

# 聊城百大：四十载华丽后，依旧活力绽放

□杨秀萍 代志伟 王兆锋

## 购物天堂的独到生存策略

作为聊城的商业巨头，百大的成长与城市的发展紧密相联。

刚刚过去的2016年，聊城百大全体干部职工按照“以转方式调结构为主线，创新引领，深化改革，强化管理，开拓经营，扩销增效，坚决遏制销售下滑”的总体要求，团结一心，真抓实干，有效遏制了销售下滑，实现了两项主要经济指标稳步增长，公司的各项工作均取得了新的进展和新的成绩。

一年来，公司先后荣获“全国诚信兴商双优示范单位”“山东省服务名牌”“山东省零售百强企业”“聊城市诚信单位”等荣誉称号10多项；董事长许振清先后荣获“全国商业诚实守信道德模范”“山东省优秀企业家”等荣誉称号。回望2016，聊城百大实现了经济效益和社会效益的双丰收。

改革精深处，细微见真功。2016年，聊城百大进一步加大改革力度，内部改革迈出新步伐，合伙承包经营取得显著成效。

“通过竞聘上岗、完善奖励基金分配办法等措施，有效激发了全员的工作热情，企业活力和内生动力大增，抓管理、促销售、以效益为中心的工作氛围空前浓厚，不仅有效遏制了销售下滑，企业利润也实现了大幅度增长。与此同时，合伙承包经营责任制的施行，有效落实了经营责任，进一步增强了各级承包人的激励机制和约束机制，实现了责权利的有机结合，极大地调动了承包人和合伙人的积极性。”聊城市百货大楼有限责任公司董事长许振清介绍。

谈及改革所带来的各项利好，许振清告诉记者，首先是组织结构的进一步优化，三个事业部重新调整了组织架构，明确岗位职责，提高了工作效率；划分了48个承包核算单位，使经营管理进一步细化；339名主管级以上管理人员通过竞聘走上各级管理岗位。其次是管理制度进一步完善，完成了对企业现行规章制度的修订完善，共汇编10大类85项，确保了各项工作的规范开展；同时，企业转型升级的步伐进一步加快，转方式调结构成效显著，一站式、多元化、新业态的现代商业模式初步形成，企业核心竞争力不断增强。聊城百大始终坚持把

四十载风雨兼程，四十载砥砺前行，聊城市百货大楼有限责任公司自1977年成立至今，已经整整40年了。40年来，聊城百大从无到有、从小到大、从弱到强，承载了聊城人的商业记忆，见证了聊城风起云涌

的商界传奇。如今，面对来自互联网电商的竞争，作为根植鲁西40年的商业龙头，聊城百大正在不断自我完善和革新中活力绽放。

保障和改善职工生活作为改革发展的出发点和落脚点，去年职工工资支出较同期增长19.6%。

混搭、跨界、主打娱乐休闲，与购物中心的界限越来越模糊，这些传统百货发生的变化，究竟成效如何？聊城百大以其独到的生存之道，打造着聊城品牌的商业帝国。

在聊城百大，与实体店共同增长的还有它的多元化业务，并逐步形成了集购物、休闲、娱乐、餐饮、健身等于一体的一站式购物中心业态，实现了由传统商业向现代商业的华丽转变。2016年，麦当劳、必胜客、屈臣氏、尚品宅配、DQ冷饮等现有品牌经营红火，皇城根、老牌坊等餐饮业态相继入驻；家电事业部的家政服务业务进一步扩大，经济效益有所提高，百大洁家全年完成清洗业务2000多单。

与此同时，聊城百大还狠抓招商，猛促调整。据不完全统计，百货事业部全年引进了雅莹、蜜丝佛陀、江南布衣、斯凯奇、谜底、莉米妮等77个新品牌，满足了不同层次的消费需求；成功开业了非尝锅气、老板烫鱼等一系列主题餐厅，不仅吸引了大量人气，也为餐饮业态提供了发展动力。家电事业部狠抓顾客体验，促进消费结构升级，以“高端、智能、环保产品，增强消费体验”为主题，对华为、OPPO、联想、戴尔等手机数码产品进行了专卖店升级改造，建成了美的生活体验馆、万邦家居生活馆等智能家电体验馆，积极引领智慧家庭消费，并通过VR体验、跨界产品体验、美食课堂等为顾客打造体验消费。连锁事业部以购物中心超市店重装为契机，重新梳理了组织框架、岗位职责、工作流程及标准，强化了生鲜蔬果经营。聊百易购强化线上线下融合力，利用“线上下单、线上支付”的快速支付，借助实体店的商品优势和价格优势，积极引导顾客消费。童乐谷以儿童娱乐市场发展为导向，积极引进时尚娱乐项目，跆拳道、3D射击、德克士、欢乐水世界等70个项目相继入驻，不仅丰富了娱乐品类，也提高了现代儿童娱乐层次和

