



庆祝中国共产党成立100周年
The 100th Anniversary of the Founding of
The Communist Party of China

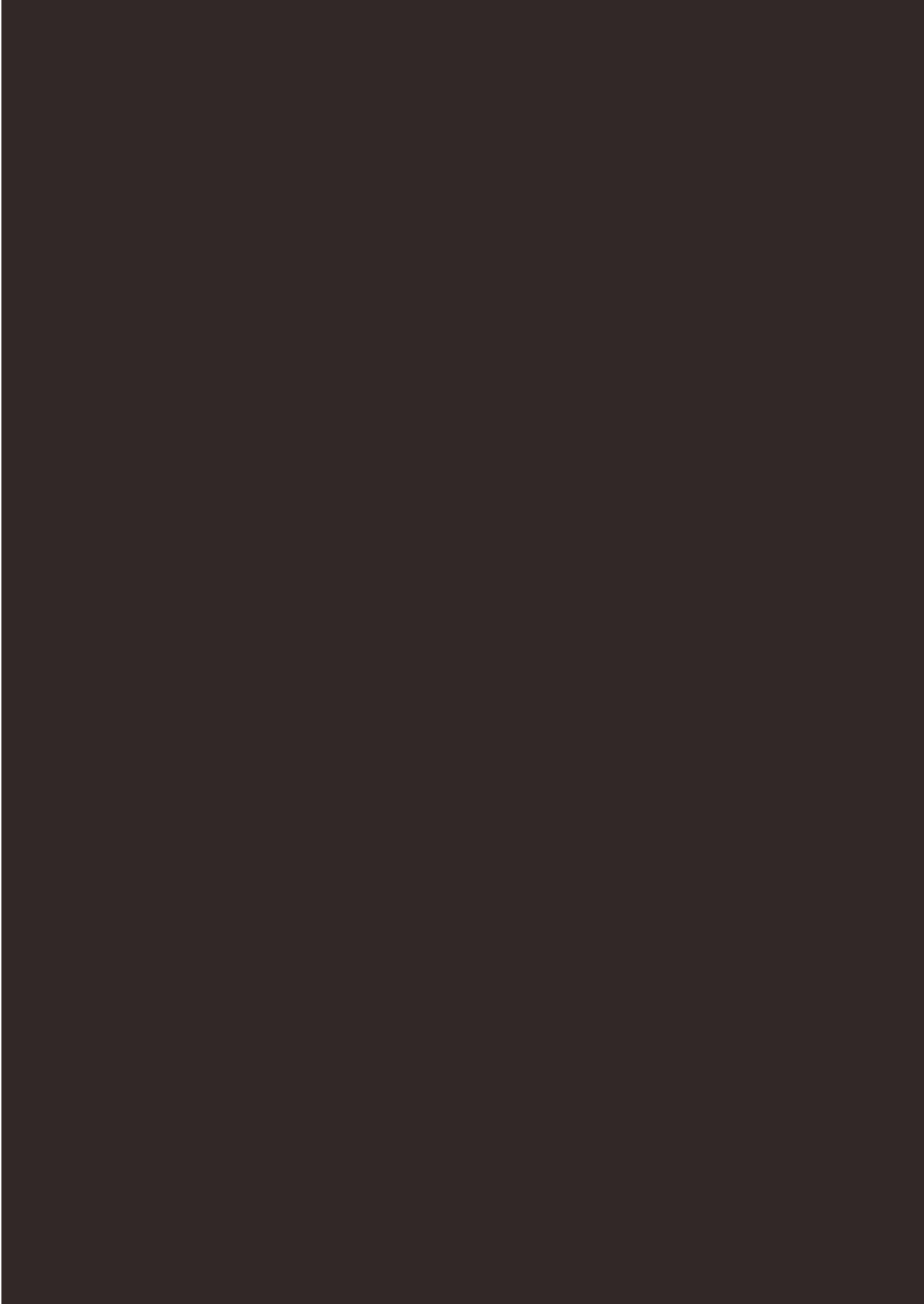


北国人百集团
BEIGUO-RENBAI GROUP

讲好北人故事 传承北人精神

追/求/卓/越 勇/争/第/一







讲好故事
传承北人精神



企业的今天来源于

我们昨天的 **思考和奋斗**

而企业的明天取决于

我们今天的 **态度和努力**



以企业文化为引领 推动企业稳健发展

——致全体干部员工的一封信

北人集团党委书记、董事长 刘春东



北人集团各位同仁：

大家好！

今年是中国共产党建党 100 周年，处在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇期，对我们国家来说是一个新的起点。今年又是第十四个五年规划的开局之年，是全面建设社会主义现代化国家新征程开启之年。北人集团站在新的历史起点上，必将迎来一个机遇与挑战并存的时代，如何迈好第一步，走好新征程至关重要！此时，我

特别想写这封信给大家和大家一起交流、感悟、提升，想用那份执着和热爱升华企业文化，有扬有弃的予以继承，推陈出新，永葆青春！

面对新零售时代变革，面对企业文化升级和自我迭代，当理想与现实发生碰撞、思考与顿悟恰好相逢的时候，让我们永远保持那份开拓奋进的豪情、勇于拼搏的激情、干事创业的热情，让我们用永不凋零的热爱，用优秀的企业文化，引领北人集团在新征程上书写辉煌。

一、信念为笔，汗水作墨，自强不息，谱写不平凡的历程

21年来，我们在市委、市政府的关心支持帮助下，在激烈的市场竞争中团结拼搏，开拓进取，从起步到发展壮大，克服了一个个困难，铸就了一座座商业丰碑。

21年来，我们在企业壮大的同时，还有效带动了石家庄、保定、邢台、阳泉等多个城市商业环境的改善与进步，丰富了当地市民消费与休闲生活方式，提升了人民美好生活的幸福指数，增强了所在城市的活力与繁荣，成为了所在城市密不可分、必不可少的存在。

21年来，我们诚信经营，敬业奉献，高效做事，感恩处事，得到了社会的一致认可。积土为山，积水为海，每个人十年如一日的付出铸成了如今的北人集团。

优秀的企业文化，是我们企业的核心竞争力。在扩大规模、提高效益、业态创新、提升零售技术、服务水平、营销宣传等方面，我们始终争当推动行业发展的引领者。我们积极开展企业文化和各项社会公益活动，在给顾客带来极致购物体验的同时，我们做到了积极回报股东、关注员工、成就客户、引领行业发展。

今天，北人集团已成为河北省商贸行业的龙头企业，成为深受消费者信赖、业

内同行尊重、石家庄骄傲的大型商业企业集团。先后荣获“全国商业服务业年度十佳企业”、“全国和谐商业企业”、“全国商业服务业顾客满意企业”、“全国五一劳动奖状”、“第六届全国文明单位”、“河北省政府质量奖”等荣誉称号。2020年北人集团在中国连锁百强排名第26位，在全国零售百强排名第27位。骄人业绩的取得，得益于上级党委的正确领导和大力支持，得益于集团各级党组织的示范引领，更得益于广大干部职工的辛勤工作、无私奉献、精诚团结和顽强拼搏。回顾21年发展历程，我们锻造了一支特别能吃苦、特别能战斗，敢打硬仗、不断自我提升的干部员工队伍，这是我们致胜的关键，也是我们未来发展的宝贵财富。

一路走来，我们都有一份难以割舍的情怀，是追忆、是怀念、是感恩、是致敬！是对过去辛勤付出的回望，是应对未来迎接挑战的底气。

二、“追求卓越 勇争第一”，与时俱进，一路前行

企业文化是推动我们始终向前发展的正向力量。企业文化要想保持生生不息的生命力，必须始终与企业战略保持高度一致，在传承与创新中，找到每一个发展时期的目标与价值导向，为集团每一次跨越式发展提供强大的文化支撑。我们的企业使命、愿景、精神、价值观需要与时代同步。

经过对集团企业文化理念的全面梳理和系统论证，在企业文化核心理念层面，新阶段我们确定的企业使命为“引领消费时尚 共创美好生活”，企业愿景为“成为中国最具特色的全业态、全客层、全渠道商业集团”，我们提出了“追求卓越 勇争第一”的企业精神，并确定“诚信、敬业、拼搏、奋进、创新、共享”的核心价值观。

企业精神是企业文化发展的根和魂，是引领企业继续前行的价值驱动。“追求卓越 勇争第一”，给我们提出更高的标准和要求。“追求卓越”，卓越代表着创新和领先，做行业的领导者。追求卓越的核心思想是创新，永不满足，永远进取，永远创新的生生不息的精神境界。对于企业发展的利益共享者，“追求卓越”，更是体现在为员工创造价值、使员工满意度、员工收入增加和福利的改善上，体现在利他共享，与供应商、合作伙伴、股东利益共享共赢上。

对于“勇争第一”我们总是这样诠释，勇是勇敢，是敢为天下先的勇气，是舍我其谁的气质，是敢于承担社会责任的仁者之勇。新时代，更是勇于自我反思、勇于自我革新、勇于自我迭代的智者之勇。争是超越、是开拓、是追求，是团结奋进、是努力拼搏、是开拓创新、是追求卓越！第一则是一个目标，不仅体现在经济效益的增长上，还体现满足消费者美好生活诉求上，体现在我们时刻关注外部市场变化、紧跟零售时代变革、思维转变的速度上。

新理念、新阶段、新起点。北人集团此次企业文化体系升级，将是一场从理念到制度、行为、形象的全面升级。“引领消费时尚 共创美好生活”的企业使命，将是下一阶段我们所有北人集团员工共同的责任和使命。我们将始终坚持以消费者价值为中心，服务满足顾客的消费需求，始终将顾客放到第一位，不断提升我们核心竞争力，做好经营不断提升效益，是我们企业发展的根本。围绕企业文化升级，我们还将开展一系列宣贯活动，让我们铭记北人集团历史，传承北人精神，让北人集团优秀的企业文化代代传承，发扬光大。

三、上下同欲、勠力同心，让“北人集团”这个金字招牌熠熠生辉

大鹏之动，非一羽之轻；骐骥之速，非一足之力。唯有举集团合力，秉承北人集团企业精神，不畏难、不迟疑、全力奋进，以永不懈怠、一往无前的奋斗姿态，乘风破浪、坚毅前行，才能使“北人集团”的金字招牌熠熠生辉！

展望未来，机遇与挑战并存。“十四五”期间，集团将遵循以消费者价值为导向的发展理念，树立“成为中国一流的大消费产业集团，需求侧变革创新的领导者”的战略目标。以“坚持党建引领、优化组织结构、抓好人才培养、提升文化建设、夯实风险管理”为五大保障，做大做强零售主业板块，开拓进军“零售+”生态板块。

新的使命新的愿景，需要我们更加积极主动，围绕核心业务，不断学习，不断创新，不断超越，提高驾驭能力，追求更高的目标。北人集团作为国有企业应有更多的使命担当和社会责任，应有更高的发展格局和思想认知。要有逆风飞翔的心态，要有向阳而生的激情，要有逐梦前行的理想，在简单工作中积累经验、积蓄力量，在复杂任务中锤炼本领、增长才干，在开拓创新中不断探索、奋勇争先。尤其是党员干部，更要有坚强的党性和铁的纪律，崇德尚廉，争当奋斗榜样，争做模范先锋！

功崇惟志，业广惟勤。集团的今天来源于我们昨天的思考和奋斗，而集团的未来取决于我们今天的态度和行动。伟大出自平凡，把平凡的事做好就是不平凡。希望我们始终树立必胜的信心，让美好愿景根植内心！在工作任务中精益求精，增长才干，在攻坚克难中锤炼品质，磨炼意志，在解决矛盾中领悟人生道理。我们衷心希望每一位员工都能在北人集团这个平台上得到发展，实现人生的价值，同时能够

感受生活、享受家庭、享受幸福与爱。咬定青山不放松，让我们一起携手同行，充满激情，积极向上，做美好生活的创造者。

成功属于那些勇于拼搏奋斗的人！步履不停！热爱，是所有的理由和答案。心向美好！热爱，是所有的理由和答案。我们要肩负起历史使命，立大志，明大德，成大才，担大任！让我们坚守“诚信、敬业、拼搏、奋进、创新、共享”的核心价值观，让“追求卓越 勇争第一”的企业精神始终激励我们前行，为自己挚爱的事业而努力奋斗！让我们迎着晨光实干，辛勤耕耘，将企业文化转化成为刻骨铭心的精神力量，化做激情，化做热爱，化做力量，化做行动，在热爱里，将耕耘写进岁月，让努力不负韶华！让我们同心同德，万众一心，为北人集团劈波斩浪，勇往直前护航！

祝福北人集团明天更美好！

借此机会我代表北人集团党委、北人集团领导班子，向默默耕耘、坚守初心的北人集团的全体干部员工表示衷心感谢！

北人集团党委书记、董事长

Handwritten signature in black ink, reading '刘春希' (Liu Chunxi).

北人集团企业文化理念

核心理念

企业使命

引领消费时尚 共创美好生活

企业愿景

成为中国最具特色的全业态、全客层、全渠道商业集团

企业精神

追求卓越 勇争第一

企业核心价值观

诚信、敬业、拼搏、奋进、创新、共享



管理理念

企业自训

以学习求智慧 以管理求效益
以服务求信誉 以科技求赋能
以协作求共赢 以创新求发展

经营理念

坚持以消费者价值为中心
坚持对标、品牌、多元化发展
坚持系统提升数字化经营能力
坚持市场导向、与时俱进、创新发展

行为理念

心怀感恩 向善利他
客户第一 服务至上
爱岗敬业 奋斗担当
遵纪守法 崇德尚廉
团结友爱 共享共赢



服务理念

像对待亲人一样对待我们的客户，全心全意为客户服务，
让服务的瞬间温暖而欢乐。

人才理念

德才兼备、以德为先
专业为本、注重实绩
公平公正、竞争择优

六大核心竞争力

提升应变市场的掌控力
提升顾客价值的吸引力
提升品牌价值的整合力
提升市场营销的创新力
提升成本核算的控制力
提升科学高效的执行力

社会责任

感恩社会 公益先行



讲好北人故事 传承北人精神

北人集团

征文选集

目录 Contents

故事1	峥嵘岁月廿一载 铁血丹心照北人/李宥婷.....	2
故事2	笃定前行 奋斗正当时/王慧桥.....	7
故事3	感恩北人 砥砺前行/沈峥.....	13
故事4	兢兢北人业 孜孜匠人心/李文丛.....	16
故事5	让“大营运·新物业”助力企业转型升级/王辉.....	19
故事6	坚守初心 以爱领航/范冬艳.....	23
故事7	难忘的三天两宿/刘彦珉.....	27
故事8	薪火相传·生生不息/张晓诺.....	31
故事9	内在潜能的激发 灵魂深处的救赎/杨琨.....	35
故事10	唯有热爱 可抵岁月漫长/刘士如.....	38
故事11	初心如磐 秉志笃行/武建辉.....	42
故事12	热爱永在 奋斗不息/赵颖鑫.....	45
故事13	一张照片背后的故事/梁妤.....	48
故事14	我与企业共成长/邓朋朋.....	51
故事15	心有骄火 愿似暖阳/霍启秀.....	55
故事16	勇争第一 永记我心/张兰伏.....	58
故事17	风雨同舟 我们无畏前行/王向军.....	61
故事18	在北人旗帜下做转型的先行者和坚定的执行者/刘隽.....	66
故事19	山高人为峰 拼尽才会赢/孙韶昆.....	70
故事20	融入 同行 成长 我爱你北人/周凯.....	76
故事21	我的成长·我的梦 我心中的北人精神/牛静品.....	79
故事22	心怀感恩成就梦想/郭雅静.....	83
故事23	强基固本脚踏实地 积极进取共创发展/曹彦丽.....	87
故事24	勇争第一 爱岗诚信 不忘初心/武菲.....	90
故事25	宁静致远 不断前行/程玉娟.....	93

故事26	始终如一 传承北人精神/赵霞.....	96
故事27	行而不辍 未来可期/王志华.....	100
故事28	感谢有你 带我领略四季的变幻/韩松.....	104
故事29	坚守初心 传承匠心 做专注的商业人/狄志辉.....	108
故事30	我的北人故事/史艳敏.....	114
故事31	北人集团与你的LOVE STORY/洪婷.....	117
故事32	北人故事——自卑与超越/陈亦硕.....	120
故事33	一路成长 欢歌高唱/周盼.....	124
故事34	记忆中为北国精神而感动的事/陈艳君.....	128
故事35	岁月静好 无怨无悔/邢建信.....	132
故事36	不忘初心 与北国一起前行/王霞.....	135
故事37	青春无悔 我与北国共成长/田玲.....	139
故事38	感悟工作 体会成长/周莉.....	142
故事39	我们店里的“老骥”/卜咏维.....	145
故事40	用心经营服务 传承匠心精神/赵景辉.....	149
故事41	在不断奋斗中前进/米学科.....	153
故事42	奋斗无疆 我在北国 拼搏成长/孔松松.....	156
故事43	青春与共 筑梦北人/齐丽娜.....	159
故事44	发扬“北人”精神 敬畏立身之本/赵旭光.....	162
故事45	我和我的北人共成长/宋春海.....	165
故事46	勇争第一/刘红超.....	168
故事47	人在异乡为异客 九载耕耘外阜店/刘立坤.....	171
故事48	一次迈开停不下来的脚步/王玉佩.....	175
故事49	服务赢得微笑/王志刚.....	180
故事50	故事里的北人之十年/梁敏惠.....	184

故事51	给平凡、朴实的“最美逆行者”崇高的敬礼/高龙.....	190
故事52	以北国之名 负重前行/王爱凤.....	194
故事53	聚沙成塔/冯江玲.....	198
故事54	功勋是怎样炼成的/刘翔.....	202
故事55	帮一点小忙/段红卫.....	206
故事56	“小”身材 “大”作用/武志勇.....	209
故事57	风雨无阻与你同行/许新都.....	213
故事58	用汗水浇灌青春 用匠心服务顾客/秦美蓉.....	218
故事59	一度温暖 百度温情/赵飞.....	222
故事60	点滴之事 展现北人风采/刘泽利.....	225
故事61	“小”人物 大力量/马琳.....	228
故事62	坚守使命 履职担当/高燕.....	231
故事63	北人精神 我奋进的动力/赵丽娟.....	235
故事64	北人顾客一家亲/张云霄.....	239
故事65	以变赢未来 创新永远在路上/赵俊芝.....	243
故事66	平凡而伟大的坚强后盾/杨宏斌.....	248
故事67	亲情服务 真诚相伴/姜宏.....	251
故事68	一份缔结了十几年的顾客友谊/刘绪海.....	256
故事69	“国”之利剑/张勇.....	260
故事70	从零到一的跨越 铸就难忘二十载/刘加强.....	265
故事71	讲述北人故事——我的一次学徒经历/白东海.....	268
故事72	忆我与北人的二三事/陈勇.....	271
故事73	我和北人的故事/康莉川.....	274
故事74	讲好北人故事 传承北人精神/孙丽.....	277
故事75	在工作中成长/杨斌凯.....	280

- 故事76 宝剑锋从磨砺出 梅花香自苦寒来/张一璞..... 284
- 故事77 坚守持之以恒的信念 平凡岗位显企业文化/赵祥..... 288
- 故事78 北国人 北人魂 平凡不平庸/邱朋普.....293
- 故事79 不负韶华 砥砺前行/张靖..... 296
- 故事80 北人精神 感动北人/董少峰..... 299
- 故事81 平凡中坚守岗位 汗水中挥洒青春/张磊..... 302
- 故事82 开疆拓土进驻保定/王凯利.....308
- 故事83 你奋斗的身影激励我们不断前行/阎立艺.....311
- 故事84 传匠心精神 筑北人之家/李志博..... 314
- 故事85 争当企业变革的弄潮儿 不做溺水者/杨元宝..... 317
- 故事86 无惧挑战敢于亮剑/薛元.....321
- 故事87 昨日十年斗青春今后多年绽芳华/贾红岭.....324
- 故事88 不忘初心 守护商城/赵志鹏..... 327
- 故事89 不畏艰难勇向前/刘波.....330
- 故事90 平凡的工作持之以恒的坚持就是不平凡/吴琼.....333
- 故事91 北国超市好故事/展宁.....336
- 故事92 保民生 敢担当 做一名义无反顾的战士/周晓光.....340
- 故事93 致勇于担当的北人配送战士/王士杰.....344
- 故事94 向阳而生/张晓曼.....348
- 故事95 倾情奉献 无怨无悔 /代莉娜..... 353
- 故事96 爱岗敬业的楷模 无私奉献的典范/杨成义..... 358
- 故事97 无私奉献 无怨无悔/张洁静..... 361
- 故事98 没有一番寒彻骨 哪有梅花扑鼻香/王国军..... 364
- 故事99 展巾帼风采 树行业典范/曹丽杰..... 369
- 故事100 奋斗拼搏 不辱使命/熊丽杰..... 374

购物中心事业部

经营理念

以品质升维、体验优化激活存量
以城市扩张、业态拓展谋求增量
以科学管理、数字转型赋能未来
以错位经营、资源统筹引领市场

团队口号

奋力攀登、永无止境、戮力同心、勇立潮头

“十四五”的发展主题词

打造中高端消费群体的城市社交中心和生活方式中心



峥嵘岁月廿一载 铁血丹心照北人

北国商城综合办公室 李宥婷

“惠而不费，劳而不怨，欲而不贪，泰而不骄，威而不猛”，铭记冯总与北人共筑的荣耀、汗水与炙热的激情岁月。

——题记

冯惠云冯总往卖场一站，干练利落的外表自然而然散发出强大的气场，工作起来充满热情，严谨细致、一丝不苟，在生活中待人十分亲切，关心员工、与人为善，坚定的态度与暖人的温度，二者相辅相成又相得益彰。冯总既是司令员，又是政委，不仅有身先士卒、号令将士的气魄，也有讲透道理、执行到位的能力。冯总已经光荣退休三年多了，但大家都珍藏着她在任时与北国商城中层管理人员共同拍摄的三张合影，每每翻出合影，回忆起与冯总共事的日子，与之共处的点滴往事仍萦绕心头，始终鲜活……

冯总在集团的二十一年峥嵘岁月，或汹涌激荡或热血澎湃，或时有顺遂或途径坎途，始终充满了坚定不移的信念与砥砺前行力量，那是青春的岁月，也是奋斗的年华！在集团发展的壮美篇章中，有着冯总倾力奉献的磅礴力量，值得每一个北人的同志学习！

阳泉北国商城：挺进阳泉，砥砺前行，开疆拓土斗志强

在集团的二十一年的工作时间内，冯总先后就职于北国商城、先天下广场、新百广场、益友百货、阳泉北国商城和北国超市等部门，每一段历程都可圈可点，让有着共同经历的人难以忘怀，不管何时回忆起来，当时奋斗的场景仍历历在目，但要说“最”浓墨重彩的一笔还是在阳泉北国绘就的。

2010年8月31日，北国商城股份公司签约阳泉滨河新天地广场5万平米项目，筹建阳泉北国商城，公司采取了一个全新的开店举措，即由北国本部托管阳泉，此举充分发挥了本部作为集团旗舰店的人才管理优势和商品资源优势。北国本部的阳泉筹建工作于10月9日如火如荼展开，冯总带领先锋筹备团队驻扎到了阳泉北国，筹备团队还提出了“挺进阳泉，北国必胜”的口号，召开了“扬帆起航，挺进阳泉”动员大会，授旗宣誓，激起了全员取得开业攻坚战的自信与豪迈。

战役还未拉开，问题却先行而至：步行梯消防前室是否完成增设，空调、消防卷帘、扶梯等动力电源不明晰；各层下水管路冻裂漏水问题，一层工棚、2#步行梯一至五层东侧墙体、楼梯西侧一至四层廊道墙体、吊顶、护栏、地面未拆除及各层垃圾未清运，一至五层空调、消防、排烟、喷淋及电气工程施工滞后，货梯安装、排烟风道、东侧共享空间一层扶梯牛腿加固等工程未完成，严重影响我方吊顶正常施工等问题都会阻碍预期的施工进度，有可能导致阳泉北国商城无法按期开业，冯总深知阳泉北国对于股份和集团发展的重要战略意义，开业日期一刻不能耽误，她

时时告诉自己，也告诉整个团队：必须开业、必须按时开业，这是我们给公司立下的军令状！

为了顺利完成任务，冯总每天都与团队吃住在一起、奋斗在一起，向团队亮明目标，讲明项目重要性，确保整个团队思想统一，步调一致。同时，还制定了一系列行之有效的工作方法，不断向施工方施压，要求他们追赶进度，并由专人负责，每天跟进确认工作进度，迅速推进工程实施，保证关键的施工节点都能按时完成。北国商城团队自己也加入到项目的实施工程中，开业之前，由北国商城团队完成的项目多达 40 余项！2010 年的冬天，格外地寒冷，但冯总领导的全体成员没有一个人退缩、掉队，尤其是冯总每天天不亮就已经到达工地，离开的时候已经是深夜，有时候一连几天除了睡觉的三、四个小时的时间，全都耗在工地上，自己带头干起测量、画图、清洁的活甚至还会一起搬运物资，在冯总的带领下，每一个人都把自己锻造成了一个小团队，以自己为燃料助推项目进度。冯总以身作则，深刻地诠释了永不放弃、全力以赴的企业精神，也鼓舞着团队的共同进步。

2011 年 4 月 30 日，不辱使命、不负重托，阳泉北国商城如期开业，这也是冯总带领的团队为之奋斗了 7 个月的结果！开业当天，还发生了一个小插曲，由于培训时间短，卖场第一次响起迎宾曲的时候，员工展现出来的状态没有达到预期的完美效果，现场处的高岩同志觉得自己没有做好，对不起公司忍不住哭了出来，冯总没有像大家预想地那样责备高岩同志，而是握着她的手，跟高岩和大伙说道：“你这段时间辛苦了，咱们团队也取得了这场开业攻坚战的胜利，咱们团队的每一个人都是英雄，我为我们北国人的精益求精、追求极致的精神自豪、感动！”

北国商城：严于律己，追求完美，修心渡人代代传

如果说阳泉北国商城经历的筹备期以紧张的氛围、高度的团队合作以及克服困

难如期开业的成功成为了冯总在集团亮眼的表现。那冯总在北国商城的日子，就是以科学的管理方法和精细化的运营手段助推了北国商城的发展，也使得大家对冯总有了更加立体、饱满的认识。北国商城在集团的重要地位不言而喻，并且已经赢得了消费者的认可，在北国商城的日子里，冯总更是丝毫不敢松懈，力求将所有的细节都做到完美，给消费者提供更美好的体验！

工作严于律己。每一天，冯总都以一丝不苟的发型、精致得体的妆容和剪裁合体的服装这一良好工作面貌迎接工作岗位；每一天，冯总都以火力全开和精神抖擞的精神面貌迎接工作岗位！在卖场工作的每一天，都以饱满的激情战斗在岗位上，每一天早晨迎宾音乐响起，冯总都会从一楼转到六楼，保证每一块砖、每一帧宣传画、每一个桌椅板凳都严阵以待；每一天晚班闭店音乐响起，冯总都会从一楼转到六楼，发现问题并及时解决问题，确保一天完美收官。冯总也不会将自己束之高阁，而是常常走进卖场，确保有需要、有问题时她随时都在，还会与各个层级的员工们进行亲切的恳谈，不吝于为任何一个员工提出有益的、有用的指导。冯总始终秉持“勇争第一”的企业精神，把工作中的每一件事都做到极致，严于律己、问心无愧！

对内严格苛求。在北国商城，冯总是所有中层管理干部心中的“女魔王”，每天早上一到北国商城，雷打不动的事情就是绕着北国商城外围转上一两圈，外围可以说是一个卖场的门面，是最不可忽视的地方，在检查过程中，冯总几乎每天都会发现几处“碍眼”的地方，清晨的北国商城，总能听到冯总大声地喊广告公司、现场处或者别的部门。手底下的人总说，“未见其人，先闻其声”，每天早上一来，还没见到人，就已经开始听到冯总的声音了。冯总还要求中层干部们也要走进卖场，周末着便装融入到顾客中去，必须以顾客的视角深入顾客的内心世界，感知顾客对于卖场的触点，想顾客之所想，北人集团深耕河北市场，与顾客血脉相连的根不能丢，为顾客真情服务的魂不能散！

修心渡人铸团魂。工作多年，冯总是一个不折不扣的管理大师，她深知个人成就不仅仅源于某个人的努力，更源于团队所有人共同的努力与进步，一个队伍能不能成事、能不能成大事，不在于队伍的人数和规模，一定在于团队有没有团魂。在冯总的训练和指导下，北国商城的团队也成为了一支敢战斗、能冲锋的优秀团队。冯总跟北国商城的团队感情非常深厚，她非常注重与团队关系的构建，一方面，有人犯错的时候会直白地指出问题，提出批评；另一方面，冯总非常知人善任，对管理团队的每一个人都十分了解，挖掘、重视每个人的优点，让人才能够尽其能，更难得的是，冯总不管是外出学习或是考察，总会给下属带回一些合乎团队所有人的礼物，礼轻情意重，冯总就是一个心里有团队的人，团队也因为冯总而更加紧密地团结在一起，团队里的每一人都全身心地接受彼此并坚定地同心同行！

从前，在许多个冯总这样拥有远见卓识、甘于奉献的北人开拓者的带领下，集团发展的每一步都走的无比踏实与稳健！未来，一代又一代的北人也都将在新的时代里沐浴万里春风，迈开坚定步伐，赢来腾飞历程。

不论时代变迁，北人精神永恒，拼搏奋斗的峥嵘岁月不会被忘却，北人的每一个成员都会铭记并感恩前人的付出，也带着过往的荣耀与辉煌再造新成就、发展新未来！

素材提供:高岩、王辉

笃定前行 奋斗正当时

——我与北人的故事

购物中心事业部、北国商城 王慧桥

二十五年寒来暑往，岁月辗转成歌，自 1996 年入职北国商城以来，我已经在集团度过了二十五个年头。对于一个二十五年的“老员工”来说，在企业的奋斗历程，是我人生中最重要、最无法割舍的一部分，在岁月变迁中承载着我和企业共同成长的故事，在时光的流连里刻画了我芳华的美丽画卷，在集团的二十五年，我的脚下是浸透青春与奋斗的足迹。

在这 25 年里，公司的辉煌历程让今天的北国商城依然能够高高耸立在河北省商业的最前沿。

在这 25 年里，正是一代又一代北国人的倾力奉献，让我们能够站在这平台的制高点去实现自己的职业梦想。

在这 25 年里，我一刻不敢忘记自己肩负的伟大责任和光荣使命，我始终发挥锲而不舍、奋发图强的进取精神，紧跟集团发展的步伐，朝向正确的方向奋斗！

自我沉淀，脚踏实地，拾级而上斗志足

初入职场，1996 年 1 月到 2006 年 5 月，我在北国商城自我沉淀，锐意进取，从懵懂无知到驾轻就熟，实现了从初涉商场的营业员到精益求精的商场经理的职场跨越！

毕业以后就在北国商城开始了我的职业生涯，从怀揣着激情与梦想进入公司以来，我就决心在这个华丽的舞台上演绎出自己的精彩。年轻的我、年轻的北国人以不懈奋斗铸就了企业的飞速发展，在旭日东升之前，就来到了还在沉睡中的北国商城，开始一天忙碌的工作；在繁星点点之前，才得以离开公司回到家中，甚至忙起来的时候工作到后半夜，才沐浴着月光离开。也曾因为工作忙碌，无暇吃饭，饥肠辘辘；也曾因为客流巨大，一刻不歇，两腿发软；也因工作受到表扬，满心欢喜！

从北国商城入职以来，我对工作始终保持着满腔热血，这里是我为之奋斗终生的地方，这里有我的付出，有我的牵挂，有我可供追忆一生的足迹。接女儿放学回家的路上，只要一路过北国商城，我必然会向女儿倾诉我内心的深情：人只要爱岗敬业、勤勉有为，就一定是无怨无悔、不愧于心的。每个岗位上的人都走出一小步，企业才能跨越一大步；我们添砖加瓦的每一块，都能成为企业发展的一座又一座里程碑！脚踏实地，一步一个脚印，终将到达自己想去的地方。

心怀梦想，砥砺前行，攻坚克难勇担当

几度拼搏，我在先天下广场继续扎根，不懈奋斗，伴随先天下从初步奠基到华彩绽放，我也建立起更加国际化、战略化的视角。

在先天下广场的开业筹备期，我无数次周转在石家庄至北京、石家庄至上海的高铁和航班上。多少日子，我和队友、伙伴们披星戴月，伴着自己要倾注无限精力的事业，日夜兼程；多少日子，我们又欢欣鼓舞，回顾着自己已经收获无数成就的历程，继续开疆拓土。2009年9月4日，GUCCI品牌国内首家IFrida Giannini概念店在先天下盛装启幕；2011年12月，英国经典品牌Burberry先天下店荣耀开幕；2012年9月，国际顶级品牌LOUIS VUITTON登陆石家庄，在先天下广场华丽盛放的那一刻，我深刻地体会到与集团同进步的自豪与喜悦。

随着先天下广场一众标志性国际品牌的开业，先天下广场成为北人集团将河北零售商业推向极致的一个典范。在任职先天下广场的9年时间里，我历经了55个一线奢侈品牌的诞生、筹备了9次店庆活动、创造了19个品牌销售第一的业绩，也助推了先天下广场的快速成长，从2008年开业首年的年销售额4.3亿，到2015年调离时的年销售额15.9亿，销售业绩增长了369%。历历在目的数字，见证了我在时光的洗炼中不断更新，在所有的不可能中超越自己。

历经磨炼，迅速成长，百折不挠韧劲强

临危受命，我在奥特莱斯积极探索、再度出发，在集团需要我的时候，毅然决然地投身于对奥特莱斯这一全新的业态的学习、摸索、管理和实践中。2015年11月至2020年7月，近五年的时间里，我通过自我归零，又不断吸收，与奥莱共同奋斗，共同走进石家庄市民眼中！

北国奥特莱斯，可以说是北人集团发展史上新的里程碑，也是石家庄乃至河北省零售史上的一次大事件，有幸成为这样一个具有历史意义项目的践行者，我感受到了巨大的使命感与责任感！自2015年11月组建北国奥莱招商运营团队到2020年7月离任，在奥莱奋斗的近五年时光里，既有拓荒的艰辛，又有丰收的喜悦；既有遇阻时的沮丧，又有突破后的振奋；既有踌躇不前的迷茫，也有大刀阔斧的奋进。

2016年4月，我和当时不足十人的奥莱团队搬到了在建奥莱的工地旁开始办公，至当年12月24日迎来了北国奥莱的开业，这中间经历诸多前所未有的问题和困难，但也正是这样的困难，激发了我和这个团队的意志和战斗力，即使听到无数个“肯定开不了”的断言之后，我和整个团队都深知北国奥莱承载着希望，背负着梦想，不能退缩只能笃定前行。招商阶段，在整体零售市场遭遇寒冬收缩开店的不利情况下，成功引入221个品牌，特别是争取到28个国际名品二线品牌。在工程物业条件

完全不具备的情况下顶着压力推进复尺、出图等各项工作。在商装阶段，面对没有路、没有水、没有电，且各项工程进度缓慢严重影响装修工期的种种困难，我们每天要与基建工程部、建设单位、品牌公司、装修工人等各种人沟通，而且身体力行去找路、想尽办法运送物料和道具。从满是围挡脚手架的施工现场到大家所看到的绚丽的意大利托斯卡纳风格建筑群，从10月3日第一个品牌道具进场，到200余个国际国内知名品牌的入驻亮相，不辱使命、不负重托，圆满实现了北国奥莱的如期顺利开业。

回想开业之初，北人集团虽然深耕河北市场数十年，但奥特莱斯对于我们来说是个全新业态，当时面临的困难是：奥莱运营零基础——仅有百货业态运营经验，对奥莱业态了解不足；全新的团队——中层管理团队大多是80后，运营经验不足，一线员工90%以上是第一次接触商业，团队建设困难重重；物业环境不完备——各项物业工程由于抢工期造成的缺憾，消费者体验感较差；交通不便——距离市区远，开业之初通向奥莱的道路正在修建。面对重重压力我们整个团队日以继夜、同心共行！

我们所有人从捡起脚下的垃圾开始，拾起全体员工的主人翁意识。面对物业工程遗留问题，全员进行责任区认领，做到每一块砖都有责任人，确保物业环境问题的及时发现和整改，经过一年的时间，将最初梳理出的3000处问题全部解决，物业环境从缺憾到焕然一新。从最初的无效货品堆积如山，到快速摸索并长期坚持适用于奥莱业态有效的货品管理。从打造21个领跑品牌开始，带动奥莱整体销售增速连续三年位居集团第一。经过一系列努力，2018年荣获业内“中国奥特莱斯增幅TOP10”称号，2019年被国家商务部评为“绿色商场”，被省商务厅评为“省级休闲旅游购物街区”，被市人民政府、国资委评为“先进基层党组织”。到2019年末北国奥莱实现盈利，利润计划完成率位居集团第一。

知难而进，迎难而上，同心同德同发展

继续攀登，我又重回北国，也来到了购物中心事业部，这一次我将面临更大的挑战，接管了集团的旗舰卖场北国商城、高端商业综合体先天下广场和邢台的战略基点邢台北国商城。

在今年这个突发疫情的特殊时期，北国商城、整个购物中心事业部乃至整个行业都面临着疫情之下严峻的市场形势，2020年上半年事业部总体销售同比降幅21%，利润同比降幅43%！如何发力销售提升？如何促进利润实现？

我每天都带着这些问题不断探索、不断思考解决方案，甚至有时候凌晨两点，还在不停地想对策，整个团队也被激发出斗志，重塑心态，以百分之百的信心、决心和恒心准备好打赢这场抗疫报战。从北国商城开始，所有工作重点全转移到如何冲击销售上，所有的经理、主任、店长甚至是每一名员工，把销售任务刻进脑子里，每天向着目标前进、全力拼搏。这样还不够，统一文化，发挥文化的引领作用，提升凝聚力和向心力；员工队伍也亟待提升，开展三次大型的、千人以上人员参与的动员大会，激发销售热情；进行所有主任参与的早点评大赛提升团队素质。对内，大开阔斧的改革；对外，积极主动的学习，在国庆节提出店长报喜、货品焕新、大单礼赠、锣鼓造势等创新型战术，促成黄金周销售增幅26%、毛利增幅18%的双位数增长！一边开源，一边节流，保安员、保洁员、导购员、收银员、物业人员，统一思想，增强节能再节能的意识，从自我做起，从点滴做起，节约每一度电、每一滴水、每一支笔、每一张纸，让降耗节能的意识成为一种习惯。

经过全员共同努力，北国商城自7月以来，一扫疲态，连续三个月实现销售和利润的双增长；化妆品类也传来捷报，北国商城高化品牌全国排名第九，以群体式跻身全国前十行列，缔造了行业奇迹！

北国商城的进步只是一个起点，我不敢因此止步不前，与各卖场的领导班子成员勤沟通、常探讨，将成功的经验推行到整个购物中心事业部，时常敦促各卖场销售的提升、坚持把控各卖场的毛利，在百货业的寒冬中，2020年下半年，整个购物中心事业部销售增幅高达14%，远高于全国平均水平，在逆势中勇于突破、敢于创造、逆势起航！

一路追求，一路成长；一路耕耘，一路收获

在集团的二十五年，我也成为了更好的自己，2001年，荣获“石家庄市优秀党务工作者”的荣誉称号；2004年，荣获“影响力训练——领袖的风采”的荣誉称号；2016年，被石家庄市商业联合会燕赵晚报授予石家庄商业突破创新人物称号；2018年，被石家庄市妇女联合会评选为石家庄市“三八”红旗手；2018年，被中共石家庄市委组织部授予市级“百名好支书”荣誉称号。同时，带领北国奥特莱斯团队荣获2016年-2017年度北人功勋奖的创新星火奖，带领文旅奥莱事业部荣获2018年-2019年度北人功勋奖的创新星火奖。“逆势上扬，惟奋斗者赢；戮力同心，让奋斗者光芒绽放”，这是我扎根集团发展的沃土中，不断汲取养分，保持向上生长力，破土而出、华丽绽放之后内心最真切的感悟！

二十余载风雨兼程，二十余载岁月如歌，跨世纪的恢弘发展历程凝聚着一个个奋斗者燃烧的激情和耕耘的汗水！如今，集团坚定地向“匹配消费者价值的国内一流大消费产业生态集团”的发展目标迈进，零售主业板块稳健发展，“零售+”生态板块有序推进，外埠市场如火如荼，集团发展硕果累累，未来可期。

回首既往，我始终以奋斗者的姿态屹立在我坚守的每一个岗位上，未来的征途中，我仍将坚守初心，心怀热爱与梦想，始终有勇气，有干劲，奋勇拼搏，笃定前行，为集团发展贡献我最大的力量！

感恩北人 砥砺前行

北国商城 沈峥

时光荏苒，岁月如梭。转眼间，我已经在北人集团二十五载了，静坐沉思，许许多多的身影在我脑中回转，他们爱岗敬业、勤勤恳恳、无私无怨，为了北人集团无私奉献着自己的一切。因有他们的坚守，北人集团发展势如破竹。而最记忆深刻的，就是在北国商城兢兢业业工作的三位劳动模范，他们以专业的态度和独具匠心的精神，为北人集团贡献着一份力量。

一切手工技艺，皆由口传心授。朱克文，一位被物业处的同事们尊称为“司令”的“发明家”。水暖科的日常工作不仅辛苦还很累。由于现有的条件限制，遇到一些问题时，朱师傅会自制各种生产、维修工具，这不仅提高了工作效率，而且废物利用节省了采购费用。水暖科里水泵无数，但是一台水泵的重量可能三个人抬起来都是非常困难的，为了解决这个问题，朱师傅经过自己构思、画图纸、找材料焊接完成“北国冰峰牌”龙门架；为了方便维修减速机那300多斤的大铁块子，朱师傅还专门设计了维修减速机的架子；有些梯子的高度进不了电梯厢，抬上抬下不仅仅耗费人力也是极其的不方便，为此朱师傅也专门设计制作了旅途牌云梯，这个梯子是分成两节的，进入电梯时，可以将上半部放下，降低了梯子高度，底下的轮滑设计也非常方便移动。像类似的工具还有很多很多……朱师傅曾说：“我一直对孩子强调安全是应该永远放在首位的，先保证自身安全才能做好工作，其次是责任心，

做好本职工作，踏踏实实的，一步一个脚印稳扎稳打。再者就是追求、学习，要把所学的亲身实践到工作当中，那才是自己的。”朱师傅不仅是物业敬重的老师傅，也是所有人学习的榜样。在朱师傅的带领下，水暖科解决了各种疑难杂症。对于水暖科的人来说，加班到半夜那已经是习以为常的了，但这也使得朱师傅有了这辈子最后悔的一件事，那天晚上朱师傅和平常一样也是在加班开会讨论问题的解决方案，家里来电话说老母亲身体不适，让他早点回家，朱师傅忽略了事情的严重性，依旧和同事们加班工作，当接到第三次家里打来的电话时，才急忙赶回家，但还是没有见到老母亲最后一面。朱师傅不善表达与沟通，但朱师傅总是默默的用实际行动表达着对员工的关心、对工作的热爱。虽然朱师傅现在已经退休了，他用心制作的各式工具不仅仅为后辈带来了工作便利，更是为我们北国商城留下了宝贵的精神财富，而他的匠人精神，也永存于北国商城每一位员工的心中。

爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。李兰婷，北国商城保卫处的一名泊车员。在明亮无比的停车场内，我们总能看到一个快速小跑穿梭在停车场里的黑色身影，耳边传来“您好，您往这边走...”的声音，这便是在北国商城工作了24年的李兰婷。在这小小的一方天地里，李兰婷满头大汗的跑来跑去引导顾客泊车，气喘吁吁但依然笑的很开心。但爱岗敬业、无私奉献、不计较个人得失、热情服务顾客的背后也有不被顾客理解的时候，曾经有顾客停车压住停车线，李兰婷让顾客把车重新停一下，谁料，顾客不但没有重新停车，还踢了李兰婷一脚。然而，李兰婷并没有抱怨，反而用更加亲和的态度，更加完美的服务去服务每一个来停车场停车的客人，越来越多的得到顾客的好评。李兰婷用实际行动向我们证明了，只要以专业的态度和热情的服务去接待顾客，必能在平凡的岗位上闪闪发光。

勤能补拙是良训，一分辛劳一分才。李霞，北国商城营运处保洁主管。身体力行的做着保洁主管的工作，她和保洁师傅一起用抹布擦地上的污渍，向保洁师傅分

享擦地的方法。阳泉北国开业的时候过去支援，和供应商一起搬货上货卖货送货，晚上盯装修的时候就直接睡在卖场。曾经有顾客问商城里有没有药店想买退烧药，虽然商城里没有药店但李霞骑上自己的车子去附近药店买了一盒药拿给顾客。李霞每天早来晚走，用饱满的工作热情带动保洁工作有序进行，从而给顾客提供了干净整洁的卖场氛围。再苦再累的活，也没有一句怨言，更是兢兢业业的将本职工作做得更加优秀突出。她用行动在向顾客展示着北国商城的高端服务，她乐观、热情的态度不仅证明了自己，也深深的感染了身边的每一个人。李霞的座右铭就是“快乐生活，快乐工作。别想那么多，活在当下”。遇到问题想办法解决问题，接到工作就尽自己最大的努力把工作做好，把生活过的简单一点，那就是不简单。

匠心之韵，不止在于雕琢艺术和手工，“只要拥有一种纯粹为了把事情做好而好好工作的欲望，我们每个人都是匠人”，匠心，早已走出手工匠的范畴，成为各个领域里追求专业和极致的代名词，另一方面来说，这更是一种专业的工作态度和 精神。心怀微光，聚力生长。纵使岁月更迭，北国匠心，始终都在进行时。25 载以来所有的荣耀，是匠心的积累，也是岁月的沉淀。在这个城市里，有许许多多北国人，正在以自己的力量，点亮生活的绚烂光芒。

感恩集团，让我们有成长的平台；感恩北国人，在平凡工作岗位上的坚守。集团和北国人是相辅相成、不可分离的。没有集团的发展与支持，就没有这些独具匠心的北国人。每个人都是在平凡的岗位上成长起来的，而将平凡的事，每天反复去做，做好做精，不厌其烦，甚至没有一句怨言，那就是不平凡，这些不平凡的力量积聚在一起，就是北人精神。在未来前行的道路上，我们心怀感恩，聚力成长，砥砺前行！

兢兢北人业 孜孜匠人心

北国商城财务处 李文丛

时光荏苒，白驹过隙，转眼已经成为北国人二十五载。从毕业的懵懂年少到而今不惑之年，我亲眼见证了我们的北人集团的诞生、发展、壮大和如今的辉煌。是什么使得我们北人集团一直是行业翘楚，一直强盛不衰，我想，应该是一种精神吧，一种我们北人特有的精神，团结、奋进、激情、责任、勇争第一……作为一位老财务人，从我工作性质来说，我觉得这种精神就是一丝不苟、认真负责。

财务工作，要求的不仅仅是数据正确，更应该是一分不能多，一毫也不能少。还记得多年前有一次月初结账，经过连续数日的奋战，各种财务报表都已经汇总完毕。按惯例我需要对各个表进行审核，从财务数据逻辑关系上看这次结算出表似乎很顺利，没有发现问题。但多年的职业敏感性使我对某个商场的一项数据指标产生疑虑。我让相关会计及核算人员又重审核计算了一下，数据依旧没有问题。我想我可能是多虑了，基础数据都是计算机自动采集生成，最后各种数据的财务逻辑关系也正确，应该不会出错。但心中这个疑虑总是萦绕心头，挥之不去。我决定参照以往月度该商场的表格数据作为基数，从款台最基本的数据开始，一项一项进行手工计算，果然，数据与电脑计算的有误！这是怎么回事？各种财务计算公式没有问题，各种基础数据核对没有问题，难道电脑财务系统出了问题？不应该呀，每月财务系统出表都很正常，我百思不得其解。再核对一遍，还是对不上。马上要上报表格了，

对于那上亿的金额，也许这几百元的差额微乎其微，甚至可以忽略不计，但我依旧无法说服自己，我决定跟财务软件系统厂家进行沟通看是否能找出原因。当我把这个问题跟对方技术工程师说明后，他们明确地回复说软件系统不可能出现问题。软件系统没问题、财务算法没问题、逻辑关系没问题、各种汇总数据没问题，只是这个单独的数“差”了一点点，这点数还是少到可以忽略不计。上报报表的时间一点点的逼近，交还是不交，我内心在斗争，我找不到这问题的源头，我无法说服自己。认真、负责、一丝不苟，这是我们北人财务的精神，我不能欺骗自己。我决定从另一种方法再次印证这个数据是否正确，经过近三个小时的手工计算，我确定这数据应该是财务软件的问题，于是再次拿起电话和厂家技术人员进行沟通，一开始他们态度依旧强硬，坚持认为软件系统不会有问题，但随着我一点点从财务数据分析及算法进行讲解，对方似乎慢慢被我说服，已经没有当初那么自信，并表示他们根据我提供的数据要从后台数据库仔细查询一下。在静静地等待了半个小时后，电话响了，厂家技术经理在电话里说：由于网络数据传输的问题，导致后台软件系统算法上出现 BUG，数据出现溢出，我们手工计算的数据是正确的，他们已经更新了后台数据。听完这句话，我松了一口气，心中的疑虑彻底解除了。

在下班前一刻，我们终于放心地将没有任何问题的财务报表交了上去。

2020年新冠疫情突然爆发，使得我们都措手不及，北人集团和所有供应商都面临着前所未有的困难。根据上级指示要对供应商减负，大家一起共度难关。其中一项就是对前期退还供应商电费是否落地进行审查，要求两日内提供所有退费的电子凭证、开票情况、电费收取情况等各种凭证和报表，并要对这些原始凭证全部进行复印。接到这个通知后，我感觉这是不可能完成的任务。一千多个厂商品牌，要逐个找出原始凭证并逐个复印，而且还有那么多表格需要编制……这工作量平时要整整一周才能完成呀。两天，怎么可能！但任务就是命令，刻不容缓！于是我将我们

财务的人员分成几个任务小组，分别查找凭证、查找发票、资料整理复印、汇总表格等等。尽量形成流水作业，每个人全部投入到满负荷的工作状态中去。随着工作的逐步推进，前期的慌乱慢慢变成有条不紊，查找、审核、复印、汇总……一切都紧张而有序地进行着。人员虽然安排好了，但复印的工作量很大，一台复印机显然不能满足，联系商城，联系公司，为我们提供了帮助。一天过去了，临近下班，才完成两百多份，我们紧张而稍显疲惫的眼神中似乎透露着无奈，按这进度说什么也完成不了呀。

经过简单的沟通后，我们进一步优化流程，加班！哪怕通宵也要做完！没有怨言，没有退缩，只有埋头苦干！没有什么困难可以吓退我们北国人！时间一点一点过去，夜幕早已降临，伴随着繁星点点，大家全力攻克所有困难。困了喝杯浓茶、讲个笑话；饿了弄个泡面、啃口面包，凌晨六点多，大部分工作终于完成了！看着彼此早已僵硬麻木的面部表情，我们会心的笑了。

稍微休息了一会儿，又开始了最后的攻坚，身心疲惫的瓶颈期似乎已经过去，大家如同一台开足马力的跑车一样全力冲刺！

临近下班，当我们把全部资料、报表等材料送到上级行政主管部门时，她们似乎有些不敢相信，诧异地边看资料边说：这么多资料，没想到你们真弄完了！看来买东西就得去北国，你们真靠谱！！！！

在北国，每天都发生着体现我们北人精神的事情，这两件小事虽然微不足道，但我想正是这些小事，体现了我们北人集团的一种精神：认真、负责、敬业、奉献……

加油！北国！

加油！北人集团！

我们相信明天会更美好！

让“大营运·新物业”

助力企业转型升级

北国商城物业处 王辉

做物业管理多年养成了一个习惯，就是每遇节假日或促销日，我都会派物业人员去卖场自动扶梯口去疏导客流，最火爆的场景是我们在扶梯口两个人手拉手，顾客上一段我们拦截一段，担心电梯超载吃不消，避免出现安全事故。2015年，北国西扩开业，营业面积增加了一倍多，场子大了客流也均衡了，物业逐渐的退出了到扶梯口去疏导客流的安排，虽少了一项工作，但心里头总感觉不是滋味还有些失落感，隐隐约约的感觉顾客对商品的促销活动没有以往那么狂热的向往和追求了。一时间，购物中心业态如雨后春笋般迅速蔓延，去观摩了万达、勒泰的卖场，从物业的角度不自觉的就进行了对比，装修品质与风格，动线规划与空间，都远远的超过了自己所管辖卖场的物业标准。

北国经营开始寻求变革转型之路，作为二线物业的负责人也应该紧跟形势，思想和行动都不能落后，应该随时为经营的变革转型做好物业的技术支撑。2018年，集团北极星三期学员招募，面临两项入学条件不达标（全日制和年龄），很多同志都选择了放弃，我渴望学习，坚持报名，商学院领导认为精神可嘉，破格允许我参加入学考试，最终通过考核成为了北极星三期学员。如我所愿，想做一名优秀的物

业管理者，绝不仅是装饰装修工程改造和机器设备维护保养，他一定要包含物业科技前沿、管理理念创新作为引领和指导。我开始接触大量的新名词：新零售、互联网思维、营销创新、角色创新、供给侧变革等等，还学到了很多应用类工具：金字塔原理、DMAIC 模型、群策群力法、高阶流程图、思维导图。随着理论知识的不断丰富，开始萌生了物业要争当业务经营变革的先头兵这个想法，于是开始关注卖场经营从商品、渠道为王的时代向着体验、生活场景的方式不断的迭代升级。

人最难转变的是思想。为这个还闹过笑话，那时鲁总任商城总经理，早晨起来集合中层进行每日点评，讲着讲着，卖场突然“嗡嗡...轰轰”噪音响起，鲁总讲话戛然而止，“这是什么声音？”我不假思索：“开启空调设备了！”“这么大声音啊？”“没事，开了业就听不见了”这句话直接把鲁总和同事们逗乐了。没错，开了业是听不到空调运行的噪音了，它被卖场的广播音乐，人员嘈杂的声音所湮没，虽然听不到了，但它的噪音并没有消失，这种低频噪音会使客人心情烦躁、压抑，从而不想在这个场子里面多停留。鲁总继续引导，物业提升客人的体验度可以从视觉、听觉、嗅觉这三方面进行梳理、改造、升级，从而提升顾客的满意度。这个事件成了大家茶余饭后的一个谈资，说归说、闹归闹，这个事儿印到了我脑子里。后期共享空间拦河改造，安装的双层钢化夹胶玻璃缝隙，不锈钢栏杆的焊口都非常粗糙，栏杆安装的还不太牢固，用手推一下晃晃悠悠的，为此，鲁总进行了现场纠正并对我进行了严肃批评。这个事儿，今生恐难忘记。因此又加了一个：触觉。

几番经历后，也应“痛改前非”了。时逢集团创新课题呈报，我坚定的提出：“大营运.新物业”的中心思想，用“三意”和“四觉”为抓手，即：顾客满意、供应商满意、员工满意；视觉、听觉、嗅觉、触觉，全面提升营运物业新标准。这个课题得到了领导和同事们的一致认可和大力支持，由物业处、营运处、北极星三期二班负责落地推进。有目标引领，有后盾支持，剩下的就是撸起袖子加油干！以至于这个课题项目推进的是热情高涨、如火如荼、势不可挡！

“三意”、“四觉”同时推进。通过座谈会面对面沟通、线上问券、线下采访相结合的调研方式总结出 32 项痛点：停车难、管理死板、财务方面的交款、退押金及结算、员工食堂、洗手间脏乱差、乘梯难、缺少休息椅、员工服务差、使用手机问题、导向标识少等等。通过群策群力法确定了五项核心任务：停车难、物业薪酬改革、配套设施改进、人性化管理、办公流程控制。

停车难的问题不要总纠结于车场面积小、车位数量不足的问题上，那样就会阻碍你解决问题的突破口。北国商城通过将以往的停车数据导出进行具体分析，发现每日停车超过 5 小时的车辆和全年停车次数超过 100 次的车辆占比较多，于是赶紧调研了北国周边 5 公里以内大型车场和主要购物中心停车场运转的情况，发现北国停车场收费价格最低，原来北国停车场成为了周边的白领、商户、员工、产院陪床家属的停车场。找到了问题根源，解决起来就会得心应手。通过调整资费、统一车场开放时间、增加扫码枪加快收费速度、加大卖场自助缴费宣传减少收费亭压力、根据车流量走向和客人习惯，对车场的导视系统进行升级改造。通过一系列的改革措施后，我们再通过数据分析对比，实现了停车周转率、收缴车费用金额的双增长。

在管理当中，大家都会遇到一个问题：员工工作热情不高，积极性难以调动。其主要原因是绩效考核的制度不少，但实施可操作性不足，员工干好干坏、干多干少都一样，长期以往难免打击员工的积极性，工作效率大打折扣。物业是技术工种、实干工种，有技术的能干的总是那些人，每次只能扶梯子的，喝着茶水只能接听值班电话的也总是那些人。无论怎样，只要没有明显的过失，每月拿到手上的钱是一样多。只要你用心想解决，没有搞不定的事。我就在物业处推行了“积分制物业薪酬改革”。使用基础积分去调控工龄、学历、资格证书、获得的荣誉等自身含金量；使用工作积分去调控每日工作完成度、工作完成标准、工作创新方法、加班加点等实战成分。每月基础积分+工作积分=总分，根据分值高低确定工资额度。通过改革，马上掀起了比学赶帮超的工作热情，因为积分的高低和你的收入直接挂钩了。

顾客是上帝，是衣食父母。我们更倾向于把顾客当家人，这样经营的过程就融入了情感，并非纯粹的买卖关系。体验度的提升就是站在客人的角度去感受：差异化的建筑外立面使客人享受到新都市的时尚气息；温馨的迎宾服务、泊车礼仪使您宾至如归；悠扬的音乐和迷人的香氛让你陶醉其中；优质的服务和商品让您贴心放心。这些都源于对“四觉”的不懈追求，我们就是要把卖场打造成客人社交的平台，生活、工作、学习的延展空间。

提升员工满意度可不是喊喊口号，那得真刀实枪的干。每次座谈会员工老生常谈的问题，就得想尽一切办法解决，否则就会失去信任、失去民心。在商城领导的大力支持下，我们重新翻新了员工卫生间，采购了净水直饮机提升了饮水间品质，打造了员工食堂解决了吃饭难的问题。对于员工提出来的营运管理方面的问题，诸如审批程序繁琐、无理货区、投诉问题、上岗制度、手机使用、发型甲油等等问题，都通过优化流程和制度全面解决。没有什么能够通过员工脸上露出发自内心地、真诚的、快乐的、幸福的笑容，最能证明员工的满意度是否是真的提升。

供应商是我们的合作伙伴，要相互理解、真诚以对。北国系统常年以来在业内口碑甚好，和供应商相互扶持、共同成长。尤其在结账方面，从来不会拖欠账款，即便是这样，我们的优势也不会停滞不前。我们继续优化供应商结算流程：缴费方式全部改为账扣方式，使结账更方便快捷；将退押金时间进行调整，由原来的每周一次调整为每周两次；对账扣费用集中开票，即费用账扣完毕，收银中心将进账单录入收费系统后，直接开具发票，供应商可从核算处登记并直接领取发票。我们坚信：没有最好，只有更好！

一切的创新和变革都源于执着和热爱。坚守初心，执着于我们对美好未来的向往；勇于担当，努力去品味事业拼搏的苦与甜；大营运新物业，目标一致、携手同行、荣辱与共！

各位同仁：转型路上的突击手是干出来的！

坚守初心 以爱领航

北国商城招商处、品牌业务处 范冬艳

坚守的昨日叫立足，坚守的今日叫进取，坚守的明日叫成功。每个人在成长的路上，都会有很多经历，有时充满阳光，有时微风拂面，有时也会密布阴云、荆棘丛生……但是，只要坚守一份初心，并用爱、用爱心做领航的帆，定会迎来一路芬芳！

回首过去，因为爱，人生的光辉与色彩才会被我们领略；因为爱，生命的旋律才会给予我们希望；因为爱，万事万物深层的美好才会被我们碰触，被我们欣赏……

因为热爱，我在北人集团工作已经 25 年有余，这是我职业生涯的起点，我也将在这里书写我职业生涯的终点。25 年的风雨同舟路，我伴随着企业从成长阶段发展至今，成为河北省内的商业龙头企业之一。25 年来，我们见证了北人集团勇争第一的企业精神！25 年来，我们见证了北人集团敢于担当的企业大爱！25 年来，我们见证了企业背后 60000 个家庭默默支持的亲情之爱！25 年来，坚守初心，大爱为先，以爱领航，更是所有北国人根植于心，实践于行的做人做事的准则！

以企业之名，坚守集团大爱

2008 年 5 月 12 日，我和新百的同事在上海出差，下午 2 点 28 分，我们走在汇

金百货的卖场里，感到地面微微的颤了一下。5分钟后接到单位上班的同事打来的电话，说：“地震了，货架上的衣服晃得很厉害，只有几十秒钟，没有造成顾客的慌乱，现场秩序很好”。当时并不以为意，消息传播也没现在那么迅速，我们远在上海，不知道此时的汶川刚刚经历了8级地震，数以万计的人失去了至亲，失去了生命，流离失所。

出差回来后，漫天的新闻、报纸都是汶川大地震的消息。地震强度大，连日的阴雨，救援难度高，废墟般的城市，哀哀哭泣的场景……搜救人员裂开口子、鲜血淋漓的双手和整个空气中弥漫的腐败味，笼罩着这个急需帮助的城市。了解到汶川的现状后，北人集团第一时间筹集5000条棉被，1500件羽绒服，抽调企业最优秀的司机师傅，日夜兼程开车奔赴灾区，将救灾物资第一时间运送至灾民手中。各个企业发起了员工捐款，大家十块、二十、五十、一百的纷纷解囊。管理人员每人自愿捐助一个月的工资，全体党员上缴特殊党费……我们在北人集团的号召带领下心系灾区，以企业之名，坚守大爱，传递人间真情！

以家庭之名，坚守亲情之爱

当记忆的长河退回到2005年。2005年，北国商城销售18亿元，跻身全国零售单店十强；2005年，北国商城历时18天调改，完成了1-6层商业的升级改造；2005年，任职部门经理不足一年的我，经历了我的工作历程的第一次大调整。80000平米的经营面积，所有的北国商城人秉承了企业艰苦奋斗的作风，经历了18天的不眠不休，18天的紧锣密鼓，18天的超负荷工作，完成了18天的不闭店装修开业的商业奇迹……

因为工作原因我经常加班、出差，公公婆婆为了方便照顾我两岁多的孩子，一直和我们住在一起。2005年，孩子生病，需要做一个小手术，手术期刚好赶上我们

大装修调整，无法给孩子太多陪伴。公公婆婆为了不影响我们的工作，也怕我们担心，就跟我和爱人说：“你俩安心工作，现在的年轻人能有一份安定的工作不容易，你们又是企业的中层，不要老请假，影响不好。孩子放心交给我们就行！”两位老人便倒班在医院照顾孩子。手术安排在住院检查后的第二天晚上七点钟，原本是一个小小的局麻手术，因为孩子的哭闹，拒不配合麻醉而无法进行。主治医师只能临时将手术方案调整为全麻，但是全麻手术需要孩子父母的签字。公公婆婆瞬间慌了手脚，赶紧给我打电话。当我赶到医院时，由于做了消毒，家人也不能进入手术室，孩子在里面哭泣，老人在外面偷抹眼泪。而我只能隔着手术室的门，看着那个小小的孤独的身影穿着小号的手术服，戴着手术帽，独自在病床上哭泣。当我看到这一幕时，我的心都碎了！但是我不能表现出来，以免让老人担心。我走过去安抚好公婆，隔着门对孩子说：“宝贝，你是小男子汉，要坚强，要勇敢面对一些困难，你能行的！”孩子还小，哪能明白这些话，一边哭，一边摇头说害怕！我说：“没事，一会跟大夫叔叔进去，打一针，睡一觉就好了。”就这样，当我签完麻醉书，看着大夫抱起孩子，在哭天抢地的号啕声中完成了麻醉。后来大夫说：“这孩子真倔强，一般全麻几秒就会失去意识，你家这孩子又哭了半分钟，才渐渐没了声音……”第二天上午孩子醒来的第一句话不是问爸爸，也不是问妈妈，而是问：“爷爷呢？”孩子心中陪他的就只有爷爷奶奶……

台湾作家龙应台在《亲爱的安德烈》和《目送》中两段话阐释了父母与子女之情：所谓父母，就是那不断对着背影既欣喜又悲伤，想追回拥抱又不敢生长的人。我慢慢地、慢慢地了解到，所谓父女母子一场，只不过意味着，你和他的缘分就是今生今世不断地在目送他的背影渐行渐远。你站立在小路的这一端，看着他逐渐消失在小路转弯的地方，而且，他用背影默默告诉你：不必追。

以专精服务之行，坚守无私挚爱

2019年10月26日，结束了一天忙碌的工作，归家途中，我习惯性的打开收音机，收听992交通台的节目。音乐过后，传来了一位母亲的声音：“992，我想通过电波感谢北国商城的员工。今年春天，我带着孩子在北国商城负一层的中庭玩耍。当时，负一楼做了一个南方园林的展，有小亭子流水，戏水园等供孩子玩耍的场景。我的孩子还小，在玩耍的过程中，不小心掉到了水池里。我当时吓坏了，不知道该怎么办。这时，有临近柜台的员工飞速跑了过来，和我一起抱起孩子，帮我打理浑身湿透、受到惊吓的小孩。员工带我到服务台给孩子烤电暖气，担心孩子着凉感冒。这时候，又跑过来两个员工，带我到五楼儿童游泳池，给孩子洗了个热水澡。儿童专柜的员工给孩子送来了干净的内衣、袜子，还给孩子穿上羽绒服保暖……我当时特别感动，感谢北国商城培养了这么好的员工！当时由于太慌乱了，也没有记下他们的名字。在这里，我想通过992的电波，向帮助我的北国商城员工表示感谢！”

一位母亲描述着当时的经过，激动之情溢于言表……而我，作为一名北国人，也深深的骄傲和自豪着……这只是普普通通北国人的工作缩影，也只是普普通通北国人常态化的服务，而正是这些普通人的初心坚守，传递着北国人的无私挚爱……

冰心说过：“爱在左，同情在右，走在生命的两旁，随时撒种，随时开花，将这一径长途，点缀得香花弥漫，使穿枝拂叶的行人，踏着荆棘，不觉得痛苦，有泪可落，却不是悲凉。”让我们带着最初爱的坚守出发，以爱为名，以爱扬帆，以爱领航！

难忘的三天两宿

北国商城招商处 刘彦珉

北国商城作为河北省零售企业的商界航母，自1996年1月26日开业以来，已经在河北省商界驰骋了25载。韶华易逝，光阴荏苒。不知不觉中，2021年，北国商城迎来了25周岁生日，这也是我从业以来，经历过的最难忘、最特殊的一次生日。

2021年初，受疫情影响，一时间，整个城市被按下了暂停键。当凌晨接到了可能会封城的通知后，作为企业的一名中层管理人员，在这个特殊时刻，凭着对企业的一份责任，我义无反顾的回到工作岗位，全力执行并落实上级对疫情期间的工作部署及应对措施。虽然面临交通停运、小区封闭，出行不便等重重困难，但是作为一名共产党员，越是考验严峻，越要充分发挥基层党员干部的率先垂范，坚决打赢这场疫情防控狙击战。

不忘初心，方能砥砺前行。一路走来，回想起初出茅庐刚入职时候的我，凭借着初生牛犊不怕虎的干劲，这一干就是25年！初中毕业后作为北国商城的定向委培生，经过了3年的专项学习和培训，我也有幸成为了伴随着北国商城开业与成长的首批员工之一。刚入职时，我被分配到服装商场五部——羽皮部从事工作。部门主要是经营羽绒服、皮衣类等的商品。当时的部门经理殷海河，业界人称为“羽绒大王”。他的这个名扬在外的美誉，让我这个刚参加工作的小兵内心里平添了一丝神秘感。当我得知在他的麾下工作时，更是深感自己也是这个荣誉下的成员之一，有

一种决不能给这个称号丢脸的使命感。

羽绒服品类属于冬季的销售爆品之一，我们部门也在抓紧谋划，力保冲刺销售的绝佳时期。时间锁定到 1996 年 11 月份，经过殷经理周密的策划和工作部署，我们部门组织并召开了“北国首届羽绒博览会”的动员大会。大家无不摩拳擦掌，跃跃欲试。

为了保证首届羽绒博览会的顺利举办，我们部门设置了后勤保障组、货源保障组、销售服务组、氛围营造组、安全保障组等。作为商场紧俏的资源“小伙子”，我光荣的参加了货源保障组，并且承担起了夜间值班的任务。

万事开头难！“羽绒博览会”在开始之初是最忙的！羽绒博览会涉及到北国所有的羽绒服品牌，其主会场便设置在北国商城北广场。我们有序的进行筹备工作，露天搭架子、上货、出氛围、做陈列、开展宣传等。直至现在，我还记得当时光拉货、补货、去品牌公司办事处“抢货”就足足用了一整天的时间。也许是热火朝天忙碌干活的场景感动了上天，天空中竟开始逐渐飘落起雪花。听师傅们讲，不论天冷不冷，只要一下雪，羽绒服必然大卖。师傅们传授的经验，直到 25 年后的今天，我还能清晰地记得那整整一天忙碌的热火朝天的场景。虽然很辛苦，但却让我忘记了疲惫，始终充满着干劲。到了晚上，由于成箱的货品都垛在现场，我和另外一个同事留下来负责夜间看守值班。殷经理专门为我们送来了充好电的暖宝，关怀我们：“下雪天露天值班辛苦啦！多注意保暖！...”虽然只有几句简短的嘱咐，却让我从那一刻起就感受到了北人集团这个大家庭间的温暖与感动。

在大雪纷飞的夜晚，我和同事欣赏着雪景，怀揣着梦想，畅聊人生的理想与抱负。怀里抱着殷经理亲手送来的热热的暖宝，我们都暗暗下决心，一定要好好干！我们都深信：“我的未来不是梦”！

第二天终于迎来了“羽绒博览会”的正式开幕。还没到开业，人们就早早的排

起了长队。领导通知值夜班结束可以回家休息了，可看到这个火爆的场面，我们又怎么忍心错过。为了保证专柜员工专心做销售，我们主动承担起了为一线门市补货的职责。当时，羽绒服压缩包装后是 10 件一箱，男款要比女款的箱子重，其中主销款是 400 元/件的男士半大款，由于是活里活面的羽绒服，所以也是所有款式中箱子分量最重的。毕竟我有市业余体校运动员的底子，于是，我就主动承包了最重的这款系列羽绒服为主的补货任务。不干不知道，原来补货也有很多讲究。如：箱子如何归类码放；如何最大利用存储码放空间；如何保障货品的出库效率；如何做到平板车的高效运输；如何高效存放空箱子；如何快速开箱以及封箱；如何去品牌公司办事处抢到最畅销的好货...

