

# 巩玉梅： 大家好了，我个人也就好了

## 从营业员到总经理 踏实肯干是关键

就是当年这个平凡的营业员，在此后的20多年里，从营业员干到大组长，做过财务、统计，当过团委书记和商场经理，经历了除物业以外的所有部门。2000年，巩玉梅走上了紫荆山百货大楼党委副书记、常务副总经理的岗位。2007年企业引进外资，改制转型，成立新加坡时计宝紫荆山百货郑州有限公司，巩玉梅任总经理。2009年1月1日，紫荆山百货加入大商集团，巩玉梅任党委书记兼总经理。

“说起我当时做营业员的时候，我觉得和其他人不同的地方就是踏实肯干，不怕吃亏。当时我们组有好几个人，其他人年龄都比我大，但我每天总是提前半个小时到单位，打扫卫生、提开水、整理商品等，同事们上班的时候，这些事我基本上都做完了。中午吃饭的时候都是让同事们先吃，有时候忙的时候我干脆就不吃饭。所以我得到了同事们和领导的认可和肯定。现在很多年轻人一上班就讲待遇，比工作环境，能偷懒就偷懒，作风浮躁，心态浮躁，这是大忌。我现在招员工不重学历只重态度和能力。”

2010年3月8日上午，在河南省人民会堂，纪念三八国际劳动妇女节100周年大会在这里隆重举行。巩玉梅戴着鲜艳的大红花上台领取了全国三八红旗手荣誉证书。巩玉梅，大商集团郑州紫荆山百货党委书记，总经理。27年前，她只是紫荆山百货大楼男装商场的一名普通营业员，每天的工作和现在所有商场的营业员一样，补货、卖货、盘点，千篇一律。“当时紫荆山是省内规模最大、品种最全的百货大楼，好多朋友看上什么衣服都提前给我打招呼，让专门给留着，要不然就没了。当时在紫荆山百货上班那是相当有面子。”巩玉梅回忆起当年的往事，脸上带着甜蜜的笑容。

晚报记者 白贺



## 从“小家”到“大家” “大家都好了，我个人也就好了”

从巩玉梅当上紫荆山百货总经理的那一年起，她就带领企业资助河南中医学院和郑州大学贫困学子，10年来企业累计投入百余万元。5·12汶川地震发生后的第一时间，巩玉梅带领紫百筹集善款30多万元。她还带领企业捐助贫困中小学生，和社区联办假日文化广场等。“成龙那首《国家》唱得非常好，‘家是最小国，国是千万家’，只有大家都好了，我个人也就好了。”巩玉梅坦言道。

2009年1月，巩玉梅带领紫百加入大商集团，同时被国家商务部评定为“金鼎百货店”，这

## 从负债到盈利 改革挽救了紫荆山百货

巩玉梅坐在我面前，给我们最大的感觉就是自信、优雅，仿佛一切的困难在她面前都是轻描淡写。当问起她有没有遇到挫折时，她说：“最大的挫折就是1998年前后的那几年吧，截至1998年上半年，紫百累计亏损6000余万元，总负债3亿多元，资产负债率高达120%。最困难的时候紫百连续3个月没有发工资，员工常常打电话说一声就不来上班了，厂家陆续在走，柜台眼看一天天空了。当时由于我还是领导层，眼看着企业一天天垮下来，却一点办法也没有，干着急，也很迷茫。”“但是随着张根相来到紫百之后，情况发生了变化。他把紫百原有的25个商品部被重组为12个有限责任公司，并将其所有权与经营权分离。公司给大楼交‘资产有偿使用费’，自负盈亏。员工的积极性全都被调动起来了。”巩玉梅在那时看到了企业的希望，跟着张根相搞改制、引进品牌，紫百逐渐走出了泥潭，实现了盈利，走上了正常的发展轨道。

“当时引进品牌的时候，有些品牌都是长达半年、一年的公关，如屈臣氏，谢瑞麟，周大福等等。处处求人，到处碰壁。我们商场的几个女经理，经常加班到第二天早上，现在有的还落下个静脉曲张的毛病。”巩玉梅说。

是目前国内百货行业的最高荣誉。

谈及以后的规划，巩玉梅说：“郑州商业经过20多年的发展，已经有了国际化的雏形，既有消费人群，也有消费基础，但是国际化的程度并不是很高。而且格局也随着国际连锁大公司的进驻和东区的崛起，一直在变。郑州商业在成长中有很多潜伏的危机，也有很多潜伏的机遇。紫百近期规划就是利用郑州要建商贸城的这个机遇，一步一个脚印地把紫百打造成国际性现代化的商场，成为郑州市民礼品百货的首选品牌。远期规划当然是建百年企业。”