市场竞争力。

面对日趋激烈的市场竞争，各事业部还积极拓宽营销思路，推出了一系列精彩纷呈、独具特色的促销活动，把真正的实惠让利消费者。特别是百大童乐谷，根据儿童消费特点，通过亲子游戏、对抗赛、才艺展示增加亲子互动，利用线上线下宣传促进销售，全年共组织61场营销活动，极大地丰富了儿童游乐市场。

增长潜能+改革红利，百货、家电、连锁超市、电子商务、儿童娱乐的多业态融合并进、共同发展助力聊城百大商业版图正以全新的面貌吸引着来自四面八方的购物者。

## 服务转型全员聚力

在营销背景下，服务已不再是一种被动应对，而是一种主动迎合，是一种战略性的销售工具和赢利模式。聊城百大始终把消费者利益放在至高无上的位置，倾力打造服务文化品牌。

在严格落实国家规定的“三包”基础上，聊城百大先后推出“八项承诺、八个一条龙服务、百大家电保修终生”等一系列售后服务措施，并在售后服务中坚持“四个为主”，即可换可不换以换为主、可修可不修以修为主、可退可不退以退为主、责任不清以我为主，义无反顾地把利益留给顾客，将吃亏留给自己。

为彻底解决由于厂家倒闭、商家关门而使顾客无处维修商品的问题，聊城百大还先后斥资500余万元建立了鲁西地区最大的售后服务中心，并一举荣获“全国售后服务行业十佳单位”荣誉称号。

在日常业务中，聊城百大要求各级服务管理人员认真落实“一切为了顾客满意”这一服务理念，主打“走进百大，亲情如家”的亲情牌，通过微笑服务拉近与顾客的距离。

2016年，公司各事业部秉承“一切为了顾客满意”的服务理念，从人性化、专业化服务

顾客的角度，大力开展服务创新活动，积极组织多种形式的技能比武、技术比赛等活动，千方百计提高员工的服务水平。与此同时，认真开展星级营业员评定工作，评定内容重点放在日常服务、业务能力和销售能力方面，考核结果直接与当月津贴挂钩，促进了营业员综合能力的提升。

2016年，共评出星级营业员160名，有效调动了员工“争先创优”的积极性。

为进一步规范员工行为，公司还把标准融入员工的日常工作中，深入开展争创“星级运营门店”活动，采取季度互评、复评验收等方式，进一步增强员工的服务意识。目前，家电城、金鼎商厦已通过三星级标准验收，其他门店均达到二星级标准。此外，在今年开展的两次顾客满意度调查中，调查结果为92.04%、92.2%，较考核目标分别上升2.04、2.2个百分点，树立了良好的企业形象。在聊城百大还涌现出一大批拾金不昧、助人为乐的好人好事，2016年共收到表扬信112封、锦旗7面，深得广大顾客的一致好评。

## 文化引领释放源源不断正能量

有位著名经济学家说过：“三流企业靠生产，二流企业靠营销，一流企业靠文化。”这些年来，聊城百大在企业文化建设上与时俱进，求变创新，形成了自己独特的企业文化。

“我们的经营宗旨是‘追求卓越，促进社会文明与繁荣’，我们的经营理念是‘诚实守信、以德为本’，我们的服务理念是‘一切为了顾客满意’，我们的核心价值观是‘诚信、服务、责任、奉献’。善待顾客、善待供应商、善待员工‘三个善待’是聊城百大多年来在实践中形成并不断完善发展的独有的文化价值观，成为业界和社会美谈。”许振清说。