我们在实战中不断学习积累经验，由于销售太过火爆，货品供应保障工作成为了关键中的关键，效率就变得尤为重要。我们瞬间进入到“边干边研究”的模式，仅用了一天的时间，我便已经成为了一名“小行家”。小推车运货，我从单车单人一次运送 8 箱提升到一次 12 箱；码箱子高度能从 6 层达到 12 层；分拣货品的速度从最初的 10 分钟/趟提升到 1 分钟/趟...

当时羽绒服四大品牌是波司登、雅鹿、美尔姿、鸭鸭。其中 3 个公司在江苏常熟，他们每周 2 次为各自公司在石家庄的办事处进行补货。每当品牌公司办事处完成补货后，才往各个商场进行配货。这时殷经理判断，由于天降大雪，羽绒服需求必然陡增，下雪会影响物流运输的准时到达（公路运输），所以，必须马上派车去品牌公司办事处去“抢货”，以此来保证一线的销售。作为货品保障组的成员，我马上进入到“抢货”模式。按照一线统计的畅销款货号，我从办事处库房为数不多的存量中，抢到“宝贝”并迅速装完满满一车。这时，见到其他竞争单位陆续赶来，库管对他们说“你们来晚啦，好货都让人家北国卷走啦！”听到这句话，我除了自豪以外，还在庆幸好险！好险！多亏早来了一步！这场胜利，让我第一次见证到了

“商战”无处不在！

就这样，连续奋战，初战告捷！不知不觉，已是三天两宿没有回家。殷经理安排我们一定要回家睡个好觉，他强调：“只有休息好才有精力打后面的硬仗！”后来，北国的羽绒服销售稳居省会第一名，为日后再去品牌公司办事处抢货奠定了优势地位与基础。品牌公司办事处每次到货时，永远都是北国第一个挑，其他单位的等北国挑过了后，再按“江湖地位”依次挑选。

这是我第一次亲身感受到“竞争”的重要性，很多节点一旦错过，就不再会有。北国商城就是所有干部员工都秉承“勇争第一”的企业精神，才牢牢的抓住了每一个关键节点，由此不断的巩固了我们的江湖地位、顾客口碑、供应商美誉度，以及员工的自豪感。

时隔 25 年，那个“三天两宿”的经历已经成为了我的宝贵财富。这个经历我曾讲给过家人、讲给过同学、讲给过合作伙伴、讲给过同行、讲给过我的下属、讲给过可以传播的所有人。当看到他们听完我的经历后吃惊、佩服的样子时，我有一种仿佛就像是一个上过战场的老兵，在向老百姓讲战地故事的荣誉感、自豪感、使命感。

时隔 25 年，今天的北国商城无论是品牌级次，还是物业环境或是服务流程都更加专业化、标准化。然而，企业“勇争第一”的精神却一直没有改变，一直传承到了今天，不断激励着每一个北国人。

“不忘初心、牢记使命”。在今后的工作中，我将继续秉承“勇争第一”的企业精神，以习近平总书记的重要讲话为指导思想，在前进道路上，大力发扬孺子牛、拓荒牛、老黄牛精神，以不怕苦、能吃苦的牛劲牛力，不用扬鞭自奋蹄，继续为中华民族伟大复兴辛勤耕耘、勇往直前。同时我也将感召身边的每一个人，为接下来继续创造企业的辉煌，为实现自身不断成长，继续努力，不断前行。

薪火相传·生生不息

北国商城招商处 张晓诺

自北国商城 1996 年开业至今我一直在北国这一方天地，25 年风风雨雨，见证了北国完成国有企业改制，北人集团开疆拓土，拥有经营网点近 300 个，遍布河北、河南、山东、山西 4 省 25 座城市，这一切的起点都是从中山路北国商城开始的，回想当初作为老员工我仍觉荣幸之至，能跟着北国一同成长，一同进步，一同感动！

迎难而上·勇做领路人

最初我们都是销售员，日日不停歇的进货、卖货，渠道为王的年代，什么货都不愁卖，想想当初北国开业的时候，人多到能把大门挤坏，人多到扶梯罢工，人多到买货都靠抢，这样的盛况随着顾客可选择的渠道越来越多而发生了改变……在我当主任的时候，迎来了产品为王的时代，消费者信息互通，适销对路的产品不需要费力地推销，靠口碑也能火起来。不好的产品，你去用尽心思去推广，最终只能自掘坟墓。

2011 年自我竞聘为商场经理一职，面临的不仅是机遇，更多的是挑战，从此肩上的担子也变得重了，在单位加班加点便是常事。那几年我所在的毛衫商场市场不景气，在商场内做过几次大型促销，销售并没有明显的提升，员工从积极变得有些颓废，我心里更是着急。我立马召集人员开讨论会，准备从多渠道打开突破口，最终决定筹划一场在酒店进行的羊绒毛衫特卖会进行试水，供应商在销售和租金的双重压力下，毅然与我们一起尝试这种新的营销模式。特卖会地点定在了阳光大厦，我们一众相关人员提前一天来到了阳光大厦布展，从凌晨到深夜，从布展氛围到商

品陈列再到邀约客户，我们忘记了时间，我们忘记了寒冷，我们齐心协力，当一切准备就绪后，月朗星疏的夜陪着我回家。第二天，我们满怀希望和一丝丝担心的复杂心情早早到场，当看到顾客如约而至，人头攒动的盛况至今难忘，当日销售也高达 100 万元，厂家松了一口气，我们每个人都露出了欣慰笑容。这次活动一定程度上证明了我们这次新营销形式取得了阶段性的胜利，商城领导也给予了我们充分的肯定，并在商城范围内进行推广和学习。通过我们对供应商真诚的服务，真心地付出，不仅达到了商场与供应商双赢的目的，增强了他们对销售的信心，也增加了他们对北国商城的信赖之情。

这个例子也让我意识到，面对任何的困难和问题，只要我们抱着迎难而上的决心，以敢啃“硬骨头”的勇气，找准“突破口”，认真去做、用心去做、努力去做，必能“逢山开路，遇水架桥”，再大的困难都会迎刃而解！

顾客的满意·我们的追求

在经过了渠道为王和产品为王的时代，我渐渐明白服务的重要性，身为商场经理的我着重要求商场员工的接待及服务流程，让员工将那些真诚感人的服务故事记录下来，在晨会上与所有员工一同分享，我印象最深的是法蓝瓷品牌的一个故事。

在 2018 年的冬天，一位藁城的顾客在店内选购了一件花瓶送给重要的客人，但需要从保定调货，顾客希望三天内送到手中。顾客付款后员工紧急和公司协调沟通发货，但第二天第三天雾霾影响快递的进度，导致产品不能如期送达，员工第一时间给顾客发了短信，而后给顾客打电话解释，但话没说一半，顾客直接开口大骂，“不管什么原因，今天无论多晚必须送到。”在得知顾客急需产品的情况下，法蓝瓷的员工们决定：无论怎么样，我们今晚也要把货送到顾客手里！但开车走不了高速，高铁连票都没有，通过不断联系顺丰的客服询问进度，员工们准备自取后送到

顾客手中，他们一起到藁城物流园区等顺丰的快递车，凌晨一点终于取到货品，又马不停蹄的送到顾客家中，当顾客收到货品时非常惊讶，满怀激动的心情不以言表，一直夸奖北国商城员工讲信用，北国商城好口碑，讲信誉！我们的员工却说：无论多晚，我们答应顾客的事一定会做到，我们一定会用心服务每一位顾客！”

这样用真诚服务，给顾客带去温暖与温情的事迹多到数不胜数，我们除了挑选符合主流的产品，还要始终把解决客户问题放在心上，落实到实处，为顾客排忧解难。每一次用心服务都将会一次次拉近和顾客之间的距离，我们将永远秉承我们北人集团所一直践行的服务理念——顾客的满意，我们的追求！

以人为本·关爱员工

在家居商场任经理期间，一个厂方员工的孩子患上了白血病，他们面对这种境况束手无策，天天以泪洗面，眼看着两鬓白发多了几许，我们作为一起并肩作战的“战友”也是满心牵挂，听闻后赶紧去到医院看望。员工有气无力的照顾孩子，看到那么可爱的小朋友一脸苍白躺在病床上虚弱的和他妈妈说：“妈，我估计活不了多久了，你和爸爸每天工作那么辛苦还要照顾我，我不想成为家里的负担，你们别救我了……”看到此情此景，我们全场都泪崩了。那么小的孩子竟然那么“懂事”，内心也是感慨万千，员工还怀着二胎准备用脐带血救治，看着当时员工的眼神，我读懂了里面的悲伤、绝望、麻木和痛苦，我也明白这巨额费用无疑成为工薪阶层无法承受之重。回到卖场，我马上号召商场员工伸出援助之手，一传十，十传百，商城领导听闻后也非常重视，从商场到商城再到股份、集团，以工会之名进行了大范围的募捐活动，还收到了很多社会人士的爱心捐款，共计为员工筹集到7万余元善款，在这关键时刻能为员工送去了一份我们的爱心，并在一定程度上减轻了员工的负担，我们作为她的“战友”能与她并肩作战，深感欣慰。

在孩子住院治疗期间，好多牵挂的主任和员工主动前去看望慰问，我们有的帮忙照看孩子，有的帮忙收拾，有的在家做好饭带给她们。大家除了正常上班外，就是轮流去医院帮扶，全当自己孩子在照顾，患难见真情，那段时间大家拧成一股绳，合成一股力，让员工心里感受到了北国这个大家庭的温暖，也使员工充满和孩子共同战胜病魔的信心和力量！

之前早有耳闻前辈们为了进货不远万里在火车上站一晚，为引进优质品牌多次登门拜访等候多时却被拒之门外，为了守护商城安定团结、持久发展、齐心协力、一致对外的案例，前辈们艰苦奋斗、勇争第一的精神换来了北人集团现在的辉煌。作为后辈，北人精神将在我们这一辈继续薪火相传，生生不息。

如若说北国的进步是远帆之旅，那么传承便是那艘远帆之船。传承文化是船身甲板，若无文化基石，何以破浪开疆；传承精神是行船之舵，若无精神引航，何以直济沧海；传承梦想是船杆风帆，若无执着梦想，何以乘风而跃。

传承，不断增强着企业的自我内聚能力。自我凝聚、自我向心、自我激励的北人文化，是我们不断完善、不断突破的不竭动力！

传承，让我们不断突破，实现自我的改造和自我的完善。俗语说：“前人栽树，后人乘凉”，其实不然，我坚信传承的意义并非这么简单，它仍然需要我们不断突破、不断进取。

既然选择了做一名北国人，我就做好了持续精通自己业务能力的准备，持续完善自身意志品质的准备，持续发扬任劳任怨、无私奉献的准备，真正做到服务于自己的岗位，服务于自己的员工！薪火相传，生生不息，我们会将传承北人精神和文化赋予更多的意义，集团的明天会更加灿烂！

内在潜能的激发 灵魂深处的救赎

——讲好北人故事 传承北人精神记录

一名平凡人的心理历程

北国商城财务处 杨琨

我，是一个过着平凡生活的普通人。18岁正值青春年少时步入社会，大家俗称的参加工作了。来到新开业的北国商城，我这个懵懵懂懂的年轻人走在人生的征程中曾刹那间迷茫过。如果没有曾经的珠算老师推荐我参加石家庄市珠算比赛，我不可能获得全市珠算账表单项第一名，也不可能在北京开业前在工作意愿上填上“收银员”。如果没有那次曾经的饰品商场领导语重心长的对着因为迷茫而无所事事的我说了一句：“要多学习，任何时候任何地方都离不开学习，这样才能有进步！”那么我也不可能继续坚持在收银岗位还不忘兼修大学课程。如果没有曾经的财务科长姐姐极力推荐我参加了那一届的石家庄市收银员技能竞赛，我就不可能激发自己的潜能，让自己的工作技能更上一层楼……。如果不在北国，如果没有北国这个默默支持自己的平台、没有企业领导对自己的信任、没有北国这些热情的身边人，自己的人生可能就那么的按部就班的平庸度过着。

“收银员”在北人这个航母企业中是最基层的岗位，它看似是那么的平凡。也

就是这样的平凡才导致很多人在岁月的考验下慢慢的失去了工作的积极性，让自己不由自主的步入了机械化的工作状态。有的人不甘愿这样的平庸而选择了离开，“这”也成为了自己曾经的迷茫和不知所措。这时，有个巨大的身影——那个承载着伟大发展目标的北人，是不会让自己的每个细胞有得过且过的状态的。在北人文化的熏陶下，在北人精神的感染下，不断地告诫着自己不能再浑浑噩噩的活着，有这么好的一个平台让自己去拼一把，为什么不为了自己、为了企业拼一把呢！那年在领导和同事的鼓励下，我通过自己的顽强拼搏以及平时工作积累的经验参加了全市收银员大赛，并取得了优异成绩。从此开启了收银员技能提升的历程。北人的精神是“勇争第一”，“勇”要勇敢的去争夺。为了能让自己勇敢的面对每一次的紧张比赛。为了让自己勇敢的面对不断出现的问题，于是我就用学、学、学、不断学，练、练、练、接着练的方式来为“勇敢”做基石。也就是这股劲儿，才让自己不断地发挥着、探索着潜能，在曾经的几年比赛中不断取得佳绩。

记得有一年的河北省收银员比赛的颁奖仪式上，主持人问我：“你取得了河北省收银员大赛第一的好成绩，如果有别的企业甚至是银行这样的单位来挖你，你会选择离开吗？”我当时的回答是：“当然不会，我是不会离开培养我的企业的”，说出这句话的同时我哭了，不仅是我，在场的还有北人集团的领导，我的队友们，其他兄弟单位的领导和选手们他们都被我简简单单的一句话打动了，眼眶湿润了。感同身受的大家或许是体会到了自己内心深处的那一份执着和不懈的坚持。话从口中说出时自己真正体会到了灵魂救赎的满足感。看似平淡，或许有失去，但却得到了一生受用的东西——“勇敢、积极向上的精神”。

我被北人的文化、精神彻底改变了，也能说是北人文化、北人精神造就了我今天的业绩。如果没有在北人的这些经历，我可能是一个碰到困难就会想着躲避，做任何事都不会百分百的努力，或许还会满腹牢骚的责怪这个社会对自己的不满与不

公。但现在不一样，“他”不仅改变了我，还同时让北人的这股子积极向上、拼搏进取的精神感染着身边人。记得女儿在上幼儿园的时候，看到我通过自己的努力拼搏最终取得好成绩的时候。就稚嫩的说“妈妈！我也要勇敢的争夺幼儿园的第一名！”“棒”真的很棒！正能量真的是可以感染周边的人的。

多少年过去了，这份为之受用的企业精神一直传承着。我用曾经拼搏过的经历告诫着自己，无论遇到什么困难都不能说“不”，要拼尽全力，积极面对。困难只会打倒那些懦弱、负能量的人们。在商城领导的信任下，我从事了收银主管的工作。这份岗位赋予了自己更多的责任。说实话，我也曾被新工作出现的种种问题难哭过，但我告诉自己不能被打倒，北人的精神不相信眼泪，“他”只会为积极向上、勇敢前进的人敞开心扉。所以我就用这股子劲儿去面对工作中出现的各种状况，出现问题就查找自己的原因，分析、归纳、总结让问题不再出现。在这里，我懂得了与人沟通的技巧；做任何事“细节”的重要性；监督与执行力并进前行缺一不可；更进一步的学会了怎样提升服务；如何更好地团结大家的力量等等。正是这股子劲儿，才不断的感染着身边更多的收银员们，让更多的人也感受着灵魂的救赎带来的快乐！

“我还是从前那个少年，没有一丝丝改变，时间只不过是考验，种在心中信念丝毫未减，眼前这个少年，还是最初那张脸，面前再多艰险不退却……”，就像这首歌唱的一样，北人精神永远让人永葆青春。只要怀揣少年时的激情，不问岁月，我们就还是当年的最初的那个少年，那个为了自己的梦想努力拼搏的少年、那个不顾一切去克服困难勇往直前的少年！

一个平凡的人讲述着平凡的故事。它没有科学家的伟大，更没有英雄的壮举。但故事里的精髓却是改变了一个平凡人一生的真理。

唯有热爱 可抵岁月漫长

先天下广场 刘士如

时光的列车一路向前，细数流年，转眼间我已走过 27 载职业生涯旅程，成千上万个平凡的日子里，我与北人集团互相见证着彼此的改变与成长，这成为我一生中最为宝贵的时光，也是人生经历最为丰富的岁月。

唯有热爱，可抵岁月漫长

1994 年，出于对商业世界的好奇，大学一毕业我坚定地选择进入人民商场，成为了一名普通的基层销售员工，懵懵懂懂开启了自己的职业生涯。初入行，像很多新人一样，面对顾客、面对销售，也曾尴尬不知所措，看似简单的工作，因为缺少经验，也曾感觉束手无策。骨子里不轻易服输的我明白唯一的解决办法就是快速融入环境，不断学习、不断执行，稳扎稳打，积累工作经验。在一次又一次的实战中，我顺利开出了人生的第一单。至今仍然清楚地记得，那种通过自己的努力和真诚的推介，获得顾客认可和肯定所带来的成就感，也更加坚定了我坚守这份工作的决心。随着对店内各项事务的熟悉，因为日常业绩的

突出，我很快被提拔为店长，担负起更多管理的工作。尽管在不断增加任务的同时，会出现新的问题，我依然可以通过努力寻找到解决问题的办法。如果说学习是人生的常态，人的一生便是一个不断学习的过程，努力则让这个过程变得更加有趣、生动。热爱，它会赋予我能量吸引着我不断去探索、去挖掘种种可能性。热爱，让我在漫长的 27 年间，得以先后在人民商场、北国商城、益中百货、新百广场、邢台北国、先天下广场历任导购、店长、统计、出纳、商场经理、总经理助理、总经理等多个职位，得益于从基层开始的深厚积淀和每个岗位中获得的磨砺，不知不觉中我拥有了更加全面的工作能力和更广阔的视野，但不管从事什么样的工作，身处什么样的环境，我都全身心投入其中，抱着初学者的心态，像新人入门一样，边学边干，边干边学，不断地学习新的东西，始终以新鲜感，接纳新事物。

唯有热爱，可抵世事无常

对于工作，家人总是最坚强的后盾，有他们的理解与支持，才能让我更加心无旁骛地投入工作，缺少了人生重要时期的关怀与陪伴，意味着收获的同时也伴随着遗憾。

2004 年 9 月，我由人民商场调入北国商城工作，担任综合商场经理一职，进入新的环境，接手新的任务，有太多的问题需要面对和解决，一时工作压力倍增，后又恰逢国庆节促销期，加班加点成了常事，每天心力交瘁，来不及抽出时间回家看望父母，总觉得等不忙了回去看也可以，不曾想……。10 月 7 日半夜被突如其来的一通电话惊醒，恍惚中我被告知了父亲突然去世的消息，来不及多想迅速赶往医院。作为子女，未能在最需要的时候侍奉床前，未能见到老人最后一面，震惊、懊悔、难以置信，33 岁的年纪，生死面前，第一次感觉

到无能为力。而在这之前，永远在背后默默支持我的父亲甚至不曾埋怨过我一句。不得不承认，前进的道路上，我们不是每时每刻都激情饱满、斗志昂扬，当迷茫遗憾，身心俱疲的时候；当遭遇困难，举步维艰的时候，唯有热爱，我们才能忍受所有的不易，从逆境中看到生机。唯有热爱，可以让我们重拾信心与勇气，继续坚定地走下去。

唯有热爱，能化平凡为精彩

2018年，我迈入职业生涯跨越性的一个阶段，2月份我被任命为先天下广场副总经理，负责全面工作。3月，先天下随即启动开业以来最大规模的转型调整，颠覆性打造四五层社交生活互动小镇。与以往升级改造不同，这是一次全新的挑战和尝试，也是先天下由传统百货向购物中心转型的重要一步。当历经无数次斟酌修改的设计方案最终敲定时，摆在大家面前的是如何将美好的概念落地实施变为现实，没有人能完全预知到这中间要经历一场怎样的艰难。唯一确定的是，不管对我个人而言，还是于团队而言，都将是一次史无前例的艰巨考验。11处的建筑结构性改造，3700多平米的动线品类全新布局，百余个品牌班倒交替，从3月到11月遍及各楼层的大面积装修风挡，我和团队几乎同时面对着马不停蹄、昼夜追赶的施工压力与客流骤减、业绩下滑的经营压力，每一天都像是要投入一场战役，不知道又会迎来什么样的意外和难题。那段时期，从物业到消防，从招商到运营，每个人的身体和精神都承受着巨大的风险，他们中有临近退休，即使职业生涯进入倒计时仍选择勇挑重担冲锋在前的资深经理、处长，也有初入职场、迅速进入状态的90后新人主管，更有怀着身孕不顾安危坚持深入现场实地监工的准妈妈，正式因为有着相同的奋斗目标，因为身处荣辱与共的同一个集体，大家都毫无保留，不计个人得失的把自己的能量发

挥到了极致。艰难困苦，玉汝于成，经过一番洗礼，团队的凝聚力和战斗力得到了全新的历练和升华。11月10日，先天下广场十大主题空间集结完毕，四五层社交互动小镇全面开启，河北省首家室内距地面20米的玻璃栈道彩虹桥悬空而起，惊艳亮相，多功能舞台、旋转木马、恋爱广场、Cosplay角、守候乐园、魔法森林、运动公园、电波工厂等十大主题空间如约呈现，以独具特色的主题场景，全新的品牌阵容，引领全新生活理念，成功打造全服务链的生活空间。

热爱，是初心，更是决心。艰难面前，唯有热爱，让我坚定信念不退缩，责无旁贷带头走在最前面。唯有热爱，让志同道合的伙伴们携手并肩，突破极限，昼夜不停奋战在第一线。唯有热爱，可以让我们拼劲全力坚持，挑战未知，将不可能变为可能迎来精彩和美好的蜕变。热爱，让我们每个人都变成坚强的勇士。

唯有热爱，可抵岁月漫长。27年，投身于所热爱的事业，拥有家人的理解支持，伙伴们的结伴同行，或成熟或蜕变，或收获或遗憾，点点滴滴串联起我的北人故事，构成了我人生路上的美妙风景。这是我一个人的经历，也是一群人的经历，更是一个时代奋斗者的缩影。因为热爱，让所有的坚持和努力变得有意义，因为热爱，所有平淡的日子才变得美好可期。爱我所爱，投身其中，享受时间里的每一刻，就是对漫长岁月最好的珍重和回馈。

初心如磐 秉志笃行

先天下广场 武建辉

弹指挥间，岁月章回，我在北人集团已工作 26 年。时光倾城而下，记忆不曾褪却，窗外的微风不经意间将我的思绪掠起，岁月痕迹，一幕幕展现于眼前。

初入职场，我与北人共同成长。1995 年 8 月，毕业后我带着对美好生活的憧憬进入了新百广场工作，这是我的第一份工作—销售柜员。这是我从理论走到实践的过程，也是我从学校到社会的一个新起点，我翻开了人生的新篇章。自此以后，我便成为了一名零售人，零售商业成为了我的终身职业，我的一生都与零售密不可分。

26 年，我与北人集团风雨兼程，荣辱与共。这里洋溢着我的喜怒哀乐，充斥着我的成败得失，承载着我的许多第一次。第一次面对顾客，第一次拜访供应商，第一次参加团建，第一次成为中层管理人员，第一次成为卖场领导班子成员……太多第一次，见证着我的成长。从新百广场到先天下广场，从销售员、科员、经理助理、经理，到总经理助理，工作内容虽然发生了改变，但是不变的是对工作的认真态度，不变的是对北人集团的热爱与忠诚。在企业 and 领导的关怀和培养下，我从一个懵懂青年，成为了企业中坚力量，学会了技能，懂得了管理，与企业同呼吸共命运，用

我的智慧和力量为企业的不断前行添砖加瓦。

坚持不懈，勇于自我超越。一路走来，是坚持支撑着我不断前行，是挑战激励着我不断成长。印象最深的一次团建，2019年股份公司组织的塞罕坝学习活动，在这里，我不仅感受到了“艰苦创业，科学求实，无私奉献，开拓创新，爱岗敬业”的塞罕坝精神，也开启了我人生中第一个半程马拉松。这是一次体能与意志的历练，不仅仅要受肉体上的折磨，还要与内心做斗争。坚持不一定成功，但是放弃一定失败，跑到一半的时候，我的腿慢慢变重，头嗡嗡作响，放弃的想法从我的脑海中一遍遍的闪过，但是一想到自己都坚持了那么久，终点仿佛也在向我招手，心中便又燃起了希望，当我咬牙坚持，冲过终点的那一刻，我获得了前所未有的成就感。女子组第一名，男女混组第十一名的好成绩是对努力坚持的自己最好的回馈。一路上，我见证了自己的勇气，自己的力量，自己的潜力，当跑到终点，会发现，我征服的不仅仅是这段路程，而是对自我的超越。

永不放弃，积极应对每一次挑战。正如谁的人生都不会一帆风顺的那样，我的工作也是如此，被客户一次次的拒绝稍显狼狈，但永不放弃、积极应对的姿态却很潇洒。2015年是印象深刻的一年，随着广场不断升级，一层化妆品阵容也亟待更新，我们需要引进高端国际化妆品品牌，打造先天下高端化妆品阵容。我先后拜访了很多品牌，打了一通通电话，发了一封封邮件，亲自到上海公司拜访，然而依旧吃了很多闭门羹，有的认为先天下定位与其发展不符，有的认为先天下团队不专业，有的不看好石家庄发展前景。还记得有个品牌，约定好了11点商谈，因为前面品牌延时，12点多我们才见到负责人。工作受阻，我常用这样一句话来鞭策自己：“不退缩，不放弃，只要有一丝希望就必定投入万分努力！”由刚开始的不被看好，经过我们的多方沟通 and 努力，后来CHANEL公司给与了回馈，其品牌发展布局与广场定位相吻合，表达了支持意愿。我们与其品牌高层迅速进行了深度沟通，很快确定了店铺

位置和开店方向，属意打造精品柜。随之而来的是原位置品牌的移位问题，那段时间天天与各方品牌沟通，遇到很多困难，但是我们没有退缩，化压力为动力，持续推进开店事宜，终于 CHANEL 精品柜如期开业，让广场增添了更多时尚气息，打开了先天下高端化妆品引进的契机。后来，经过不断的争取与谈判，LAMER、LANCOME、GIORGIO ARMANI、ESTEE LAUDER 等相继开业，逐渐完善了先天下高端化妆品牌阵容。

敢为人先，变中求胜。市场竞争日益激烈，不断探索，拓宽思路，挖掘新的项目优势，顺势而为、逆势而扬。2018 年，我们深度研判消费客群，升级商业环境，重新规划品类组合，推进商业生态转型，实施了先天下广场开业以来最大规模和最具挑战性的升级改造工程——四五层社交互动小镇调改。调改遇到的困难涉及方方面面，结构改造、商业装修、封挡影响、客流减少等等。但是全体干部员工团结一致，坚定信念，始终以战斗者的姿态奋力前行，丝毫不曾懈怠。还记得四五层开业前一天，装修工作刚刚完成，到处还都是装修垃圾，但是开业时间不变，我们只有一天时间，所有人顶着压力，齐心协力，各部门做好分工，所有人晚走早来，拿着抹布、墩布等工具一刻不停歇的进行清理。那一刻，没有什么领导员工之分，大家都是努力的先天下人。终于先天下在既定时间顺利开业，为石家庄人带来了全新的购物体验，尤其调改后增设的彩虹桥、旋转木马、旋转滑梯等吸引了众多消费者。

没有人天生属于某一行业，热爱是最大的助推器。匆匆岁月弹指一挥间，我将这 26 年的全部青春和赤诚献给了北人集团，献给了零售商业，北人集团也是我值得奋斗终身的地方。如果把人生比作一班列车，北人集团便是燃料供给者，同事便是我的同行者，我们一起奔向同一个目的地。未来我仍会与北人集团一起同行，用满腔热情对待工作，用满腹温情对待生活，当尽心尽力、尽职尽责、尽善尽美，为北人集团的发展贡献自己的力量。

热爱永在 奋斗不息

先天下广场 赵颖鑫

嫣然岁月，匆匆而过。从立项之初，到光芒华绽，先天下走过了春秋十三载。而今，承载着收获的喜悦，先天下广场已迈入不断开拓、日新月异的第十四载。回首往事，历历在目，不禁一幕幕涌上心头。

二零零五年，我通过竞聘正式加入了先天下的筹备团队，当时全员唯一目标便是开拓筹建全新的高端卖场——先天下。

彼时的我们并未意识到此项任务所面临的是一条充满着众多的困难险阻的荆棘之旅，而是怀揣着对商业的满腔热爱，正式开始了先天下广场的筹备工作。作为一支新组建的团队，最初的我们依然稚嫩，在各个方面的经验基本都是空白的，我们没有一线奢侈品资源储备、没有运营高端卖场的硬件、更没有高端卖场的运营经验.....，集团内尚没有经验和案例供我们遵循尝试，便只能通过一点点考察借鉴，一遍遍学习尝试，一次次认真摸索，一步步走出我们先天下的建设之路。

7天、8座城市、32个卖场，我们用足迹丈量，用笔记记录。那时科技还未发生翻天覆地的变化，我们的生活也尚未被智能化统领，我们没有智能手机，卖场也没有像现在精致详细的导视图。每走到一个卖场，我便掏出包里的笔和本子，一点点画出品牌位置，一笔笔勾勒出点位图。在庞大的卖场图面前，手工绘图难度尽显，

为了能从各个卖场最大限度的汲取到宝贵的经验，我便把所有卖场都牢牢地记在脑海中，以便后期有可借鉴之处。

那时候的我们，辗转在不同城市、不同卖场，在时间紧、任务重的层层压力下，我们争分夺秒，哪怕往往是凌晨一两点到达下一所城市的酒店，纵使已经深夜，我们还是整理着当天的考察笔记，认真钻研，不断讨论。就这样靠着满腔热爱、不懈努力 and 那未改的初心，一群人边学习，边尝试，也算基本摸索出一条属于先天下广场的发展方向。

先天下广场成功开业离不开大家对商业的满腔热忱，更离不开大家艰苦卓绝的奋斗与坚定的信念。

那时，开业时间就是“军令”，为保证顺利开业，大家顶住压力，自动自发的取消休息时间，积极沟通协调施工方、监理方，有效把控进场、装修、施工等问题，并根据开业时间节点，倒排工期，加班加点，按期优质高效地完成各节点任务目标。尽管如此，2006年5月首次开业后，我们的卖场并没有达到奢侈品进驻的条件。品牌组合、物业条件仍亟待完善，开店时机有待升级，但面临着困难局面的我们从未气馁，我们始终坚信，已经跨出第一步的我们，将以稳健的步伐将先天下打造的更好更优。

虽然在当时市场我们是最高端的卖场，但是先天下的目标是做中国最好的百货，我们绝不止于此，于是在经过领导们一次次的商讨后，毅然决然进行重新升级，全面改造，势必打造引领城市发展的高端卖场。

这一次我们有了韩国设计师的加入，在有了第一次开业的问题经验，我们这个团队有了必胜的信心，我们开始全面进行招商。北京、上海、广州，我们与一个个公司谈判，不断拓宽招商渠道、寻求优质资源，及时化解因各种突发情况带来的细节问题，全力保障卖场招商效果和商装质量等工作有条不紊的进行。

不记得熬过多少个加班加点的未眠之夜，不记得看过多少张密密麻麻的图纸，

不记得和设计师商榷研讨过多少次的会议，更不记得吃过多少盒会议桌上的方便面。领导们和大家一起督进度抢工期，有活一起干，来饭一起吃，累了席地而坐，同甘共苦，万众一心，在大家的不懈努力和精诚合作下，最终迎来了先天下广场真正的启航试水。

先天下开门试营业的那天的景象与心情仿佛就像昨天一样浮现在我眼前。当汹涌的人群迈入广场那一刻，当人们发出惊叹的赞美声，我再也难掩我激动的心情。先天下就像我们亲手洒下的一粒种子，在无数个先天下人的共同的精心培育下，开始生根发芽，结出胜果。2007年12月21日，先天下广场正式营业，我们以“新境界，新时尚”引领消费时尚，传递美好生活。我们期待着他不断发芽、开花、结果，直至硕果累累，越长越大，直至长为参天大树。

记忆犹新的2008年，先天下周年店庆。先天下通过前期的精心筹划演绎了无数经典时尚，先天下，没有辜负消费者的厚爱与支持。店庆首日，我们实现了销售1326万！我们的努力有了回报；2013年六周年店庆，实现单日销售破亿元，2017年十周年店庆首日销售突破1.5亿元。

转眼我们伴随着先天下广场迈入第十四载，在这十四载的光辉岁月里，我们经历了崭新的时代，也跨越了最好的时代，先天下承载着我的这十四载的青春，亦是我人生中最珍藏的回忆。在这十余年里，每位先天下的筹备者、先天下的热爱者都从未止步。我们始终秉承着艰苦奋斗、继往开来、履行责任、勇于担当的精神认真做好工作中的点滴小事；我想现在的广场是凝聚着每个先天下人无私奉献的付出所结出的盛大果实，彰显着我们每个先天下人不遗余力的努力。

热爱永在，奋斗不息。我们从未停止努力，我们一直在路上，以终身学习的态度和观念，不断汲取“养分”，与时代同频、与“新零售”同频。未来我将依然永怀干事创业的激情和奋斗不息的意志，认真付出、持续坚持、秉持着不变的信念全力以赴，勇敢向前，我是先天下，敢为天下先！

一张照片背后的故事

先天下广场综合管理处 梁妤

我，一名从事商业工作 30 多年，见证了北国商城开业和北人集团成立的老员工，与企业风雨相伴、相携成长，北人，予我无限感动。

从一名营业员到基层管理人员，再到现在的中层管理人员；站过柜台、跑过业务，也坐过办公室；参与过新店筹备、拓荒开业，也参与过调改升级；从超市业态到百货业态，从市内店到外埠店，一路走来，目睹了企业销售业绩的扶摇直上，感受了企业发展的蒸蒸日上，也经历了企业崛起的日新月异。

其中的工作场景、服务画面、点滴事情就象一幕幕电影，常常在我的脑海中浮现，吃盒饭睡地板熬夜通宵工作的员工，送来锦旗千恩万谢的顾客，外埠拓店时百般刁难的竞争对手，还有想方设法给予支持的供应商；既有抢时间赶工期的紧张忙碌，也有盛大启幕时的自豪欣喜，既有为完成销售任务时的绞尽脑汁，也有销售突破新高时的兴奋激动。

工作中，每时每刻都在酝酿着故事，每时每刻都在产生着感动。就说起至今我还保留着一张老照片，这张照片背后是一段催人泪下的感人故事。

我珍藏着一张 2005 年北人集团超市事业部联欢会上的演出照片，照片上“古稀”老人的扮演就是我，那身着北人工装的员工即是小品中女主角的扮演者，也是这个真实故事中的当事人，她就是当时北国西兴超市服务台的员工张愉，现在依然是北国西兴超市的一名员工、一名管理人员。

有人看到这张照片会笑，笑的是舞台上我演的老奶奶形象惟妙惟肖，逗的人捧腹大笑，但当我把照片背后的故事讲述给大家后，听者更多的是沉思和感动，沉思

的是现实中老奶奶生活的不易，感动的是北员工的真挚服务。

2005年我还在北国超市西兴店任门店店长，主要负责服务台和顾客投诉工作。那一天，超市服务台接待了一位七十多岁的老人，她拎着一箱牛奶步履蹒跚的来到超市服务台，说从西兴超市购买的牛奶坏掉了，提出给她更换一箱的要求。

当时服务台值班员工正是张愉，她热情接待了这位老人，经过询问了解了情况，老人的老伴常年卧床行动不便，两个儿女都在外地工作，这箱牛奶是女儿一个月前回石家庄探望她们时，在西兴超市购买的，当时女儿一下购买了三箱，前两箱已经喝完了没有问题，只到当天打开这箱里的其中一袋时，才发现牛奶有些结块并且口感发酸，便找到超市要求更换一箱。

张愉查看了牛奶的包装箱后，发现这箱牛奶已经超过保质期十几天了，按照老人叙述的购买时间，当时超市售出的牛奶并没有过期，而是老人自己存放的时间太久，导致牛奶变质了。当听说牛奶变质的责任不在超市之后，老人情绪有些激动，张愉耐心的向老人解释，但老人因为年事已高，理解不了谁对谁错，一遍遍的重复着：“牛奶是在你们超市买的，现在坏了就要给换个好的”。

看到老人难以理解的样子，张愉就用自己家里蒸馒头举例子：“馒头刚蒸出来是好的，放的时间久了就会发霉，就不能再吃了，牛奶也是一样的，是您在家里放的时候太久了，所以……”，张愉不厌其烦的解释，老人似乎明白了，默默的拎起牛奶准备离开。

看着老人转身的背影我们心生怜悯，一边叫住老人稍等一下，一边让张愉到乳品区找主管，看看有没有办法帮助老人解决，经过与品牌导购员沟通，过期的牛奶是无法更换和退货的，但同意送给老人几盒赠品牛奶，尽量弥补老人的损失，办完赠品出库手续，张愉拿着这些牛奶送到老人面前，但是老人坚持不要，也不舍得扔掉这箱过期牛奶，非要再拎回家中。

一箱牛奶对于年轻人来说不算什么，但一个七十多岁的老人拎一箱牛奶便费力

了许多，况且还要走很远的路，看老人拎着那箱牛奶蹒跚行走的背影，我便让张愉将老人送回家中。张愉回来后告诉我们，老人的老伴瘫痪在床，孩子都不在身边，两个老人生活很困难，从那时起我们便惦念上了两位老人，几天后我们登门探望，告诉老人如果有需要就电话告诉我们，我们都会送货到家。

之后老人常常自己来超市买些轻便的日用品，偶尔也会让我们帮着送一些有重量的米面油，渐渐的和老人的关系越走越近，感情也越来越深，偶尔也去帮老人打扫卫生、做做家务，陪老人聊天说话，过节的时候老人的子女回不来，我们就给老人包饺子一起过节。老人总是在邻居们面前讲这些事，久而久之，小区的大妈大爷们都知道了，大家都纷纷夸赞北国超市的员工有爱心。

还记得那年的春节，老人的儿女带着锦旗和礼物来到超市，表达了对超市员工的感谢，更对北国超市给予了赞许，这样的扬名之举也给西兴超市带来了众多的忠实客人。也是从那时候起，我们开始为这个小区其它几家行动不方便的老人送米送面，开启了超市送货上门服务。

这件事深深的感动了我，做为集团内培训师，在培训的时候我经常把这个故事当做案例，告诉每一个北人员工服务的真谛；我也常把这个故事讲给身边的朋友听，引来大家对北人员工的赞口不绝。

为将全心全意服务顾客的光荣传统传承，我将这个故事改编成了小品，两次登上了北人集团和超市事业部的舞台。当看到“北人故事”征稿，我脑海中首先浮现的便是这个故事，我找出了时隔 16 年的照片，让尘封的故事重现，让北人的爱心照亮更多人。

北人集团成立 20 多年，这样的故事还有很多很多，这只是沧海一粟，但正是不计其数这样的故事赢得了数以万计消费者的认可，更是收获了年年递增的销售业绩，更让我为自己是北人员工而骄傲和自豪。

我与企业共成长

先天下广场少淑商场 邓朋朋

“北人精神”伴随着一代又一代北员工的成长，很荣幸作为其中的一员，我在这个大家庭中收获了很多。从初入社会的稚嫩，到熟悉企业，肩负管理一个部门的职责；从怀揣炙热梦想的人民群众，有机会成长为一名光荣的中国共产党党员；我的许多人生阶段，也在集团的见证和祝福下，幸福的展开。目前的我，生活幸福，工作积极向上，这些应该感谢自己的努力，更应该感谢集团给予的平台和机遇，让我有机会与企业共成长。

回忆当初刚走出校园的我，带着忐忑和稚嫩来到了企业，至今已有 13 年的时间了，回望 13 年时间一晃而过，细细回忆则慢慢悠长。跟随集团的成长脚步，在日复一日努力着，我渴望着知识，汲取着养分，盼望着早日熟悉职场，承担起自己的工作。和许多前辈一起，为了每年必经的集团庆、店庆，我们克服了数不胜数的困难，为了提升品牌的迭代率，我们一次又一次的为调整努力着，这是我印象最为深刻的两个工作板块。13 年的时间，有太多精彩的瞬间值得被记载，但留存最深的就是根植于内心的坚持不懈、勇争第一的奋斗精神，这可能就是工作 13 年来，收获的最精华的部分。

毕业之初，我被分配到先天下广场的儿童商场，这是一个非常团结融洽的团队，初入职场的我得到了领导和同事许多帮助和引导，一直以来，我都认为这是一件非常幸运的事情，坚毅、认真、遇到困难不妥协的态度也是这个时候养成的。我在努力完成每一个分配到自己手里的工作，也享受着领导和同事们的关怀，一切平淡、充实、毫无波澜，直到第一次经历店庆，我才真正的感受到这个企业的魅力所在，感受到了大家为了冲刺业绩而努力付出的拼搏精神。12月，冬日，店庆首日的晚上，12点过后的先天下广场依旧人流不断，经历18个小时奋战的员工们，已经累得站着就能睡着，但他们依旧饱含激情的给顾客拿商品、试穿、推荐、开票、打包，仿佛有一种神奇的力量，让他们忘记了疲惫。这种场景往后每年店庆都能看到，尤其是首日，有的时候，工作时长能达到将近20个小时，很累，但很充实，看到所有的付出都体现在了销售数字上，这是一种无法言说的满足感，仿佛和企业的联系更加紧密了。经历了第一次店庆，我才真正理解了什么是“勇争第一”。

我在2016年正式成为一名光荣的共产党员，这个身份给我带来了前所未有的使命感，在工作中，时刻提醒自己要认真真、勤勤恳恳、吃苦在前、勇于奉献，做好表率作用和带头作用，在思想上，充分利用业余时间，深度学习党政思想，积极参加社区党员活动，保证行动和思想同步。2021年初石家庄突遇疫情,作为一名党员,我积极参与抗疫工作中,响应北人集团党员先锋的作用,全力配合社区做好保障民生工作，主动联系北人超市协调并帮助解决社区居民的民生供应。在这个过程中我渐渐的发现，心灵的充实和满足感是可以给人带来幸福感的。

先天下广场四五楼社交互动小镇的改造计划在2018年年初启动，整层全部拆除，重新规划重建。这是我工作以来经历过最重大的调整，而且设计理念十分新颖，突破以往的概念，巧妙的利用了许多创新元素，对于先天下整个团队都是一个挑战。

前期无数次的方案修订，招商安排肯定是困难重重，当时的我作为一名主管，对这些困难的感受并不是特别真切，反而，印象最深的是拆除的第一个晚上，真的是一场恶战，全楼层 60 多个商户同时拆除，在这背后涉及到的拆除工人、垃圾车的安排，安全施工，垃圾运输等等很多问题。为了保证安全顺利的拆除，我们前期将工人们召集起来开会，按照专柜发放垃圾车号牌，拆除的晚上，经理带着三个主管一起监督拆除，一名主管负责现场，一名主管负责看货梯，一名主管负责在外面调度垃圾车，提前准备好的对讲机在这个时候发挥上了巨大的作用。

清楚地记得是 3 月份，夜晚的天气还非常冷，我们穿着厚厚的衣服，白天工作的疲惫并没有时间消除，所有人咬牙坚持完成了一晚上的拆除。但是，我们内心是兴奋的，因为我们期待崭新面貌的商场，全新的理念和品牌组合，到了凌晨四点，困意乍起，记得当时我在货梯里，站着都想睡着，完全顾不得周围的灰尘和建筑垃圾，负责现场的同事满身都是灰，五官都模糊了，室外调度车辆的同事，冻得牙齿打颤，还在坚持用沙哑的嗓音指挥车辆，保证最高效的运输。至今回忆起那晚，大家依然可以手舞足蹈的讲上半日，仿佛已经记不清当时咬牙坚持的痛苦，只记得为了同一个目标齐心向前的坚持和完成后的成就感，这难道不是北人精神根植于内心的体现吗？

2018 年，是我十年职业生涯中，收获满满的一年，感谢领导的培养和北人集团这个平台，让我在职业生涯上有前进的机会，在这一年我荣获 2016、2017 年度“北人功勋奖”，并成功竞聘成为经理助理。面对全新的岗位及工作内容，我也有短暂的焦虑，但是在这 13 年的工作中“北人精神”深深的影响着我，让我拥有了不服输的精神，一切从零开始，认真履行全新身份下的那份责任。没接触过餐饮功能，那就一个店铺一个店铺学习；没有接触过招商，那就不放过任何一点信息的收集、任何

一个品牌的沟通洽谈；在这个过程中，更需要感谢领导和同事们的帮助，他们倾力相助让我非常感动，也让我体会到北人集团整体的向心力。

在北人工作，有收获也有遗憾。儿子的家长会从来没时间参加，家长微信群的消息也总是没时间看，总是羡慕其他的家长可以时刻为孩子待命，可以参加学校组织的每一项活动，可以为孩子争取每一个得小红旗的机会。记得有一次，孩子委屈的对我说：“老师叫了几个同学家长到学校办黑板报，还给这几个同学发了小红旗，我都没有”。当时看着孩子委屈的眼神，我的内心很纠结，也很痛苦，只能安慰孩子：“在家长的帮助下争取的荣誉并不是最有价值的，只有通过自己的努力获得的成就才是最值得骄傲的。妈妈这次虽然没有帮你，但是妈妈一直用行动为你做一个好榜样，也在努力奋斗为你创造更好的条件，你应该像妈妈一样，通过自己的努力去获得小红旗”。说完这番话，儿子仿佛真的明白了什么，再也没有提过让我为他赢得小红旗的事情。欣慰于儿子懂事的同时，也感到十分心疼。所有的这些遗憾，正转化为另外一种力量鼓励着我和孩子，这难道不是企业给我带来的隐形的财富吗？

求学路上，我们总希望在好的学校，遇到好的老师，成为出类拔萃的人；进入社会，我们希望进入一个好的企业，遇到好的团队和领导，实现自身的价值，有广阔的晋升空间。幸运如我，这些东西不是曾经拥有过，就是正在拥有。每每想到这里，我都非常感谢企业，感谢企业伴随着我一路成长，我也甘愿奉献着自己微薄的力量，这正是企业文化、企业精神，是整个团队心灵的力量，信念的力量。

我爱北人集团，我愿为北人集团奉献我的青春和力量。

心有骄火 愿似暖阳

先天下广场女装珠宝商场 霍启秀

从2000年到2020年，从2家门店到现在超300个经营网点，北人集团在领导的坚韧带领下，以稳健之姿，创新发展，成为石家庄的一张亮眼的名片。

而我，在集团企业文化的浇灌下，在“以消费者价值为中心，做中国最优秀的商业企业”愿景的引领下，从初涉商业的稚嫩懵懂，成长为一名将国家利益、集团利益放置首位的合格的共产党员，一名中层管理人员。

近二十年的工作，回首往昔，仿佛电影一般，一帧帧浮现在我眼前。我见过企业的飞速发展，见过企业的深度变革、见过新兴卖场的开拓，也见过升级调改时大家坚定的眼神。在这些年的工作中，因为对商业的热爱，我始终坚持学习，迅速接受新事物，保持与“新零售”下的顾客需求同频。

我常与我的主管、店长和员工说，“我们先天下是石家庄最高端的卖场，我们对标的是行业最优的标准，我们所提供的一切产品呢和服务，都要是最能让顾客满意的”。所以当我发现，我们的店长真的在用心、用实际行动践行这些话时，我发现，当我把我们北人的精神传递出去的时候，深深的满足与自豪感将我淹没。

令我记忆深刻的一件事，是在2020年因疫情影响广场闭店复工后的一天，我在巡视卖场的时候，发现我们宝姿的品牌店长拎着三个大手提袋坐着电梯上来，因为东西有点重，身子一歪一扭形象上还有点不好看，我当即走过去问了一句：“你这

大包小包的干啥呢？”店长吓了一跳，然后我就发现一袋馒头从袋子里掉出，就落在离我不远处。

店长看到东西掉出来，急忙捡起对我说“经理，咱先进去，进去了我跟你解释。”我帮店长一块把东西拎到库房，店长喘了口气开始跟我说：“这不疫情吗，我家好多老顾客都不敢出门，我想着他们买东西也不方便，正好咱们楼下就是超市，我买点馒头豆包啥的给他们寄过去。”

因为疫情，员工上班的人数和时间都较正常状态下减少，我看着店长自己开始分装、打包，就和店长一起帮忙。帮忙的过程中，我问她“这都是你家的高质顾客吗？”店长说“也不全是，但是平时聊天发现人家也不方便，我干脆就一起寄了”我又有些疑惑“那你这这么多顾客，你都给弄啊？”店长笑笑反而说“人家有需要的，我又知道了的我肯定要弄啊，咱们不能只有做销售的时候才想起来人家啊，经理你不还老跟我们说，咱们要精致化、精细化服务的吗？”

听到店长这么说，我真的发自内心的笑了，没有多说别的，就一句“来来来，我给你搭把手”，那天，我跟宝姿店长两个人在他家的库房里，给顾客打包了几十份生活用品，累吗，也有点累，但更多的是甜。

后来偶然间在卖场路过宝姿时，恰巧碰上店长送顾客出门，店长喊住我，跟我说“经理，这就是之前咱们给打包邮寄豆包的姐姐”，顾客听到后，还带着惊讶说“呀，你们经理还给帮忙弄这些小事啊”，我赶忙说到，“你喜欢就不是小事”。顾客又连夸商场服务好，周到又贴心。

或许在很多我还没有看到的地方，还有很多店长或员工，或在库房、或奔波在街上，尽自己所能的满足顾客与销售无关的需求。我们都是点点微光，聚为名为“北人”的星河，温暖明亮。

近年来，广场涌入了越来越多的新鲜血液——大学生。看着他们充满着朝气和活力的面孔，看着他们在工作中迅速接收工作内容、融入工作状态，我也越来越发

现，我不仅要做好一名管理者，更要发挥好传帮带的作用。

新入职的年轻的基层管理的新生力量，是我们企业未来发展的重要基石。自他们入职之初起，从基本的品牌落位、广场规定、科室职能到现场的员工管理、与科室的对接工作。我发掘他们的一项项优点，看着他们一步步成长，从最初的什么都不懂到现在的独当一面，我也为他们而骄傲和自豪。

当然，在这个过程中，他们也曾萌生退意。还记得，我有一位大学生主管，在工作了近四个月的时候，我感觉对方工作状态有点不对，仿佛有点压力过大了。我利用早上营业前卖场巡视的时间，和她边走边聊。在聊天中，我了解到，因为从学校到职场间转变，快节奏的工作让她有点招架不住，工作中常常能感到压力过大。

我向她说了一句之前老领导说过的话：选择了商业，就是选择了战斗般的生活。并告诉她现在已经做到很好了，不用给自己太大压力，我还列举了我年轻时候的例子，让她知道不用困惑和迷茫，我将是她坚实的后盾，有什么不懂了、不知道怎么处理了随时来找我。

后来慢慢的，她开始主动向我说一说近来的压力、解决不了的事情，用更认真的态度对待工作，我也越来越放心的把工作交给她，直至现在可以独当一面。在看到取得成绩和荣誉时，我也满心骄傲。

心有骄火，愿似暖阳。在北人的近 20 年的工作中，因为热爱商业，我遇到了一群志同道合的战友，我们共同见证北人的蓬勃发展下有我们的欢笑与眼泪；因为热爱商业，我积极迎接工作中的每个挑战，在困难中保持乐观心态，在变革中谋未来，实现自我修行。

未来，我仍将坚定信心，阔步前行，秉承“以市场变化和消费者需求为导向”，紧紧围绕大运营服务观，做好目标客群服务，做到顾客满意，以严谨的态度、高要求的标准、轻松的方式，做好新生力量的“导师”工作，愿见证企业未来更多的震撼与奇迹！

勇争第一 永记我心

先天下广场男装商场 张兰伏

岁月不居，时节如流，在北人舞台上十年有余的光阴，跟随企业成长脚步，我也由青涩步入成熟，由新人步入“老将”，万物在更新，而我也得到了快速的成长，当看到征文主题时，作为一名企业老员工，认真的回顾了在北人十年记忆至深的事件，回想起每一个都热血沸腾，倍感珍惜与温暖。

回想当时初入职场的我，对于一切都是空白的，“勇争第一”的企业精神在培训中让我清晰了未来的方向，引领我走进职场的前辈们更是教育我：“要敢于争第一，勇于创新，必须将体内潜藏的力量在北人集团的舞台上更好地迸发出来，才能得到更多的认可和看见”，这是我十年工作生涯一直秉承和努力的方向。

真正亲身体验到“北人精神”，是第一次经历先天下广场的店庆，当时是我的第一个工作岗位现场督导，作为服务部门，帮助顾客存衣服，售卖饮品、指引路线等服务，首日当天人流喘息，整个大楼人声鼎沸，从广场的氛围，一线经理主管忙忙碌碌的身影，知道先天下店庆的重要与火热，当时对于一线的销售啊、毛利啊一概不知，每个时间段部门领导都会通报销售进度，虽然不清楚目标是多少，但是看到数字不停的增长，激动的心情好似自己已经融入其中，每卖出一瓶水、每服务一名客人都开心到爆。

在卖场里有经理主管路过，都要拉住问问你们部门销售怎么样了？对于当时的我来说，用惊愕的表情诠释我当时的状态，不禁地赞叹：“天呀，卖了这么多”，

但是他们基本都是统一的口吻：不行，我们今天还得超过哪个部门呢，需要继续冲刺。他们不服输的干劲我当时只能用佩服来形容，勇争第一的精神深深感染了一个初入职场的我，到晚上 10 点多销售实现突破，楼上楼下欢呼雀跃，我感叹自己能够加入企业是多么地荣幸，老前辈们带给我不断向上、勇争第一、永不止步的精神，在这十年中一直鼓励着我。

工作初期，离开校园踏入社会，职场中的菜鸟，各项业务不熟练，未被社会完全蹂躏的那颗自尊心还在作祟，竟然金口难开，看到前辈们如鱼得水的工作心生羡慕，带我的领导第一时间看出了我的忧虑，一场座谈会至今难忘，其中“不会不怕，但要行动，要有勇争第一，勇争优秀的信心”这一句话一直受用至今。作为现场督导，工作性质自带的标签是“人见人烦”，初入职场的我更是胆怯，怎么敢去管理别人呢，但是“行动”二字让我改变了督导工作的方式，我既然不敢罚，那我就行动起来，有时间就与每个经理、主管、员工等等主动沟通，什么样的管理员工能够认可，而且又能提升现场管理质量，我与每个经理主管虚心请教，通过与大家的俯身沟通学习，收获颇大，首先做到公平、本着服务心态、对于多次说教的问题定给予处罚、每张罚单确保员工信服，本着这样的原则，心怀勇争第一的信念，我勇争每月发现问题最多，争议最少的督导，优秀二字鞭策着我，在岗位上坚持不懈的努力。督导岗位一呆就是 6 年，积累到基层管理经验后，年轻气盛的我为拓展自己的业务知识，来到了一线卖场任职主管岗位。

对于主管岗位的工作，在督导岗位时只是认知表面，每天检查各部门的早点评时，看到经理主管们侃侃而谈、英姿飒爽的早晨会状态心生羡慕，有一天自己真正站上去了，我能做到吗？这样的时刻终于到来了，当第一天自己上台时，只看到黑压压的人群，紧张、慌乱中结束了晨会，当晨会结束时自己的内心更多的是愧疚，员工们如饥似渴地在倾听，而我却没讲出实质性的内容，立志这样的晨会情况是我

的试错机会，日后坚决不允许出现第二次，每每轮到我的晨会时间，我提前规划晨会内容，首先必须做到讲清，晨会需要传达的内容自己先学习透彻，然后再进行精华提炼，那时自己住在奥特莱斯附近，将近两个小时的公交车程，就是我晨会内容的准备时间，反复练习确保表达精炼。

员工晨会的时间每天将近 40 分钟，甚至 1 小时，怎么能荒废大家的时间？在领导的引导下，根据品类特点开展各种形式的培训学习，上网搜、书内找各种资料，以 PPT 形式给大家讲解，共同学习，每每员工响起热烈的掌声，成就感不言而喻，感觉再累一切都是值得的，作为卖场主管白天随机工作很多，培训的事情都得晚上准备资料，制作 PPT，作为二胎的妈妈，都是两个娃进入梦乡了，悄悄起床开始自己夜间的工作，有时家人都不是很理解，为啥工作不在单位半夜三更还在写，我都笑笑，尽量不影响家人的休息。每当店长们对培训的内容给予称赞，领导给予表扬时，再一次印证付出行动，笨鸟先飞的真理，我没有别人聪明的头脑，没有别人出口成章的表达能力，只有不怕吃苦的冲劲及做一件事情的韧劲，得以在北人的舞台上耕耘前行。

回想我与北人的点点滴滴，每个故事都是自己工作岗位的“小经验”，尤其目前随着工作阅历的增长，我也成了带领新人的“老主管”，每年随着优秀人才的不断输入，都是本科甚至研究生学历，自己如履薄冰的感觉油然而生，但是我更加坚信，只要勇争第一的信念在，成功只属于不断行动的人。我努力发扬北人集团传帮带的精神，将自己的经验输出，学习年轻人的可贵之处，将危机转化为机会，“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”，绽放芳华，与北人集团一起谱写璀璨华章。

风雨同舟 我们无畏前行

邢台北国商城保卫处 王向军

2013年12月18日上午，在繁华的中兴大街，伴随着北人团队斗志昂扬的誓词以及现场欢快的锣鼓声，邢台北国商城身披彩装盛大开业，开业典礼现场热闹非凡。市民们热情高涨，万人共同见证了这激动人心的历史时刻，开业当天一度造成了中兴大街交通拥堵瘫痪。

北人集团作为河北省商贸领域大型零售集团，经过20年的稳健发展，目前已形成跨区域、多元化、多业态的大型连锁商业集团。2009年6月，北人集团整体收购原邢台新亚购物中心，总投资10亿元，历时20个月的精心筹备，将原有的6万平方米营业面积扩容到13万平方米，打造成集购物、休闲、娱乐、文化体验为一体的一站式购物中心。邢台北国商城入驻邢台后备受牛城各界瞩目，作为北人集团跨区域扩张的重点项目，邢台北国商城将成为邢台新的地标性建筑。

邢台北国商城从筹建到开业经历风雨，在全体干部员工的共同努力精心呵护下，邢台北国商城如雨后彩虹终于诞生了。开业当天销售额打破邢台商业销售新记录，开业三天的时间里，销售连创新高，这辉煌的背后与北人团队的努力和付出是万万分不开的。

如今每当我想起邢台北国商城开业前的各项筹备工作时，不禁思绪万千，在北人集团这个大家庭里，我接受了新的思想，新的管理理念、新的工作模式，同时也磨练了自己吃苦耐劳的工作斗志，不禁为北人速度而感动，冬季寒风刺骨，但这挡不住全体北国人“勇争第一”的前进步伐，更挡不住誓保邢台北国商城圆满开业的

决心和干劲。转眼已过去7年时间了，如今的邢台北国商城早已在牛城商界树立了龙头地位，成为百姓购物休闲的首选场所，但开业筹建时那一幕幕记忆犹新感人肺腑的画面还常常浮现在我眼前……

军训生活、磨炼意志

2013年的8月艳阳高照，骄阳似火，作为原新亚购物中心的老员工，我们接到了邢台北国商城筹建处进行入职前15天军训的命令，军训地点选择在邢台市技师学院，军训的第一天，原新亚购物中心300余名老员工齐聚在技师学院的操场上，大家心里不禁为自己能否过关而捏了一把汗，“军训”这个词汇，对于我这个当过兵的人来说并不陌生，但对于大多数新亚老员工尤其是年龄比较大的同志来说，真不是一件容易的事，军训前大家理解得总是那么随意和轻松。但现实与大家对军训的理解是如此的遥远。烈日下，现实不得不将大家的理想化的军训摧残得面目全非。9点左右，军训进行曲在教官洪亮的口号声中“演奏”得如火如荼。尽管操场上有部分树荫的遮挡，但毒辣的太阳依然残酷地烘烤着操场的大地。同时炙热可恶的阳光也不停地干扰着大家的心灵，密布的汗珠爬满了额头，“向右转、向左转”教官一声又一声如雷般的口令，让大家一次又一次地重复枯燥的动作，“心静自然凉”，谈何容易？枯燥、厌倦、疲劳，萦绕在全体参训人员的左右。慢慢的，大家有的产生了放弃的念头，可转念一想，军训动员会上北人集团领导给大家讲的“勇争第一”这沉甸甸的词语，都不得不为自己之前的想法而感到羞愧，绝不能在军训场上当逃兵，让之前的努力功亏一篑。相信自己一定能突破自我，咬紧牙关，向太阳，向军训、向自己一一宣战！下午，一切似乎进入了轨道。不过，一个又一个动作的重复，枯燥的心情依然挥之不去，上午劳累的尾巴也跟着溜到了下午的训练。把我们折腾的疲惫不堪。但我们必须加油、勇争第一。第一天6个小时的军训给我们第一天印

象毋庸置疑的就是：累！但是大家心情都是快乐的。新一轮的太阳爬上地平面后，新的一天又会偷偷的来到，一天的时光转瞬即逝，15天的军训生活也会随岁月的长河飘走。但我们通过军训学会了“珍惜生活”。也懂得了北人集团“勇争第一”企业精神中的内涵，同时也磨练了大家的精神和意志。

宣传拓展、如火如荼

军训结束后，我们通过集团的入职考试，成为了北人大家庭的一员，接下来按照商城的筹建前的安排部署，我们又迎接了新的挑战---进行开业前的宣传和会员拓展。“扫街拓展”这对每一个人来说都是一件新鲜事，各部门负责拓展的管理员看出了我们的想法，每天都会召开会议耐心地讲解宣传方案及其要领，让大家集思广益寻找工作的突破口，每到一条路线，每到一单位，都亲自给大家做宣讲示范。同时根据实际情况，制定次日的宣传方案，小区、市场、繁荣地段的周边商铺都成了我们宣讲的“战场”，邢台的大街小巷以及公园的早市晚市、企事业单位每天都能看见北国人的身影，我们到各小区进行宣传时，除了扫楼发放会员卡申办表以及宣传单页外，也不忘记留下最明显的宣传标语——条幅。各大企事业单位以及异业单位是精准拓展会员的好地方，在这里同样少不了北国人的身影，大家利用合适的时间，向他们宣讲北国商城推荐办理北国会员卡，同时我们还利用微信群进行商城开业信息的转发和群发，海报宣传贴也一样随着我们的身影进入了千家万户以及小区庭院，三伏天里天气闷热，有的员工因为过度劳累而中暑晕倒，但是他们不怕苦也不怕累，风雨无阻，在为期40多天的宣传拓展中，所有北国人全员出动，大家积极配合，都展现出自己最美丽的一面，正是“勇争第一”的企业精神让所有人将邢台北国商城即将开业的信息传递给了牛城百姓，让大家对北国商城有了进一步的了解，越来越多的人成为北国商城的会员，据不完全统计，开业前大家共发展会员10

万余人，为即将盛大开业的邢台北国商城贡献出自己的一份力量。

愚公移山、誓保开业

转眼进入了冬季，北国商城的工地上异常繁忙，建筑工人都在为北国商城的开业而赶工期赶进度，努力工作着。集团领导制定的开业日期是12月18日，筹建处门口的开业倒计时日期每天都在缩短更新。邢台北国商城开业的脚步越来越近了。但堆积如山的建筑垃圾清运工作却成了开业前的一大难题。望着满楼层的建筑垃圾，大家都犯愁了。集团领导了解到这一情况后，召开党员干部动员会。号召大家发扬“愚公移山”和“勇争第一”的企业精神，党员干部带头清运垃圾誓保商城如期开业。如今还记得，冬季寒风刺骨，施工现场尘土飞扬。集团领导汪克宁、新百广场总经理刘东身穿绿色军大衣在现场亲自指挥大家清运垃圾的情景。领导带头使大家信心百增，发扬“勇争第一”的企业精神不怕脏不怕累连续奋战。每天凌晨1点才回家休息，第二天8点又准时投入到各项工作中。看着大大的垃圾山被慢慢地分解成一袋袋小包装被运走，大家充满了成就感和自豪感。这是一场没有硝烟的战斗，是一场与时间赛跑的战斗，更是一场“人心齐，泰山移”的战斗。“团结协作、勇争第一”正是这种精神，在别人眼里不可能完成的任务，确被北国人顽强地战胜了，大家摘下口罩后，满目粉尘的脸上充满了灿烂的笑容。我们终于战胜了厌、惰、累等不良情绪完成了垃圾清运任务，保障了邢台北国商城的如期开业。

转眼邢台北国商城开业至今已经7年了，如今早已成为牛城百姓购物休闲娱乐的首选场所，在邢台赢得了良好的商业及服务口碑，停车服务、卖场环境、营销策划有了进一步的提升。在集团党委的正确领导下，在全体员工的努力工作下，期望邢台北国商城2020年店庆销售再创佳绩。感谢每一位辛勤付出的员工，风雨同舟、我们无畏前行。

百货事业部

经营理念

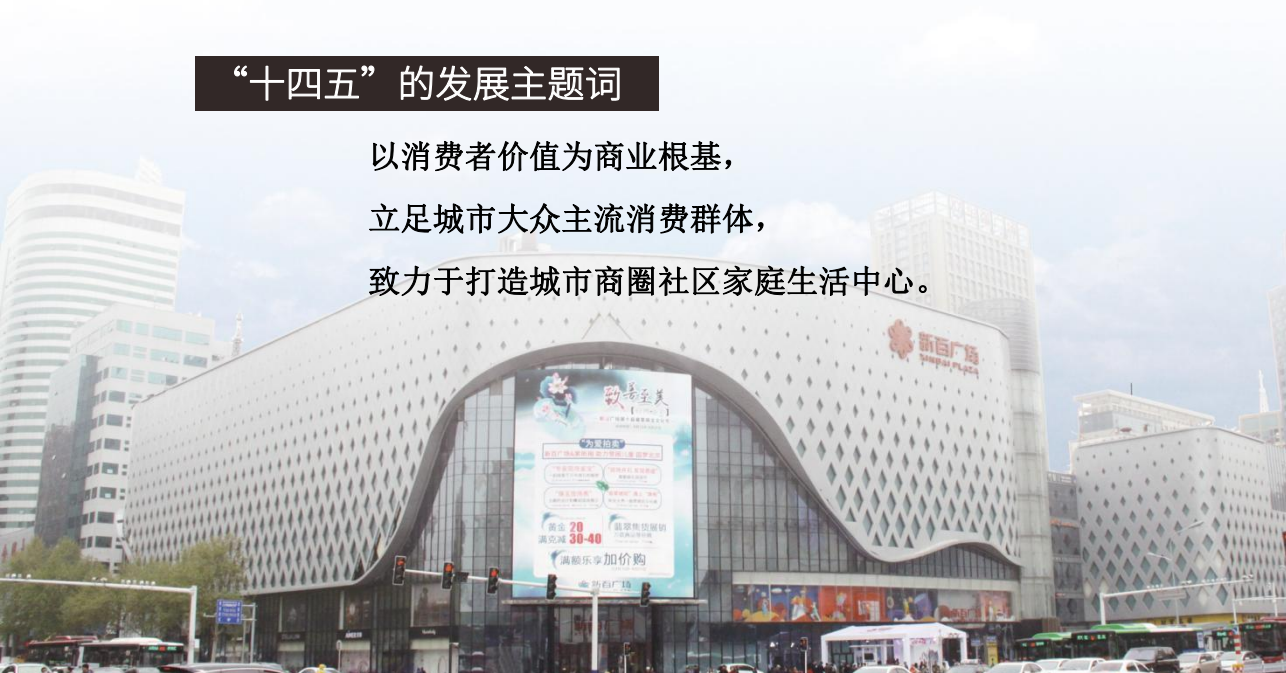
坚持消费者价值为中心，
坚持品牌供应链建设，
坚持精细化管理专业化运营，
坚持人才梯队建设。

团队口号

拼搏奋进，一个声音，
一个信念，一个目标。

“十四五”的发展主题词

以消费者价值为商业根基，
立足城市大众主流消费群体，
致力于打造城市商圈社区家庭生活中心。



在北人旗帜下做转型的先行者 和坚定的执行者

百货事业部、新百广场 刘隽

新百广场与北人的故事印证着新.新百的每个成长足迹。这些足迹充满了勇争第一的精神感召，不惧艰险的勇敢担当、百炼成钢的毅力锤炼。这些足迹被镌刻在历史的画卷，成为不朽的传奇！

今天与大家分享其中一个故事，时间回到 2018 年。

2018 年是北人集团“以变赢未来”的定位转型之年，也是新百广场历史上最大规模调整改造之年。这一年，新百广场这具有 70 年历史的老店，在商圈发生巨大变化的关键节点，勇敢革新，自我突破，成功实现了从传统百货向大众时尚百货的定位转型，完成了一场凤凰涅槃式的浴火重生！在累计封场 214 天，封场面积过半的情况下，确保了企业经营利润指标稳定，确保了员工收入稳定，确保了全年安全经营无重大事故。全体新百人坚定做好转型路上的先行者，以及集团战略坚定不移的执行者，用行动和成果向集团和股份公司交了一份满意的答卷！

回首来路，我们曾经困惑迷茫，彷徨不决。

新百百货历史上的最高销售出现在 2013 年，2014 年万象城毗邻签约，当时全国百货业唱衰，购物中心迅猛崛起，我们心生恐惧又心存侥幸，想调整又找不到方向。当时团队中有一种声音“新百目前的销售和盈利水平都还不错，没必要着急调整，不如等万象城开业后看看他是个什么模样再做规划不迟”，这种坐井观天、夜

郎自大的畏惧心理，使得新百的调整几年当中“只听楼梯响不见人下来”。2017年6月我调任新百广场，当时有消息说万象城将在2018年五一开业，总裁交代我的唯一任务就是：必须坚定执行公司对新百广场转型调整的决定，必须抢在万象城开业之前，完成新百广场全面调整工作，只能前进不能后退，只许成功不能失败！

狼群打仗看头狼，干部带头需要思想先开“窗”。我从团队转变思维，统一认知，坚定信心，明确方向入手，给大家解开疙瘩放下包袱---历经70年风雨的“新中国百货第一店”赋予我们这一代人新的使命，作为本土商业龙头，我们有集团和股份公司坚强的后盾，占据天时地利人和，怎能把命运寄托在别人身上？新百广场必须在2018年坚定信念，勇敢的闯出一条不畏艰难、不留后路、主动求变的浴火重生之路！

奋战2018，我们用汗水浇灌幸福之花！

我们成立调整总指挥部，制定招商、装修倒排计划，召开动员誓师大会，签订责任状，从重点品牌招商、楼层临时转场到设计方案都列出详尽规划。时间紧任务重，还要兼顾经营，每个楼层只有55天工期，要同时完成撤场、垃圾清运、空调改造、消防改造、整体商装、品牌商装，以及所有电线网线铺设，所有老旧设备拆除等等工作，我们把时间精算到小时，每个楼层同时有60多个施工队几百人驻场作业，交叉施工、运力不足、安全保障等问题频出，必须不错眼珠死盯死守，上下同欲，全力以赴。整个调改期间，我们始终坚持两点：第一，科学有序的组织安排是前提；第二，干部始终战斗在第一线是关键。施工队进场有交底会，每周有监理会，每天有调度会，成立施工微信群，这种形式对解决交叉施工、确保施工进度、通畅内部信息、凝聚鼓舞士气甚至事后验收审计，都发挥了重要作用。施工期间共召开调度会400多场，专家研讨会60多次，平均每天解决各种突发问题80多条。

随着调改的深入，更多的困难摆在我们面前：招商的艰难、撤柜的矛盾、业绩的下滑、内外施工全面封堵的现状，给了我极大的压力，经常有四面围城几欲崩溃

的感觉。最困难的时候，是领导、战友、伙伴给了我坚强的支撑和前进的力量。无论是北上广招商，还是找市长审批，无论是老职工上访，还是打经济官司，无论是供应商纠缠，还是职能部门施压……各级领导都给予了新百最及时和最给力的帮助，大家有困难一起克服，有问题一块解决，逢山开路遇水架桥，一切为了确保工期，一切为了完美开业！新百全体干部员工受到极大鼓舞，热情高涨，从即将退休的老师傅到刚上班的大学生，清垃圾扛材料，盯装修保安全，不怕苦不怕累，从早到晚连轴转。

付出一定会有收获，用心就会得到美好！

终于，1月18日六层开业了、4月28日四五层开业了、6月28日二三层开业啦、9月15日一层开业…如同鲜花朵朵绽放！大家爱惜我们的劳动成果，像呵护自己的孩子一样容不得一点瑕疵。我们的经理因为柜台不能到场影响百分百开业而落泪，因为装好的 LOGO 被磕碰不完美而落泪，因为新装后的人潮涌动而落泪，因为总裁一句辛苦的安慰而落泪！这些平凡岗位上最真的付出和最美的瞬间，凝聚成新百人 2018 最深刻的记忆！

2018年8月10日，万象城官微发文正式宣布11月10日开业，新百当时一楼、共享中庭以及外立面施工还在如火如荼的进行，调改进入最后的百米冲刺！与此同时，双方的营销大战也进入白热化，据说万象城将投入高达1800万的广告费，全市商业高度紧张的气氛给我们带来极大压力。关键时刻，股份领导亲自坐镇新百，从施工到营销，调兵遣将排兵布阵，商场如战场不进则退，面对万象城的开业我们发出了掷地有声的回应，9月28日试营业先声夺人，10月店庆再度聚焦，11月9日全面开业稳占先机，11月10日明星林允到店则是烈火烹油！之后我们连续策划了多场城市级主题活动，“城市气泡梦想盛典”“历久弥新时装秀”“网络爆红火烈鸟乐园”“城市光恋”圣诞景观，加上美轮美奂的楼体灯光秀，从内到外不断打造颜值和风情，制造城市热点，点燃城市热情。新.新百广场从建筑优化、经营规划、

商品组合、营销提升四个维度全面破冰和战略提升，打造石家庄最具安心感和性价比的大众时尚卖场，创造庄里消费者心中的购物目的地。

万象城开业当天，中山路口人潮涌动的照片刷爆朋友圈，新百众多品牌创造了年度单日销售新高。万象城开业之后一两个月内，关于两家企业在网络媒体的评价更是成为热门点击。2018年四季度新百百货现金销售增幅7%，据北国电商相关数据分析显示，调整后新百会员消费笔数提升8.6%，客单价提升20%，会员向年轻化、高级别、高消费群体转移，化妆品、名品类的会员消费呈现1.5-2倍增长。

强者恒强，自强者胜，自信者强！新百广场以完美的新生亮相，赢得了消费者的惊叹、关注和赞誉，也赢得诸多品牌公司认可，业界同行纷纷来考察学习，远在赤峰和宁夏的同行也打来电话。整个调整过程中，新百团队始终以奋斗者的姿态砥砺前行，以征战者的无畏迎接挑战！中层以上管理团队全年无休，无怨无悔。年终总结的时候，大家用了很多“第一”来纪念这难忘的一年：（李卫说）这是建场以来最大规模调改的一年；（李云说）这是自己认知思维提升最快的一年；（牛静品说）这是挑战、突破、创新的一年；（张立美说）这是想说感谢最多的一年；（张雅民说）这是沟通、变化感悟最深刻的一年；（梁步星说）这是从业生涯中最难忘的一年.....

