

谢卫群 著

# 超越平凡

唐骏和微软  
大学生的职业生存

同济大学出版社



# Transcend Ordinary

超越平凡

唐骏和微软大学生的职业生存

谢卫群 著

同济大学出版社



**图书在版编目 (CIP) 数据**

超越平凡——唐骏和微软大学生的职业生存 / 谢卫群著.

上海: 同济大学出版社, 2005. 9

ISBN 7-5608-3111-7

I. 超… II. 谢… III. 职业选择 IV. C913. 2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第100041号

**超 越 平 凡**

——唐骏和微软大学生的职业生存

**谢卫群 著**

责任编辑 江 岱      责任校对 徐春莲      装帧设计 张婷 吴艺韞 严若菡

---

**出版**

同济大学出版社

**发行** (上海市四平路1239号 邮编 200092 电话 021-65985622)

**经销** 全国各地新华书店

**印刷** 江苏句容排印厂印刷

**开本** 787mm × 960mm 1/16

**印张** 26.5

**字数** 530000

**印数** 1-50000

**版次** 2005年9月第1版 2005年9月第1次印刷

**书号** ISBN 7-5608-3111-7/C·160

**定价** 32.80元

---

本书若有印装质量问题, 请向本社发行部调换

# 平凡，可以超越

## （作者的话）

本书无意为微软唱赞歌。

微软的实力、微软的声名，在中国，在世界，已经够显赫的了，无需这本薄书、区区几十万字再来表彰。

可是，微软的事情不得不令人琢磨。

本书讲述的是微软这个软件“帝国”中一群普通中国大学生的职业经历和感悟。这群大学生，包括唐骏本人，原本一个个都是平凡的人，按照人们固有的观点，甚至可能还有这样或那样的不足；他们所从事的技术支持服务，也是软件产业链中最为普通的一环，甚至于许多年轻人并不当回事。

但是，由于机制的不同、理念的不同、运作方式的不同，这群平凡的人所从事的平凡事业，已经创造和正在创造着巨大的价值。在这样的历练过程中，他们一个个超越了平凡，渐渐成为了不平凡的职业人。

从他们身上你可以得出这样的结论：平凡的人可以做出不平凡的事，甚至可以走向卓越！关键看你怎样想、怎样做！

对于技术支持，我原本一窍不通。对它的了解和接触纯属偶然。尽管我采访报道科技和信息产业多年，但是，对技术支持服务一度不曾重视。

一个偶然改变了这一状况。

那是2001年一个普通的夜晚，上海的最高楼金茂大厦，微软前大中华区总裁黄存义与几个朋友一起聊天。柔和的灯光和优雅的音乐，让宾主之间放松下来，黄总裁开始畅谈他此行上海的目的：“设在上海的微软全球技术中心（GTEC）获得了员工最满意企业奖，明天我要上台领奖哩。”说此话的时候，黄总裁一脸自豪，而且笑得如孩童般灿烂。

“员工最满意企业奖！”这样一个不经意的话题和全新的奖项，



一下吸引了我的注意力。此后大家谈了什么我已记不清，但是，这个奖项和总裁的笑容一直在我的脑海里萦绕。

这个奖项的角度多么独特，由员工来评价企业！每一个曾经或正在供职的人都有体会，一般是企业老板来评判员工，又怎么会让员工来评判企业和老板，还设立一个专门的奖，让一个位居大中华区总裁的人来领受！

还有一点让我兴奋和好奇：都知道微软是卖软件的，它的研发和销售堪称“巨无霸”，微软怎么还会有技术支持中心？它是干什么的？它对微软很重要吗？

另外，员工因为什么而满意？企业的管理者应该怎样做员工才会最满意？在这样的企业，员工怎样做才能被接纳和认可？

也许我们的企业不可能都成为微软，但是，能不能把微软让员工最满意的经验告诉更多的人？

巨大的好奇心牵引着我，让我走进了GTEC。

这一步让我“陷”得很深。在过去长达两年半的时间里，技术支持服务和技术支持工程师占据了我业余生活的全部。期间，我直接或间接采访的工程师多达100多位。我就像是一个学生，在GTEC经历了一次学习和进修，而一个个年轻的工程师就是我的“Mentor（师傅）”和“Teacher（老师）”。

