



HANGZHOU

杭州

50位

杭商杰出代表人物

江山 叶钢强 金立山 张凌鸿等著

超越资本的经营者

中國杭商



浙江工商大学出版社

中國杭商

——超越资本的经营 者

江 山 叶钢强 金立山 张凌鸿
林 军 王 宾 韩一丹 著



浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国杭商:超越资本的经营者/江山等著.—杭州:浙江工商大学出版社,
2009.8 ISBN 978-7-81140-072-4

I. 中… II. 江… III. ①商人—研究—浙江省②商业史—杭州市 IV. F729

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第126159号

中国杭商——超越资本的经营者

江 山 叶钢强 金立山 张凌鸿
林 军 王 宾 韩一丹 著

责任编辑:许 静

封面书法:江 山

封面设计:刘 勇

版式设计:史 亮

责任印制:汪 俊

出版发行:浙江工商大学出版社

(杭州市教工路149号 邮政编码310012)

(Email:zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

排 版:杭州和坤广告有限公司

印 刷:杭州富春印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:15

字 数:330千

版 印 次:2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-81140-072-4

定 价:118.00元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话(0571)88804227

序

杭商的历史源远流长。南宋时，国内经济总量已占世界50%。作为都城的杭州，手工作坊林立，各种日用商品的制造，尤其是丝织业的制造技艺精良，城市工商业的高度繁荣，催生了大批优秀的“杭商”群体。当时，杭商几乎是中国商人的代名词。2008年，北京奥运会开幕式向世界展现的海上丝绸之路，它的起点正是杭州。

在全球化、新经济、互联网高速发展的今天，杭商已经成为一种地域概念、一种文化概念。从内涵上看，杭商是与杭州城市创业文化高度相关的商帮群体，他们在创业中呈现出相同的文化与精神；从外延上看，杭商应包含杭州籍在杭州创业、杭州籍在外地创业、外地籍在杭州创业这三类群体；从文化精神特征上看，杭商与杭州城市人文精神高度融合，体现出“精致和谐、大气开放”的城市人文精神和价值取向。

现代杭商秉承了中国传统商业伦理和现代商业文明的精髓，汇聚了成功商人群体的共同特性。这一群体呈现出了以生活型创业、文化型创业、社会型创业为内容的“品质创业”，及在竞争中合作、持续中发展、特色中开放、适应中创新为主体的“和谐创新”特点。“品质创业、和谐创业”的杭商特点，彰显了现代杭商“超越资本的经营”这个显著特征。

社会发展已经进入到了品牌竞争的时代。杭州要经营城市品牌，打造“生活品质之城”，必须推进城市品牌、行业品牌、企业品牌、个人品牌的良性互动、互促互进，而杭商品牌是城市品牌中最为鲜活的组成部分，是杭州行业品牌、企业品牌、产品品牌、个人品牌的综合体现。树立杭商品牌，有利于形成品牌建设的合力，有利于提高品牌的美誉度和影响力，有利于增强企业家认同感、归属感、荣誉感和自豪感，有利于进一步提升城市的品位和综合竞争力。同时，树立杭商品牌，推出创业典型，带动广大市民和社会各界支持创业、投身创业，这对进一步弘扬城市人文精神，丰富城市人文精神的内涵，提高文化软实力将发挥重要的作用。

改革开放30年的发展经验一再证明，企业家是杭州宝贵的战略资源。杭州需要企业家，杭州人民尊重企业家。《中国杭商——超越资本的经营者》一书正是在这一背景下出版，及时且意义重大。这本书真实地记录了杭商在创业过程中的成功与艰辛，向世人展现了他们独特的人格魅力、文化特征和精神风貌。在深入开展学习实践科学发展观活动，应对国际金融危机，转危为机跨越发展的时刻，该书的出版更具现实意义。希望杭州籍在杭州创业、杭州籍在外地创业、外地籍在杭州创业这三类群体以及广大关心杭商成长、关注杭州发展的读者通过对本书的阅读，得到启示，获得启发。