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越！很多人问我，万象城开业对新百是不是有很大影响？现在的新百是不是享受了万象城开业的红利？我坚定的回答：不！因为命运永远把握在自己手中，新百广场的未来必须由我们书写。

金戈铁马闻征鼓，只争朝夕启新程。经过战斗洗礼的新百团队，必将以昂扬的斗志、饱满的激情、学习创新的智慧，抓铁有痕的干劲，创造无愧于新时代的更大的辉煌！

山高人为峰 拼尽才会赢

新百广场运动商场 孙韶昆

2018年，注定是新百历史上不平凡的一年，注定是新百团队刻骨铭心的一年。作为北国股份“一号工程”，新百广场进行了历史上规模最大的一次调整。新百团队在总经理刘隽的带领下，以极强的战斗力和协作精神，在全国百货业生存举步维艰的时刻，在商圈发生巨大变化的节点，勇敢革新，自我突破，破局而出，不闭店无缝调改，创造了销售利润双增长的业界传奇。成功实现了传统百货向大众时尚百货的定位转型，完成了一场凤凰涅槃式的浴火重生！

回望求索磨砺之路，也曾困惑迷茫，彷徨不决。2012年之后，全国百货零售业纷纷面临断崖式下滑。2014年，有着红色央企背景的华润集团拿下新百对面的地块。一边是老商场的自我衰败，一边是潮流商业体的崛起。尽管新百广场占据了石家庄最为核心的商业地段，但物业老旧、设施老化、品牌老化等问题终究难以回避。若再不大刀阔斧进行改革，等待新百的也许只有死路一条。但是对于有着70余年历史的企业，调改谈何容易，老企业特有的思维禁锢、安于现状，百货人惯有的坪效思维、利润思维成为头上的“紧箍咒”，动哪儿都疼。思维的禁锢使得大家信心严重不足，导致调整工作迟迟不能启动。从2015年就开始拿方案，到2017年初依旧是“只听楼梯响不见人下来”。而此刻万象城已确定2018年正式开业。兵临城下，

破釜沉舟，新百广场到了必须做出选择的历史性关键时刻！

2017年6月刘隽同志临危受命调任新百广场担任总经理，她深知明道方能取势，商业之道在于变，唯变才能赢得未来；她更清楚应对变局、突破困局，就必须从思维上破局！她像大家的知心大姐更是大家的导师，一次次召开动员会、一次次与员工促膝谈心，新百广场历经70余年风雨仍屹立不倒，那是几代新百人不断革新自我、适应市场变化的结果。新百人根植在骨子里的韧劲和精神，是一种融入血脉的基因！新百不能毁在我们这代人手里！风云际会，我们有幸赶上这次最大规模的调整改造，就必须肩负起历史赋予的责任，一定要把新百精神传承和发扬，与其在温水煮青蛙中安逸的死去，不如在改变中实现鲤鱼跃龙门的超越！我们必须勇敢的闯出一条不畏艰难、不留后路、主动求变的浴火重生之路！

大家的疙瘩解开了，包袱放下了，信心坚定了。刘隽总经理迅速带领团队成立调整总指挥部，制定招商、装修倒排计划，召开动员誓师大会，签订责任状，从重点品牌招商、楼层临时转场到设计方案都列出详尽规划。新百由于长期以中低端消费客层和价格促销为主，加上万象城长期筹备强势招商，致使很多品牌对新百的调整并没有信心持观望态度，甚至有些原有的标志性品牌由于长期在新百业绩表现一般而提出撤柜。另一边则是有史以来最大规模的中低端品牌淘汰，就像捅了马蜂窝，动了经营十几年老客户的铁饭碗，威胁恐吓、撒泼哭闹各种招数扑面而来，新百团队在招商和落位中遇到了巨大的困难。刘隽总经理迅速召开团队沟通会，为大家加油鼓劲，为了新百的未来必须要坚定信心，不符合未来定位的品牌必须淘汰，该引进的必须引进，绝无退路！

为了打造新百的灵魂品类，抢占商圈先机，将化妆品打造成全市百货卖场品牌最全、规模最大、环境最好、竞争力最强的化妆品集约阵容，刘隽总经理和招商部

同仁们一次次修改图纸，一次次拜访，一次次碰壁，为了见到高端化妆品的核心人物，她在写字楼下一等就是一天，当天往返上海更是家常便饭，每次赶最晚一班飞机到家已是凌晨两点，锲而不舍的精神、高效专业的团队、前瞻精准的定位，赢得了四大国际化妆品集团的鼎力支持，成功聚合了 45 个知名化妆品牌，打破了香奈儿在二三线城市开店不超过三家的惯例，打破了万象城一楼化妆品+轻奢的布局方案，创造了业界的传奇神话！

时间紧任务重，还要确保正常经营，每个楼层只有 55 天工期，要同时完成撤场、垃圾清运、空调改造、消防改造、整体商装、品牌商装等工作。盘根错节的电线、多如牛毛的吊筋、闲置不用的设备，使得工程改造上存在很多突发性和风险性。每个楼层每天至少有 60 个施工队几百人同时施工，且仅有 4 部货梯可以使用，恶劣的施工条件，业内罕见的极短工期，让很多施工队心生畏惧，为确保工期和施工质量，刘隽总经理要求每一个人必须躬身笃行、扎根现场。作为总指挥她每天 8:30 准时在工地召开调度会，不合格的，必须返工！不到位的，夜以继日！有困难，大家扛！有问题，马上办！

“细微之行是壮举，平凡之举有豪情”，45 次研判碰撞、162 次现场调度、108 张效果图、373 张施工图、300 个施工队，9 大消防系统改造、15 项物业项目改造，31232 m²调改面积，26150 m²吊顶，20935 m²地面铺设，10250 只 LED 灯具安装，180 个夜以继日的奋斗！新百团队始终以奋斗者的姿态砥砺前行，以征战者的无所畏惧迎接挑战，从普通员工到经理处长，全都撸起袖子清运垃圾、打扫卫生、搬运货品，嘴上生了疮，脚上磨着泡，嗓子喊哑了，每天被各种稀料、灰尘、油漆浸染着，抠细节、看材质，大到天地墙柱小到一个地缝，一根钢条。当满面灰尘的脸颊

被汗水和成泥巴，当装修的粉尘迷进双眼，没有人喊苦叫累，没有人有任何怨言……擦干汗水，绽放在大家脸上的依然是灿烂的笑容！一个个义无反顾的身影，一幕幕感人至深的场景，无时无刻不书写着这群人对新百荡气回肠的爱！李卫处长已经是五十多岁即将退休的人，每天从早到晚盯在工地上，父亲重病直到去世，作为儿子他没有能尽孝床前，消防科徐正光浑身浮肿边打点滴边盯工地，张立美把一双只有7个月大的双胞胎女儿扔给年迈的婆婆，马新良的孩子马上参加中考，谢晖由于连续盯装修过度熬夜造成视网膜脱落，终生无法痊愈，刘隽总经理也因为过度劳累血压骤高，被医生强行扣在了医院……这是一支怎样的团队？这是一种怎样的信念？他们又为何如此的执着？因为他们对新百有着深深的热爱！因为扎根在他们心中的是勇争第一的精神，是时不我待的使命！在普通而平凡的岗位上，他们注定不会有轰轰烈烈的事迹，琐碎而忙碌的工作也不会被更多人知晓，但是他们的信念和对企业的忠诚，有昼夜施工乌黑的眼圈为证，有疲惫不堪时躺在床上的床铺为证，有缓解胃疼时的一杯热水为证，有一一次次吻别熟睡的孩子为证，有一回回父母期待的眼神为证，有深夜爱人伫立街头孤单的身影为证，有众多支持北人集团的家属为证。正是这样一支最朴实的团队，一群最可爱的人，攻下了一个又一个壁垒，践行了北人集团勇争第一，使命必达的铮铮誓言！

终于，1.18 六层开业了、4.28 四五层开业了、6.28 二三层开业、9.15 一层开业……看着焕然新生的新百，人潮涌动的客流，每个人的眼里都噙满了喜悦的泪花。设计方感慨的说，没想到多方交叉施工如此之难题，新百人克服了！施工条件如此之复杂，新百人扛住了！施工时间如此之紧迫，新百人做到了！

此刻，万象城官宣 11 月 10 日开业。而当时新百一层共享中庭以及外立面施工

还在如火如荼的进行，调改进入最后的百米冲刺！与此同时，双方的营销大战也进入白热化，万象城开业投入了高达 1800 万的广告费，全市商业高度紧张的气氛给新百团队带来极大压力。刘隽总经理迅速排兵布阵，面对万象城的开业发出了掷地有声的回应，9 月 28 日试营业先声夺人，10 月店庆再度聚焦，11 月 9 日全面开业稳占先机，11 月 10 日明星林允到店则是烈火烹油！之后又连续策划了多场城市级主题活动，“城市气泡梦想盛典”“历久弥新时装秀”“网络爆红火烈鸟乐园”，加上美轮美奂的楼体灯光秀，从内到外不断打造颜值和风情，制造城市热点，点燃城市热情。新·新百广场从建筑优化、经营规划、商品组合、营销提升四个维度全面破冰和战略提升，万象城开业当天，中山路口人潮涌动的照片刷爆朋友圈，新百众多品牌创造了年度单日销售新高。

转型升级后的新百广场得到了业界的好评，赢得了消费者的惊叹、关注和赞誉，总经理刘隽先后两次应邀在北京和上海代表新百广场在中百协组织的“中国百货零售业年会暨商业创新峰会”和“零售研究分享会”上做了专题发言，让新百广场这个在业界沉寂已久的老企业以崭新的姿态重新走向全国。唐百、信誉楼、德百甚至远在赤峰和宁夏的 20 多个同行纷纷来到新百考察学习。

百变新百创新永在，百折不挠激情澎湃！唯有创新，方能破局；唯有激情，方显活力！2020 年和 2021 年初，接连的疫情使我们不断按下暂停键，百货业态客流更是遭受重创。艰难方显勇毅，磨砺使得玉成。面对疫情，新百人没有退缩没有畏惧，更没有坐以待毙，众志成城一手抓防疫，一手抓经营。在总经理刘隽的带领下，成立社区志愿者小组、超市帮扶小组，经理主任每一个新百人都成为超市和社区居民基本生活保障的重要联系人，大家不畏严寒不惧疫情把生活必需品送往千家万户，

把北人无私的爱和温暖送到千家万户。以此同时，刘隽总经理迅速带领企划团队以最快的速度组建线上运营，实现抖音、小程序、社群、企业微信等多形式多组合的营销矩阵。通过“掌上新百”雅诗兰黛单场直播实现销售 112 万，兰蔻单场直播实现销售 81 万，斐乐首场抖音直播实现销售 102 万。2020 年新百实现线上销售 2658 万，荣获商务局线上购物节十大优秀商场之一。

乘风破浪潮头立，扬帆起航正当时！选择了零售就选择了战斗般的生活，选择了北人就选择了钢铁般燃烧的生命！山高人为峰，拼尽才会赢！商海无涯，丹心永驻，征途漫漫，自强不息！也许有人会问，为什么会有这么多人自愿无私奉献给这个企业，因为北人精神是魅力的源泉！因为我们是北人的人！我们为这个城市传达着一种热爱生活的信念，传播着一种相信未来的期许，传递着一种团结奋进的力量！这信念，是勇争第一！这期许，是拼搏进取！这力量，是钢铁意志！不论风云如何变幻，不论前路漫长艰险，我们都执着地追求着你——我们的北人集团！我们的新百广场！

融入 同行 成长 我爱你北人

新百广场 周凯

从青葱岁月到不惑之年，从初入职场小白到企业骨干，我与北人共同走过 16 载光景。一件件感人至深的往事，一幕幕拼搏奋斗的场景，一个个服务顾客的身影，历历在目，在岁月的积淀中熠熠生辉，成为永恒。

一、融入——难忘青葱岁月 北人让我感受企业温暖

大学毕业也曾为工作和人生迷茫，不知道将来的人生方向。后来，通过竞聘我加入了北人。从一线售货员到部门主任、经理；从二线科员到科长、处长。北人集团给了和我一样的一代年轻大学生无限的发展空间。只要肯付出、不怕苦，脚踏实地做好本职工作总能得到成长的收获。北人就是这样一个温暖的家，对于每一个辛苦付出的成员都不会亏欠。还记得刚上班那会我做一线主任，面对业务知识的一无所知，经理和同事们给了我春风化雨的鼓励和教导，无论从商业知识，品牌文化，业务技能到管理技巧，使我在不断实践和摸索中快速成长。后来我到了企划部门，从活动的策划到落地执行，每一个细节的研磨，认真仔细，严谨务实的工作要求为我积累了宝贵的人生财富。回首青春，我和千千万万位同事一道见证了北人集团扬

波滔海、劈浪前行的辉煌历程，也在这个光荣的大家庭里沐浴温暖，得到锻炼，日趋成熟。

二、同行——笃定前行 北人给无数人才舞台空间

2009年我有幸获得北人功勋奖——十佳杰出员工，回想当年颁奖时宏伟的礼堂，台下数以千计的员工注目，灯光全部聚焦于台上，那一刻的所见所想令我终生难忘，企业给予我莫大的荣誉，一直激励着我不忘初心，笃定前行。

“海阔凭鱼跃，天高任鸟飞”。得益于集团提供的宽广平台，我从一个不情世事的毕业生，成长为企业独当一面的总经理助理，使我有机会可以充分展现自我，发挥能量。如今大批素质好、业务精、作风实的后备人才不断融入企业，他们挥洒着汗水，放飞着理想，播种着辛勤努力，我相信他们会取得更大的成就，为北人集团做出更多的贡献。而我，将一如既往、尽心尽责地在自己的岗位上奉献所学所知，加倍努力的去工作，时刻保持一颗感恩的心，与企业一起成长，为企业贡献力量。

三、成长——风雨同舟 我与企业共克时艰成长壮大

艰难时刻与企业共成长，难忘企业大调整的历史节点，无数干部员工的辛苦付出让集团事业蒸蒸日上。

那一刻是2010年……

益友百货史上最大的西扩工程正在进行。

那是一场紧张而繁杂的艰苦战斗，从重重困难的筹备环境到进场施工的整个过程，对我而言既是挑战也是历练。为了保证施工的顺利进行，每一项工作总要超前谋划、全面考虑，提交材料计划、现场施工安排，及时与乙方协调沟通解决现场问题等等，每个方面、每个细节都不能有丝毫的懈怠。白天盯现场，晚上看图纸，还要不断对施工提出优化方案并落实执行。多少个不眠不休的夜晚，同事们互相鼓励，

相互扶持，通力合作，换来新装后的如期开业。当益友再次以西南商业明珠的风采盛装开业的那一刻，所有人脸上洋溢着激动和喜悦的泪水，我知道付出的一切都值得！

那一刻是 2017 年…….

新百广场历史上最大的调改工程正在进行。

2017 年，新百广场迎来了历史上最大规模的调整。70 年老商场复杂的物业条件和内外环境压力，给调整带来了巨大挑战，我也感受到了从未有过的工作压力。物业处李卫处长已经是五十多岁即将退休的人，每天顶着安全帽带领员工们出入施工现场，抠细节、看材质，大到天、地、墙、柱，小到一个地缝，一根钢条，没有听见一句抱怨，而直到父亲重病去世，作为儿子他没有能尽孝床前。为保证如期开业，我带领物业处连续七天七夜不回家，全年无休既有是对员工的愧疚，也有对家庭的愧疚。全体员工开荒式地清理建筑垃圾，嘶哑的嗓音、充血的双眼，高强度的工作负荷并没有让团队的任何一个人退缩，勇争第一的企业精神，使命必达的铮铮誓言，每天提醒着我迎难而上，不辱使命！终于：1.18 六层开业了、4.28 四五层开业了、6.28 二三层开业、9.15 一层开业……看着焕然新生的新百，人潮涌动的客流，每个人的眼里都噙满了喜悦的泪。

舍个体顾集体，舍小家顾大家，是无数北国人生活的缩影。

然而，不论一切有多难，“逢山开路，遇水架桥”不怕艰难险阻的开拓精神始终与我们同在。

我爱你北人！

以坚定理想信念为帆，以艰苦奋斗工作为桨！

乘时代大潮而起，祝福北人行稳致远！

我的成长·我的梦

我心中的北人精神

新百广场精品女装商场 牛静品

激情岁月，匆匆那年，1994年，我毕业分配到人民商场。我是幸运的，因为我懂直的直觉告诉我，我在最美的年华遇见了最好的风景。这是我的第一份工作，但从那时起，我就认定，这是一份需要我毕生去追求的事业，这就是我年轻时的梦想，稚嫩而远大。时过境迁，回首27年的心历路程，我的每一次进阶，每一份成长，都是源自梦想的力量。心存梦想，幸福就会降临你；心存梦想，机遇就会笼罩你。当我们的梦想融入了企业的精神，我们人生就会发生质的改变，“追求卓越，勇争第一”，北人精神，早已融入了我的血液。心怀感恩，是北人精神指引着我，学习成长，一路拼搏。在时光的洪流中，让我的人生闪烁着无数难忘的精彩时刻。

“追求卓越，勇争第一”，让我第一次赢得了华丽的转身。从学生时代，到初入职场，我的第一个岗位是做一名服装的导购。上岗后，我才发现自己的差距，一切都要从零开始。和学生不一样的是，再没有老师来专门给你上课，学习的方法只

有对老师傅们的言传身教的领悟。为了学习销售经验，我下班后，我就主动加班，帮师傅做销售。其实，我在暗暗学习师傅的技巧。为了熟练掌握商品知识，我自学了裁剪知识；为了做好服务，我还充当顾客，学习其他商场的服务。岗位虽然是平凡的，但是，只要从每一件小事做起，扎扎实实地去做到极致，就注定了你不会平庸。当时的我，并没有想到日后会拥有什么，但是对自己的未来，一直充满信心。要做就做第一，那时候，人民商场导购有小指标考核，慢慢地，我连续地做到了每个月的销售第一，渐渐地，在领导和同事的眼里贴上了“不服输”、“有拼劲儿”的标签。2000年，通过竞聘，我成为一名业务处的管理科员，实现了我职业生涯的第一次转身。

“追求卓越，勇争第一”，让我第一次听到了漂亮的喝彩。也许人生总要经历几番转折，才能寻到柳暗花明的意境。从科员，到经理助理，一直到2006年，我主持男装二商场的全面工作，当时男装二商场是新百的一个较为弱势的品类，品牌杂乱且老化严重。“成功者不抱怨，抱怨者不成功”，无论遇到什么困难，我都会为自己加油鼓劲，敢于突破，敢于改变，一年一规划，一年一调改，坚持做自己，向着卓越的目标，笃定前行。到2010年，男装二商场的单西品类已做到了省会的第一，当报表报到公司领导手中，领导只说了一声“好”，但就是这一个“好”字，让我激动不已，让我人生中第一听到了漂亮的喝彩。

“追求卓越，勇争第一”，让我第一次受到了对专业的尊重。2011年1月，我从男二商场调到女装一商场，与其说是我一次岗位的调整，不如说是我一次对专业的崭新认知。一到女装，我就被女装大类深厚的底蕴震撼了，一个女装经理需要了解最前沿的时尚资讯，需要培养色彩的美感，要深刻了解女性心理，还有自身的穿着和修养，还有与供应商的谈判的谈吐素养，是那样的专业和讲究。往往面对的难度越大，激发人的潜力越大，对卓越的追求，是最坚定的力量。为了学习，公司领

导带领我去外地转场参观，有时可以“不吃、不喝、不休息”的逛上一整天，从定位到动线，再到商品组合，一定是全部看个遍，在回来的车上再写出心得和笔记。为了学习，我可以把所有品牌的每一件新品进行试穿，掌握设计的理念，执著的力量是巨大的。2011年，是在认知快速提升的过程中酝酿改变的一年。2012年初，根据公司的规划，女装品类要进行一次框架重组的大型调改，这对我来说不仅是一次专业的考量，更是一次勇气的挑战。我知道，在北人的工作观念里，根本没有退缩二字，只有全力以赴，破釜沉舟。面对整体品类调整，要有大局意识，还要有前瞻性。记得那次调整，做了十几套方案，不停的做论证，不停地抠细节，精益求精。只有经历过风雨的打磨，才能见到美丽的彩虹。2012年的调改成功了，这一年销售和利润实现了新百女装的一个跨越式的提升，这一年诞生了新百女装第一个千万大店，做成了第一个百万大促。2013年，新百受命筹建邢台北国，双线运营，异地作战，艰苦异常，但是，对每一个新百人来说，越战越勇。还记得，筹备开业，每个人都工作十几个小时，为了赶进度，晚上全员清理建筑垃圾，手抬肩扛，人力接龙，手脚磨出了血泡，汗水湿透了全身，来不及换衣服，又要在凛冽的寒风中接车。为了一个品牌的进度，我们跑到品牌装修的车间里盯材料，盯进度，一位当地供应商感慨，只有在北人集团，才能看到这种拼搏的场面。2014年，我负责整体三层女装商场的运营，当时有一种想法，新百刚刚经历了邢台开业，2014年需要稳定，但是，稳定往往也是阻挡进步的一种障碍，考虑的越多，失去的越多。此时此刻，追求卓越，已经成为我们的使命。2014年，我们毅然进行了楼层的规划调整，2014年的规划调整，加快了品牌净化的整体进程，这一年清理了全部杂货，这一年整合了运营盲区，增加创效，利润增长118万元，毛利增长率位于公司第一，创收水平受到各级领导的认可。2015至2017，市场环境变了，新消费时代来临了，新百孕育着一项史无前例的重大变革。2018年，新百迎来了是浴火重生，这场变革的经历对我来说

刻骨铭心，首先是在隽总的指导下，意识和思维得到全新突破，新零售概念、场景化设计、社群营销、生活方式体验空间等一系列的专业的理念，在调改中得到实施，再到为实现蜕变，一遍又一遍与淘汰品牌的情感沟通，确保了顺利清场，为按时落位，无数次与品牌艰苦的谈判，再到为确保装修细节，50多天驻扎在布满粉尘的一线，日夜盯项目。每每回想起来，奋斗历程仍然让人热血沸腾。升级后的新百历久弥新，当新百的一名老会员来到商场，久久不愿离去，说道“新百变化太大了，太舒服了”，当2018年的北人集团半年复盘会开到新百卖场，我看到集团参观团对新百交口称赞时，我感受到了他们对专业的尊重，我感受到了十年来一直对专业孜孜不倦、执著追求的收获，追求卓越，勇争第一，永远激励着我砥砺前行！

“追求卓越，勇争第一”，让我第一次尝到了人间大爱。有人说，选择了商业，就选择了奉献。可是，我仍然收获了人间挚爱，这么多年来，我没有做过一次饭，没有接送过一次孩子，没有开过一次家长会，我知道这是家人的默默支持，有时女儿问我，“我一直想弄明白，北人集团是怎么做到让你们去完全忘我的去工作的呢？”我思索后，回答“这是北人精神和梦想的力量”。大爱无言，女儿选择了独立，女儿大学的专业是自己选择的服装设计，她说那是看到了妈妈的精彩，女儿自己制定了英国留学的目标，每一步都是靠自己，努力完成，她说那是看到妈妈对卓越追求的激励，我第一次尝到了北人精神的大爱传承！

深耕一地，总会挖到清泉，坚守梦想，总会梦想成真，北人精神，永远照亮着我们人生的前行之路！

心怀感恩成就梦想

益友百货男装珠宝商场 郭雅静

荀子《劝学篇》中曾经说过：“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江河。”这句话一方面阐述了积累是成功的关键所在，另一方面也表达了个体对于整体的重要性。当我们以个体的身份加入到一个团队一个整体的时候，个人的成长已经属于决定整体发展的一个重要因素了。2008年大学毕业走进北人集团转眼已经12年了，我从一个初进社会的懵懂少年一路成长，从营业员到店长，再到商场主任，见习经理，经理助理，工作中的每一次进步都包含了领导的支持和同事们的帮助，每一步我也都脚踏实地，努力进取，才让自己得到了更好的成长。

作为刚大学毕业的我，没有任何社会经验，统一被安排到品牌专柜进行实习。我被安排到了安奈儿专柜，商场和品牌公司很重视对我的培养，商场的经理、主任每天都会跟我交流一会儿，帮我指明工作方向，教我工作方法。品牌公司也没有因为我是商场安排的员工，觉得我干不长久而孤立我不理会我，反而是给了我很多的学习机会和锻炼的平台。在北京组织的培训、深圳总部的培训，都优先让我去参加学习，回来还让我讲给别的员工听，查验我的学习成效。

商场和品牌公司的支持和认可，让刚出校门的我非常有动力。我从一个没出过门、特别抵触单独出行的小姑娘，变成了一个可以随时拉着行李箱独自到外地参加各种培训的人。我积极努力的学习专业知识和销售技巧，不仅实现了个人销售业绩的突破，带动了专柜销售业绩，并在深圳总部组织的第一届全国导购知识竞赛中，我以华北区第一名的成绩到总部参加总决赛，获得总部第四名的总成绩，是唯一一名代理商导购队伍中的获奖者。

2009年12月份，我通过竞聘从专柜导购员到了主任的岗位，我非常珍惜这来之不易的机会，满怀热爱和激情要用实际行动回报领导的信任，提升自己的综合能力。2010年1月结婚的时候我明明符合晚婚的条件，可以享受18天假期，但是我担心会影响工作，毕竟刚到新的部门，还有很多业务等着自己去学习、去适应。经过和爱人的谈心和撒娇，换来了爱人和家人的理解和支持。我毅然放弃了期盼已久的云南蜜月之旅，仅仅5天后就回到了自己的工作岗位，很快进入到了工作状态。通过商场经理的用心培养，同事们的热心帮助，我很快成为部门的骨干主任，在合同洽谈、活动沟通、货品管理、现场管理等工作中的样样能独挡一面。记得2011年下半年那次大的升级装修调整，我家大宝当时才几个月，本来我可以不值夜班，但是当时部门人手少，倒不开，我主动跟经理申请参与到夜班的队伍中，拆柜台、废料清运、新柜台的物料到位，紧张拼装，安排到各品牌都能正常进入到装柜中已是凌晨三点。后续工作还要进行，但是我的身体却已经吃不消了，因为当时我家大宝一直母乳喂养，喂奶间隔时间太长，乳房涨的越来越疼，一直到早晨9点自己强忍着痛疼给经理汇报交接完成后我才回到家，到家一量体温已经39度，孩子也因为不适应妈妈不在身边而哭了一晚上，我母亲也因为心疼孩子跟我唠叨了一遍又一遍，当时自己真的觉得好委屈，抱着孩子偷偷抹眼泪……我并没有因为这些困难放弃我的努

力，眼泪擦干，就向自己微笑。当看到一个一个新装亮相的品牌时，看到喜人的销售业绩时，看到供应商们肯定的笑容时，看到员工们激情澎湃的干劲时，我觉得这一切辛苦和付出都是值得的。

成长的道路上我努力进取，不敢停歇前进的脚步。2019年我北极星三期如期毕业，还参加了百货事业部组织的知识竞赛，竞赛题涉及品牌业务知识、消防安全知识、现场营运管理知识、物业基础知识等，因为扎实的工作积累，加上赛前的精心准备，参赛场上我们四名选手沉着冷静、默契配合，顺利的取得了一等奖的好成绩，同时我还获得了最佳赛手的奖励。同年我还参加了股份公司组织的经理竞聘，面试和笔试成绩都很优秀，考上了见习经理，这对于我来说又是一个新的跨越。公司领导安排最优秀、能力最强、业绩最好的张志勤经理带领我，每次与品牌的各项谈判都让我参加，学习各项沟通技巧。在品类品牌布局上，她也是将积累多年的经验毫无保留的传授给我。在她的亲自指导和同事们的帮助下，我的各项综合技能迅速得到提升。

现在我走上经理助理的岗位，更加勤奋学习业务知识。2020年新冠疫情突然爆发，给我们商业企业带来极大的挑战，部分小供应商难以维持，纷纷提出撤柜。品牌公司的开店计划几乎没有，卖场调整，品牌引进工作遇到前所未有的困难，但是我并没有放弃和惧怕，而是努力寻找突破点，引进市场成熟竞争力强的品牌诗普琳、瑞恩、潮宏基、紫昕阁等。瑞恩珠宝上柜后实现销售44万元，同比同期撤柜品牌8.7万元，增加了35.3万元，增幅405%；在团队协作中，我会重视每一团队成员的归属感，熟悉掌握他们的优势和差距点，发挥团队成员的优势，默契配合，共同提升。同时我把自己所学到的各个方面知识传给部门新来的大学生，让他能快速的适应自己的岗位，不断的进行各方面的

学习、磨练，并寻找出更加行之有效的工作方法，得到迅速提升。同时，让他明确自己的职场规划，对企业文化有更加深刻的理解，能够在集团踏踏实实工作，认真努力的发展下去，成为公司的有用之才。

工作的不同阶段我都遇到了人生中的良师益友，才让我能更快的成长。感恩于公司，没有公司提供给我发展的平台就不会有我今天的成长；感恩于领导，没有领导的耐心指导和培养，就不会有我今天工作能力的提高；感恩于同事，没有同事们热情帮助和团结协作，就不会有我们共同取得的成绩。心怀感恩，当化为行动。我会将公司看做我生命的一部分，将工作当成自己的事业去经营，发挥主人翁的精神，更加负责任对待工作中的每一个细节，更加主动承担工作责任，付出更多的时间和精力。

回顾过去，展望未来。成就梦想，仍需拼搏！我会在公司领导的正确领导下，努力奋斗、开拓进取，为公司的发展贡献自己的力量！

强基固本脚踏实地

积极进取共创发展

益友百货女装精品商场 曹彦丽

“十年磨一剑，砺得梅花香”。抚今追昔，北人集团二十年的不断发展，凝聚着艰辛的蜕变历程，彰显着全体员工们团结奋进努力拼搏的精神，同时也蕴含着对新征程的无限思索。

作为北人集团益友百货的一名中层，我用青春见证着企业的发展。2014年，益友购物中心西扩项目开始动工，我负责百货3层8000平米的品牌调整任务，共调整128个品牌，涉及到女装女裤、精品内衣、常规内衣、羊毛、羊绒、家居服等6个大类，我带领大家加班加点抢占工期，由于涉及到女装品牌移柜新楼和新品牌上柜的问题，我提前制定了旧楼品牌倒排计划，哪些品牌协调场外制作直接上新柜，哪些品牌移柜至新楼，原有位置进行3—5天的特卖清仓活动，在清仓活动期间我们进行了地砖的统一铺设，为新装的内衣品牌做好了进店装修的基础工作，8月的一天晚上我带领两名主任协同施工队伍进行23个品牌专柜的统一拆除，次日晚上25品牌全部进场一宿装修到位。看到一个个崭新的柜台，我们熬了一宿快睁不开的眼睛又亮了起来，大家都难以抑制内心的愉悦心情，再苦再累也值得！新楼扩大了淑女类直营品牌，完善了女装的品牌结构，增加了购物中心的年轻客层。当年实现了销售和利润翻一倍的好业绩！

学海无涯，学无止境。2017年8月我所在的益友皮鞋商场进行了整体的装修改装工作。为了配合改装工作的顺利进行并保证销售业绩不受装修改装的影响，我带领全体员工在8月份对改装出清的特卖活动进行了策划、筹备以及全面执行落实的工作，8月实现销售500万，取得了丰硕的成果。

在品牌引进方面我深知社区店的短板：话语权较少，部分品牌公司不重视，所以我们需要借力和助力。我积极联系百货事业部相关领导谈政策、要资源，经过三十多次的不断沟通，大部分重点品牌都给到的大力度的支持，使得调整工作顺利进行，记得那时我嘴上的两个大火泡虽然疼痛，但是我内心十分喜悦。

在活动准备上，我提前将各个品牌公司特卖位置进行了确认并与各个供应商充分沟通，改装出清特卖活动获得了供应商们的大力支持，并依据各个专柜特卖展台的面积为专柜联系制作了统一的氛围，保证卖场环境在柜台拆除后还能保持统一和谐的状态。为了保证货品价格与特卖相匹配，我与各个供应商进行沟通协商，努力将货品的价格降到全市最低价，我积极联系筹备宣传资源，亲自带领员工们入户发海报，准备好话术，找准居民的兴趣点和关注点，向居民们详细讲解活动内容。8月改装出清特卖顺利进行，销售业绩实现了大幅度的提升，为益友购物中心整体的销售业绩做出了努力。

2018年1月我调入三层女装精品商场，我认真学习业务知识，刻苦钻研品牌发展，将多年积累的经验逐步运用到工作中去。日常生活和平时的工作中，我还坚持不断的学习党的路线、方针和政策，坚持用“三个代表”重要思想指导自己的工作，用科学的发展观来丰富自己的政治头脑，牢固正确的世界观、人生观和价值观，坚定共产主义信念。2019年作为一名老党员我勇挑重担，对女装精品商场进行品牌的调整与升级。我抓住这个好时机将重点品牌伊芙丽和诗凡黎进行了全面更新，升级为当前最高级别店铺，整体形象有了很大地提升，升级后这两个品牌销售同比去年均有提升。同时，我洞察市场，及时将发展不佳的品牌淘汰，并成功引进拉柏家雅、简约风情、帕迪恩三个新品牌，还丰富了品类，引进了假发品牌瑞贝卡。

在调整期间，我还积极筹备适合当下天气的品类节：“裙装节”和“风衣节”，与其他商场跨品类合作，互送优惠券和礼品，组织全员大力宣传，扩大了活动的影响范围，两次活动期间销售总额较去年都获得了10%以上的提升。营销活动方面大力创新，在原有活动类型的基础上进行了升级，增加了些更高品质、吸引顾客的形

式，如诗凡黎专柜会员到店消费即可免费体验手工织围巾/帽子，周末两日活动实现销售 3.5 万元，她图/艺素推出推车手冲咖啡、艺术家现场画像活动，周末两日实现销售共计 5 万元，效果显著。

除了营销工作，我不忘丰富顾客的服务体验，推出了会员免费空气洗、免费美甲的免费增值服务，同时定期举行线下会员活动，与本商场会员建立良好的、稳定的互动关系，活动受到了会员们的一致好评。我不局限于本商场现有的内容，主动与异业联系，与和协口腔、平安保险、中国人寿、甘草堂等保持长期合作。2019 年是新媒体和线上快速发展的一年，在我的组织带领下，女装精品商场建立了自己的微信社群“你很漂亮女装分享群”，本年社群累计纳新约 1000 人，线上引流线下总计约 4000 余人次，当前还在稳步扩展中。

2020 年疫情突发，对我们商业企业是个考验。部分运营能力差的品牌供货不及时，正常的经营难以维持，我意识到赶紧调整有实力的品牌，树立供应商信心，让他们感受到企业的关心和努力，疫情面前我们要一起走下去。经过我逐一的见面谈话，大部分品牌都能够跟企业共患难。我帮助他们想办法清除库存，上新品，做海报宣传，疫情总会过去的，我们前途一片光明。当时我面临招商困难的问题，我的脑子里装着最重要的两个字——“品牌”，我经常出去找品牌，也曾多次向兄弟卖场经理沟通资源，百货事业部的领导们也亲自来到卖场诊脉，帮着解决困难，给出指导意见，这种不惧挑战、迎难而上的精神也时常激励着我，使我有更大的工作动力。作为一名职业经理人也好，作为一个老党员也好，我都要身先士卒，率先垂范，起到模范带头作用！疫情期间我亲自洽谈和发送图纸 78 份，截止 11 月份落位品牌 11 个。这 11 个品牌较淘汰品牌业绩均有提高，也达到了引进品牌的目的。

在今后的工作中，我将继续用党员的标准严格衡量、约束自己的言行，不断增强党的观念，加强党性修养，按照党章的规定履行党员义务，严格遵守党的纪律，执行党的决定，珍惜党员这个光荣称号，不断提高综合素质和业务能力，开拓创新，在一线岗位上兢兢业业，为企业贡献出更大的光和热。

勇争第一 爱岗诚信 不忘初心

益友百货皮鞋商场 武菲

2020年的第一场雪比以往的时候都来的晚一些，2020年商界的冰雪，却比以往的任何时候来的都早，春节期间一场突如其来的疫情，使几乎整个国家经济一下子停摆好几个月，零售百货受到极大冲击，市场萎缩，客流量减少，客户需求减少，资源匮乏，经销商信心受挫，整个市场环境陷于恶劣的环境当中。商场经营举步维艰，但是作为一名共产党员，越在艰苦的时刻，越应该发挥出“不忘初心，牢记使命”的光荣责任感，迎着各种困难，逆流而上，勇争第一。

受疫情的严重影响，大家危机意识增强，客户普遍捂紧了钱袋子，商场销售下降，各品牌经销商意识到凛冬将至，因此普遍保守经营，收紧库存，降低成本，甚至一些小品牌有了撤柜的想法。紧急关头，体现党员先锋实干担当精神的时刻到来了，为了稳定军心，步入三月份后，我开始逐一登门拜访各品牌、代理和供应商等等，与大家推心置腹交谈，了解各品牌当前的实际情况，和大家一起分析当前形势，讨论首要问题，研究解决方案，切实解决商户、品牌、供应商的实际问题，减少他们的后顾之忧，稳定市场，实现共赢。通过一次次的坦诚相见，我与品牌公司领导之间建立了深深的信任感。我提出的改进方案，他们都会积极配合，对于不可落地实施的方面，又能给予更好的建议。在我和供应商的共同努力下，商场销售情况逐步回暖，各位供应商的脸上也露出了久违的笑容。

此次的供应商拜访，我用了半个月的时间，除了因为疫情原因不能回到石家庄的万里、哈森、红蜻蜓等品牌外，共计拜访卖场品牌 32 个，拜访率达到 74%。其中 3 个代理小品牌因为经济不景气有撤柜意向，经过深入地详谈，细化到应该去上什么样的货品去迎合品牌客层，对待员工应该制定什么样的奖惩政策以及商场在员工的管理中应该加强哪方面的培训。供应商对下一步的努力方向有了明确的目标，对未来的经营情况重新燃起了希望，打消了撤柜的念头，并且郑重地表态要在 2020 年做出成绩。

在拜访中，部分中岛小品牌虽然没有撤柜意向，但是在经营过程中因为客流的极端下滑，销售业绩受影响严重，对未来市场也是忧心忡忡。对于此类供应商，我则是和他们一同探索更好的生存方法，除了常规的打折促销外，如何将活动做到真正迎合消费者，吸引新顾客，促进老顾客的回归。益友作为典型的社区店铺，顾客类型多偏向家庭客，针对这一特征，我建议供应商在大型节假日的促销中，为顾客提供民生类的赠品，而且在赠品上一定要做到既接地气又要大气，要将品牌的诚意拿出来，让顾客看到得到。经过多次探讨确定后我们开始了初次尝试，效果非常好，既得到了顾客的认可，也极大地调动了员工的销售热情，中岛品牌对经营方向增强了信心，还有 5 个品牌在随后的活动中，增加了满额赠送小袋米、面和盐的活动，促销活动让销售环比提升 5%-15%。

我在拜访中还发现，边厅大公司、大品牌在经营过程中一直在逆境中开拓新思路，线上的小程序、官方商城做的如火如荼，蓬勃发展。大品牌的发展方向也为商场敲响了警钟，数字化的发展方向是大趋势，商场在未来的经营过程中对于大品牌一定要进行学习和借鉴，不能一味沉浸在自己甲方的身份中洋洋自得。

经过此次的拜访，让我对各个品牌经营理念和发展方向有了进一步的了解，对品牌的管理有了更加明确的方向。也让我和品牌同舟共济，共渡难关有了更大的信心，经过此次我与各品牌共同的努力，皮鞋商场上半年实现了柜位数量四十三个，

正常经营品牌数量四十三的良好情况。有少部分品牌还出现了同比销售上升的良好态势。

五一小长假前，随着石家庄疫情的逐步控制，各企业全线复工复产，商场客流量也日渐增多，眼看着每日渐增的客流，我感觉此时正是提升销售的最佳时机。再次与各品牌供应商沟通赠礼活动的相关事宜，趁着客流聚集，以商场为单位结合超市开展异业合作，开展买赠活动。因为前期已经有过铺垫，此次活动得到了43个品牌的一致支持，经过反复推敲，最终将活动定为顾客消费满399元即可获赠民生大礼包（含5kg大米一袋+5kg面粉一袋）一份。活动异常火爆，各品牌销售也非常好，活动时间7天，皮鞋商场共计赠出民生大礼包400余份，拉动商场销售34万元。这次活动的成功再次拉近了我与供应商的距离，让我们在共克时艰、携手共赢的道路上坚定前行。

活动中还出现了一个小插曲，有两位顾客因为赠品备货量不足闹起了意见，因为是一前一后几乎同时，而专柜赠品就剩最后一份了。专柜找到主任，主任已经为专柜联系赠品，只需要等待15分钟赠品就可以送到，但是二人谁都不想退让，眼看要起争端，于是我上前对排在后面的客户说：“您别着急，先让他拿走，我是商场经理，我亲自为您调货，保证让您满意。”于是，前一个顾客拿着赠品高高兴兴的走了，然后我对另一个客户说：“感谢您的理解，等会儿赠品送过来时我多给您一袋大米。”一听能多领一袋米，这个顾客也高高兴兴的等了15分钟，然后拿着赠品走了。回到柜台，我对员工说：“顾客多领的那份赠品，我来买单，这个钱不能让供应商承担。要多帮顾客解决问题，解决不了的问题，要想办法解决。以消费者满意为核心，这一直是我们服务的宗旨理念。”

2020年必将是载入史册的一年，我身边一位位努力的供应商、一名名在一线拼搏的员工也会深深印刻在我的记忆中，我相信历经风雨，必见彩虹，只要我们在困难面前团结一心，勇于进取，就一定能实现每个人的价值，成就企业的辉煌……

宁静致远 不断前行

益友百货业务处 程玉娟

天上的繁星闪烁，各有不同，仿佛每颗星星都有它的特点和形状，正如生活当中的我们，每个人都有自己的态度和做事的品格。我，不爱过多言语，骨子里带着安静、坚毅、平实、自勉，大学毕业步入北人集团到现在，一晃已十几个年头，从桃李年华步入了将近不惑之年，从青涩稚气变得沉着稳健。期间做过很多工作，经历过很多岗位，也让我积累了丰富的经验，回首展望，一路走来，有艰辛、有泪水、有欣慰、有欢愉，但十年如一日，始终保持着一颗平常心态和做事的品质，认真过好每一天，用心做好每件事。

这次征文让大家讲各自内心深处的北人感人故事，我思索了许久不知该如何表达，脑海里呈现着一个个碎片般的记忆和经历，说不出的感慨，有的人他的感人之处也许是创造了惊天动地的业绩，有的人他的感人也许是累倒在岗位上付出了巨大的身心之痛，而我则是在平凡岁月的实践前行中，敢于担当、以身作则、树立榜样，不断激励自我，感染带动团队战胜困难勇往直前，十几年如一日，在平凡岗位上脚踏实地，收获着努力后的成功，也失去了一些美好，苦过、哭过、累过、痛过，坚持不住也曾想过放弃；收获过、欣慰过、自我价值实现过，回首曾经的过往，集成了一部宝贵的纪录片……

将苦和累视为意志磨练。

我所在的岗位是业务处，分管企业的品牌业务管理和企划营销推广，日常工作量大，工作内容大大小小项目繁多，从步入业务处的开始，加班成了常态化的生活

模式，一年加班三百多个小时，这样紧张忙碌的工作节奏已陪伴我度过了三个多年头，每天在单位忙碌着处理和开展各项事务，活动策划和筹备组织、业务分析和竞争对策制定、销售节奏的把控和调度等等，每天面对繁多的工作内容和项目，没有间歇，经常顾不上喝水和短暂休整，有时为了争分夺秒和战胜难题，日积月累还养成了一副急脾气和历练的性格，无论春夏秋冬，结束当天的工作骑上电动车回家路上都已是满天繁星、车流渐少，就这样工作几乎成了我生活的全部。

有人说你太敬业，把自己弄得太累了。是，付出的艰辛，感受到的苦累，只有自己最有体会，但我就是这样的一个人，对工作高度负责执着的态度，平平淡淡、心如止水的做事心态不会改变，反而更加磨练了意志，持之以恒的做好自己，行使好企业赋予的职责使命，就是最大的欣慰和不断进步的理由。

将困难挫折看作下一个工作目标。

曾经的我脆弱过、沮丧过、迷茫过，不断坚持和工作磨练积累，让我战胜一个个困难，树立和实现着目标。面对严峻的市场环境，企划营销是重心工作之一，岗位工作性质决定了要时刻准备着与时间赛跑，与激烈的市场竞争较量，带领团队一起探讨、制定营销方案，为了争取时间和进度，深夜里冒着严寒赶赴印刷厂亲自盯着赶制活动宣传海报，确保活动的如期开展；面对卖场空间的局限性，费劲头脑不计其数的设计和改良氛围美陈方案，使其效果综合达到最佳；为了得出会员消费数据分析，同会员中心主管一起从系统导出数十个数据表格，面对上万个数据逐一分析筛选，尽管视觉疲惫眼花缭乱，洗把脸滴上几滴眼药水，继续作战，为创新课题的推进开展和一线经营，提供最准确无误的数据资料……过程中也曾遇到了很多个困难，经历了煎熬和难忘，但每个目标的完成又是下个工作目标的良好开端。

将家人的理解化为前行的动力。

安心工作，全力投入的背后，离不开家人的理解和支持，我亲爱的家人承担了

几乎所有的事情，消除了我的后顾之忧。老人生病，他们总是力所能及的自己照顾自己，尽量不用我的时间，不添“麻烦”，爱人出差在外，上小学的女儿却能像个懂事的大孩子般的自己上下学、做饭、上课外班……家里人早已习惯了对我无干扰的这种生活状态，每每想到我为家庭做的事情太少，陪伴老人的时间屈指可数，心里总有些酸楚、无奈和惭愧，不是我不孝，而是有时真难做到忠孝两全，随着时间的推移年龄的增长，我越发理解了这句话的寓意，但他们的无怨和理解给了我莫大的力量。当然爱是相互的，作为独生女，我体量和疼爱我的他们，哪个父母不愿意身边经常有儿女陪伴，一个电话、一声问候、一份礼物、接他们到石小聚一下，这些看似很平常的事情，他们都会显得非常开心和满足，“可怜天下父母心”，他们的健康和快乐是我最大的希望和寄托。作为人母的我，女儿有时会发自内心轻声轻语的对我说，“妈妈，你什么时候能多陪陪我？”，“妈妈，你什么时候有空呢？”，虽然女儿理解我，不经常向我说起，但我心里清楚的很，即便是她偶尔的发声，也是因为她的太过于渴望和期盼了。正是有亲人的理解支持，让我有更多的时间和精力投身工作岗位，以及安心融入到这份属于我的平凡而又不平凡的事业中。

想说的话还有很多，情感的来源就是对企业的热爱和坚信，我想，这就是内心宁静的缘由。因为内心宁静，才脚踏实地，继续远行；因为简单淡然，才不知觉中渐渐实现着成长和不惑。

我就是平凡中的我，改变的是自我不断提升，开阔视野、以及看待事物和世界的思想理念和行为方式，不变的是我与生俱来的品性和坚定的信念。

心有静，才可以淡然面对生活工作里的一切。心须静，我们才会走得更远、活得更充实。

宁静，才知何为远。

始终如一 传承北人精神

益友百货家居儿童商场 赵霞

“燕赵大地，滹沱河畔，商业航母，北人集团，追求卓越，创新发展，引领时尚，敬业奉献……人民真心的赞美就是最大的荣耀，再多苦累都无悔无怨。”这首《北人之歌》，不正是对我们北人精神的传颂吗？“北人集团 勇争第一”对于我这个工作快 25 年的老员工来说，这已经不是一句口号了，它就是我这么多年工作的精神支柱，这股“精神”血液流淌在我的心房，不管遇到什么困难什么问题我都会迎难而上，有苦有累才有努力的方向，有成功有欢笑才更加珍惜现在的美好时光。

有了这股“精神”暖流，什么都难不倒我们“北人”员工。记得 2020 年初，突如其来的新冠病毒让我们开始了“全新”的生活，更让我们零售行业深陷冲击和挑战。一时间应急预案、排查、流程，各种消毒表扑面而来，我们各个岗位员工马上行动起来，认真落实执行每个细节。在所有百货卖场关门停业期间，集团决定调用我们一线经理主任去超市临时帮忙，尽管当时正值疫情高发期，尽管当时还在正月里全家人都在一起不出门，家里人为了我的安全多次劝我向单位请假，是否能不去。可是超市担负着保民生供应的重任，需要我们支持，当公司下达命令的时候我没有怨言，毅然决然听从领导安排，让去哪家超市就去哪家超市。我记得当时我被安排在西美花街超市，离我家将近 10 公里距离，在没有公共交通的情况下，每天都是让爱人克服种种困难，开车接送我，准时准点按时到超市报到。我的工作任务是消毒、

测温、扶梯口执勤，不管哪个岗位我都一丝不苟、认真工作。记得在超市门口为所有进店顾客测温的时候，天还特别冷，身体都冻透了，而且一站就是几个小时，累点儿倒是能坚持，就是接触顾客太多了，特别怕病毒传染上自己，不仅要克服心里压力，嘴里还要不停的告知顾客“请您配合测温进入”，顾客离开时还要提醒“购物车请您不要推走”等，几个小时下来，几句话重复了百遍千遍，嗓子哑了，口罩湿透了，护目镜也模糊了，手套带了好几层不知道是冻的还是勒的，手又红又肿胀都没啥知觉了，但是我还是坚持到了下班。当时自己心里一直为自己加油打气说“我行，我能行，加油，超市这么多兄弟姐妹们都坚持着，我也行，做好防护，坚持住，我还是一名党员，是北人老员工，更应该冲在一线为人民服务，没有什么困难可以打败我……”就凭借这股“党员毅力”凭借这股“北人精神”，圆满完成了疫情期间超市的工作。

卖场重新开业，客流少的可怜，孩子们都停课停学，在家几乎不出门，对于我们经营的儿童大类的经营者来说更是极大的挑战。我暗下决心：不行！商场不能没有销售业绩，不能听到供应商埋怨、员工泄气的声音，我们必须找到销售突破口，改变思路，引流到店，我们也要开直播，做线上销售。我开始亲自邀约重点品牌负责货品的经理亲自带货直播，3月份马卡乐连续直播两次实现销售1.3万元，255件服装；好孩子用品直播一次实现销售1.3万元，326件单品。新出路让我们看到了一丝希望，我们开始与供应商沟通货品折扣、秒杀品，利用社群、品牌会员群大力宣传，开展线上销售。同时我自己学习、制作有趣吸睛的小视频，并教给店长们如何拍视频、怎么在群内做图、宣传、规范话术，以达到扩大线上销售份额的目的，在我们的共同努力下，当月线上共计销售6万元。顾客不能来卖场取货，我和员工骑着自行车、电动车送到顾客小区门口。记得有位顾客家住南二环偏远小区，购买需求量还挺大，我和员工的电动车前后都五花大绑的捆满了货，骑了半个多小时送到

顾客所在小区。顾客带着两个家人一起下楼取的货，并不停的表示感谢，我们开心的回应着：“只要您有需要，我们想什么办法也能给您送到！”

疫情期间好多宝妈们大多不出门，我们通过品牌群线上销售，一盒奶嘴，一个奶瓶，一包尿不湿，一瓶宝宝洗护产品，这些小件消耗品，只要顾客有需求，我和员工们都是利用自己下班时间，看我们谁家距离顾客小区近，件件都力所能及的送到家，我们的微信群里不断收到顾客的好评。那段时间，为了销售我和员工们都拼了，虽然辛苦，但也乐在其中。

除了线上销售，为了寻找更大销售突破点，我学网红怎么带货，薇娅、李佳琪等网红的直播我不知道看过多少遍。晚上家人都睡了，我还在学习直播带货的技巧，研究商品特点。我边学边尝试，慢慢的我越来越熟练。我带领我们的重点品牌店长拿着我多次与沟通才拿到的好孩子乳胶枕独家产品资源，连续 10 天，每天早到单位一个小时，利用早点名时间到各楼层对进行员工宣讲，家电、超市、款员、二线处室两个班次都宣讲到位，还按楼层建微信群，每天发图片解说内容，一轮宣讲下来销售 380 个枕头，带动 3.8 万元销售，超出了公司制定的预期销售，也给了我十足的带货信心。

记得我亲自在我们“小手拉大手”社群里秒杀童鞋，秒杀产品才几十元钱，当时有个顾客开车过来取货，因为下着雨路上堵车，顾客嫌停车麻烦不想上楼，希望我们能把货送下来。我和员工拿着货打着伞在路口等了 20 分钟，裤子都湿透了，把鞋送到顾客手里，顾客特别感动，还在群里表扬了我们。像这样的赞誉和好评还有很多，作为群主，顾客满意的评价，就是我最大的动力和支持。

益友家居儿童创建“小手拉大手”社群已经有两年半时间了，目前社群 5 个，全部满员 2500 名会员。创建的初心就是针对家庭式消费的宝妈们提供一个相互交流、答疑解惑的育儿、家庭消费式的平台，同时还能扩大活动的宣传面，稳定会员，

增加线上销售，尤其在今年疫情期间这5个社群起到了关键的作用。创建容易，坚持难，我作为群主，为这几个群付出了太多的心血，从群规到日常管理，每天有不同 的分享，想尽一切办法、举措让社群良好发展，对每一个会员的“提问”及时做“回答”。有时候真想放弃，但是“永不言弃、勇争第一”的企业精神，一直让我坚持着做下去。正是这股精神和责任，我把五个社群做的很规范，社群也有了良好的口碑，我也不断更新社群内容，增加会员的新鲜感。会员对我们益友“小手拉大手”社群有一定依赖性，很多会员进群后从新粉儿到铁粉儿、从铁粉儿到钢粉儿的升级，还有对我给予了极高的评价和信任，对我的信任就是对益友，对北人的信任。

在社群里我每天早中晚定时借助抖音、微博等新媒体分享美食、育儿、潮流资讯拉近与会员之间的距离。利用“腾讯投票”了解会员喜欢社群的程度，每周六日安排品牌小会员活动，我经常亲自带货秒杀，让会员有独家尊崇感。我还安排重大节庆所有品牌特色红包雨答谢会员。有时候，我会经常与会员互动，聊聊购物心情和孩子们的日常，让这个群不孤单，就像一家人一样，会员之间就是“社群家人”。就这样周而复始的维护着我的“钢粉”会员们，始终如一的服务我们的这些会员。在今年北国股份社群运营竞赛中，我们社群表现优异，评为“三等奖”，让我更有信心把这五个群做好做强。

社群会员们经常回复的三个字就是“爱益友”，是啊，爱益友，信任益友，就是对我们最高的评价。“用真诚微笑架起爱的桥梁，用勤劳的双手创造幸福美满，不负韶华，奋勇争先，团结友爱，志存高远……”我会始终如一，传承北人精神，坚持用共产党员标准严格要求自己，努力奋进，再创北人奇迹！

行而不辍 未来可期

——我与北人二十年不得不说的故事

益元百货 王志华

岁月不居，时节如流，我在北人集团已经工作二十多年了，二十多年来，我从一名普通员工走向管理者的岗位，从一名懵懵懂懂少年走向热血青年，从幼稚到成熟，把最美好的青春和年华献给了北人集团，见证了北人集团从单一到多元，从单体到连锁，从省内到省外，从小规模到大集团，从弱小到强大的非凡波澜壮阔的发展历程，成长为河北省最大的商业航母，这里浸透了奋斗了泪泉，洒遍了牺牲的血雨。

到中流击水，浪遏飞舟

我是一九九五年八月由学校分配到石家庄人民商场，可以说从初出校门的学生走向了社会之中，走向了新的岗位，将面对新的环境，新的挑战，新的机遇，新的生活，真正体会到了茫然不知所措，惊慌不知所系。但我暗下决心，“不破楼兰终不还”，当年轻人的雄心壮志化为前行的动力，那将爆发出无穷的力量。几年中，每天上班比别人早，下班别人晚，打水扫地比别人勤，脏活累活抢着干，工作要求标准比别人高，“累并快乐着”，几年的锲而不舍，几年的砥砺前行，几年的学习实践，我从一名普通的售货员到专柜柜长，从专柜柜长到办公室干事，从一无所知

的基层工作者到业务熟练的合同员，学会了如何卖货，如何卖好货，学会了如何做一级、二级账，如何填写损益表，资产负债表、利润表、费用表，学会了如何洽谈合同，如何制定制式合同，几年的多岗位的历练，使我自身具备了一名基层管理者的基本素质，赢得了上至领导、下至主任员工的一致好评。“踏石有印，抓铁有痕”，有委屈，更有快乐，有困难，更有收获。在这里，我挣到了人生的第一笔工资，享受到了第一份工作带来的成就感，我长大成人了！

世上无难事，只要肯登攀

2000年我有幸成为集团成立后的针纺商场经理助理，对于一个二十多岁的年轻人来讲，可谓是上了一个崭新的平台，给了个人成长与发展的良好机遇，这是多少人梦寐以求而又没有实现的呢？！一定好好干，一定要干好！经理助理的角色承上启下上，上有经理，下有主任员工，如何成为他们之间沟通的桥梁，工作的润滑剂，无疑给我提出了更高的要求，作为一名经理助理，从业态、品牌到业务、营销、从创效表的制作到现场营运管理，事无巨细，不一而足，但一个声音时时响在耳边“世上无难事，只怕有心人”。为领导分忧，为员工服务，为客户创造财富，为消费者创造价值，成为我日常工作的准绳，在两年多的经理助理岗位上，有委屈的泪水，有成功的喜悦，有不为人理解的煎熬，有与同仁共享的成功的欢乐，在此期间，我挣到了人生第一笔沉甸甸的年终奖，因为那是北人集团成立以来给的第一份，也是新百广场最高的年终奖励！

2002年我有幸成为针纺商场经理，成为部门一把手，这是集团及卖场领导对我莫大的信任支持，给予了我莫大的荣誉，更是一副沉甸甸的担子。“天地转，光阴迫，一万年太久，只争朝夕”，只有勇挑重担，勇往直前，才能不辱使命，不辜负领导与广大干部员工的期望，也才能给集团和领导交上一份满意的答卷。“三人行，

必有我师”，向领导学习，向客户学习，向员工学习，向消费者学习，向书本学，向实践学。既要脚踏实地，更要仰望星空，几年中，我由针纺商场到男装商场，从家家街市到新百超市，从内衣商场到皮鞋商场，度过了不平凡的刻骨铭心的艰苦历程，“皇天不负有心人，守得云开见月明”，感谢集团及卖场领导，在我最好的青春年华给了我成长的平台，给了我前进的方向，给了我实现人生价值的机会。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越

时光如梭，弹指一挥间，2013年真是不平凡的一年。突如其来的黄金跳水引发万人空巷，黄金柜台人头攒动，里三层，外三层瞬间就抢购一空，真可谓“满城尽带黄金甲”。我与主任及广大员工加班加点，从早晨到闭店，从周一到周日，在多半年的时间里，顾不得照顾老人和孩子，顾不得休息一天，一心一意干工作，一门心思做营销，有幸经历了这令人紧张而又兴奋地一页，也体验到了年销3个亿的辉煌。

2013年邢台的开业，可以说是每个北人集团干部员工应该重彩浓墨的一笔，从打地基到卖场规划，从业态组合到品牌招商，从员工招录到营销策划，从垃圾清运到品牌装修，时间紧，任务重，真可谓日以继夜，披星戴月，废寝忘食，通宵达旦，在此期间，从领导到员工，满身的土顾不得拍一拍，热腾腾饭顾不得吃一口，冒着酷热严寒，顶着风霜雨雪，嗓子哑了，手脚磕破了，轻伤不下火线，充分检验了我们是一支“拖不垮，打不烂”能征惯战的队伍，充分体现了北人集团的“勇争第一”攻坚克难的精神。在集团的正确领导下，在广大干部员工的努力拼搏下，2013年12月18日，邢台北国如期盛大开业，每一个领导和员工都流下了激动地泪水，是感谢、是褒奖、是无法言表的多重情感。邢台开业，创造了邢台整个城市多年未见人如潮涌万人空巷的壮阔景观，赢得了邢台政府及广大消费者的美好口碑，也赢得了广大客户的由衷赞誉。邢台北国开业取得圆满成功！

2020年，我有幸步入新的工作岗位，来到了益元百货主管全面，突如其来的新冠疫情给我们自身发展带来了巨大压力，在集团的正确领导下，我与广大干部员工心往一处想，劲往一处使，全力以赴抓经营，精心细致抓防疫，创新求变抓营销，坚持不懈抓营运，在各项经营管理工作中，表现出活跃积极向上的态势，销售、利润及重要节点的销售任务完成、复购率提升等经营结果表现优良，在五一、集团庆、十一黄金周等各重大节点，圆满完成事业部下达得各项重点工作任务，营销活动、商圈引流、内部团建等方面获得明显提升。

凡是过往，皆为序章。

没有北人集团，就没有我们现在的自己。

没有北人集团提供的平台，就没有我们人生价值的体现。

没有北人集团，就没有我们每个人的今天。

没有北人集团给予我们的财富，就没有我们现在幸福美满的生活。

在新的发展元年里，在21世纪第二个十年里，市场竞争存在更多的不确定性，经济发展更加艰难，大数据、人工智能，网络直播，“万类霜天竞自由”，如何在新一轮的竞争中胜出，已成为我们集团乃至所有零售人共同面临的课题，“喜看稻菽千重浪，遍地英雄下夕烟”，我愿与各位同仁一起，在集团正确领导下，励精图治，砥砺前行，创新求变，乘势而为，为集团的创新发展贡献自己的微薄之力！

