到大、从弱到强。商场 30 多年的显著业绩，雄辩地证明了这一真理。令记者由衷敬佩的，不仅是商场人对这一真理的感性认识，而是他们的理性概括。言及此，杨总不无幽默地对记者讲了一段充满哲学睿智的话：

当了 19 年兵，在部队这个毛泽东思想的大学校也学到一些马列主义。老人家曾说，“革命不是请客吃饭，不是做文章，不是绘画绣花，不能那样雅致，那样从容不迫，文质彬彬，那样温良恭俭让”。革命战争年代，这句话绝对是超越时空、洞察入微的醒世恒言。不过放眼今天的商战现实，那就是“做文章”、“绘画绣花”，就得倡导“温良恭俭让”。尽管商场如战场，但继承和发扬中华民族的优良传统，则是我们商场决胜市场的一大法宝。某种意义上讲，“温良恭俭让”正是我们商场经营理念与实践准则的一大滥觞。关于这一点，有商场服务誓言为证——

我爱我的企业，企业就是我的家；我爱我的岗位，视工作为享受，视吃苦为光荣，视奉献为快乐；我爱我的同事，团结有善，互学互助。我承诺：遵纪守法，求真务实；服务顾客，全心全意。讲正义、讲正气、讲爱心、讲团结、讲奉献。

接着，杨总又谈了自己对“革命”的理解。他说，对商场而言，“革命”就是“为人民服务”。为了做好这篇文章，10 年前的改制是一次“革命”。现在，他们开展的创优争先活动是商场的第二次“革命”。

记者认为，经历了第一次“革命”和正在经历第二次“革命”的商场，即使不算放之四海而皆准的“普遍模式”，至少也是老树新花的一个“本土经典”。而且，值得期待的是，商场有足够的能力和深沉的底蕴走得更高更远。

如果改制是第一个里程碑“创优争先”则是第二个支点

2007 年，党的十七大就曾明确提出在全党开展两项活动，一是学习实践科学发展观，二是深入开展创优争先活动。前者是旗帜方向，后者是战略策略。作为旨在推进和提升基层党组织战斗力和党员先进性的大政方针，“创优争先”活动意义深远，全国各地闻风而动。这当中，商场又以浓墨重彩之笔，做出了堪称佳作的好文章。

杨永奎说，如果改制是第一个里程碑，“创优争先”则是第二个支撑点。

在建党“90”周年和党的“十八大”召开即将来临之际，记者与杨总专门探讨了商场开展“创优争先”活动的有关情况。

记者：近几年，“创优争先”活动正在全国如火如荼地开展。前段时间，中央部署开展了落实学习实践科学发展观活动，为什么接着又开展创优争先活动，这两者之间有什么关系？这一活动对我们国家的发展有什么意义？作为一个有着多年党龄军龄的共产党员，杨总对这一活动定有深刻的认识和思考。

杨总：军人以服从命令为天职，“创优争先”是党发出的“最高命令”，我们除了闻风而动、坚决执行而外别无选择。在我看来，党发出这个号召具有重大的现



◎江苏盐阜人民商场有限公司董事长、总经理、党委书记杨永奎

实意义和深远的历史意义。

中国共产党即将迎来 90 华诞。党史表明，在基层党组织和党员队伍中，培养、发现、树立、发挥先进典型的榜样作用，是我们党的优良传统，这个传统对中国共产党的发展和壮大产生了重要作用。当前开展的创优争先活动，是党的这一优良传统在新时代里的继承和发扬。持续深入开展创优争先活动，能巩固和拓展全党学习实践科学发展观活动成果，可进一步推动学习实践科学发展观向深度和广度发展，最大限度激发各级党组织和广大党员的生机与活力。作为世界上最大的执政党，保持和发扬党的先进性，促进各级党组织和广大党员更好地服务群众，始终保持党同人民群众的血肉联系，是对党的执政能力的最高考量。

