

大湖南畔的商业旗舰

浙北大厦

● 张西廷 主编



中央文献出版社

大湖南畔的商业旗舰

浙北大厦

张西廷 主编



中央文献出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

太湖南岸的商业旗舰——浙北大厦/张西廷主编.

—北京: 中央文献出版社, 2010. 12

ISBN 978-7-5073-3179-0

I. ①太…

II. ①张…

III. ①商业企业-商业经营-经验-浙江省

IV. ①F727.55

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第240340号

太湖南岸的商业旗舰——浙北大厦

主 编: 张西廷

责任编辑: 韩 冰

出版发行: 中央文献出版社

地 址: 北京市西四北大街前毛家湾1号

邮 编: 100017

网 址: www.zywxpress.com

销售热线: 63097018 66183303 66513569

经 销: 新华书店

排 版: 浙江时代出版服务有限公司

印 刷: 杭州富春印务有限公司

710×1000mm 16开 印 张 20.625 字 数 286千字

2010年12月第1版 2010年12月第1次印刷

ISBN 978-7-5073-3179-0

定 价 98.00元

本社图书如存在印装质量问题, 请与本社联系调换



序 言

欣闻《太湖南岸的商业旗舰——浙北大厦》付梓出版，心里由衷高兴。该书的编印出版，不仅是浙北大厦发展里程中一件很有意义的事，也是全国供销系统企业文化建设中一件值得庆贺的事。在此，我表示衷心的祝贺！

浙北大厦的创业和发展，是中国改革开放政策的成果，也是全国供销系统商业企业创建、发展的缩影。上世纪80年代，浙北大厦白手起家。20多年来，面对激烈的市场竞争，浙北大厦始终围绕“以人为本、加快发展、提高服务质量、提高员工素质、快速占领市场”的方针，秉承“诚信、创新、团结、奉献”的企业精神，坚持“信誉兴企、创树品牌”的发展战略，以市场需求为导向，以消费者满意为追求，创新创业，实现了企业持续稳定的发展。

特别是2003年以来，企业品牌建设进入了一个快速发展的阶段，在“夯实基础、积极拓展、稳步发展、做大做强”的发展思路下，实施了企业整体布局 and 经营结构的战略性调整，开设了购物中心，开出了超市和家电广场，并在“延伸周边，扩大销售，寻找新的经济增长点”的经营策略指导下，先后在安



吉、长兴、南浔等县区开出了6家分店，实现了企业经营规模的迅猛扩张。

在努力拓展发展空间、做大做强企业的同时，静下心来总结经验教训、规划发展前景，是一件很有远见卓识的事。从编写此书的创意和组织过程，也让我们感受到了浙北大厦成功的必然性：因为有这样一位富于创新的领军人物、这样一个勇于开拓的领导班子、这样一支努力奋进的职工队伍！

浙北大厦的实践证明，只要坚持诚信经营、努力开拓创新、重视人才培养、注重企业文化，供销系统的商业企业是可以，而且应该走出一条奋力崛起的成功之路的。我希望全国供销系统有更多的企业、更多的企业家，能虚心学习浙北精神、深入研究浙北经验、认真探讨浙北道路，适应新形势，激活新思路，释放创造力，找到适合自身发展的新路子，成为加快供销企业发展的领头羊，共同促进经济社会的繁荣发展，为建设繁荣富强的现代化国家作出新的更大的贡献！

中华全国供销合作总社

许世范

2010年10月18日

002

太湖南岸的商业旗舰

浙北大厦



前言

日月如梭，光阴荏苒。浙北大厦已经度过了24个不平凡的岁月。回顾24年的难忘历程，思考企业发展的经验教训，总让我们感慨万千。值此新书出版之际，我们向长期以来关爱、支持“浙北”事业发展的各级党委和政府，特别是供销系统的各级领导，向各有关部门、社会各界表示衷心的感谢！向与企业休戚与共、为“浙北”的发展奉献智慧和辛勤劳动的全体员工及其家属致以崇高的敬意！