软件技术支持服务比想像的要难得多，要求也高得多。当我真正要解剖它的时候，才发现自己是那样的才疏学浅。对于一个只擅长“爬格子”的人来说，技术支持几乎就是高深莫测。

也许正是外行的原因，我更能看到技术支持服务许多的闪光点 and 魅力所在。也让我从另一个角度重新打量和关注着微软。

有一个事实可能许多人不知情。当我们的国产软件企业还在努力研发、创新自己的产品和品牌时，或者在创立新技术和新标准时，微软这个软件“巨无霸”已进入了另一个新境界：卖服务。换句话说，微软不仅用他的产品打开了世界上无数用户的大门，而且还要用服务，让你把微软人随时随地留在身边，甚至难分难舍。有人评价说，微软“卖药”赚钱，“卖解药”还赚钱。

目前，微软在全球有员工近5万人，其中约1万人，既不做研

发也不做销售，而是从事技术支持服务。如果不是深入体验，不可能体会得到技术支持这个新兴服务业的巨大魅力。2001年10月，微软在全球正式发布Windows XP，GTEC为此共承担了15万个case，虽然没有直接赚钱，但是，却为公司节省开支500万美元，约合人民币4000万元以上。省钱就是赚钱，从另一个角度为公司创造了价值。

微软技术支持工程师这样评价和总结技术支持服务：虽然技术支持不会直接赚钱，但是，它足以维护客户对微软的忠诚度，从这个意义上说，这种服务是一种宣传，一种形象，一种更为有效的促销手段。

在人们的印象中，服务型的工作都是技术含量比较低的，但是，软件技术支持却不那么简单。工程师们总结，技术支持绝对不是简单的售后服务，而是具有很高技术含量的。在帮助客户的时候，也在积累自己的技术能力，而且，这种能力必须在客户之上。

在一些外国人看来，中国人的服务是不太耐心的。GTEC工程师中流传着这样的“卖鞋”故事：中国的售货员卖鞋，你要试一双，他会给，试第二双也给，但是，当你要试第三双的时候，他肯定向你翻白眼。

然而，同样是中国人，因为训练的方式不同，他们的服务理念和水准得到了根本改变，而这种改变的标志就是：完全从客户的需要出发，一切以客户的满意率为基准。

于是，就出现了这样的情形：美国以及许多国家的用户都把赞美之词献给GTEC的工程师，因为他们出色的、让人心悦诚服的技术支持工作。当然，他们并不清楚，他们赞美的这些工程师都是中国人——原本以为不会服务的中国人。

从这个角度看，没有什么事情是做不好的，只是看你本着怎样的理念和态度去做。

这样的转变，使我对这些工程师产生了兴趣，并认真真正地打量他们。什么样的人能够成为技术支持工程师？什么样的人可以进入GTEC？

在我的概念里，像微软这样专业的、高水平的公司，进的人一定毕业于名牌大学，或是专业里的顶尖高手吧！可是，许多事实让我意外。



短短6年时间，GTEC吸引了近400多名大学生，最多的时候，一年招了100多人。这些人当中，有的来自国内的重点大学，诸如复旦大学、南京大学、上海交大、同济大学等，而绝大多数来自普通的地方院校，比如无锡的江南理工学院、上海师范大学、上海理工大学等；他们都很聪明，但都不是人们心目中的那种天才，说起来，像你我一样的普通。

还有让人意外的。一个响当当的软件企业，招进来的人竟有许多学的都不是计算机，甚至与计算机专业相去甚远，有的学生物、有的学化学、有的学外经贸，还有的学的是房地产专业，完全不是专业对口。

可是，无论是一般大学还是重点大学的毕业生，无论是科班还是非科班出身的大学生，在GTEC历练了一年多，甚至几个月后，他们就变得完全不同了。他们敢于自我评价：我们是中国、甚至世界上最优秀的团队。

GTEC，像一个魔炉，把一群普通的、比较优秀的人变成了最优秀的人。

一群天才创造出奇迹，一点都不奇怪，因为他们本身就是天才。而平凡的、普通的人创造出奇迹就更值得研究。

不得不认真地关注GTEC的文化。

“以人为本”，如今这句话已不新鲜，但是，怎样才是真正的“以人为本”？怎样的“以人为本”才能真正地打动人？

唐骏领导的GTEC，这样看待以人为本：员工为企业服务，而企业要为员工增值。这样的理论依据是：人有多种欲望，除了生理的需要，还会有学习的欲望、表现的欲望，还需要物质与精神等各种各样的认可，统称为成就感。提升人的价值，就是要尽最大可能，满足员工的这些需要，让每个人都有成就感。而让员工满足的办法，就是与时俱进，不断完善。