记者：按照中央的指示精神，“创优争先”活动关键在落实，基层是活动开展的平台，每一个党员的表演都关乎大局。

杨总：对每一个党员而言，作为我们党这个伟大躯体的一个细胞，只有融入党的血液才能健康成长，奔腾不息。在我们商场的企业文化中，“以人为本、依靠职工办企业”是其核心理念；“建团队、建学校、建家庭”，是我们企业的建设方向。而“创优争先”活动的开展，正是这些企业文化理念的具体实践，目的在于有效地促进企业内部学先进、赶先进、当先进，讲正义、讲正气、讲奉献、讲成绩，以便形成积极向上的良好企业氛围，从而推动商场各项工作再上新台阶。

我们从 2005 年开始，已连续六年举办贯穿全年的年度“创优争先”活动。这不是说我们有先见之明，而是企业发展的必然态势，是应运而生。

遵照中央对“创优争先”活动的具体要求，结合商场的实际情况，商场“创优争先”活动的奖项设置达到 18 个大大，受表彰的集体和个人达 140 多个，涵盖了商场所有岗位。这项面向商场所有员工的年度主题竞赛活动，评比条件密切联系各岗位的职责，标准明确，操作透明。只要立足岗位干好本职工作，谁都有可能戴大红花上台领奖。

当然，我们更看重的是内容。不搞虚张声势，拒绝花拳绣腿。显著的成效不是“评”出来的，而是阳光下大家有目共睹、心悦诚服的事实。活动开展以来，全员的岗位责任意识 and 主人翁意识进一步增强，商场上下比、学、赶、帮、超的热潮滚滚，昂扬的氛围影响着员工，榜样的力量激励着员工，典型的形象引领着员工，这

正是我们希望达到的效果。

打造一流的团队，培育壮大先进的群体，是“创优争先”活动的目的。所以，我不想过多地宣扬受表彰的部门和个人，而愿着重提及未受表彰的部门和个人。如果要——举例，有名、无名英雄引人入胜的故事恐怕要讲“一千零一夜”。事实上，正是这些“榜上有名”和“榜上无名”的同志，才是创造商场辉煌的中坚力量。他们以勤恳的耕耘、忘我的竭诚，为打造商场一流的团队，默默地奉献出自己全部智慧和力量。

记者：古今中外，商战的激烈是不言而喻的。特别是现、当代，一些不法之徒昧着天良良心，干下了许多罪恶的勾当。今年 4 月 14 日，温家宝总理在同国务院参事和中央文史研究馆馆员座谈时，特别指出近年来相继发生“毒奶粉”、“瘦肉精”、“地沟油”、“彩色馒头”等恶性食品安全事件足以表明，诚信的缺失、道德的滑坡已经到了何等严重的地步。特别强调要在全社会大力加强道德文化建设，形成讲诚信、讲责任、讲良心的强大舆论氛围。作为一家口碑很好的零售商场，如何在“创优争先”活动中贯彻落实总理的讲话精神？

杨总：对这个问题，我的回答，我们商场的回答是斩钉截铁的：决不助纣为虐，决不为虎作伥。一个荣膺“全国百城万店无假货活动示范店”的“人民”商场，一个 28 名股东就有 26 名共产党员的“人民”商场，一个拥有 200 多名党员的“人民”商场，难道还会跟这些丑恶现象沆瀣一气、同流合污？我可以负责任地说，商场永远不会对这些“假冒伪劣”开启一丝一毫的方便之门！

“创优争先”无疑是热门话题，杨总对这个话题的解读言简意赅。随后，杨总建议记者去采访几位“榜上有名”和“榜上无名”的代表人物，说他们才是商场“创优争先”活动最权威的实践者和见证人——

财务计划部总收款台的周广喜，每天成千上万的现金收支从未出过差错，还千方百计为商场各部门联系调换硬币零钞，保证了经营工作的正常运转；

总经理办公室的邓敏，是全商场工作时间最长的人之一；

百货部皮件柜的郝晓莉，婚假未结束就来上班，并笑称“这是最好的蜜月”；

大丰购物中心鞋柜区的韦进兰，两年来个人销售业绩占到柜组五分之三份额，而所在柜组的销售始终列区域前三名；

针纺童文部羊绒精品一柜的杨玉

梅，以其出色的工作被鄂尔多斯公司评为“星级导购”；

射阳店空调柜组长沈红梅在市协和盐阜大众报联合举办的全市商业系统评优活动中，被评为“百佳服务明星”；

家电广场厨一柜组长王玉山，总结多年服务工作经验，自创出“配合法”“互补法”“引导法”等现场接待和商品推介技巧，还整理编撰了“家电促销员培训手册”，主讲培训课 20 多课时；