浙北大厦创建于1987年。24年来，在党的改革开放路线指引下，在供销系统的各级领导一如既往的关怀、支持下，我们紧紧依靠干部员工，团结一心，艰苦创业，改革发展，克服了一个又一个艰难险阻，战胜了一波又一波的惊涛骇浪，把企业建设成为湖州的商业旗舰。回顾总结“浙北”发展史，是在“困境中谋发展、在艰难中创品牌”的历程。我们在探索和实践走出了一条自主品牌建设的发展之路、创业创新的跨越之路、优质服务的诚信之路。

浙北大厦创业以来，以“诚信经营、优质服务”作为企业的立身之本。注重企业品牌建设，把企业品牌作为树立企业形象、



增强企业核心竞争力、促进企业发展的关键。从建设商品品牌、服务品牌到创树企业品牌，我们持之以恒，我们执着追求。

24年来，诚信服务的理念已深深地扎根在每一位员工的心中，“浙北”品牌也赢得了广大消费者的认可和赞誉。特别是2003年以来，浙北大厦实施整体布局 and 经营结构的战略性调整，成功实行经营业态的分离和向县区连锁扩张，形成多种业态共同发展的经营格局，企业规模迅速扩大，企业核心竞争力明显增强，品牌效应日益凸现。企业持续快速发展的实践雄辩地说明：“诚信兴企”、“诚信服务”是浙北大厦永恒不变的宗旨。

24年的艰辛创业，24年的改革发展，24年的辉煌成就！她凝聚着湖州市委、市政府和各部门的关心支持，凝聚着湖州广大群众的关爱，更凝聚着全体员工的心血和汗水。成绩来之不易，我们应该倍加珍惜。

展望未来，我们信心百倍！在科学发展观的指导下，在贯彻党的十七大精神、市第六次党代会提出建设现代化生态型滨湖大城市和加快服务业发展新的机遇中，我们应该站在新的起点上，树立打造“百年浙北”的远大目标。在发展战略上，走自主品牌建设的发展之路，在经营模式创新和企业文化塑造上取得新突破，在企业品牌的拓展和延伸上取得新进展，进一步实现发展模式上的连锁化、商品招商上的国际化和资本运作上的社会化。

浙北大厦一定能进一步做大做强做优！浙北大厦的明天将会更加辉煌灿烂！

湖州市浙北大厦有限责任公司总经理

吴云发

2010年9月8日



目 录

第一篇 商业旗舰的昂首崛起

一、基本情况	(002)
二、发展简史	(006)
三、各地分店	(031)

001



目
录

第二篇 创业拼搏的成功之道

一、诚实守信，企业生存的立身之本	(048)
二、创新创业，持续发展的不竭动力	(052)
三、重视人才，企业管理的核心内容	(065)
四、以文铸魂，昂扬向上的企业精神	(072)

第三篇 企业管理的典型案列

一、靠“三大”，搞“活”、“优”	(082)
二、“四放开”改革	(084)



三、“不满意退钱换物”	(102)
四、“湖州人民的大厦”	(103)
五、业态分离调整	(107)
六、县区连锁经营	(110)
七、“五赛五比”劳动竞赛	(111)
八、企业文化建设	(113)
九、员工素质工程	(121)
十、开展“星级管理”	(123)

第四篇 坚强团队的中流砥柱

一、雄心勃勃的舰队舵手	(128)
二、坚强有力的领导团队	(136)
三、团结拼搏的先进群体	(169)

第五篇 面向未来的美好前景

一、总体战略构想	(216)
二、优势压力分析	(223)
三、策略措施研究	(228)

附 录

一、企业大事记	(240)
二、历年以来的各种荣誉	(310)

