

回忆·见证
40年
—为了更好前进—

伟大变革 辉煌成就

1978
|
1991



梳理我国商贸服务业改革开放40年发展进程,辽宁本溪人关广梅是位不容忽视的人物,“关广梅现象”在新中国商业发展史上留下了浓墨重彩的一笔。

在商业改革领域,关广梅有着诸多创举:

1984年,以当年完成12万元、次年完成14万元、第三年完成16万元的利润指标,夺标承包消防副食商店。

关广梅现象:承包租赁的改革先锋

1985年,与蔬菜公司签订租赁经营消防副食商店的合同,在本溪市第一个开始租赁经营。

1986年,承包本溪市最大、同行业利润最高的东明副食商场。

1987年,组建以东明副食商场为龙头的8家租赁经营群体——东明商业集团。

关广梅的“承包租赁”创举引起了媒体的关注,一系列关于“关广梅现象”的报道在全国掀起了一场商业企业实行个人承包、租赁和租赁群体的经营方式姓“社”还是姓“资”的大讨论。讨论的结果是,大众认识到承包租赁所带来的经营权的转移,而非所有权的变动,是完全可以被广泛推广应用的。

也正是这场实质上关系着我国经济改革性质认识的大讨论,打破了所有制这一中国企业经济改革的藩篱,标志着中国经济体制改革进入新时期。

“关广梅现象”之所以能够在社会上引起如此大的反响,与当时我国正在进行的经济体制改革密切相关。彼时的经济体制改革,让大多数仍然习惯于“计划”的国营企业和集体小企业感到无所适从。此时,关广梅以“摸着石头过河”的勇气敲开了承包租赁的大门,为众多迷惘中的商业企业提供了可供参考的样板。

正如关广梅当年在接受中国商业报记者采访时表示:“我是被改革的大潮推上历史舞台的。”

“关广梅现象”助推承包租赁经营试点探索的星星之火发展为燎原之势。其后,全国范围内的商业企业掀起了承包租赁的热潮,租赁经营由开始的餐饮服务、食杂修理业转向百货、五金、交电业扩展,租赁企业由过去的小型微亏企业向规模较大和盈利较多的企业发展。租赁形式也包括个人租赁、集体租赁、合伙租赁和企业租赁等。

“不管是顺利还是遇到困难,我都将坚持改革,因为改革是中国的大势所趋,不可逆转。”关广梅这样对媒体表述自己的改革宣言。

如今,40年过去了,关广梅现象和“承包”“租赁”等词汇一样被赋予了历史色彩,都留在了中国现代商业史册中。

“四放开”:激活商贸流通市场化大潮

计划经济时期,一切消费凭票进行是居家生活的常态,国(营)合(作社)商业企业牢牢占据“垄断地位”。然而,自1983年凭票供应体制逐步取消后,自由买卖把封闭的商品流通体系捅开了一道口子,曾经风光无限的国合商店被挤到了市场的边缘。

到了上世纪90年代初,国合商业在激烈的竞争中购销萎缩,效益滑坡,困难重重,亟待进行一场改革。轰轰烈烈的经营、价格、分配、用工“四放开”改革就在这种背景下试点操刀,并最终形成燎原之势。

改革的春雷首先在嘉陵江畔乍响。1990年,重庆巴县青木关供销社率先打破“商店经营权、固定价格、固定收入分配”等雷打不动的规矩,将

商品按照高出进价、低于个体户卖价的价格出售,此举不仅吸引不少顾客,而且毛利率也增长不少。

一石激起千层浪。青木关供销社这一行为很快被相邻的供销社知晓。他们纷纷效仿,自行寻找进货渠道,用以填补亏损。随后,时任重庆市副市长的张文彬一面致函青木关供销社做出指示:胆子大一些,步伐快一点;一面着手组织市政府考察团年底赴沿海经济特区学习先进经验。

经多方考察之后,张文彬广纳建议,结合沿海地区和内陆腹地的实际情况,把青木关供销社创造的“进货渠道、价格、分配”三个方面的放开,补充完善为“经营、价格、用工、分配”四个方面的放开。