## 关注气候变暖 倡导低碳生活

### 沃尔玛携手郑州晚报共同开展社区环保行

2010年3月6日，河南沃尔玛商业零售有限公司携手郑州晚报在郑州沃尔玛曼哈顿分店的广场上举行了“共同关注气候变暖，让地球更健康”为主题的环保低碳社区教育公益活动，让每个社区公民认识到“气候变暖”对人们日常生活的影响，增强公众对低碳生活的重视，并积极行动起来，“从我做起”。

活动现场，环保金点子征集，市民踊跃参与，纷纷写下自己在日常生活中节能环保的好点子。郑州晚报和沃尔玛员工代表与社区居民代表一起郑重倡议：“珍爱生命，关爱地球；拒绝污染，节约资源；保护自然，从我做起；善待环境，小事做起；协同合作，倡导绿色；让我们一起携手，为打造更健康的地球而努力！”

此次，郑州沃尔玛还在河南中医学院内发起了倡导环保的现场签名活动，得到了大学生们的积极响应。大学生代表说：“沃尔玛已经成为我们日常生活中不可缺少的好邻居”。作为一家非常有责任感的公司，这次沃尔玛在全国范围内组织“关注气候变暖”的公益活动，我们非常欢迎。这让我们意识到，作为一名普通的大学生，每个人都可以在日常生活的细节中做到节能减排，为应对全球气候变暖做贡献。”

沃尔玛郑州公司事务部负责人柳燕表示：“哥本哈根气候变化会议在世界范围内掀起了低碳高潮。作为负责任的企业社会公民，让超市更低碳，让商场更节能是我们的目标。”

另据了解，沃尔玛中国区总裁兼首席执行官陈耀昌被《福布斯》中文版评选为2009年度人物——低碳经济人物。在入选的12位企业家中，陈耀昌是唯一来自跨国公司的年度人物，也是唯一获此殊荣的企业。

晚报记者 白贺

## 开年大戏：买奥克斯空调送液晶

2010年买空调还是不买？2010年空调应该何时买？2010年空调应该选择哪一品牌？在诸多疑问的背后，国内领军企业奥克斯空调便在全国范围内上演了一幕幕与消费者的“全城热恋”，以惊爆产品价格、重磅买赠促销、超值服务承诺，为消费者提供从技术、产品到购买、使用、服务的一整套解决方案，让每位消费者都能感受到奥克斯的热恋风暴。

作为空调业第一集团军企业的奥克斯空调，早在春节前就已经对3·15市场进行了系统、全面地调研和布局，一场行业声势最为浩大、范围最为广泛的以服务消费者为宗旨的促销活动将在3月份粉墨登场。这也延续了奥克斯空调进入2010年度以来一贯的“早作为”风格。

“全城热恋”延续了奥克斯空调元旦期间的买空调送三重惊喜活动，是该活动的豪华升级版，提出了“爱TA就送TA健康的奥克斯空调”、“响应国策买空调认准1级能效”等倡议。元旦期间没能抓住机遇更换奥克斯空调的用户，可以利用这难得的机会挑选多款适合自己的产品。为了配合这次规模最大的回馈消费者活动，奥克斯空调拿出了一二级的高端变频空调和全新变频空调参与其中，就是要让更多的消费者将“中国最好的空气带回家”。

此次全城热“送”活动惠及全国奥克斯空调用户，3·15期间购买奥克斯空调的消费者都将有机会获得奥克斯送出的多重大礼包。一重大礼，买空调送液晶电视，19英寸液晶电视、26英寸液晶电视、32英寸液晶电视等你来拿。二重大礼，买空调送品牌蓝牙耳机。三重大礼，买空调送十年包修服务。不仅送10年整机免费包修，更送终身免检。每年3月奥克斯服务工程师将上门提供专业服务。包括免费检查测试空调整体和压缩机运行情况，免费检查空调电源线路（包括电线老化、用电容量、电源接线等），免费清洗空调两器、过滤网以及免费讲授空调年检及维护知识。消费者购买奥克斯空调可以真正做到毫无后顾之忧。

权威数据统计显示，2009年，奥克斯空调行业全面领先，销售劲增37%，实现了在国内市场的逆市上涨。2010年启动之初，奥克斯更是通过连续发动价格风暴、变频风暴、增值风暴“三大风暴”让业内和同行为之一震。此番，奥克斯空调提前以服务促销打开2010年空调旺季市场大战，一方面延长了空调传统销售旺季，一方面为实现奥克斯3年跻身行业三甲的阶段目标以及变频空调年销量突破100万台短期目标抢跑布局。