聊城百大正是依靠强有力的文化引领，为企业发展提供了动力之源。作为根植鲁西40年的商业龙头，聊城百大

## 东阿县发力农业供给侧结构性改革

# 助推黄河鲤鱼跃龙门

□王兆锋 杨成涛 崔颖 高四

万里母亲河，大美在东阿。在母亲河里生长的“金鳞赤尾，体形修长”的东阿黄河鲤鱼，已经游向全国，品牌越擦越亮。东阿黄河鲤鱼先后获得“国家地理标志保护产品”和“地理标志证明商标”，而“一品双地标”的独特身份为东阿县荣获“中国黄河鲤鱼之乡”作出了突出贡献。在2016年全国水产年度大会上被授予“鲲鹏奖——中国水产业明星水产品”称号。由此带动全县水产品总面积6.52万亩，其中水产养殖面积达到4.72万亩(主养黄河鲤鱼2.8万亩)、藕1.7万亩、苇1000亩，渔业总产值达到9.39亿元。

“问渠那得清如许，为有源头活水来。”东阿县水产局发力农业供给侧结构性改革，力促渔业增效，农民增收，助力黄河鲤鱼跃龙门。

回眸2016年，东阿县水产局硕果累累：继续围绕“东阿黄河鲤鱼”这条主线，重点做好黄河鲤鱼良种场建设、黄河鲤鱼标准化健康养殖、品牌鱼的生产、加工销售等工作，加大现代渔业品牌认证力度，持续加强水产品质量安全监管等多项重点工作，倡导的黄河鲤鱼生产技术专利申报有三项正式受理，即将颁证，锦绣明天水产公司在齐鲁股权成功挂牌，品牌建设位列全市第一，水产综合排名为全市第二位，1人被县委、县政府授予“全县科技创新之星”荣誉称号。探索出的“创、管、做、傍、用”品牌渔业经营管理模式，受到业内专家、领导的高度认可及广大同行的推崇。

## 锐意创新天地宽

东阿县水产局创新模式，多管齐下，力促东阿黄河鲤鱼产业健康发展。

黄河鲤鱼省级良种场建设顺利完成。“东阿黄河鲤鱼省级良种场”于2015年11月正式命名，2016年被列入全县重点渔业工作之首进行升级改造，目前已完成良种场育种池提升改造50亩、亲鱼池提升改造30亩，繁育车间建设提升改造2000平方米，进排水渠道修整400米。整个项目建设内容全部完成。

高标准实施并完成重点渔业项目。高标准完成现代农业发展资金优质水产业项目，并于去年3月27日顺利通过省、市验收。

全县黄河鲤鱼标准化健康养殖稳步推进。分别以华龙、庞零等渔业合作社为龙头，在陈集乡、姚集镇、大桥镇等乡镇开展黄河鲤鱼标准化健康养殖，推广养殖面积2000余亩。



“东阿黄河鲤鱼”生产技术专利正式受理。为高标准打造“东阿黄河鲤鱼”这一特色地方品牌，进一步丰富其独特、鲜明的本质内涵，东阿县水产局指导绣青水产养殖专业合作社向国家知识产权局申报了“东阿黄河鲤鱼”育种、养殖、净养、饲料配制等5项生产技术专利。其中“一种东阿黄河鲤鱼品质提升的养殖方法”、“一种黄河鲤鱼前期专用饲料及其制备方法”两项发明专利和“一种用于东阿黄河鲤鱼品质提升的净养设施”一项实用新型专利分别于2016年6月2日、7月29日正式受理，近日，“一种用于东阿黄河鲤鱼品质提升的净养设施”实用新型专利已确定授权即获颁证。

基层水产养殖技术推广体系改革与建设项目扎实推进。做好项目示范户、示范基地、指导员等遴选、培训等相关工作，编报实施方案，并向各示范户发放了物化补贴，为了加强项目技术指导，省厅给技术指导员及专家又统一配发了“渔业通”手机。

## 优化供给体系 鲤鱼游进大都市

当前，农业发展出现了新矛盾新问题，突出体现在农产品需求升级，有效供给跟不上。为破解这一难题，东阿县水产局进行了卓有成效的探索。

完善品牌鱼的生产销售势头强劲。增设“东阿黄河鲤鱼”旗舰店，扩大社会影响力。按照区域要求，对经销商严格考察筛选，除聊城、东阿、临清、河北衡水外，又在冠县、茌平增设2处“东阿黄河鲤鱼”旗舰店，现有6处直销店。加大宣传力度，提高产品市场占有率。