愿北人集团明天更美好！

感谢有你 带我领略四季的变幻

——记录 17 载与北人共成长

益元百货皮鞋饰品商场 韩松

岁月流逝，青春悄然，不知不觉中，我与北人相伴成长已经 17 载；时间，渐渐带走了年少青涩，也慢慢沉淀了冷暖自知；记忆里多少春秋离去，昔日的往事仍然历历在目。

无论是营业员时体验过形形色色的顾客，还是完成一场活动带来的激情和自豪；无论是加班至凌晨，在回家路上看早点摊静静的开市，还是奔赴大都市，在熙熙攘攘的商圈中学习品牌、陈列、氛围、活动……生怕错过的一点一滴；无论是为了确保开业的努力奋斗，还是日常运营中的点点滴滴……商业的精彩，正在于身处刹那间风云变幻莫测之中，仍能始终如一坚守初心，乘风破浪，守护内心深处对商业的那份激情和梦想。

17 年很长，超市连锁化、百货转型、餐饮功能多元化、商业综合体鳞次栉比；17 年很长，新商圈诞生、商圈中心转移，商圈多点分布；17 年很长，互联网带来的变革，对实体商业影响深远，从 C2C 到直播带货；17 年很长，消费习惯和审美需求发生变化，从促销血拼到理性回归。

17 年真的很精彩，即使浓缩成四季，那也是最美的风景。

早春

开启策划的曼妙之旅

2004年的春天，我通过新百广场策划人的岗位，站在了省会商战的最前端，经历了商业战场最为激烈的一段，这段经历真真是痛并快乐着。有活动前的千锤百炼；有活动执行的拼尽全力；有活动完美呈现后小小的成就感；有活动中刹那间的璀璨绽放。为了一张图，修改到百转千回；为了一次报纸广告放在上还是下，与竞争店巅峰对决至深夜；那时候，周五的纸媒往往因为商业广告的影响，下午才能送到读者手中……想到这里，不禁哑然一笑，相爱相杀的媒体人和商业人啊：好久不见，你还好吗？

每一个节日都是策划人的战场，每一次活动都是卖场间的对抗；在这一场场战役中，我们收获了金子般的友谊，还有对商业的敏锐和观察。也正是因为接触的越多，才发现自己缺少的更多，自己真的需要商业业务方面的历练了。2008年5月告别策划人，我加入到公司总部的百货部，开始接触业务、接触商务，从零开始，从新开始，从“心”开始。

初夏

参与社区商业模式之“元”

2008年，益元百货筹备开业。好一个霸气的名字，一个“元”字很好的诠释了社区商业的起始点。益元百货是集团挺进新华区的第一家店，也是既2002年益友百货开业之后，集团筹备的第二家社区百货。益元百货的开业，标志着集团社区百货标准化的初步建立，在之后的7年时间里，集团在省会陆续开了益东百货、益中百货、益庄百货、益新百货，完成了市区各大行政区内的社区百货布局。

益元筹备初期由总部进行市场调研，迎着初夏的第一缕阳光，我们三个刚刚加入百货事业部的“小朋友”用脚步丈量益元周边的每一寸土地，每一个小区。认真分析客层客质以及周边居民的消费需求。新华区作为省会居住人口密度最大的区域，即将迎来北国商城益元百货的入驻。

随后，我作为“总部援助”的小朋友，全面参与到益元百货的开业活动策划及宣传中来。在筹备那个月，我全面参与到一个新店开业营促销的各个方面，从宣传文案到活动执行；从订制礼品到会员体系；从平面设计到氛围美陈；从硬广发布节奏到软文构思撰写……一个月很长，与益元的同事们每天都加班到深夜；一个月很短，30天的浴血奋战转瞬即逝，随着益元百货9月28日盛大开业，我也将回到总部，继续业务方面的学习。

金秋

加入首家社区邻里中心概念店的筹备

2014年9月20日，益庄购物中心开业当日百货业态销售实现280万元。作为筹备组的一员，通过整整一年的准备，益庄满铺开业，通过丰富的品类组合，涵盖百货、超市、电器、餐饮、儿童娱乐、电影院等购物中心多种业态模式，迅速得到消费者的认可，我站在人潮如织、快乐喧嚣的卖场，心中感慨万千。

和2008年益元开业相比，在这几年中，第一家万达进驻裕华，勒泰在最成熟的中山路商圈开业……省会的商业发生了翻天覆地的变化，人们对社区商业的期望值也日益增加，社区型购物中心，邻里中心的概念被提出，一个百货店，不单单是商品售卖，更是周边社区居民的餐厅、会客厅、书房、衣橱、鞋柜……只有作为经营者想不到的，没有作为消费者不需要的。

益庄从筹备之初，就照着省会首家社区邻里中心概念店的方向准备。初期，我

们奔走于全国各大城市，学习先进的社区百货模式；回来后，通过反复推敲和调研，确定楼层布局和品类规划；历经招商、复尺、出图、装修、陈列、招聘员工；导视规划、款台定制、开业筹备；开业活动策划、开业盛典布置……益庄初次尝试了餐饮娱乐项目面积占比达到 40% 的社区购物中心模式，也是第一次将儿童品类规划在三层，实现了儿童商品、儿童娱乐以及教育等一站式满足。更重要的是，充分帮助甲方招商，将大楼整体一盘棋考虑，在甲方与我们衔接的区域引进了当时最为先进带有杜比全景声的金熊电影院、健身中心，还延长了餐饮街区，充分丰富了整个大楼的功能多样性，增加了益庄对消费者的粘性，益庄商圈正式凸显。

然而，我和我的小伙伴们深知，开业不是一段故事的结束，而是另一段故事的开始，在日后的运营中，故事更加精彩。

暖冬

接触璀璨夺目的经典品类

今年冬天有机会让我接触珠宝和化妆品类，对于自己来说，全部都是全新的品类，充满了挑战和未知。也让我有机会能够站在零售业务的前端，感受最真实的炮火硝烟。

人生没有白走的路，每一步都算数。从懵懂的青葱岁月来到北人集团至今，有荆棘有坎坷，有成长有收获，相信一切都是最好的安排。17 载，我学会了内心坚强，不再会因为一个顾客不经意的言语而哭泣，一切云淡风轻；17 载，我学会了不以物喜不以己悲，一切岁月静好。感谢北人集团，感谢省会商业的风云变幻，让我在近不惑的年纪，仍然心存梦想，满怀希望，任何时候都能快乐的昂首挺胸，大步向前，相信最美的风景就在路上。

坚守初心 传承匠心

做专注的商业人

益东百货 狄志辉

45岁的我，是益东百货总经理助理，也是北国商城股份有限公司党委的一名党员。从北国商城到先天下购物广场，再到益东百货购物中心，变化的是一个名称，不变的却是一份责任和担当；从一名普通的销售员到总经理，变化的是职务，不变的是对商业的热爱和匠心。

二十岁，朝气蓬勃，青涩懵懂。以阳光为伴，以梦想为友，执着热爱凝心聚力，不念过往，不畏将来。

时光荏苒，20岁的我们，在青春刚好，内心有梦的年纪进入北人集团。伴随着企业的不断发展壮大，服务的日益提升，销售业绩的蒸蒸日上，我从刚进公司的毫无经验的初学者，在经过实践的沉淀，经验的积累，成长为不断创新，恪守严谨的公司大家庭的一员。

1996年入职北国商城，在小百货商场做基层销售，平凡且繁琐，时间长了，当热情褪去，小伙伴们通常问清顾客的需求后，开票交钱，付货，流程结束。而我一直再思索，怎样才能提升顾客的满意度，使自己的工作多些乐趣，多些成果？每当有

顾客拿着需要换电池的设备到来，我总会将旧电池小心的回收，将新电池给顾客安装好，确定设备正常使用后，再将设备擦拭一新后交还给顾客，并告知什么样的使用频率更换电池的时间是多少，怎样使用能更节约……看到顾客满意离去，我觉得我的工作充满意义。虽然我是卖电池的，但是我们不仅仅是把电池卖到终端，更重要的是解决顾客之所需。想法简单点，做法勤奋点。做的比顾客的需求多一点跟上顾客的步伐，就是在迈向成功的路。在工作之初始终秉承“我卖的不仅是商品，更是服务”的想法，用爱心之火，时刻关注顾客的需求和感受，打造出自己一套独具特色的销售经验。把对企业、对顾客的感恩之心融入日常工作，努力工作、默默奉献，先后多次被评为优秀员工、先进个人、优秀班组长等荣誉称号，并于2000年成为了一名光荣的共产党员。我觉得我更应该在做好本职工作之余，发光发热，切切实实做好一名党员该做的事。正是永远保持着这颗难能可贵的初心和党员的先锋模范作用，我始终稳扎稳打、专注品质，一直静下心来专注商业销售。

“自信人生二百年 会当水击三千里”。随着发展，集团从单体零售店发展为多业态的新零售企业，进入了中国企业500强及中国服务业企业500强的骄人成绩，看到身边的同事们不断学习、领悟、转化、践行。我积极调整心态主动出击。把前辈当做榜样去学习，不停学习，不断修正，提高商业敏感度，与此同时我很关注商业零售业各个业态讯息，广泛涉猎商业领域的书籍，拓宽思路，提高商业洞察力。并于2002年成为北国商场精品女装商场主任，佩戴上了梦寐以求的绿牌——主任上岗证,步入了管理岗。

不忘初心、不负韶华，将“工匠精神”渗入工作，简单的事情就要比别人做的仔细

作为一名基层管理者，应该以怎样的姿态应对商场大环境呢?相信每一个北国人

都给自己上紧了发条，拿出深入骨髓的勇争第一的精神，不含糊、不回避、激流勇进，奋勇争先。

在工作中我总是想在前，做在先，对待上级领导交办的各项工作总是做到事无巨细，尽善尽美。做为商场一名初级管理人员，为了完成班组的各项销售任务，我的身上充分体现了一名年轻人“敢想、敢做、敢为人先”的拼搏精神，用自身特有的工作状态与激情感染鼓舞着部门、班组的每一个人，在商场经理的带领下，发挥全员合力，实现了一个又一个的工作新突破。

在日常管理中特别注重与各品牌供应商建立沟通机制，结合柜组实际情况，推行“每日有检查、每日有跟踪、每日有落实”工作方法，随时将品牌经营、管理、销售、货品情况向品牌公司进行反馈，帮助品牌采取有效措施，从而进一步督促品牌销售业绩的提升。

努力提升对卖场的检查管理标准，保证检查出的问题具有实质性、针对性、有效性，杜绝了千篇一律的教条式检查，更好的发挥一名管理人员的卖场执行力和管事率及解决问题的能力。

作为商场的一名初级管理人员，在工作中满怀对企业、对身边人的感恩之心，以“抓技能，提本领”为入手，通过对班组营业员加大培训力度，充分利用同质化品牌资源积极的向周边商场挖掘销售人才、优秀卖手，在工作中突出个人年轻、实干、积极、阳光的综合优势，在商场达到了以点带面，在全员中形成良好的学习竞争氛围，为销售助力，深做意识提升、深挖技能提升，做到强技能、提形象、展价值，做贡献，提振全员创效激情，激发全员争当岗位标兵的热情，发挥了自身岗位价值最大化。

能力靠挑战，靠积累，永远不要做思想上的巨人，行动上的矮子，先干起来再说！

因为有着重视我关心我综合素质提高的企业、有着传我经验、助我成长的同事、有着彼此相携，同舟共济的和谐氛围，通过几年的磨炼我终于成为一名能够独挡一面的一线管理者，通过自己的不断努力最终成为部门的负责人。

2005年8月，首批报名参加省会最高端的先天下购物广场筹备工作并逐步成长为一名优秀的管理者。七年磨一剑，路易威登完美绽放——2012年9月20日，国际大牌路易威登成功入驻先天下广场，在更多的人看，这是先天下甚至集团的荣耀，也是先天下名品部的自豪。

而我作为参与人之一体会到的远不只如此，更让我感触到的是从2005年我们团队首次接触路易威登公司至2012年9月LV开业这7年的艰辛，无数次的拜访和洽谈中的点滴情景现在回想仍然历历在目。对接合作事项的一短时间，更是一个月有20多天是在飞机或火车上度过的，每天随口拈来的工程细节或者物业的数字是日常出现频次最多的话语，与路易威登公司的通话和信息占领了手机的主要内存，办公室和家里出现最多的是印有“LV”的文件……七年磨一剑，我们的团队做了大量精细的工作，我自己也如同腕表的秒针，有着整而准确的系统推动运行。

这是路易威登品牌入驻的中国最后一个省会城市，从集团总部到股份公司，从先天下广场领导班子，到各营业部门干部员工，无数人为了之付出了太多心血和汗水。公司领导亲自督导品牌开业的推广与布置，公司各部启动所有资源协调配合，全集团的保安精英驻场待命，先天下广场全员参与支持，大家都为了同一个目标——拿下奢侈品牌的旗帜。工程实施历时11个月，共300多天；涉及改造外立面5600余平米、外广场8000余平米，从项目立项、招标、到工程实施、安全监理、再到工程验收、交场。

每个环节我们都细致沟通，每个施工现场都有我们团队的身影。每一个人都全身心的投入到了引进工作的开展当中，我个人的婚期也是在 LV 确定开业后才做了最终选定。

在丰收的九月，路易威登开业；在金秋十月，我终于迎娶了我美丽的新娘，路易威登公司的高管团队得知也间接参加了我们的婚礼，送上真诚的问候，也是对我的工作最大的鼓励。

担当有为、坚守责任，做温暖人心的企业。职场如战场，从不缺乏努力上进的人，你要做的是比别人更加努力！

2018 年，我调入益东购物中心，以后最大的考验不单单是日常工作的运营，后期更大的考验就是全面负责门店团队的管理。如何管理团队、培养团队成员迅速成长是一项日常且严峻的工作。在充分了解并根据各岗位负责人的性格特点和情绪变化后，作为直接负责人通过目标管理、合理分工、激发下属等方法培养他们不断地成长，也是日常的一项工作。

面对市场格局的巨变，面对同商圈竞争对手的增加，面对随时存在不定因素的甲方物业，北国益东出现经营困难，自我救赎和迭代迫在眉睫。我带领全体益东人通过对周边客人精准定位分析，引进金熊影院、国内知名餐饮品牌小放牛、呷哺呷哺、家居生活品牌海澜优选、集团首家自营店铺华为授权体验店、小米之家、乐友生活馆、菜鸟驿站，做足了周边社区居民的生活延展空间；瑞幸咖啡、Coco 都可、南阳大师傅、网红奶茶一点点等新引进开业的项目入驻让北国益东气质焕然一新。

为了提升顾客体验感，我们将外广场地面修整，挡车器重置，同时清理周边小商贩等等，点点滴滴都融入了益东人对消费者满满的爱。将广场灯杆翻新并改成广告位，这 17 根灯杆广告位也成了夜晚益东广场靓丽的风景线。

2020年疫情突如其来，面对疫情影响经营困难，我们优化各项配置，降低各类费用支出费，节省企业运行的每一分钱，益东百货全年同比节降费用501万元，是事业部费用降幅最大的卖场。国家出台免租缓息等政策后，积极与甲方进行沟通交涉，晓之以理动之以情，让甲方感同身受体验到企业经营的困难，最终实现了减免租金193万元，是百货事业部甲方租金减免金额最多的卖场。2020年首次主动对接供热公司，将前期与联邦甲方的供暖支付方式和渠道进行调整，实现了供暖费大幅减少，同比减少25万，未来近9年合同期内预计费用减少225万。

与此同时，更加注重人文企业的建设，我将员工所需永远记在心上，努力将北国益东打造成为员工第二个温暖的家，也不断将淳朴、执着、热爱的企业文化镌刻在了每一位益东人心中。

北国益东从一个懵懂的孩子到跌跌撞撞再到不惧困难，披荆斩棘。虽然岁月在流逝，但我们初心未变，我们依然为竭尽所有为燕赵大地的消费者提供最优质的商品，最舒服的服务体验以及最完善的功能配套设施。

与北人集团同行二十余载，我深深明白，企业不仅需要做好商品，在坚守质量关的同时，把更多北人精神传承到了益东人的手里心中，更要始终记得自己身上承担的社会责任。质量、安全、服务、信誉，都是社会责任，也是企业发展的前提和生命线！

一个人一旦走上管理岗位，其成功之举就不再仅仅是发展自己，而是发展别人。用韦尔奇的话说就是“在你成为领导以前，成功只同自己的成长有关。当你成为领导以后，成功都同别人的成长有关。”我感激现在所拥有的一切，感恩党的关怀和公司的发展，我将继续做好本职工作，永葆初心，尽己所能回馈社会。

谈及自己的成长和多年来企业快速发展，我始终认为，因为一直我们始终保持着对这个行业的热爱，不改初心，用淳朴、执着诠释着使命担当！

我的北人故事

益庄购物中心 史艳敏

毕业后就踏上了北国这片热土，我从普通的一份子变成了一个独挡一面内心坚强的单体店的负责人。这期间我历经财务、办公室、业务处科员，一线主任、经理到店总到集团直属企业老总，负责过的品类也有十几个，我的简历就是资历的不断增加，阅历、经历逐渐丰富的过程，这一切全部来源于我的“家”——北人集团，我生命的故事也都是北人故事，北人是我生活的全部，我的故事主旋律来自与感恩与奉献”。

感恩--工作热衷而奉献

1996年北国开业的当天，核算员的职责是帮扶款台，站在款台旁12个小时，晚上核对账务到12点才想起门外接我下班的家人，晚上回家夜间去厕所，脚已经不听使唤，直接摔倒。因为在开业前核算员每天紧张地录入商品至晚上12点，在没有暖气的房间坐在电脑前每天工作15个小时，脚已经出现了冻伤，加上开业当天站立时间过长，脚部肿痛所以才出现这种情况，但第二天照样高高兴兴的去上班。因为热衷这份工作而奉献。

感恩—工作追求而奉献

2002年益友开业，我是唯一盯在工地的女性，市调、核对动线、与商场进行对接，与施工队进行确认，与肯德基的施工人员进行确认上下水、室外机，隔油池和化粪池

池位置，跑施工手续和办理营业前手续等工作。每天忙在工地，脸被冻的红红的，鞋子不小心被钉子扎破，贴上创可贴继续工作。从来不叫苦，不叫累，因为学习更懂多的知识而奉献。

感恩--工作责任而奉献

2003年保定北国开业，我作为北人第一任少淑经理，没有经验没有资源，把当时华联、女子世界以及北京所有的少淑商场都进行了市调，选取了适合定位的130个品牌进行沟通招商，谈判、落位、合同签订以及出图复尺装修，从进驻保定到开业只有60天，招商最紧张阶段每天跟进品牌，连续打电话时长超过15个小时以上，许多同志都得病输液了还在坚持工作，我腰痛严重只能站着不能坐，感觉坚持不到开业了，但是毅力还是战胜了一切，最后取得了开业成功。良好的品牌组合也为保定北国年轻时尚的定位增添了浓重的一笔。

感恩—工作专业而奉献

2004年回益友，益友正是定位调整阶段，需要淘汰大量的品牌，引进大量适合定位的品牌，我当时负责5个品类，商场面积增加一倍，楼层跨两层，品牌资源极度匮乏，招商调整时间2个月，作为新商场保底高，招商难度非常大。每天自己划动线，自己分割柜位，自己出装修规范，自己设计，现场量面积复尺，没有效果图就在大脑里像过电影一样设想，哪里有问题站在原地思考解决，一个月几乎没有回过办公室，累了随便找个地方坐会儿。一轮轮的品牌谈判，供应商的不断反复的态度让内心几度崩溃，但外表假装强大。由于电话接听过多，只要打电话耳朵就开始痛，为了追求专业，还是坚持边思考边进行，终于在规定的时间内满铺开业，看着自己的成果，内心无比激动，又一部作品面世了。但由于过度劳累，难看的痘痘长满了脸。但积累的经验在后期新百和北国的调整中，得以利用和发挥。终于体会大到

“不经一番寒彻骨，怎得梅花扑鼻香”这句话的真谛了。

感恩—工作挑战而奉献

年轻喜欢挑战，2011年我主动调到超市工作，在天河两个月的学习，分配到益元，我先分析过去的每个时间节点数字，在数据中找规律建目标，通过抓营运营提升，销售3年多做到3.15亿。在每一个除夕傍晚，为了使每一顾客都买到自己喜欢的年货，外面的鞭炮在耳边萦绕，我却一直站在款台淡定为顾客打包装袋，闭店后组织所有的员工打扫卫生，最后顶着星星月亮回家。店庆为了多卖货，精心企划做到全天全时段客流爆满，营业到凌晨2点多，交易笔数日超20000。在负责益元3年多的时间里，我还筹备了宏基13000多平米的超市招商、布局工作，开业并关店一个一千平米学校便利店，200平米的社区店，30平米的小的便利店两个。付出就有回报，多维度的锻炼为以后的西美花街开业奠定了基础。

2014年经过的顽强拼搏，17000平米的西美花街生活广场在不眠不休70天后成功开业，并实现当年开业当年盈利，这里的紧张、劳累与委屈等故事不想再赘述。开业后两三年一直一直坚持调整，不断优化，销售实现2.3亿，利润实现1200多万元，看着这一切，内心的欣喜溢于言表，感觉比自己考上大学还高兴。故事就说到这里吧，太多的北人故事，太多的北国人都有相同的经历阅历，大家都已经习惯了，血融与水化作汗水，流在北人这片热土，在此感恩帮助过我的战友，感恩帮助过我的领导，最值得感恩的还是我们的集团。我们自豪！我们骄傲！我们感恩！我们奉献！——一切发自内心！——来自北人幸福日的感想！

北人集团与你的 LOVE STORY

北国益庄购物中心综合办公室 洪婷

回首在北人集团一路的成长历程，从2004年初出大学校门，到今天的企业中坚力量，十七年如一。我有时间问自己，到底是什么让我能在如此多变的行业里，有如此的动力和定力？刚工作时，我时常迷惑，一只口红，一件时尚前沿的服装，一款别致的手表，真的能推动社会进步吗？随着工作的逐步深入，自己真正一步步的走进这个圈子后，我却真真实实的爱上了大北人，爱上了那份“勇争第一”的力量，更爱上自己日日从事的这份职业——在北人集团的舞台上，为省会消费者传递时尚的脉动，引导时尚的生活。

爱是爱岗敬业的全心投入

总有人问我，是什么动力让我怀孕期间一直坚守在北国东尚装修期；是多少经验的积累可以在一线到二线然后再到一线的调换自如；又是什么样的魄力带领自己的小团队创建了北国东尚专业商场第一个微信公众号并迅速拥有忠实粉丝群……其实答案很简单，是入职第一天企业文化的教导，是每日工作中企业文化的熏陶，是每个团队领航人时刻坚守的北人集团勇争第一的企业精神。

记得 2004 年刚刚入职到北国商城企划处，被策划工作深深吸引的同时也感慨日日加班的辛劳。每一个成功的策划案的定稿，从创意的提出，到骨架的设计，再到每个细节的完善和控制……每一场群策群力讨论会，无一不都燃烧着企划团队每个人的脑细胞。曾经很长的一段时间，在促销为王的时代，加班到凌晨已成为家常便饭，办公室的沙发就成了临时眯一会的胜地。记得有一年的店庆庆功会上，我代表企划团队领奖并发言，将这一段感受讲的声泪俱下也赢得了阵阵掌声。但是会后庆功宴上，广告公司王银辰经理的一句话至今让我警醒并督促我进步——他说，企划的活是前半夜的，广告公司的活是后半夜的，你们的纸上的创意，我们用材料在现实中来实现！说真的，这句话激励我很多年，让我深深明白我们不是一个人在奋斗，北人集团的基业是无数的前辈全身心的投入铸造的辉煌！

爱是勇争第一的坚守付出

记得参加北极星培训做自我介绍时，我细细的梳理了自己入职以来的各个岗位，从二线到一线，又从一线到二线，丰富的履历惊艳了全场的同时，每个小节点的成绩如北国少淑商场的调改升级，北国东尚的接盘改造，优衣库的成功引进及当日全国新高的业绩…也略显有些骄傲。班级分享经验时，班长让我分享自己的成长经历，我脑海里涌现的只有八个字“勇争第一，北人速度”。

每每回想起 2014 年开西美花街百货商场的镜头历历在目！从接到任务第一次到现场实地勘察到配合超市完美开业，短短 28 天。这 28 天从毛坯到完善，从动线设计到品牌洽谈，从各届的质疑，不理解甚至冷眼到最终的完美呈现…无论集团的各位领导，还是百货超市的各位同事，夜昼交替不浪费一分一秒，数九寒天脚下是没有干的水泥，头顶上是裸露的钢筋，没有电就用手机照明，我们不仅仅打动了工程

方，获得了最极致的配合，也感动着一方市民，让勇争第一的企业精神在城市的每个角落高树旗帜，让北人速度深入人心。

爱是匠心的传承

转眼已经在集团工作了十七个年头，从初出校门懵懂的大学生到今天可以独挡一面的中层力量，每一步都有前辈们的谆谆教诲和手把手的授业解惑，成长的过程中有微笑，有泪水，有挫败，有成绩……每一步跨越都是最美的身姿。而今，自己的下属也都走上管理岗位，在集团的不同卖场不同领域各自发光发热，我想，如同我的心情，我的老师们看到我今天的成绩一定也是欣慰的笑容和满满的骄傲。

有人说作为北人集团的一份子既辛苦又荣耀，而与我在集团工作的这些日子，我更认为是我和北人集团的一场爱情故事，从初时，到相恋，到相伴到传承延绵，温暖且热烈，真挚且绵长。

北人集团,与你的 LOVE STORY, 是爱岗敬业的全心投入, 是勇争第一的坚守付出, 更是匠心的传承。爱大北人,爱“勇争第一”的力量, 爱肩负的责任, 爱日日从事的这份职业。

北人故事——自卑与超越

北国益庄购物中心珠宝皮鞋商场 陈亦硕

10年前的7月盛夏，我怀着揣揣不安的心情进行了我人生中第二次面试。本来是为了历练我自己，毕竟马上就要大学毕业了，除了学校就是训练场地，我需要一段社会经验来充实我。我的职业本是一名健将级运动员，而我人生的第一次面试就是进省队的一次试训。我把它当成我人生中的一个重要的阶段。然而我至今都没有想到，我一心想着吸收社会经验的一次历练，一待就已经是十年的时光了……

现在，我把那次面试当成我人生中第二个重要的阶段。因为上一个十年可能是在为了梦想拼搏努力；而这一个十年才使我知道我真正应该成长为一个什么样的人。

《自卑与超越》是一本书名，这本书对我启发很大，书名其实也特别能表达我的人生历程，所以我选择了它作为我的文章名称。

我从小可能因为家境原因，使我天生就自卑怯懦，并且情绪化严重。这一生但凡认为危险的事情我都会用逃来解决。近些年我读了很多书后才知道这个是由于人体大脑最原始的一个部位“杏仁核”接管大脑导致的，压力一出现，前额皮质这个负责语言、理智、思考的地方就会“掉线”，杏仁核开始掌控自己的意识和行为，人会变的情绪化和下意识处理事情。而人遇到不愿意面对的东西下意识就是“逃跑”。杏仁核的原始本能反应是可以靠后天改变的。但当时我并不知道方法，导致成绩和运动水平逐年下滑。最后杏仁核发挥作用，我选择了逃。在运动的黄金年龄，我以伤病的借口离开了。教练组没有挽留，但我的队友眼中的不舍让我心里得到了很大的安慰。

最后抚摸了一下地板，把跟我一起经历了十五年大大小小赛事的排球紧紧抱在

怀里。眼泪始终留在我的眼眶里，我知道我不能把眼泪流出来。放下它，我头也不回的走了。那段时间是绝对属于我的至暗时刻。

我最近喜欢看论语，其中一句：“获罪于天，无所祷也”。告诉我实力才是真正的底气。运动员身份的我一直认为是这样的，而接下来的经历却印证了孔夫子的这句名言是适用于各行各业，各种境遇里。凡是想走捷径肯定是不行的。

浑浑噩噩的度过了一段时间，再次踏上属于未知的征程，我却并未觉得彷徨。我确定以我的头脑，一定能走的更好。没过多久我就知道我又一次天真了。

来到北人，我被这个航空母舰一般的公司着实给了一个下马威，我的东家是集团珠宝事业部。从位居区域主管的面试官到分店店长，从分店员工到每一名顾客。在社交属性极强的岗位上，我就像一个鸵鸟刚把头从土里拿出来一样，傻的可爱。我被分到了新百广场周大福，而同事也给我起了一个略带讽刺的绰号：少爷。

自此，我的杏仁核继续发挥着它的作用。面对顾客，面对同事。我除了埋头干我力所能及的事情外并无任何成长。在自己的舒适圈里可以说是干的很起劲。

全球 50 大管理思想家之一的埃米尼亚·伊贝拉有一本著作，我有幸读过，叫做《能力陷阱》。其中讲的反面就是我当时的状态，花费太多时间从事日常琐碎工作，并且沉溺于自己擅长的事情，及其上瘾。以至于干了三年销售工作后，因为我的工作足够熟练和勤恳，便从销售的岗位出来，变为一名管理一个班次的组长。那半年的时间我真的就觉得我家人在我刚退役时跟我说那句话：“是金子总会发光的”，是真的。现在想想真的很可笑，因为我这几年才知到，我当时哪算是“金子”，只不过是家人在鼓励我罢了，我却傻傻的这样认为了三年。

子谓仲弓曰：“犁牛之子骍且角，虽欲勿用，山川其舍诸？”

得真的是“骍且角”才会发光，才有机会发挥。修炼自身才是正道。从新百到先天下那半年真的是想抽自己，为何之前不好好的提升自己？导致现在的处处受阻。漫长的半年，十分想要帮助所在的分店做出成绩。可方向明确却不得方法的我，当

时走的很艰难。好在店长是阅历丰富的，慢慢帮我适应的岗位。那时我就知道了，在商业的世界里。这艘运行了多年的“航母”，在市场竞争环境激烈的当下是不允许有菜鸟“水手”掉链子的。

当时的我也只是知道，我需要磨练，需要跳出舒适圈。在这里经历了半年的“风浪”后，晕船的我找到了机会。

2014年8月，我得知益庄购物中心即将开业，我找到了当时面试我的人，也就是区域主管，表达我需要去历练的想法。他居然跟我的想法是一样的。的确，我的表现领导是心知肚明的。这次，我不应比喻坐“船”，而是直接只身跳入那汪洋一般，通往更多不确定性存在的心中的那片大海。

说是汪洋大海一点不为过，开荒的难度相比在大店的压力有过之而无不及。虽然职位不变，但我依然有如同：“会当击水三千里”般畅快淋漓的感觉，真像是无所畏惧的一条小鱼刚刚游进大海一般，只感觉无边无际的畅快，却忘记了深海的幽深与波涛。当时真的是干劲十足，盯夜、盯装修、联系对接事务、开业当天面对的人山人海的顾客，各种突发时间层出不穷，等等...等等...。不觉得累，只觉得收获的舒畅和对未来的期望。

子曰：“不患无位，患所以立。不患莫己知，求为可知也。”

当时我若知道这句话可就会觉得太安慰了。

新店一切稳定已是三年后的事了。只觉得该见识的见识了，该锻炼的锻炼了，“为何还是得不到任何的关注与赏识”的感觉逐渐在心底生根发芽。这一次不是自卑与懦弱，而是过分自恋了.....

正好也来到了我在北人的第七个年头，都说感情中有“七年之痒”，我发现工作中这个才更加真实。我记的很清楚，2016年的时候我看过一个节目，是罗振宇主讲的《知识就是力量》。虽然把全部都看完了，当时却并不以为意。后来2017年下半年出现上面我说的那个念头后我自己思考了很久，大概两个月的时间吧。在那一

年店庆的忙碌期以及十一黄金周过后我第一次进行了较长时间的人生思考：要不试一试？试什么呢？读书？找学习方向？既然知识就是力量，那我就试试这个“力量”到底能让我多么的有“力量”！

正好当时有很多的知识付费的 APP 兴起，从中选出来两个进行知识解读、找书、听演讲做笔记等等。当时这些事情填满了我的业余时间。我的爱人都诧异，怎么了这是？受刺激了？

我用了半年的时间看了二十多本书，其中不泛《高效能人士的七个习惯》《洞见》这种偏哲学类，以及《销售就是要玩转情商》等等的和我职业相符的工具书。

后来又接触了《授权》《非暴力沟通》等等，但是直到接触了《论语》，只能用“哇”来形容。相当于直接颠覆了我，也可以像樊登老师说的一样，《论语》相当于重新塑造了我。当时看了很多版本，得知了很多不同的注解。有时艰涩难懂，有时却突然脑中十分清明。知道了“不患人知不己知，患不知人也。”；知道了“道千乘之国，敬事而信，节用而爱人，使民以时”；也知道了“吾日三省吾身”。

自此我不在迷茫。自此我知道了方向的同时，更加有了方法。

后来一切都十分顺利。帮助藁城开店，半年后回来经过店长以及上层领导的不弃，成为了这里的负责人。

这片当年在我看来是一望无际的汪洋一般的存在。渐渐的，我发现到了自身运行在其中的乐趣，拥抱不确定性，更能乐在其中。

“《诗》三百，一言以蔽之，曰‘思无邪’！”现在我的心海中应该就如同这句话的意境一样吧。

有子曰：“君子务本，本立而道生”，余生会用知识的力量多为社会做出应有的贡献。

一路成长 欢歌高唱

说一说我和北人的那6年

益新百货企划推广处 周盼

我叫周盼，今年28岁，2015年大学毕业后来到了北人，直到今天，我与北人一起走过了2190天，日子虽然短，但是故事很长。

“1”这个数字对于我来说意义非凡

2015年大学毕业，对工作充满憧憬，向往开启美好的未来生活，一个人搬家到开发区来到益新的大家庭，倍感温暖。

往后的日子里一直就职于益新百货，一直从事企划推广的工作，可以说是一个单位一个岗位一直干，于此，2015年开业的益新与2015年就职的我互相见证着彼此的成长。但是我的人生确从1不断增加，这就是企业的力量，她影响着我们的生活进程，对于我，她让我不断的自信、优秀、有爱起来。

今天，我要一直说感谢。

感谢企业让我成长，收获满满。

从初入职场的小白到游刃有余的“老鸟”，这6年，跟随着企业的发展，“我们”（我与益新）不断成长。

犹记得每日早会朗读企业自训“以学习求智慧 以管理求效益 以沟通求效能 以勤奋求生存 以速度求未来 以创新求发展”，这是给我印象最深的影响与引领。

保持思考，团结友爱。从初入职的“0”带着忐忑与小心翼翼不断请教、沟通、实践，这6年，在企划这1人多岗：策划、推广、执行、文案、新媒体的环境中不断向前，如果说，有一个岗位每天都是新鲜的血液，我肯定自豪的说一定是企划岗位，每天追逐在新闻热点中、每天在与顾客的交流互动中、每次从消费者出发制定营销方案时、每时与部门商场沟通活动时、每次构思拍摄剪辑视频时.....每时每刻，保持思考，才是工作的原动力。

投身热爱与专业，和企业IP共同成长。因为所在岗位的专业因素，北人集团IP“闹闹”一直是由我负责，从开始的运用不熟悉，再到后来不断的磨合，通过团队的力量。从反复的玩偶穿戴、认真的脚本思考、精心的演员沟通、日常镜头的捕捉、繁杂的镜头剪辑、视频宣传的推广，每一次都是成长的脚印。

工作无小事。可能表面看起来轻松的“小事”在完成起来更不容易。从沟通、理解、磨合、心疼、互助是汗水的堆积，店庆日，五月天，气温早已经达到三十多度，正常在外工作一天实数不易，但是这个不同的日子，“闹闹”要外出参加：早开门迎宾、蛋糕分享会、美食争霸赛、爱心公益行等一系列活动，沉重的身子、炎热的天气让每次脱下“闹闹服”都变成一次重生，其实有时候都分不清流下的是汗水还是泪水.....

要坚信，付出就会有收获。2018年，在团队的共同努力下我拿到了企业的第一个奖项：闹闹视频制作优秀奖。

与优秀同行，不断向上。

2018年通过紧张的学习加入到北极星三期的大家庭中，从集训中汲取知识，感

受团结的力量。从一次次专业课程学习中，将理论与时间结合，不断反哺工作；从每次拆书分享中，学习新知识，了解新环境，在上台分钟中找到自信与自我；在商圈调查中用脚步丈量城市，与大家一起分享商业环境；在一次次汇报竞赛中成长向上成长；在外出考察学习中感知不同，涤荡思想；在创新成果操作与汇报中，将企业与消费者融为一体，这一年我收获了太多太多，也感谢我遇见的每一个人、走过的每一条路、感谢每个夜晚的奋笔疾书和成长。

2019年5月与丁昀老师踏上了西安考察学习之旅。秉承股份2019年“以变赢未来”经营思想的指导，积极践行零售实体深度转型、经营业务补短板、打造新消费领域的未来产业。我们每人都深感任重而道远，怀揣空杯心态，渴望从西安优秀的商业体中，能够吸纳更多优秀经验满载而归。为了提升学习效果，我们每位学员都要详细记录每一个卖场中获取的收获和借鉴点，并且在每天考察结束后，要及时进行分享，互相交流，结合自身业态的特点，分享自身的启发和思路。3天12个卖场的学习，我们一起用脚步丈量着西安的优秀企业，深夜4点的激烈探讨，归程火车的奋笔疾书，百页ppt的分享，让自己感受到前所未有的饱满。

与此同时，从北极星出发，因为一次次的实践汇报，有了自己成熟授课课件，由此也走上了内训的道路。从单个单位的授课，到大学生的课堂分享，到事业部的统一授课，再到饮食工作的交流，我与企业一起脚踏实地一步步往前。

2020年通过不断的磨练报名参赛“全国内训师大赛”，从初赛40进20小组PK的紧张到复赛20进10一对一PK的角逐，再到冲进决赛对将近100页分享文件冲刺的决然，全国新锐内训师的荣誉对于我而言既是荣誉，更多的是对以后工作的鞭策，这一路真的收获满满。

这一路，我最想感谢的一个人。

在2020年12月3日参加完白书记的《心怀感恩 励志成才》讲座后，其中有个作业：写出自己领导的十个优点，我是这样写的，她：爱岗 敬业 勤奋 友善 冷静 娴淑 稳重 有爱 担当 团结，在我心里，每一个词她都担当得起，她就是像大姐姐一样一路温暖我的人生导师：陈艳君。

工作中，她总是耐心的教导我们，工作30年的她真正的与企业一同成长，从人民商场到银都、从超市到百货、从益中开业到益新开业，她的认真敬业与担当在满头银发中表现的淋漓。

我并没有恭维她，从我刚入职，每一次活动、方案她都认真传授，午饭时还总是与我们一起分享工作过往见到的人和事，她用自己的亲自作为影响着周边的每一个人。

在我的人生与工作成长中，她也是见证人。新婚见证人她为我送去祝福；工作困惑时，为我带来安慰与解答；生活不如意时，耐心劝导指引。2021年她即将迎来退休，我的导师，我的姐姐，我永远爱您，余生，希望我们心怀感恩，一路前行。

这6年

我感恩企业给我提供这么优秀的平台，创造这么多机会，让我成长。

我感恩遇见的每一个人，他们让我学到团结友爱的力量。

希望未来与北人共创未来。也祝愿我的北人永远辉煌。

记忆中为北国精神而感动的事

益新百货企划推广处 陈艳君

有一种人叫北国人
他们凭着一种勇争第一的北国精神
组建了一支北国团队
创造了一种北国现象
缔造了冀商史上一个又一个的奇篇……

我是一名拥有 30 年商业职业生涯的老员工，亲历过北国商城、益中百货、西美超市、益新购物中心 4 个卖场的开业，也参与过 3 次关店，给我留下印象最深刻的要算 2010 年 9 月益中百货的开业。

2010 年 5 月 17 日，益中百货负责人正式确定

2010 年 8 月 10 日，益中百货外扩项目启动

2010 年 8 月 19 日，益中百货各部门、各科室负责人报道完毕

2010 年 9 月 6 日，益中百货员工报道完毕

2010年9月16日，益中超市在人们不可能实现的声音中试航

2010年9月26日，益中百货二三层在人们相信奇迹的喝彩声中完美亮相

作为一名老商业人，经历过大大小小的活动上千次之多，但每当想起益中，总有在脑海挥之不去的深刻场景，我亲历了每一个益中人的辛勤与努力，从筹建到开业那几十天内的很多人和事，如电影胶片般在脑海中一幕幕的闪过·····我的心便是被那些人和事感动着，使我一直倍受鼓舞，斗志激昂。

我记得，2010年7月26日刚到益中百货的时候，那里还是一个只有纵深20米的两层灰楼，总共管理人员才十名，向南的外扩两跨同时加盖三层的项目刚刚挖土，一切还是静悄悄的。

我记得，8月10日，那是距离开业45天前，向南外跨卖场的项目突然启动，工地上一下子变得忙碌起来，全天24小时灯火通明，机器的轰鸣声震耳欲聋；

我记得，当9月初确定半个月后也就是9月16日超市先开百货试营业时，所有的人——不论是参与建设的、与我们合作的，还是我们的朋友，以及过往的路人，无不是一个声音“不可能”；

我记得，9月4日开始，时任股份公司领导的汪克宁总经理、杨瑞刚副总经理、陈晓杰副总经理每天下午4:00都会亲临益中施工现场，召开由施工队、益中百货、公司各职能部门参加的现场协调会，时间被精准到某日的某点前必须完成和到位的工作；为了抢时间，我们已经把时间的有效管理发挥到了极致，到处都是乌烟瘴气，建筑施工、商装、卖场上货交叉进行；我记得，好像是一下子我们很多人就因为顾不上喝水嗓音沙哑甚至说不出话来；我记得，公司领导们查看现场细致到嘱咐地砖先铺好了一定要注意做好防护，建筑垃圾一定不要堆积要每日清理出去；我记得，百货部两位部长开业前一晚还亲自盯场彻夜不眠；我记得，超市因为部分使用先天下替换下来的旧货架跟着两位资深老经理亲自去排一节节的货架尺寸拉回来还要一

节节的根据益中的卖场高度来锯；我记得，超市上货电梯没有安装好，员工们手提肩扛将货架、商品摆到了负一层卖场；我记得，离开业倒计时 10 个小时时测试卷帘天花板被刮破直径有 2 米的突发；我记得，坚强的曹总只流过一次眼泪不是为了工期紧任务重，而是员工抬款台没离地划伤了地砖；我记得，我为迟迟定不了广宣画面方案担心氛围到不了位而急的落泪而被曹总呵止“不要动摇军心”；我记得，我带着台湾大成家餐饮的曾总穿过坑坑洼洼的现场，在还是空地的地方为他描述着衔接部位品牌的位置；我记得，带着我的科员走在施工现场，指着还是大坑的位置告诉他们，这里是电梯，那里是收银款线，这里是皮鞋区，那里是珠宝区，这里我们是如何的陈设，要怎样的布置，那里是怎样的动线，我们应该如何导引，大家就是这样在图纸上、脑海里想象着设计并实现着未来的卖场，却不曾耽误一分钟到位的时间；我记得，海报做到了凌晨要定稿了却为了更好的效果重新推翻再次来过……

终于等到了 2010 年 9 月 15 日，大家依然彻夜不眠，主厨设备接电完毕，皮鞋的形象专柜还在拼装，保洁还在一遍遍的做最后的清洁，企划在做最后的氛围布置，晚上 22:00 开始广场树灯杆、正门安装大门，00:00 施工队开始清理广场的建筑垃圾、撤场，9 月 16 日凌晨 5:00 保卫进行了广场最后的清理冲洗完毕……

此时，晨曦微白，我站在灯火通明地上还湿漉漉的益中广场上，看着灯杆上平整的挂上了“盛大开业”，楼体广告位上悬挂了一块块崭新的宣传画面，鲜艳的升空气球条幅和拱门开始充气升起，花篮依次摆放在了大门两侧，一切都那么静，出奇的静，第一次让我感到“黎明的时候静悄悄”，任谁也不可想象那在几小时前还是建筑垃圾满地，到处充斥着撤掉辅助架子的叮当声，人头攒动，灰飞烟腾，此时都一下子褪去，我反复的问着自己，这不是在做梦吧，我们真的要开业了吗？我们真的做到了又一次创造了奇迹？此时此刻，我的心尤如即将出嫁时一样有一种别样的滋味，既幸福又忐忑不安。

7:00，促销品拉上广场，顾客陆续到来，开始了排队……

当我看到广场上密密麻麻的人群，当我看到蜂拥而入的人流、当我看到收银台处排出长长的队伍，手提篮没了，购物车告急，“拦一下进场的顾客，里边已经水泄不通了”，“请不要拥挤，大家注意安全”，当我看到广场前人人手中都提着装满食品的“北国超市购物袋”时，我知道我们真的开业了，我们成功了。这是一个奇迹，是的，因为在短短数十日我们将这个在外人眼里百十之一百不可能完成的事情实现了，作为见证这个奇迹也是创造这个奇迹的其中一员，我，感到了无比的骄傲与自豪！

虽然，这之后我又参加、经历了益新购物中心的开业，但我知道，没有益中百货的历练，不会有开益新时的坚定，因为，我，经历过把不可能变成能，那就是勇争第一的精神所在，也因此，我一直为我是一名北国人而荣耀！

岁月静好 无怨无悔

阳泉北国商城 邢建信

荏苒二十年，弹指一挥间。不经意间，我与北人集团已经共同走过了二十个年头。从二十多风华正茂的年轻小伙，步入到了知天命的大叔级别行列。

二十年前的自己从没有想过，自己未来的二十年会是这样：一直工作在北人集团这一企业不曾离开。当时觉得那是多么遥远的事情，一眨眼这些时光就这样匆匆流逝，心里感慨之余不由有些惊慌。转眼已近五十，回忆起走过的路，我可能没有成为母亲眼里的好儿子、妻子心里的好丈夫、女儿敬佩的好父亲……但我可以自豪地说，正是因为家人的理解和支持，我才能无怨无悔把我的青春、热血和激情，全身心的奉献给了我的事业——我的北人集团。

我的母亲 80 岁了，是一个十分勤劳的人，是她们那个年代为数不多识字、有文化的人。当然母亲更是一个十分要强的人。由于工作原因，我多次负责外派开店及其他工作，需要长时间离家驻外，每次离家踏上工作之旅，母亲给我说的最多的话语就是：一定要遵守单位的制度，不能犯错误、将本职工作做好；更不要牵挂我，我很好。没有华丽的词语，却在平凡中透露着母亲对我的要求与期望，目的就是让我更安心的将工作做好：“不义之财不可取，不善之事不可为。家庭不兴廉洁家风，家庭和谐的大厦就会轰然倒塌，你也会一事无成”。每当想起母亲教育我的话语，它就像警钟一样敲响在耳边，时刻鞭策着我，让我更用心地认真工作、努力工作，只有这样，为了心爱的事业，才能不负教诲。

我的爱人与我是同学，我愧对我的爱人很多。结婚时，由于工作忙，当时正好北国商城开业初期，我只匆匆休息了三天。我没有给她一个豪华隆重的婚礼，只是在农村老家举行了简单的仪式，但她从没一句怨言。说来也许你们不信，当时的我

3000块钱就将她娶进了家门，她从没有抱怨。正是因为她的通情达理与聪明能干，我的母亲被照顾地细致周到，并且树立了良好的婆媳典范；正是因为她的默默付出才能将我的女儿教育地知书达理；正是善解人意的妻子耐心向年纪尚小的女儿解释：爸爸很爱我们，很爱我们的家，爸爸要努力工作，他既要对我们的新家负责，也要对他的工作、对他的同事、对他的顾客负责。正是因为她的坚强后盾，我才能无后顾之忧，为了热爱的工作，将全部的精力投入到北人事业当中。如果说功劳的话，她功不可没，来之不易的果实有她一半的辛勤浇灌。

我的宝贝女儿是我的未来。我的女儿和北人集团同岁，她是集团成立几个月后爱人送给我的最好礼物。二十年中，我因为工作，缺席了太多女儿成长中的重要时刻。女儿小时候总会抱怨，为什么爸爸从来不去开家长会、为什么爸爸不能来接我放学、爸爸是不是不爱我...都是爱人耐心善良的解释才解决了我的困惑。二十年来，随着女儿的长大，我从没有操过心，没有专心为她做过一件印象深刻的事情。在工作的二十多年里，我只有寥寥无几的几次陪家人短暂旅行的记忆.....张家口、青岛、香港迪士尼。正是因为有可爱活泼的女儿，家庭才有了更多的欢乐。谢谢你，我的宝贝，正是因为我对你的不称职，才有了我对工作的称职，对事业、对北人集团的称职。为了北人集团，我无怨无悔。

回忆走过的路，感慨万千，心潮澎湃。我的二十年是默默无闻的工作和无私忘我的奉献，是工作狂的二十年，是我为之奉献的二十年。

二十年，是女儿人生中最美好的年纪。二十年，更是北人集团美好未来的启航！我很自豪，见证了北人集团二十年间一步步完美蜕变。

永远记得20年前集团成立时的模样，记得北国商城钟照商场由A区调到B区的重装升级，品牌形象焕然一新。

记得02年冬季益友百货的盛装开业，3个月的艰辛，那年的冬日很冷。

记得03年保定北国商城的成功开业，43天的奇迹永留史册。

记得 05 年北国商城大干 18 天的翻天覆地，那些个不眠之夜。

记得 06 年北国先天下广场的首度华美绽放，全民沸腾。

记得 07 年先天下的持续升级；GUCCI、杰尼亚等入驻，名品之路由此开启。

记得 09 年家居品牌的引进与奋斗，雅致、琉园、法蓝瓷、陶作坊以及 FREETE、TRUUSARDI、宽庭、双立人、菲仕乐等四大厨具成为家居的宠儿、先天下的名片。

记得 11 年与同事二赴保定，协助保定先天下开业，我们再次荣耀启幕，铸就辉煌。

记得 12 年冬季到阳泉北国协助五层的调整改造，品类位置变动、品牌升级精彩亮相。

记得 14 年先天下运动品类的升级与引进；若干千万品牌的突破、成功与傲视群芳。

记得 16 年男装商场二、三层的 2 个月，将 1.5 万平米的整合与重装；将不可能变为可能，那一草一木都是用心来雕琢。

记得 17 年，再赴阳泉，承担着领导的重托与期望，我豪情满怀，雄心壮志，斗志昂扬。

难忘的 19 年，我们再度创业，以调整 101 个品牌的成绩完成有史以来最大规模的升级改造，不负使命。

不平凡的 2020，我们克服不利，团结一致，精心运营，勇争第一，再创佳绩。

未来的 2021，我们将迎来阳泉北国十年大庆，我们将一如既往的加油、努力，再次书写精彩篇章。

这就是我的北人故事，普通平凡而又精彩的人生故事。我相信正是有我们这样成千上万北国人的不懈努力、无私奉献，像热爱生命一样热爱我们的北人集团，我们的企业才能成为消费者信赖、供应商满意、员工为之骄傲的商界航母！加油吧！我们的北人集团将永远屹立于燕赵大地，熠熠生辉！

不忘初心 与北国一起前行

阳泉北国商城财务处 王霞

时光匆匆，2021年伴随着疫情的突然反复，我们一起携手，共克时艰，对于北人集团而言，我们北人集团即将走过21个年头，步步坎坷，又步步坚实。

20年前，2000年7月4日，经石家庄市人民政府批准由石家庄北国商城和石家庄人百集团有限责任公司合并注册成立的国有独资商贸企业。从集团成立，始终以“勇争第一”为企业精神，以“以学习求智慧，以管理求效益，以沟通求效能，以勤奋求生存，以速度求未来，以创新求发展”为企业自训。

阳泉北国作为集团旗下的第一家外阜店，我有幸成为当时第一批进入阳泉北国的一员，对于这里的情感尤其深厚。因为是第一家外阜店，集团对我们格外的重视，同时也给予了我们特别大的支持。这次跨省开店，对于集团既是机遇也是挑战，对于我则像是人的新篇章翻开了第一页。至今我都能记得当时接到录取电话时的激动心情，作为一名刚刚毕业的会计专业学生，能得到这样的工作学习机会，真是非常幸福的事情，又得知即将去北国总部学习相关工作技能，熟悉每一步的流程，既开心又忐忑，开心自己能被认可，忐忑自己会因为初出茅庐无法得到领导师傅们的喜欢。至今我都记得出发时父母的叮咛，“孩子，你刚刚大学毕业，什么也不懂，去了一定要好好学习，守规矩，懂礼貌。”

2011年3月的一天，所有新员工在火车站集结完毕。大家都是刚刚毕业的学生，青春美好又单纯懵懂，每个人脸上都洋溢着灿烂的笑容，互相认识后，我们就登上了开往石家庄的列车。财务处作为重要部门，需要从点点滴滴学习。系统编码、合

同录入，供应商成本核算、付款、编制凭证报表，我们的师傅也都是根据各自岗位的不同而安排的。我最初的岗位是银行会计，所以我被安排在了北国本部 701 室的资金中心，跟着不同的师傅学习不同的业务，切实做到熟悉每一步的流程。师傅们亲切耐心，手把手地教导，也正是这次学习让我领略到了财务领域的强大和无限可能，“我一定做一名优秀的财务人员”这条信念随即在我脑海深处扎根发芽。

2011 年 4 月 26 日，阳泉北国盛大开业。我们每一个人胸前戴着大红花，精神饱满地迎接着每一位客人。所有人的工作都看似有条不紊，但其实内心却很紧张，担心阳泉人民会对我们不够认可，担心自己会出差错，担心开业销售成绩不够理想……事实证明我们的担心多余了。作为二线科室人员，虽没有一直待在一线卖场，但是我感觉自己快要把电脑上的销售数据盯开花了，看着它一点点的增长，感觉比中了大奖还要高兴。这里有必要隆重介绍一下我们的领导——安文香处长，她是我们工作人生的领路人，慈眉善目，和蔼可亲，工作上对我们要求极其严格，一边教一边干，生活中又把我们当女儿一样看待，苦口婆心，谆谆教导，能在安处的领导下工作学习，也是一件极其幸福的事情。我记得在我们欢呼雀跃之时，安处满脸慈祥地说“真是一群小孩，有糖就开心，我们不能骄傲，不能放松，未来还有好多个好成绩等着我们呢，要对自己有信心！”

就这样，我们在“安妈妈”的带领下，在北国财务工作这条崭新的大路上，从学“爬”，到坚实的“迈步走路”，一路成长起来。北人集团陪伴着我们，我们伴随着北人集团，风雨同舟，一路相伴。从 11 周年庆一直走到了 20 周年庆，未来还会有 30 周年庆、40 周年庆……我也从一名小小的科员，成长为如今的财务负责人，在成长的路上虽历经磨难，但不忘初心。我仍然清晰记得 2015 年 4 月 2 日，安处即将调回石家庄总部，财务总监李总来阳泉视察工作时对我说的一句话“我今天就把北国财务这个大担子交给你了，有没有信心担好它？”我在李总坚定的眼里看到了

对我的期许和认可，我胸有成竹地点点头。李总欣慰的笑脸，也更加鼓舞着我不断前进。

就这样，在公司领导的支持下，我开始担任阳泉北国财务处负责人，至今已六年有余，我也从最初的忐忑紧张，逐渐变得沉稳干练。2015年底，市税务稽查组来到我们企业进行积分卡专项检查，我带领财务人员，与稽查组积极沟通应对，与税务领导进行多方协调，最终为企业节约税款20万元。2017年底，稽查组再次对我们企业进行全面稽查，作为财务负责人，我再次积极配合税务进行资料数据的提供与校验，据理力争，与股份公司领导和税务进行多方面的反复沟通，最终节约税款28万元。2016年3月23日财政部、国家税务总局出台了《关于全面推开营业税改征增值税试点的通知》，经国务院批准，自2016年5月1日起，在全国范围内全面推开营业税改征增值税试点。我带领全体财务人员，积极配合税务局、股份公司财务完成营改增后账务处理变更工作，完善增值税专票的开具流程，并组织所有财务人员以及商城其他工作人员进行营改增全面的培训学习，保证了企业营改增顺利完成。阳泉北国每年经营任务指标压力很大，作为掌握大楼核心数据的财务处负责人，我必须统筹全局，制定出合理有效的预算计划，并实时监控，以预算定支出，以预算要销售，向领导及时提出财务决策意见。

我相信自己一定可以不负众望，种在心中信念丝毫未减。如今35岁的我，从激情燃烧到笃定刚毅。这九年里，我的使命和初心从未改变。这九年里，我从热爱北人，追随北人，到执着于北人，见证了北人集团的辉煌，早已与他融于一体，不可分离。

电器事业部

经营理念

以市场为导向、以顾客为中心，
专业服务，协作共享，开拓未来。

团队口号

凝心聚力 智慧速行

“十四五”的发展主题词

逐步提升在全渠道经营布局的能力，
逐步达到能为消费者提供全屋家电解决方案的能力，
逐步形成给消费者提供美好家的愿景。

体验中心



青春无悔 我与北国共成长

电器事业部新百店 田玲

时光飞逝，转瞬间参加工作 31 年了，1990 年 18 岁的我从商校毕业后分配到了老解放路参加工作。31 年来我先后担任过售货员、实物负责人、家电主任、采购买手、门店店长助理、店长。于我而言，北国早已不是单纯的工作场所，而是我的第二个家，同事们就像兄弟姐妹一般，风雨同舟携手并进。

2003 年家电开出了第一家单体家电卖场——金柏林店，我是负责一楼 600 平米的厨电主任。2003 年 2 月底签订合同，3 月初才接到任命，4 月 5 日就要开业，只有短短的 28 天时间。

没有 CAD 图，我们就自己手工画；没有设计师，我们就用土办法上；为了测量精准，我们用卷尺一遍又一遍的测量，手工图纸也是改了一遍又一遍；没有柜台设计方案我们就查阅资料自己设计；招聘来的促销员不会销售，不会开票，我们找北国总部的员工手把手交，一遍遍演练模仿；没有营销方案我们就查阅全国其他家电卖场策划方案，先学习领悟再结合石家庄当地制定方案，对每一个方案都是正面梳理完反面推敲，反复研究；不会做 DM 单我们就拿来竞争对手的宣传单一个产品一个产品的研究，一个一个的厂家洽谈，“必须比对手价格低”是我们的口头禅。

距离开业只剩下三天了，柜台还没有到位，样机还没上好，几千台的货品成山似的堆在广场上，有太多的事情还未解决。三天三夜里，有多少人嗓子哑了说不了话还在继续默默的干活；有太多人肩扛手搬手酸了腿肿了，砸到脚了拐着腿也要继续干；累的实在不行了站着就能迷糊着，仅仅几分钟后猛一睁眼继续搬运……

金柏林店的成功开业开启了家电单体店的先河，是家电转型的里程碑，是我们

家电人迎难而上永不退缩的真实写照，更是团结一心勇争第一最完美的注解。

以场为家，企业不断温暖着我们，而对企业的热爱鼓励着我们突破自我奋勇争先。

2010年我担任益中店店长，当时这个店是股份公司成立以来开的第一家店。周边的苏宁卖场已在商圈开店2年，北国的入驻使得这个商圈的竞争非常激烈，无论是从进驻时间、周边消费者口碑、卖场的面积还是品牌都无法与竞争对手相抗衡，一个个困难又摆在眼前。我们就眼睁睁的看着竞争对手争抢份额吗？我们就白白的失去这个阵地吗？不！绝不！竞争对手不比我们多一个脑袋！我们相信只要我们敢闯敢拼敢想敢干，我们就一定行！

我带领我的团队利用周边城中村多小区多的特点，在村里摆摊设点加大喇叭广播、员工背旗子在村里骑行，到村民家一家一家发DM单，发放小礼品，上门讲解家电，给村民维修家电排忧解难。周边小区内联系物业支帐篷，桌子，把家电样机摆到小区，送货上门。通过村民团购、小区业主团购、一场接一场的高频次营销活动，开创了小区营销的先河，不再是在商场等顾客，而是贴近顾客，找到精准顾客，真正做好顾客的参谋，做顾客的贴心人。这一系列的举措，营造了北国的好口碑，奠定了北国销售霸主的地位。

与时俱进，以变赢未来！2016年我担任新百店店长期间，为了实现消费者对于体验场景的需求，倾力打造了北国电器首家SELF体验中心——一个集智能、体验、时尚、生活于一体的全新的家电购物中心。全生活场景的呈现，让传统与时尚完美结合。开业三天实现销售近4000万，业内好评如潮。体验中心的成功开业不仅颠覆了传统家电卖场的建店模式，同时也成为行业内争先模仿的标杆。也是从那一刻起家电的竞争从单纯的价格竞争开始转变为服务的竞争。以服务取胜是我们引领消费者消费的一大进步。

2020年疫情袭来，家电行业大受影响。2021年初疫情反扑国际庄，家电商场再

次受到猛烈冲击。面对来势汹汹的疫情，身为单体卖场的店长，卖场安全、卖场执勤人员的安全和衣食住行都在我的心上。在不让进出小区的情况下，我想尽各种办法及时安排工作人员到店保障卖场安全并安排好执勤人员的衣食住行；在申请可以出小区后第一时间奔赴卖场做好卖场疫情防控以及复工复产各项工作。

整个疫情防控期间我一天都没有休息，天天在卖场一待就是一天，和执勤人员吃在一起，干在一起，有时候太晚了就直接住在卖场。疫情执勤期间，不断接到消费者各类电脑、手机、打印机等办公设备的紧急购置需求。在事业部领导的支持下，各类货品紧急发往北国电器新百店，我组织主管在卖场紧急开辟库房，接收各类疫情亟需的居家办公商品。在没有员工的情况下，我带领主管和卖场保卫六七个人担任了收货员、搬运工、入库员、拣货员、发货员。对接事业部电商团队接单、拣货、配货、发货、送货、对账。面对疫情期间消费者的特殊购置需求，发挥大北国的服务精神，急顾客之所急，想尽办法解决顾客的难题。

疫情期间一名顾客家里的洗衣机坏了，我从卖场找了一个适合的洗衣机样机，想办法及时送到顾客小区，保障了顾客的正常使用；恒大华府一名业主家里的冰箱坏了，还有一冰箱的疫情期间家里的生活储备，迫切需要一台冰箱。经过种种协调，组织卖场3名执勤人员，将一台重达70公斤的商场样机送到业主所在的小区，及时保障了该业主的生活需要。除了为消费者排忧解难，在得知石家庄市人民医院医护人员缺少热饭用的微波炉时，我专门和厂家联系筹备捐赠物资，及时将微波炉送到了医护人员手中，保障了我们的抗疫战士可以吃上热饭；还有一个防疫部门现场做核酸检测的地方需要10台电暖气，我也是积极联系厂家通过种种渠道去搜寻电暖气10台，还安排人员送货上门，及时保障了该单位的正常使用。

从青春懵懂的少女到成熟理性的店长---是北国给了我施展才华的空间和实现价值的平台，也是北国赋予了我使命和担当，让我带领我的团队勇往直前！青春无悔！我与北国共成长！祝愿北人集团的明天会更好！

感悟工作 体会成长

电器事业部采购中心 周莉

有一种感情是互勉互励共进退，有一种动力是唇齿相依共奋进，时光荏苒，岁月如梭，一转眼我在北国电器工作已经 25 个年头了。回首往事，依然历历在目。1996 年 1 月 26 日，刚走出校园的我怀揣着对未来美好的憧憬，走进了北国商城，开始了自己的职业生涯。一路走来，最初的青涩与不安已渐渐沉淀，在用心记录工作点滴的同时，也享受着自己的蜕变，回顾这段工作历程，心中充满太多的感动与感激。

勇立商业浪潮的最前线，当下的我们既是亲历者，也是见证者，唯有倍加努力才会无愧于时代，唯有倍加珍惜，才能无愧于自己！个人助企业发展，企业助个人成长。从踏入这个行业开始，我目睹了企业从传统百货卖场向多元化购物中心的经营思路转变；从北国商城一家门店发展到如今多业态繁荣发展的北人集团；从北国电器一个家电商场到如今专业化连锁经营的电器事业部；我见证了企业从成立到兴盛的各个阶段。

在北国工作的这 25 年，我也经历、参与了市区各北国电器门店、邯郸北国电器、阳泉北国电器、邢台北国电器的筹建开业和卖场的升级改造。25 年来已记不清多少次为了保证卖场顺利的开业，整日整夜盯在装修现场。2003 年，国美、苏宁、大中

等全国家电大连锁，陆续进入石家庄开店。熊熊战火率先在桥西新百商圈点燃，大中华银店、苏宁国贸店、国美世纪店的陆续开业。就在那年，集团整合北国人百家电，建立了事业部架构，我担任了厨电分公司经理职务。我们学会了对竞争对手进行比价格也学会利用纸媒报广的促销手段；向供应商寻求销售政策支持，推出北国专供款、特价款、明星款吸引顾客眼球；邀请重点品牌总裁签售，邀请明星砍价造势。

记得当时我们邀请的第一位明星是著名舞蹈家杨丽萍老师，当时的签名现场人潮涌动，在省会石家庄引起了强烈的轰动，像杨丽萍这么重量级而在当时又是炙手可热的顶级明星，能够来到位居三四线城市的石家庄，真的是破天荒的第一次！此次活动也开创了北国电器明星到店效应的先河。

2009年北国电器第一次西馆扩建装修，对于我来说意义重大，那时正好赶上休产假，为了保证我所管辖的厨电大类能够顺利与各品牌谈判落位和沟通装修效果，我放弃了应有的180天假期，在产后第四十天就重新回到了工作岗位。记得去上班的那天早上，不足百天的儿子在奶奶怀中哇哇大哭，心怀愧疚的我强忍着眼泪走出了家门。回到工作岗位的我，与大家一起加班从未享受过任何特权，每周促销活动内容在周四必须定稿，我们大家都会做好晚上加班到一两点的思想准备，必须当天把各大类的促销价格和活动排好版然后送到报社，周五一早报纸上促销内容必须让广大市民看到。忙完这些活动方案回到家已经凌晨三点，我只能轻轻亲吻身旁熟睡的孩子。

时代在发展，商业零售演变的步伐在加快。面对消费者丰富多样的生活体验，丰富商品采购品类、传播新产品体验是我们新的课题。2020年突如其来的一场疫情，是我终生难忘的一年，在北人集团工作了二十多年的我，从没有见过卖场空无一人的销售景象，也第一次体验到居家隔离在家要憋疯的感觉。

2020年的春节本来应是一个销售小高峰节点，可是疫情严重影响了人们的外出购物逛街与休闲聚会，也正是因为这些因素，促使宅在家里的人们开始用网购、抖音、快手、小红书、淘宝等网络平台购物。同样的，也使我们的销售面临着巨大的压力。疫情就是考情，难点就是考点。作为厨电类商品的采购经理，我是不是也应该学习那些网红博主们，运用短视频技术把我所负责的厨电类商品推到我的朋友圈和个人抖音上展示宣传，让我的朋友、以及朋友的朋友了解，或许能激发大家的对厨电网红商品的兴趣点。想法有了说干就干，我利用春节在家的时间，学会了编辑制作小视频，为了得到观看者的信任，我亲自在视频中制作美食、介绍商品，还开了直播，刚开始上传的小视频只有100多个人观看，面对困难我自己在视频内容及商品选择上不断改进，观看视频的流量越来越愈大，最多的一次达到2万人次的观看流量，5000多人的点赞。

一次摩飞网红锅烹饪的小视频，转发到微信朋友圈就销售了30多台；一个美的消毒机如何使用的视频，我个人销售了60多台，这个结果让我感到万分欣喜！通过我个人的带头，我们小家电所有品牌员工都开始行动起来，为自己积攒多年的的会员分类建群，点对点的发送产品制作美食的视频，使我们在疫情最严重的那几个月里，骨干品牌小家电的销售并没有像预测中的那么差，而且有的小家电品牌销售反而略有增幅。我个人的直播照片还上了燕赵都市报的专栏。

在北人集团25年的工作当中，企业精神一直在鞭策着我加强学习、追求卓越、突破创新、勇争第一！这些年是企业一步步的教我成长，一次次的历练我的工作能力，我发自内心的感谢和感恩我的这个大家庭。祝愿我们北人集团未来更加美好更加璀璨夺目！

我们店里的“老骥”

电器事业部益元店 卜咏维

俗话说的好“老骥伏枥，志在千里”，在我的身边在我的工作生活当中就有这样一位志在千里的“老骥”，一位基层普通门店中泰斗级别的老师傅。

他就是一位幽默开朗的老师傅，也是我们店的活宝，北国电器益元店冰洗主管张如意，1967年9月出生的他今年已经整整54岁了。就是这样一位普普通通的老师傅，真正的诠释了一名合格员工的精神面貌。在工作当中，张师傅不断的为我们解决难题，并鼓励我们“办法总比困难多！”遇到员工方面的问题，他就耐心的去解决，关爱并帮助我们店里的每一名员工，遇到个别顾客的投诉问题也会耐心的不厌其烦的接待，并让顾客得到满意，塑造了良好的口碑。

北国电器益元店位于石家庄的西北部商区，东临高柱市场，西邻水上公园，附近的居民区尤其之多，而且附近的竞争对手相对较少。刚来企业的时候，我就看到了这个店里竟然还有一位如此年纪较大的老师傅。我带着疑问，这么大年纪还能干的动吗？廉颇老矣尚能饭否？然而就是那么短短的几个月，我的疑问就被他在工作中解决了！

那是我刚到北国电器益元店的时候，遇到一桩复杂的客诉问题。面对情绪激动的顾客我没有任何好的办法去解决，只能一遍一遍的打事业部的电话、买手的电话、厂家的电话，我去翻电话号码的时候，张师傅便能随口的说出来，当我再去查找顾客的电话号码时，他已经背诵出顾客的电话号码！虽然已是知天命的年纪，却有着过目不忘的本领。面对顾客的百般刁难，他却面不改色，从容面对问题，仿佛在他