是为序。

杭州市品牌办主任 胡征宇

2009年6月18日

交通旅游、餐饮休闲



- | | | | |
|-----|------------|------------|---------------|
| 006 | 文化·执著·创新—— | 黄巧灵 | 宋城集团 |
| 010 | 超前·变革·和谐—— | 楼金炎 | 杭州大厦有限公司 |
| 014 | 鼎新·坚守·眷注—— | 王德润 | 杭州长运集团 |
| 018 | 回归·锐意·厚贵—— | 徐关兴 | 东方文化园 |
| 022 | 磨砺·勤勉·魄力—— | 吴建荣 | 中南建设集团 |
| 026 | 承继·精专·大爱—— | 沈关忠 | 杭州楼外楼实业有限公司 |
| 030 | 豁达·善思·持志—— | 华抗美 | 临安太湖源生态旅游有限公司 |

医药、保健



- | | | | |
|-----|------------|------------|--------------|
| 034 | 戒欺·睿智·责任—— | 冯根生 | 青春宝集团 |
| 038 | 清醒·道义·人本—— | 竺福江 | 民生药业集团 |
| 042 | 韧劲·真诚·争先—— | 李邦良 | 华东医药集团 |
| 046 | 奇迹·信仰·感动—— | 李大鹏 | 浙江康莱特药业有限公司 |
| 050 | 谙习·果敢·坚毅—— | 过鑫富 | 杭州鑫富药业股份有限公司 |

网络及电子商务



- | | | | |
|-----|------------|------------|---------------|
| 054 | 侠气·执着·亲和—— | 马云 | 阿里巴巴 |
| 058 | 敏锐·义务·草根—— | 孙德良 | 网盛生意宝科技股份有限公司 |
| 062 | 思虑·持恒·凝聚—— | 廖杰远 | 中国绿线有限公司 |

丝绸、服装



- | | | | |
|------------|------------|------------|------------|
| 066 | 行健·求索·平和—— | 费建明 | 达利（中国）有限公司 |
| 070 | 纯粹·深情·和谐—— | 沈爱琴 | 万事利集团 |
| 074 | 自然·生活·跨越—— | 李琳 | 江南布衣服饰有限公司 |

食品、饮料、婴童



- | | | | |
|------------|------------|------------|-------------|
| 078 | 勃发·决断·热诚—— | 宗庆后 | 娃哈哈集团 |
| 082 | 智慧·哲商·爱心—— | 谢宏 | 贝因美集团 |
| 086 | 韧性·信念·蜕变—— | 林东 | 绿盛集团 |
| 090 | 理性·创意·使命—— | 钟睒睒 | 农夫山泉股份有限公司 |
| 094 | 前瞻·践诺·纵越—— | 戴天荣 | 祐康食品集团 |
| 098 | 谦诚·剖判·拓展—— | 王岳成 | 小王子食品股份有限公司 |

房产、建筑



- | | | | |
|------------|------------|------------|----------|
| 102 | 真诚·洒脱·淡定—— | 宋卫平 | 绿城集团 |
| 106 | 恪守·敏锐·承载—— | 吴忠泉 | 金都集团 |
| 110 | 务实·远见·大气—— | 戚金兴 | 滨江房产集团 |
| 114 | 迂直·冒险·投入—— | 俞国生 | 野风集团 |
| 118 | 跌宕·磨砺·超越—— | 楼云 | 楼云置业有限公司 |

化工



- | | | | |
|-----|------------|-----|--------------|
| 122 | 守成·求知·职守—— | 徐冠巨 | 传化集团 |
| 126 | 弘远·坚韧·勉励—— | 王 伟 | 浙江新安化工股份有限公司 |
| 130 | 至诚·韬略·纳新—— | 李水荣 | 荣盛化纤集团 |
| 134 | 精诚·智明·剑济—— | 周凤剑 | 浙江红剑集团 |
| 138 | 革新·人本·图治—— | 包天雄 | 杭州油漆有限公司 |

电子、机械制造



- | | | | |
|-----|------------|-----|--------------|
| 142 | 舍得·好学·责任—— | 王水福 | 西子联合控股集团 |
| 146 | 突破·冲破·踏破—— | 汪力成 | 华立集团 |
| 150 | 豪气·霸气·勇气—— | 聂忠海 | 杭州汽轮机股份有限公司 |
| 154 | 耿直·仗义·恩泽—— | 王建沂 | 富通集团 |
| 158 | 无畏·攻关·休闲—— | 孙庆炎 | 富春江通信集团 |
| 162 | 坚守·专业·桥梁—— | 陈励君 | 浙江华日实业投资有限公司 |