“经营放开”使企业获得更大的

经营自主权,企业在国家宏观调控下,依靠产业政策和市场导向,自主决定经营范围,依法纳税。“价格放开”把企业推向市场,企业根据市场需求和价值规律的调节作用灵活作价。“用工放开”在企业内部实行全员合同制、干部聘任制、内部待业制,运用竞争机制,打破“铁饭碗”。“分配放开”根据企业和职工经营好坏、效益高低、服务优劣、贡献大小等分配工资奖金,奖励罚懒,消除平均主义,不吃“大锅饭”。

1991年1月,“四放开”改革付诸实施。张文彬代表重庆市政府在全市财贸会议上宣布:重庆的国合商业实行“四放开”,11家从全市遴选出来的企业率先试点。

“四放开”的大潮不仅冲击着山



城大大小小的企业,而且连工商、物价、税务、财政、劳动等综合部门也被卷入到大潮中,使得这些综合部门在势如破竹的改革大潮面前,思想解放了,观念更新了,对“四放开”给予了极大的理解和支持,表现出以往很少有过的热情和行动。

改革的洪流继续向全国范围内扩展,许多省(区、市)纷纷派人来重庆学习、考察,重庆“四放开”的成功经验经媒体报道后传向祖国的四面八方。

“一团火”:商贸服务业的精神旗手



在北京王府井百货大楼前,矗立着一尊半身人像雕塑,塑像主人公张秉贵生前是王府井百货大楼里一位普通的售货员,然而他却在平凡的岗位上做出了不平凡的成绩——不仅练就了“一抓准”“一口清”的技艺,更凭借“一团火”般的服务热忱成为中国商业服务业的精神旗手。

自从1955年8月成为国营商店

的售货员起,张秉贵就一直追求如何将服务做得更好。为了提高售货速度,他将每次售货分解为问、拿、称、包、算、收六个环节,然后在每个环节上动脑筋、挖潜力。经过长时间的刻苦练习,终于练就了“一抓准”和“一口清”的绝活儿,使售货速度成倍提高,而且每笔交易从来都分文不差。同时,张秉贵还注意研究顾客的不同爱好和购买需求,以便提供周到的服务。为使说话亲切动人、言简意明,他还自学了语言学。

在北京,传统的“燕京八景”名扬天下,而张秉贵的售货艺术被人们誉为“燕京第九景”。为了看他的售货表演,顾客甚至曾将百货大楼的玻璃柜

台挤碎。

1977年5月,张秉贵在题为《为革命站柜台》的文章里,首次将自己的服务思想称为“一团火精神”。他表示,售货员要胸中有一团火,温暖顾客的心,树立“完全”“彻底”为人民服务的思想。

“一团火”代表了张秉贵总结出的服务经——“五个劲”:站柜台的精神劲、服务态度的热情劲、售货中的迅速劲、始终如一持久劲、坚持不懈的虚心学习劲;“十个字”:主动、热情、诚恳、耐心、周到;“四个一样”:买与不买一个样、买多买少一个样、生人熟人一个样、本市外埠一个样。

与张秉贵工作生活的年代相比,

如今的中国社会和商业服务业都已经发生了翻天覆地的变化。从形式上来说,现在的营业员已经不太需要像张秉贵那样苦练售货“一抓准”和“一口清”的绝技了,甚至在服务过程中也不需要过于热情、主动地询问,而是要给顾客留下更多自由选择的余地。

但像张秉贵那样一心一意为顾客服务的真诚心意却依然至关重要,这团火依然是中国商贸服务业健康发展并走向更广阔未来的不竭动力。

“市场再变,真诚的服务永远不能变,这样才能赢得市场,才能越走越宽。”张秉贵的儿子张朝和对中国商业报记者说。

展示

深耕婚庆产业 助力文化传承

“他拥有强烈的责任意识和人文情怀,深耕中国婚庆产业,助力中华民族文化复兴;他是第三代社交婚宴的倡导者与实践者,着力打通婚前婚后产业链,为新人提供‘一个家庭,一生长成’的全方位服务。”11月28日,孙兴武荣获“第四届中国生活服务业年度人物”时的颁奖词如此写道。