杨斌原担任永丰店店长，后任现场管理部办事员。职务“降”了，工作一点也没“降”……

上述“剪影”，记者的收获是“管中窥豹，略见一斑”。

从收官之战看开局之年

2010 年，是“十一五”的压台戏，激越铿锵的锣鼓敲出了沉甸甸的尾音，中国经济社会发展的收官之战大获全胜，各行各业在盘点历史的同时，以更大的决心和热情，开始了向“十二五”的伟大进军。

战斗正未有穷期，再漂亮的收官之战只是一个新的起点。站在这个起点上，商场扬起“红帆”，驶向更加绚丽的未来。继往开来，持续发展，让“人民”更加流光溢彩，这是商场的“十二五”谋略，也是商场人倾情拼搏的愿景。

从收官之战看开局之年，这与杨总“继往开来、持续发展”的商场思路是吻合的。记者在采访中获悉，2010 年，在盐城市委、市政府及有关职能部门的正确领导和大力支持下，商场围绕“坚定信念，满怀信心，增强信任，把握机遇谋发展”的年度工作主题，积极开展“创优争先”活动，全体员工同心同德、迎难而上，各项工作都取得了丰硕的成果。

收官之战并不好打，但商场干得很漂亮。2010 年，他们顶住市场竞争加剧的巨大压力，着力抓好“提优”工程，调优品牌结构；创新营销手段，增强管理力度；倡导知识服务，提升文明形象，在奋斗中稳步前进。业绩报告显示，商场全年实现销售 7.5 亿元，较同期 6.8 亿元增长了 10.27%；实现利润 860 万元，较同期 780 万元增长了 10.26%；缴纳税金 29443 万元，较同期 22188.4 万元上升 32.7%。黄金珠宝部、大丰购物中心、家电广场三个部门年销售超亿元。

2010 年，商场精神文明建设亦是硕果累累。在保持“全国文明单位”“全国百城万店无假货活动示范店”“全国守合同重信用单位”等荣誉的基础上，又荣获江苏省“2009—2010 年度诚信单位”、江苏省首批省级“平安企业”、“盐城市服务业先进单位”、“盐城市第十二届‘优秀企业’”、“盐城市‘三八’红旗集体”等荣誉称号。杨总欣喜地表示，这些荣誉从不同侧面面对商场的工作给予了充分的肯定和巨大的激励。杨总说，荣誉背后彰显的是员工的信心和凝聚力、百姓的信任，这是企业稳步发展的两大支柱性“给力”。

记者在采访中得知，2010 年，商场在员工养成教育的基础上，突出抓好岗位培训工作。各部门，特别是外向发展门店，通过多种形式开展岗位培训，促进知识服务。射阳店开展了素质练兵活动，实施“微笑服务推进月”，评选“微笑服务明星”；人民大超市组织开展了“岗位练兵，技术比赛”活动，推出“星级店管理”举措；服饰广场推行“微笑天使”评选活动，有力促进了服务水平的提升。同时，他们还在全商场职工中开展“读书月活动”。在这个被员工们称为“天下第一好事”的活动中，大丰购物中心严霞和家电广场张静两人喜获市总工会组织的读书征文奖。同年六七月份，商场组织开展了第八届“经营创佳绩、服务争一流”活动。活动期间，全商场回收有效评议卡的总量超过 20 万张，总体满意率达到 99.59%。

在“创优争先”深入开展的进程中，外向发展门店的增长点作用更加突出。全商场完成年度经济指标前五名的部门 8 个，外向发展部门占了三个。2010 年，他们在外向发展上没有开办新门店，而是侧重于对现有的 25 个门店进行培育和整合，使之成为企业效益新的增长点。