通过电视、报纸等媒体，借助参会、举办活动等形式，做好产品及文化宣传。去年4月19日—21日，参加了在北京中国国际展览中心举办的“第七届中国国际现代农业博览会”；10月10日—11日，“东阿黄河鲤鱼”现身在潍坊市鲁台会展中心召开的山东农商互联峰会；通过10月18日—20日举办的“2016上海聊城市农产品品牌发布会暨聊城安全食品上海行”发布会，一张“东阿黄河鲤鱼”订单从大上海飞到绣青黄河鲤鱼基地，这标志着产自中国黄河鲤鱼之乡的“大美东阿黄河鲤鱼”正式游进国际大都市。通过互联网模式上网营销产品。改变营销观念，通过“东阿渔业网”、微信等网络平台，发布信息，营销产品，拓宽营销渠道。已与中洋集团、济南银座集团达成订购意向。

现代渔业创建硕果累累。东阿县绣青水产养殖专业合作社被认定为山东省农民合作社省级示范社，成为2016年全省301家农民合作社省级示范社中7家渔业合作社之一。另外，东阿县华龙渔业养殖专业合作社成功创建山东省水产健康养殖示范场、市级休闲渔业示范点。“东阿黄河鲤鱼”地理标志证明商标已获国家工商行政管理局正式受理；“东阿黄河鲤鱼”地理标志证明商标获国家工商总局正式受理。去年新申报1个无公害产地和2个无公害品种，等待最后颁证。

推动一二三产融合，观赏鱼养殖基地健康成长。发动引导以锦鲤为主的观赏鱼养殖经营。东阿创意农业开发公司投资200万元建成高标准工厂化温室3000平方米，从“中国锦鲤第一县——高唐”引进不同种类的优质锦鲤20余胎，进行一、二、三阶段养殖经营，并发起成立了“东阿县阿锦水产养殖专业合作社”及

“东阿县观赏鱼协会”。“东阿锦鲤”在国家级大赛中获得两个一等奖、三个二等奖。

水产品质量安全和渔业生产安全监管成效显著。不断对渔业企业、渔民合作社和养殖户“三项记录”、投入品等进行监督检查，确保全县水产品质量安全，抽检合格率达100%。同时，深入宣传党和国家安全生产的指示精神和重要举措，普及安全生产知识，提高渔民安全素质，将“安全生产月”活动纳入全年安全生产重点工作，开展渔业安全生产隐患排查整治严执法集中行动和企业安全生产主体责任落实情况执法检查，严厉查处各类渔业生产违法行为，全力排查治理渔业安全隐患，全力推进渔业安全生产主体责任落实，确保全县无渔业安全事故发生。

## 跃入资本市场“龙门”

东阿县锦绣明天水产发展有限公司，作为东阿县唯一的水产企业在齐鲁股权交易中心(成长板)成功挂牌上市，为完善公司资本结构，规范公司运作，树立公司品牌，增加融资渠道和更有效地开展市场奠定了良好基础。黄河鲤鱼“游进”了资本市场。

公司位于“中国黄河鲤鱼之乡”——聊城市东阿县，注册资本2000万元，是东阿县较有影响的黄河鲤鱼养殖企业之一。其主产品种——“东阿黄河鲤鱼”被国家农业部、国家工商总局分别确定为“中国地理标志保护产品”和“中国地理标志证明商标”，具有了“一品双地标”的独特身份，品牌凸显，享誉全国。

东阿县长马广朋说：“我们推进公司上市，不仅仅为了扩大公司的规模。我们要做的是让东阿黄河鲤鱼这个品牌和产业，受到更多关注，让更多的人进一步关注东阿，了解东阿。”

## 延伸产业链条 推动产业融合

东阿的黄河鲤鱼产业链条不断延伸，激发了产业发展新活力。

黄河鲤鱼深加工有了实质性突破。东阿县锦绣明天水产发展有限公司联合威海嘉洋食品有限公司研发生产的“东阿黄河鲤鱼特色即食产品——阿胶鱼”正式下线，这标志着东阿渔业发展在淡水鱼深加工环节有了实质性的突破。特色即食产品的研发生产，旨在更大范围解决运输和消费需求的矛盾及差异，适应地方全域旅游大环境，进一步扩大品牌渔业的知名度，延伸产业链

