

世纪之交的发展战略个案模式策划与研究之三

管益忻
主编

一团火精神

王府井人之魂

北京王府井百货(集团)股份有限公司企业文化研究

经济管理出版社

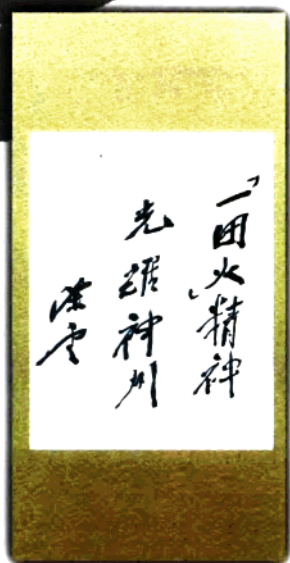
一團火精神

發揚一團火精神全
心全意為人民服務

江澤民

一九九四年五月廿四日

“發揚一團火精神
全心全意為人民服務”
中共中央總書記、國家主席
江澤民



“一团火精神光耀神州”
原中央顾问委员会主任
陈云

一
团
火
精
神



江泽民主席为公司题词



“全心全意为人民服务”
中共中央总书记、国家主席
江泽民

一團火精神



历届老领导



张秉贵和荣获
“张秉贵式售货员”
称号的同志们在一起



宽敞明亮的购物大厅



司 徽



司 旗

一團火精神



全体员工照片组成的家字



新中国第一店



北京王府井大厦有限公司（北厦）

热心为顾客服务的
无私奉献精神

热爱企业和本职工作，从点滴做起的
顽强拼搏、艰苦奋斗精神

人际间新型的相互理解
团结友善精神

富有发展和创新的、奋发向上的
开拓进取精神

一团火企业精神



顾问：袁宝华 马 洪 胡 平 何济海
刘国光 厉以宁 乌 杰 欧阳文安
孟学农 高起祥 臧洪阁 李 姓
郝 真

编委会

主 任：郭传周
副主任：管益忻 郑万河 刘 冰 阎连魁
侯善魁
成 员：郭廷建 李 千 吴明伏 王至元
诸天庚 朱林传

主 编：管益忻
副主编：刘 冰 郭廷建 阎连魁 李 千

调研及撰写组成员(以姓氏笔划为序)：

王成荣 王冀跃 刘 冰 阎连魁
朱林传 李 千 李志玲 李忠义
陈小平 宋维平 杨 琳 施昌奎
侯善魁 郭廷建 诸天庚 管益忻

序 言

郭传周 管益忻

1992年春天,邓小平同志南巡发表重要谈话。1993年底,以江泽民同志为核心的党中央作出了在中国建立社会主义市场经济的决定。由此,在我们古老而年轻的共和国发展史上,揭开了以建立现代企业制度为核心,以构建有中国特色的社会主义市场经济体制为目标的经济社会发展的新篇章。

时值此刻,置身于北京王府井商业区,诞生于社会主义共和国最初年代的“新中国第一店”——王府井百货大楼(集团)股份有限公司,和着改革开放的节拍,和着我国的经济体制正在由计划型向市场型转轨,企业制度正在由传统型向公司型过渡的节拍,对应客观演进之大势,正在向现代企业制度的行列迈进。当本书执笔之时,他们在欢度40周年店庆之际,又开始实施“第二次创业”的规划。

这是一个具有划时代意义的“飞跃”。它对于几经风雨磨砺而开拓进取之心弥坚的王府井百货大楼人来说,既是他们在往昔40个春秋中,以北京王府井百货大楼这个“新中国第一店”身份,奋力拼搏荣获不凡业绩的“里程碑”,又是他们开始迈向廿一世纪征程中,以北京王府井百货大楼(集团)股份有限公司名义再造新的辉煌的“起跑点”。这既是他们“一次创业”既告胜利完成之日,又是他们“二次创业”行将启动之时。