后 记	(319)
-----------	---------

第一篇

商业旗舰的昂首崛起





一、基本情况

002

太湖南岸的商业旗舰

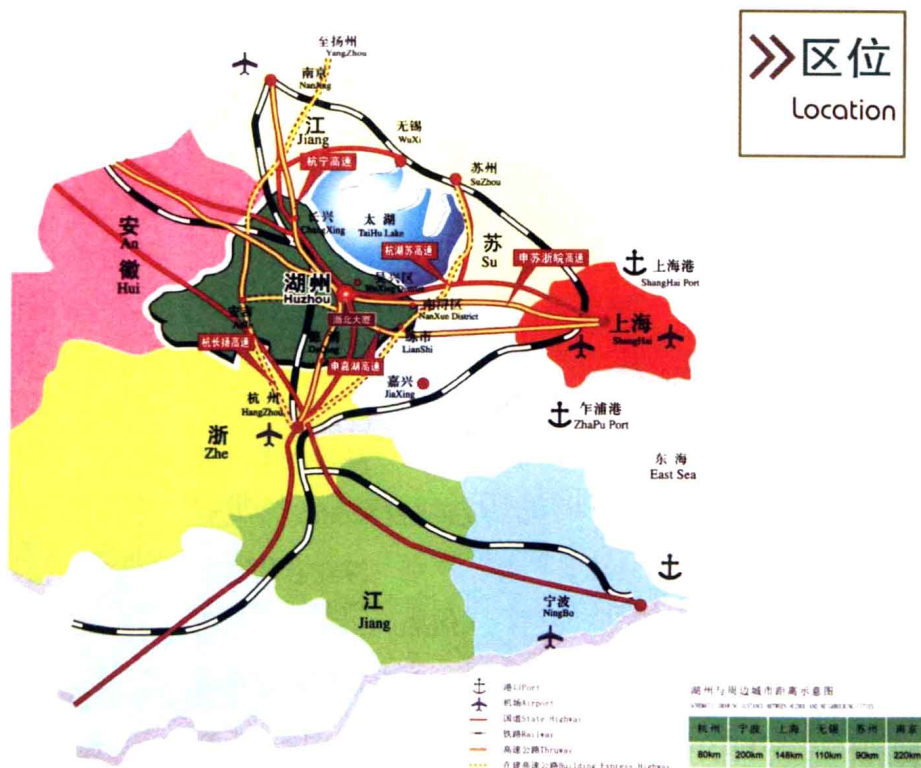
浙北大厦

湖州市浙北大厦创建于1987年8月，2004年改制为湖州市浙北大厦有限责任公司，隶属于湖州市供销合作社，是一家集商品零售、餐饮、住宿、娱乐为一体的大型综合性商贸企业，坐落在湖州城区商业中心。企业目前拥有9家门店（分公司），总营业面积16万平方米。2009年销售突破20亿元，销售同比增长8.77%，企业资产逐年提升，2009年总资产达12亿元。从2005年起连续5年荣获“中国服务业企业500强”，列全国商业零售业44位，在全国供销系统排名中位列第二。经营业绩位于浙江省同行前列，是浙江省首批重点流通企业、湖州服务业百强企业。2009年投资9个亿，建造高100米、14万平方米的大型现代化百货商场和精品写字楼——浙北大厦新购物中心，将成为湖州城区的地标性建筑，为湖城商业服务业实现又好又快发展作出贡献。

从1987年到2009年，23年的发展历程，浙北大厦经历了从计划经济到市场经济的历史变迁，但始终秉承“诚信、创新、团结、奉献”的企业精神，坚持“信誉兴企、创树品牌”的发展战略，与时俱进，创新创业，实现了由传统百货向现代百货、由单店经营向连锁经营、由单一业态向多元化业态的成功转型。主要经营食品、服装、鞋帽、家电、烟草、餐饮、住宿、娱乐、日用百货、黄金珠宝、药品等，在