孙兴武,中国商业联合会婚庆行业委员会副会长兼秘书长、上海阿拉伊甸文化创意公司执行董事,同时担任阿拉丁集团旗下多家公司董事之职。在婚庆行业,他创建了全国第一家第二代婚庆产业园,率先提出了第三代社交婚宴的产业发展趋势理念;在互联网领域,他是最早提出O2O商业模式并付诸实践的人。他预言了OOD模式并付诸行动;他提出了情感经济理论,是中华

民族(文化)复兴主题公园建设的发起人之一。

社交婚宴最早提出者

如果你问“结婚到底是什么”?孙兴武会告诉你:“结婚就是一个集瞬间与永恒于一体的仪式。”温馨浪漫的是瞬间,海誓山盟的则是永恒。与“结婚”这一不变概念相对应的是“婚庆”的形式不断改变和丰富。

纵观婚庆行业的发展,他认为,中国婚宴可以划分为三个阶段:第一代婚宴是中国传统的那种亲朋好友欢聚一堂,敬酒、吃饭再闹个洞房;第二代婚宴的核心是“仪式感”。伴随着人们生活水平的提高,“仪式感”这一需求成为年轻人婚礼的关键因子,他们对婚宴的场地、形式、规模等需求日益个性化,促使婚庆

行业得到了空前发展。孙兴武主导的阿拉丁婚庆园是全国第一家第二代婚宴园区,入驻于此的罗曼园专门设有具有宗教式样的仪式堂,这在婚庆行业实属少见。第三代婚宴的核心是社交。第三代婚宴不仅要考虑到新人的“仪式感”,还要考虑到参加婚礼的宾客们的需求与感受。他们来参加婚宴既要见证新人的幸福,还要享受放松时刻、释放精神的压力。所以,第三代婚宴并不仅仅是宴会,更需要与之配套的聚会、餐饮、文化、社交、旅游等服务。

阿拉丁婚庆园作为第三代社交婚宴的践行者,已为新人参加婚礼的宾客打造了一个“鸟语花香鱼满塘”的轻松欢快的环境。在鸽子树广场,成群的和平鸽翩翩起舞,迎接来自各方的亲人,帮助大家消除烦恼、带来欢笑。

首创一站式婚庆产业园

2014年,孙兴武带领“阿拉伊甸”的创业者们开设了我国第一家第二代一站式婚庆产业园——阿拉丁婚庆园。全国行业标杆百合爱菲尔、罗曼园、格乐利亚先后落户于此。“阿拉伊甸”的创业者们在园区移植古代中华婚庆图腾琪桐(又名鸽子树)饲养白鸽,把鸽子树作为来自中国的文化符号传播世界和平的理念。铺设滨江景观亲水平台,方便游客和黄浦江零距离接触、远眺整个世博园区。打造爱情家园、婚庆殿堂,以及爱家、爱国、爱世界、爱和平的人与自然和谐共处的生态园,助力中国婚庆产业发展,为中华民族文化复兴做出应有贡献。

孙兴武对于中华婚嫁文化予以



中国商业联合会婚庆行业委员会副会长兼秘书长、上海阿拉伊甸文化创意公司执行董事 孙兴武

提炼,提出了“爱情、爱家、爱国、爱和平”的理念,把小家与国家、企业文化与民族复兴、事业与爱国完美融合,体现了中华儿女的情怀和大爱。在他看来,因为相信爱情,所以两个人才能走入婚姻的殿堂,开启一段通往幸福的新生活。但维持好这样的生活更需要的是理解与包容,只有足够的包容与理解才会真正懂得爱家的重要。对于小家,我们要爱护好,那国家呢?更值得和需要我们去爱和保护,并且

是带有责任心地关爱。当我们理解爱情,学会爱家、爱国之后,才会真正明白世界和平其实是浪漫的爱情、温馨的家园、强大的国家存在的前提。

五年来,阿拉丁婚庆园已经发展成为上海最具人气、最浪漫的结婚圣地,同日可以举办20余对新人的婚礼。每逢周六周日18:00—19:00,民间达人们的乐队都会奏响欢快的乐章,阿拉丁婚庆园已逐渐成为黄浦江畔最具生活气息的地方。