的笑容中已经找到了解决客诉问题的答案。果然，他的出现和轻声的回答，很快的就把顾客的情绪稳定了下来，成功的解决了问题。每年3月或10月的时候，很多老顾客都会继续主动找他买电器，因为他是一个值得信赖的人，是一个热心肠的人。

他曾经是一名解放军军人，是人民心中最可爱的人，来到北人集团工作后他依然继承着部队那种坚毅的性格，不怕苦不怕累，敢于挑战自己，由对部队的爱变成了对北人集团的爱。他由一名久经锤炼的战士成功的转型成为一名优秀的企业基层管理者，深入融到北人集团大家庭当中，努力发扬着勇争第一的企业精神。

他是一名优秀的共产党员，在门店各项具体事务中一直发挥着带头作用！记得那是2018年的一场大雪，大雪把进入卖场的道路封堵住了，他不惧怕严寒，主动带头去外面清扫大雪，在大雪的映照下看见的是他那满头的白发和大米般大小的汗珠。员工们深受感动，大家纷纷拿起工具，一同去清扫大雪。扫完雪以后他脸上满是笑容，虽然手已经冻得发红，脸上也全是尘土和汗水，但是心态还是特别的好。我问他：“累坏了吧，老师傅？”他只是淡淡的一笑说，不累！

他还是一名好学的人！如今社会飞速发展，微信、抖音、快手、小红书、拼多多等APP的出现，消费方式在发生着翻天覆地的改变！网络背景下消费者行为已经发生深刻的变化，尽管线上冲击带来更多的是家电销量的断崖式下滑，但这也是家电全面升级的最佳时机。疫情所带来的不仅仅是危机，更多的是消费观念和消费方式的转变，而这种转变对于家电行业来说，同样是一次变革的机遇，我们也要充分利用微信、抖音进行宣传推广。我认识的50多岁的人大多对这些新鲜事物持有的是一种抵触情绪，他们会直接告诉我：“我不会！不想用，麻烦着呢！”

张师傅却主动找到了我这个年轻人学习微信如何转发、接龙、发公告等，虚心的向我学习如何拍制视频，如何利用抖音宣传。这些都是年轻人的长项，对一个年龄偏大的老师傅的确是有不小的难度。然而他却在持续的学习，不知疲倦的努力着。

榜样的力量是无穷的，看到他那股好学的劲头，店里从上到下所有上了岁数的“老人”也都不断摆正心态努力去尝试和学习新的内容。

张师傅还是最会给员工们打气的那一个。为了做好每一天的工作，他不断的给大家讲形形色色的励志故事，与员工一起共同学习新鲜事物，在习惯当中逐渐培养与提升大家爱岗敬业的精神。无论是在工作还是在生活当中，张师傅总能进行各种暖心的提示和鼓励，让员工上班开心，工作顺心。

张师傅虽然年纪较大，但是面对前进道路上的困难他总能鼓足勇气迎难而上，克服一个又一个的难题。他有着较强的是非观念和强烈的集体荣誉感，平时处处对自己高标准，严要求，严于律己宽以待人。

他说：人的一生没有最高层次的目标，只有对更高层次的目标不懈追求，才会不断发展、进步。生命只有一次，但求面对碧海蓝天做自己问心无愧的事情！他的信条就是要加倍努力，以自己的实际行动一步步的实现自己的人身价值。

在当下错综复杂的市场情形下，我们所有人都应该不断的反思、感受、学习、行动，才能在更加激烈的竞争环境中，不断的提升自己的能力。我们应该做的不是空想，而是立刻去行动。只有大刀阔斧的摒弃那些过时的、没了保质期的经验，跳出传统一成不变的商业模式，积极接受新的事物，今后的道路才能更加光明更加富有挑战性，平凡的张师傅有着不平凡的品质，在今后的工作中我愿与像张师傅一样的各位同事们并肩作战。相信：乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海！

电器总公司

经营理念

为客户创造价值

为企业创造效益

团队口号

超越自我 砥砺前行

“十四五”的发展主题词

打造三级市场智慧生活方案服务平台



用心经营服务 传承匠心精神

电器总公司 赵景辉

时光荏苒，岁月如梭。转眼之间，到了2020年的年终岁尾，日子在弹指一挥间毫无声息的流逝，不知不觉中我在企业已经工作25年了。岁月磨平了我的棱角，少了年少的轻狂，多了成熟持重。20年来，学习、耕耘、创新与企业共生存；反思、沉淀、收获与企业共发展；拼搏、责任、超越与企业共命运。20年来我一直坚守初心和努力践行，奋斗在销售一线，从经营到管理，到带领团队，为消费者提供最优的商品，最满意的服务，最完善的售后，最智能的家电产品，深入千家万户，真正让石家庄老百姓享受到了北国电器的超值服务，更加信赖北国电器，选择北国电器。

我是幸运的，1996年进入北国商城，被分配到电视机销售柜组，在二十出头的年纪，由于参加工作时间短，需要向前辈以及同事们学习的知识和技能很多，比如电视的安装调配设置，顾客的接待礼仪，销售的专业话术等等。记得那时候的电视款式又笨又重，商品的上样，陈列、试机以及销售后的装箱，直到送到送货车上，都是我们的工作范畴。我们国产电视销售柜组，共有四名女员工，七名男员工，当时我们组的关系非常融洽，工作中互相帮助，有活大家抢着干，大家干劲十足。印象最深刻的是我们的班长贾敬梅大姐（后来是电器总公司前任总经理），她是我们班

四名女同事之一，她在工作中业务精湛，雷厉风行，以身作则。有时到货经常四五十台，都需要我们卸车、搬倒至地下仓库中，她经常带领着柜组的小伙子们手抬肩扛，一同战斗，也曾因为工作强度大导致腰椎间盘突出复发，她的这种甘于奉献的精神极大的激励我们加倍奋斗。由于当年都是显像管电视，体积和重量较大，有时上货堆时一个人需要用膝盖配合两臂才能上高，长期下来……家电小伙儿们的工作服跟其他部门的区别就是，膝盖部位的补丁打了一层又一层，但大家的工作热情依旧很高。回顾那段时间，在师傅的谆谆教导下，无论是思想还是业务水平都得到了迅速提升，学到了书本上学不到的知识。深刻的认识到要想火车跑的快还靠车头带，也为我之后工作中作为管理者树立了学习榜样。

洛克菲勒说：“如果你视工作是一种乐趣，人生就是天堂。如果你视工作是一种义务，人生就是地狱”。我热爱自己的工作，一直坚持把工作放在心上，用心去工作，把工作当成乐趣。我在工作中总结出了一句话“为顾客提供的某一次服务对我来说只是百分之一，但对于顾客来说则是百分之百的概率。”顾客选择了我，就是对我最大的信任，我就应该全心为顾客考虑周全，用心接待每一个顾客，做好每一次服务。推荐最合适的商品，详细讲解电视操作技能，认真解决疑难问题，让顾客买的舒心，用的放心，成为顾客的贴心家电管家。我的努力得到了企业的认可，先后被授予北国商城服务标兵、第一届北国商城服务品牌“国产电视小专家”、市青年岗位能手，省、市商贸系统劳动模范、省品牌服务明星等称号荣誉，也享受到了企业授予的福利房指标，在2001年光荣的加入了中国共产党。这些荣誉和福利使我更加感恩，感谢领导的教诲和帮助，感谢企业给了我机遇和展示的平台，也激励着我更加努力工作，为企业、为我们电视销售柜组贡献自己义不容辞的责任。

建立一个品牌容易，而打造一个品牌却不易，我深深感受到了我们企业蓬勃发展的战斗精神。2003年，国美、苏宁、大中等全国大连锁，陆续进入石家庄市场，

开店布局。战火率先在新百商圈点燃，大中华银店、苏宁国贸店、国美世纪店陆续开业，就在那一年，公司根据经营需要，整合北国人百家电，建立了事业部架构，我那时负责新百店的影视部工作，作为部门的带头人“北人集团，勇争第一”的口号激励着我，不服输不抛弃的精神鞭策着我。带领大家明察暗访竞争对手的货品、价格；向供应商寻求销售政策支持；推出北国专供款、特价款、明星款吸引顾客眼球；一场场深入品牌工厂的超低精彩大促；邀请重点品牌总裁签售；邀请明星砍价造势……勤劳勇敢的北国人通过自己的努力奋斗，认真对待着每一期的活动，每一期的活动彰显了北国的实力，国美、苏宁的进入是挑战，但更多的是激励、竞争、相互学习。每次活动前期，尤其是每个周五，各项活动方案才尘埃落地，所有优惠价格才制定好，周五的晚上总是很忙碌，当时负责写 pop 的李师傅，负责整个卖场的特价品，爆品 pop 的书写，从一早开始一直写到晚上八九点钟，写的手腕发酸、双眼通红依旧继续。每个主管、员工凝心聚力，各负其责，每一期活动付出每个人的努力，这一干经常干到凌晨 1-2 点，大家齐心协力干的热火朝天，加班加点是家常便饭，累并快乐着！第二天一开门，看到乌央乌央的人流，觉得所有的付出都是值得的。一次次刷新着销售记录，创造着销售神话，每次的活动都彰显了北人员工的不屈不挠的战斗精神。

社会在不停的发展人们的消费心理以及消费习惯也在变换。要想做精做强做好自己的行业必须深入到业务之中，体会客户的心理和行业的动态，只有跟得上社会的进步才能做好销售。2008 年我在北国电器总店当店长，当时事业部第一次组织了与电视台合作的电视直播，正如所料一炮打响，当天活动现场火爆，一直营业到凌晨 2 点，单店实现销售 2580 万，这个成绩轰动了当时的家电销售市场。这是所有北国电器人的成绩，凝聚了所有家电人的付出。

随着市区的家电市场日渐成熟，富有战斗精神的北国人又将触角延续到了各个

郊县、村庄。2011年公司成立了电器总公司，担负起在郊县的家电经营拓展。在这个开拓新的疆土的过程中，我也付出了比以往更多的艰辛，跟市区的模式截然不同，我短时间内学会了更多的技能，门店选址、物业谈判、电力配置、消防安全、水电改造、物业等各种参数关系，因地制宜选择商品、因地制宜制定促销方案，我带领着团队一次次披荆斩棘，奔赴异地他乡，将北国电器的门店开到了石家庄各个县区，保定，邢台。每次门店开业前夕，从上到下整个团队都各司其职，为一个店的顺利开业付出自己的努力，从物业经理到所有采购人员，再到新入职的实习大学生，从门店店长到促销员，每个人分工明确、各尽其职、加班加点；尤其是店长常驻外地，抛家舍业，一直不能定期回家照顾老人和孩子，可是没有任何怨言，这就是北人精神，不服输精神！吃苦耐劳勇于奉献精神！没有完美的个人，只有完美的团队，所有的成绩都离不开企业的发展，都是北国发展壮大的见证！北人集团商业服务已经融入每个家庭的柴米油盐，担当保障民生的重任，勇争第一的精神给了我们前进的动力和方向，助力我们砥砺前行的力量和勇气，收获了消费者的追随和优秀的口碑。

一个成功的企业精神、企业文化是员工由内到外的对企业的热爱以及付出，这种付出促进企业的成长。企业强大无疑彰显北国人的自强不息，锐意进取的精神，作为与企业共成长的北国人无比骄傲和自豪。在漫漫征程里，我们只有与企业同甘共苦，才能冲破险阻驶向彼岸。展望未来，我们迎来新的机遇和挑战，我将带领我的团队继续拼搏，创新求变，缔造美好，共迎璀璨明天！让我们团结一心，与企业共成长，共同编织见证华丽篇章！

在不断奋斗中前进

电器总公司 米学科

百舸争流，奋勇向前！万般难事，终将攻克！

2003年大学毕业进入北国，从一名普通的员工一步步成长为一名中层管理者。这其中的过程就是善于学习、奋勇向前、勇争第一的奋斗历程。

在竞争与学习的环境中，塑造自己

刚进入北国电器，就“迎面”相逢于国美、大中、苏宁的最激烈的竞争时期。记得那时，北国电器部门中没有设置专业的广告设计人员，每次都是寻求北国广告公司制作。当时我们算是首批进入北国的大学生，领导就问我们能不能、会不会设计制作报广。共同进入北国电器的孔松松（目前也是电器总公司的中层管理者）有一定的计算机基础，自告奋勇去学习制作，通过不懈的学习和努力，用当时“慢牛”式的电脑做出了一周周的报广。在竞争中，所有的经理都在学习、模仿、创新，如何在报广中表达商品的功能点，如何将活动展现醒目，如何与厂家商谈政策，学习如何做营销...，不在竞争中成长，就在竞争中消亡，每个人都拼搏着，都学习创新着，“勇争第一”的精神深深的烙在每个人心头，这场景对于每个人都是挑战，更是机遇。

而我的“自我学习”也是从此开始，我的专业是工商管理，但当时被分配到一线收银岗位，当时就觉得我需要学习技能，于是我向同学借了电脑放置租房中，从图书大厦借出一本本的PS书籍自学掌握。后来在经营调改中，看到大家还在用纸张、角尺按比例画图、布局，而一些品牌公司却拿着专业的“图纸”，从此又自学了

“CAD”，... 只有在不断的学习中，你才能感到有更广阔的发展空间，北人给了每个人一个平等的发展平台，我们要在拼搏奋斗中不断成长，在竞争中不断学习，在学习中不断成熟。

有了热爱与责任，就会自我奋进

当你做的工作越多，你掌握的就越多。经验从来不是学历给予的，也不是别人给予的，是自己在工作中“多干活”、多磨练，多参与“赚”得的。

2005年在一个门店的开业火爆销售中，天突降大雨，当时在卖场就听有人喊了一嗓子“咱们货在露天放着呢”，支援开业的同事们一个个争先跑向后院，当我也赶到时，发现一张张熟悉的身影已经开始抢着搬运货物进入简陋的仓库，有主管、有经理、有老总.... 一个个不惧雨淋，浑身湿透，为的就是一份对工作的热爱和责任。这份情景深深的扎根到心中...

有了热爱才能自我主动，当我还是一名普通职员时，经理带领我们支援新百店举办大型活动，当我完成了我岗位的工作时，发现办公室还有很多票据没有输入，就主动帮助一张张输入...，此时卖场的一名领导看不到我，认为我是不是躲起来休息了，了解我的直属领导说小米肯定不会... 当领导们发现我在主动工作时，心中的认同赞许即是激励，又何尝不是一个人的机遇。

2006年到门店做店长助理、店长，在先天下家电卖场调改时，我一遍遍对接北京的设计公司，在领导的指导下不断的创新布局，做品牌组合。在装修时，尽管距离家只有10分钟路程，但我整整7天一直在办公室吃住，晚上更不得有半点松懈，监督每一个进场的施工队伍，把控每一个细节，把设计方案完整的呈现出来....

2011年到阳泉北国负责电器经营工作，2013年筹建元氏北国商城，“涉猎”百货行业...，其中有艰辛，有喜悦，有失落，更有收获。一份耕耘一份收获，只要心中有热爱与责任，你就会自我主动，自我奋进，万般难事，终将攻克！

员工与企业的发展是不可分的

2011年电器总公司成立，10年来一路披荆斩棘，一边“开疆拓土”，一边“深耕经营”，一边“创新提升”…从成立最初的4个门店，到如今的22个门店，从不到10名到现在的40多名中管理人员，每个人都将在企业的发展中奋斗、成长。

门店多，底子薄，各县域市场竞争环境不同，因此运营的工作就显得繁杂。因为有前期在各岗位的工作锻炼和经验，在领导的指导下，不断的加强制度、系统、流程体系建设，将繁杂的工作梳理清楚，一一对应到负责人。承担在三四级市场拓展的电器总公司主要任务是开店（重装），为了能很好的设计卖场，总公司相关人员不断的加强学习、市调，在竞争卖场学习、在电器业态兄弟卖场学习、在百货卖场学习，哪怕一点点可借鉴的风格，甚至在街边、地铁、家居卖场…，处处留心皆学问，有了不断的收集和思考，才能在自己的卖场调改中不断融入新的风格、方式，更好结合电器品类，将新卖场展示给消费者。

为了节省费用，能自己亲自动手拆装的就亲自动手，卖场整体灯路电力系统，亲自安装，电工物业人员扛着梯子、爬上爬下，穿线调试。为了追赶进度，节省费用，脏乱的垃圾，都是员工们一点点在飞扬的尘土中搬运出去。这边紧锣密鼓的装修进场，那边员工的招聘和培训抓紧落实，紧接着各级领导带队带领刚刚入职的员工又投入到“行商”宣传之中…。很多次的新店开业或改造升级，总公司领导和各部门经理，都亲自到现场搬运样机上柜、打扫卫生，很多次都一直到凌晨三四点才稍事休息一下，紧接着又投入到当日的开业销售工作中。

这样的场景每年均会遇到很多次，每一位员工都在奋勇向前，接受一次次的挑战，因为有挑战才有机遇，有挑战才能激发热情。在竞争加剧的市场中，百舸争流，谁是胜者？只有不断奋斗，不断学习，不断进取才能在航行中的不断加速，才能向着胜利的终点不断前进。

奋斗无疆 我在北国 拼搏成长

电器总公司 孔松松

初进北人集团之时，我是一个二十出头怀抱着梦想刚刚走出校门的大学生，作别了三十而立，转眼已到不惑之年，也成为公司的一名管理人员。在这过往的 17 个春秋，我不仅见证了企业的不断发展壮大，也在逐步实现着我个人的价值，一路风雨一路歌，“勇争第一”的企业精神不断的激励着我成长。

勇争第一，不惧挑战，勇挑重担。

2003 年，是我刚入职的时候，当时电器事业部也刚刚成立，面对着大中、国美、苏宁三大家电巨头的合力冲击，初入职场的我，每天看着身边的同事不停的忙碌，干劲十足，深刻的感受到他们面对严峻的市场形势不畏艰险，勇挑重担，永不服输的精神，“勇争第一”的北人精神也深深的扎根在我的心里。

电器事业部成立之初架构设置并不完善，与家电连锁相比缺乏专业性人才，同时在这之前北国电器几乎没有做过促销活动，面对全国家电巨头的攻势，全员都在快速学习、模仿，进行自我提升。我也是在实习 3 个月后接到了设计报纸广告的任务，虽然我并不是平面设计专业，面对挑战我迎难而上。去广告公司学习，自己购买相关书籍研究，每天我都学习到深夜两三点钟，经过 7 天的努力终于掌握了 PS 的使用。随后我的第一个设计广告也见报了，那一晚我没有睡着，第二天一早我就买了一份报纸，虽然不如对手的精美，但是也得到了领导的认可。此后我继续不断的研究版面排版、色彩搭配、字体设计等相关知识，很快就赶上了对手。

随着竞争的不断深入，省会家电开始了长达 7 年的报广之战，除了节日促销外，每周必有活动，每周五必出报纸广告，一期报广的版面也越做越多，最多一次订了 5 个通版广告，而那次我从早晨坐到电脑前一直工作到了第二天凌晨 4 点，整整连续 19 个小时，回家洗个澡又回到单位开始了正常的工作。那一个又一个难忘的“黑色星期四”，不仅让我的设计水平提升，同时对活动策划也有了更全面的认识，综合能力得到了很大的提升。

我只是北国电器的普通一员，在勇争第一的精神鼓舞下，北国电器所有员工不惧虎狼，奋勇搏杀，成功打破了家电连锁攻城拔寨的神话，从模仿到赶超，形成了适合自己独特的经营、促销、服务模式，得到了广大消费者的认可，稳稳占据了 60% 以上的市场份额，成就了家电霸主地位。

勇争第一，不断提升，精益求精。

2008 年我到北国总店任店长助理，真正进入到了一线战场开始了与对手的贴身肉搏。在战场的前线我更深刻的体会到了勇争第一的精神，看到了更多奋勇拼搏的事。

家电下乡期间卖场客流激增，办理补贴手续的顾客排起了长龙，为了提高录入办理速度，补贴员连水也不敢喝；维持秩序的人员耐心解答顾客疑问，安抚顾客情绪，不停的解说，一天下来嗓子都哑了，只为最大程度的满足顾客需求。门店装修期间，为了保证施工进度和施工质量，主管以上人员轮流在卖场值班，一天 24 小时不离卖场，只为能够将最好的形象展现给顾客。电视砍价活动期间全员在岗，从早晨 9 点到岗一直工作到第二天凌晨 3 点，饭顾不上吃，水顾不上喝，只为让更多的顾客享受的实惠，一天 1 万多笔交易，2580 万的销售额，创造了一个销售的奇迹，虽然每个人都很疲惫，但是脸上都洋溢着兴奋。

这些只是平时工作中再小不过的瞬间，但是每个人都在自己岗位上精益求精，以最大的努力来满足每一位消费者的需求。工作是一种修行，世间只有必然性没有

偶然性！北国电器的成功是每一个员工不畏艰难，不断提升的必然结果。勇争第一不仅仅是一句口号，更真实的体现在每一个员工的实际工作中，化作了工作中动力。

勇争第一，挥斥方遒，勇往直前。

毛主席曾说过：“农村是个广阔的天地，在那里是大有可为的”。面对全国家电连锁企业对三四级市场的紧张围猎行动，同时顺应进军三四级市场这一大势所趋，股份公司于2011年成立电器总公司，积极进军这片蓝海。我作为电服人服从组织安排进入新成立的电器总公司，努力让郊县电器的星星之火，发展为燎原之势。

我们想他人不敢想，做他人不敢做。在1月严冬冒着大雪我们成功的开业了距离最远的清河店，在短短14天时间内便让无极店从无到有盛装开业，在7-9月的酷暑中3个月连续在宁晋、南宫、新乐三个县域开出3家门店，让电器总公司的版图越来越大。不论严寒酷暑，亦不论假日周末，从领导到员工，一趟一趟的去乡镇，下农村，走街串巷，宣传推广，让北国电器这个名字，深入每一位郊县老百姓的心中，让北国电器在郊县大地上，牢牢扎根生长。

从电器事业部到电器总公司，我伴随着北国电器的发展不断成长。我见过了清晨卖场没开门前的宁静，经历过凌晨3点闭店后大街上的漆黑；见证过新店开业迎八方客的喧嚣，也经历了疫情期间独自去门店开展直播活动的孤单。从初入职场新人的困惑迷茫到店长助理再到现在独当一面，在勇争第一精神的鞭策下，我一直努力拼搏成长。吾生也有涯，知也无涯，拼搏也无涯，我还会继续学习，继续拼搏成长。

勇争第一可以使我们保持学习的活力，永远有学习精神。

勇争第一可以使我们在遇到挫折时不放弃，明确目标继续奋斗。

勇争第一可以使我们向前看，而不在意已经走过的路。

十七年弹指一挥间，感谢在北人集团相逢，2020年，转瞬即逝，2021年，奋斗无疆，我在北人，拼搏成长。

青春与共 筑梦北人

电器总公司电视分公司 齐丽娜

二十五年，在时间的长河中只不过是一朵小小的浪花，二十五年，在历史的进程中只不过是一个短暂的瞬间，北人集团却跨越了自己的时代，走过了峥嵘岁月的历程，留下了不可忘怀的记忆。

1996年1月26日，北国商城开门纳客，从那时起，自己就和北人集团有了不解之缘，那时的北国人也让全市人民看到了一个新时代的商业代表，也是我见证了北国商城从一家门店发展到如今多家门店的北人集团，这里有太多北国人的努力、辛苦与付出，前辈们把优秀的管理经验，无私奉献的企业精神一代又一代的进行传承；也许当时有很多人都能体会到其中的艰辛，流过泪，想过放弃，但是经历过后感受更深刻的是这个企业平台的宽阔，只要内心强大，平台就有多大，只要努力勤奋的工作，企业就能给你成长的机会，就会得到企业的认可，成为有用的人。

努力前行，工作从来没有停止，如今的我在北人集团已经工作25年了，从刚刚上班站柜售货到实物负责人，到主管再到现有的管理岗位，每个岗位的阅历都是我成长前行的方向，而此时正值北国电器成立之初，电机器人克服了重重困难，书写了一幅幅动人篇章，每一位电机器人都记得曾经奋斗过的艰辛画面，没有电脑系统账目，只能手工管理台账，每天的日清日结，从几百台货物到千台货物，每天都要进行清

点，记得票据最多的时候只能用皮箱来装，担心小票流失造成账目不清，当时的我记忆犹新，票据多到无从下手，流着眼泪进行整理；为了赢得市场的主动，每天加班加点工作到凌晨，经历着与众不同全盛时期，每天的出货量都在千套以上，空调在北国东广场堆积如山，员工们肩拉背扛，没有装卸工，我们用自己的双手和肩膀装货卸货，每天晚上目送着北国员工回家的身影，家电人却要撸起袖子开始为第二天商品货源的准备工作，东广场成了家电的户外仓库，此时，每一个家电人没有因劳累而怨言，却是在热火朝天的干劲十足，大家相互配合，点货，整理，就这样一个个2米多高的货堆拔地而起，此时已是夜深人静，他们用勤奋、用智慧在向庄里人诉说着，我们是北国人，我们不服输！

2000年7月4日北国人百集团宣告成立，北人集团作为全市大型骨干企业，商贸流通领域的“排头兵”抓住了机遇，发挥其优势开拓进取，乘势而上，以新的经营机制，新的营销策路，新的服务手段，新的精神风貌努力把北人集团发展为跨领域，多业态，全方位的一流大型企业集团，将北人集团商贸流通行业的“航空母舰”驶向了快速发展的航道。

2002年，面对全国连锁的进驻，面对“狼来了”的喊声，一贯被视为“羊的”的北国电器低调示人，因为那时的我们心里谁也没有底儿，担心会不会被“狼”吃掉，因此我们下定决心去学习去改变，那时的电机器人一边学习一边摸索，连锁大鳄教会了我们从产品到营销的改变，最具市场竞争力的综合卖场，勇争第一的团队斗志，灵活多变的促销活动，准备充分的细节实施，一不做二不休的战斗力的战斗力，从模仿、创新到超越，一步步使北国电器在市场上逐渐的强大起来，这就是北国人，用辛劳和汗水，用勤奋和智慧书写下了北国电器的时代篇章。

2011年，电器总公司成立了，主要是用来拓展郊县的家电市场。万事开头难，一切都是从头开始，陌生的市场环境以及与市区毫不相同的经营模式，使我们遇到

了前所未有的困难，如何开好第一个店、如何快速充分的了解市场并因地制宜的选择商品、如何与厂家进行谈判博弈与沟通，成为了我们每天最重要的工作。回想起开店伊始，我们在酷暑中连续三个县域开出3家门店，在短短半月便让无极店、定州时代店盛装开业，寒冬腊月彻夜不停的将行唐店重装开业，只为了承诺老百姓准时开业的约定……每次开业前夕，大家都各司其职，为保证门店的顺利开业付出自己辛苦的汗水。作为采购人员，我们始终把深挖厂家利润，争取优惠资源，积极谈判等工作作为首要内容，每当重大活动节点，我们都加班加点，没有任何怨言；时代在变化，市场需求在变化，尤其是近些年线上销售对我们的冲击影响巨大，不得不逼着我们继续转变经营模式，紧跟年轻的思想潮流，多模仿学习前卫潮流的卖场布局，多挖掘新颖吸引力强的产品，积极迎合市场趋势，改造卖场，注重用户智能化、全屋化体验，寻求突破；有了不断的收集和思考，才能在自己的卖场调改中不断融入新的风格、方式，更好结合电器品类，将新卖场展示给消费者，充分把勇争第一的的北人精神贯彻到实处。

如今的北人集团从时尚到公益，从服务到文化，从销售商品到传递观念——北人集团辐射着时尚、健康、快乐、和谐的能量，影响着她的顾客、她的会员、她的员工、她的供货商，让城市在硬件环境变经的同时，提升人们的文化、衣着及生活品位，北人集团有这样的影响力靠的是企业当中每个人的追求，每次工作，每个环节，每次态度所集合组成决定的，希望北人集团越来越好，因为这里是我梦想开始的地方！

发扬“北人”精神 敬畏立身之本

电器总公司渠道公司 赵旭光

“以此为生，精于此道”——在集团领导的运筹帷幄下，北人集团成为省会石家庄乃至河北省商企的标杆，在全国也盛名远扬。电器总公司在公司领导的带领下，不断披荆斩棘，拼杀出一条创新求变的路子。而中层干部和普通员工，也在平凡的岗位上，发扬着“北人”精神，秉承勇争第一的信念，敬畏职责。每一个北国人都默默无闻的奉献着，同样也闪耀着熠熠夺目的光芒。无数的北国儿女，为着北人集团的辉煌砥砺前行。他们，是真正的北国人，是真正的北国英雄。

渠道公司作为电器总公司的一个分支，工作性质与其他部门有一定区别，以品牌代理运营和工程业务模块为主，面对的是数十家乃至上百家的分销商，面对的是工厂的各项考核，对所代理区域经销商进行产品输出、政策维护、动销推广、工程项目等工作模块的技术及运营支持，在日常的工作之中渠道公司的干部员工淡忘了工作日、休息日的概念，模糊了上下班的时间，经常加班加点，为完成公司和厂家的任务不懈努力着、默默地奉献着……

生活总是喜欢给我们磨炼和考验。2018年8月的一天，渠道公司员工梁海东单独给我打来电话，说母亲去世了，需要请假回去处理。我当时非常震惊，虽然之前知道老人患有重病，但梁海东并没有因此事单独请过假，只在公休日时听他说过要回去照顾老人。之前很长的一段时间里，我们都能感受到他的沉默和深藏其中的坚韧，我知道，那是他像竹子一样用自己的韧性抵挡着生活带来的压力和痛苦。但当

他拜访客户或者拿起电话，却又恢复成往昔的样子，耐心、细致，为工作奋斗，为客户努力。而今看到他朋友圈里写的悼文，回想起他平时工作中的迎难而上，积极应对的状态，我为他的坚持而折服和感动。更令我没有想到的是：在休息期间，他二十四小时保持手机开机，联系畅通，甚至哑着嗓子还依旧主动给交接的同事沟通东南智汇城工程遗留问题，背景声音里是哀乐.....，休丧假期间也没有耽误任何工作，其负责的业务可以正常运转。作为他的师傅，我既心疼，又欣慰，还有深深的担心。心疼的是我知道他的懂事和担当，欣慰的是渠道公司业务没有因此有任何停滞，担心的是如此年轻，便过早经此大事，他能扛住吗？回来以后还能找回当初的状态吗？会不会就此一蹶不振？

事实证明，我的担心是多余的。回来后，他脸上少了之前的轻松，多了些沉稳。虽身带重孝，却并未因此而无法释怀。销假后，第一时间向同事了解近期厂家出台的政策，客户的经营情况，并重新接手东南智汇城项目，时值品牌开盘期间，政策多，客户情况复杂，家用中央空调刚接手不久，主要业务也是他在负责，同时东南智汇城项目工程也是他跟进。考虑他会需要一个恢复期，担心会影响工作效率，就单独与他沟通，打算将一部分工作拿出来安排给其他人，可他的回答又一次触动了我，说道：经理这几个项目目前都是比较关键的时期，我负责到一半如果更换业务对接，我怕出现状况，不放心，还是让我来吧！他坚定的回答让我觉得能有这样的员工感到欣慰，他不给自己任何的喘息时间，让自己从早忙到晚，忍去悲伤、一心工作，让所有同事敬佩。那段时间，考虑到有些老板有忌讳，因此他避免直接去到客户店里，通过电话、微信进行沟通，很好的开展了工作。“事有不顺，则隐忍以尊上让下，效孔孟之道，行孔融之事，以孝悌为本，几不顾己”，“凡有不遂愿者，则敛而不发，以为己之过”。他为母亲书写的祭文中，我找到了他担当的品格。这样对工作的责任心和敬畏心，不正是“北人”精神的体现吗？谁说忠孝难两全？我

们北国儿女都秉承以德为先，量才适用，在家守孝悌，在外忠职责，立志成为生活和事业两不误的英雄。

在北人集团这个大家庭，为尽忠尽责而砥砺奋进的事例不胜枚举，而这些人、这些事，就如点点繁星，虽无法与皓月争辉，却正因为有他们，才拥有了浩瀚星空。现在的市场情况瞬息万变，我们作为河北省商业的龙头企业，必须要有自己的责任和担当。我们作为北人之子，更要不忘赤子之心，坚守原则，勇于开拓，坚定创新。

梅花，迎寒风而绽放、没有月季的艳丽，没有牡丹的娇红，没有兰花的淡雅，没有荷花的高雅……“墙角数枝梅，凌寒独自开”，但它拥有不畏寒冷，独步早春，傲立雪中、刚毅、崇高品格与精神。

竹不开花，没有牡丹的高贵，没有君子兰的艳丽、没有月季的引蝶浓香，没有茉莉的淡雅清香。竹朴素，不炫耀，不卖弄，因而不为人们所注意，但它独特的美，却吸引了许多文人墨客，成为他们的爱物。“一节复一节，千枝攒万叶；我自不开花，免撩蜂与蝶。”

在工作中，我们应该拥有梅和竹的精神。主动承担工作责任，知难而进，以大局为重，以公司的利益为重，尽心尽责，乐于奉献；加强学习，提高业务能力，提高自身综合素质，在做好领导交待工作的同时，献计献策，乐于创新。真正做到“把职业当事业，把企业当家业”！

我们将继续发扬“北人”精神，勇争第一；敬畏立身之本，立足本职；勇于承担责任，迎难而上，为创造一个更辉煌的北人集团而奋斗终生！竭尽全力为共同的事业而奋斗，献祭了岁月，燃烧了青春，为了北人集团而砥砺前行，为集团的事业增砖添瓦。

我和我的北人共成长

电器总公司正定店 宋春海

24年的风雨兼程，24年的岁月峥嵘，北人“勇争第一”的精神一直鼓舞着我，照亮和指引了我的整个人生。

24年在外人看来，是北人高速发展的时期，是乘祖国经济增长的东风快速成就的24年，但是我想说的是，过去的每一分钟都是每一位员工点点滴滴成长真实体现，都蕴含着北人故事，传承着北人精神。

回首和北人一起走过的24年，历历往事仿佛就在眼前。1996年，20岁的我怀着兴奋和期待的心情走进了北国商城，成为了一名基层专柜员工。在工作中，我看到的是师傅既要盯着柜台装修，又要教我们商品基础知识，还要教我们简单的专柜账务处理，个个都是能人。自己既佩服又着急，希望尽快像师傅一样样样能干，但师傅给我说的最多的一句话是：“别着急，才开始干。”有一次，和师傅一起做盘点，自己想晚上早点下班回家，就偷懒对付的盘了盘，结果盘错了杯垫数量，和财务帐对不上。师傅知道此事后，二话没说，立即带着我钻进库房重新盘点。一边盘我一边还赌气发牢骚：“师傅，黑灯瞎火天这么晚了，咱别找了，一个杯垫才0.45元，况且只差几个，我自己出钱补上不就得了。”师傅当时只说了一句：“这是做事的原则和态度，况且这是公家的物品，是账务，不是钱的事情。”当天师傅带着我盘点正确后才回家，事后我才知道，师傅的孩子自己一个人在家一直等她回去做

晚饭，自己觉得很惭愧。当时师傅虽然话不多，也没有批评我，但我一直牢记在心，任何事都马虎不得，对公家负责，对自己负责。

30岁的我由于工作需要岗位调动至超市事业部。去门店报到的第一天，办公室空无一人，走到院子里看到一群人在卸车，于是上前问店总在哪里，我是来报到的。同事指着货车上的人说：“那就是”。我当时眼睛不由得湿润了。在事超市工作时，是超市发展的机遇期，但同时也是竞争最激烈的时期。领导亲自带着我们到市场一线，到对标店一个专柜一个专柜的市调，把对标店大半年的海报一张一张的对比，然后列表对阵，分析敏感产品的差异，结合集团为中层管理人员在科技大学提供的系统性超市企业管理、品类管理的理论知识，找到了优于对方的竞争方法，同时保证了毛利。通过领导们以身作则的工作方法和高屋建瓴的指导，我们找到了北国超市自己的经营模式，在市场占有率方面达到了绝对优势。离开超市八、九年的我，前段时间和以前的老同事了解到，现在的北国超市与自己当时在的时候相比又发生了巨大的变化，他们已经展开全产业链条和全方位布局，他们与顾客的交互也不再仅仅是一张海报，一句亲切的问候了。我不由得感叹：北人集团真是不断开拓进取，日新月异，蒸蒸日上啊！我为我是一名北人的员工骄傲、自豪！

最近十年一直在电器总公司工作，由于开拓郊县市场长期驻外，让我对家人一直心存内疚。孩子没有管过一天，老人身体不舒服也不能及时照顾，家中里里外外的事情都落到了媳妇儿一个人的肩上。媳妇儿也是企业的高管，收入比我高许多，但她任劳任怨的支持我，对我常说的一句就是：我嫁给你就相当于嫁给了北国。同时每当有北人集团的相关获奖报道，她都是第一时间发送给我，告诉我北人集团又获殊荣.....让我从她眼睛里和语气里看到了一个北人员工家属的骄傲和自豪！

一个企业的生命是由市场决定的，而一个不断变革与迭代的企业终究会被市场垂青。我们在变化中，我们电器总公司一直耕耘郊县家电市场。最初我们使用了和

市区一样的大一统价格模式，门店只负责销售，买手负责进货和定价，把控毛利。但在实际经营过程中发现，各地市场千差万别。在赵县，某款冰箱因为竞争激烈价格压到极限，而在元氏，这款冰箱反而是高毛利机型。市场的需求就是变革的方向和动力，于是我们把定价权下放，经营模式改变为门店负责产品定价和产品编辑，买手负责进货，结合厂家与整体市场情况引导产品结构调整。我们在变化中，早期运营中每一个门店都有自己的门店库，可以使商品更快的送达顾客，提供更好的消费体验。但是现实是大量资金占用，每个地级库里存在商品自己卖不出，其它店卖了去拉利润不够运费钱。面对这种现象，在电器总公司领导的带领下，进行反复推算，借鉴兄弟单位经验，统一库房，节省的费用分配到运输企业，有效提高了送达率，提升了客户消费体验。我们在变化中，随着电商的发展和其市场下沉到三四级市场，顾客对商品的触达多元化：电商、抖音、快手、直播带货、传统乡镇专卖店、异业的介入等等，使我们的生存面临挑战，但我们一直秉承北人精神砥砺前行。北国电器品质舒想家、小店直播的常态化、前置商品的建立，全力打造“专业”的家装顾客形象，从而把控全套家装市场，提升家电市场占比。我们在变化中，面对市场的巨变，我们只有永远保持北人精神，不停的更新自己的认知，迭代我们的经营组织构造与模式，才能让顾客看到一个充满活力的企业，一群朝气蓬勃的北人员工。

24年的北国，是一个年轻的基业；24年的北国，是一个有梦想、有抱负、勇于担当的成长型青年；24年的北国人，是生生不息、茁壮成长的生命的力量。我们每一个北人员工身上都有平凡而生动的故事，我们都有共同的北人精神，我们要像我们的师傅一样向每一位新员工讲好它，向我们周围能触及到的每一个人进行传承，让“勇争第一”的北人精神代代相传，永远绽放光芒！

勇争第一

电器总公司无极店 刘红超

时光如炬岁月如梭，转眼入职北人集团已经有9年多的时间了，回顾过去，我的工作岗位从刚入职时的分公司买手、门店的主任、店长助理到现在的店长，虽然岗位发生了变化，但同时“勇争第一”的精神也一直激励着我、指引着我不断进步。

勇争第一，是领导带头，共同奋战。

2011年12月是我来到电器总公司的第三个月，当时正值北国电器辛集建兴店开业的筹备期。尤记得为了确保如期开业，当时任电器总公司总经理助理的赵总，带领大家奋战到晚上的1点多钟。摆放样机、布置氛围、测试气模拱门、打扫卫生各项工作赵总都是带头开展，身先士卒。纵然当时寒风刺骨，条件艰苦，但赵总始终与大家并肩作战，冲在一线，使得大家斗志昂扬，保障了开业工作的圆满完成。

勇争第一，是不畏艰难、冲锋在前。

2012年1月份我调任到无极店担任门店主管兼干事。无极店是单体门店，开业前期各项设备均不完善，卖场连空调都没有。我记得当时无极店的店长王志钢因天气严寒而感冒，即使连续输液1个多星期，也没有请假，带病坚持开展工作，也正是王店的这种精神坚定了员工的信心。随后在2012年3月份的空调启动活动中，虽然遭到了竞争对手的恶意破坏，但是无极店全体人员团结一致、众志成城，取得了销售的再一次突破，同时也奠定了门店扎根无极地区的良好基础。

2017年6月一天的凌晨4点钟，深泽店夜班人员给我（我当时任深泽店店长）打来电话，因突降暴雨，楼体排放雨水管道损坏，雨水倒灌到卖场，导致卖场大面

积水。接到消息后，我带领薛景斌、张建斌立刻从宿舍出发，此时外面仍然是瓢泼大雨，从楼道口跑到宿舍小区门口，全身就已经全部湿透了。当时也容不得多想，只想着尽快赶到门店，县城到处积水，路上开车时积水直往发动机盖上涌。赶到门店后我们三个和夜班人员抓紧查找漏水点，采取补救措施。7点钟组织员工到达门店清扫积水，经过大家的奋战，确保了早上9点钟门店正常营业。

勇争第一，是坚定信念，不畏艰难。

2016年4月底临近五一促销活动，我当时在宁晋店任店长助理，门店所在大楼下水管道堵塞导致一楼卖场内倒灌污水。我们联系多家疏通下水管道的人员，经过多次尝试，但因一楼管道铺设太长，导致没有办法完全解决问题。因4月29日五一活动就要启动，如果活动期间再发生污水倒灌至卖场的问题，则将对活动产生巨大影响。所以4月28日经过多次与房东沟通、做要求，陆续找来三种疏通下水管道的工程设备，一直施工到凌晨2点多才彻底排除这一隐患。犹记得，我和董玉建一直盯到施工结束时，坐在马路牙子上，笑着说：“这下咱们可把疏通下水道的装备都认全了”。

2020年初疫情爆发，门店经营受到非常大的影响，盈利情况不容乐观。在接到总公司领导要求与房东商谈降低房租的通知后，在总公司领导的帮助下，经过长达两个月、十几次与房东的谈判，终于谈定将门店房租降低40%，而且将后续年度的租金也统一进行了调整，此项工作不仅为2020年度深泽店盈利情况提供了保障，而且也为以后的门店经营打下了较好的基础。

勇争第一，是积极学习，锐意进取。

在工作的这几年当中，公司不仅每年都在内部组织多次学习、培训，更是聘请北京和君咨询公司为大家授课，我也有幸参加了2018年-2019年北极星第三期学习班。不仅开拓了我们的视野，更让我们能够沉下心来，对标国内外优秀的企业，查

找自身的不足，学习先进的、系统的管理方式和管理理念，使我们能够与集团共同提升。纵然北人集团在国内已经是非常有知名度和影响力的企业，但是仍然能够居安思危，放低姿态深入学习，这也是“勇争第一”强者心态的展现。

勇争第一，是言必行，行必果。

前段时间总公司定州时代店筹备开业，因时间紧迫，工期非常紧张。为完成如期开业的计划，总公司一声令下，采购分公司、营运中心、财务中心、其他兄弟门店齐上阵，仅仅历时 8 天，定州时代店便施工完毕正式营业。我有幸作为志愿者中的一员，带领无极店 4 名人员现场助力，虽然一天的支援下来非常的疲惫，但是感触同样也是非常的深刻。不管是门店的店长主管、还是分公司的经理买手，现场所有人没有人喊累也没有人自行停下，大家都奔着一个同样的目标，那也是总公司要求的“必须要如期开业”，这也就是北国人用行动对“言必行，行必果”最好的解释。

同时，这也让我想起了 2017 年我作为深泽店店长在开拓深泽店时的情景。从开始筹备到开业，仅仅历时 20 天的时间。在这 20 天的时间里，要完成办理门店的相关手续、人员招聘以及培训、开业活动宣传、门店装修施工、店堂布置以及卫生保洁等等工作。在大部分人的印象里这是不可能完成的任务，就像在门店负责品牌施工的装修公司人员说的“你们想在计划的时间内开业，几乎是不可能的”。可就是他们口中说的不可能，在总公司的统一调度、全员投入，每天工作将近 18 个小时的情况下，如期开业了。正是大家心中有着北国人“勇争第一”的精神，必胜的决心才完成了别人眼中完不成的任务。

在北人集团 9 年的时间里，我深深理解了为什么北人集团能够成功发展到现在，也坚信北人集团的明天会越来越好。正是北国人心中“勇争第一”的信念，让我们团结一致，锐意进取！我要求自己继续努力，成为一个将“勇争第一”作为精神信仰的传承者，成为一个合格的北国人。最后，祝愿我们的北人集团行稳致远！

人在异乡为异客 九载耕耘外阜店

电器总公司南宫店 刘立坤

伸手拉开车门，引擎启动的那一刹那，是踏上征程的路，是一周外阜店工作的开始，是一天，是一年，是一段路，更是一段回忆，这样一个场景在我的工作中走过了将近九年。

九年间我从刚参加工作的小伙儿，到了偶尔泛出白发，眼角有些皱纹的年龄，好像记录了或成功或失败的成长与过往。九年间先后经历了鹿泉店、宁晋店、无极、藁城，行唐、南宫等多个门店，在得到广大员工和顾客的支持同时，深刻体会到了北国电器的强大，体会到了永报燕赵情这句话的含义。期间有赵景辉赵总带头忙碌到凌晨四点的行唐店重装开业；有平山开业雨雪中和王志刚王店拉小车子运送赠品的泥泞；有酷暑下和员工们一张张贴好报的骄阳似火；也有疫情下隔离在南宫 57 天，过年一星期没有蔬菜的守望；也有大年初一晚上接上电工陈师傅去门店抢修电路和监控的难忘记忆。每一个故事都值得记忆，值得放入我的人生收藏夹。

18 年 9 月 17 日，运行了 9 年的行唐北国电器卖场环境老化，已经不能满足北人集团时尚引领者的需求，经过和总公司各个部门的协调和设计，迎来了其经营过程中最大一次变革，重装开业。

当时公司赵总对此十分重视，引用的都是最新考察回来的元素和形象。知道门

店人手不够，为了配合拆旧工作还抽调了曹金涛（现灵寿店长），和大学生卢亚浩到行唐帮忙盯装修，除了日常量尺寸查看工程进度以外，为了节约装修成本，帮助店里给吊筋刷油漆，每天清理装修垃圾，晚上加班和公司张志民陈杰及门店干事孔超照着图纸，拿着扳手学习组装灯具，甚至上两层脚手架往房顶固定。这些 80 后 90 后在 60 后和 70 后的带领下，冒着装修烟尘，每天有说有笑，干的也是不亦乐乎，经常晚上八点还没有吃饭，吃完饭回来又干到凌晨。那时候这两个兄弟每天陪着我从早上 8 点干到晚上 12 点以后，连续半个月天天如此。

由于要在十一国庆节当天开业，9 月 30 日下午天空中突然下起了大雨，外面还压着 3 车冰箱洗衣机等待入场，我马上组织所有人员卸车搬入卖场，多年没有背过冰箱的我居然一口气背下来 9 台冰箱，很多员工见状上前帮忙，9 月底的天气略见微凉，我们冒雨奋力突击，也不知是汗水还是雨水湿润了我们的衣服和脸颊。这时候总公司赵景辉赵总带领营运中心米经理所有采购经理和主要买手突然到店，当时我就像看到了亲人一般，不知是多日不足 5 小时睡眠的疲惫还是想起撤场供应商多次的刁难，我的眼泪突然从眼眶中迸发。那一刻我就心里在想，我爱您，我的大北国。时至今日，我在写这段文字的时候依然热泪盈眶。面对雪中送炭的总公司，面对 3 大车新到样机，以及提前搬运到 3 楼仓库的样机所有人连夜奋战，就连已经干了多日的员工们都突然有了力气，这个时候所有的人都在干，赵总一马当先身先士卒，温俊林经理、齐丽娜经理、袁杰经理、高丽娟经理带领各自买手分管包片各自品类区域，就连赵总的司机张鸿延都背起来冰箱洗衣机，米学科经理大管家，8 点多还给所有人准备了谷连天最好的八宝粥，肉包子，我记得那天的饭十分的好吃。时间就这样一点一滴的过去，时针指向了 11 点，12 点，凌晨 2 点，4 点没有一人说话，都在默默地搬运，拆箱，上样。直至 4:30 分所有员工撤退早上 8:30 再来。于此同时还有两个牌品在加班加点的赶最后的进度，50 多岁的的张志民张师傅发挥了

老前辈的担当主动留下盯装修。我和我的两个好兄弟回到宿舍 4:40，直接倒头就睡。躺在床上一个个画面从脑子里过，就像放电影，不知是做梦还是回忆，就这样到了 6 点，我简单洗漱后，看了看两个熟睡的兄弟，本来我们都是同出入，但是他们太累了，我还是别叫他们了。我自己只身一人来到门店，看到门口眼睛里冒着血丝的张师傅感动不已，我们迅速组织装修人员撤场，脚手架，各种板材和机器陆续撤出到门口，于此同时 7:00 联系干事孔超到鲜花店拉回来预定好的鲜花和绿植，8:00 主管到店，红地毯铺设到位，8:30 我给所有员工开会打气，要求员工们都换上了干净整洁的工装，就像过年一样面对开业，9:00 河北电台主持人到位。这是一场终生难忘的回忆。

同年春节，当时单体店闭店 6 天休息，大年初一晚上，一年不常在家待的我与父亲倒了一杯酒，妈妈准备了丰盛晚餐，2 岁的孩子也高兴的倒上果汁，正当端起酒杯准备开始的时候，我突然接到一个电话，是夜班师傅打来的，说刚才马路上一阵烟花爆竹后，说店里停电了，所有监控设施无法运行。当时我的心陷入了沉思，是有意破坏，还是偶发现象，接下来会不会丢东西等等问号接连浮现在我眼前。我放下刚端起来还没有喝的酒，第一个电话打给了负责门店消防物业的干事，能不能在当地找个电工抢修一下，另外增派值班人数，安排干事晚上也到店值班，由于门店男同志少同时增加有责任心保洁范师傅也到门店值班，这样夜晚值班人数增加到三人。在等干事找电工的时候，我又给楼上的房东打电话说明了情况，希望能给予帮助和照看。当时由于是大年初一，根本找不到当地电工，门店没有相关人员。为了确保安全除增加人手以外，确保监控设施能运转，我又马上联系了总公司电工陈杰，陈师傅也是四十多岁的中年人，父亲是大学教授，电话接通时正与父亲在家中吃团圆饭，幸运的是陈师傅身体原因没有喝酒，我表述了情况后，陈师傅不加思索当即答应可以去。我穿上外衣开车就从植物园附近来到红旗大街高教区，接上陈师

傅一路高速直奔行唐，经过了一个多小时跑了 90 公里，我们到达门店。到达门店后陈师傅与店里夜班师傅开始排查问题，我则是在楼外面仔细看有没有破损门窗，对外围细致的排查。经过了三个多小时从大闸到分路，再到每个厅楼里所有线路排查最后发现是二楼电线打铁短路造成整个楼停电。此时已经 12 点了，半个小时陈师傅快速的解决了问题，我在给三个值班人员简单交代了之后，我俩驾车返回，到达陈师傅楼下凌晨 2:00 我问陈师傅晚上吃完饭了没，他说我在等你来时候吃了一点点，不过此时的困意不想在吃了，罢了。我回到家中 2:30 看着家中熟睡的孩子，桌子上妈妈给留的饺子，这个年值得记忆！

其实一家门店经营久了就像自己的孩子一样，有情感，有温度。店里的每一件大事小事都牵挂着自己的心，我也是受到老师傅的启发和感动，延续下去，这都是代代前辈店长们留下的宝贵精神财富，是一种传承，知紧慢，有责任感，有大局观。无论是我们年夜饭中放下碗筷去行唐抢修电路的陈师傅，还是在泥泞的雨雪中默默拉车的王店长，还是带领总公司各部室搬运样机到凌晨四点的赵总，无不在用自己的行动书写着新时代下北人集团最光辉的篇章。

未来的路还很长，北国也很年轻，她似乎像一个花季年龄的少女给我们展示着这座城市的时尚与潮流，格调与穿搭。在标榜着品味生活、各种美食的同时，还在抗疫期间主动承担社会责任，慰问环卫，发放口罩，免费热饮。有时她更像一位有厚度的老者，不计过往，默默付出，向我们讲述着一代代北国人的辛勤与智慧，无私与奉献，传承北人精神，向北国致敬！

一次迈开停不下来的脚步

电器总公司晋州店 王玉佩

光阴似箭，日月如梭。一晃眼已来北国十个年头，工作中我经历了很多、收获了很多。回顾十年来走过的历程，有许多心酸、苦楚、也有许多欣慰。记得刚到北国应聘那一天仿佛好像是昨天的事情.....

“北国电器是北国商城股份有限公司在晋州开设的首家综合经营卖场，现强势入驻晋州，经营国内外知名品牌的多品类大家电及各种小家电；同时招聘各岗位销售精英：优秀主管、导购.....”听着小广播不知不觉走到了晋州北国电器楼下。本身出于好奇想走进去了解是卖什么产品或搞什么促销的，结果遇上了一位秦经理，他跟我讲述了关于企业所要销售的电器产品及简略的促销活动，并告诉我企业现在在招聘导购。对于正在找工作的我来说有些心动，但是当时我对家电的了解只有皮毛，可以说自己就像是一杯白开水懂得不够多，于是抱着试试看的态度第二天就上岗了。

上岗后，我和其他同事一样被安排统一培训，当时的培训师是马明（现在新乐店店长），也是现在我的老师傅。记得当时马店从企业文化、制度、理念、各大品类家电发展史一直讲到销售开票流程，每上一堂课我都受益很多。尤其是讲到企业发展历程：石家庄北国人百集团成立于2000年7月4日，是一家跨区域、多业态的大型连锁商业企业。从10亿起步，.....成为河北商业首家且是唯一一家“百亿级企

业”，让我感到集团的雄厚底蕴，背后肯定藏着一个美丽故事，忍不住想要去探索。从这一刻起有了留在企业的决定，也是从这时起迈出了我人生转折的第一步。

晋州北国电器于 2010 年 10 月 29 日正式开业了。开业当天现场非常火爆，三天销售勇破 250 万元，不仅为父老乡亲带来了更大的家电实惠，更得到了晋州市委的高度重视，同时显示出“北国电器”品牌的影响力和号召力。

当时我被安排销售科龙空调，那时对空调品牌了解的不是很全，总感觉这个品牌名气不是很大，认知的顾客会很少，同时有几个要好姐妹也跟我说这个品牌不是名牌、销量肯定高不了，挣钱也会少。听到过这样的言语我有点打退堂鼓，后来高店长（现总公司物流中心高俊杰经理，晋州店第一任店长）了解情况后对我说：“认可企业、相信自己，不论卖什么品牌只要坚持肯定行。再说努力工作的员工北国电器永远也不嫌多，企业不会把人才往外推”！听完高师傅一番话后，我改变了对科龙空调的看法，结合培训努力学习产品知识及拓客技巧，积累经验。功夫不负苦心人，开业后的每场大型促销活动中，科龙空调的销售量一直突飞猛涨，我抓住了每次有利时机和厂家的支持力度，努力宣传，收集顾客信息。不但提高了销售占比，并给自己建立了关系网，亲戚朋友只要有买家电的就给我打电话，我非常的欣慰。同时引来好多亲戚朋友都非常羡慕我的这份工作，这也是我工作中建立人脉关系的重要起点。从这时起我对销售家电树立了信心，坚信敢于拼搏、挑战自我、只要坚持就会成功！

2011 年 2 月份我正式担任空调主管这个职务。新的历程开始，面对我的是新的挑战，同时也是工作转折的一次契机。当时对接触家电仅仅 3 个多月的我是一次非常不小的挑战。一方面要协助店长管理好门店工作，另一方面还要加大学习家电品牌及各大类的产品知识及本部门的产品政策。只记得那时一直不断地找资料背书，不懂的就拿采购当老师，一边学习产品、一边学习管理。最头疼是门店当时设立单

独的库房，由主管结合销售情况做要货计划，每月中旬还要进行一次大盘点。总是这边工作刚刚忙完那边又刚刚开始，甚至几项工作并行，经常加班到很晚，中途也有梳理错的时候，但都会及时调整改正。于是店长安排我们集体开会重新梳理工作流程，结合门店事物每天下班前制定好第二天的工作计划，罗列在笔记本上，完成一条划掉一条；把重点工作按主次依次罗列有序进行，下班前在进行一次总结。经过几周下来，我发现工作不在手忙脚乱，虽然有时忙碌点，但都是有序不乱，不仅提高了工作效率，还提高了工作质量。直到现在我们依然沿用笔记记录工作。

电器总公司成立后，郊县门店的发展日益增多，我们的团队也在逐渐壮大，体系及系统化的设备等也在随之升级换代、更新、交替。2014年晋州店又迎来一位新的店长刘旭。刘店头来晋州前一直在空调分公司当买手，空调的事物我和他对接的很多，所以感觉上不陌生，一直喊他‘旭师傅’。刘店为人比较友善、正直，经常站在对方的角度上考虑问题，他在处理事情中总会有个圆满的解决和沟通，卖场的员工私下都称他‘老好人’。刘店经常说的一句话是‘吃亏是福，万事不要斤斤计较，做好自己本分的事就行’。也正因如此，刘店的人缘非常好，在晋州的朋友找他买家电的有很多。同时刘店处理客诉也有自己的一套方法。记得有一次，一个老太太买了一台55英寸海信电视，电视送到家后总感觉自己观看的画面比在购买过程中的模糊，一口咬定购买型号与送的产品不是同一款，要求赔偿损失。通过沟通了解促销员在当时讲的过程中也跟顾客演示过这正常电视信号和演示光盘两种画面情况，同时白天和晚上观看因光线也有差异，无论专柜怎样解释老太太就不认同，非得说这不是那台同款机子，情绪甚是激动。刘店了解情况后把老太太单独请到了办公室，亲自给老太太倒了一杯水，一边安抚老太太不要着急，同时拿出笔记本认真倾听老太太的诉说，一边登记相关信息。通过拉家常了解老太太在商品送到后的使用和操作，另一方面联系售后再次上门调试。沟通后了解老太太是新疆人，随老伴

来晋州定居，子女都不在身边，老两口虽然是高中文化但对现在的高科技的产品操作确实有一定障碍，手里拿着智能手机也只会接打电话别的功能也不会操作。刘店从起初记录顾客的诉求，慢慢地由电视功能转化变成交老太太怎样操作智能手机，阿姨被智能化的新鲜事物所吸引，不知不觉间脾气变得柔和起来；后来刘店又由操作手机聊起了新疆文化，阿姨就像找到了知音，话匣子一打开就收不住了嘴；戏剧化的情节转变与刘店聊成了就像多年未见的老朋友，直到老太太临走时高兴的邀请刘店到家去做客。“影片情节”就这样精彩的落幕了。后来老太太有亲友买家电一直找刘店。“视客为友、顾客的满意、我们的追求”正是我们北人的服务理念。

刘店来晋州的第二年我被总公司安排店长助理职务，协助刘店管理门店工作。我又一次扬帆起航向新的海岸出发，面对自己的是新的机遇和挑战。与刘店并肩‘作战’也是我在这个时间段学的东西最多的时候，工作中的各种技能、技巧及沟通刘店都倾囊相授，毫不保留，堪称师傅典范。

时光的岁月总是很短暂，2018年10月份刘店调去南宫店，我正式负责晋州店的全面工作，直到这一天我才深刻感受到双肩的重担，管好一个店就像管好一个家一样的不容易。要想做好这个管理者，就要不断提高自己的业务水平，处理好人际关系；要有敏锐的洞察力，时刻关注企业发展和走向；要有高深熟练的业务操作及沟通技能，时刻起到督导带头作用；更重要的是要有一颗感恩的心，时刻感恩企业、感恩社会，传播正能量。

本着对社会的责任，我们也一直在坚持公益活动，每到临近冬季，我们小电区域员工提前打好热豆浆、制作养生粥，为清洁工人、交警等一线的工作者送上热饮、热豆浆，门店也设置了公用饮水机，方便就近的清洁工叔叔、阿姨来门店打热水；夏天也会为他们送去防暑降温物品。同时好多大叔、阿姨都认识了我们，有的家中子女买家电也都来找我们，只要一说是北国电器的员工，他们对我们都非常亲切。

其中有个老阿姨逢人就夸‘北国电器的这帮闺女们真好’。我相信只要人间有爱，世界就会充满爱。

记得今年夏天，一天我下班有点晚，老师在家长群里要求给各自孩子买学习资料，并且部分作业都在学习资料中，当时怕很晚了书店关门，着急跑到书店后正好赶上最后一班车，买好后就装在车筐中经常装资料打着“北国电器”标的袋子里，紧接着就往家赶。等到家后才发现给孩子买的学习资料不见了，最主要是里边还装有几张朋友买家电开好的发票。当时回忆可能是电动车颠簸的时候掉的，返回去找了一遍结果没找到。虽然儿子没有抱怨还一直安慰，但是最让自己挂心的是那几张开好的发票，一晚上没睡好觉想着解决办法，于是第二天早早就来到了店里。刚到店门口，发现有位穿着清洁服的环卫阿姨坐在店门的台阶上，手里拿着个东西对正在上班来的员工们询问有没有见过这个包。我走上前一看正式我昨天晚上掉的那个袋子，当时我非常感激。后来经过了解阿姨是晚上回家时捡到的，通过看到了袋子上写有北国电器的字样，感觉可能是北国的某位员工丢失的，于是早早来店门前等着了。我对阿姨感谢一番后，阿姨对我说：“丫头不用谢，你们不是也一样经常帮助我们嘛！”此时的我和阿姨相视而笑，一切尽在不言中！感恩社会、公益先行，履行社会责任，传承北国文化，体现北人精神，让爱永远传递！

见证企业飞速的发展壮大，我们由原先青涩的花信、而立之年逐渐走向了成熟壮年，在企业不断的茁壮成长。突然发现我在北国的道路上越走越远，道路也越来越宽，从最初的被影响者也逐渐变得不知不觉影响了别人，一步迈开在也停不下来，北人的企业文化和精神就像海洋中的指路灯塔，让我永远不会迷失方向。

服务赢得微笑

电器总公司辛集店 王志刚

五月份的一天，天空中飘着几朵白云，很难得的出现了一缕阳光，人们在这懒散的阳光下悠闲地走着。而此刻在辛集北国电器建兴店里，大家仍在这座悠闲的城市里忙碌的工作着。

这时候，从大门外进来一群人，大家很有默契的对他们进行着问候：“您好，欢迎光临！”，但这几位顾客就像是没听见似的，自顾自地用手式交流着。这时候大家都明白了，这是一群特殊的顾客！这几位顾客径直奔向二楼，在长虹彩电专柜停了下来，原来他们想买一台液晶彩电！营业员李宁热情的接待了他们，可这时她却感到有些为难了，对于这几位聋哑顾客，如何交流呢？哑语大家是都不会的，这下可怎么办好呢？为了不让顾客感到我们的为难，李宁将这几位顾客请到了营业厅，但无法交流仍然是个问题，这时不知谁说了一句“看能不能用手写的”，真是“一语惊醒梦中人”呀，当李宁将这个想法通过在纸上写的方式传递给这几位顾客时，立即得到了他们的回应！这个方法是可行的，呼……大家都松了一口气！就这样，这几位顾客和我们的彩电营业员之间开始了一场无声的交流。虽然整个营业厅里人来人往，但在那个特殊的一角却十分的安静，此时真的是“无声胜有声”呀！整个交

流差不多进行了一个多小时，而用交流的纸也用了一张又一张，最后这几位特殊的顾客在彩电营业员李宁的介绍下，终于选定了自己所中意的那一款彩电！当这几位顾客拿到发票时，都开心不已的笑了，不停的在纸上写下了“谢谢”二字！俗话说“不以善小而不为”，因为这几位特殊的顾客，使得我们有了这一次特殊的经历；因为有这几位特殊的顾客，也使得我们不得不花更多的时间和耐心去接待他们！因为我们的服务，使得这些特殊的顾客露出了微笑；因为我们的服务，也使得这些特殊的顾客有了以后均在北国购物的想法！相信在那一刻，我们做到了，服务赢得微笑，北国感动了顾客！真诚的为每一位顾客服务，这样才能把开心传递给每一个人。

至微至善，超越期望

在市场营销中，好的商品、好的服务态度、好的售后服务是一个企业获得成功的重要因素，更是一个企业树立形象的保证。作为扎根县域地区的零售家电龙头企业，北国电器始终坚持“客户满意第一”的服务宗旨。

11月初的一天，顾客王女士至辛集建兴店服务台咨询会员积分事宜，王女士表示其会员卡内有2千多积分，现需要咨询积分使用情况。魏宁主管主动热情地接待，详细的向顾客介绍会员积分使用细则并主动向顾客介绍了公司第三件半价的促销活动，顾客表示原只是想咨询会员积分使用事宜，没有购大家电的计划。顾客表示欲购一台小家电，并且已看好准备从网上下单。但魏宁主管并没有因其选购的单品价格不高而放弃任何一单成交的机会，她想顾客所想，站着顾客立场为顾客全面分析网购与实体店购物的利弊。功夫不负有心人，在魏主管耐心、周到地讲解下，最终顾客选购了一台美的破壁机，虽然金额不高，但以服务赢得了顾客的信任和销售。

用真心赢得销售

每年初的万人空巷抢空调活动，是我们电器业态的重头戏，就在全体人员忙着

活动宣传时，TCL 彩电厅迎来了一对老年夫妇，其中老大爷拉着我们 TCL 彩电促销员王荅的手直道谢，问了情况才知道原来是这位老大爷前几天在我们店买了一台 55 寸智能彩电，电视送到家以后，却什么也不显示，没办法看，就给我们店的促销员王荅打电话，王荅了解了情况之后，就说下班之后去帮大爷看看，而正好那两天还在下着雨，我们也在全力的宣传万人空巷抢空调的活动，每天下班都到晚上 8 点左右了，可是王荅也没有说什么，下班之后冒雨直奔大爷家，帮大爷把电视的所有东西调试好，由于大爷年纪大了，学习记忆东西比较慢，他就耐心的不厌其烦的一遍一遍给大爷讲解电视的功能以及使用方法。直到大爷熟知了电视的各种功能之后才离开大爷家，此时已经是夜里 10 点多了。王荅在不耽误正常上班的情况下，为顾客提供了良好的服务，顾客也对其赞不绝口。大爷亲切的说“以后买家电都要来北国电器。”

我们为顾客多想一点、为顾客多做一点，这样顾客就可以更省心、更放心！真心实意做服务，赢得顾客的信任，与顾客成为朋友是我们服务的宗旨！

超市事业部

经营理念

北国超市，
您身边的好邻居！

团队口号

北国超市 团结奋进
开拓创新 勇争第一！

“十四五”的发展主题词

立足石家庄，跨市发展，做河北超市领军品牌。



故事里的北人之十年

北国超市益友店 梁敏惠

2020年夏天，我们收到了一份珍贵的礼物，《印冀·北人——献给我们热爱的城市和生活》，纪念北人集团成立20周年。发展历程中的点点滴滴，相伴路上的痛楚和欢乐，青春北人美好未来的共同展望……，用心撰写的北人故事跃然眼前。现在开展“讲好北人故事 传承北人精神”，忆往启新是对北人深刻、系统、关键的回望，还原一个最真实、最全面、最丰盈的北国人，是啊！回顾历史、传承精神，我们才能把握现在、冀望未来！

2010年10月到2020年12月，25岁到35岁，是我人生中美好的、拼搏的、成长的10年，站柜台时的新鲜和要强、做理货时的踏实和热情、做主管时的担当和责任、独立带部门时的压力和努力、入选“北极星”一期人才培养计划时的兴奋和思想的开拓、成为一名内训师时的承诺和自我要求……，是逐梦、是行动、是汗水、是勇争第一的精神推动着我去学习、去追求、去付出、去前进！

10年，热爱与深情，是身边老员工的帮扶和感染；10年，担当与拼搏，是北人功勋奖获得者的影响和带动；10年，感恩与追求，是对城市的回馈和责任；10年，求索与变革，是6万北人员工凝聚心血和真心奉献，这一切的背后是一个一个鲜明的、生动的、拼搏的、忘我的故事，是一个一个爱岗敬业、实干担当、精益求精、

勇争第一的人！

温暖如春、耐心真诚——刘素敏

她是我到北人遇到的第一个主管，工作认真细致，对待员工像家人一样；耐心的教我们，真诚的帮助大家。北杜店开业时，因工作需要刘姐从益友店调至北杜店，很快从北杜员工中传来“益友调过来的刘主管就像姐姐一样，可好呢”，在我心里这是必然的，刘姐像一枚蜡烛，燃烧自己温暖别人，蕙质兰心，恬淡芳香。后来我自己带团队时，也全力向员工传递一份耐心、一份理解、一份关心、一份温暖。

百炼成钢、最佳技术能手——赵丽娟

初到款台，我是慌张失措的，扫码、敲码、点钞、验钞、刷卡、防损，要快速更要准确，看着别人熟练操作，我倍感压力。第十届、第十二届北人功勋奖“最佳技术能手”赵丽娟主动开导我，说她也是从空白开始的，告诉我“熟能生巧、百炼成钢”，于是成千上万次练习敲码、反复识别真假货币、下班后不停练习点钞，汇总整理银行卡知识……，仿佛水到渠成般我在新员工中第一个通过了考核。