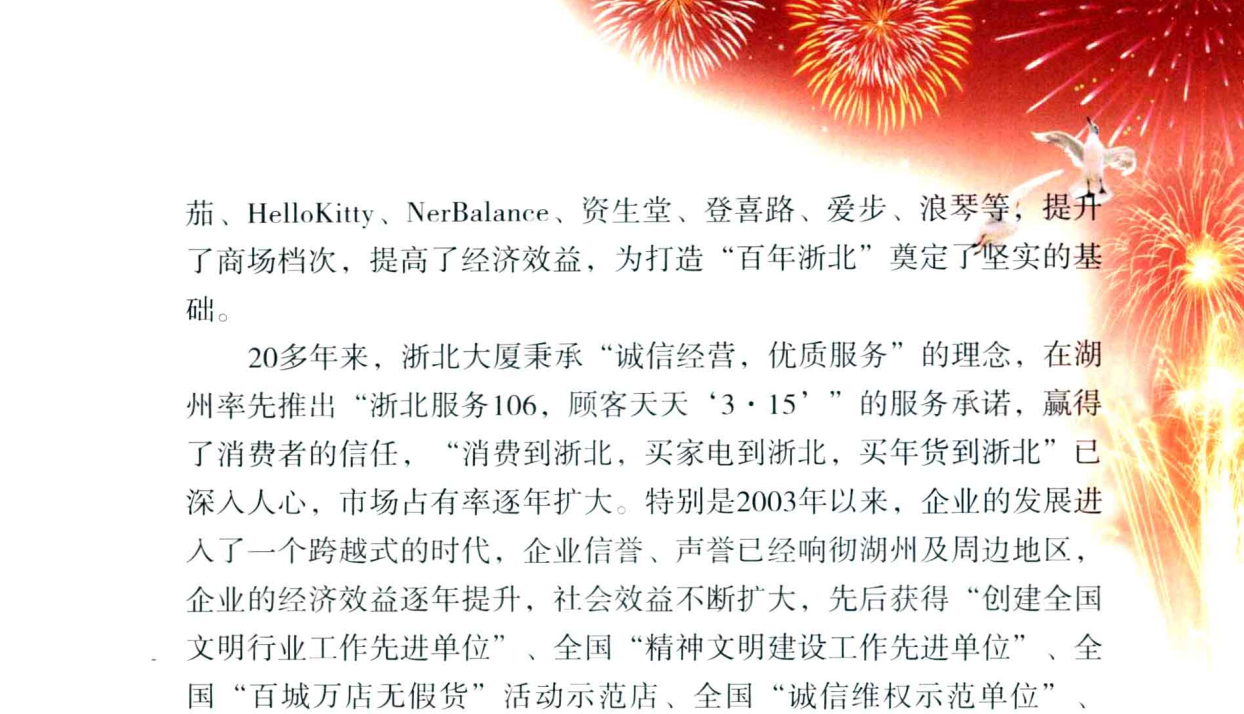
湖州及其周边地区，购物、消费到“浙北”已经深入人心。目前，公司下辖经营面积5万平方米的浙北购物中心、湖州市第一家四星级的浙北大酒店以及浙北家电广场、浙北超市有限公司、长兴浙北购物广场、安吉浙北购物有限责任公司、南浔浙北超市公司、浙北孝丰店、南浔浙北家电广场9家经营单位。经营业态涵盖大型百货、商务酒店、家电连锁、超市连锁4个业态。商品品种齐全，市场定位正确，管理科学严谨，企业信誉良好，企业呈现出强劲、持续、稳定的发展态势。

2003年以来，以吴正发为总经理的领导班子，带领全体员工创新创业，使企业品牌建设进入了一个快速发展的阶段。在“夯实基础、积极拓展、稳步发展、做大做强”的发展思路下，至2009年，企业无论是实力、规模、档次、效益都跃上了新的台阶。企业坚持走品牌





建设之路，实施了整体布局 and 经营结构的战略性调整。2004年，在市商业中心开设了近5万平方米的湖州市规模最大、设施最好、品牌最多、环境最优的浙北大厦购物中心；2005年，又在湖州城区商业中心调整开出了1.3万平方米的浙北大厦超市和8000平方米的浙北大厦家电广场。在“加快拓展，扩大销售，寻找新的经济增长点”的经营策略指导下，2005年2月，在安吉县城开出了1.2万平方米的安吉浙北购物广场，2007年1月，在长兴县城开出了3万平方米、规模最大、档次最高的长兴购物广场；2009年9月，安吉孝丰店开张；12月，南浔家电广场开业。企业的网点遍布全市县、区，市场竞争力得到进一步提升，市场占有率也迅速扩大。实现了企业规模迅猛扩张、品牌拓展稳步推进的阶段性发展目标。为了进一步提升企业综合竞争力，这两年不断调整商品结构，着力打造精品百货商场，引进了20多个国际知名品牌，如：Hugo Boss、玛珂·爱萨尼、K&C、其乐、D'urban、欧米