GTEC讲求让员工天天学到新东西：从进入公司的第一天开始学习、员工向员工学习、共同分享新知识。所以，GTEC的员工会自豪地说：在GTEC的3个月，比在原来单位3年学的东西还多。

GTEC是以客户服务为主导的，对客户满意率的要求十分高，但



是，对于员工，GTEC 提出：要让客户满意，先让员工满意！

让我深受感触的，还有 GTEC 的职业化培养。

怎样打电话，怎样给客户写信，怎样穿衣，怎样待人、待事，这些都是不起眼的事情，但是，GTEC 认真地培训员工。你与他们接触一个最深的印象便是：他们说话一直是精神饱满，语调昂扬；每做一件事情都全情投入，而且追求做得更好、更完美。

还有接受、应对变化的能力。“惟有改变是不变的”，这是微软的信条。GTEC 人为地制造着变化的环境，每过几个月，GTEC 的员工就要换一次座位，并打破部门、小组的界线，穿插地安排。这个变动不大，但是，通过这种方式让你意识到变化随时都有可能发生，随时都需要准备。

微软人常常有一种感觉：“当我们走出微软的时候，放眼望去，发现满世界都是‘食草动物’，而我们自己竟是‘食肉动物’。”这话乍听起来有些狂傲，可从这些话中分明能感受到微软人的自信，而这种自信是平时太多的准备而成就的。

每一个家长都希望自己的孩子出类拔萃，有好的前程。在他们看来，只有进入重点大学才能找到好的工作，才能有好的机会成就一番事业。但是，仔细研究一下，是不是所有重点大学毕业生都成功了呢？没有。而一些非重点大学的学生却也有不少出类拔萃，成为了栋梁之才。

不能仅仅责备大学生们不努力。在成长和成才的道路上，他们经历了许多常人不曾想像的艰难。有许多的事实表明，一个人的成功，更多的情况下并不在于你是什么文凭、有多大的学问、有多高的专业技能，而在于你有多良好的素养，特别是职业化的素养，还有从业的环境。

从这个角度看，大学毕业生遭遇就业难，并不是我们的大学生多了，而是我们缺少更有效的组织形式把他们更有效地凝聚起来，使他们的潜能得到进一步释放。大学教育发展得很快，而我们的企业和社会吸纳更多大学生的能力还有待提高。因此，吸取先进企业的组织形式和有效的以人为本的做法就显得更加重要。

一个人的读书时间一般只有 16 ~ 21 年，但是，一个人的职业生



涯将有30年甚至更长。问题在于,我们更注重学习阶段,而忽视职业化的教育;更注重学生时期的成长,却很少重视职业素质的培养,进入工作单位也大都是顺其自然。如果我们更早地意识到这一点,并进行职业素质的培训,同时营造更好的职业氛围,会不会有更多的大学生走向成功?

这也正是本书所要追寻的,通过微软普通大学生的职业成长历程和感悟,告诉更多的大学生:怎样从入学开始准备毕业,怎样在职业化的过程中学会成长和成功。

也许我们都可以去创业,都成为自己的老板,但是,如果我们连普通员工都当不好,又如何能当好老板?何况更多的人还是要先从员工做起的。

需要说明的是,本书涉及到的许多技术支持案例case,只是微软技术支持领域的冰山一角,并不涵盖微软软件支持服务的全部。由于本书的重点不在技术本身,所以在选择技术案例的时候,更多地考虑了读者的可读性,选择的都是一些与大多数读者有关的内容和技术,比较浅显、易懂。事实上,GTEC的工程师们个个身怀绝技,他们掌握的技术绝对都是领先的和超前的。只是由于篇幅的原因,许多工程师,特别是一些专家级工程师都没有机会让他们出场,这是我的一大遗憾。

还要说明的是,微软是一个追求变化而且极易变化的公司,这种变化渗透到各个领域,而且变化极快。当这本书出版的时候,微软又出现了新的变动,GTEC也出现了变动,唐骏、林光华先后离开了GTEC;柯文达先生出任了微软全球技术中心总经理,同时更名为微软全球技术支持中心(GTSC)。目前,GTSC的客户满意率依然保持在80%以上。柯先生在接受我的采访时谈到,GTSC在原有基础上,更注重了“IT生态系统”的建设和实习生的规模化培训。

由此看来,这本书所涉及的理念和故事依然还在延续。GTEC成就人、关心人的一整套理念仍然值得回味和珍藏。

请打开这本书,你会发现,总有几个片段、几行文字适合你!