造纸、轻工



- | | | | |
|-----|------------|-----|-------------|
| 166 | 担当·驱动·共赢—— | 羊少剑 | 正大控股集团 |
| 170 | 倾注·善待·共享—— | 孙柏贵 | 永泰纸业集团 |
| 174 | 自强·坚毅·赤诚—— | 张国标 | 张小泉集团 |
| 178 | 传承·谋新·恪守—— | 孙亚青 | 杭州王星记扇业有限公司 |

【目录】

宾馆、百货



- 182** 阳光·时尚·激情—— **陈妙林** 开元旅业集团
- 186** 稳健·耿责·求新—— **沈幼强** 五洋宾馆
- 190** 忧患·专注·奉献—— **祝浩泉** 四季青服装集团

近代杭商



- 194** 聪颖·仁义·诚信—— **胡雪岩**
- 198** 爱业·奋斗·救国—— **都锦生**
- 202** 锐意·豪情·正气—— **孙梅堂**

链接



- 208** 串点 拾掇孕育杭商的历史文化碎片
- 213** 支点 细数滋润杭商成长的自然、社会环境
- 222** 亮点 回味润泽杭商的人本文化魅力
- 227** 评点 聆听权威人士评说杭商品牌
- 229** 锐点 笑看杭商引领国内、国际领域潮流

A man with dark hair, wearing a yellow and orange striped polo shirt and light-colored trousers, stands outdoors. He is looking towards the camera with a slight smile. The background is blurred, showing green foliage and a white structure.

文化·执著·创新

——杭商杰出代表黄巧灵

【编者按】作为中国最大的民营旅游投资企业之一，宋城集团一直以来就是中国先进休闲理念的倡导者和大型休闲社区开发的实践者。2008年4月，杭州市委书记王国平在调研宋城集团休博园时指出，面对国际旅游综合体时代的严峻挑战，市、区两级党委和政府必须加快建设一批集观光、休闲、会展、美食、演艺、运动于一体，规模大、功能全、品质高、环境优、服务好的国际旅游综合体。而以旅游休闲业为主业的宋城集团，正好结合了杭州建设生活品质之城、主打休闲产业品牌的城市发展理念，在杭州打造生活品质之城的过程中获得了广阔的发展机遇。



文化·执著·创新
黄巧灵

黄巧灵，宋城集团董事局主席，军人出身，曾任军报记者，复员后先后担任地方文联主席、市群艺馆负责人。1987年，黄巧灵只身远走海南创业，成为开发海南旅游业第一人。1994年，黄巧灵来到杭州，致力于文化和旅游业的开发，相继建成宋城景区、杭州乐园等一系列文化主题公园，开创了浙江省民营资本投资旅游休闲产业的先河。

文化——曾经从事过文艺理论研究的黄巧灵，对文学有着浓厚的兴趣，他热爱艺术创作，并将其艺术思维结合到文化休闲产业之中，其丰富的人生阅历和长期的文化积淀为其休闲理念的构建打下了坚实的理论基础。

黄巧灵出生于浙江丽水，从小就对中国文学有着很大的兴趣。在参军期间，他带着《易经》、《红楼梦》等中国古代著作，每天坚持翻阅，还坚持写小说、论文。因为文章写得好，从而被破格提升为军报记者。这是黄巧灵文化积淀的第一步，也是其迈出的坚实一步。因为对中国历史文学的了解，使他在开发休闲旅游产业时，总能结合中国古代文学，体现中国古代人文特色。

在杭州宋城文化园建园之初，很多人都持怀疑态度，认为在杭州这样的历史文化名城开发建设主题公园，无疑于造假古董，其生命力肯定不长。然而，尽管有风险，黄巧灵却认为宋城根植于杭州这块历史沃土，又依托以大上海为中心的华东经济圈，只要找到消费者的需求点，并赋予公园特有的文化内涵，没有理由不成功。经过认真思索，黄巧灵在宋城文化园开发期间提出了“建筑为形、文化为魂”的理念。黄巧灵说，建筑再好都是“死”的，只有注入了文化内涵，景点才有生命力，才有竞争力。因此，他依据“清明上河图”的结构和建筑特点建设宋城文化园，还为公园注入了很多“活”元素：市井街里打铁、刺绣、活字印刷、制陶、编草鞋、弹棉花等传统工艺；抛绣球、古典杂耍、杨志卖刀等极具历史文化烙印的小品节目……由于拥有丰富的文化内涵和历史特点，宋城文化园吸引了众多游客前来游览，为杭州的主题公园产业开发起到了很好的典范作用。