不仅是聊城商业的标杆，还是聊城企业社会责任的标杆。聊城百大深知自身担负的社会责任，积极投身到扶贫攻坚的大会战中，探索出一条农村电商扶贫的新路子。

“作为‘聊百合伙人’，帮助周边村民网上下单，在给大家带来实惠、方便的同时，还能增加自家收入，这要感谢百货大楼帮我设立的电商代购点。”日前，聊城市经济技术开发区北城街道梁庄村村民庄红云满意地说。

扶贫，贵在帮到点子上，扶在关键处。近年来，农产品滞销成为各级新闻媒体经常报道的热点问题。2016年，蒋官屯镇任庄村在冬瓜上市时遭遇了销售寒冬，聊城百大电子商务有限公司积极配合该村网点工作人员进行冬瓜网上销售，得到广大市民的广泛关注，纷纷献爱心采购蒋官屯镇有机冬瓜。东昌府区沙镇镇任庄村有机鸡蛋、鸭蛋、鹅蛋等农副产品遇到同样的问题，聊百易购对这些农副产品进行产品包装，并制订了一系列的销售方案，使其成为大受欢迎的“金蛋蛋”，产品一经上线就受到了城市居民的广泛欢迎。

除了积极参与扶贫，近些年来，聊城百大还积极参与公益事业，热心回报社会。先后开展了“希望工程”“扶贫助学”“抗震救灾”“慈心一日捐”等爱心慈善活动，累计捐款捐物500多万元，被评为“聊城市最具爱心捐赠企业”荣誉称号。公司先后提供就业岗位近6000个，年创税收7000多万元，已连续三年作为聊城市唯一一家商贸流通企业进入全市地方财政贡献税收前50强，为缓解地方就业压力、促进经济社会发展作出了积极贡献。

“日新月异金鸡唱，鸟语花香大地春。”赢战2017年，聊城百大将继续秉承“诚实守信、以德为本”的经营理念 and “一切为了顾客满意”的服务理念，走专业化经营、规模化发展的路子，始终不忘初心、与时俱进，全面做好转型升级文章，进一步引领消费时尚，全力打造全国性的大型商业集团。

“一切为了顾客满意”的服务理念，走专业化经营、规模化发展的路子，始终不忘初心、与时俱进，全面做好转型升级文章，进一步引领消费时尚，全力打造全国性的大型商业集团。

## 为有源头活水来

东阿县水产局取得的优异成绩，与局全体干部职工的勇于担当、锐意创新是分不开的。

根据上级党委文件要求，结合实际，东阿县水产局积极开展“两学一做”学习教育，开展“倡学习、转作风、提形象”机关作风建设活动，制定《党风廉政建设责任制》，建立党员学习、机关考勤等制度，每周一上午组织党员集中学习，坚持集中学习与自学相结合，通过召开集体研讨专题会议、写学习心得等形式，以尊崇党章、遵守党规为基本要求，以习近平总书记系列重要讲话武装全党为根本任务，突出经常性教育的特点，教育引导党员自觉按照党员标准规范言行，进一步坚定理想信念，提高党性修养；进一步增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，坚定正确政治方向；进一步树立清风正气，严守政治纪律政治规矩；进一步强化宗旨观念，勇于担当，在生产、工作、学习和社会生活中起先锋模范作用，为党在思想上政治上行动上的团结统一夯实基础，为协调推进“四个全面”战略布局，贯彻落实五大发展理念，推动全县水产发展提供思想组织保证。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。”2017年，东阿县水产局将推进黄河鲤鱼产业进一步提升。围绕黄河鲤鱼产业发展，加强水产品质量安全、品牌建设、良种繁育、黄河鲤鱼深加工等方面的工作。

筹备创建中国休闲渔业基地。围绕东阿县全国森林城市创建、全域旅游，创建中国休闲渔业基地，促进休闲渔业的发展。

下一步，东阿县水产局将按照省、市渔业工作会议精神，以创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念为引领，加大“东阿黄河鲤鱼”品牌建设力度，打响“一县一品”品牌。继续做好“三品一标”认证，各级示范社(场)创建，现代渔业发展平台县项目建设等工作，全力推动现代渔业的健康、持续发展，把东阿县打造成省会城市及京津冀地区无抗水产品供应基地。

站在新起点，锐意进取的东阿水产人，再出发！