默默无闻、守库卫金 18 年的库管员——曹玉宝

在收银时早班要轮流去金库提款，认识了现年 57 岁的曹玉宝，他在北人工作 23 年，在金库管理员的岗位上 18 年，以金库为重，与孤独相伴，默默付出，坚守岗位；18 年不曾公休、不曾年休，也不曾与家人吃过一顿晚饭！每天早 8 点准时打开金库门，款员提款，每天 18:00 打开金库门收款，每天闭店后打开金库门收款。巡视金库，做到账实相符，库内的安全状况随时检查。

“18 年不曾公休、不曾年休，18 年仅在母亲离世时请了 3 天假”，在问他为什么不申请休息时，他说“一个萝卜一个坑，何必找人替，咱就干呗”。说到 2009 年到 2017 年母亲瘫痪在床，一直是妻子在照顾，他瞬间涌着泪水红了眼眶、沉默了许久。

2009年的那场大雪，我们至今记忆犹新，因为来的过早、因为是几十年不遇的雪灾，家住裕华区育才街东岗路的曹玉宝，为了不耽误早8点的提款，凌晨4点多推着自行车出门，能骑就骑、不能骑就推，提前到达工作岗位。晚闭店收款后，雪天路滑，到家已过12点，19个小时的往返、工作，他的心里格外踏实。

从年富力强到两鬓斑白，从进入北人到18年坚守，六千多个日日夜夜的默默付出，那辆自行车承载了太多星月风雨！

像蚂蚁一样工作，像蝴蝶一样生活——程雁

她获得第九届北人功勋奖“优秀店长奖”，她在担任生鲜部经理时累得腰间盘突出，在获得北人功勋奖后，面对大家的祝贺，她说：“企业的发展，需要我们每一个人创造更大的、新的价值”。

2014年益友店西扩升级，原计划由北京一家公司进行全面设计，后因设计方案与实际契合度不高，改为自主设计，时间紧任务重，时任益友超市总经理的程雁，打破当时卖场大类布局的传统思维。从规划升级、品类落位、实际复尺、到货架的安装、开荒保洁、人员的调度；从详细的倒排计划、到每天多次的沟通会……她每天第一到、半夜才走，她戴着薄薄的口罩一直在现场，为的是员工有事能第一时间找到她，为了不影响整体的装修进度，她连女儿生病都没有照顾。

为了减少搬迁对顾客造成的不便和对销售的影响，她带领员工只一个晚上完成了整个卖场从东楼到西楼的搬迁，因新物业的电梯当时还未投入使用，所有商品从东楼电梯运至上货口、从西楼大坡道进入新卖场，今天依然记得“员工用板车、地牛、购物车、用手提、用肩抗、数人抬”的热闹、有序场景。2014年4月28日益友店顺利开业，顾客惊艳于新楼的升级、也赞叹北国速度。

在她的带领下，大家不怕苦不怕累，2014年不仅完成了益友超市西迁升级，果蔬单店单日销售破10万，树立了标杆、鼓舞了士气，助力推进了自营果蔬2014年

转亏为盈。

她兢兢业业、美丽从容，原来内外可以兼修，原来能力和美丽可以兼备，原来工作和生活才是你全部的样子。

通宵达旦、酷暑中作乐——杜玉兰

当时我是针服部主管、杜玉兰是洁化部主管，有次“毛巾、牙膏、牙刷、洗发水”的大宗，顾客要的特别着急，需第二天早上送货到公司，且是分装好的要直接发给员工，但供应商闭店前才能把货送到店。当即决定，我带着针服部一名员工，杜玉兰带着洁化部三名员工当晚进行分装。当时正值酷暑，位于负一的上货口像个大蒸笼，我们旁边货堆如山，一丝风也没有，淌着汗，杜玉兰给大家讲笑话。我们一直装到第二天早上六点多，终于完成了分装，如释重负，准时交货。

滴水穿石、孜孜不倦、最佳杰出员工——张勇

他是第十二届北人功勋奖“最佳杰出员工”，他干工作要成为这方面的专家、他解决问题要追五步十步、他对知识有强烈的渴望、他待员工如兄弟姐妹、他对家人的爱化作点点滴滴的行动。

2016年，时任华夏店总经理的他，积极发动大家报名“北极星”一期人才培养计划，华夏店四人入选。超市业态部门负责人上大班，在他的影响下，每逢商学院晚上有课，我们当天是晚班的就自发换成连班，虽然中午休息不了，但能更好的安排和跟进部门的工作，晚上安心去上课。

“北极星”为期一年的课程为我们打开了一扇窗，“每日一读”——无限可能、可能无限、新鲜+营养；“主要课程”——立足当下、导向未来、系统+标杆；“创新课题”——流程再造、精耕细作、创新+协作；“拆书”——历程再现、读以致用、分享+习惯。他把每日一读的要点抄写下来，时常温习；每次听课，他都录音，课后反复听，再提炼汇总；有能和工作结合的知识点，他都快速应用于实践……。在他

的带领下，我们入户访问了解痛点、电话邀约 A 类顾客、立体进行调查问卷、维护会员基础资料、借助丁老师讲授的 RFM 模型对会员分类、活跃公众号……，华夏店在实现生鲜升级改造的同时，销售、毛利、交易笔数飙升，创新课题《精准定位满足第一商圈会员价值》荣获股份公司 2017 年度创新成果“最佳业绩奖”。以“滴水穿石、孜孜不倦、乐于助人、开拓创新”的精神和行动，他评选为“北极星”一期人才培养计划“优秀学员”。

党员先锋、身先士卒、锐意进取——甄兵军

疫情蔓延，生命遭遇严冬，人们在关切和焦急中隔离，防疫战和供应战摆在了北人面前，有 28 年党龄的退役军人、益友店总经理甄兵军说：“卖场就是战场”。习主席说：“关键时刻冲的上去，危难关头豁得出来，才是真正的共产党人”，疾风知劲草，在统筹推进疫情防控和民生保障的过程中，甄兵军总经理勇当先锋、主动担当，把初心落到行动上，把使命担在肩膀上，冲在最前方的他带领益友超市全体员工用行动写下坚定，用结果诠释责任！

2020 年初的疫情，面对“父亲病重住院、儿子备战高考”，他舍小家为大家，始终奋战在一线；2021 年初的疫情，肩上的责任让他一刻也不能停歇，他没来得及与父亲做最后的告别。事后我们才知道，1 月 12 日凌晨他接到家人电话说父亲情况不太好了，在单位值班的他赶到医院，在病床前看到父亲输上液后似乎平稳了很多，只待了 10 分钟就回到单位。1 月 13 日早上惊闻父亲永远地离开了，他的眼泪夺眶而出。正值疫情，简丧送别父亲，他又赶紧投入到工作中。我们无法估算出他内心的压力和愧疚，却看到一个北人共产党员挺立在危难面前，温暖而坚毅的身影。

他做采购时，毛利完成第一；他做怀特店总经理时，让一街之隔的永辉落荒而逃；2019 年 3 月他被派到这个满是硝烟的战场，永辉在石家庄最好的店——民心店距离北人益友店只有一站地，他毅然决然地奔赴到这个短兵相接的战场。疫情期益

友店的单量一次次排名第一，他说：“并不是环境给了我们更多的机会，而是快速的调整和更多的行动让我们更强大”。他锐意进取、开拓创新、精准施策、勇争第一，在他的带领下我们积极主动、我们斗志昂扬！

已经退休的老北人冯惠云住的离益友超市很近，有次来购物，我把冯姐要找的商品捧到她面前，她一把拉住我的双手说“谢谢，谢谢”，她的眼里满是深情和殷切的期望，她似乎要通过紧握的双手传递给我能量。我想对她说“是我们应该谢谢你们老一辈北人，是您们的付出和开拓，我们才能站在今天的起点上”，最后我什么也没有说，紧紧地回握她滚烫的双手。

一个人，可以走的很快，一群人，可以走得更远！在北人这个大家庭里，北人功勋奖获得者和优秀员工的敬业精神、献身精神、责任心、使命感、勇争第一的企业精神，带给我们感动和鼓舞。我们深知，只有感动、鼓舞远远不够，我们必须擦干眼泪后行动，站到一个又一个曾经感动过我们的人身后，成为和他们一样的人，用下一个10年、20年去奋斗、去热爱、去奉献、去创造！让我们6万北人兄弟姐妹，伴随着“北人之歌”，助力“城市向新”，携手“为爱前行”！

给平凡、朴实的“最美逆行者”

崇高的敬礼

北国超市西美店 高龙

农历春节，本应是中国老百姓走亲访友、拜年聚会的欢乐时刻，却被猛的按下了暂停键，所有欢乐不见了。“新冠病毒”让人们陷入了前所未有的恐慌，由于病毒的未知性导致谣言四起，甚至人们之间互相猜疑。除夕夜没有听到新年的钟声，全国各地先后拉响了疫情一级防控警报。病毒像凶残的野兽，疯狂的撕碎着世界的宁静。这场有史以来传播速度最快、感染范围最广、防控难度最大的灾难已经在全世界蔓延开了。

凌晨，接到事业部提高疫情防控措施的命令，大家还没有从春节的喜悦中回过神来。初一一早顾不上拜年，匆忙来到了单位，疫情防控各项工作，紧张繁重的让人不知道应该从哪里入手。突然发现出门拜年，购物和聚会的人流好像消失了，大家好像还没意识到人类正面临着一场生存危机。“同志，请您佩戴口罩进入超市”，有些顾客还不理解，甚至有人谩骂员工宣泄着自己的不满。超市员工默默咽下了委屈的泪水，迎接顾客的脸上依然绽放着春节应有的笑容。

病毒真的那么可怕吗？看着互联网上不断变化的数据报道，确诊病例呈几何数字增涨，国内医疗系统承受着巨大的压力，84岁高龄的钟南山院士奔赴抗疫一线。石家庄市商城、超市和酒店客流消失了。西美花街购物中心打破了开业五年来365

天不打烊的惯例，很多商户坚持到中午不得不匆匆宣布了春节期间停业的临时决定。

党中央和我国政府高度重视人民生命安全、迅速行动，一场由习近平总书记亲自指挥、亲自部署，统揽全局、果断决策的抗疫战斗打响了。白衣天使响应党中央的号召从四面八方方向武汉重灾区增援。大年初二，石家庄街上没有了往日的喧嚣。忙碌一年的超市人还没有让自己的紧张放松下来，市民恐慌性抢购就开始了。突如其来的抢购让人措手不及，卖场一片狼藉，各部门四处告急，蔬菜抢空了、方便面抢空了……

客服中心经理王立新是1996年北国商城开业参加工作的一名老员工，泼辣、干练，对待工作热情如火，对企业有着深厚的感情。她的爱人是一名警察，春节也在加班，婆婆身体不舒服正需要有人照顾。但得知超市人手不够的消息之后，没有犹豫马上就赶回工作岗位。并在西美尚峰党支部的倡议下，以组织委员的名义号召全体共产党员、退伍军人迅速投入到“抗击疫情，保障供应”的战斗中去。每天一大早带领客服中心这支“娘子军突击队”消毒抗疫，王店长手把手地教员工消毒液如何配比，如何喷洒。带领着员工对卖场进行全覆盖、无死角的消毒，网格化的对北国超市这块责任田布防布控。一丝不苟核对表格记录，迎接职能部门的一次次督导、检查。她还细致入微的对员工进行心理疏导，给大家打气加油。

业务科长范浩强，朴实、腼腆、勤恳。老黄牛式员工，面对难题主动加班，从不需要刻意安排，没有计较过个人得失。今年大年初一，就风驰电掣般从一百公里外刚待了一晚的新河老家赶回石家庄，来到单位主动挑起了第三方平台拣货这副重担。难道面对肆虐的病毒北国超市的员工是钢铁之躯不怕感染吗？不是！他们没有时间去害怕，大家都知道保障市场供应是自己义不容辞的责任，“永报燕赵情”不是一句空话。就是这铁一般的团队，在大是大非面前，没人考虑加班费，没有人考虑公休，甚至不怕牺牲。平凡朴实的基层员工用自己实际行动，为遇到困难的国家

做着自己的贡献，展现着北人集团大商之道、家国情怀的大爱。

果蔬配送司机陈贺是一个精壮的小伙子，话不多，憨憨的，平凡的让只见过他一面的人记不住他的模样。陈贺参过军能吃苦，骨子里保留着军人的雷厉风行和不折不扣的执行力。今年春节前备货，运输工作一直忙碌到大年三十夜里，跟往年一样，到家的时候母亲做的团圆饭都放凉了。初二带媳妇刚回到晋州娘家，一碗热气腾腾的饺子刚上桌还没有吃到嘴里，就接到了返岗的紧急通知。“行，我吃口饺子马上过去”，这就是北国超市员工朴实的回答。

入口的测温防疫工作队伍是疫情防控的关键点位，每天接触人员情况复杂，环境寒冷，危险性高。曾经在边防部队服役的退伍军人冯少鹏，还有李海林、张立广、田维良几名保卫科主管主动放弃休假，请战来到抗击疫情的前线。保洁王师傅、李阿姨流着眼泪做通子女工作回到岗位，他们给孩子说：“虽然自己年龄大了抵抗力不如年轻人，但是仍然要坚守第一线对得起这份工作，保证进店客人的安全”。就是这些默默无闻的人，用汗水乃至生命在为防止疫情传播做着贡献，奉献着自己的光和热。

果蔬团队是最忙碌的经营部门，员工和主管春节期间全部加班。负责果蔬打包的员工手都磨出了血泡，所有人每天天不亮就要赶到单位，卸车、分拣、商品上面进行售卖。疫情期间餐饮全关门了，有时候一天忙的他们只能吃上一顿饭。卖场人太多了，员工们为了节约就餐时间就到水房泡一袋方便面。保卫科春节期间没有一名员工安排休息，他们大部分是女同志，顾不上家人和孩子，从早到晚站在入口进行防损和客流疏导，很多员工怕去厕所需要同事替岗都不敢多喝水。收银小姐妹们也承受着巨大的心理压力，很多员工担心接触到病毒传染给家人，选择在单位周围租房子住没有回家过年。水产理货刘小臣为了在营业前把商品上面，看着被阻断的马路翻墙上班。粮油经理张仁英是我们团队年龄最大的女同志，疫情期间看到面粉

到货没有装卸人员就一个人去卸大袋面粉。累的偏头疼犯了，感到天旋地转，就坐在地上背靠着墙休息一会，没有向店里提出一点特殊要求。所有的超市人都在默默无闻，无私奉献，团队里没有一个人偷懒。我知道大家不是为了挣钱，是北人集团企业精神绽放的光芒，让这批“最美逆行者”为家乡父老尽的一份责任。

超市楼上西美喜家酒店定为“入境人员隔离点”后，我们周边寺家庄、尹村、宫家庄采取了更加严格的防控措施，村里道路挖沟、砌墙、巡逻值守，采取了最严格的防控措施。周边村民怕超市员工上班把病毒带到村里，派代表做他们父母和家属的工作，甚至有人阻碍他们外出，很多外地员工因为在超市工作租不到房子。大年十二早晨管理人员手机收满了因道路封闭出不来村庄或小区的微信，近一万八千多平米的超市当时前后台工作人员不足百人！还能不能营业？人在阵地在！克服困难，哪怕只有一名生肉分割工，哪怕只有一名秤员，哪怕只有一名款员我们也要让老百姓吃上粮，吃上新鲜的肉菜。一方有难八方支援，事业部安排奥莱店黄总带领中层团队火速支援。一定要保障好市场的供应，在抗击疫情的战斗中为党和国家排忧解难，做石家庄老百姓生活保障的坚强后盾，北国超市全体员工用行动证明了他们存在的价值，回报家乡父老不是一句空话。

今天，我们看到祖国是全世界受疫情冲击影响最小，复工复产最快，社会经济发展全面恢复的国家，我们感到自豪。在这场抗击疫情的斗争中，也让全世界看到中华民族面对疫情不退缩的铮铮铁骨，我们举国上下万众一心，强大的民族凝聚力让世界叹服。历史从来不是专属于某一个大人物的，都是由我们这些平凡无奇的普通人而书写的。我们没能和白衣天使一样身临抗疫一线，但是我们没有遗憾，因为这块战场同样硝烟弥漫。超市人用自己的大爱与无畏，勇敢和坚守，保障着市场供应城市的运转。我相信，人民不会忘记，历史不会忘记，家乡父老会给这些平凡、朴实的“最美逆行者”致以崇高的敬礼。

以北国之名 负重前行

北国超市丰收店 王爱凤

2020年，一场猝不及防的新冠疫情席卷了中华大地，并整整持续了一年，时至今日，依然困扰着人们的生活。

在这一整年的抗疫战斗中，听到最多的一句话就是：哪有什么岁月静好，不过是有人替你负重前行。在抗疫的最前线，医务工作者为我们书写了一个又一个感人至深的故事，被称为“最美丽的逆行者”。而在我的周围，也有这样一群人，他们的故事也许没有那样可歌可泣，但依然感人至深。他们以北国之名，践行着北人精神，在保障民生物资、保证人们日常生活这条抗疫战线上，默默的奋战着，他们就是北国超市丰收店的全体员工。

一、以身作则，争当抗疫领头羊

生鲜是超市的灵魂部门，是超市经营的命脉，是集客力的重要来源。生鲜部门经理，作为一名中层管理人员，她用自己的实际行动带领主管、理货奋斗在超市第一线。

由于生肉柜组的工作特殊性，她和员工们一样每天5点天还没亮就起床去上班，6点准时到岗。对所有商品的货源进行检查，并对各项票据进行检查公示，配合进

行商品抽检，确保顾客所选购的商品全部安全合格。面对几乎是日常 10 倍的工作量，她带领员工每天卸货、分割近 30 头达 3 吨的白条猪肉，同时做好为每一个特殊要求顾客的服务，切片、切丝、绞馅、打包样样熟练。为了保证民生商品不断货，她每天与厂家对接货量到货情况，常常晚上 11 点还在与供应商沟通货源情况。期间双汇由于外省商品不能进市，缺货严重，在她多次沟通货源的情况下，与供应商一同到周边县区拉回 1000 多件价值 10 万多元的货品，装车、卸货亲自参与以确保货源的充足。

在疫情防控工作中，作为一名党员，客服经理以实际行动践行共产党员的初心和使命。自疫情防控工作开展以来，她始终站在疫情防控的最前沿，每天都是从早到晚加班到 11、12 点，电话不停随时都在联系回复各项事宜，不喊苦不喊累，切实发挥党员先锋模范作用，当好抗疫“排头兵”。为保障员工安全、缓解员工压力，她亲自带领科室员工给大家换着花样做饭吃、购置发放防疫物资、亲自排查超市内所有员工的出行轨迹及居住详细地址，以保证各岗位员工的安全。每天对卖场内外各个部位防疫消杀，亲自安排配比消毒比例，确保各个角落、各个岗位消杀到位。疫情期间多个职能部门到店进行检查对我店的各项防控防疫工作做的详细、周密、严谨、落地等提出表扬，得到各级职能部门的一致好评。

二、积极主动，充实一线

在疫情期间，作为科室人员，没有一句怨言，全天积极主动充实到一线岗位中去。果蔬蔬菜来货量大，人手不足，她们就是果蔬打包人员；顾客购物时间集中，称台少，她们就是候补称员；线上订单爆单，无法及时拣货，她们就是拣货员。

果蔬来货次数多，来货量特别大，每天蔬菜量达到 12 吨。科室人员全天一直持续工作近 12 小时，身体一直处在紧绷状态，他们要把一筐一筐的蔬菜卸下来，打包

好放回筐里再抬起擦好。为了加快打包速度，直接用手撕胶带导致手指起血泡，在搬卸过程中把腰扭伤……就这样，他们在下班后还调侃道“天天在打包蔬菜，现在每当吃饭看见绿色的叶菜，下意识的就回想到自己是怎么把一筐筐的菜打包的，连吃菜的欲望都磨灭了”。在全员的努力下，除夕到初九期间，果蔬仅2月份蔬菜就达到了160万元的销售，销售排名事业部第七名。

为了满足果蔬部门大量顾客的购物需求，减少顾客排队时间和尽量疏散，我们增加了称台的开放数量，她们在短期培训后，迅速上岗。班上几乎顾不上喝水、上厕所，一站就是一天，重复性的操作让她们手指酸疼、嗓子沙哑，常常站到小腿发肿。为了尽快熟悉称员工作，她们还将300多个商品条码打印出来带回家，利用下班时间熟背。

随着疫情的影响，线上订单的暴增，在卖场人员本身不足的情况下，为提高拣货效率，我店全员奔跑在卖场，可以看见她们一手拿订单，一手拉着购物车，奔走于卖场的各个角落，确保每位顾客的订单都能及时送达。基本上每个人每天的微信步数能达到三到四万步，一天工作下来小腿酸疼、肿胀，但是大家没有任何怨言，第二天上班依然是小跑着出现在卖场，在卖场到处寻找着顾客所需商品。

三、舍小家，顾大家

疫情的爆发时间正值春节期间，初二开始进行封闭管理，不少的村庄开始封村、封路，客运站也暂停了运输。在这样的情况下，粮油、生鲜、果蔬、科室等所有员工主动从初二开始停止休假，提前回归岗位。粮油一名员工在村干部的“现在走了就不许回来的”警告声中，毅然决然的离开家，回到上班岗位，在疫情期间的几个月内坚持在岗位一直没能回家。

面对不少的民众纷纷去往超市抢购生活物资，而供应商休假、无法安排车辆送

货的情况下，粮油部的员工自备车辆，联系厂家，亲自前往各个供应商的库房进行拉货。其中今麦郎的仓库在村庄中，疫情期间该村进行了封村，主要道路进行了围挡，车辆无法通行。他们依靠板车将 700 多件的商品从仓库运送到围挡处，再将商品一件件的通过托举、接递、搬运运送到运货车辆上，在寒冷的冬天大汗淋漓，以此来保证卖场商品的货源。

四、疫情就是命令，防控就是责任

作为超市丰收店的总经理，疫情期间最大的责任就是要确保全体员工的安全、确保商品的货源充足、确保商品低价的形象、确保北国超市不要出现任何问题.....，每天肩负着责任与重担:在果蔬堆头上货、在称台打包、在款台装袋、在电商拣货、在卖场随时随地指挥战斗.....，随时随地可见忙碌的身影，已经不记得是不是吃过饭喝过水，连续 3 个多月每天早上第一个到，晚上最后一个离开，从不间断，没有休息过一天。特别是在山水家园出现一例，相关部门到我店调查时，由于我店防控等各种措施的到位，没有出现任何问题。员工和顾客都是安全的，此刻的她热泪盈眶，悬着的一颗心终于落地。

我们在艰难困苦中扛着巨大压力做好卖场的各项工作，疫情防控各项工作得到各职能部门的认可与表扬，2-4 月份我店整体销售事业部排名 14 名，较同期上升 5 名，其中 2 月份销售排名第 8 名，较同期上升 12 名。

我们虽然没有惊天动地的壮举，没有轰轰烈烈的贡献，但凭着北国的这份责任，在自己的岗位履行着自己的使命，在日复一日的工作中坚信着“全心全意为顾客服务”理念、北国超市“勇争第一”的精神辛勤的付出着，为社会奉献自己的一份力量！

聚沙成塔

北国超市塔坛店 冯江玲

序言：

一段故事，一种人生，讲述着路上不一样的志向。

一段故事，一种历练，搏击着路上不一样的风浪。

一段故事，一种精神，彰显着路上不一样的担当。

于人，于物，都是故事里的主人翁，在故事的长河中，扮演者形形色色的角色，并演绎丰富多彩的自己。一路走来，一路修行，在变的是你和我，得意时，一日看尽长安花，艰难时，潦倒新停浊酒杯。然，不变的是前方路，不能回头，“莫愁前路无知己，天下谁人不识君”是激励，“桃花潭水深千尺，不及汪伦送我情”是真挚，“晚来天欲雪，能饮一杯无”是温暖。这一段段经典故事，得以传颂，并以为之鉴，是因为它与众不同，有着内在核心动力，传承属于自己的文化，汲取着前进的动力。

古有云，士不可以不弘毅，任重而道远，在前行的路上，只有经过艰苦卓绝的拼搏奋斗，用务实、责任、担当、奉献的行动，才能绘制出自己的故事宏图，进而

随时间的车轮，留下深深的印迹，其中的是与非留于后人评说。

讲好北人故事，传承北人精神——燕赵大地，滹沱河畔，商业航母，北人集团。追求卓越，创新发展，引领时尚，敬业奉献……

正文：

时间追溯到两年前，在这里讲述我们的故事——

北人故事，故事里的北人，故事在这里开始……

2018年12月31日，北国超市塔坛店正式成立并盛大开业，这个过程是我工作以来最难忘且体会最深的经历，与其说它是一件事情，不如说它是一个故事，故事里的扣人心弦，故事里的惊心动魄，故事里的人情世故，在我们的故事里体现的淋漓尽致……

2018年12月初，突然接到上级通知，要在塔坛成立北国超市第30家门店——塔坛店。从接到通知到开业，时间上已不足30天，而塔坛店原址可以不夸张的说是百废待兴，虽说是有塔坛商贸城为依托，但超市位置为塔坛商贸城负一层车库，原本不富裕的时间，无形中又给工作增加难度，可谓时间紧，任务重，是否能顺利开业，每个人心存疑惑？而用这句——“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，曾益其所不能”古话来形容我们故事中所有主人翁都不为过。短短20多天，一切从零开始，从无到有，从小到大，并盛大开业，期间的艰辛，只有经历过了的人才能体会到，这就是北人精神，北人速度，保质保量完成开业前的各项工作，用事实践行了我们北人精神，为北人集团发展添上浓浓的一笔。

首先，我超市作为乙方，和甲方愉快合作是前提，从协商洽谈到签订租赁合同，从规划到装修到营业，每一点，每一步都为后期的工作夯实基础。其实，整个超市

装修——装、二装、三装基本都是同步进行，在这里并不是三言两语就能概括的，环境阴暗潮湿，工作枯燥乏味，而每一位参与工作者都舍小家为大家的精神，为超市装修出谋划策，提高效率，加快速度，装修的整个过程，基本 24 小时轮流工作，一分一刻都不能耽误，同时还必须保证装修质量，这是我超市最基本的要求。

其次，就是我们的员工，是什么精神激励着他们来到这里，是什么精神激励着他们用心工作，没错，就是我们北人精神——勇争第一，这种信念感染着每一位员工。我超市顺利开业更离不开我们每一位员工的努力，为了更好的完成塔坛开业的前期工作，上级领导统筹安排，从其他各店抽调得力人员，支援塔坛工作。寒风中，吹散的是夕阳余晖下归家路人，吹不散的是坚守岗位的员工，各司其职，为新店开业做出自己的贡献。简而言之，从货架位置摆放到商品排面到位，从员工招聘到培训到岗，从卖场布局到外租招商等等，这就是我们团队，一个永葆年轻活力的团队，只有这样才能更好地坚定企业初心，胜任企业使命，传承北人精神，去迎接未来的各种挑战。

清晰地记着，因为超市位于塔坛商贸城负一层，当大件设备——冷冻冷藏、大型货架等到货时，货车不能直接开到超市入口，只能运到最近处就地卸货，然后人工从一层用推车运到负一层，这就需要集体的力量，因为推运过程中，不仅要小心设备，更重要的是一层到负一层有陡坡，增加了推运的难度，但在我们团队合作下，也顺利完成任务。

我们常说一风能吹灭蜡烛，但也可以吹旺篝火，我们就是那团篝火，并将成为在疾风中劲舞的火焰，也就是说，能让大家聚集在一起的是企业，能让大家的心在一起的是企业文化，而心在一起了就是我们的团队，一个有战斗力的北人团队，不惧那东南西北风，任他猛烈的吹。

最后，我超市盛大开业更离不开上级领导正确的决策和指导，以及其他兄弟店

的帮助与支持。无论是前期筹备、规划，还是中期的施工协调，甚至是后期布局招商，每一项、每一步都得到了领导们和同事们的全力支持，这样短短的时间里，完成当初不敢想的事情，这是北国超市开店以来，创下筹备到开业时间最短的记录。

故事还没有结束，开业时的人潮涌动，让我们每个人的心情久久不能平静，喜悦中感慨，感慨中自豪，努力奋斗，不负众望，聚沙成塔，让我们共同努力，打造一个不一样的北国超市塔坛店。

其实，故事刚刚开始，它才 2 周岁，我们将继续用心撰写自己的北人故事，记录奋斗历程中的点点滴滴，书写同行相伴这一路上的痛楚与欢乐，共同展望青春北人的美好未来！

尾记：

讲好北人故事,传承北人精神—聚沙成塔。超市塔坛店已开业，塔坛店的故事从这里开始……北人历程 20 载，这里有荡胸生层云的旷达，有潇潇雨歇的畅怀，有长太息以掩涕兮的悲鸣，也有悠悠我心的真情，哪怕畏途巉岩不可攀，也要会当凌绝顶，哪怕无人会登临意，也要猛志固常在。从经典北人故事中汲取九万里风鹏正举的力量，历练也无风雨也无晴的豁然，愿北人经典故事，长河滚滚，与新时代青春作伴，与君歌一曲，请君为我侧耳听。

功勋是怎样炼成的

——北人企业文化培养出的“工匠精神”

北国超市裕华店 刘翔

“如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地？如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗？如果你是一粒粮食，你是否哺育了崇敬的生命？如果你是最小的一颗螺丝钉，你是否永远坚守你生活的岗位？”这是伟大的共产主义战士雷锋在日记中的一段话。他告诉我们，无论在什么样的岗位，无论做着什么样的工作，都要发挥最大的能力，做出最大的贡献。

-----题记

梅兰芳在舞台上顾盼流连，流光溢彩，可是很少有人知道，为了让眼神活起来，眼睛近视的他每天早上放飞鸽子，极目苍穹，苦练眼功。邓亚萍打球快速凶狠，可是很少有人知道，为了增强手腕的力量，身材娇小的她居然用铁牌子练球。张恒亮在生肉分割台上刀工娴熟，手法精湛，可是很少有人知道，当初刚刚年满 18 岁的他在生肉部一干就是六年，为了加强对猪生理构造的了解，高中文化的他居然自学了《家畜解剖学》。成功没有捷径，辉煌的背后是鲜为人知的努力和付出，要成为本专业里的行家里手，就必须像张恒亮一样勤于学习，努力学习，不断加强对各项规章制度和业务知识的理解，在实战中严格要求提升自己，时刻做到精益求精、探求不止。六年前，走向怀特店生肉理货工作岗位的张恒亮才刚刚年满 18 岁，青春懵懂的他空白青涩，对自己的未来一片迷茫，但又充满了无限的憧憬与梦想。在平凡的

岗位上他为自己的梦想拼搏着、奋进着、努力着、付出着，他誓将梦想照进现实，永远奔波行走在编织五彩斑斓梦想的前进道路上。多少次集团的专业培训、多少次在严寒酷暑中的实操训练、多少旺季市场高压工作的严峻考验、多少次团队建设中的摩擦磨合，如今这些仍历历在目。这一切造就了现在成熟、自信的自己。回想往昔，感慨万千，这一切无不是北人集团诚信、勤奋、创新、共享价值观的激励造就，它是根植内心的那种永不服输的干劲，是积极主动、不断角逐的动力，是自律自觉、严格要求的标准，是自己无悔付出的人生精彩舞台。

在北人集团“勇争第一”的企业精神带领下，在各级领导的大力协助下，张恒亮茁壮成长。作为超市的新鲜血液，最有干劲儿的年轻人，他每天总是到的最早，走的最晚。每天完成他的基本工作之外，他最喜欢干的事情就是跟年长的生肉分割师傅讨教，一开始大家觉得他就是好奇，后来问的次数多了，大家知道这个小伙子是个有心人。后来经常看到其他同事休息的时候，年长的师傅手把手的教他如何分割生肉，很快他就可以自己熟练上手分割生肉。在北人集团“企业为员工提供良好的发展平台，帮助其实现自我价值”这种开放、开明的用人观的支持下，他变得越来越成熟，大家对他的能力越来越认可，所以工作不久的他就可以独立操刀了。不过很快他就遇到了瓶颈，虽然他可以熟练的操作，但是在晚高峰的时候顾客太多，有时候感觉力不从心分割不过来。他认为自己的速度还是不够快，分割技术还是不够精熟，通过跟其他分割师傅交流，他逐渐明白了自己的问题所在。虽然之前跟其他师傅学了很多手法技巧，但他对家畜构造没有完整了解，对解剖分割没有系统概念。为了继续提高自己的速度，精湛自己的手法。高中文化的他捧起了扔下许久的书本，在工作之余，他自学了《家畜解剖学》。果然打铁还需自身硬，不断完善强化自己的张恒亮，凭借自己一丝不苟的工作态度，精益求精的工作技术，勇争第一的工作精神，终于迎来了自身自己人生的高光时刻。工作四年后获得第12届生肉分

割比赛第一名，加插主。胜不骄的他不久又获得了 2018-2019 年度最佳技术能手北人功勋奖。是金子总会发光，他用自己的辛勤努力赢得了今天骄人的成绩。

北人集团一向视员工是企业发展的基石，是最珍贵的资源。看到如此优秀的年轻人，集团决定破格给他更大的发展空间，更大的发展平台。张恒亮在 2019 年 9.1 日迎来了人生的第一次机遇，调入北国超市裕华店，任职生肉主管。从技术能手转变为基层管理者的张恒亮很快就展现了自己的多面手。在工作中，他总是对员工严格要求，在生活中又能无微不至的体恤关怀下属。虽然他年纪小，但是颇得大家尊重。技术强硬的他很有说服力，他经常对同事们说“一定要敬业，更要精业。业精于勤，荒于嬉。所谓精业就是要干一行，爱一行，精一行。只有精业，工作才有底气，事业才有生气，工作才会出成绩”。因此在日常工作中学习，他不断提高自己的业务水平，在 2020 年 12 月 4 日获得第十四届生肉分割比赛第一名的好成绩。大家都以他为榜样，私下里都叫他“北国庖丁”。为此我经常教育员工向张恒亮学习，三百六十行行行出状元，我们缺少的就是这种精益求精的品质精神、缺少的是追求卓越的创新精神、缺少的是用户至上的服务精神，缺少的是更多的“工匠精神”。

作为店总经理助理，我亲眼目睹了张恒亮的成长，同时我倡导像张恒亮这种对自己的产品精雕细琢，精益求精、更完美的匠人精神应该融入到我们的北人精神中。因为“工匠精神”作为一种职业精神，在物质文明的创造过程中可以发挥强大的精神动力及智力支持作用，在企业品牌形象塑造和品牌资本创造过程中具有十分重要的作用，他是企业品牌内涵的重要体现，也是企业品牌知名度、美誉度以及顾客忠诚度培育的有效途径，更是企业品牌资本价值增值的重要来源。“工匠精神”作为一种职业精神，亦是企业员工提升个人精神追求、完善个人职业素养、实现个人成长进步的重要道德指引。

企业打造“工匠精神”，其路径何在呢？

首先，必须形成良好的崇尚“工匠精神”的集团工作氛围，这是培育和弘扬“工匠精神”的必要条件。崇尚精雕细琢，精益求精、追求更完美的“工匠精神”，推崇踏实肯干，专精技艺者的实质是对劳动、知识和创造的尊重。这既是企业培育和弘扬“工匠精神”的必要条件，也是集团文化进步发展的重要表征。

其次，必须畅通职业培养机制。采取“心传身授”的默会教学方式。学徒都是在实践中不断磨炼技艺，体验并形成精雕细琢、精益求精、严谨专注的职业精神。特别是，“师徒制”中形成的“亲师合一”关系，注重“手把手”“一对一”的言传身教，有利于追求更完美的“工匠精神”养成。

再次，必须融入企业文化建设。北人集团企业文化是北人集团在长期的生产经营管理实践中形成的具有北人集团特色并为全集团所认同和遵循的价值理念、共同信念、经营思想、道德准则与行为规范的总和。显然，以“工匠精神”为核心的工匠文化是企业文化建设必不可少的组成部分。无疑，“工匠精神”中蕴涵的巨大力量，也需要通过融入北人集团企业文化建设而得到发扬光大，并使之在滋养员工精神、推动企业发展中得到验证和释放。

最后，必须建立激励保障制度。建立科学有效的激励保障制度是“工匠精神”得以延传和发扬不可或缺的重要措施。可以继续推广最佳技术能手、北人功勋奖等现有的名誉奖励制度，并且逐渐发展扩大，对服务界的精品案例、技艺界的优品等实行专项奖励制度，以此树立标杆鼓励赶超。同时，对于那些“匠心独运”的员工、管理者授予荣誉称号，并不断提高他们的薪酬待遇。以此强化“工匠精神”的建设。

张恒亮的成长逆袭之路弘扬了企业文化、彰显了人生价值，我们相信他不是北人集团的第一个“匠人”，更不会是最最后一个，我们期待着随着北人精神的不断完善发展与推广宣传，会有越来越多的张恒亮，在北人大舞台的平凡岗位上做出不平凡的事业，将梦想照进现实！实现无悔人生！

帮一点小忙

北国超市尚峰店 段红卫

一点小忙，帮助的不仅仅是一名顾客；一点小忙，温暖的不仅仅是一颗顾客的心；一点小忙，不仅仅是帮助了一点点；一点小忙，只为满足您的一点点！

在北国超市已经工作有了八个春秋，很荣幸能够获得二零一八-二零一九年度北人功勋奖，在此感谢有领导的大力指导与关怀，还有同事的许多帮助与支持，我才得以快速成长与发展。这个荣誉不仅仅是我个人的，还是属于我们整个生鲜集体，我的成长离不开主管的谆谆教诲，离不开经理无微不至的关怀。一个家庭般的温暖，是我在超市工作中最大的感受。

在北国工作8年以来，一直都在生肉专柜工作，对于生肉专柜从陌生到了解，从熟知到适应，从熟悉到熟练，再到得心应手，中间经历了很多。大家都知道生肉专柜比较累，接触到的都是油腻的肉品，好多人都不愿意干，尤其是年轻人，更不愿意接触，刚去时也有过抵触，有过想法，后来在领导与同事的帮助与指导下，也慢慢适应了下来。生肉专柜属于技术岗位，尤其是生肉白条分割，一般去了都不会干，那就需要努力去学习和练习。俗语说：“师傅领进门，修行在个人”，师傅教给如何干，剩下的就要靠自己努力了，工作中需要发挥不怕吃苦，勤学苦练的作风，别人不愿干的自己抢着干，别人能干的自己努力去干。

回想8年以来，刚入职超市时，那时候什么也不懂，什么也不会，全部得以领导与同事的帮助与指导才一步一步慢慢成长起来。不断的在工作中学习，在学习中提升自我，以期能够适应工作。

也许超市工作对大家来说，都感觉是一件很简单的工作，收银的只负责收银就行，其他员工各司其职就可以，不会有什么难的，一开始我也是这么认为。可是等

自己入职超市后才发现，并不是想象中的那么简单。刚开始时什么也不会，什么也不懂，不知道从何做起，很多工作都需要请教、学习。工作中有过欢喜，也有过失落，有过退缩，也有过无奈。万事开头难，什么事都要有尝试，都要有开始，都要有经过，都会有失败。在经历了超市工作之后，明白了很多事情说起来简单，但实际上与我们的想象是有很大的差距的，只有经历了不断的努力学习与付出，才能获得成长与发展。

生肉岗位，需要的耐心和细心，工作中的一件小事，就可能引起顾客的不满，给超市带来损失。在白条分割中，脓包是我们最要注意的细节，容易出现脓包的部位，我们在上柜前要做到仔细再仔细，一定要把脓包去除干净，这样才能够使老百姓吃上放心的肉。才能够真正的做到“北国超市，您身边的好邻居”。在我工作中，有一位老顾客，基本上每天都要买十斤左右的后座肉，每次买肉的时候，老师傅总是翻来覆去的挑选，我问老师傅，“您需要什么样的肉？怎么吃？”老师傅笑着回答，“我是附近单位食堂的厨师，每天需要做 20 人左右的工作餐，我每天都需要大概十斤左右的肉，最好是梅肉和五花各一半。”我恍然大悟，原来老师傅选肉感觉没有合适的，我赶紧对老师傅说，“您稍等一下，我现在给你分割您想要的部位。”我从保鲜库拿出一扇白条，放到案子上进行分割，老师傅说不用这么麻烦，我从现有的里

面挑选就行，我说没有事，我正打算分割呢，您稍等！我按着老师傅的需求，把梅肉和五花分割了出来，把梅肉的边角进行了整理，仔细检查了一遍，把梅肉收拾干净，又把五花肉的肉皮用刀刮干净，放到袋子里，给老师傅过好称，双手递给了老师傅，老师傅笑着接了过来，连声道谢，我说“应该的，不用客气！”

第二天早上老师傅又来购物，看见了我笑着说：“小伙子我又来麻烦你了”，我笑着回答，“我真的还希望您每天都能麻烦我呢”，我俩对着就笑了起来，我把老师傅需要的肉递给老师傅以后，老师傅没有立即离开，而是对我说，“你是我见过最认真的理货员，我没有要求你帮忙处理五花肉，你都给我处理的干干净净，真

是细心！”我笑着回答，“一点小忙，应该的！”老师傅说，“以前我买肉没有固定的地点，其他超市也去，菜市场也去，但是从今天开始，我只来找你”。我赶忙说，“欢迎欢迎，只要是您的需求我一定满足！”老师傅笑着离开了专柜。

超市工作关键在于服务，服务的好坏，直接关系到销售业绩，企业的发展。所以做好服务是成功的一半。服务要从心出发，从一点一滴出发，只要是我们能够提供的服务，我们一定要做到精益求精，只有这样，我们才能够真正的得到顾客的满意。

超市中的理货员看似工作简单、普通，但我们是与顾客直接接触的人。我们的一举一动，一言一行无不体现着超市的整体服务质量和水平，我们的素质好与差，将直接影响到超市的生意与声誉，所以只有不断地提高我们的服务和业务能力，才能赢得顾客的满意和需求。顾客就是上帝，顾客的需求就是我们的工作的目标，只有顾客满意了才能提高我们的客流量，以此来增加销售业绩。

工作中会遇到各种不同的顾客，也会有各种需求的顾客，这就需要我们提升工作中的业务水平，提高我们的服务标准，以此来最大满足各种需求的顾客。对于生肉专柜来说，顾客有时会要求切丝，切片，绞肉馅，排骨剁块，猪蹄剁块等要求，我们也会满足顾客的各种加工服务，让顾客开心购物，满意而归。

顾客的满意是我们最大的追求，为了能够得到顾客的满意，我们需要去磨练各种技能，去练就各种能够帮助顾客的方法！怎么样得到顾客的满意，是我们需要去回答的问题，每一位顾客都有一个答案，有人回答我的最大满意就是超市环境要舒适，也有人回答我的最大满意是超市服务周到，每个人都有自己的答案，我们都要满足顾客，我们要在日常的工作中去积累顾客的问题，并把各种问题进行解决，去更好的为顾客服务！

不识庐山真面目，只缘身在此山中。我们要跳出我们自己的格局，要站在山顶去远眺，那样我们才能够去发现更多不足，才能够更好的为顾客服务！

“小”身材 “大”作用

北国超市尚峰店 武志勇

对于“北国”人来说，“北国”已经不仅仅是一个企业的名字，它是一份养家糊口的工作，是我们工作和生活的平台、桥梁，更是融入了较多的情感和内涵的一个大家庭。每一位“北国”人，不论是入企多年的老员工，还是刚入职的新员工，当我们回忆起进入企业的点点滴滴和身边发生的人和事，很多画面都会浮现在脑海中，有感动、有泪水、有微笑、有团结协作……，他们都令人印象深刻，到现在都依然历历在目。

围绕“北人故事”为主题，脑海中像过电影一样浮现出了一些在企业中的干部员工，他们发挥着自己的特长，做着平凡而常态的工作，期间发生的故事回忆起来很是幸福，有你们真好！远的不说就说说尚峰店筹备开业至今的事情吧！

尚峰店筹备开业至今，身边的一位基层管理人员，她在北国超市工作近20年，个子不高、性格直爽开朗，业务能力强、做事干练、利索、果断，说话干脆直来直去，工作中严格遵守企业制度，执行力高，在员工队伍中起到了很好的表率。出现问题虚心接受，坦然面对，及时整改。大家起名绰号为“吴政委”，我又称她为“菩萨心肠”，她就是尚峰店中层管理人员之一的客服中心经理--吴静。

个子不高，起到的作用确很大。从筹备安家，协助做好店里的证件办理、职能沟通协调、组织人员等事务，到一年多以来的人员管理和日常现场基本运营，她都是勤恳的脚踏实地做着。在企业中，她担负着顾客、员工、供应商的桥梁，每天、每次做着常态且琐碎的工作，但是从未听她发过一句牢骚和埋怨。把每一件事情尽可能的做到尽善尽美，基本是报喜不报忧。在我眼里就是从未有过一次“愁眉苦脸”的表情，相反总是积极乐观面对，家庭工作两不误。生活中瘫痪在床的父亲，出门在外的孩子，从未阻挡她工作和生活前进的脚步。还例如，工作中只要听到一声“吴经理或姐”，“找吴经理”，不论什么事情她都会竭尽所能的给予帮助和协调解决。

对待顾客时，她如春风般温暖亲切，想顾客之所想，急顾客之所急，这让我想起了20年夏天的一件事。在一个炎热的午后，吴经理正在款台前查看客流情况，突然听到很大一声“咚”，应声看去，在大家惊魂未定的时候，一个1米7左右的青年女子突然倒地，正好倒在了款台外边的通道上，吴经理快速上前查看女子状态，并将女子扶起来，想着她有可能因为天气炎热低血糖，马上安排员工去服务台拿了糖块和温水帮着顾客吃下了糖，此时顾客逐渐有了意识，家属也跑了过来，吴经理扶着顾客坐在椅子上，没有一丝松懈，询问顾客有没有舒服些，确定顾客没事后，和家属一起搀扶着顾客出了超市，家属十分感动，吴经理表示顾客来超市就是信任我们，我们就是要把顾客当成亲人一样对待，真心付出，何况是顾客遇到困难的时候，更要尽心尽力去帮助的。的确如此，作为一名管理人员，要起到好的带头作用，让员工自己看服务要求不如以身作则、言传身教，她的这份真心也影响着部门员工的服务方式，好多顾客也是冲着这些员工的服务来店里购物，说：一样的东西比对面的超市实惠，服务还好。

处理客诉时的吴经理既能满足顾客的需求同时也能维护好超市的声誉。20年9月份我店服务台接到一名年轻女士的电话“称昨晚在店内购买的鱿鱼变质，要求进

行赔偿。”客服人员耐心进行了聆听并给出解决方案但并未达到该女士满意。客服吴经理知晓后亲自致电顾客，该女士称第二天下午到店进行解决。次日吴经理上连班，下午5点就应该下班了，多次致电顾客均称：马上到。随后再致电女士其电话处于接通无人接听状态，鉴于一句承诺“亲自接待”，她一直在店内等候到了闭店，在等候过程中该名顾客多次表示自己在到店路上，直至超市闭店后半小时顾客打电话称自己有点事暂时不过来了，她才离开。随后多天该女士并未露面，同时其将此情况反馈职能部门（妄图通过上报职能对超市施压）。一周后该名顾客至我超市服务台进行解决并邀请职能部门介入，吴经理并未因为职能部门介入而选择无限满足顾客的不正当需求，而是通过有效的证据证明该名顾客为恶意索赔，最终此客诉和平解决。

在面对所有客诉时吴经理一直保持一颗冷静、公平、公正且正视问题的心。客诉发生后首先安慰顾客，倾听顾客的心声，果断确定问题根源，同时与顾客换位思考，先平复顾客的心情再解决问题，想在顾客前面，最终的处理结果既顾及了顾客的心理又让企业的损失降到最低。

对待员工时，吴经理就变身为“知心姐姐”，就是尚峰店现实版的“小吴帮忙”。她总是耐心的沟通指导，对问题进行拆分后详细解释，指出员工的不足之处，教给正确的方式方法，鼓励员工面对困难要积极对待。知道她的人都说她是刀子嘴豆腐心，做事利落、公私分明，不袒护和“溺爱”，不助长歪风邪气，考核结果公平透明。她也是眼里不揉沙子的人，不管是屡教不改、触碰制度底线的人，还是不合规矩的事，她都是铁面无私，快速做出处理，及时止损。

对待供应商问题也是一样的，对促销员关心、关爱，帮助他们融入超市的大集体中去，有工资纠纷的现象马上协助处理，在供应商和部门员工的事务之间做好协调。供应商和促销员对她的印象也很好，说她心地善良，性格直爽，一看就不是有

心机的人！

总之，她的脾气可软可硬，处理事情软硬皆施，在她那儿难缠不讲理的顾客、强势的供应商、刺头的员工等等，靠她多年积累的工作经验，靠她真心地对待，靠她认真负责的态度都能迎刃而解。

超市的工作繁杂而劳累，正是有像吴经理这样能力强、执行力高的人在我们身边，工作效率才得到了大大的提升。他把快乐带给别人，传播了正能量，这份正能量感染着每一位北国尚峰人，这也是北国人艰苦奋斗的缩影。作为一名北国人我们既要在平凡的岗位上“干”出自己的风采，也要承担起在自己家庭中应有的责任与爱心。

企业中还有许许多多的人和事，就像黑夜里的灯光和星星，为正在奋斗的北人带来温暖，照亮企业发展之路。我们骄傲的呐喊：“我是北国人，我骄傲、我自豪”。

风雨无阻与你同行

北国超市怀特店 许新郁

我们如何看待过去现在和未来？时间，总是能够穿透一切，20年的时光仿佛也只是一瞬间，在过去的日子里，无论是幸福、迷茫、不安还是快乐，都在时间的光影中逐渐消失了，可以确定无疑的是所有的一切都已被悄然改变。

在北人工作的20年对于你我来说，这是一段值得珍藏和骄傲的时光。我们所经历的不仅仅是一个企业的发展历程，更是经历了自我的成熟成长；我们所付出的不仅仅是汗水和辛苦，更是付出了热爱与真情；我们所做的不仅仅是一份工作，更是成就了一项美好的事业。

“勇争第一”，“以学习求智慧”“以勤奋求生存”“狭路相逢勇者胜”多年来这些字眼渗入到我们的骨血之中，我们有着坚实的韧性、勇敢的作风、吃苦耐劳的习惯以及为提升市民美好生活品质的远大理想，我有幸，能成为北人的一员，能够传递时尚和文化、能够践行北国超市为您省钱的理念；能够认真地理解顾客、市场与工作伙伴；能够开放地接纳消费者变化、市场挑战与创新；能够跟随团队不断地转型创新、扬弃与前行。

欢乐、欣喜、美好、希望，我把这些内心最喜爱的词汇送给北人下一个二十年，是因为我知道，我们的企业会把这一切嵌入到商品服务环境和价值创造中，会给这个城市所有消费群体提供全新生活方式和体验。

时间是一条奔流不息的长河，记忆的小舟时常带着我们寻找曾经的涟漪和浪花，而每朵浪花都能映照生命的亮光，发现更多的精彩，带来更深的感悟。下面几点感悟让我们一起分享。

一、紧紧围绕顾客需求，永远与顾客在一起

北国超市作为民生商品提供者，一直坚持做周边顾客的好邻居这一经营理念，坚持贴近顾客，服务顾客、以客为尊。德鲁克说，“顾客是企业的基石，是企业存活的命脉，只有顾客才能创造就业机会。社会将能创造财富的资源托付给企业，也是为了满足顾客需求”。从业这么多年接触了形形色色的顾客，我们的顾客群体具有复杂性、多样性，我们对于各种顾客对服务的需求应该有差异性，满足不同消费特点和消费水平顾客的各种需求。尤其对于弱势群体的顾客我们更多的要承担企业责任和社会责任。

还记得 2012 年 4 月我从北国店调至天河店，就有客服向我反映，有两个顾客是一对母女，从超市买了一袋香菇，吃的只剩半袋了来超市服务台要求退货，在当时并不符合退货条件，我来到服务台一看到这对母女，马上认出在北国店时处理过顾客投诉也是她们，原因是买的 10 公斤大米吃的只剩一个袋子底了说有质量问题需要退货，看来她们是在附近几个北国超市都这么做。退还是不退呢？经过了解，这个家庭属于特困家庭，女儿有精神疾病没有自理能力，两个人靠着低保生活，基于这种情况给她们办理了退货，提供了赠品。母女两满意而归。事后店里把“香菇母女”作为案例宣讲给所有员工，号召大家对所有顾客诚信相待，尤其是对待弱势群体不

要计较得失，尽到大型企业社会责任。

今年疫情开始后，超市积极防控疫情，组织货源应对抢购，保证供应，稳定物价，所有干部员工忘却个人安危奋战在一线只为身上那一份责任。我们的付出也得到顾客的回报，有位顾客在我们顾客微信群内这样说：“向北国超市所有工作人员点赞，感谢有你们每天的坚守”，还有一位顾客说：“特殊时期，北国超市做的确实很到位。亲眼目睹了购物场所的每个角落都在消毒，亲身经历了超市员工每个细微的工作态度，更亲身体会到你们谨慎严防却不慌乱的工作作风……透过这一切可以看到北国高水平管理高素质高。这段时间你们辛苦了，感谢你们的陪伴，为你们点赞”。像这样的留言几乎每天都有，还有什么比这些更动人的话语吗？还有什么比这个更亲切的赞美吗？我们生而平凡，平凡的岗位，平凡的人生，可是我们平凡的工作赢得广大顾客真诚的赞誉是我们作为一个零售从业者最大的满足和收获。

二、人先于利润，员工永远是基石

北国超市，天天低价，商品最优、顾客第一，吃苦耐劳、永远微笑。20年以来，北国超市以狭路相逢勇者胜的姿态战胜众多竞争对手，最重要的法宝就是一支吃苦耐劳拖不跨打不烂的员工队伍，多少个不眠之夜超市人盘点、调改、促销、开业，多少个家庭随着超市的发展而牵肠挂肚欢喜哀愁。多少青葱岁月变成沧桑白发。员工是我们企业的基石，企业是我们共同的家园。

从业时间越长，越能清晰的感受到在超市作为一名店总经理，最重要的作用是影响他人。因为任何一个组织都是由许多不同个性和品格的个人所组成的。管理职能的定义，是指影响人们为组织或企业目标做出贡献的过程。，所以说作为一个门店负责人的工作就是要让超市内部不同个性和品性的个人能够在企业里和谐相处，发挥出群体合作的影响力，以实现超市各项经营和管理目标。自己的思路清晰了，

在工作中注意培养下属能够按照统一思路去开展工作，让每一级人员再去影响下一级员工，如何艺术性地影响人们心甘情愿、满怀热情为实现目标而努力就是我们下一步管理工作的目标，超市的行业标杆店胖东来信誉楼都是在企业文化中注重对员工思想的教育能力的培养，下一步如何调动员工的积极性、创造力和对顾客的优质服务需要我们孜孜不倦的去开展、落地。

三、以创新超越变化

为什么创新会有如此的魅力？因为企业的创新精神就是创造顾客的能力，以创新求发展，以改变赢未来。创新是企业发展的不竭动力，是永恒的主题，

创新不是遥不可及的，找不到好办法也可以效仿，对胖东来市调学习后学以致用也可以，总之要让顾客感觉到我们卖场的变化。我们鼓励员工在工作上搞微创新，小到替换下来的促销标签怎么存放拿取才能更有效率，到电商如何提高拣货速度，鼓励每一个岗位提出想法、办法。

每一年都会看到新变化，每一年都会有新感受，每一年都会接受新挑战。太多的变化伴随着，旧的理念规则被颠覆，太多的冲击来不及消化，太多的压力迎面而来。我们深知，逆水行舟不进则退。北国发展的 20 年印证了只有坚持创新的行动，才使我们抓住一个又一个机会；只有拥抱变化的努力，才让我们取得一个又一个进步。

四、感受工作与生活的美好

在北人的 20 年，工作就是生活，生活就是工作。卖场里丰富的商品，优雅的顾客体验，愉悦的工作环境，良好的同事氛围这些都是内心真正的渴望，这些渴望本身，也是工作及生活的动力。

从业 20 年，岗位变化、门店轮换。天河店、新百店、简良店……每当从这些店

门口经过时，都有未知的喜悦，因为我曾多少次在晴朗的白天，看过它们熙熙攘攘的样子，也曾在皎洁的月光下，看过它们安静祥和的样子。过往的一切历历在目，脸上的笑容不禁而起。每一步都不容易，每一个压力都需要承受，企业的发展历程也是个人的成长轨迹，回首时总有感慨，耳边传来一首歌：给你我的全部/只留下一段岁月/让我无怨无悔全心的付出/是曾经无悔的风雨无阻……

和北人的 20 年，我总是时时感受到这样美好的时刻，这是企业带给我的，也是家人给我的，更是奋斗带给我的。沉淀了生命的厚度，我们都需要找到平衡工作与生活的方式；找到在工作中，创造自身的价值；找到在工作中，发现美好的方式；去找寻内心的那份安宁与幸福。

感恩之心长存，期待北人下一个 20 年，与你同行！

用汗水浇灌青春 用匠心服务顾客

北国超市先天下店 秦美蓉

2013年，我23岁，正式成为了北人集团先天下超市的一名员工；2020年，我30岁，北人集团已然成长为跨区域、多业态、多元化的大型新零售商业集团。很荣幸，我与北人同成长，北人员工则成为我青春的注脚。7年来，我秉承集团的企业文化理念，始终将让顾客满意作为我工作的目标。

业务好才能服务好

我一直在先天下超市果蔬部工作。果蔬作为人民群众日常生活的必需品，与其他商品相比，需求量更大，顾客也更多。同时，也意味着顾客有着更为频繁的购物体验。只有保证顾客的每一次购物体验良好，才能赢得顾客的信赖。在工作之初，我是一名理货员。在领导和同事们的帮助下，很快理顺了工作流程。为了方便顾客可以在最短的时间内选到满意的商品，我在理货的时候注意把物品摆放整齐有序，方便顾客拿取，同时严格检查商品质量，确保顾客买到的商品都是最好的。在我做称员期间，门店的果蔬还没有实现全部打包售卖。有时候，顾客直接拿着水果称重，我就需要为顾客装袋、称重、贴签，然后把称好的商品递给顾客。为了减少顾客的等待时间，我反复练习，把商品条码背得滚瓜烂熟，确保顾客即买即称，在最短的时间买到满意的商品。

随着门店业务的进一步拓展，水果由打包售卖发展为鲜切水果。结合部门的工作安排，我将鲜切水果作为自己业务努力的方向。

刚开始，鲜切水果是不被信任的，顾客对水果的新鲜程度有所怀疑。面对质疑，

我没有气馁，而是试着站在消费者的角度思考问题。我认为，果切的操作从本质上是将提升便利作为出发点，果切的市场潜力是值得期待的，但是也需要规范化的操作和专业的技术支持。要让消费者吃着放心，我们首先要做到的就是保证商品的质量，这是鲜切水果的生命线，同时也要及时的管理维护商品的新鲜度。比如，我们选用的水果都是挑选口感最好的水果，杜绝隔夜鲜切水果，鲜切水果的外包装上必须如实标记现制日期、时间。严格的标记制度，既能让消费者很好的分辨鲜度，增加信任感，也有利于对商品的质量监管。我深深地明白，鲜切水果这种商品即买即食，顾客的感触更直接，想要留下好口碑，只有质量好才行得通。严格的商品质量把控、多样化的商品内容，贴心的服务才能贴合顾客的消费心理。

在保证产品品质的基础上，从最开始的单种水果果切到现在的多种形式组合，如何科学搭配水果，让果切更营养更美观，满足不同客人的需求，同时还要保证门店的毛利率水平是我专攻的方向。在切果成品质量上，我给自己设定了五条标准，即切果成品丰满美观、切块厚度均匀、大小合适、摆放整齐、无拖泥带水现象。同时，切果成品重量要符合门店标准，快速计算切果商品的价格，保证环境卫生。在切果之初，也有不少问题，比如切果的大小和厚度不够均匀，品量把控不好。我就买了各种水果，回家勤学苦练，日复一日，反复练习。功夫不负有心人，经过刻苦努力，我在2017年北人集团第三届果蔬卖手技能大赛中获得了“全能比赛一等奖”。在领奖台上，我更加明白了什么是专注、匠心、传承，正是这句话激励了我，让我在水果深加工方面有了自己独特的见解与创新。

顾客的满意 我们的追求

顾客需要什么，我们就给顾客服务什么，这是我们超市的宗旨，也是我的工作目标。如果说鲜切水果是水果的一种深加工形式，那制作顾客需要的鲜榨果汁也是

我们“水果革命”的一次突破。

记得那是一个忙碌的上午，我正在对排面商品补货，一位中年男子带着一位小女孩走到柜台前，轻声的问道：“有鲜榨的果汁吗？”我停下手中的工作回答道：“先生，您想要什么口味的果汁，我们这有明细”，我指了指柜台旁边的果汁目录。男子上下打量了许久后摇摇头小声的说道“没有”，我见状连忙说：“先生，您想选什么口味的果汁啊？”先生看了看身边的女儿对我说：“我女儿就想喝凤梨汁，可是一般的超市里面都没有，我看你们这有卖凤梨的，我以为也会有凤梨汁呢”。听了先生的话，我连忙说：“这个好办，我给您现榨一杯”。先生听了我的回答高兴的说：“可以吗？会不会很麻烦？”我说一点都不麻烦，可以让小朋友喝到新鲜的果汁，我们也高兴。接过果汁的那一瞬间，先生脸上洋溢着开心的笑容，父女俩连声对我说“谢谢，谢谢”。

从那以后，我们的鲜榨果汁业务由“菜单式”变为了“点餐式”，更贴合了顾客的需求。这位顾客也成了我们的忠实顾客，每周都会过来为女儿买一杯新鲜的凤梨汁，而我也会每次习惯性的给他分开来装，因为一杯小女孩一次喝不完，所以我就会给他分两个半杯。一个小小的举动，可能都是日常工作中经常碰到的，可是在顾客眼里却是穿透人心的感动。时刻站在顾客的角度想问题，时刻提醒自己为顾客之所想，急顾客之所急。

还有一位张阿姨是我们门店的常客，因为她老伴爱吃草莓，所以经常过来买草莓，慢慢的我们就熟悉了。每到草莓下来的季节，每周都会过来买一大盒草莓，每次来都会拉着我的手说会儿话，我们也留了彼此的联系方式，只要草莓一上市我就会准时联系她。前几天，我打电话想告诉她草莓上市了，接通电话的那一端我听到了阿姨说话的声音有点低沉，仔细询问后，才知道是阿姨的老伴病了，阿姨很着急也出不了门。我想阿姨的老伴生病可能胃口不太好，吃点他喜欢吃的能增加食欲，可以使身体快点好起来。我赶忙问了阿姨的住址，下班后，挑选了一盒又大又红的

草莓给阿姨送过去。阿姨没有想到我们会因为一盒草莓还送货到家，特别感动。我跟阿姨说，这个是我们应该做的，只要顾客有需求，我们就服务到底！

争做全能型的北人员工

2020年5月，我有幸被提拔为果蔬部主管。我明白，自己的责任更大了，担子更重了。不仅要争做全能型的业务能手，还要根据员工的特长，合理分工安排工作，还要合理订货把控商品周转，做好陈列及时化解员工遇到的问题，解决一些客诉等等。

虽然有不少问题我还是第一次处理，有的问题处理经验还不是很成熟，但我相信，有我们集团和门店的领导，有我们“勇争第一”的企业精神，有我们优秀的企业员工，所有的问题都可以解决。更为重要的是，我们有服务顾客的“匠心”。我们常说，我们不是卖东西，是和顾客一起买东西。只要实打实地站在顾客的角度想问题，用一颗匠心为顾客服务，我们就一定能够得到顾客的信赖。

习近平总书记说过，只有把人生理想融入国家和民族的事业中，才能最终成就一番事业。这一句话，我深深地铭记于心。我的工作虽然只是一个普通的果蔬岗位，但是关系千家万户，关系民生福祉，也是人民美好生活需要的直接体现，我为自己从事着为广大人民群众带去美好和幸福的工作而深感自豪。无数的晨钟暮鼓和披星戴月是北人员工的执着与坚守，在未来的道路上，我会依旧精益求精、用心服务，为集团的日益发展壮大，为建设现代省会、经济强市、幸福石家庄做出自己应有的贡献。

一度温暖 百度温情

北国超市光华店 赵飞

把每一个平凡的日子，梳理成诗意，用微笑将生命点亮，远离生活的阴霾，明媚向暖，如此，才能接近幸福。毕淑敏说，你要学会提醒幸福，那么每天清晨，在触手可及的阳光中，感受生活点滴的美好，在每一个黄昏到来前，收集温暖，心存感恩的过好每一天。

我想，人生就该如此，幸福是一种感受，把握有限的时间，充分利用时间。身为北人一份子，感谢集团给我们提供了一个更好实现人生价值的平台，让我们用积极的心态去面对一切，将正能量带给顾客、家人、朋友，更重要的是，每天见到的顾客朋友，他们也会把快乐反馈给我们。幸福是一种感受，送人一度温暖，还我们永无止境的微笑和一百度的温情，让我们彼此都快乐。

服务台的王杉杉就是我们北人集团中的一员。她就是每天将快乐送给每一位顾客，给自己换回爽朗笑声的人。

记得那是北国超市光华店开业第一天，一位看上去淳朴憨厚的阿姨，初到石家庄，第一次乘坐扶梯，她充满了好奇与兴奋。乘坐电梯时，只顾东张西望，感受着电梯带来的惊奇，一不小心双脚出现趑趄，导致身体失衡，向电梯扶手处倾斜，我们的工作人员王杉杉急忙扶助阿姨，并急切的询问：“阿姨，咱们试着活动活动腿，对，再来动动手和胳膊，好，迈两步试试，能动说明没有伤到骨头，我陪您去旁边社区诊所帮忙看看血压有没有高，再看看其他地方有没有不舒服的。”并第一时间安排其他人帮助，把阿姨购买的商品进行妥善保管，带阿姨到旁边社区门诊进行检查。

检查完毕后，杉杉提出陪同阿姨一起回家，帮助把商品送回家，阿姨非常感激的拒绝了，因为习惯了不给人添麻烦。

第二天，阿姨再次到超市服务台，提出要见杉杉，要见领导，表扬杉杉。激动的阿姨热泪盈眶，她感谢杉杉热情的服务，医生要检查脚的时候，杉杉毫不犹豫的低下身子，为阿姨脱鞋和袜子，协助医生进行检查，没有一丝丝犹豫和嫌弃。

第三天，第四天……然后的每一天，在我们超市总能看到阿姨拉着老年购物车，在卖场选购，还跟服务员们亲切的问候。就这样，阿姨跟我们成为了朋友。

每当大型促销活动时候，她还义务给自己街坊邻居代购。杉杉见到阿姨拉着一大购物车商品的时候，总是主动追上去，坚持帮阿姨送回家。阿姨总是笑着说：“闺女，你上班很忙的，赶紧忙去吧，我能行。”每一次都是在拉拉扯扯中，帮助阿姨把商品拉到一楼平地，方才离开。阿姨每一次都不让杉杉帮助送回家，担心影响到她的工作。但是，杉杉总是说：“阿姨，送您回家是我应该做的。”

2020年的1月份，石家庄市政府开启了棉五拆迁工作，短短的一个月谈判、搬迁，一大片楼区瞬间成为平地。春节前是商超销售最佳时机，与棉五小区仅一街之隔的我们，需要冷静的面对现实。陪伴我们成长了5年的棉五社区的家人们，是我们的固定消费群体，一万人的客流即将消失，我们的销售还能从哪里来？我们的顾客从哪里来？

然而，我们在卖场依然每天都能看到阿姨。阿姨说搬家了，虽然在槐安路上，但是依旧习惯来这里购物。当我们问及阿姨怎么来的时候？阿姨爽朗的说：“公交车啊。送完孩子上学，就坐公交车过来啦，还能看看你们，别太累哦，再忙也要记得喝水。”我们自信的说：“有阿姨支持我们，我们一定会把服务做的更好。”

后来就出现了，阿姨购物后，拉着老年购物车从南门上自动扶梯，然后通过一个大马路，胜利大街和平安大街与光华路，三个岔口相会的地方，没有红绿灯。我们的保安大哥们总会第一时间热情出场，帮助阿姨上电梯，送阿姨安全通过马路，

并乘坐公交车，方才放心离开。

当我们意识到我们的老顾客还在坚持到我们店购物的时候，那种感动，无法用语言表达。此时的阿姨给了我们决心和信心，只要我们用心经营，用真诚做好服务，没有哪个寒冬不可逾越，没有哪个春天不会来临。更何况我们还有五年中送出的每一度温暖，有忠诚的友谊还在与我们并肩迎接那缕灿烂的阳光。

然而，2020年的1月25日，大年初二的时间里，一场突如其来的新冠疫情让这个春节变得格外不同。在这场与时间竞争，和病魔较量的战“疫”中，北国超市的“逆行者”们都奋战在民生品保障供应的第一线，乐于助人的杉杉也毅然放弃了一年一度的春节团圆日，舍小家顾大家，能够战胜内心的恐惧，及时来到工作岗位。她的尽职尽责，在客服岗位上的用心服务感动着我们。