景区“活”了，但还是显得单薄，黄巧灵还有更深层次的想法。在宋城文化园开园之后，曾经做过导演的黄巧灵提出创作《宋城千古情》。经过精心组织和编排，在一个小时的时间容量里，《宋城千古情》再现了盛大的宋宫宴舞、岳家军的金戈铁马、梁祝化蝶的爱情传说、许仙与白娘子的凄美离合……在经过十多年不断改进后，《宋城千古情》从户外到室内，由园区配套到公园核心，逐渐成为了宋城景区名副其实的文化之魂。近几年来，每年更有超过200万人的游客来到宋城观看《宋城千古情》，创造直接经济效益近2亿元，带动了逾200万游客量的杭城夜游市场消费，获得了良好的经济效益和社会效益。



黄巧灵
文化·执著·创新

执着——虽然宋城景区和杭州乐园的开发取得了成功，但黄巧灵认为这种一城一池的胜利只能算小胜，他坚持不懈、有计划地推动杭州休闲产业的发展，揭示了一个执著企业家对休闲时代梦的耿耿追随。

从步入杭州的第一天起，黄巧灵就从未把自己的目标定位于开发几个景区，做个小富翁这般浅易。他一直有一个梦，一个关于建立休闲产业时代的梦。当他这个梦和杭州的城市发展步伐碰撞在一起的时候，亦然成为了现实。

进入21世纪以来，社会科技的高速发展和社会财富的逐渐殷实，人们开始注重休闲需求，休闲产业也逐渐有了市场。作为中国最具幸福感的城市，杭州具备了率先发展休闲经济的一切先决条件。黄巧灵敏锐地发现了这一投资新领域，从2000年开始，就着手创建自己的休闲产业。2000年11月，他策划了首届中国民营企业旅游高峰论坛，吸引了150多位来自全国各地的著名专家、学者、企业家和新闻记者前来参加会议。2001年9月，黄巧灵出资设立了浙江省旅游科学研究所休闲研究中心，他在成立大会上正式提出了将杭州定位于世界“休闲之都”的构想，在短短数月内，黄巧灵密集邀请各路媒体探讨，推销他的“休闲之都”城市定位理念，他甚至亲自操刀，撰写论证杭州“世界休闲之都”城市定位的文章。为了让业界和市民更加全面了解休闲经济的实质，黄巧灵还研究出版了我国第一部以“休闲”为研究课题的专著——《休闲时代·人类的伊甸园》。在当时，创建休闲产业可谓风险巨大，面对这么一个庞大到几乎不可能实现的战略目标，黄巧灵充分展现了一个军人的秉性，他深思熟虑、步步为营，执着坚毅地走出了一条休闲产业发展的探索之路。

创业成功了，事业也蒸蒸日上。但是，在纷繁复杂的商业迷局之中，越是出了名的人，越容易引起别人的关注和猜疑。2007年，宋城集团纳税1.67亿元，是杭州的纳税大户，迄今总资产已超过100亿元。然而，在2008年10月，一则“宋城集团老板黄巧灵携款4亿元逃走”的消息打破了寂静的浙江商界，传言还说宋城遇到资金链危机，后来谣言仍在继续，“黄巧灵被限制出境”的消息更是不胫而走。就在谣言满天飞之时，在宋城集团官方网站上出现了一则“宋城集团总裁办公会议通知”。在记者招待会上，黄巧灵现身，传言不攻自破。“现在由于经济不景气，房地产行业是出现了一些困难。但我长期以来坚持做的是集文化、旅游、休闲、购物、住宿于一体的旅游综合体，我从没有为单纯开发商业住宅而拿过一块地……”黄巧灵执着地坚持着自己的创业理念和经营方式，在遇到困难和压力之时，正是这种对事业执着的追求支撑着他不断前行。