茄、HelloKitty、NerBalance、资生堂、登喜路、爱步、浪琴等，提升了商场档次，提高了经济效益，为打造“百年浙北”奠定了坚实的基础。

20多年来，浙北大厦秉承“诚信经营，优质服务”的理念，在湖州率先推出“浙北服务106，顾客天天‘3·15’”的服务承诺，赢得了消费者的信任，“消费到浙北，买家电到浙北，买年货到浙北”已深入人心，市场占有率逐年扩大。特别是2003年以来，企业的发展进入了一个跨越式的时代，企业信誉、声誉已经响彻湖州及周边地区，企业的经济效益逐年提升，社会效益不断扩大，先后获得“创建全国文明行业工作先进单位”、全国“精神文明建设先进单位”、全国“百城万店无假货”活动示范店、全国“诚信维权示范单位”、全国“商业服务业先进企业”、全国“维护消费者合法权益成绩显著单位”、全国供销合作社系统“先进集体”、“中国商业名牌企业”、全国“构建和谐商业杰出贡献企业”、全国“商业企业文化优秀奖”、2008年第三次荣膺全国“百城万店无假货”活动示范店、全国“商业企业管理现代化创新成果一等奖”、全国“商业顾客满意企业”、连续5届被评为浙江省“文明单位”、浙江省工商企业信用AAA级“守合同重信用单位”、浙江省“重点流通企业”、浙江省“企业文化建设示范单位”、浙江省“著名商标”、湖州市“消费维权十佳诚信单位”、湖州市“慈善爱心奖”、湖州市“统战心连心，服务新农村”活动先进单位等40多项全国、省、市级荣誉称号，被誉为“湖州人民自己的大厦”。浙北大酒店荣获“国家特级酒家”、“浙江省最佳品质酒店”等殊荣。