当她穿梭在服务台、电商的两个岗位中的时候，一位熟悉的身影再次映入她的眼帘。阿姨冒着如此大的风险，依然坚持来到我们店购物。杉杉第一句话就是：“阿姨，现在为了您和家人的安全，建议您尽量避免乘坐公交车。”阿姨马上愣住了，然后说：“我不会骑车子，但是我还是想来你们超市。我自己有喷壶，上车自己消毒，保证安全。”阿姨看到杉杉在一边说话，一边接待其他同事的催促“杉杉，来一包茄子，西红柿”。电商的人忙碌成一片。阿姨不忍心打扰到我们工作，赶紧说：“你去忙吧，放心，我会保护好我自己的，你也做好防护，勤洗手，戴好口罩，相信你们的辛苦忙碌，风雨过后一定有彩虹！”

简单的快乐，来自心态的知足。生活其实很简单，就是给自己微笑，给身边的人温暖，把颜色留给岁月，把简单留给自己。喜欢一句话：你若盛开，清风自来。王杉杉就是我们北国超市员工的缩影，每日兢兢业业，诚实守信，真诚服务每一位顾客。阳光暖在身上，真情暖在心上，春风吹在脸上，幸福印在心中。北国超市每年都会涌现出像杉杉这样积极向上的员工，我们相信，有这样的员工队伍，只要我们每个人付出一度温暖，我们北人集团定会收获一百度的温情！

点滴之事 展现北人风采

北国超市益东店 刘泽利

作为北人集团的一分子，从北人集团成立到现在已经 20 个年头了，在这期间集团涌现出了很多可歌可泣的模范人物，他们是北人精神的脊梁，是北人品格的体现。在我的身边也发生过许多感人的故事：

每天早晨七点，益东果蔬收货区，经常能看到一个身体瘦弱，动作麻利的身影。她和男同事们一起卸货，面对一整车的货物，卸下、入库，毫不逊色，日常工作中，只要看到员工忙不过来，她都会第一时间冲上去，或卸货出库、或收拾垃圾，整个班上，从未见过她有闲暇的时候，员工们都笑她的身子是铁打的。有一次，她因颈部瘤，做了手术，大夫要求她休息半个月，然而大家却在她休假的第六天见到了她。那天晚上，正值果蔬盘点，一般情况下都需要盘点至第二天凌晨一两点，员工问她，你怎么这会儿来了，身体不要紧吧？她笑着说：看我身体多好，没事的，我知道今天晚上咱们盘点，所有员工都来加班了，我可不能掉队，说着她便开始忙碌起来。看着伤口粘着绷带依然工作的她、看着脑袋歪斜依然搬货的她、看着不小心触疼伤口，露出怪异表情仍坚持着的她，钦佩感油然而生。小小的身躯，竟隐藏着如此大的能量，这就我们的“女汉子”——张敬玉！

作为超市的一员，她始终坚持热情待客，尽心尽力，努力达到每一位顾客满意。有一次，一位上年纪的顾客询问她，是否有萨斯卡通莓，她表示抱歉并询问顾客为

什么要购买这种不常见的水果。顾客说自己老伴身体不好，最近听说这种水果，具有抗癌、保护心脏的天然功效，所以让她出来买点，没有就算了，张敬玉却没有放弃为顾客服务的机会，她打了几十通电话、发了好多朋友圈询问，都没有得到回应，但她始终没有放弃。有一天，她的一个朋友在外地旅游，正好看到有这种水果，就帮她带了回来，她拿到后兴奋的给顾客打电话。顾客来到店内非常感动，认为这么小小的一件事，她怎么都这么上心，她却表示，顾客的事在她眼里没有小事。对待员工她也会积极沟通，听取员工的心声，帮助他们排忧解难，共同成长。她所在的部门有位员工家庭特别困难，她为他送自己蒸的馒头、腌制的咸菜，过节给老人送月饼、送粽子。她给不了员工更大经济上的支持，但是她却用自己的实际行动感动着周围的人。这就是我们的“热心肠”——张敬玉！

经营中，果蔬最重要的是损耗，损耗控制的好才能增加毛利。为了减少损耗，只要是她当班，下午五点前她肯定将每种商品质量，地毯式检查一遍，迅速安排专人对品相不好的进行折扣售卖，晚上八点，仍然没有售卖完的折扣商品，她会努力推销。去年冬天，一场大雪过后，阻碍了人们的出行，看着堆放满满的新鲜货品发蔫、变黄，她焦急万分，如果再放到明天，损耗就更大了。她想，既然顾客不能来，那我们就给顾客送到家门口，面对恶劣的天气，她没有退缩，中午下班后，她拉着整整一板车的货，到南王村口售卖，迅速引来很多顾客。雪已经浸透了她整双鞋，她那紧紧攥着销售款的手，已经冻的通红发紫，脸也冻得僵硬。顾客说她：你真傻，天这么冷，早点回去吧；领导说她：你真傻，你怎么不知道打个电话呢；同事说她：你真傻，你这样做值得吗？她只是嫣然一笑。此时，孩子打来电话说：妈妈，外面下着雪呢，你怎么还不回来？路上慢点！这时，她落泪了。这就是我们的“傻大姐”——张敬玉！

2021年对于石家庄人而言注定是不平凡的一年，元旦的热闹气氛还没有消散，

新冠肺炎疫情就已经趁机来到了我们身边。在最初的时刻我们是慌乱的，我们北国超市负责着周边太多市民的日常生活，疫情防控和市民生活物资的供应同样重要，涉及到太多方面的工作，不知从何入手。1月5日市政府部门下发通知，石家庄市民非特殊情况不外出，居家防疫。很多小区实施了封闭式管理，非必要情况不出小区，导致当日果蔬到岗的员工人数与往日相比少了近半。很多员工都在不断徘徊和张望，不知下步工作如何开展。只见这时一个削瘦的身影站了出来，一边往员工队伍前面走，一边说着：“近期有没有去过藁城地区的人员，有的请站到队伍右边，没有的站到左边”员工纷纷站到了队伍右边。又听她说道：“所有人员按部门列队，等待领导进行工作安排……”话音未落，超市负责人来到了队伍面前，看着整齐有序的列队，心里的慌乱少了许多，并对具体工作进行了详细分工和布置，所有人员投入到了积极抗疫工作中。

抗疫工作忙碌但是有序，因为到岗人员数量减去了近半之多，每个人的工作量加大了许多，每天到中午时分的时候很多员工都会因体力不支就地休息。但是人们总能看到一个消瘦的身影不停的奔走，一会归置货品，一会核对订单，一会处理垃圾……仿佛不知疲惫。就这样抗疫工作一天天紧张而有序的进行着，那个身影也仿佛总是上满了发条的时钟一样一刻不停的转动着，很少看到她停下脚步，休息片刻。直到疫情结束的那天所有员工都在开心的欢笑，准备收拾东西准备换岗回家，人们才发现，在休息室里一个疲惫至极的瘦弱女子瘫坐在那里，原来这就是那个上满发条的“时钟人”——张敬玉！

在北国人的共同努力下，顺利度过了疫情严重的时刻，日子、工作又慢慢恢复到了正常。

我们每位员工都应该学习张敬玉这种北人精神，发扬北人精神，把超市当成是自己的大家庭，为集团贡献自己的一份力量，与企业共同成长。

“小”人物 大力量

北国超市新石店 马琳

北人集团成立以来，深受当地消费者的信赖与支持，这与许多坚守在一线的员工默默付出是分不开的，他们始终坚守“勇争第一”的北人精神，爱岗敬业，无私奉献，在平凡的岗位上做着不平凡的事情；正如在平凡中可以持之以恒，且值得学习的榜样，我们身边就有这么一个人。

他叫王鹏，在北人集团已有 14 年的时间，现就职于北国超市新石店。作为一名电工，他在工作中不断探索学习，积累经验，利用业余时间研究、制定切实可行的工作方法，保持各项设施设备的运行良好，带领物业人员为超市的运营提供了强有力的保障，真正做到了“干一行，爱一行，专一行”，践行“忠诚敬业、开拓进取、学习创新”的工作理念。

岗位平凡，但从不懈怠。王鹏家住在三环外，面对紧急工作从未因为自己家远为理由推诿过。一年夏天的雨夜，大概是凌晨 3 点 15 分，超市冷库出现跳闸故障，他二话没说骑着电动车在第一时间到达超市处理故障，丝毫没有留意雨水淋湿后的潮湿；还有一次是在“集团庆”的前几天，他上下午班，闭店后，按常规关闭卖场所有用电设备，对卖场的设施设备全部进行检查；由于负一层部门晚上调整货位，需要使用一层至负一层的双向电梯，他安排好工作后刚要准备回家，突然员工打来电话说“电梯突然冒了一股烟，并且有很大的焦糊味，无法正常启动，影响部门的工作”，于是他放下手中物品，紧急奔赴电梯间查看故障进行维修，待故障维修好

后，担心电梯再次出现故障影响部门工作，一直守候在电梯旁，直到部门调整完货位，凌晨4点，他才放心离开，持续坚守，责任担当在他身上得到了很好的体现。

同样2012年夏天，因为火车站搬迁把新石店的能源切断，导致全超市没有供冷空调，为了保障顾客舒适的购物环境，王鹏带领本店及兄弟店电工在卖场安装空调柜机9台，安装电缆线600余米，安装电扇电源线200余处，历经三天三夜不分日夜加班加点终于完成了卖场的空调电扇安装工作。但是，由于卖场空间大，这几台空调不足以维持卖场温度，王鹏及其他物业人员又带领超市员工每日去制冰厂拉冰，将冰块运到卖场各个楼层来保持卖场的温度适宜，这样的工作持续了整整一个夏季，他没有丝毫怨言，这种身先士卒的精神，是我们所有人学习的榜样。

由于超市经营特殊性，为保证卖场正常的经营秩序，好多工作必须在夜间完成。新石店属于老店，线路、灯管、电梯之类的设备出现故障的几率较大，电工必须利用晚上的时间对卖场所用的线路及照明设备进行改造维修。近两年，王鹏带领其他电工共计安装新射灯165套，安装桥架300余米，改造线路1000余米，维修保养设备50余台次，保证超市的正常经营。

2020年正直疫情高发期，社区管控严格，又逢王鹏的爱人到预产期前夕，为了保障超市的物业设施正常运转，他并没有告诉大家自己爱人的情况，而是默默的坚守在自己的岗位上，每天除了日常的物业设施维护和自查之外，其余剩下的时间全部配合外卖平台拣货，外出社区送货，哪个部门需要帮助，他作为机动人员立即听从店里的安排进入部门进行全力协助，有一天碰上电梯维保同时需要更换零件，不更换的话第二天电梯无法启动运行，更换零件的工作需要在夜间进行，正在处理到将近收尾的时候，他接到妻子的电话，说自己有了生产前的症状，要去医院，他耐心的询问爱人的症状，告诉自己的爱人坚持一下，他马上就要收尾了，单位到他家的距离可不近，旁边的同事听了之后，立即让他回家，硬是从单位把他赶了回去，

就在凌晨我们在他的朋友圈看到他发的信息，小公主降临，母女平安，才为他松了一口气。

在我们的工作中，像王鹏这样的员工比比皆是，他们用自己的双手为企业铺砖加瓦。他们用爱与责任，持续努力，在自己的岗位上发光发热。

2020年正值春节，由于突如其来的疫情，打乱了所有人的工作和生活节奏，市民对于民生商品大量抢购，店内的米、面、方便面、挂面等民生品一抢而空，为了保证商品的供应，所有的管理人员冲到一线，带领员工抓紧补货、上货，与供应商沟通货源，送货问题，与此同时还要做好价格的稳定，保证商品的质量不出问题。在别人正与家人团聚的时候，我们作为超市人奋战在一线，我们无暇照顾家中的父母和孩子，坚守在我们的“战场”。我们所有人没有怨言，都在积极的保障超市的正常运转。为了保证民生，作为超市人我们每个人都坚守在工作岗位，克服一切困难，保障了民生物资的供给，践行了北国人的初心和使命。

疫情期间，在保障超市的正常运转外，我作为超市的总经理更要为每一位员工和顾客负责，为他们的家人负责，因此每日重点安排专人监测体温，对卖场、办公区全方位进行定时消毒，做好每项疫情防控工作的部署、执行，确保员工的工作环境和顾客的购物场所的安全；

我们每个人作为北国的一员，虽然没有多么伟大的壮举，但是我们有钢铁般的精神，有舍小家为大家的奉献精神，正是这种敢于奉献，勇于创新，不断学习，吃苦耐劳的坚守，使我们每一个“小”人物折射出大大的能量，为企业的发展贡献自己的力量。

平凡的岗位，跃动的坚守,持续的努力，让我们发光、发热，携手共进为创造企业美好的明天，加油！

坚守使命 履职担当

——记超市怀特店电商拣货员周莹

北国超市怀特店 高燕

2020年的春节，面对突发的疫情，大多数的人们都选择居家不外出。而此时，有这样一群人，他们为了保证“菜篮子”工程的正常运转，为了保障市民日常生活所需，始终坚守在岗位上，他们就是这座城市中默默坚守的超市人！而在这群人中间有一名普通的电商拣货员，她叫周莹，是北国超市怀特店的工作人员。从疫情开始她不惧艰险、无私奉献毅然奋斗在一线，在她的心中只有一个目标：以最快的速度把最全、最优的商品呈现在顾客面前，以最严格、最全面的防控措施，为顾客打造安心、放心的购物环境。

一、尽职尽责、不辞辛苦

受到新冠肺炎的影响，大部分消费者都以线上下单取代了到店消费，这种消费习惯的改变，使超市的线上订单需求呈现高速增长的态势，春节期间，怀特店北国到家日均订单量骤然增至390单，日均订单金额4.2万元，环比日均订单量增幅51.2%、订单金额增幅54%。订单量累计同比增长2倍，其中2月16日订单量最高460笔，销售10万元。这样的销售数据离不开背后每一分的辛勤付出，她每天早上7点就开始忙碌，逐一核实商品、打印订单、给各部门分发订单、到卖场拣货、整理前

置仓等。

疫情期间的订单多为全品类订单、高额订单，顾客购买的商品大多涵盖都是蔬果、米面油、肉蛋奶、生活用品等民生必需品。她每天往返于卖场与前置仓，一趟趟分拣运送、一趟趟核实确认每天都要走将近3万的步数，每一步都是辛勤劳动的付出。她说：“虽然累但很开心啊，你们想想这是多少家庭的生活保障，是多少家庭的希望啊！让每一个家庭都能及时吃上新鲜的食物是多么幸福的一件事情！”虽然说这些话的时候她戴着口罩，但是，我们能感受到她内心真诚的笑容和自豪感。

二、梳理运营流程 实现高效快捷

疫情期间，单量骤增，店内临时抽调各部门帮扶员工，以前的拣货流程不再适用。改，必须得快速改，周莹积极出谋划策，优化流程，细化标准，最终实施部门半小时承包制，每半小时由各部门经理来前置仓领取订单，各部门发动自己部门的员工拣货，这样既提高拣货效率，又充分调动起了所有部门人员。

（一）探索改变拣化流程

大胆尝试，积极创新，她结合流转平台将订单统一调整为美团、饿了么、京东的预约、拣货、打包的顺序，将整个流程压缩到了20分钟，配送速度比以前提高2倍。

她把自己的拣货经验不厌其烦的、毫无隐瞒的演示与培训给帮扶的员工，并做成示意图便于大家理解，同时又对拣货过程中商品的数量、生产日期、备注等信息做出具体标注，后来将这套流程发在微信群，让每位员工熟知。

（二）结合品类特点，实行分类打包

为把顾客线上购买的商品完好无损的传递给顾客，她又琢磨出了商品分类打包

要求，推出了多项单品打包法，不仅降低商品的损耗，又大大提升了外卖小哥的送货速度。

冰淇淋等易凝结水气的冷冻商品单独存放：将这类商品单独装在撕裂袋内，一方面防止装在大袋子里倾倒洒出来；另一方面防止水气蹭到其它商品上。这样既保护了商品本身的安全，也使得其它商品不受损失。

按商品的重量和受挤压程度摆放：如：小规格的米面油、酒水饮料等重的、不怕压的商品放在袋子的底部，面包、果蔬等轻的、怕挤压的商品放在上面，鸡蛋等易碎品与其它商品分开来放。

利用工具保证每件商品不遗漏：如购买的大袋米面油、卫生纸、大桶水等需要拿打包绳与其它打包好的商品捆绑好，以防遗漏。

三、真诚服务暖人心

看似简单的拣货、打包工作，在单量激增的疫情期间，也难免会有失误，如因商品外包装相似拣货员工着急拣单没有核对条码导致拿错，或者订单较少核对不认真出现漏装的问题，就会导致客诉的发生，她都会第一时间给顾客打电话一一解决。记得有一次，一位女士，买了一份荷兰豆，但收到货后却是绿龙豆角，经核实，原来是拣货的员工不认识荷兰豆，误认为绿龙豆角就是荷兰豆，导致商品装错；她耐心的跟顾客解释当时的情况，顾客表示理解，说特殊时期也就别退换了。这位顾客的理解与支持使得她很感动。相反也会有顾客不理解的时候，打前置仓电话催单，问为什么他的外卖这么长时间还没到，她总是会耐心跟顾客解释，并安抚顾客情绪，还提醒顾客疫情期间注意防护等。

还记得，疫情期间有一天下雪了，外卖单量突然加大，来取货的外卖小哥也忙

成一片……她在整理待分配商品区时，发现有有一袋商品被遗漏，那一袋商品都是菜和调味品，她赶紧查询订单，给顾客致电了解情况，经落实是顾客着急做午饭用的菜。急顾客之所急，她马上骑着自行车冒着雪，以最快的速度给顾客送到小区门口，顾客接到商品连声感谢：“太谢谢你了，小丫头，疫情期间，让我们少跑一趟”，她连说：“没事没事，这是我们应该做的！”没想到这一句话却让顾客心中感到温暖，并且在售后评论中给了我们店一个五星好评！她说：“我觉得这就是一件普通的事，却会让顾客这么的感动，我也没想到。”就是这样普普通通的小事件，温暖着人心，感动着人们。

2020年的春节，注定是让人难忘的！周莹说这是不同寻常的一年，正是因为疫情，她才更加珍惜时光，珍惜这份工作。正是这份珍惜让她一直默默坚守在工作岗位上奉献着，正是因为有这群人的坚守，使北人精神在这场特殊的战役中得以全面的传承与真实展现。

北人精神 我奋进的动力

北国超市益元店 赵丽娟

今年是我进入北国的第15年，15个春秋，15载坚持，五千多个日日夜夜我始终信仰“勇争第一，敬业奉献”，这是我的行为准则，是我的工作态度，更是我的精神追求！

时光倒流，记得我刚进入超市时，被分到了收银员这个岗位。初出茅庐的我，只是知道收银员就是收钱、找钱的，一直到自己真正融入到收银员这个岗位中，才感觉到其中的不易，小小的款台，承载着每一位收银员大大的梦想。作为一名合格的收银员不光要会收钱，还要有扎实的基本功，如条码录入、扫码防损、点钞、POS机的熟练操作等等，更要有扎实的基础知识！

加倍努力，勇争第一。我一直相信：别人能做到的，我也能做到；别人做不到的，我要通过加倍努力去做到。作为一名收银员，最重要的是练就一套过硬的收银技能。刚到收银区时，我每分钟敲码仅仅只有8个，而跟我一起来的姐妹都比我熟练，我心里非常着急，利用每天中午客流量小的时间，不断练习敲码，提高自己敲码的速度，每天敲击数字键次数高达上万次。笨鸟先飞，经过不懈的努力，我终于达到了考核的标准，更在达标基础上有了进一步的提升。为了提高点钞速度，我一遍遍练习，手眼配合，心中有数，每次练习到手指又酸又累才结束，熟能生巧，终于我由原来的单指单张，到现在的多指多张，由原来的100张，到现在的500张，

让自己的点钞速度得到了大大的提升！从真假币的识别、收银流程到收银 POS 机操作，我都熟记于心。在每月的 ABC 考核中都名列前茅，成为了姐妹们心中的好榜样，得到了领导和同事的一致认可。正是通过坚持不懈的努力，我荣获了第十届、第十二届北人功勋奖“最佳技术能手”称号，这一切都归功于北人集团给了我一个展现自己，实现自我的平台。在“勇争第一”的企业精神激励下，让自己变得更加优秀！

用心服务，敬业奉献。在方寸之间秉承“一切以顾客为先”的服务理念，敢为人先，追求卓越的精神，认真的接待好每一位顾客，做好每一笔收银工作。收银工作看似简单重复，其中却充满了快乐和感动。

随着现在购物方式的多样化，线上购物也成为了主流，一天中午一位老人买了一箱牛奶，我为老人结款时，发现扫出来的价格跟老人看的不一样，我到卖场核实，原来这个促销活动是线上促销的，就是说需要用手机扫码线上结款，由于这个商品线上价格优惠力度大，老人想买但是不会操作手机，我便帮着老人一起操作，把购买流程一步一步的告诉他，结完款以后需要到京东到家去提货，我又带着老人去提了货，老爷爷很欣慰的说了句谢谢。

超市里有很多来购物的老人，大多数是住在周边小区，退休在家，来超市采购一些蔬菜和生活物资。我在收银的过程中，经常会碰到一位老太太。她一周会来逛三次左右，每次都会采购一些鸡蛋蔬菜之类物品，我每周都会碰到她。见的次数多了，我们也会聊上一两句，渐渐的我也越来越了解她的生活。她独自一人住在石家庄，老伴去世了很多年，有一个儿子在南方工作，一年回家两次，一直想叫她搬到南方去养老。但是老大大倔强，怕不习惯南方的生活。每次儿子提起这件事，她都会推辞说年纪再大一点再去。老太太每天一个人买菜做饭，其余时间会和老姐妹们

跳广场舞打发时间。

和老太太聊的多了，后面只要我在上班期间，她都会去我的款台结账，也会询问一些我的近况。我的人生在向前走，渐渐结婚生子，进入人生新阶段，而老太太也在一天天老去，我们一直都没有留对方的联系方式，就在款台的一期一会中聊聊家常，说一些关心温暖彼此的话，她就像家里的长辈一样经常鼓励我好好工作，多赚一些钱。我说的最多的就是让她多注意身体。

因为怀孕的原因，我休了一段时间产假，当我再回到工作岗位的时候，听同事说这位老太太不知何时起已经很久没见到了。因为没有留过联系方式，我也不知道老太太现在近况如何，我只能在心里暗示，她应该跟着儿子去南方开启新生活了吧。也不知道后面会不会有一天，又突然站在柜台前，提着鸡蛋和蔬菜问我一句最近怎么样。陌生人给的温暖总是平静而感动，我也会把老太太留给我的温暖，传递给更多的顾客，让他们在超市的这个空间里感受到更多的温度。

“干一行，爱一行”。经过这几年的风雨洗礼，更是让我明白了为他人服务，不仅能够温暖别人，也会温暖自己。听到顾客对我们的肯定，感觉到自己的服务对他人有所帮助，我的内心感到非常开心。

微笑面对+火眼金睛。收银员平均每月都要结算六七十万件商品，繁忙并充实着。结账时米面油拎到手酸，而鸡蛋虽不沉，却要提防磕碰，更是会遇上各种各样的顾客，比如面对“顺手牵羊”的顾客，接待时需要一些小技巧、随机应变和人性化操作。有一次，一位顾客购买了一袋白糖，结款过程中我询问还有其他未结账的商品吗？大爷说没有了。结完款后，我主动要求帮忙装袋，发现袋里还有一小块生肉没有结账，这时老大爷支支吾吾，推说忘记了，并提出不要了，我微笑着答应了。作

为卖场销售的终端环节，只要是购物的顾客都会与她们打交道，因此收银员要练就火眼金睛，了解顾客心理，学会用不同的方式接待各种顾客，始终展现出专业的技能和热情的服务。

虽说鱼和熊掌二者不可兼得，但在我们的工作中，鱼和熊掌还必须要二者兼顾，不但技能要搞上去，服务要更上一层楼，因为我深知北人集团之所以壮大，靠的是硬功之一——服务。因此在工作中，我不断提升服务，不管多么劳累和委屈，都要调整好自己，保持微笑面对每一位顾客，始终站在顾客的角度上考虑。让顾客拥有了“乘兴而来，满意而归”的好心情，让每一位走出款台的顾客都把最灿烂的微笑洒在款台上。顾客的满意，我们的追求，是我工作的动力，奋斗的目标。

首当其冲，积极防护。突如其来的疫情让我们每个人都陷入了恐慌之中，很多商家纷纷关闭商铺，超市严格落实防疫要求，全员佩戴口罩，我们每日坚持对收银台及卖场地面等进行一个小时一消毒，保障顾客购物环境的安全。疫情不能阻挡我们服务顾客的信念，口罩虽然遮住了我的笑脸，但却挡不住我服务顾客的热情。今年1月份疫情期间超市响应政府疫情防控要求，改为线上营业模式，一时间订单激增，我被安排在了拣货组，每天拿着手里的订单一路小跑，心里想着快一点，再快一点把货捡完，打包，交到快递小哥手里，让居家的顾客生活得到保障。

在互联网冲击和同质化竞争激烈的今天，我相信勇争第一和敬业奉献，是个人、组织取得前进、赢得顾客的有力保障。正如稻盛和夫所说：不管眼前的状况多么严酷，既不能怨恨也不能屈服，要一以贯之的积极应对，这是实现幸福的秘诀。过去的15年，我是有信仰的、幸福的，在未来10年、20年的时间，我愿意用行动去传播这份信仰、带来更多幸福！

北人顾客一家亲

北国超市中华北店 张云霄

时光如尺，印刻每一个人成长的足迹。转眼间，我来到北国超市中华北店已快两年时间，这两年多以来，经历了很多感动我内心的事情，每天面对顾客百态，内心感触颇多，勇于担当的北人让我感动。

我记得有天早上刚开门，进入卖场的老年顾客较多，一般都是大爷、大妈进店买菜，一位上岁数的阿姨一进店推着车就开始骂，我的内心充满疑惑，我正想着上前询问顾客的时候，果蔬主管连忙跑过去说：“对不起阿姨，您别生气，刚切的水果您品尝下，消消气！”这又是鞠躬又是道歉的，等他处理完阿姨的情绪，我叫住了他，主管告诉我说，一进来就听到阿姨说后边人推车撞到她脚了，撞她那人又不承认还骂了几句就跑了。果蔬主管听到个大概后立马上前解释道歉，说是自己撞到老人的，任凭数落，待老人消气后才离开。等忙完之后，我把果蔬经理叫过来跟他说了这事，一定要表扬主管，激励员工，果蔬经理告诉我说：“没事，领导你每天也够头疼的，咱们店销售不好，客流又少，周边这点人群咱们得维护好，自己吃点亏受点委屈都不叫事，也算为您分担点……”我当时真是无法用言语形容自己的心情，现在想来，这不就是我们敢于担当的北人精神嘛，想到这里我深受感动，勇于担当不仅是要做好我们的本职工作，更要勇于担责，勇于对我们的岗位负责，对我们的顾客负责。不仅要处理好顾客的情绪，还要解决好顾客的问题。虽然有时候可能会受一些委屈，但是为了我们的顾客能够享受到更优质的服务，为了我们的企业

能够拥有更好的口碑，这一切都是值得的。事后我不仅对该主管进行了表扬，还以此为契机对全店员工进行了分享，让大家更好的理解北人精神，做北人精神的践行者和实施者。

力求每一位顾客满意，是我们的准则。我们每一位员工都能努力做到这一点，让我感动。曾有一次，也是在果蔬发生的事情。转店多了，自然认识几位熟悉的顾客，每天看到了打个招呼聊两句，其中有一位翟阿姨我印象很深刻，刁钻古怪，刁难人成了习惯，经常是买菜扒皮去叶的剥个干净再去过秤，就是打好包的她也得拆开重新整理一番再去过秤，要不就是品质没问题的商品她给揉捏坏让打折给她，这都是常事，大家都知道她这毛病就很少跟她计较。那次买完菜之后不满意指着员工就开始骂，还骂的特别难听，员工也是一直没说话，周边的顾客看不下去了，说了几句公道话，翟阿姨也觉得自己受了委屈，打了 966118 投诉了我们，说品质有问题还直指一名员工态度差等；紧接着又买了点肉馅回家后说斤称不够进行投诉索赔；跟顾客聊完索赔之后才说果蔬员工道歉态度不真诚，后来我才得知是我们员工专程去顾客家里和老人做了道歉沟通，自掏腰包给顾客买了水果，以表达自己的歉意，其实在我看来那天员工的做法并无过错，员工却还向顾客反思自己的种种错误，现在每次购物，员工都能针对这位顾客，作出有效的应对措施，在减少超市损失的情况下，让顾客也得到了理解。虽然这样做确实让我们的员工承受了很大的压力，也受了委屈，但这正是员工在传承的我们北人精神——“顾客的满意是我们的追求”的最好体现。我们的每一位员工都成为了北国超市的形象大使，我们都是北人精神的宣传者和弘扬者！

记得有一位阿姨也是周边小区的，经常来我店购物，去年临近过年前一天，她来到店里从一楼转到三楼，转了个遍。见到熟悉的员工、主管、经理都在打招呼说话聊天，碰巧我正好在款台前阿姨结完账才告诉我说，自己要去儿子那过年了，要

走三四个月等春天了才能回来，儿子在大连，下午的飞机实在不知道买点啥。交谈许久，阿姨说，主要是感觉咱们店的好多员工人都很好，聊得来，很亲切，员工们很不容易，都是上有老下有小的，亲眼看到过顾客刁难员工，深知我们员工的不容易。今天就是来和大家告个别。听着这位阿姨真诚的话语，我的内心深受触动，不仅是阿姨的信任让我感动，更是北国每一位员工都无私奉献让我感动。从那之后，我就在逐步要求，让每个员工都要培养自己的知心顾客，使顾客来了能够感受到我们的热情，能够和你畅所欲言，这大概就是因为北人的真诚奉献精神，以真诚打动顾客，才能让顾客待我们为朋友，真正的满足顾客的需求，切身为顾客考虑，更好的为顾客服务。

积土成山，积水成渊。这些也许都是小事，但也都是我们每个北国人应该做的，就像大家都说的顾客去别的超市是被要求，来了北国就提要求一样，这不是我们怕顾客，也不是我们该委屈的地方，而正是我们所骄傲，了不起的地方，我们就是要用我们的担当，我们的真诚，我们的奉献，来感染来面对我们每天的顾客，我们要在心里树立一面旗帜，永远提醒我们以顾客至上，以顾客为中心。正是这一点一滴的小事，它表明了我们真诚友善的对待每一位顾客，贴心细致的服务每一位顾客，理解包容的贴近每一位顾客。也表明了我们每一位员工对工作的认真负责，对岗位的热爱奉献，对北人精神的贯彻弘扬！北人每一位无私奉献的员工都让我感动，致敬每位辛勤付出的北人，也致敬每位能够理解北人员工的家属和顾客朋友们，我们定会不负厚望，继续传承我们的北人精神！

社商事业部

经营理念

诚信经营，树企业形象；
引领时尚，创消费价值。

团队口号

像对待亲人一样对待我们的客户，
让客人更舒心，
更贴心。

“十四五”的发展主题词

打造遍布石家庄周边县区的零售领军企业。



以变赢未来 创新永远在路上

社商事业部 赵俊芝

1990年我在北国商城的前身解放路百货商场入职，加起来在北国工作30年了，从上班第一天起，我的岗位和从事的工作内容在不断的发生着变化。从普通的售货员、统计员、科长、超市店总、采购总监、综合卖场总经理到现在事业部总经理，我经历了十个角色，十几个工作岗位。回顾三十年的历程，我最大的感受是——创新，以变赢未来。

北人集团发展到今天，是一代代北国人发扬“勇争第一”的企业精神，面对商业的快速变化，不怕困难，不畏艰险，不断创新和变革，开创了一个个商业奇迹，涌现出一批又一批的优秀员工，取得了一个又一个辉煌的业绩。

今天讲三个感受最深的事例：

一、开创生肉自营，为企业发展壮大奠定基石

今天的北国超市生肉销售一年1万多吨，销售额3.75亿元，供应着石家庄几百万居民的餐桌，生肉员工范志飞荣获全国劳动模范。这些成绩的取得源于15年前的

关键变革，这次变革验证了以赵科香、左金卓为代表的北国人，不怕苦、不服输、坚韧不拔、不达目的誓不罢休的坚毅和果敢。

2005年，我在筹备自由港店时，接到时任事业部部长汪克宁的一项任务，一定要做生肉自营。在这之前，生肉都是联营厂家经营，厂家掌握着经营的主动权，他们以经济效益为重，卖场存在货量少，质量参差不齐，促销赔钱的问题。为彻底改变这一面貌，必须把经营权掌握在北国手中。当时时任北国超市自由港店生鲜经理的赵科香和采购经理的赵淼负责超市生肉的转自营工作。犹记得当年他们挺过了好多难以想象的难关。其中有“招人关”、“气味关”、“技术关”等。

第一关：招人关。因为分割生肉是很累的活儿，市内员工没有干这个活儿的，当时从事这项工作的，大都是周边的农村员工。同时转自营触及了联营厂家的利益，厂家老板多次跟我说：“赵总，你们弄不成，因为你们的人不行，吃不了苦，这活儿又脏又累”。为了阻止我们转自营，厂家也不让当时的促销员加入北国。在多次的沟通下，终于招到了6名员工。

第二关：气味关。刚开始到肉联厂学习，都是晚上10点到凌晨3点到车间看分割。不仅夜间辛苦，更重要的是生肉的气味熏的人呕吐不止。有着军人历练的赵科香没有退缩，带着员工呕吐后，顶着蜡黄的脸继续去车间学习，一个星期后，才渐渐适应。

记得赵科香跟当时的生肉员工说过一段话：领导交给我们的任务，无论多难一定得完成，绝不能辜负领导的信任！

第三关：技术关。没有业务基础，一切从零开始，分割了多少白条，划伤了多少次手已经记不清了，高度的责任心、使命感激励着赵科香、左金卓他们勇往直前，最终总结出了生肉分割28刀法，这一成绩荣获了当时的北人功勋奖一等奖，为今天的生肉细化成河北省行业标准奠定了基础。

实现生肉自营后的第七年，我们又实现了果蔬的自营，如今这两类民生商品的自营，最大限度的满足了老百姓的需求，赢得了口碑，我们掌握了市场的主动权。在下沉县级市场时，颠覆了县域市场生肉、果蔬零售模式，赢得了市场的主动和口碑。

二、探索百货自营之路

2013年正定北国商城开始筹备，是集团开拓县域市场的第二站。此前的辛集北国开业三年仍未实现盈利，来自市区的商业体是否在县区水土不服，能否在当地扎根成长，将影响集团布局县域市场的后续决策。

县域市场定位和经营模式不同于市区，当地商业都是个体户，模式都是自营。很多品牌都对正定充满疑虑，不愿进驻，犹记得当时有个休闲品牌“唐狮”，我们经过考察，该品牌在县级市场有一定份额，在当地的地铺年销售可达到300万，就是这样一个品牌，经过了多轮谈判，包括公司总裁出面谈判，人家依然不进店，最后品牌经理说信誉楼都是自营，你们能做吗？你们的人行吗？

我们行吗？不争馒头争口气，面对品牌公司的质疑，我们坚定的做出了承诺：做！当时的经理田志强经过认真的考察和学习，带领李小英等没有任何经验的员工参加公司的一系列培训，逐渐掌握了库存管控、合理定货、组合定价等百货自营的首要难题。终于开了首个自营品牌专柜，效果显著，第一年的销售达到了100万，实现的利润是联营厂家的四倍，由于新品售卖率高，同时带动了其他休闲品牌的积极性，这些品牌开始主动给正定北国促销活动，主动抢着上新品，改变了被动求供应商给政策的局面，摸索出一条社商百货自营道路。

为者常成，行者常至，他们用汗水和泪水浇灌了今天的收获。

三、抢抓先机，发力线上直播，变局中开新局

今年是新中国历史上极不平凡的一年。面对新冠肺炎疫情的严重冲击，社商的主力业态百货、餐饮、影院一度出现闭店等一系列不利局面，我们保持战略定力，积极寻找商机，发现直播是今年最大的风口，我们果断采取行动，积极调动厂家的积极性，深挖品牌资源优势，利用小程序商城、抖音、快手持续开展直播带货，2020年开展直播 800 余场，取得了显著效果。

我们从 2 月份开始观察，学习行业超前案例，为了迅速掌握技巧，自学研究直播技术和流程；3 月份号召全品牌全员开展直播；到 4 月 8 日与联合利华成功开展第一次掌尚北国 10 店同播，销售效果超出预期；5 月份开始打造事业部和各卖场人气主播；6 月份集团庆连续启动 13 场直播支撑销售；8 月份开展推流直播，实现 6 店小程序商城同步直播；9 月份我们走进工厂基地、博物馆，直播品牌生产工艺和文化，让顾客更放心、安心的来北国购物，同时和北国会员结合，邀请会员走进基地。

面对“直播”这个新工具、新形式，我们边播边学边总结，寻找适合自己的模式。我们先后尝试过服饰类、化妆品类、个护类、红酒啤酒类、生鲜类等不同品类商品直播，开展店长带货的“店长直播间”、餐饮类的“吃播”、逛街模式的“探店直播”、现场类的“抽奖结合演出”的直播形式。从直播带货，到直播种草，再到现在的直播与卖场现场促销结合的模式，大家开展了数十次复盘讨论，不断提升选品能力、脚本筹备和主播技巧。

四、不忘初心，迎接新挑战，保障民生供应

2021 年 1 月疫情突袭，扰乱了人们的正常生活，石家庄各县区实施居家防控措施，北国超市成为各县区的重点民生供应单位，也面临着前所未有的挑战，物流、

货源、人员不足等困难，但我们不忘初心，迎难而上，全力保障民生供应，跨过了一个又一个难关。

连续 22 天，我和正定北国的 64 名员工留守一线卖场，吃住在单位。我们全力开展线上到家业务，实现无接触配送，保证 5 公里范围内的社区服务。

但不同于市区地域，县区辐射区域广，5 公里不能满足当地居民的生活需求，多个社区、村镇、隔离点均不在配送范围内，为提供多渠道民生供应，我们在承担了政府网格要求定点保障的 27 个社区的同时，开展微信群和网格社区到家服务，累计服务了正定县 3.2 万户家庭。

因为在岗员工不足，一人多岗，一人每天 2 万步已经成为必然状态；因为物流车辆不够，员工主动用私家车自配送；因为货源需求紧张，我们经常连夜加班加点，始终谨记全力保障民生供应。正是这份初心，我们漂亮地完成了“抗疫保供”这个新挑战。

变化是商业发展永恒的主题，创新是引领发展的第一动力，面对环境、市场的变换，迅速响应，通过不断创新寻找增量，才能赢得未来！

平凡而伟大的坚强后盾

——讲述半个北国人的故事

社商事业部 杨宏斌

时间飞逝，回首过往，自北国商城筹备开业至今，我和爱人在北人工作已经 20 多年了。伴随着集团的开疆扩土、发展壮大，在见证了集团飞速发展的同时，历经工作洗礼的我也在不断的成熟与成长。

在北人 20 年间，记录了无数大大小小的事情，也刻画了一个个生动、鲜活的形象，组成了我的北人故事，在这些故事的脉络中，都有我母亲的默默付出。这是半个北国人——我的母亲与北国的故事。

2004 年，我从百货业态调入超市业态，负责天河超市的工作。新业态、新岗位对我提出了更多的工作要求，这也意味着在工作上我需要投入更多的时间和精力。当时孩子还在上幼儿园，作为双职工的我们，因为工作关系分身乏术，无暇照顾孩子，更多的家庭重任落到了我的母亲身上，照顾孩子的起居，接送孩子上幼儿园的同时，还要打理家里的琐碎事情，老人难得有一刻的清闲。每每劝她休息的时候，她总说：“你们的工作重要，我累点没关系。”

时间的指针转到了 2005 年，父亲查出了癌症，突如其来的变故，更增加了母亲

繁重的日常。不但要照顾好幼小的孩子，也要照顾患病的父亲。为了让我们安心工作，父亲的放化疗都是由母亲陪着打车去，还要兼顾时间接送孩子上下学，不曾因为家中的事情让我们请过一天假。每每想到这些，都是对老人无限的愧疚，和母亲提起，她也总用：“家里有我，你们安心工作就好了”这简单的一句话，隐藏了她的辛劳和委屈，宽慰本应常伴他们身边，让他们安享晚年的我们。

伴随着父亲的过世，母亲把更多的精力放在了照顾我们和孩子的身上，孩子上幼儿园三年，我只去幼儿园接过孩子一次，但这一次对我触动很大。

记得当时出差回来，时间刚好可以赶得上去幼儿园接孩子放学，我便自告奋勇去了。但当我拿着接送卡却被老师拦在教室外，被盘问了半天。说从来没有见过我，一直都是孩子的奶奶负责接送。质疑的眼光昭然若揭，直到孩子出来确认后，老师才半信半疑让我把孩子带走。直到此时，对母亲和孩子的内疚、歉意溢于言表。是啊，我们能在工作上义无反顾的冲锋陷阵，是因为我们的身后有无怨无悔、默默付出的亲人们。

时光荏苒，母亲十年如一日的忙碌着，毫无怨言。亲朋好友看着她每天忙碌的身影，难免生出些许抱怨，为母亲鸣不平。可母亲总是平和的替我们解释与澄清，更是常常说出她那句温馨的口头禅：“孩子们在北国工作非常忙，我理解他们。”

母亲是这样说的也是这样做的。她身体力行，不仅她自己是北国超市的忠实粉丝，更是带动了左邻右舍，都成为了北国超市的忠实顾客，闲暇之余更是做起了北人集团的义务宣传员。每当超市有了促销活动就成了超市海报义务分发员，成为连接超市与社区居民的桥梁，让北国超市更加深入人心，用实际行动支持了我们的工作。邻里打趣说：您都快成“北国人”了，应该让孩子给你发工资。

时间过的很快，孩子长大了，但母亲的身体越来越差，2019年8月终因身体不适住进了医院，开始了漫长的治疗过程，而我却不能时时陪伴在身旁。在母亲清醒的最后一刻，她依然重复着那句温馨的口头禅：“在北国工作事很多，你们去忙吧，我这没事。”这就是我的母亲，那个不是北国人胜似北国人，为我的工作提供坚强后盾，平凡而伟大的母亲。

《道德经》里讲：“将欲取之，必先予之。”想要获得什么，必须先付出相应的代价，然后才能够换取。而正是母亲多年的支持与付出，替我们承担了许多事情，才换得我们没有任何后顾之忧，省出更多的时间、精力来踏实、安心的工作。

母亲的人生缩影也是我们无数北人家属的缩影，在我们投入工作、取得成绩的背后，都藏着家人默默的付出和努力，他们用双手为我们建立了一片安心的港湾。

我的《北人故事》是众多北人故事中的一个片段，正是因为有了你们的支持与鼓励，我们才能在工作岗位上披荆斩棘，无所顾虑，勇往直前。感谢集团提供给我们的广阔平台，感恩家人给予我们的无限支持！

亲情服务 真诚相伴

平山北国商城 姜宏

时光荏苒，回首参加工作已经 25 年了，现在我内心里“北国”是家，“同事”是我的兄弟姐妹，是在战场生死与共的战友。回首自 1996 年北国开业参加工作到现在，值过夜班、当过营业员、担任过主任、经理、副总经理；运营过百货、超市、电器、会展业态，期间经历过外阜开店因对手打压招商困难的无奈、新店开业客流不足时的迷茫，调改升级后顾客不认可的困惑等等。我的人生已深深烙入“北国”两字。回想刚参加工作时觉得商业无非就是把东西进进来再买出去，后来发现其实没那么简单，面对多变的市场环境更多的是无所适从，最后凭借着不服输的劲头，向师傅学、向先进学、向供应商学，到现在成为事业部的管理人员，酸甜苦辣咸五味俱全。回顾以往，“真诚换真心、真心换真情”是我人生的最大收获。

商业是服务行业，“服务”的特性决定了“让受服务方满意”是决胜性要素。“服务供应商，让供应商满意”就能赢得更多的资源，赢得资源就能取得市场竞争的先机；“服务顾客，让顾客满意”就能赢得更多的顾客，因此服务的好坏与优劣成为影响企业能否争取到更多、更好的资源，能否赢得更多的顾客对企业认同和满意，从而在竞争中占据主动进而赢得市场竞争的关键。

真诚换真心

服务以满意为目标，那么怎样“服务”才能“满意”？怎样的“服务”才算是

好的“服务”？行业的特性要求我们从业人员能够随时克服困难和面对不满，并在短的时间内拿出解决方案、做出一个满意的答复。当面对一起突发事件，面对顾客的投诉与不满时，我们首要的是安抚对方情绪并快速解决问题，而不是分析责任在谁？谁该承担责任？

记得2004年邯郸北国筹备开业时，我负责男装大类招商时，当地竞争对手对我们采用了非常规的打压封锁，一度在我们对面建立了“观察哨”，监视供应商同我们的联系情况，只要同我们见过面的供应商，轻则以涨扣率、重则以清场撤柜威胁。因为供应商在竞争对手那里基本是年销百万以上，有着较大的利益加之我们还没开业，出现了供应商都不敢接我们的电话更别说见面面谈的恶劣情况，当时我们一度也是一筹莫展。怎样同供应商取得联系并让其顺利供货是当时最主要的问题。我们当时采用了“以诚动人”的策略，先向主要品牌公司表明我们合作的诚意和决心，然后通过公司和当地供应商约好见面的方式、时间、地点。回想那时候，往往是晚上十一、二点，两辆车相互闪完车灯后，我们同供应商双方见面，相视而笑后对方说的最多一句话就是“咱们这样见面，怎么那么像电影里的特务接头。”我们说“理解你们的不易和难处，给你们带来的不便我们表示歉意，但请相信我们的决心和能力。因为，打破一家独大的局面对于您的生意来讲，只能越来越好，我们一起努力”。当邯郸北国开业的那天，那种成功带来的喜悦和成就感是无法言表的。

在日常经营中，服务质量的优劣决定着顾客对企业的信任和依赖，进而影响对企业的满意度和忠诚度。这就要求我们从业人员在服务过程中要体察顾客的心理，说话的语气语调要尊重顾客，即便在顾客在对某件事情的时候因情绪激动而说出“刺耳”的言语的时候，也不能因此和顾客有争执或攻击顾客。倾听顾客心声，了解顾客诉求，才能有效的解决顾客的各种难题；为顾客做好参谋，使顾客充分感受到服务的温暖，是我们工作的职责和使命。

一个周末的中午，我正在卖场和百货经理沟通工作，这时候一阵吵闹声由远及近由小及大而来，“你们经理呢，我找你们经理！哪有这样的事情...”我走过去后了解到顾客在我们商场维修了一块进口手表，因为有一个配件需要更换，表的款式又较老，配件需要从原厂总部发过来，所以已经一个月了还未修好，现在配件已经在路上。但营业员未将以上真实情况告知顾客，只是一味的告诉顾客“快修好了”，致使顾客在大热天里来回跑了两次，引起了顾客强烈不满。“您好，我是我们店的负责人”，了解基本情况后，我主动站了出来，将顾客的注意力转到了我这里。“你们的服务怎么回事儿？一个月了一块表都修不好，现在竟然还要等，你们是不是骗人呢。”见到有人出来管，顾客的情绪瞬间又爆发出来。“先生，真对不起，我刚了解了一下情况，您的表因为款式比较经典，因此配件需要到原厂总部才能找到。看这块表，就知道您是一个懂表的人，您也不希望我们随便给您找个零件应付是吧”我马上用平静的声调回复到，“那是，您们要不用原厂的零件我都能发现，更别说随便找个零件了”，听了我对他的“恭维”，顾客的语气瞬间平复了很多，语气中略带得意的说道。“那好，希望您给我给一周的时间，我亲自盯着把配件送过来，并安排最优秀的维修师傅上手，给您修好并且调校好，这是我的名片，有问题您找我，这样，您看行吗”“行，看来你也懂点表，我信你，其实这表我也知道配件挺难找的，主要是我结婚时买的有纪念意义，要不也就不费这个劲了”顾客微笑着回答道。随后我又亲自把顾客送到了商城门口。经过多方努力，终于在约定的时间里将维修好的手表送到了顾客手中，顾客给我发了一条短信“谢谢，非常感谢北国，北国值得信赖！”我马上回复到“实在不好意思，给您带来了不便，相识也是一种缘分，希望您买表来我们北国，我和我的员工随时恭候您的光临”。本来只是一个礼节性的短信回复，没想到过了十来天，顾客带着爱人又来到我们商场，要购买高值对表做为结婚周年的纪念。以诚换诚，将心比心，视客为友，攻心为上，顾客的

不满情绪是可以通过我们真诚的服务化解的。

顾客就是朋友。随着顾客消费习惯、消费心理的变化，“顾客就是上帝”的传统服务理念已跟不上时代要求，因为“上帝”与“平民”、顾客与我们之间存在着不同的交流法则。对待顾客只有像老朋友那样，才会让其感到友情的温馨，友情的挚重，友情的深厚，双方关系才能和谐融洽，顾客才愿意经常光顾我们的“家”。但顾客不只有我们一个朋友，他愿不愿意来，还要看我们之间的友谊是否胜过其他朋友。

若要让顾客永远记住我这个朋友，我们就必须不断创新，随时改变陈规陋习，日日有提高，月月有改进，使他每来一次都感到舒心惬意，特别是在他烦恼的时候，如能享受到温馨友情的抚慰，以后就会时时想到我们。

真心换真情

贴心服务是服务的内涵精髓，“真心”是做到贴心的基础，现代的竞争环境要求我们对待顾客要像对待自己的亲人一样，用最好的状态和态度全力为顾客服务。“顾客就是上帝”的传统服务理念已跟不上时代要求，因为我们无法同“上帝”以心换心，以心动情。对待顾客只有像老朋友那样，才会让其愿意经常光顾我们的“家”。因为顾客不只有我们一个朋友，他愿不愿意来，还要看我们之间的友谊是否胜过其他朋友，是否使其真正感受到“宾至如归”的亲切感受感，是否在这里体会到友情的温馨、挚重和深厚。富有人情味的亲情服务，更容易贴近顾客的心理，“亲情服务”是体现人性化全新理念，是服务规范的更高标准，体现了社会主义服务的精髓。

北国专供 25 公斤的大袋面粉是平山百姓，特别是中老年居民的最爱。每当促销期，人们往往两袋两袋的往家购买，但由于平山北国先天物业的不足，顾客推着大

袋面需要经过一上一下两个坡道才能放到车上。这时候，为保证安全我就带着我们管理人员，充当买面顾客加速器和减速度器，在上卖场坡时，我们用手拉住推车，充当加速器；在下广场斜坡时。用手顶住推车前面，降低因面沉、坡陡给顾客造成的不便及不安全因素。刚开始时，顾客还以为我们嫌他们买的多，不让我们碰，但一两个以后，顾客看到我们是真心在帮助他们，纷纷感谢道：“北国的服务就是好！”并且主动地要求我们帮助。记得有一次一位年轻的顾客对我们说“家里人都爱吃你们的面，我们平时在市里上班无暇顾及家里，每次买面都是老人来买，但老人岁数大了，真的是很担心老人的安全，看到你们北国如此的服务，我放心了！”话虽然没有华丽的语言，但我感受到的顾客真诚的认可。事情虽小，但让顾客体验到家人般的温馨和温暖。

随着时代的发展、社会的进步，顾客不仅需要外在服务，同时也需要内在的服务，没有细致的作风、和蔼善良的态度配合，达不到预期效果，我们在对客服务时要把顾客当成自己的父母亲人，或者在出现客诉时学会换位思考，找到顾客的痛点和诉求点，然后以此来满足顾客的期望值才能让顾客感到满意。所以亲情化服务是一个完整的服务体系。总之，概括起来应这样理解亲情服务，就是对待顾客像对待自己和自己的亲人一样，全心全意为顾客服务。

良好的服务可以提供更好的购买体验和幸福感，对于顾客的生活品质也无疑是锦上添花。我会一直践行视客为友以顾客为中心，用心倾力打造有温情、有品质的北国商城形象。

一份缔结了十几年的顾客友谊

社商事业部 刘绪海

参加工作将近三十年头了。自 1996 年北国商城开业至今，我从一个科员做起，已历经十几个岗位、9 个门店工作，可谓岗位锻炼人，岁月磨练人，我随企业一起成长着。在北国摸爬滚打二十几年，回首往事，历历在目：忆起曾经超市新店开业长达一个多月的挑灯夜战，有在临近开业咬紧牙关连续 48 小时的昼夜不眠，还有那年夏天开业在即时，领导的掷地有声的一句话响彻耳边：冷气再不来，就跪下来求他！忆起曾经在保定北国外阜店工作时，在寒冬时节我和同事们的两手长满了从未遇到过的一道道裂疮；因长时间没回家，不善情感表露的女儿在电话那端一句“爸爸，我想你”就突然挂掉了电话，让我潸然泪下；忆起曾经一次次的销售勇攀高峰动员大会上，团队的铮铮誓言犹如山盟海誓般坚强有力；忆起汛期员工抢险，保护了甲方上千万元的地下层电器资产；忆起几次顾客在卖场突发疾病，有的失去心跳，有的大出血，有的癫痫发作，我们临危不慌、及时处置得当，挽救了一次次的鲜活生命...在此，更让我想讲述的是我和顾客间相互感动的一桩桩往事。

十五年的店总经历，让我认识了许多顾客，并和他们成了朋友：有位坐着轮椅

经常转超市的休干所的大妈，因为超市经常给她送货上门，一见面就很热情地说请我和主管吃饭；有位铁道大学的大姐，在端午节送来亲手包的粽子，非常真诚地坚持要送给我.....但有一位顾客，和我认识并一直保持联系了十五年。无论我走到哪个店工作，每年都能收到她的问候和祝福。虽然她年龄比我长二十多岁，但是我们之间有种心心相惜的感觉。也许是出于她对北国的真挚热爱、她的热情、还有我们的用心工作给她带来的感动。我们都叫她张姐，许多员工都认识她，那还得从15年前说起。

因为海报结下缘

在2006年华夏店开业那年，服务台收到张姐转交给我的一份感谢信，感谢华夏店开业给附近居民带来了实惠和方便。每次收到华夏店海报，她都有一种马上奔赴超市购物的冲动。每期海报，她不仅仅是看促销找实惠，还认真拜读学习，被海报上强烈的主题、精美的封面、诗情画意的文字所吸引。她收藏了华夏店的海报有一大摞，每当快要发海报的时候，她都要提前几小时在小区门口等候。有的时候收不到海报，她总是要想办法找到一份，好像缺失一期海报就像丢掉了什么宝贝似的，心里空荡荡的。就这样因为海报，张姐认识了业务科人员，也有了想认识我的想法。

张姐的溢美之词，对我们起到了很大的鼓舞作用，使我加深认识到做好每一期海报、发好每一份海报的重要性，也使我坚定了一种思路一直沿用至今，那就是：每一期海报主题都要主题鲜明、响亮大气、朗朗上口、言之有物，每一个选品都要精挑细选，每一段文字都要字斟句酌、通俗精炼、能看懂、无歧义；每一期封面要精美时尚。因为每一次海报都是我们和顾客的无声交流，都在传递着北国文化，体现着我们的文化素养。

初识张姐

张姐还给集团领导写过对我们的表扬信，张姐经常跟小区居民表扬华夏店、宣传华夏店，鼓动朋友们多去华夏店购物。当时和张姐只是通过几次电话，还没见过面。在2007年，我离开了华夏店，到了其它店担任店总，张姐给我打来电话，表达了依依不舍之情。当六年之后，我又回到了华夏店工作的时候，有幸见到了张姐，刚好华夏快店庆了，邀请张姐作为顾客代表上台讲话。店庆那天，张姐穿上了新买的衣服，满怀激动地朗诵了她写的长长的两页诗。张姐的诗很押韵，也称不上水平高，却能看出她下了很大功夫，诗词里饱含了她对北国超市的真挚热爱和深深祝福。

成为微信好友

五年前，我又一次离开华夏店。这几年时而会收到张姐的电话。在今年春天疫情最严重的时期，张姐又打来了电话，提示我要注意防护。她还主动加了我微信好友，聊了家常。她经常写诗，玩起了抖音，学会了制作相册，还发来几张给我看。她说，正是由于十几年前的有意思有内涵的华夏店海报，培养了她的爱好，她爱看书了，爱写点什么了，也注重了对孩子的教育。她一直把感谢挂在嘴边，说我们对她的影响很大很大。

十几年来，我也转战了好几个店，也经常把张姐的事，讲给业务科的人员和经理们听，鼓励他们要注意细节，做任何事要透露出我们的真诚和用心，要展示出我们的水平。因为我们代表的不是自己，而是大北国，顾客在时时处处关注着我们。

“和张姐的友谊”已编入了我今年对社商店总营销培训的课件里（讲述营销的文化渗透力、营销的传播力）。因为用心，我们感动了张姐，张姐也感动启发了我们。有许多顾客也像我们和张姐那样，互相收获着感动。那年大年初一，我们在微信群里给顾客拜年，顾客也在给我们拜年，感谢着我们。有的说，就像走亲戚一样

越走越亲，越走越近...于是当天我有感而发写了《收获感动》，发到了许多个顾客微信群里：

收获感动

我们尽量至诚至心

让我们的心灵更纯洁更善意

我们尽量改变着

能看到想到的尽量做到

2018 我们默默努力着

我们收获着感动

我们在感谢着顾客

顾客却也在感谢着我们

顾客在感动

我们也在感动

桃李不言，下自成蹊。正是有了许多像张姐那样一直关注支持我们的顾客，才撑起了北人今天的繁荣。感动顾客、顾客满意不仅体现在服务上，也许是我们每日工作或每件事情或每个环节不经意间的用心和持续用心。因为用心，顾客感动；因为用心，我们收获、成长。心之所向，潜心专注；精诚所至，金石为开。用心工作，用心服务一直在路上……

“国”之利剑

——北国超市果蔬的自营之路

社商事业部 张勇

这几天在县里巡店，发现辛集店、灵寿店、藁城店、元氏店在与当地同业超市竞争，尤其是面对信誉楼的强势竞争下，客流下降，生鲜加工品类“熟鲜”缺失的情况，让我想起永辉初来我市时的情景！

2011年10月生鲜加强型超市永辉强势入驻石家庄，全城轰动，“永辉的蔬菜水果新鲜又便宜”快速传播开来，以生鲜全品类自营模式驱动，每天客流如织，民生口碑，好评如潮，迅速分食北国超市市场。与之相反，我们的果蔬是联营模式，在顾客的口中“又次又贵”形成强烈反差。果蔬引流，生鲜集客，因此果蔬可以是利剑也可能是短板，变革迫在眉睫，秉承着“勇争第一”精神的北国，选择正面竞争，公司果断决策北国超市果蔬由联营模式向自营模式切换。

从无到有，“四缺一不足”是摆在果蔬自营之路上的第一个鸿沟，“缺乏采购渠道”、“缺乏专业的管理人员”、“缺乏专业的技术人员”、“缺乏配套的设施设备”、“经营面积不足”。抱着“只要思想不滑坡，办法总比困难多”的信念，超市团队迎难而上、马不停蹄的行动了起来。

通过市场调研洞察果蔬品类发展形态，到永辉标杆店鲁谷店、六里桥店深入学习，早上 7:30 进入卖场了解品种和商品陈列，中午薄弱环节现场观察鲜度维护和分工，晚上跟踪货量把控和出清，披星戴月调研“面积、设施设备、下单、定价、陈列、营销、品类占比、人员岗位配置”等，深挖永辉采购渠道及模式，流程标准，以及各个业务链条。经过充分调研，结合自身实际情况，制定了自营实施方案，经过多次讨论、汇报，2011 年 12 月底，完成北国超市 17 家门店自营模式的切换，强制门店果蔬面积配置 ≥ 400 方，陈列延米 ≥ 146 米，经营品种 $\geq 240\sim 260$ 支 SKU，人员配置 36 人 ~ 42 人，门店由原果蔬科，单独划设为果蔬经营部门。

艰难起步，转自营后，因没有专业的管理人员和技术人员，“损耗大”、“利润低”，加之人工成本高等因素，2012 年底亏损近 1300 万。“商品毛利率低”、“商品价格优势不明显”等问题、非议接踵而至，如果我们和永辉售价持平，很多单品将是微毛利甚至负毛利，采购渠道开拓刻不容缓。

渠道拓展，作为亲历者，清晰记得采购员从早到晚，不分昼夜的吃住在桥西农产品批发市场倒推产地源头。拉网式的走访每一家批发大户，查看商品质量、包装，积累专业经验。探寻商品产地，积累采购渠道。有时候为了弄清商品的质量等级，看着批发户轻蔑的脸色，听着批发户不屑的语气。经过对石家庄、北京、郑州等批发市场拉网式的考察，积累了很多专业采购经验。

到达产地，一村一品，找代办人、看货源、谈价格，有次在山沟里谈完已不能回县城的宾馆住，采购员支起帐篷，大冬天蜷缩在一条被子里过夜，冻的第二天直不起腰。通过近三年的时间，初步搭建相较于完善的采购渠道，覆盖全国 28 个省区，上百家产地公司、合作社，并建立北国超市果蔬品类不同季节、纬度商品产区产值，全年分月、产地区、商品上下市节点目录表，支撑北国超市蔬果品类经营。

仓储物流，自营初期只有 300 m² 的简易库房，远远不能满足产地直采商品，储

储备货“量”的需求。经沟通，领导同意在市场附近租赁了4处共2000 m²的简易库房，实施商品储存和配送。由于没有专业的装卸工，琯溪蜜柚有时候一天来4辆车，山东寿光蔬菜一天来1辆车，不分时间，昼夜卸车收货。每天近200吨的蔬果，采购团队反反复复一斤一斤的卸，又一箱一箱的装上门店车辆运输至门店销售。每周盘点一次，商品达百余种，多点储存，人员少，每逢盘点彻夜未眠。市场没有微机系统的有效支持，每次盘点录入，商品调拨选择较近的简良店，进行操作，就这样不分昼夜的向前。

随着采供量的不断加大，天气的逐渐锐变，寒冷伴随着采配工作的有效进行，简易的储存配送不能满足果蔬储配需求，在公司发展战略决策下，2011年12月20日专业的果蔬采配中心正式挂牌成立。配送运营工作对于我们每个北国人来说是新鲜事物，没有捷径可走，只能集合商品的特性，从实际出发，边干边摸索。一个一个岗的过，一个一个流程的走。从订单到采购，从卸车到分拨，从装车运输到门店售卖，验证了一遍又一遍，流程改了一次又一次，岗位岗责制定了一遍又一遍。通过配送运营工作循序有效的进行，积累了“我干你看、我和你干，你干我看”的帮带经验，提升了工作效率，减少了误差，保障了商品的新鲜度，提升了门店的“质价”优势。

聚焦爆品，虽然竞争力有了一定的提升，但销售份额远低于永辉，永辉民心店果蔬日销售10万+，我们头部门店益友店果蔬日销售3-4万。

华为有“一杯咖啡吸收宇宙精华”的传统，我们尝试和永辉内部管理人员做朋友，通过座谈了解到其秘籍在于“卖手文化”，商学院培养专业卖手进行单品爆破。于是我们马上着手爆品、商品结构优化、打造卖手文化，培养“懂商品、会营销、善服务、会总结”的优秀卖手。聚焦单品爆品，强势引流拉动业绩份额提升，根据商品的上市时间，确定分月果蔬品类经营品种品类目录表，明确爆品商品。重点突

出、聚焦季节、节日性商品，下发各店爆品指标任务，分解责任卖手，实现爆品破万。一支榴莲单品单店单日可实现 3.5W+~8W+，全店单日破 100 万元等，全年爆品可实现 3000W 单品 2 支~2000W+单品 3 支等，聚焦爆品突破，拉动整体业绩提升。

标准固化，提升门店营运营营销能力，从下单、仓储配送、收验货、仓储保鲜、陈列呈现、理货添货、定价策略、分级售卖、折价出清、报损处理、盘点分析等，制定梳理了北国超市果蔬品类全链条业务标准化运营流程，配合蔬果品类分月营销指引操作“顶层设计、货源保障、合理定价、陈列陈置、专人盯售、文化营销、面销交互、品尝试吃”等策略手段。

2015 年 12 月，益友店果蔬品类首次超过永一店，全店扭亏为盈。2020 年 1—10 月益友店果蔬销售 2833 万，超过永辉民心店 456 万，毛利 433 万，超过民心永辉店 45 万，19 年实现全店盈利 2000W；从无到有，从差距到追赶，从单店首超到稳超，北国超市果蔬自营之路在公司全体团队的帮助与努力下继往开来。

企业担当，2020 年是特殊的一年，疫情爆发，病毒肆虐，危险丛生，防疫战和供应战摆在北人面前，北国超市自营果蔬为“保供应，稳物价，安民生”写下了“责任”、“初心”和“使命”！

有了果蔬自营直面竞争，敢于亮剑，勇争第一的实践，相信我们的自营“熟鲜”也会从起步到成长，从成长到超越！

十年磨一剑，九年见锋芒，求索磨砺之路无数艰辛困苦，而“正面竞争，勇争第一”的信念是那么强烈，这是北国每一个人的精神追求、生活态度和工作责任！

珠宝事业部

经营理念

促销售，抓市场
重会员，提业绩
精库存，快周转
多品牌，共发展

团队口号

披荆斩棘勇闯者，负重致远珠宝人

“十四五”的发展主题词

力争市场新高度，引领行业新发展



从零到一的跨越 铸就难忘二十载

珠宝事业部 刘加强

时光荏苒，岁月如梭，半载青春年华，与北人共成长。回想起珠宝事业部的第一家门店开业的场面，至今令我不能忘却，记忆犹新.....