比尔·盖茨为GTEC揭幕

## 目 录

|                  |                                                                                       |                            |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 作者的话             | 平凡，可以超越                                                                               |                            |
| 序 幕              | 流泪的年会                                                                                 | 1                          |
| 第一篇章<br>没有国界的服务  | 第一节 唐骏：潇潇洒洒走世界<br>第二节 技术支持也能创造价值<br>第三节 中国人也能打破神话<br>第四节 没有过不了的英语关<br>第五节 与不同国家的用户打交道 | 15<br>36<br>48<br>63<br>75 |
| 第二篇章<br>选才还是选人   | 第一节 能人难过面试关<br>第二节 选合适的人，做合适的事<br>第三节 用人，而不是仅仅用才                                      | 92<br>111<br>127           |
| 第三篇章<br>为员工增值    | 第一节 天天学到新东西<br>第二节 多条线路成长<br>第三节 让客户满意，先让员工满意                                         | 140<br>171<br>191          |
| 第四篇章<br>让聪明人快乐相处 | 第一节 “我爱这个公司”<br>第二节 数字是硬道理<br>第三节 第一时间给予奖励<br>第四节 领导就是服务                              | 203<br>216<br>228<br>242   |
| 第五篇章<br>唐骏模式     | 第一节 唐骏模式的内涵：<br>西方管理 + 中国人情<br>第二节 唐骏模式的渊源：琢磨                                         | 259<br>269                 |

|        |     |                           |     |
|--------|-----|---------------------------|-----|
|        | 第三节 | 唐骏模式的应用：GTEC 成功了，微软中国能成吗？ | 281 |
|        | 第四节 | 感受唐骏模式：微软中国融洽时            | 294 |
| 第六篇章   | 第一节 | 刘 润：从入学开始准备就业             | 305 |
| 职业化生存  | 第二节 | 刘立军：态度决定一切                | 317 |
|        | 第三节 | 崔聿泓：做人比做事更重要              | 321 |
|        | 第四节 | 顾 萌：把看到的听到的变成自己的          | 329 |
|        | 第五节 | 邢志新：主动适应变化                | 334 |
|        | 第六节 | 华宏伟：简单化生存                 | 341 |
| 第七篇章   | 第一节 | “这回换杆猎枪试试”                | 350 |
| 微创会成为  | 第二节 | 开发，还是外包？                  | 355 |
| 中国的微软吗 | 第三节 | 外包与创新                     | 360 |
|        | 第四节 | 靠奋斗赢得荣誉                   | 368 |
|        | 第五节 | 从“拿来主义”到“微创之道”            | 373 |
|        | 第六节 | 从微软到微创                    | 381 |
|        | 第七节 | 是战斗，还是喝咖啡                 | 392 |
| 尾 声    |     | 激情永恒                      | 395 |
| 后 记    |     | 致 谢                       | 404 |

## 序幕 流泪的年会

春去春回，花谢花开，  
这是一个充满生机的季节，新的事物正在萌芽。  
这是一个充满期待的季节，新的挑战正在来临。

大浪淘沙，百舸争流，  
从GCRSC到AREC，从AREC到GTEC。  
我们走过一年又一年。

.....

2002年4月29日，上海万豪大酒店，四楼大会议厅。微软全球技术中心（GTEC）第二次年会在这里举行。主持人一字一句念着开场白，全场一片寂静。

临时搭起的主席台上，树着三块大屏幕，上面写着：OUR VALUE, OUR SUCCESS（我们的价值，我们的成功）。

这一天，对于微软全球技术中心有些特别。

29日，适逢周一。按中心的规定，周一是着正装日。400多人齐刷刷西装革履，一律藏青色。与以往的年会着便装，轻松、活泼的氛围相比，这次的会场气氛显得有些凝重。

年会，是微软全球技术中心的一道风景。从字面上解释，年会应该一年开一次，可全球技术中心却是一年开4次，一个季度1次。每次会议的形式大体相当：回顾一个季度的绩效，各部门对工作作出小结，颁发优秀员工奖、杰出贡献奖，有时也有总经理特别奖，同时宣布员工职位晋升名单。



