

诚信为本 贵在人和

——本报专访济南华联商厦集团股份有限公司董事长、总裁李茂年

“竭尽全力、追求卓越”是济南华联人的信条。今年是嘉华购物广场、华联超市开业十周年，“如果没有嘉华和超市，就没有华联的今天”。从浴火重生到今天成为济南商业重要一员的济南华联，在企业文化、经营理念上有着独到的经验。



上讲，华联集团的发展有几步非常关键的“棋”。

1989年12月，6000平方米的西市商场对外营业，成为由小企业到中型企业的转折点。1993年成立济南华联商厦股份有限公司，1994年收购华联南楼，后来又买下南楼东侧的物业，成为后来华联和嘉华连接贯通的桥梁和纽带。1995年9月，华联商厦二期工程正式对外营业，我们实现了由中型企业到大型企业的过渡。2002年9月，嘉华购物广场和华联超市嘉华店对外营业，这是华联发展史上一个重大的转折点。没有这个转折点，就没有华联集团的今天，同年开街的济南华联商业街成为了济南市的第二条金街，这一下彻底改变了济南市东重西轻的商业格局。

今年是嘉华、华联超市开业十周年，十年磨一剑。在这十年里，华联超市开遍了济南，给

南人带来了许多方便。而当年嘉华的建成也是把MALL(摩尔)的概念首次引入济南。引入摩尔模式后，华联和嘉华在新的规模平台上实现差异化经营，其中嘉华购物广场侧重于“休闲、时尚”，华联商厦侧重于“传统、高雅”。嘉华桥、西市场桥加上已有的华联桥，将原本相对独立的华联、嘉华、超市嘉华店、嘉华西馆、西市场小商品市场连为一体，总面积达15万平方米。华联商业街的配套设施也极为齐全，如新世纪电影城、兴业、浦发、深发展、招商等自助银行，以及麦当劳、味千拉面、过桥米线、德克士、DQ冰激凌、乐胜牛排、必胜客等。使得去华联购物、娱乐、休闲成为消费者的一种生活习惯，真正实现了一站式购物。

记：华联商业能够在几十年老国企、老商业的环境下脱颖而出，

在越来越激烈的竞争中稳步扩张，逐步壮大的原因是什么？

李：面对沃尔玛、家乐福、大润发，我们有着自己清醒的认识。其实，天时、地利、人和是本土商家的最大优势。首先与洋超市相比，我们更了解本土不同消费群体的心态、需求，更精于农作物收获季节与市场的衔接吻合，价格定位更准确。

然后是地利。本土商家有地理的优势。对于商业来说，选对位置就等于成功了一半。商业氛围好、功能配套齐全的商业位置基本被本土商家占据。这就是“地利”。

最后就是人和了。我已经讲过，华联已形成被百姓认可的商业文化，而且根深蒂固。外资零售企业的文化与中国文化本身存在差异，不可能深入了解各区域的文化，“水土不服”并不奇怪。这就是“人和”。

□王迁 张唯

记者(以下简称记)：在《企业文化理念》这本书中，您集中诠释了企业文化对塑造企业的重要性。请问李总，华联的企业文化中“以人为本”、“培养团队精神”、“竞争理念”等，您认为最重要的是哪一点？

李茂年(以下简称李)：在华联的企业文化中，我们(首先)讲的是人和，人和是什么？人和就是企业文化，就是华联的精神。就是与时俱进自强不息。人是第一位的。然后是诚信，诚信是立店之本，也是立人之本。诚信是华联对社会、对顾客、对合作伙伴以及处理企业内部人与人之间关系的根本。

记：华联能屹立济南商业二十余年，在企业内部还有哪些独到的文化因素，以及独到的管理经验？

李：讲到管理，我在《成在管理》这本书讲过，华联文化的18条理念，每一条都有针对性。这个针对性，一是以此为标杆，发挥我们的优势挖掘我们的潜力，二是针对我们的缺点弥补我们的不足。我们的企业文化理念，是对过去的继承和发展，根本的理念、内容没有变。这个形成过程很重要的一条主线就是与“老国企”的六个弊端作坚决的、毫不犹豫的斗争，华联就是在与这作斗争的过程中成长、壮大、成熟的。

记：在济南老商业系统中，华

联是为数不多的硕果仅存的几家之一。华联营业员的服务给我们留下了很深的印象。济南人也真切体会到，最便民、最实用的在华联都会找到。在这种小服务和大服务中，灌注了华联怎样的企业精神？

李：这个事情我们提得很多，做了也很多。顾客是华联存在的全部理由，“把方便让给顾客，把问题留给自己”。我们不能放过让顾客满意和引起顾客抱怨的任何细节。这一点我们这些年都是这么做的，(而且)服务这方面的考核更严格。