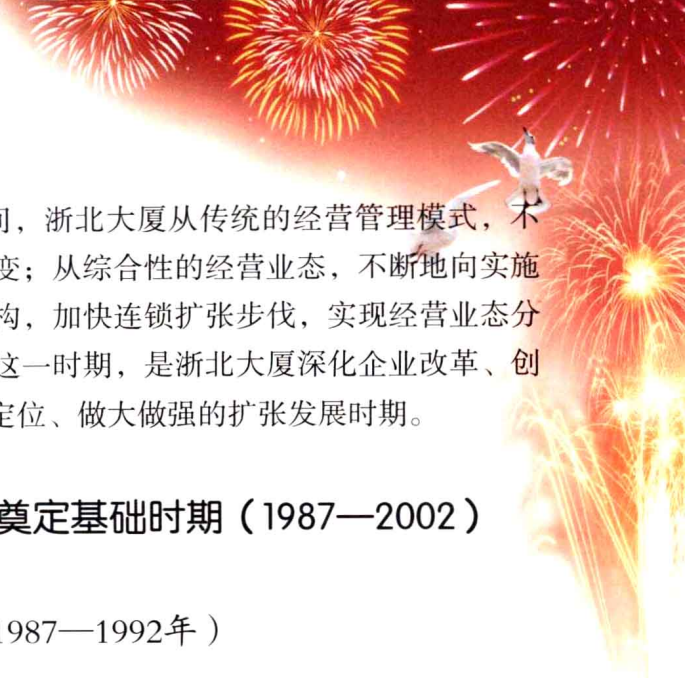
二、发展简史

湖州市浙北大厦有限责任公司是在原湖州市供销社综合贸易中心的基础上组建和发展起来的，创建于1987年8月。其前身是湖州市供销社工业品公司。20多年来，浙北大厦在计划经济向市场经济转轨的历史时期孕育而生，在市场经济的大潮中发展壮大。回顾历史，浙北大厦走过的是一条艰苦创业、深化改革、创新发展、品牌建设成功之路。浙北大厦的发展壮大，靠的是党的改革开放路线的正确指引，靠的是湖州市委、市政府和市供销社党委的正确领导，靠的是厂商和社会各相关部门的大力支持，靠的是大厦党委、领导班子集体科学民主决策，靠的是全体干部员工的艰苦创业、奋发努力。

“事非经过不知难，创业道路不平坦。”纵观浙北大厦的发展轨迹，主要分为两个时期5个阶段：

从1987年浙北大厦创建，到2002年浙北大厦超市开张营业。这16年，经历了以湖州市供销社综合贸易中心为主要依托、以“两头在外”为主要形式的大宗物资贸易经营，向不断扩大经营规模，实现商场、酒店现代商贸流通业、服务业为主体的多元化经营模式的转变。这一时期，是浙北大厦艰苦创业、解放思想、转变观念、积极探索和实践，奠定浙北大厦商贸流通业、服务业发展基础的初创时期。

从2003年浙北大厦进行四期改造工程，到2009年浙北大厦新购物



中心工程的开工建设。7年间，浙北大厦从传统的经营管理模式，不断地向建立现代企业制度转变；从综合性的经营业态，不断地向实施品牌发展战略，调整经营结构，加快连锁扩张步伐，实现经营业态分离、企业转型升级的转变。这一时期，是浙北大厦深化企业改革、创新体制机制、重新进行战略定位、做大做强的扩张发展时期。

（一）艰苦创业、奠定基础时期（1987—2002）

1. 艰苦创业阶段（1987—1992年）

20世纪80年代，是中国思想史上风云激荡的时期。党的十三大，高度评价了关于真理标准问题的讨论，提出了社会主义初级阶段的基本理论，实现了党的工作重心的转移，确立了党在社会主义初级阶段的基本路线。

为了贯彻党的十三大精神，深化供销社体制改革，进一步搞活流通，逐步建立供销社工业品购销体系，1987年8月12日，根据湖州市供销社《关于建立湖州市供销社工业品公司的通知》精神，原与市供销社综合贸易中心合并的市副食品公司和原贸易中心所属综合经营部划开，恢复市副食品公司和新组建市供销社工业品公司。工业品公司成立后，为便于经营业务的开展，保留湖州市供销社综合贸易中心名称，实行一套班子、两块牌子，即企业第一名称：湖州市供销社工业品公司；第二名称：湖州市供销社综合贸易中心。企业地址：湖州衣裳街95号（湖州观风大厦南侧，现衣裳街历史文物街区入口处）。

湖州市供销社工业品公司，设4个科两个经营部。即人秘科、行政科、财会科、业务信息科，日用建材地方产品经营部、工业品经营部。企业资金总额345363元，其中流动资金189992元，职工42人。公司领导班子：颜振侃任副总经理、企业法定代表人；吴正发任副总经理，负责湖州供销大楼（浙北大厦）工程建设。



市供销社投资1200万元进行浙北大厦一期工程建设。主要包括总高13层，面积10000平方米的主楼和面积1200平方米的2层裙楼。主楼为浙北大酒店，裙楼为浙北大厦商场。

1988年1月24日，浙北大厦商场开张营业。商场经营面积约800平方米，设副食、百货、家电、针纺4个柜组。一楼零售，二楼主要是批发业务。下半年，开始筹建浙北大酒店。在与湖州中学联办的湖中宾馆班1987年9月开学培训的基础上，组织浙北大酒店电工、制冷设备工、厨师等专业技术人员，进行为期6个月的外出上岗前培训。

到年底，浙北大厦主楼竣工，浙北大酒店试营业。贸易中心经营业务部门实行利润包干责任制，积极开拓业务渠道，“两头在外”形

湖州夜景