其实这就是一个季度的工作总结会。可是，这样的总结会总是开得别开生面，令人激动和亢奋。整个年会有员工自编自导的演出，唱歌、舞蹈、朗诵、武术等，还有部门经理演讲，公布获奖名单，员工上台领奖，发表即兴演说等。其间，有各部门的小电影穿插，这些小电影，都由各部门的团队制作，充满个性，各具特色和风格。

每次年会，最精彩的是尾声——总经理唐骏的演讲。一般情况，只要唐骏一站起来，全场便响起“啪，啪，啪啪啪”，整齐而有节奏的掌声。唐骏在掌声中，绕场一周，与员工一一握手，或是双手高举用力双击，一圈下来，往往已是全身大汗，然后，蹦着跳上舞台，走到演讲台前。顿时，全场掌声停息，一片宁静。

演讲一般进行40分钟左右。结束时，伴奏乐起，四年多以来，中心开了十几次年会，结束曲总是同一首歌：《真心英雄》！此时的唐骏，站在舞台中央，和着音乐，挥着双手，作邀请状，请大家上台。于是，几百人，呼拉拉，一齐跑上舞台。舞台上站不下，大家就站在舞台下，围成一个八字状。唐骏又举起双手示意，让所有人把双手高举，在这样的召唤下，不管是男是女，不管是中国人还是外国人，白种人还是黄种人，都情不自禁，将自己的双手拉起相邻两个人的手，直到形成一道壮观的人墙。

所有员工高举双手，和着音乐，左右摆动，一齐高唱：

灿烂星空，谁是真的英雄？  
平凡的人们给我最多的感动。  
把握生命里的每一分钟，  
全力以赴我们心中的梦，  
不经历风雨，怎么见彩虹，  
没有人能随随便便成功！

.....

年复一年，会复一会，《真心英雄》的歌已唱了无数遍。歌词已能背诵，旋律能在心里流动，而“不经历风雨，怎么见彩虹，没有人能随随便便成功！”的告诫，每一次都有如号角，激励每一位员工，把握生命里的每一分钟、每一次感动。



可是，这一次年会真的与众不同。其特别，不仅是大家凝重的服饰，而是整个会从头到尾弥漫着离愁别绪。

这种情调先由主持人的开场白传出——

有一个人，

他创造了这个在整个微软，整个世界都为之瞩目的团队，为微软和世界创造了巨大的价值。

他带领整个技术中心从中国走向亚洲，从亚洲冲向世界，

他证明了中国人有最优秀的技术和最优秀的管理，

他更把一种文化，一种精神深深地植根于此。

.....

想起GTEC，就一定会想起唐总，

想到那个为此付出全部心血的总经理，

谈起唐总，就一定会谈到GTEC，谈到那个激情优秀的团队。

风风雨雨，前路漫漫，

我们始终一路同行。

两位主持人在努力地压抑、克制心中的情绪，而越是压抑，便越发让人鼻头发酸。这首开幕词，变成了赞美诗、送别词。诗中被赞美的主人公“唐总”，正是唐骏，此时，他与员工一样，身着深色西服，就坐在前排。听着主持人抑扬顿挫的诗句，他的脸上挂着笑容，眼睛却渐渐变得潮湿，因而愈加放着光亮。

主持人所说的“新的机遇和新的挑战”、“新的位置”，指的是微软公司中国区总裁一职。此前一个月，即3月27日，微软公司正式对外宣布，微软中国区总裁一职易人，继任者为微软全球技术中心总经理唐骏。

这个消息让中心的员工们很受鼓舞，可是，大家也开始担心并恋恋不舍。大伙明白：尽管唐骏还继续兼任全球技术中心的总经理，但唐总的工作重心将转移，与大家相处的时间会越来越少。而此次年会，可能就是唐骏工作重心转移的标志。