这里是著名的“一团火”精神的故乡。坐落在大楼前广场上的

全国劳动模范——张秉贵师傅那面慈祥、极富热忱的雕像，以及镌刻于其基座上的老一代无产阶级革命家陈云同志“一团火精神光耀神州”的题词，以其特有的艺术形象、价值底蕴和文化魅力，向每一位顾客、全体国人，以至国际友人诉说着这样一个事实：王府井（王府井百货大楼的简称，下同）的企业家们，王府井的数千名员工们，他们在40年的搏击、进取和辛勤劳作中，为我们的国家，我们的社会，我们的人民创造了高达十数亿元利税的经济效益。在一代又一代企业家的积极培育、精心策划和悉心关照下，在广大员工积极而又切实参与、支持和帮助下，塑造出一种新型的社会品格，一种新型的商业—产业—企业文化。这就是以张秉贵师傅为第一人格代表，以售货服务、商业零售业经营运作为其具体表现形式，以王府井百货大楼这个“新中国第一店”为其发祥地的“一团火”精神、“一团火”文化模式。这一模式的核心，是王府井人以40个春秋的拼搏而塑造起的“一团火”精神、“一团火”价值追求（这即前三章：一章简说其生成的经营史，二章详说其生成过程，三章则定格其内涵，阐述模式），其展开体系包括以此为灵魂的开拓式经营文化；奉献型服务文化；人本化管理文化；和睦型群体文化；人格主体结构塑文化等等子系统（分别为四、五、六、七、八章）。同时，作为其再造辉煌的设计蓝图，“二次创业”的企业文化战略策划，形成了本书的“一团火”文化（公司型）再造的篇章（第九章，独成一篇）。

几十年来，“一团火”文化是早已成为人们所共知的，同著名的全国劳模张秉贵等人物紧密联在一起的“名人”精神和“名人”文化；是同40年连续创最佳效益的王府井百货大楼这个企业紧密联在一起的“名店”文化；是同公司郭传周等老一代领导人和郑万河等新一代领导人的名字紧密联在一起的“企业家”文化。简而言之，这是一种以“王府井”为其特定“名牌”的“名牌”文化。这一“名牌”文化作为“新中国第一店”全体员工的行为准则、卓越价值追求的最集中体现是，他们时时、处处、事事坚定不移、一丝不苟地实践着

王府井人的企业宗旨：用我们的光和热，去照亮和温暖每一位顾客、每一颗心！

这是王府井人的企业宗旨，又是他们的行动口号，更是他们在从计划经济向市场经济，从传统商店向现代公司转轨变型中，举起的一面闪烁着时代风采的旗帜！

“一团火”精神、“一团火”文化之所以成为高扬在共和国首都北京上空的旗帜，之所以成为作为现代企业制度的王府井百货大楼(集团)股份有限公司的灵魂，最重要之点在于，王府井人有一颗既具传统优秀文化底色，又具现代市场经济文化内涵的企业精神，亦即给人、给顾客，以真、善、美、和、爱为本质特征的、高品位的“营销服务和奉献精神”。

“一团火”精神最核心的文化特质，最深厚的文化意蕴集中体现在：它与西方著名微观经济学的奠基人马歇尔提出的，体现现代市场学、现代企业制度学和现代企业文化学的“企业心”的阐发，不谋而合。它是我们解开“现代企业”之谜的钥匙，是我们认识和把握企业文化现象，乃至整个企业运行发展内在机理的根本线索。它亦将成为我们解开王府井企业成功之谜的钥匙。

为了利于企业界和各有关方面读者阅读此书，于此将本书撰写的几个问题作如下说明：

一、关于开题思想定位

由于“一团火”精神早已传遍神州大地，几乎家喻户晓，是一种影响深远而广大的商业企业文化。它要求我们的研究、撰著的起点高，开掘深，说史实，立意新，以一部科学著作，来树立一面时代的旗帜，这是其一。其二，王府井百货大楼(集团)股份有限公司前身是“新中国第一店”，又是较早实现公司制改造的上市公司。多少年来，它之所以能在效益上一再获“首都之首”，最关键之点，在于其能够适应由计划经济向市场经济转轨变型。因此，本书的重点不在于全面述说王府井的动人史实，而在于揭示其向市场经济演进的