记者还了解到，“1+3”模式正在产生越来越大的效应：大丰购物中心理顺了

内外部各方面关系，逐步走上了良性运营轨道，服饰广场继续保持特色鲜明的经营风格，经营业绩稳步提升；射阳店保持先进集体荣誉，超额完成年度各项目标任务，还获得多项省、市、县级荣誉；家电广场在宣传和促销上推陈出新，销售首次突破亿元大关；人民大超市根据市场特点，在克服成本不断增加的同时，注重商品结构调整，管理工作进一步走上精细化、规范化之路。

企业文化与经营工作比翼齐飞，是商场“收官之战”的最大亮点。作为商场一项长期工程、特色工程，年度“创优争先”活动、坚持了十多年的千里行活动、养成教育模式、内部报刊、企业网站等，都是生动有效的文化载体。2010 年，商场通过举办或参与多项文体活动丰富职工生活，宣传企业文化，使员工队伍始终保持积极向上、朝气蓬勃的精神风貌。另外，在《商场报》上推出“学习射阳店专刊”和“学习黄金珠宝部专版”，进一步宣传“创优争先”典型。同时，积极开展创建扶贫、双拥共建、平安创建、共青团工作、女工工作、关心下一代工作等，均取得较好的成绩和社会反响，多次受到上级相关部门的表彰，大大提升了企业的美誉度。

谈到“开局之年”，杨总表示，2011 年，商场提出了“积极拓展、巩固提升”的年度工作主题，各项工作都围绕这个主题认真实施。商场虽然面临着重建等一些不可测的新情况、新形势，但全年工作不受影响、照常开展。2011 年的“创优争先”活动，各支部、各部门与往年一样，认真总结经验 and 不足，进一步强化宣传，统一认识；进一步营造氛围，广泛参与；进一步完善措施，保证效果。三个“进一步”将各类评优、竞赛活动有机结合起来，推动“创优争先”活动不断向纵深发展。

采访结束前，记者也来了一个“焦点访谈”，请杨总介绍一下关于商场重建的问题。

杨总告诉记者，商场的重建是企业自身高度关心的问题，同时也是社会各界高度关注的一个热点话题。从企业自身的情况看，员工中普遍存在既担忧又期待的矛盾心态。之所以期待，是因为看到了其中的机遇，商场获得了一个大幅度壮大规模的契机，企业的持续发展能力和竞争力都将得到巨大的提升。之所以担忧，是因为看到了其中的困难甚至风险：过渡期员工的工作生活如何安排？建成后会采取什么样的经营模式？员工的收入能否得到保障？

针对上述问题，杨总谈了三点意见：

第一，无论是期待还是担忧，都是关心企业的表现，是准备与企业同甘共苦的心理表述，这种精神是值得肯定的。

第二，近两年来，商场班子成员和相关部门负责人，本着对企业负责，对员工负责的态度，主动与政府相关部门沟通，与多家大型商企洽谈重组合作的事宜，一直不遗余力地寻求对企业最有利、对员工最实惠的合作方案。这个目标是坚定不移的，不论会遇到多大困难，我们都会坚持这一点，不抛弃、不放弃。

第三，重建工作千头万绪，是一个复杂的系统工程，投入大，风险大，周期长，矛盾多。为了确保重建工作顺利进行，商场已经成立了专门的工作领导小组，制定工作计划，多方面寻求合作，积极推进该项工作。一旦有明显进度，也会及时通报给大家。对广大员工而言，仍然要集中精力，排除干扰，要确保稳定经营，确保各项工作正常开展，这一点至关重要。全商场上下要齐心协力，咬紧目标，从我做起，从每一笔生意做起，一着不让地抓好经营、服务和管理工作，做好各项基本工作，进一步打牢物质基础，这才是关心和支持企业发展最好的心理状态和行为表现。即使在拆迁重建的过渡期，全体员工仍然要想方设法保证重要品类经营的连续性，绝不能消极地等待，而是要积极地进取。

最后杨总坚定地表示，2011 年将是商场发展史上的关键之年，又恰逢沿海大开发和主城区核心商圈改造两大机遇，全体商场人正迈开稳健的步伐，坚信有领导、社会和员工共同“给力”，在新的一年里实现新的跨越和腾飞是确定无疑的！为此，商场人家迈地宣称：新的一年，定让盐阜人民商场的“红帆”更加流光溢彩！