“从5月中旬开始，我们的唐总，工作重心将转移到北京。”开发支持部经理崔聿泓第一个演讲，一开场，直截了当，就把这个大伙



儿不愿意听，却不得不面对的事实说了出来。当然，他少不了鼓劲：“从1997年25个人开始，不到5年，我们的队伍已壮大到400人，除了非洲、南极洲，我们的用户已遍布世界的每一个角落。我们可以自豪地说，是我们创造了一个时代，是一个时代创造了我们。”他用手指向唐总：“让我们用掌声感谢他，为中心、为我们付出的心血；让我们祝贺他，在新的旅程，一路顺风！”全场掌声雷动。

轮到邢志新演讲了。这位商业应用在线支持部总经理，自称自己从小到大不会讲话，一遇到演讲便是赶鸭子上架。可是，这天的演讲，他讲得出奇地平静，却又出奇地有感染力：

“我们是一群能干、热情、有活力的青年人。在唐总的领导下，我们已经站起来了，富起来了。我们共同营造的氛围，像一个象牙塔，像一个温室。唐总，你放心地去北京吧，我们会像从前一样，歌照样唱，舞照样跳。有必要我们还将进京献演，要让GTEC的文化，在北京、在全中国发扬光大！”

演讲又一次被掌声淹没。

此时的唐骏，眼圈红了，他双手合一，频频向演讲者点头称谢。他真的被感动了，而且是百感交集。

说真的，唐骏不曾想过自己会离开全球技术中心。这里的400位员工，每一位都是他亲自面试后，选拔进来的，他能随口叫出他们的名字，能记住他们的E-mail地址。他与中心，与所有员工，几乎就是水乳交融。

对于唐骏而言，出任中国区总裁一职，来得太突然，也很有戏剧性。事后，有关这一演变，唐骏曾向许多媒体有过叙述：

3月15日，唐骏像往常一样，在电脑里打开自己的电子信箱，一封意想不到的邮件出现在他的面前，发件人是微软(中国)公司总裁高群耀。信件内容让唐骏大吃一惊：

“我将于2002年3月29日辞去微软中国有限公司总裁兼总经理职务，去追求在业界更富于挑战和对中国发展有更多贡献的职业生涯。高群耀”



信末所留的电子邮件地址为高群耀私人邮箱，不再以@microsoft.com 结尾。唐骏立即拨打高群耀手机，可高群耀的手机关着。唐骏马上给高群耀回了一封电子邮件，他在电子邮件中对高群耀说，自己感到很伤感，很不希望他离开微软。唐骏问：能不能重新考虑一下？他劝说高群耀的理由是：“第一，你对公司很好；第二，公司需要你。”

唐骏再也没有收到高群耀的回复。

唐骏对高群耀的离开感觉很突兀，3月初，高群耀去上海，唐骏还和他一起吃早餐。那时正好做完年中报告，两个人所谈都是报告中工作的事情，高群耀丝毫也没有流露出离开的意思。

微软在中国的布局，已形成了一个完整的产业链。在北京，设有微软中国公司、微软亚洲研究院、微软中国研发中心；而上海，则设有微软全球技术中心。除了美国本土，中国已成为继欧洲之后，微软所设机构最全面的国家之一。作为两大机构的负责人，唐骏和高群耀之间有过很多的合作。高群耀每次到上海，两个人总会在一起吃饭。唐骏感觉高群耀很温和，“为人非常好”，很尊重高群耀；而高群耀也很尊重他，“因为我是微软老员工”，唐骏这样分析。

唐骏收到高群耀电子邮件的第3天，媒体开始报道“高群耀辞职”一事。3月29日，高群耀真的辞职了。在众多的外企中，微软中国总是一个说不尽的话题，它好像一根敏感的神经，一动就让新闻界兴奋。吴士宏辞职如此，高群耀辞职也如此。

高群耀为什么要辞职？媒体有过许多的猜测。一个普遍的说法是，高群耀在去年底丢了北京市政府采购那块肥肉，在与中国几家软件公司的竞争中，惟独微软被淘汰，这使得微软很失体面。所以，高群耀不得不黯然离去。

但也有人提出了不同看法。北京一家杂志刊发的一文很有代表性：

“其实，这种说法对高群耀来说并不公平。对一个企业来讲，不可能囊括所有的大单，即使是微软这样的霸主。另外，微软也不可能仅就一桩丢单事件就逼高群耀离职。即使就采购事件本身，这也不是高群耀的错。当时，他正在休假，这桩单并不是他定下来的。高群耀其实只是微软发展战略调整的一个牺牲品。”