晚报记者 樊无敌 李红卫

### 朱言辣语

#### 事件：绿色和平抗议三星产品含毒

3月3日，国际环保组织绿色和平在韩国电子巨头三星比利时总部前展开巨大的横幅“三星=失信”，以抗议三星没能按照自己先前的承诺去除其产品中的有毒有害物质。

点评：2004年，2006年和2007年，三星三次承诺其新产品中去除溴化阻燃剂(BFRs)和聚氯乙烯(PVC)的，但遗憾的是，三星的承诺和它的电视一样超薄而违背承诺过的时限，是一种对消费者信赖的背弃。

#### 事件：五大国产彩电屏保三年

9日，海信、TCL、康佳、长虹、创维五大国产彩电宣布，将平板电视“显示屏”等主要部件的质保期延至3年。

点评：此前，国产彩电对于“屏保期”的承诺不一，有的是3年，有的是1年。所有外资品牌“屏保期”都只有1年。此次五大彩电企业的牵头，很可能将“企业自发行”变身了“行业统一要求”，因为工信部将在6月份推动建立相关国家强制性执行标准。

## 海尔以服务满足用户潜在需求

中国家电知名品牌海尔集团正在进行商业模式转型和企业的转型，即从传统商业模式转型为人单合一双赢模式，从制造业转型为服务业。因此，海尔在全国一二级市场推出了“海尔社区店服务”，这与中国消费者协会“消费与服务”的年主题可谓不谋而合。海尔社区店集服务、销售于一体，立足社区，通过向社区用户提供主动入户营销服务、“1对1”专属服务、一年6次的主动关怀服务、社区便民服务、以及“从成套设计、成套购买、成套配送到成套安装”一条龙成套解决方案等多种形式的差异化服务。

海尔集团在推出一二级社区店服务的同时还在三、四级市场推出了海尔乡村服务站——

亲情服务暖乡亲的“三到位”服务：安全测电到位，通过安全测电，为用户讲解安全用电的好处；产品使用讲解指导到位，通过言传身教让用户对产品做到熟练使用；上门一次服务全村，不仅服务一户，还主动为用户同村的邻里百舍提供服务。

海尔集团从制造业转型为服务业，以服务满足用户潜在需求，这些服务新举措，既实现了企业与用户贴心的目标，又成为家电企业服务竞争差异化的典范。海尔能够始终走在中国家电行业的领头位置，与它一贯坚持品质优先、服务至上的原则是分不开的。

晚报记者 樊无敌

## 屹林大卖场举办十年庆典

3月12日~21日，为回报河南消费者的厚爱，河南屹林大卖场举办“十年大庆 十天大惠”答谢消费者大型促销活动。 晚报记者 樊无敌 李红卫

### 消费者眼里的屹林商贸

河南省屹林商贸有限公司是河南省最具代表性的电动车专业销售、服务企业，也是河南省电动车行业中名副其实的龙头。从2000年一个几十平方米的小专卖店到2003年全国第一个2000平方米的大型专业电动车卖场“屹林大卖场”开业，2005年“河南超威电源公司”和“河南高远铝业公司”在焦作奠基，到2006年“河南屹峰电动车制造公司”建成并组建“河南屹峰工

### 屹林大卖场3·15特别答谢举措

3月21日下午在黄河路南阳路口西段“屹林大卖场”总部公开抽奖、发送，到开奖现场的顾客均有礼品赠送。

据悉，“十年大庆、十足回报”，庆典期间，所有想要选购电动车的新老顾客均可到郑州市区各“洪都”、“屹峰”或“捷马”品牌连锁专卖店免费索取“购车刮刮乐”一张，购车可抵扣刮

业集团”，到2007年被河南省政府、河南省发改委评为“河南百户重点工业企业”，到2008年“屹峰电动车工业园”落成，到2010年已经发展成整车、电池、轮毂生产和整车销售、服务为一体的电动车大卖场，现拥有“洪都”、“捷马”、“屹峰”三个电动车的行业强势品牌；同时在郑州地区拥有60多家连锁销售门店和48家连锁维修站及服务机构。

奖项所对应的现金使用，最高1000元现金送给您，最低奖项50元，100%中奖，真情重礼回报新老顾客。

“十年大庆、十天大礼”，庆典期间，“洪都”、“屹峰”品牌为新老顾客备下六重超值购车大礼“足浴保健仪”、“台式饮水机”、“车罩”、“雨披”、“气筒”、“锁具”等礼品。