文化·执著·创新
黄巧灵

创新

——没有创新就难以“自主”，宋城集团的核心竞争力在于不断的变革创新。宋城集团“旅游+演艺”主题公园开发模式的实践证明，黄巧灵对创新理念的理解独到而深刻。

作为国内最大的宋文化主题公园的杭州宋城景区，在短短几年内就收回了全部投资，这跟宋城集团创新经营有着很重要的内在关联。文化演出与旅游的结合，既丰富了旅游产品的内涵，又满足了游客的不同需求。杭州旅游资源丰富，历史文化积淀深厚，但杭州夜游娱乐业并不发达。《宋城千古情》一经推出，彻底激活了沉寂多年的杭州夜游市场，经统计，为观看《宋城千古情》演出而留宿杭州的游客就净增加了50万人次。

在多年矢志不渝推动休闲理念传播和参与休闲事业发展的过程中，黄巧灵不仅赢得了承办休博会的伟大成功，他还取得了关于休闲经济——四天工作制的理论硕果。2005年5月，他的一部被称为“中国首次探讨四天工作制的企业家报告”的学术专著——《休闲改变中国》由上海人民出版社出版。在这本书里，黄巧灵以一个企业家的角度，探索中国改革开放30年来持续高速发展所面临的挑战。他指出，四天工作制是推动休闲经济快速发展的最有效的政策工具之一，对促进就业、转变经济增长方式、优化产业结构乃至减少犯罪和推动社会主义和谐社会建设有着重要的战略意义。他甚至认为，五天工作制拉动了我国的第三产业，四天工作制将引爆休闲经济，催生“第四产业”。这本书对于黄巧灵以及他所专注的休闲经济的影响，原美国总统顾问、美国国家休闲研究院主席杰弗瑞·戈比的评语恰如其分地给出了定位：“黄巧灵先生所从事的具有中国特色的休闲理论研究和休博园伟大的城市休闲项目的实践，对中国乃至世界休闲事业都会产生非常积极的影响，他的努力，将帮助他成为中国休闲理论研究普及和休闲产业实践探索两方面都做出突出贡献的第一人”。虽然，黄巧灵提出的四天工作制还不具备现实操作性，但是提出的创新性休闲理念还是得到了业界的广泛好评。

黄巧灵说：“企业家的责任感，就是要创造性的做自己的事，有个性的做自己的事，创造出第一，为后来者开辟新的空间，这个过程充满风险和挑

战，这就是一个企业家之所以成为有责任感企业家的原因……”也许正是因为这样的不断创新和高度的前瞻，使之成为国内休闲产业领域真正的先锋。



· 宋城景区一角

A portrait of Jin Yan, a middle-aged man with dark hair and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and a patterned tie. He is looking slightly to the left with a slight smile. The background is dark and out of focus.

超前·变革·和谐

——杭商杰出代表楼金炎

【编者按】一串串数据，一张张排行榜，叙说着一个商界人物的传奇。国家税务总局发布的2007年全国大型商业企业权威经济数据显示：楼金炎领导的杭州大厦以全国单店销售第一、利润第一、纳税第一的业绩连续五年名列全国百货同行业单店第一位。2008年又荣登中国服务企业500强之列。在全国网络城市124家单体商场销售额排行榜上，杭州大厦连续多年稳居单店销售、利润双料冠军。2008年经过全国文明建设指导委员会的检查和复评，杭州大厦再次荣获全国文明单位称号。杭州大厦被国际同行称为中国最赚钱的百货公司之一，被澳大利亚蒙纳士大学列为MBA教学案例。



超前·变革·和谐
楼金炎

搏击商海数十年，有人说楼金炎是点石成金的经营大师、常胜将军。他凭借勇于开拓的创新精神和超前的经营意识，从17年前一家亏损的名不见经传的小商场到如今闻名全国乃至东南亚地区的精品百货大商场，杭州大厦的成功被商务部誉为“中国商业发展的新方向、新标准”。

超前

——凡事预则立，不预则废。摩托车运动员经历，练就了楼金炎做事要有提前量的本领。“就像骑摩托车打靶，你必须要有个提前量。你没有这个提前量，肯定打不到这个靶上。谁能够给出这个提前量，谁能够夺得头口水，谁就能得分。”

楼金炎管过企业，做过多年的厂长、经理，1988年就被评为浙江省优秀企业家，后来升至杭州二轻局副局长。不过，真正让楼金炎为世人瞩目的，则是1992年的一次抉择。这一年的最后一天，杭州市二轻局副局长楼金炎决定脱去官帽，去挽救局属企业杭州大厦。当时，杭州大厦账面亏损191万元，潜亏1.4亿元。