华联服务，从心开始，必须突出一个“心”字。这个心，就是我们研究顾客的心理：顾客想什么，顾客要求我们做什么，要做到什么程度才满意。我们的心，就是我们心里要有顾客，想顾客之所想，急顾客之所急。我们的心、顾客的心变成一个心，心心相印，才是服务从心开始。

记：多年来，在老百姓心中，华联尤其是华联超市是物美价廉的亲民超市的代名词。尤其是在民生产品质量和价格上，华联被济南绝大多数消费者所认可。华联的商业地图已经跨出济南市，请问李总，华联这些年来在企业方向上有哪些重要决策和重大转折点？

李：华联商厦的前身是几个门头小店。从1989年开始，华联才逐渐进入快速发展阶段。从硬件

矫正拇外翻 我们更专业



省级三甲专科医院，山东手足外科医院足病中心，由拇外翻微创技术创始人高春林教授亲自坐诊。帮您解决马蹄内翻足、痛风、多趾并趾畸形等各类足病问题。

微创矫正拇外翻 微创介入 不影响美观

山东手足外科医院

0531-87199120

地址：济南市经十路24430号(齐鲁儿童医院往西300米)

告别灰指甲不复发

即日起至下周三患者凭医保卡就诊免专家挂号费、咨询费，治疗费优惠50%



济南天仁医院特邀北京灰指甲专家亲临济南坐诊，采用新一代“三维离子导入疗法”，突破了传统治疗无法穿透甲板的难题。准确针对各种类型真菌感染引起的指甲变形、变厚、变白、变黑、变黄、甲沟炎等疑难病甲，快速渗入病甲根部，彻底杀灭深层致病菌。仅需5天不打针、不拔甲、无痛不复发。

专家热线：0531-58760720

医保定点单位 专家坐诊：即日起至下周三 医院地址：济南市北园大街592号(三孔桥纺织品市场内)

大脚骨不用手术

专病专效：贴膏+矫正 内外双效。要想矫正好大脚骨，必须先将大脚趾矫正回正常曲度，脚底的筋络与骨关节才会恢复正常机制，不再恶化和复发。白天：将【十八正拇外翻康复组合】透骨膏贴于患处，迅速缓解疼痛。晚上：戴上【十八正拇外翻康复组合】矫正器，紧紧固定大脚趾，融矫正畸形脚趾骨与清骨赘、消炎药为一体，既能矫正大脚骨又能消除拇囊炎，实现完全康复拇外翻，不复发的目标。持续佩戴三个月即可将歪斜的大脚趾完全矫正过来。

咨询电话：0531-89856766 Wwww.da-jiaogu.com

济南国医堂骨科医院

我院巨资引进拇外翻微创治疗仪，不住院、不缝合，切口仅3毫米，整个手术只需三十分钟完成

健康热线

0531-86079885



地址：济南市历下区趵突泉南路6号(泉城广场西南角) gytmwf.com.hoo3.ctrl.net.cn



专攻隆鼻 才更精湛

国际级隆鼻专家，通用解剖假体设计人，美国国家专利获得者赵鲁彬主任，隆鼻万例手术无失误。并为世界各国日本、韩国、新加坡、加拿大、奥地利等国家慕名而来者行手术；因采用解剖型假体，加高超的手术技巧和个性化设计，隆出的鼻外形逼真，曲线优美使整体气质高雅不凡，让事实来证明一切。

选对好医生是你一生的幸福

- 1 赵鲁彬主任医师亲自手术。让低收入人群同样享受到美丽手术费半价。
- 2 世界高端美国进口专利假体，无丝毫不适无组织反应，保用终生。
- 3 隆鼻后非常满意再付费。
- 4 免费帮你取出在外院填充的不良注射物、膨体等以消除隐藏之后患。

地址：经七纬二路向东30米路南，华美整形美容医院(东方大厦和韩美整形对面) 电话：13625319697 0531-85531799

补发织发 遮盖白发 订做假发 医疗假发。创艺补发中心，采用优质真人发，纯手工编织，为您量身定制各种局部补发织发、隐形补发、高仿真假发、白发遮盖等服务。免费试用一个月，签约服务！ 预约电话：400 666 2003 0531-85898851 网址：www.51bufa.com 无忧补发网 地址：济南市北园大街嘉惠环球广场C座617室

眼袋 我们只做眼袋 所以更专业。射频溶脂15分钟，非手术一次性永久祛除。仅980元也使眼周皱纹及鱼尾纹消除，同时适度提升，淡化黑眼圈及泪沟。效果可一步到位。请尽管放心做。 电话：0531-86660650 地址：六里山路八号

美容专版 订版电话：86129364、86129316 联系地址：经七纬五75号泉景·恒基商务楼408室