如何救？楼金炎思来想去，在杭州大厦与长江三角洲富裕人群间，发现了一个提前量：浙江正在形成的富裕人群，需要中高档百货。有了这个判断，就是如何改变浙江先富人群去上海购物的习惯问题。于是，1200万元，楼金炎大笔一挥，对杭州大厦进行精装修。购物中心装饰一新后，杭州大厦成为了杭州最高档次的百货商场。重新开张后，人气很快得以恢复，慢慢变得顾客盈门，当年收回了投资。

1998年，杭州商界已形成了以杭州大厦、百大、解百三足鼎立的竞争局面。当时杭州大厦经过了4年的急速发展后，其营收、利润开始出现滞涨，业绩增幅已不如前几年。楼金炎的超前意识又一次提醒他，杭州大厦得改变了。如何改？向什么方向改？楼金炎从成绩中找差距，感觉公司经营面积仍无优势，无法满足日益扩大的市场需求。于是积极做隔壁邻居新天龙商厦工作，仅过了36天，杭州大厦就实现了和新天龙商厦的联合兼并。经营面积一下子增加了1万多平方米，公司新增了休闲装、家居商场，扩大了男装商场，新引进了1200个品牌，也就是现在杭州大厦的A座。兼并第二年，公司营收增长66%，利润增长68%。也正是从这年开始，杭州大厦拉开了和本省大百货商场的差距，无论其品牌档次还是经营业绩均名列全省第一。

10年后，杭州大厦营业额达88亿元，赢利10亿元，成功跻身中国商业十大航母之列。依靠这段经历，楼金炎2004年2月被评为首届十大浙商之一。2004年杭州大厦购物中心单店利润、平方效益和人均效益均名列全国大型零售企业第一，营业额居全国百货商店前十名，楼金炎又被评为中国百货业十大企业家。



超前·变革·和谐
楼金炎

变革 ——变革不是一时的行为，而是一世的策略，楼金炎深谙其道。他一次次带领杭州大厦冲破旧的外壳，开拓新的价值，甚至影响了整个城市的时尚变迁。

值，甚至影响了整个城市的时尚变迁。

从某种意义上，杭州大厦做了一种高端百货的商品组合，就是高端百货如何与奢侈品牌完美融合。事实证明，这种模式是成功的。然而这种模式的成功并非一蹴而就，而是一次次艰辛付出和观念革新的结果。

很多人对2004年11月19日这天记忆犹新。这一天，那国际时尚界霸主的象征——套在杭州大厦B1楼的那只褐色皮箱——以其首日2500万元的销售总额震惊了全国，也震惊了世界。而这一切都是楼金炎坚持“不择手段地引进国际高档品牌”的结果。为符合LV的观念和风格，杭州大厦不惜拆除了一层门口的自动扶梯。事实证明，对LV的迁就是值得的。在LV标杆作用的号召下，GUCCI、Dior、阿玛尼、万宝龙等国际大牌纷至沓来，许多国际大牌为了进驻杭州大厦甚至等了三年。杭州，也正是因为有了杭州大厦购物中心，才开始不是国际大牌眼中的二线城市了。

然而，面对奢侈品们来势汹汹的气势和含情脉脉的态度，杭州大厦的自主策略却越来越明晰起来。楼金炎说：“只要是国际顶级的，我们一定会全力以赴地帮助它进驻杭州。而我们做的一切，都是为了成为全国一流的精品百货商厦。”国际大牌的信赖不仅仅来自业绩，更是因为他们看到杭州大厦在不断地自我变革和调整。2004年，杭州大厦耗资一个亿，对B楼进行第二次大规模的扩建改造，新增营业面积1.5万平方米。2006年，杭州大厦对A1楼做了很大力度的调整和改造，中厅与地下室完全打通。

2008年，迈向“城市国际化”的杭州提出了打造100个综合体的目标，国内外商界巨头纷纷抢滩杭城、跑马圈地，西湖文化广场将进驻大型购物中心，钱江新城三大商业巨擘齐聚，其核心区在未来两三年间将形成50万平方米以上的商业规模……有人预言，未来两三年，杭城商场竞争或将呈现新的格局。在新格局之下，楼金炎又抛出一系列新动作。用一年半的时间，把现在的杭州大厦9万平方米的经营平台拓展到20万平方米。这相当于再造一座杭州大厦。三年之内，从现在的9万平方米面积，扩展到30万平方米，也就是再造两座杭州大厦。最后的总目标是实现60万平方米的国际商贸旅游综合体。如果该战略规划得以实现，杭州大厦三四年后的年销售收入就可突破100亿元，利润总额可突破10个亿。

“扩张是杭州大厦唯一的出路。”楼金炎谈及杭州大厦商贸旅游综合体就一脸兴奋，与当年谈收购新天龙一模一样。十一年前的那次大扩张改变了杭州大厦的发展轨迹，而这一次，扩张也将决定杭州大厦的未来，杭州百货业的未来。



超前·变革·和谐
楼金炎

和谐

——在迎接新员工加入杭州大厦大家庭时，楼金炎总不忘一句话：尊重顾客、尊重供货商、尊重员工。这是杭州大厦的服务理念，亦是杭州大厦和谐创业的灵感，更是杭州大厦辉煌业绩的基石。

“先生，电梯来了，这边请。”到杭州大厦购物中心底楼，首先遇到宾客助理微笑着地为你指路、按电梯，马上给人如进五星级宾馆的感觉。

“商业的最大产品就是服务。”楼金炎经常说的一句话就是：“不能让客人受气。”为此，杭州大厦引入五星级宾馆标准式的服务管理。员工服装、表情、语言、手势甚至走路，都有规范要求。品牌服务员、宾客助理、贵宾客户经理……杭州大厦分门别类地设置了服务人员，开展个性化、人性化服务。光泊车员就有十来个，就连商场保安员，也没有令人敬而远之的制服，而是一身西装，彬彬有礼而训练有素。

在寸土寸金的商场楼上，杭州大厦开设了杭城商场的首个贵宾厅，内设休息区、“一对一”接待室。儿童商场开出杭州首家“宝宝4S店”，里面有孕妇休息室、哺乳室，洗手间设宝宝洗手盆、婴儿椅等。

杭州大厦每年都要对商场环境进行改造，增加人性化服务设施成为一个重点。如拓宽通道、增加休憩场所等。单单一个指示系统就改了5次，最后还是借鉴香港百货店的经验，实现了指示系统的连续性和人性化，使目标客人在未购物之前，就知道了自己所要购买商品的全部知识。如今，儿童乐园、“老公寄存处”等人性化设施也在购物城建设中付诸实施，使顾客在杭州大厦不仅享受购物、更享受一种生活方式。

服务员永远不能说“不”字，即使是顾客想买的这款商品杭州大厦没有，服务员也要告诉他哪里可以买到。这是楼金炎对服务要求换位思考的一个要求。服务光有热情是不够的，更要讲究服务的艺术、掌握消费者心理。杭州大厦在服务上投入不惜血本，不仅请高级培训师来培训，还经常将业务骨干送到香港等高档购物中心“学拳头”，细致地观察人家的服务细节。

杭州大厦的成功还来自供应商的真诚合作。“杭州大厦最吸引人的地方就是能创造业绩。”杭州大厦杰尼亚店经理说，杰尼亚进中国十多年，但在百货店开杰尼亚，杭州大厦还是全省第一家。业绩证明他没有走眼，杭州大厦杰尼亚业绩增长在全国名列前茅。在商场不断进行的调整改造中，蒂芙尼、肖邦、伯爵、香奈儿等一批珠宝名表、服装国际大牌近期又将进驻杭州大厦。

桃李不言，下自成蹊。当年商务部长薄熙来在杭视察，也惊讶于杭州大厦和谐创业、创新发展的良好氛围，他说：“杭州大厦的成功，对全国都有借鉴意义，它代表着中国商业发展的新方向、新标准。其中的经验和做法，值得认真总结和推广。”



鼎新·坚守·眷注

—— 杭商杰出代表王德润

【编者按】杭州长运是一家与共和国同龄，生于杭州、长于杭州的道路运输骨干企业。企业在成长过程中，得到了杭州市各级政府部门关注与鼓励。市委书记王国平在视察杭州长运时也多次鼓励杭州长运要成为全国同行业的排头兵，要以新一轮解放思想大行动为动力，为共建共享与世界名城相媲美的“生活品质之城”作出新的贡献。杭州长运自2001年改制以来，在公司董事长、总经理王德润的经营下，企业一以贯之地坚持理念创新、经营创新、服务创新和科技创新，已连续三年实现利税名列全国同行第一。