2001年9月27日，北人集团凭借敏锐的商业触觉、前瞻的发展眼光，通过对珠宝行业发展趋势的把脉以及集团战略经营思路的指导，周大福石家庄北国商城店开业，标志着集团开拓了全新的经营思路，以先进的管理优势以及雄厚的资金实力，成为周大福在国内较早特许经销商。在当时走出这一步引进港资珠宝品牌其实并非易事，一是在国内珠宝市场中消费者对周大福品牌并不了解甚至陌生；二是周大福总部更倾向于与个人加盟商合作，而非国有企业。面对重重难关，我们与周大福总部进行了多次磋商，一次不行就再来一次，两次不行就第三次、第四次.....终于，在我们坚定不移做加盟品牌、优秀的专业管理团队保障以及集团雄厚资金支持的诚意下，周大福总部决定与我们开展合作，石家庄北国商城周大福店在中秋佳节到来之际成功开业；相隔一月，第二家周大福分店亮相于新百广场。自此，标志着集团迈出了具有历史意义的一步，开启了珠宝业态的发展之路。

2007年11月，凭借多年珠宝连锁的成功运作经验，北人集团顺利取得“六福

珠宝”的加盟权，六福珠宝在石家庄先天下广场华丽启幕；同年，集团统一了周六福、六福品牌的经营管理工作，珠宝事业部正式成立，为集团向全国拓展奠定了基础；2008年10月，已积累了8年珠宝品牌经营管理经验的北人集团，强势上线自有珠宝品牌——北国金殿；2014年9月，香港四大珠宝品牌之谢瑞麟沧州华北商厦的开业，开启了北人集团珠宝品牌的连锁新篇章！

珠宝事业部发展至今共有146家门店，其中有104家店都开在了位于石家庄以外区域，包括河南、山东、山西、北京、天津等地。对于珠宝人来说，“出差在外”是常态——巡店稽查、业务会议、深圳补货、拓展考察……“回家”成为大家内心渴望听到的词，而“在路上”又一次次坚定的选择。我们当中的一部分人甚至常年奔波于城市分店之间，不是出差，就是在出差的路上。

由于异地开店越来越多，需要更多的精力和人力来确保外阜分店安全、正常、有序的运营工作，事业部这些年外派了大量的驻店员工，他们的职责就是奔赴新开店，把经验和知识带去，使新店得以快速成长。有的人离家千里，一年到头都回不了几次家；有的和爱人两地分居，只能在电话里互诉衷肠；有的人孩子尚小，面对手机视频里的孩子，只有暂时咽下相思泪水……难处虽多，但是驻外人员一直默默坚守，他们舍小家、为大家，一如既往地坚守岗位，保证店面正常运营，用实际行动支持着事业部的蓬勃发展。

记得08年汶川地震那天，当时我带领团队在河南出差，地震突如其来，顷刻间被一阵眩晕包围，以为是高血压引起，当看到周围人的变化我才意识到，是地震！稍作调整后，身在洛阳的我，下意识的第一个念头就是打电话给在洛阳分店的同事，确认人员、货品及卖场店铺情况，当得知一切无恙，这才松了口气。从事珠宝行业20余年，早已经形成了职业的敏感度和责任心，出差在外最让我牵挂的仍然是分店的经营和安全。

出售最好的商品，提供最优的服务，第一代珠宝人用朴实、真诚、专业的销售理念，不断将企业精神传递，赢得了广大消费者的认可和信赖。从2001年的第一家店，到珠宝事业部如今加盟周大福、六福、谢瑞麟三大港资珠宝品牌、成立集团自营的珠宝品牌北国金殿，146家店遍布全国4省、2直辖市、27个城市，在岗员工达1200余人，年销售突破16亿元！从消费者对品牌的不认知到现在的深入人心成为首选，二十载风风雨雨，我们不断开疆拓土，打造零售网络版图新局面，成为全国零售企业加盟珠宝品牌开店数量及周大福加盟商销售额的全国第一，开创行业先河！

20年的磨砺，珠宝人用钻石般的坚硬不催的意志，如金子般璀璨光辉的经历，书写着奋进拼搏的故事；而这些成绩的背后离不开集团给予全力的支持和一代又一代的珠宝人不懈的努力。

乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海！我会一直坚守这份珠宝人的初心和信念，与企业同舟共济共发展，把握机遇，开创未来！

讲述北人故事

——我的一次学徒经历

珠宝事业部 白东海

时光荏苒，算来我自 2003 年在集团珠宝卖场任职已经 17 个年头了，每当在分店看到琳琅满目的各色首饰总能想起自己刚到珠宝商场当经理时那一小段学徒经历。

2003 年 4 月初，我在新百广场企划处任副处长全面负责广告公司工作，当时新百广场珠宝商场的经理被调到其他卖场任职，鉴于之前我曾有过短时间的珠宝商场任职经历，领导就安排我来珠宝商场任经理。当时新百的珠宝商场无论创销创效都在大楼名列前茅，而珠宝商场的黄金专柜又是珠宝商场的领头羊。之前的黄金专柜一直是与石家庄国泰珠宝公司联营，2003 年 3 月刚刚转为商场自营，我刚到珠宝商场就面临筹备五一黄金周货源，要去深圳黄金工厂进货。当时我们的黄金柜台只是一个 40 多平方米的中岛，十几个员工，没有专职的补货人员，大家既是售货员又是业务员，所以面对补货任务都深感压力巨大。怀着忐忑的心情，我和黄金柜台的两位同事坐了 22 个小时的火车来到南国都城广州，再换乘广深城际列车来到深圳。一进黄金工厂的展厅，面对成箱成盘的各色黄金首饰除了震惊之外就是感到无从下手，

不知道该咋挑，更不知道该挑啥回去卖，好在展厅的经理和他的团队手把手教我们，凭着他们对全国各地市场的了解，全程帮着我们把五一的货品选完，回来以后看到自己挑选的首饰一件件的被顾客选中、买走，心中的喜悦难以言表。

为了尽快掌握黄金首饰的选货技巧，我和新百金店的同事虚心向其他卖场学习，了解他们的进货流程和补货办法，为了更好地为顾客服务，做到知其然更要知其所以然，我们还向为我们供货的黄金工厂提出了希望到工厂车间学习，亲身参与黄金首饰制作的各个工序环节。工厂领导非常支持我们的想法，特别开展了一场针对一线销售人员学习的 OPEN 计划，就是将工厂的各岗位生产流程全面开放，我们可以直接在这里进行学习和实践。七月的一天，我和另外两名同事如约再次来到深圳，开始了我们为期一周的学徒经历。同期学习的还有来自其他城市的十几位同行，工厂为我们准备了工服和进出工厂车间的全套证件。前两天是理论和工序的学习，工程师为我们讲解了从设计构思到制作蜡膜、银版，再到种蜡树、倒模、执模、焊接、抛光、检验等几十道工序的概况，之后的五天我们进行分组，每个组指定了师傅，每天按照工人的作息时间进厂、离岗，从第一道工序开始进行实际操作，每天虽然忙得脚不沾地，但是面对一个个陌生却热情的工人师傅手把手的教导，眼看着一道道工序的完成，经自己的手，沉甸甸的金锭逐步变成了花样繁多的首饰，每个人却也是乐此不疲。那个时候，所有的工序基本上都是要依靠手工制作，要做出精美的首饰对工人师傅的技术和操作熟练程度都有很高的要求，然而产品的废品率也是很高的，事后听师傅说我们制作的那些所谓首饰在检验组那里都被判定为不合格产品而难逃回炉熔炼的结果。一周的学徒经历很快就结束了，我们初步了解了黄金首饰的制作工艺、生产工序，亲手参与了从黄金原料到成品首饰的全部过程，深刻的感受到了工人师傅的辛苦付出。回来之后我和同事们把所学内容整理成 PPT，为其他同事们进行培训，使大家在为顾客介绍产品的时候能够更清晰的讲出我们产品的款

式寓意、工艺特点，准确地为顾客解答售后疑问，同时了解了每件产品的来之不易，更加自觉的爱护产品，防止首饰在每天上柜销售过程中的意外损伤。

随着时间的流逝，如今黄金生产工艺已经有了突飞猛进的发展，工厂陆续引进了先进的电脑设计、机雕刻板、3D 打印、生产过程中有了 CNC（计算机数字化控制精密机械加工）工艺，陆续推出了风靡全球的精雕首饰、3D 硬金、5G 无氢产品，恢复并改进了传统的古法技艺，在全世界掀起了一股“传承金”热潮。而我们的集团也由当时两个门店，不足十亿元规模，发展到现在全国闻名的年销售超 300 亿元的多业态大型商业集团。珠宝事业部已经拥有周大福、六福、谢瑞麟三大港资珠宝品牌加盟权并拥有自己直营品牌北国金殿，由为数不多的几个门店发展到现在横跨京、津、冀、豫、晋、鲁六省市 27 个地区的 146 家分店。我们已经设置了专业的管理架构，不但有专职的补货队伍，每年还能吸引不少的大学生入职，其中不乏 985、211 的名牌大学毕业生、各地高校珠宝专业的高材生。珠宝事业部已经成为年销售达 16 亿元，年创利超 1 亿元的全国知名珠宝公司。

在集团工作的这二十年，我从一名一线销售人员逐步走到了现在的管理岗位，目睹了集团的发展壮大，亲身经历了珠宝事业部的蓬勃发展，深感荣幸的同时，更加感恩集团给予我发展的平台与机遇。今后的工作中，我和我们珠宝事业部的同事将继续发扬集团“勇争第一”的企业精神，努力拼搏，助力我们北人集团走向更大的辉煌。

忆我与北人的二三事

珠宝事业部 陈勇

我是95年底加入北国商城的，从一开始就加入了如火如荼的艰苦开业筹备工作，为什么用“艰苦”来形容呢？那是因为确实是经历了刻骨铭心的阶段，至今回想起来都是引以为傲的人生重要阶段，印象最深刻的是两个艰苦：一个是条件苦，因为是筹备阶段，万事开头难，什么也没有，一个单位就是一两个长条桌，更没有电脑等办公用品，领导们更是空口白牙，一个品牌一个品牌的死磕；二是环境苦，当时正是隆冬时节，又是临时的办公场所，没有暖气，没有热水，那叫一个冷！只能用“苦熬”两个字来形容。但是大家每个人都热情高涨，充满着干劲，充满着期望，描绘着北国商城美好的蓝图。

1月26日，北国商城盛大开业，石家庄万人空巷看北国。从此，北国商城，北人集团这艘商业巨擘扬帆起航，开始创造了一个又一个商业奇迹，直至发展成今天这样的辉煌。当时，我负责接收新员工，也就是现在普遍说的那批“96年学员”。当时刚出校门，懵懵懂懂青春青涩的少男少女现在大都成长为企业的骨干和中坚力量，在集团的各个岗位上为集团的建设和发展贡献着力量。

真正让北人集团脱胎换骨进入发展快车道的是2000年的革命性变革，即：撤销过去的8大商场，划细经营成立24个专业商场；改革工资分配制度，真正体现多劳多得，极大的调动了“人”的因素；提出“勇争第一”的企业精神和“顾客的满意我们的追求”服务理念，企业开始真正有了“灵魂”。集团的企业文化开始根植于每一名员工的心中并发挥着巨大的作用，北人集团就像插上了翅膀，开始腾飞。

保定北国商城是 2003 年 12 月 18 日开业，它是北人集团向外扩张的第一个店。当时，我是负责保定北国商城珠宝商场的招商工作，保定北国商城从筹备到开业，仅仅用了两个多月的时间，创造了令业界瞩目的神话，更是“勇争第一”企业精神淋漓尽致的体现。

两个月前还是瓦砾满地的工地，两个月后是繁华美丽的绽放，背后是强大的团队信念和强大的企业文化。

筹备之初更是同样的艰苦，当时住的是 10 元一晚的 4 人间的简易宾馆，招商办公的地方同样如同“冰窖”一般。由于是北人集团在外地开的第一个店，许多供应商对这个项目还充满着疑惑和疑虑。当时，“反水”成了比较热的热词和话题，即谈好了的条件或答应进驻了的又反悔了，今天哪个哪个厂家又“反水”了……可见当时的困难。但大家仍然热情高涨，百折不挠，干劲十足。

后来，条件有所改善，搬到了 6 人一间的宿舍，大家以苦为乐，轮流做饭，在战斗中结下了深厚的友谊。

就我个人而言，10 月份离家去保定筹备的时候，我爱人已经怀孕 4 个多月了，前期还能一两周回来一天，后来筹备工作越来越紧张，气温也越来越低，紧张到还是小舅子从石家庄专门带过来棉衣看我。

说来也巧，我爱人是 3 月 13 日的预产期，我 3 月 12 日下午接到了调令要求 13 日回石交接报道。当晚，在晚下班集合宣布这一消息的时候，全体员工依依不舍，都哭了，这是我自当兵退伍以来，第二次遇到这样的场景，至今历历在目。在战斗中结下的友谊是不一样的！

第二天回石直奔医院，进了医院直接签字送爱人进产房，孩子出生，大家戏称，给孩子取名叫“三喜”，一喜调职，二喜回石，三喜得儿，成为当时一段时间的谈资。

在日常经营中，招商特别是招标志品牌也是非常难啃的骨头。当时，新百珠宝商场的品牌组合还不像现在这么完善和强势，港资四大品牌中独缺周生生，周生生品牌当时拓展速度相对慎重缓慢而且开店的要求也相对的高一些。桥东有北国一家，有意愿在桥西再开一家，但在新百和东购之间徘徊犹豫和选择。谁先引进周生生谁在桥西商圈的珠宝业态就会先人一步获得竞争优势，同时对整个商场的话语权以及对后续各品类指标品牌的招商具有很大的带动意义。新百和东购的品牌争夺战一直如火如荼的进行着，彼此都势在必得。双方在前期都做了大量的工作，但当时新百在硬件上和整体实力还要略逊一筹，同时东购在条件上还有一定的承诺，明显能够感觉到周生生的天平在向东购倾斜。最火爆的一次洽谈是在北京周生生大区总部，新百和东购在周生生不期而遇，东购前脚刚走，新百紧接就到，洽谈中东购又折返回来，那叫一个激烈和火爆。作为珠宝商场经理，我从北国调到新百时就暗下决心，将周生生先行招入新百为已任，一直以来下了很多功夫，靠着自己的诚心，靠着北人集团的坚强后盾和强大实力，最终周生生选择了新百，使新百珠宝商场先行一步完善了品牌组合，进一步提升了经营业绩和竞争优势。想来也是一件引以为傲的事。

不知不觉，北人集团 20 周岁了，数万名普普通通的北人集团建设者挥洒着汗水，默默的奉献，一件件小事，一点点的付出，汇聚成磅礴的力量，把北人集团建设的更好。

现如今，“三喜”也已经 16 岁了，正是朝气蓬勃，青春激荡的年龄，充满着憧憬，充满着希望，正如北人集团，走过了 20 年的青春，正值壮年，壮志满怀，搏击商海，扬帆远航！

我是北人人，我骄傲！

我和北人的故事

珠宝事业部北国金殿 康莉川

北人集团，这个在燕赵大地上响当当的名字！从2000年集团成立到今天，整整走过了20载春秋。在这个飞速发展、竞争多变的时代，北人集团一直秉承着“勇争第一”的企业精神，始终站在竞争对手的前列，傲视群雄。

20年前，我有幸成为北人集团的一员，亲身见证了这20年，集团一步一步从年轻走向成熟，从单一业态扩展到购物中心、百货、超市、电器、珠宝、物流、餐饮、电子商务、会展、仓储等多元化业态。从一开始的2家卖场增长近300个经营网点，遍布6省27座城市。列入全国零售行业10强，世界500强企业。20年励精图治、勤奋进取，20年峥嵘岁月、铸就辉煌，这就是北人集团20年发展最真实的写照。

“勇争第一”的企业精神，是我们集团人勇往直前的原动力。北人速度、北人效率、北人精神已经注入了我们的血液，是指引我们立于不败之地的利器。一次次店庆业绩的刷新，一次次新店开业的盛况，欢呼、呐喊、汗水、泪水，都是那么的真实，那些精彩瞬间仿佛就在昨天，让我们历历在目。

2014年9月20日，益庄购物中心开业，作为北国金殿主要负责营运工作的我，每一个店铺的开业都是最具挑战的时刻！我下定决心要带领益庄这个团队打好开业第一仗！从前期的货品筹备到上货，从上千件货品的挂签，到货位的调整，我们忙

得不亦乐乎。从第一天柜台落位打扫卫生开始，我们所有人从早晨7点一直加班到深夜，一干就是十几个小时。浓重的灰尘，装修的气味，刺耳的电钻声，在这样的环境下，两天连续不间断的工作，大家都很累，可没有一个人说一句抱怨的话，没有一个人说有事请假，大家都在说：“益庄开业，我们一定要大卖！大步走来！”多么简单的想法，多么朴实的一句话呀！正是这种精神在支撑着我们！9月20日开门大吉，顾客如潮水般涌了进来。金殿柜台前围满了顾客，所有人穿梭于柜台之间，不停地给顾客拿货，介绍、开单，嗓子说干了，喊哑了。早上倒的水，到下午也没顾上喝一口，“没事，我一会就去喝水。”中午买的热包子，都放得冰凉了，也没有一个人去吃，“别管我了，我接待完这个顾客就去吃。”是啊，这个顾客接待完还有下一个顾客！是我们不渴吗？是我们不饿吗？是我们想多卖一件货，多开一张单。此时此刻，在我们的心里，其余的一切都已经不再重要，重要的是我们的销售！大家累并快乐着，稍有停顿，大家就会急着问：“我们今天卖了多少钱？”当销售额一步一步刷新的时候，所有人跟打了鸡血一样，充满了无穷的力量！大家都想为了这第一天的销售使出自己的全力。38万！当大家听到我们今天卖了38万的时候，一切的辛苦都化作了大家的欢呼声。一切的努力和辛苦都是值得的！

其实像这样店庆、促销我经历了很多很多，每一次成绩的取得依靠的是北人“勇争第一”的精神，依靠的是北人员工舍小家，顾大家，任劳任怨，甘于奉献的责任感。当大家都为着即将到来的长假而商量去哪儿玩的时候，我想的最多的是如何在假日里提供给顾客最好的商品，最优质的服务，让每个顾客买到快乐和满意；过年的时候，当大家都沉浸在全家团圆的欢乐气氛里，我们仍坚守岗位，直到服务好最后一位顾客，才能回家和家人团圆。我放弃了多少个年假、休息日，放弃了多少和爱人孩子相处的亲情时刻，放弃了常回家看看的机会，可我们收获的是顾客的笑脸和满意，这就是我在这份工作中获得的成就感和价值。

还让我深感难忘的就是今年这个特殊而不平凡的春节！一场突如其来的疫情防控阻击战，在中华大地骤然打响。新型冠状病毒肺炎肆虐横行，威胁着广大人民群众的生命安全。北人集团作为一线零售企业，责任重大！疫情就是命令，防控就是责任。上到集团领导、下到商场经理、主任、员工，集团上下表现出了强大的凝聚力，上下联动的执行力，第一时间的快速反应、协同作战。当各购物中心、百货卖场相继闭店时，我就换上超市支援的战袍投身于超市防疫工作。每天的分装，拣货，完成每一次顾客的订单都是那么的自豪。随着疫情的逐渐稳定，各个卖场相继营业，我又开始了巡视督导工作。此时的金殿每一个专柜是否为顾客准备好了充足的消毒液、酒精、免洗凝胶、消毒湿巾、医用口罩等防护用品，是否做到每半小时一消毒，从柜台、票台、款机到客凳、客盘，电脑，库房等各个角落，不遗漏无死角的喷洒，时刻提示员工从我做起，从身边做起，保证顾客的安全，就是我们的责任。这一次，我真真切切感受到了我们的集团面临突发事件、面对灾难发生时的反映、措施和应变能力！北人精神，无坚不摧！作为员工，我同时也是一名消费者，我切实感受到了北人集团作为大型国有企业的担当。自疫情危机爆发后，特别是超市业态的作用凸显，成为了保障民生最重要的渠道。集团各个北国超市疫情期间保证不涨价不断货，蔬菜、水果、肉禽蛋奶、米面粮油等生鲜、民生类商品货源充足，新鲜，没有给我们的生活带来影响，也没有造成哄抢超市的恐慌。这充分证明了北人集团在灾难面前的立场、指挥部署的果断、周密、反映及时迅速，体现了作为国有企业的担当。

通过这次疫情，我又一次看到了集团的实力和风采，身为北人集团的一份子，我倍感荣幸和自豪，是集团让我们感受到了大家庭的温暖，给了我们底气和勇气。

我热爱我的工作，热爱北人，让我们继往开来，迎接新的挑战，书写新篇章。

讲好北人故事 传承北人精神

珠宝事业部财务部 孙丽

我认为北人精神之一是“工匠精神”，中华民族对于“工匠精神”的重视，古已有之。在新的时代背景下，工匠二字已不再局限于传统意义，“工匠精神”不仅是职业技能，更是一种内在的精神品质。“匠心成就事业，匠人造就北人”。各业态各岗位各条战线，无数匠人战斗在他们热爱的北人集团，他们是大家公认的专家，更是大家心里的英雄。

三百六十行，行行出状元。在北人集团这个大家庭里，在平凡的岗位上，都有一些这样的匠人，也可以叫他们能人。他们没有显耀的职务，没有名利的纷争，默默无闻地工作在平凡的岗位上，爱岗敬业，在自己的岗位上发光发热。

益中超市物业处的苗师傅就是这样一个能人，他是物业处的电工师傅，是超市物业部门的电工，说是电工其实是所有物业工种的集合体。他们无所不能，水、电、汽、暖样样精通。苗师傅就是一个外粗心细的人，他是名非常有经验的电工，是所有电工师傅的领头人，有他在门店老总都很放心。由于益中店也是有着10年经历的老店，各个线路也已经老化了，需要电工经常维护，电梯电路定点维护，随时准备应对突发事件。益中的电容量有限，在夏天用空调的高峰期经常会发生断电情况。有时突发情况断电，这时他们随时待命，长时间停电就得用发电机自行发电，来电

了再切换。有时来回切换好多回，师傅们都汗流浃背。他一年四季都穿着深色衣服，有的黑色衣服都能看见汗渍，都是因为被汗水湿了又干了，干了又湿了不知多少回。下班了有突发事件让他解决也是随叫随到，有次解决了问题了已经在回家的路上，又一个电话被叫回去了，他也没有怨言赶快回来解决问题。

说他是能人真是不为过，为节约各项费用，卖场的修修补补工作都由物业部门自己解决。广场的地砖坏了他们去换，给车位划线，房顶铺设防水设备，暖气疏通，厕所维修改装设施等等他们全部自己干。卖场年久了，屋顶经常漏雨，他们一到下雨天就上房顶维修。因为漏雨不定在哪个位置，可能这个位置修好了，又转到另一个地方，电气焊经常会把他的眼睛灼伤。他会用老土方涂抹治疗，我们都笑话他，没想到这个土方是相当灵验的。他不仅工作认真，还爱钻研技术业余时间学习消防工程师的课程，真是活到老学到老。他就是这样一个对工作认真心细，任劳任怨、对同事热情相待的老师傅。平凡岗位的平凡人物，是北人集团千千万万的一员。他们在岗位上默默无闻的工作，为企业的发展做出一份力量。

北人精神之一还有“品质精神”，从商品到服务，追求品质，完美的近乎苛刻，今天你所见到的北人珠宝，方方面面，严谨规范，做到追求品质的完美。

追求优质商品品质，北人珠宝以销售珠宝黄金为主。珠宝首饰以其高贵的品质，作为人们追求生活品质 and 个性需求的特殊商品。为顺应多元化的市场需求，满足消费者的独特喜好，锻造品牌硬核服务能力。珠宝事业部着眼于“私人定制”的服务潜力区，以提升各品牌的定制技术和多元服务为发力点，秉承“只做懂你的珠宝”的服务理念，积极推行高性价比的钻石定制业务，满足消费者的客定需求。从款式、钻石大小、颜色、级别，以及专业的镭射刻字，甚至包含翡翠手镯的直播开模、切割成镯定制。皆可将顾客的奇思妙想融会贯通，打造独一无二的珠宝，一经推行广受消费者的喜爱和好评。

珠宝商品的特殊性决定其服务水平也要追求更高的品质，做到把商品的特性和光彩近乎完美的展现。首先店堂和展柜的设计极尽展现珠宝的华丽和高贵，其次珠宝售卖有一套严谨的服务流程，从员工的仪容仪表、礼仪标准、待客标准、取货及佩戴的标准到销售成交后的处理标准、售后服务标准，都有严格的服务行为规范，还有各岗位的一日工作流程，每位员工都按流程标准执行，达到高品质的服务。同时员工服务技能的培训更是提升服务品质的重要步骤，由于各品牌不断推出具有特色的系列产品，从材质、工艺技术和造型设计等方面的培训，让员工深刻掌握商品信息才能给顾客提供周到的服务。提供为顾客免费编绳等个性化服务，更是能展现珠宝首饰的品质。定期组织的技能大赛，心灵手巧的营业员比拼用最短的时间编绳搭配黄金饰品或珠宝，更加凸显珠宝的品质。只有优质的服务才能承载珠宝赋予的高贵品质，赢得顾客的厚爱。

新零售时代背景下，消费者的需求不再是单一的商品，更多是一种服务与体验。珠宝事业部以满足消费者需求为出发点，与品牌总部加强沟通，谋求更多更优的资源，如周大福集装箱巡展、精品展、六福珠宝百万裸石巡展等。聚合全国重磅优质的巡展和货品资源，寻求深度合作，提升各品牌的竞争力和美誉度。周大福荟馆珠宝梦境展，其集装箱外观古典与现代交织，箱体功能区、休闲区相融合的空间设计匠心独运。展区汇聚了世界各国华丽珠宝、融汇了故宫系列珍品，可谓是融贯中西的珠宝展览，带给顾客全新的购物体验。

北人集团作为国有商业企业，一直以来孜孜以求推进城市商业前行进程，引领城市生活时尚，助力城市审美提升，不断拓展城市影响力。北人员工凝聚心血，饱含深情，以智慧和勇气，为企业发展尽一份力，这些都源于对城市的热爱和责任，对商业文明的不懈追求，对企业文化的初心坚守。

在工作中成长

珠宝事业部财务部 杨斌凯

2003年7月大学毕业的我走上了工作岗位，我被分配到超市工作，有幸赶上超市升级业务经营系统。于是我从超市录入员做起，一步步成长为一名微机员，工作的磨砺让我积累了大量解决实际问题的经验，同时在解决问题的过程中建立了理论与实际的联系，对如何更好解决工作中的问题有了深入的认识。

2006年由于工作需要我被调到了周大福公司，面对珠宝这个全新的业态，我从头学起。由于没有专门的业务经营系统支持，珠宝三级帐只能借助百货业务系统的柜组码进行管理，分店只能依靠手工记账，进货、调拨、销售、退厂。如果数据入账不及时，导致系统的库存与分店实际库存脱节。让我记忆深刻的是每次到分店盘点就是一场意志与耐心的考验——白天盘点实货，晚上熬夜核对手工账本。直到珠宝事业部成立和自有品牌北国金殿的加入，事业部为支撑金殿的业务运营联合软件公司开发了珠宝管理系统，并将代理品牌的业务运营纳入其中。这一情况才得到转变，期间我对网络环境部署、功能需求确认、业务流程控制、数据共享等事项与事业部各部门集思广益，反复讨论修改，经过不懈努力事业部的珠宝管理系统建成。从此库存实现一件一码，销售即时入账，成本核算清晰。珠宝管理系统的建立不仅

仅是从无到有，更为珠宝事业部后期的快速发展打下坚实基础。

效率永远是生存的根本，随着北国金殿规模的扩大，货品录入速度成为货品上柜销售的瓶颈，而影响黄金价格的因素众多，黄金价格随时处于波动状态，为规避经营风险，需要最大限度的缩短货品的上柜时间，抓住有利销售时机。同时“勤进快销”的进货模式也要求货品能够快速上柜销售。为了提升每次进货录入速度，我对珠宝管理系统的货品录入流程进行了再造，利用质检站的质检数据由计算机自动加工成货品录入信息，并导入珠宝管理系统，彻底结束了货品回到事业部后长时间等待手工录入的情形。将原本手工录入需要几个小时到数十小时的工作，简化为几分钟或十几分钟就能完成录入，实现了货品回到事业部即可打印商品标签，进行下一流程的目标，大大节省了录入时间。

善变者恒通，勇变者自强。珠宝管理系统的建立规范了货品账务处理，提升了管理效率。随着技术的进步周大福总部对其业务系统进行了全面升级，按照原有的方式将不能获得周大福新的进货数据，珠宝系统面临数据无源的情况。为此我深入一线学习周大福新系统的使用方法、可获得数据及格式，并根据工作经验规划珠宝系统的数据接口，经过不懈努力再次将周大福各店进货数据导入了珠宝管理系统系统。新数据接口的建立不仅解决周大福进货数据的导入问题，还提升了珠宝管理系统的扩展性，为后期事业部加盟谢瑞麟品牌的数据导入奠定了基础。

如果说建立新数据接口是被动求变，那么建立补货模型就是勇于求变。补货人员每次进货都要解答“什么样的货品需要补充？补货量是多少才能保证库存？”这样的问题，而解答这个问题起初只能由补货人员和分店以手工方式整理数据，既耗时又费力。在事业部领导的指导下，我们对货品进行划分，利用珠宝管理系统中的数据将存、销数据建立关联。每当需要分析补货数据时，系统根据输入条件按照设定的算法自动生成一份补货表格，再由补货人员根据实际情况对补货量进行调整，

省去了补货人员和分店的手工整理环节，提高了补货效率。正是这种注重积累、大胆尝试的工作氛围，使我能够在遇到问题后才能善于应对，在日常工作中勇于改变。

而今，随着互联网技术的发展，线上线下融合、“互联网+”正在深刻改变着我们身边的一切，数据的重要性逐步显现。开展数字营销，发掘数据价值，实施精准决策成为企业的新课题。面对新问题我要忘却成绩，归零自己，认真分析存在于各专业信息系统间的数据壁垒，找出数据之间的关联性，借助科学的分析模型对企业经营管理的数据进行多维分析，形成企业经营管理的完整画像，才能更好地服务于企业的运营决策。我相信只要我们戒骄戒躁、团结协作、求实创新，定能实现安全、高效、便捷的方式将数据价值呈现出来，从而让我们的经营管理发生质的转变，让我们个人的能力得到更进一步迭代升级。

天道酬勤，厚德载物。每滴汗水都有收获，每份付出都有回报，每次的从无到有，从不可能变为现实，都伴随自己经验和能力的巨大提升，都是珠宝事业部这个集体不畏困难、无私奉献、敢于探索、勇于创新的精神体现。我想也许这就是我们一直需要传承的——“追求卓越、勇争第一”的北人精神吧。

文旅奥莱事业部

经营理念

多业态协同融合，
打造一站式购物休闲欢乐新生活

团队口号

文旅奥莱，为你而来，文旅奥莱，大步走来！

“十四五”的发展主题词

深耕小镇发展，布局连锁奥莱。



宝剑锋从磨砺出 梅花香自苦寒来

北国奥特莱斯 张一璞

不知不觉中，北国奥莱已经开业5年了，我也步入了而立之年。回想5年前筹备奥莱开业的日日夜夜，心中百感交集，五味杂陈。

那是我生命中永远不能忘怀的一年，也是我人生中最宝贵的青春年华，我把她献给了北人集团，献给了北国奥特莱斯，我无怨无悔！北国奥特莱斯的华彩绽放是对我一年忙碌的最好见证与回报！

2015年7月骄阳似火，集团庆刚刚结束。根据工作安排，我由先天下企划处借调至奥莱招商筹备处帮忙，主要负责的是奥莱招商PPT及宣传片的制作工作。招商PPT的主要内容及宣传片的视觉呈现是招商发布会能否成功的关键。为了确保PPT的流畅及完美呈现，我舍弃了工作中应用最大众化的Windows系统的PPT，转而改用国际大品牌发布会经常使用的苹果系统的Keynote。制作软件的改变造成了巨大的工作困难：由于我从来没接触过苹果的Keynote，工作根本无从入手，只能从头一点一点学，设置呈现效果无法达到预期，我就去专业设计网站付费学。近百页项目介绍的逻辑结构与语言措辞，在领导的指导下反复推敲，一遍遍过，PPT上的每一个

词句，我都阅读过不下百遍，就是为了能把最完美的项目介绍呈现。工作到下班还没有完成，我绝不等到明天，我主动加班到先天下闭店；页面过渡动画不够流畅，衔接不够紧密，我就回家继续奋战。晚上 12 点，也许很多人都已被困意袭扰甚至已经进入梦乡，但这时的我状态最清醒！因为一天的工作终于有了满意的结果，这时候我没有困意，只有满足！由于当时的奥莱建筑主体刚开始破土动工，宣传片的制作遇到了比较大的困难——因为没有现成的建筑从而无法拍摄实景视频！所有的宣传片都需要设计公司通过 3D 建模渲染实现。不同于实景拍摄，3D 建模渲染呈献的每 1 秒视频都需要至少 24 帧才能确保流畅，而每 1 帧都是 1 张不同的静态图片。这也就意味着一旦修改 1 秒钟的视频，就要修改至少 24 张静态图片。为了少做无用功，这时候最重要的事情就是与设计公司进行沟通：电话表述不清，就约设计公司来面谈；面谈浪费时间，我就跑到设计公司“上班”，盯着设计公司制作。这个阶段，我接的最多的电话来自我的未婚妻——“你什么时候跟我去拍婚纱照？你一天时间都抽不出来吗？”。是的，我一天时间都抽不出来，我必须把全部的精力投身于奥莱宣传片的设计与制作！2015 年 10 月 16 日，北国奥特莱斯项目招商发布会在河北宾馆正式启幕，发布会上，精美绝伦的宣传片与招商 PPT 无缝衔接，得到了参会供应商的一致好评！这时候我没有因为近 100 天的艰辛工作而哭泣，我反而笑了，因为我的付出终于得到了回报！

2016 年 4 月 8 日，北国奥莱开业筹备处由集团 8 楼正式搬至奥莱工地现场，各项开业准备工作全速推进！我负责对接奥莱导视系统的设计与制作、店铺门头、悬招、侧招的设计与制作、开业营销活动、园区花缸、休息椅、垃圾桶、灭烟柱的设计与采购、胡桃夹子人偶的设计与制作、圣诞树景观、跨街铁艺牌楼等 17 个专项工作。同时我也负责了奥莱对外宣传、品牌招商及合同审批签订、每日工作例会的会议记录等工作。也许很多人会说这不可能，一个人根本不可能对接这么多项工作。

但是这些工作我不但成功对接，并且出色地完成了。因为我不敢出错也不能出错，因为任何一项工作的失误都会影响到奥莱的完美开业！这时候我承受的压力无比巨大，时刻游走在精神崩溃的边缘。但是我心中只有一个念头，不能倒下，不能耽误任何工作，奥莱开业不能因为我对接的工作而有所延误，一刻也不行！

时至9月，恰逢石家庄利剑斩污行动治理大气污染，石家庄及周边地区的所有工业企业停产，施工原料断供严重影响了各项工程的推进。就拿导视系统需要做的基预埋础件来说，刚解决交叉施工影响的预埋件破损问题，马上就面临着无法获取要求标号的混凝土浇筑问题。开业时间越来越近，工厂复产遥遥无期，等待符合要求的混凝土标号成品，必将耽误奥莱开业工作的推进。没有现成的混凝土，我们就根据需求向专业机构咨询达到要求标号的混凝土配比及搅拌要求；没有原料，我们就从外地买，然后用小货车一点点往工地运。当23米的精神堡垒成功竖立的那一刻，所有人都为她与园区景观的有机结合而交口称赞。这时候，我没有因为工作的汗水而哭泣，我反而笑了，因为我的努力终于换来了认可！

“咬牙坚持不放弃”是奥莱开业攻坚阶段我的主旋律。每当我负责的工作一项一项的宣告结束，又有一项一项的工作纷至沓来。还记得一次施工现场例会，领导刚刚布置完工作，我转身去落实的过程中，刚走了两步便觉得天旋地转，晕倒在地。当我从晕厥中苏醒后，同事们善意的“嘲笑”我：“你太逗了，领导见你要晕倒，马上叫你：‘一璞！一璞！’，你竟然在倒下的一瞬间用对讲回复了个‘收到！’”。其实这很好理解，因为工作已经变成了一种本能，勇争第一的企业精神已经融入了我的血液中。因为我的目标只有一个：我要见证着北国奥莱从无到有，以最缤纷的姿态绽放在省会西南后花园！

2016年12月24日凌晨3点半，距离北国奥特莱斯开业还有6个半小时。我拖着疲惫的身躯回到了家，简单洗漱后，我把自己像麻袋一样扔到了床上，休息了来

之不易的两个小时。早晨 6 点半我准时出现在北国奥莱的 1 号门——距离开业就剩 3 个半小时了。9 点 58 分，当董事长宣布北国奥莱正式开业，如巨浪般的人群涌入园区，不绝于耳的赞叹萦绕在耳边时，我没有因为北国奥莱的华彩绽放而喜悦欢笑，我却哭了。这是近一年压力的纵情宣泄，更是对这一年工作的感慨与回顾。

当我 2 岁的女儿第一次来到北国奥莱的时候，她跟我说的第一句话清晰的印在我的脑海里——“爸爸，这里好漂亮呀！”这句话直刺我的心窝，我激动得无以言表，这不仅仅是一个小顾客对奥莱的肯定，更是一个员工家属对千千万万个北人人工作的最大赞美！这一刻，我郑重其事的拉着她的手对她说：“圆圆，这个好漂亮的地方就是爸爸工作的地方，你是我的孩子，这里也是我的孩子，我已经见证了你们的出生，我也会陪着你们一同茁壮成长！”

正所谓宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来，当你付出了勤奋和努力，你一定会获得回报，当你克服了重重困难坚持走下去，你就是胜利者！今年是我来到北人集团的第 10 年，这个 10 年是我人生最宝贵的十年，我把这宝贵的 10 年奉献给燕赵大地滹沱河畔的北人集团，再多的苦累我无悔无怨！

坚守持之以恒的信念

平凡岗位显企业文化

北国奥特莱斯 赵辉

从集团成立伊始，到现在赢得燕赵消费者厚爱与支持，创下燕赵商业航母的美誉，全体员工始终不渝的秉承“勇争第一”的企业精神，刻苦勤奋的工作，矢志不渝的拼搏。二十年来，北人集团坚持“勇争第一”的企业精神，牢牢把握住市场机遇，始终以消费者价值为中心，在不断的创新中促进企业蓬勃发展。企业独有的文化、精神魅力形成强大的凝聚力，感染蕴养着每一名员工。

二十年来，在见证了北人集团成长、发展、壮大的同时。我也深深的感悟到北人集团铸就的每一份辉煌都和全体员工的拼搏向上、努力奉献精神紧密相连。作为北人一员的我充满自豪。回顾自己成长的历程，虽没做出什么惊天动地的事情，却始终以“合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土；千里之行，始于足下。”提醒自己，要脚踏实地的做好每一件事情。

我是从一名保安慢慢成长起来的。保安工作记忆最深的就是外围站岗巡查，无论夏日寒冬我们24小时坚守在岗位，夏天站岗一个班下来衣服真的是湿了干，干了湿，个个晒得黝黑黝黑的；冬天最难熬的就是夜班外围岗，袜子两双、绒裤套棉裤、

羽绒服外加军大衣也是当时的标配。赶上北国商城大型促销，一干 12 小时、24 小时那是常有的事，累了一个纸箱就是床，方便面加个蛋来跟火腿肠那绝对是豪华配置。在军营练就了我坚定不移的强者意志，再苦我咬牙坚持，再累我绝不退缩。工作的岗位就是我的战场，任何困难都是我的敌人，我要做的就是战胜困难打败敌人，做个强者。

2002 年北国迈出扩张第一步，我有幸成为团队中的一员。在接手益友的时候我第一次感受到北国人敢拼敢搏的斗志。原珠壁城满目狼藉，垃圾成山的场景历历在目，那时候第一批到位的人员不分岗位，不分男女，连续工作十几二十个小时，有的更是几天不回家保证顺利接收，各项工作协调开展。开疆扩土是责任也是挑战，有挑战就是一次蜕变历练的过程。

原珠壁城租赁商户有个叫新疆买买提的清真烧烤店，因生意火爆占用整个东广场，多次沟通一直拖延不肯搬离，态度极其强硬，曾扬言：“你们这是要以引发民族纠纷。”记得我们第一次进店与其老板沟通，刚刚进店就被十几个新疆伙计包围，手持剔骨刀、剁骨斧、棍棒威胁。面对威胁、我们没有退步，处长带着我们几个人就在这种一言不合就要动手的气氛下同老板进行谈判。最终在我们的不懈坚持努力下商户同意撤离广场占用范围，但对方又提出苛刻条件，必须帮助他们搬离的同时还要帮着整理好新的店面，不得影响第二天营业。从对方提出退让条件开始到我们人员就位不足 1 小时，从收整、搬运、拆除；再到安装、规放到位，所有工作有条不紊的推进。现场没有凌乱的嘈杂之声，有的只是忙碌奔波的身影，感受到的是这群人带来的一种不可抵挡的凝聚力。连续一夜的奋战之后，路人们看到的是干净整洁的外围封挡，谁也不会想到里面有一群奋战一夜满身油污，蓬头垢面，累的已经不能在挪动半步的人就那样不顾形象的随地而坐，相互依靠在一起。更不会有人知道是他们在大家都安然睡下后，悄然离开爱人、儿女，离开温暖的家，奔赴工作岗

位；手抬肩抗下完成了一个不可能完成的任务；他们用行动感动了一个本应该是对立的商家；也正是他们为一个共同的梦想，坚守着一份持之以恒的信念，最终让企业迈出了通往成功的第一步。

每一次经历都是对我意志的一次历练，也加深了我对企业的眷恋与热爱。我敬佩手把手带我的师傅、领导；我珍惜和我并肩作战的兄弟们；我喜欢刚踏入岗位那帮孩子们身上的朝气蓬勃。回首或是展望，总会有太多事值得珍藏于心，太多事值得期待。

现在的我作为北国奥莱保卫的管理者，身上的责任更重，对北国奥莱的一份真情更是沉甸甸的。2016年8月，我是在北京301做完静动脉肿瘤切除手术第14天，接到北国奥莱筹备调令的。当时领导关心我的身体同我在电话，当面谈过多次，问我是否能扛起一副重担。我记得当时还笑着说：“行，没问题，是男人哪有说不行的。也不看看是谁带出来的兵。放心吧，干保卫的就没有怂人。”于是我又踏上了更高更远的征程，和原来不一样得是我是北国奥莱安保工作的负责人，除了责任更要有担当，要具备更强的组织协调能力。为保证消防手续顺利办理，办理过程不出纰漏，我一直在设计公司、审图公司、消防审验部门之间来回沟通，白天沟通晚上协调改图、组卷，一干就是几天不回家，最终在开业前一天将北国奥莱所有消防手续全部办结；因当年天气原因造成奥莱建设工期延误，为确保开业，建筑施工与品牌装修同时进行，要协调双方材料进场、施工现场用水用电，确保同时施工顺畅安全进行。当年冬季雾霾严重，政府下达了最严的限行、限产令，严重影响外地装修材料、柜台道具进场到位，多次半夜到省国道进市口、高速口接送外地货车到场卸货；断水断电，内装修用电无法保障，一台柴油发电车、十几台小型发电机连夜进场开始运转供电，供水不足影响施工进度，第二天市政三台水罐车进场不间断保障供水；店铺二层装修材料因楼梯脚手架影响无法上运、当天卷扬机、输送带联系安

装到位，这一系列的突发事件让我随时保持高度缜密紧张状态，每一个调度节点的衔接有问题都会影响到开业的进度。在开业前近两个月时间中，每天的睡眠也就四五个小时。现在想想当时每一个在北国奥莱，哪怕是抽调帮忙的人，即便看起来各个面容憔悴、疲惫不堪，但骨子里确总是透着一股打了鸡血似的劲。我想这种看似相互矛盾的表现，就是深深埋在每一个北国人心中的那份信念的体现吧。直至开业我体重减下 30 多斤，当时还笑侃：“没有金刚钻还真别揽瓷器活，筹备期谁身上没掉 10 来斤肉就别说你开过奥莱。”

俗话说能文能武是将相之才，战时可以骑马扬鞭血战沙场，守土更需要精心修炼，提升素质。而我也在经历中更深刻认识到保卫工作无小事，管理需要的是更硬的专业知识和更系统完善的体系执掌，任何管理执行偏差遗漏都有可能存在极大的消防安全隐患，所以我就更坚守各项工作重落实的原则，争取高标准的要求，高标准的落地执行。要确保执行到位就要做好流转中容易忽略的细节要求，节点及细节越是清晰明了，执行的部门与人员也越是清晰明了，含糊的标准会造成各项工作在落地执行的过程中因认识、理解、标准的不同而带来的目标缩水。工作中无论出于什么样的境地，都应该学会定期的沉淀静思，就像电脑一样清理垃圾才能保证运行的速度。只有不断地学习，不断地提升自身的素养，剔粕求精才能得到提升。一直养成的习惯在学习的过程中也要学会改变，工作方式要不断创新求更好的发展。

2019 年，股份公司安全工作会议上崔总提出关爱保安夜间工作环境的要求，奥莱保卫处大胆改变原固式思维，针对北国奥莱地处郊外，面积大出入口多，安保人员固定岗执勤，人员需求量过大这一情况，在园区领导的支持下，本着进一步巩固强化奥莱安保工作，提升安保员工工作满意度，稳固与安保公司合作为核心的前提下将安全保卫工作由静变动，将原一直执行的安保固定岗改为巡逻岗。通过合理设置巡更打卡点，细化打卡时间，巡逻人员巡逻周期为 13 个打卡点，共计 50 分钟，

确保同一地点 3 至 5 分钟内有巡逻人员经过。这样的改变，在保障园区安全的同时，不仅扩大了巡查监控空间，还减少了夜间保安员的站固定岗时间，解决了固定岗给保安员带来的冬天的严寒、夏天的酷暑天气的影响以及长时间站立犯困造成的警惕意识放松等现象，提升了安保人员主动工作巡视的意识，同时每名夜间人员在原有夜间倒岗休息 1 小时的基础上增加至 2-2.5 小时休息时间，一举三得。最终在实施试运行后，看到执行后的效果，我就更加坚定了学以致用，创新发展的信念。做到保卫工作主动出击，服务运营，保障运营。

在北人集团中有无数个像我这样，在平凡岗位上工作的员工，在每天的工作中不停地学习、修正、提升，让自己更加充实自信。我们用实际的行动诠释北人“勇争第一”的企业精神的真正含义，不用丰功伟绩奠基，我们要的就是锁定目标绝不言弃，勇争第一的精神，和优质优化、落地执行的能力。

北国人 北人魂 平凡不平庸

北国奥特莱斯 邱朋普

四年，我见证了他，依稀记得那个在 2016 年披荆斩棘筹备园区开业的他，那个敦厚淳朴笑起来还有酒窝的他，那个工作认真，以企为家的他，那个 2018 年的夏天，一起为水世界开业奋斗的日子。四年的时间里他见证了我的成长，这里的每一块砖，每一片瓦，每一次的管道疏通，我都历历在目，在他陪伴着我的无数个日日夜夜里，我们亦师亦友，说起我和他的故事，还要从 2016 年讲起。

2016 年 10 月 8 日，我社招进入北国奥特莱斯物业处水暖科，正式踏入了这片土地，既兴奋又紧张，在这里我见到了我的新同事们。因之前也没有经过正规公司的专业培训，大家的专业水平参差不齐，而我的工作是需要操作一些专业物业设施，新的设备的操作需要学习的时间，面对这些，我顿感压力，心里想着需要学的东西很多啊！

上班的第一天，工程部杨科长召开了第一次科室会议，会上科长重点给我们介绍了一位从先天下分派过来的技术骨干——赵军凯。起初我并没有太在意他，只记得他做了个简单的自我介绍。第一印象就是这个人比较温厚。但在接下来的一段日子，他开始手把手的教我们各种水暖方面尤其是空调理论和安装的技术及知识，以及施工中应该注意的各项安全措施和容易忽略的安全隐患，集团的各项规章制度等。在每日的朝夕相处中我发现他不仅专业技术过硬，对我们出现的问题也是倾囊相助，每次见到他总是在耐心指导专业技术欠缺的同事，耐心地一次次讲解、一次次的实践，深入浅出，不厌其烦，直到同事全部掌握。不仅如此，他还很善于发现问题、研究问题，总是能够将理论、经验很好地运用到实际工作中。做为水暖科班长的他

爱岗敬业、以企为家，渐渐地，我视他为榜样，为老师，陪伴并带领我们开天辟地。在他的带领下，2016年12月24号我们圆满完成了园区开业前水暖方面的全部工作，各项设备达到开业要求，保障了园区的顺利开业。感谢你，我的战友，我的老师赵军凯。

开业以后，作为水暖空调方面的班长，他在工作中任劳任怨，身先士卒，各项工作自己提前做到位，对设备维护认真负责、一丝不苟。可能在大家的潜意识里认为水暖仅仅是水的问题，但更多的其实是日常的清洁保养。让我印象深刻的是2017年的冬季，按照年初既定计划和园区要求，需要对园区三百多店铺的空调盘管回风口过滤网进行清理，过滤网中都是细微尘土，而且大都是不可开启的，进风网又无法摘下来，这项工作不可以影响卖场环境更不能用鼓风机，清理难度很大。要想彻底清理干净，只能用湿毛巾通过格栅一点一点慢慢的擦拭，但有些角落手也不能伸进去，只能通过木棍裹着抹布擦，此项工作我们从没干过，大家都无能为力。看到这样的情况，他积极冲锋在前，带领我们一边干一边把注意事项和工作要领详细讲解，在队员说死角看不到差不多就行了的时候，他义正言辞的说：“这不是骗别人，这是骗自己，这是咱们生活的地方，这是咱们的家！”听到这话，所有队员都沉默了。对呀！这是我们家，这是我们的责任，我们应该有的担当。虽然这项工作又脏又累，每次干下来，都是一身土一身泥垢，但在他的带领和感染下，没有一个人喊苦喊累，

大家始终怀着饱满的热情，耐心地清理着回风网。最终我们原定计划一个月完成的工作仅用20天的时间就顺利提前完成了，对此我们深感自豪。

由于园区开业时间比较仓促，初期空调设备存在着许多可大可小的遗留问题（后期通过他的笔记记录统计：商铺供暖主管最高点未加放气阀140处，管道反坡50处跑冒滴漏现象300处）。对于这样的遗留问题，他一直放在心上，每天早上他总是比别人早2个小时到园区，坚持一个接口、一个店铺、一个通道、逐一检查、记录

问题，每日他的步数都是 30000 起。工作中，他总是随身带着一支笔，一个小本本，发现的每一个问题不分大小，他都会在本上画出简图标注自己测量的精确尺寸，备注问题细节，抓紧时间制定最佳方案安排逐个处理。对他来说一个该有螺丝的地方少一颗都是存有隐患，一个接缝不美观就是不合格，他经常说道：“如果是你的家，你会这样做吗？如果是你的家，你会当做看不到吗？”对于每一项工作他都详细安排，用爱家的态度呵护着水暖的各个角落。正是这种担当与精神，四年间我们共消除安全事故隐患 10 余起。遇到脏活累活他从不利用职责指挥他人，他能做的就是行动力。遇到他人有难处，不分应该谁的责任、谁的职责总是第一时间站出来帮忙，遇到棘手问题，他都会时刻盯在现场及时解决困难指出安全隐患。同时他还利用工程施工剩余管件，用最经济、最简洁的方法解决问题，真正传承了北人勤俭节约的精神。

机会总是留给有准备的人，正是因为他的出色，在 2019 年 7 月份的人事变动中，他临危授命走上了基层领导岗位---成为水暖科科长。新的岗位他对自己要求更加严格了，每天来的更早了，巡检时间更长了。物业处涉及到的土建水暖方面的工程预算，他都亲力亲为，亲临现场，对各项数据的准确性总是核了再核，算了又算，力争为领导们提供最准确的数据。2020 年 K 区儿童商城改造项目前期工程预算中：咨询专业人员，现场测量，各项数据反复核算，建筑垃圾清运，废旧材料回收再利用等各项工作事无巨细，亲力亲为，力保园区利益。他不讲待遇，早来晚走，兢兢业业。

他是水暖员工，他是技术骨干，他身上时时刻刻体现着“立足本职，服务一线”的职业素养，诠释着“爱岗敬业以企为家”的企业文化，在平凡的岗位上做着不平凡的事，无愧于北人精神的传承者！

他就是北国人---赵军凯！

不负韶华 砥砺前行

北国水世界 张靖

时光如梭，岁月如歌，北人集团到了她桃李年华的美好时刻。在这 20 年中，北人集团涌现出许多“璀璨之星”。在我身边就有这样一颗“闪耀的星”，她就是我们的经理——任爱芬。

94 年当兵复员的她与北人集团初次邂逅，从基层服务员到现在的部门经理，27 年的青春、27 年的学习、历练、成长、奋斗，她不仅见证了北人集团破茧成蝶，成为商界航母的奋斗过程，更让她自己随着北人集团的蜕变成长而花样绽放。

北国水世界是北人集团全力打造的全新业态，定位为国际一流、中国顶级的主题水乐园，更是奥特莱斯大型综合旅游度假区的重要组成部分，是承载北人集团未来发展和提升石家庄旅游文化水平的标志性的重大项目。2018 年 2 月集团安排她调任北国水世界工作，调令如军令，军令如山，服从命令，听从指挥。作为北国水世界餐饮汗蒸、保洁绿化部门的负责人，她感受到前所未有的压力。这是从未接触过的领域，不仅是集团的跨界，更是自我的跨界。但是既来之则安之，她秉承部队优良作风，将军人不怕吃苦、勇争第一的精髓充分融入到水世界，不会就学、不懂就问，从“零”学起，必须将领导交办的工作高标准高质量的完成。

在此期间她凭借自己的智慧与勇气，完成了自身的两次跨界，华丽转身！

汗蒸馆作为“第一次跨界”，她要求自己必须做成跨界之王。为了将汗蒸馆运营模式彻底摸透，筹备期间数次到精正汗蒸、鼎峰汗蒸、威尼斯汗蒸等相关场所进行市场调研，大量的阅读汗蒸管理类书籍、网上查找各类相关内容，同时向专业人

士请教，大到汗蒸房的设计、装修石材木料的选择、线路的铺设、整体的温度照明通风等，小到汗蒸物料的选择、茶桌蒲团的购买等，她逐一记录学习。就是靠着这种不怕吃苦、不怕受累、刻苦钻研、勇争第一的精神，在较短的时间内由外行变成内行人，妥妥的一枚“汗蒸达人”。

餐饮管理是她的“再一次跨界”，从开业前期的市场调研、品牌招商、多次异地拜访供应商，到开园后的日常检查、运营管理，制定了一套属于水世界的管理办法，不仅在制度上从严从权，更在日常管理上从细从全，证照台账、食材进货、防疫消毒、员工健康、服务卫生等方面，严格把控各个环节，全方位保证游客在水世界的用餐安全。

“北人速度”一直是北人集团的标志，在北国水世界“北人速度”被诠释的淋漓尽致。为了7月4日北国水世界的盛大开业与旅发大会同步启动，水世界开启了速度模式，时间的宝贵在这一刻充分体现：品牌装修与施工同步，开荒保洁与施工同步……

由于园区还在施工，大型车辆无法进入，作为保洁负责人的任经理就骑着借来的电动三轮车一车一车往外运送建筑垃圾。伴随着现场建筑施工的机器轰鸣和尘土飞扬，头顶炎炎烈日的她带领部门的15名员工，将13万平米园区内堆积如山的946吨垃圾在一周内清运完毕，期间没有一个员工喊脏喊累。有一个画面让我至今难忘，就是任经理站在洒水车上，手端着喷水枪，在园区内喷洒地面的场景。45岁的她在干活的时候不辞劳苦，为了抢进度抢时间，每天一干就到晚上九十点，顾不上喝水吃饭、顾不上休息，经常是累到嗓子沙哑，实在累得不行就席地而坐，但稍作调整后，就又带领大家清运垃圾。身为二三十岁的小伙子小姑娘的我们，在面对这么繁重的体力劳动身体都吃不消，更别说快五十的她了，我们都说：“任姐，您歇歇吧，太累了！”但她却说：“不累，我可是当过兵的人，得起到模范带头作用，咱们集

团的企业精神是勇争第一，我们必须不打折扣的完成垃圾清运工作，保证7月4日园区干干净净开业。大家再加把劲，干完了我请大家撸串！”她作为一名女经理，巾帼不让须眉，更让许多男同事深感佩服，是我们北国水世界妥妥的一名女强人！

任经理作为一名共产党员，她时时处处以党员的标准严格要求自己，处处发挥着共产党员的先锋模范带头作用。在日常工作中，任经理以身作则，接待每一位游客她都用双手递拿商品，面带微笑，用热情周到的服务和标准礼貌的话语服务每位游客。哪里是一线就哪里去，夏天客流大，缺人手，她永远冲在最前面。她一出马，销售直线上升，就是简简单单的一个烤肠，她都能让游客排起二十几米的长队购买。一天下来烤肠就能卖出十几箱，烤肠机前的她，汗水打湿了衣服和头发，但依然坚守在一线，丝毫不影响工作，员工笑称她为“烤肠西施”。

在任经理的带领下，部门从开业至今获得了诸多的奖项和荣誉：销售任务优胜奖、文旅奥莱事业部十一黄金周销售贡献奖、先进班组等，本人也多次获得各类荣誉：2019年学习标兵、我最棒优秀女员工、2020年“20年荣耀员工奖”，特别是在2020年我爱祖国我爱北人文旅奥莱事业部歌咏比赛中，作为指挥带领水世界团队获得了一等奖。

都说50知天命，但是“勇争第一”的企业精神已经深深的刻在她的心中。27载的日日夜夜，她在平凡的岗位中做到了不平凡，踏实肯干、兢兢业业、做事果断、开拓进取。她用一颗年轻的心、军人的心、奋斗的心，为了她热爱的北人集团，喜爱的事业，贡献她的光和热。初心不改、使命如一、不负青春、勇于担当、甘于奉献，在新时代的北人路上，不负韶华，砥砺前行！

北人精神 感动北人

北国奥特莱斯 董少峰

时光如流，岁月不居，当我们蓦然回首，翻阅着自己的心灵，总会有一段记忆在你我的生命中留下深深的痕迹。以梦为马，不负韶华，当我们想起它时，心里总会涌动出一丝久违的冲动——这就是感动。感动来自于真实奉献，来自工作点滴的积累，更来自于集体的加油呐喊！不惧碾作尘，无意苦争春，生命的长河中，我们以怒放的生命，向这个世界表达着自己的倔强——这就是感动。

那么在我有限的工作履历中我的感动在哪里呢？

如今的奥莱，无论是蜿蜒而过的威尼斯水街，还是点缀园区的石桥、喷泉、门廊、花艺景观等，都仿佛使人置身田园诗中，充分展现了北国奥莱微旅游、微度假功能。但是有多少人知道，北国奥莱前期开业我们付出了什么呢？前期的招商、后期的进场装修，装修中的交叉施工，遇到的困难是很多人难以想象的。你能想象得到，你在装修中没有电、没有水吗？你能想象得到整个北国奥特莱斯 200 多个品牌同时进场装修和物业基础建设施工同时进行吗？你能想象得到在这种物业环境下，200 多个品牌，两个半月的时间入场装修，并按时开业吗？做过工程的人应该知道，物业基础建设和品牌店内装修就不应该同时进行，这就涉及到挖地下管道而造成没有路。你能想象得到，你在店铺装修运输装修材料中遇到没有路的情况吗？好多人会说，没有路怎么运输材料、怎么装修呢，这是不可能的。北人集团就能告诉你什

什么叫执行力，什么叫没有完不成的任务。

感动在这里——由于一碗兰涉及到破楼板安装楼梯，需要专业设计院出设计图纸，图纸审批比较晚，造成了工期的紧张。如果不加紧，肯定会影响12月24号的开业。就在这时，物业基础设施建设将一碗兰品牌周围的路挖沟切断了（安装地下管道）。这就相当于没有路了。但是店铺内装修需要加气块（砌墙的砖），餐饮后厨需要建实墙。因此经理和我只能在园区附近找地方放这些加气块，放在一碗兰店铺附近可能性已经不大了。就这样找到了E区的南头（离一碗兰店直线距离150米左右），只有这里有这么大位置可以放下这些加气块。由于一楼全部是交叉施工没有路，所以运加气块只能走二楼。为了如期开业，餐饮部部长提议由餐饮部仅有的6个人共将壹千多块加气块运到二楼。由于上二楼也没有什么工具，只能靠人搬，但是一个人搬一块上二楼太累了（一块加气块20多斤）。我们一边搬一边想办法，最后得出手递手办法相对来说效率比较高。就这样每个人在楼梯处找个位置，将加气块从一楼传递到二楼，然后堆到一处。搬一会儿就用小推车将加气块往一碗兰的店内拉一会儿（大概500米距离）。相同的动作我们重复了一整天，当我们将加气块搬完时大家都累的走不动了。由于缺水我们几个人嘴都干的起了皮，有个小伙子由于嘴干都裂开出了血，但是没有一个人由于累而选择逃跑。大家好像在憋着一股劲，一定要完成这个任务。作为一个部长都能这样付出，我们作为部门主任就更没有理由逃跑了。我为我们每个人的表现而感动。

这种恪尽职守的北人精神一直感动着我。在以后的工作中，无论是品牌装修还是店铺运营管理，我始终遵循着这种精神。

记得一次晚班，闭店铃声刚刚响完，我的手机突然响了，是玛格丽特（儿童游乐场）员工，员工说有顾客（孩子的母亲）在店内摔倒了，需要解决，但负责人联系不上。我没有片刻犹豫，立即说了你别急我马上过去。到了现场询问了情况后，

得知是由于刚擦完地，地面比较湿滑，导致顾客摔倒。我先让顾客别着急，但顾客表示腿一直疼，随后决定立即送顾客去医院。经过跟顾客协商后，最终决定去省三院。由于员工没有车，我开上自己的车拉上员工和顾客去医院。从顾客挂号、各项检查、等检查结果……我全程陪同，没有丝毫懈怠。检查结果出来后，得知没有伤到骨骼，只是软组织挫伤，我紧张的心情才慢慢放松下来。随后将顾客一家送回家后，又将员工送回家，这时已经夜里十二点多了。回家的路上，我的心里很平静，付出的一切都是那么自然。是北人精神，促进了我的成长，增强了我的责任心，在工作中有了主人翁意识。因为在这个时候我不仅代表我自己，我更代表北国奥特莱斯和北人集团的形象。

这是一种精神的传承，这是一种对于后来人的感动。这种精神应该传承下去，让所有人知道，我们北人集团发展这么大这么快不是简简单单、轻轻松松的，是一种精神在感动着后来人。好多品牌老板半开玩笑地说，“北人集团的员工都是铁人，新卖场定了开业日期，就不会变。好多人觉得开不了业的卖场，到最后都能顺利开业”。是呀，这是对北人集团的一种肯定，也是对北人精神的一种敬佩。

感动是什么？是北人集团“勇争第一”的精神和员工的执行力；是不屈不挠、不达目的不罢休的精神意志；是实现目标上，坚定信心的毅力和耐力。眼有星辰大海，心有繁华似锦，愿流年不负，愿岁月可期，北人精神常在，感动长存。

平凡中坚守岗位 汗水中挥洒青春

北国奥特莱斯 张磊

有这样一个团队，他们以“科学计划、严格管控、服务一线、卓越绩效”为工作宗旨。有这样一个团队，他们在工作上一丝不苟、坚持原则，在生活上团结友爱、互帮互助；他们当中既有工作经验丰富、技术水平高超的业务骨干，也有受过高等教育、朝气蓬勃、富于创新和拼搏精神的90后新兵。不曾有轰轰烈烈的壮举，不曾有慷慨激昂的豪言，却坚守着365天如一日的平凡岁月，在平凡岗位上，默默坚守，只为保障奥特莱斯信息系统及设备能够正常运行，信息管理员用实际行动诠释了“干一行爱一行”责任和使命，在平凡的岗位上默默坚守、奉献青春。每一项重要工作的背后都能看到他们忙碌的身影。

他们的工作，犹如平静深海，无声，但有无穷的力量。他们就是信息处这支年轻的青年近卫军。

从刚开始面对工作的一知半解、紧张、怕出错,到现在的得心应手,从容应对。每一次故障的解决、新开店铺网络调试、特卖款机的安装等，都有部门领导的耐心教导，从思维模式到软件应用，都会不厌其烦地给我讲解，让我对工作充满了的信心和热情。让我坚信自己可以做到，可以做好。信息工作中没有小事，细节到位，自

然能高屋建瓴，得势而进。从而展现每个人的价值，为北国奥莱蒸蒸日上的事业添上一份光彩。

为了提升专业水平，信息处每月至少开展 2 次专业知识的培训，使年轻的维护员迅速成长，每人都能独当一面。然而“冰冻三尺，非一日之寒”，他们在看似重复枯燥的工作中不断探索、总结，形成了标准工作流程。深厚宽泛的理论和现场知识，良好的逻辑思维能力和沟通协调能力都是维护员必备的特质。

放弃浮世繁华，你埋下头，甘心做沉默的砥柱；艰苦创业的阶段，你挺起胸，创造了宝贵财富。这就是我们身边的信息处处长—吴丽辉。他入职北国 28 年，从北国商城开业筹建、到超市事业部、股份公司信息部从事运维工作，再到奥特莱斯开业前 100 天紧张、忙碌、艰辛的筹备工作至今，他在平凡而艰苦的岗位上，书写了一曲不平凡的奋斗乐章。

他带领着我们五个人的小团队，担当着园区信息技术支撑保障和创新的责任。当工作中出现一个个难以解决的问题时，吴处总是站出来说：“这件事我来做”，让我们心中无限感动又充满敬意。他像一位师长，严厉又慈祥，做事雷厉风行，对我们又谆谆善诱，面对困难，他默默承受，尽一切办法去解决，从不抱怨，也不会叫苦。他曾对我们说：“让大家长期坚持加班，很对不住你们，但目前的现状需要大家鼓足干劲，发扬敢打敢拼的精神，共同努力去战胜眼前的困难。唯有艰苦磨练，方能百炼成钢，有一点请你们相信，我会与你们一同坚守。”是的，他是这么说的，也是这么做的，几年来，他比我们中的任何一个人加班都要多。夜色下，看着他忙碌、疲惫而又坚毅的身影，我们的鼻头忍不住的发酸。

榜样的力量是无穷的，在吴处的带动下，处室全体员工勤奋工作、坚持创新、追求卓越、不断完善自我，工作中努力践行“有限的能量、无限的奉献”的人生目标。

很多人都知道 WUO 嘉年华石家庄音乐节于 2017 年 9 月 16 日和 9 月 17 在北国奥特莱斯举办。因许巍和朴素的到来，吸引了巨大客流，对奥莱也实实在在的做了一次很给力的宣传，许多人因为这个音乐节知道了北国奥特莱斯，喜欢上了北国奥特莱斯，慢慢的也有很多人转化成北国奥特莱斯的忠实客户。对于园区来说毫无疑问这是一次很成功地商场营销导流活动。

我们信息部门全体员工在吴丽辉处长的带领下，为这次活动的成功举办付出了很多艰辛和努力，提供了可靠的网络保障。

回想当时活动举办的场地位于园区西侧的一片荒地，道路坑坑洼洼，里边长满了一人高的草，条件很艰苦。一接到园区领导下达的任务后，我们就在吴处的带领下实地查看完现场并拿出符合我们需求的施工方案，在紧第一时间联系了联通和电信公司的相关负责人到现场查看并要求出具施工方案。经过一番讨论，最终电信公司所提供的的施工方案符合我们公司的要求。接下来紧张的施工开始了，9 月 12 日电信公司施工人员正式进场进行施工这期间遇到了很多问题，比如光缆需要横穿马路到对面，我们就把光缆架到道路两侧路灯杆的最高处，保证过往车辆正常通行，因为走的是临时光缆，活动场地的好多地方需要我们保护好线路而不被破坏，部门全体员工就自发从家里带来了镐及工具亲自动手刨沟埋线。于 9 月 14 日线路施完工后我们紧接着加班加点的进入网路调测阶段，光缆成功连接到超市卖场的电信机房的手机信号室分器设备上，但在调测网络设备阶段遇到不匹配的问题，这个问题现场无法解决，立马联系鹿泉电信分公司和市电信公司负责人并赶到现场，等我们把设备拿回来已经是凌晨，望着满天的星星，伸手不见五指，冷风呼呼的吹拂着单薄身躯，冻着大家瑟瑟发抖，冻僵的手指在键盘上敲打着命令，跺着脚搓着手取暖。时间一秒秒过去，吴处带领着我们一直坚守到凌晨三点，设备终于调测成功！我们的行为深深打动了承办方。

这种敢于面对困难迎难而上、甘于奉献的精神一直是我们部门保障工作强有力的支撑。正因为有了这种精神，我们部门全体员工才能圆满地完成园区领导下达的各项任务。

还记得 2018 年 5 月，北国奥莱为顺利举办第二届石家庄旅发大会“绿水青山、多彩鹿泉”提供场地数据支持。车辆统计是一个重要的方面，区政府要求我们在 15 天内把车辆管理系统安装到位。刚接到这项任务的通知，吴处就立刻联系停车场系统安装人员马上到园区现场进行勘测，同时跟保卫处、物业处进行现场沟通，当天就制定好施工方案。

经过 7 天线路铺设和闸机的水泥底座浇筑，闸机设备开始安装。时逢雨季，在安装第十二号闸机时，天上飘着淅淅沥沥的小雨，为了避免闸机线路被雨水淋湿，专门给设备撑伞，一边撑伞，一边调试，自己的衣服早就湿透了。凌晨 1 点，雨越下越大，我们每个人都浑身湿漉漉的在寒风中瑟瑟发抖。路面回填的水泥都被雨水冲走，清扫积水，挖掘管道，埋管线，收集泥土和石子，开上自家车进行车牌识别采集。在我们的共同努力下，凌晨 2:20 时全部测试完成。每人的脸上绽放出幸福的笑容。

在 2019 年工作会议上，园区对我们信息处提出提高收银速度，寻找更快捷的收银方式。我们在吴处的带领下立即采取行动，寻找解决办法，吴处直接和富基公司技术部门的进行沟通，借鉴其他奥莱的收银模式；同时我们也提出了更快，更简单的需求。如果对富基软件进行调整，需要改动的地方太多，会消耗很长时间。因此我们部门人员自己寻求突破，想办法，来提高收银速度。根据付款方式占比，信用卡（微信、支付宝、银行卡）占比 81% 位居第一；其次是现金占比 6.8%，因此根据占比修改了付款模板排序，尽量减小操作时间和步骤、降低设备损耗率及工作量。同时在键盘增加快捷键，免去了选择结账方式的时间，极大的加快了结账的速度。原

来的收银方式还需要手动输入商品编码，速度慢，编码多，容易输入错误。同事们齐心协力、攻坚克难，上网翻阅资料，打印并制作条码，在收款机上反复试验，最终实验成功，将手动输入编码的过程改成扫码输入方式，并在全园区进行了推广使用，将店铺收银速度提升了 10%，完成了园区的工作任务。

这就是我们的团队，一支默默无闻努力工作、不浮夸的队伍，对工作认真负责、精益求精的队伍，攻坚克难，凝心聚力，不畏困难、勇担重责，为公司发展保驾护航的队伍。他们休息的时间越来越短，积攒的知识越来越多；回家的次数越来越少，家人对你的理解越来越多；身体的重量越来越轻，肩上的担子越来越重。

你在我眼中是最美，只因你的平凡朴实，

你在我眼中是最美，只因你的敢于担当，

你在我眼中是最美，只因你的无悔奉献，

你在我眼中是最美，只因那一刻，那一年，那一生……

光阴荏苒，岁月从指间流失。花儿成长离不开水的滋润，离不开土壤的芬芳。我们必将在这平凡的岗位上，为北国奥莱的发展挥洒青春。

保定区域总部

经营理念

以消费者价值为导向，智慧运营，引领品质生活

团队口号

创新发展、勇争第一

“十四五”的发展主题词

夯实区域，开拓发展，深入雄安，成为集团新的增长极！



开疆拓土进驻保定

保定区域总部 王凯利

2002年，大型连锁家电企业即将陆续进驻石家庄的消息传来。当时北国家电只有北国商城一楼的一个经营卖场，而且无论从管理还是运营方面都很落后，这使我们有巨大的危机感。

2003年初，在各级领导的关注下，电器事业部成立，家电从此走上了区域连锁扩张之路。为应对竞争对手的进驻，家电事业部迅速整合新百店，同时新开三家门店，总门店数达到五家；同时逐步调整了组织架构，细化了职能分工，使管理运营能力得到极大提升。随即大中电器、灿坤电器、国美、苏宁陆续在石家庄开店。由于我们应对及时、上下一心，顽强顶住了竞争对手的强势扩展，并且通过不断学习努力，逐渐超越了竞争对手。回想当时，正是非典疫情时期，热闹的城市一下变的冷冷清清，而我们几名负责开店拓展的主管和领导一起，天天无体的工作在一线，以绝不认输、勇争第一的精神迅速完成电器事业部成立后的第一次升级布局，为今后的发展打下了良好的基础。

2003年下半年，集团确定要拓展保定市场，要开保定北国商城。大约是九月份的时候，因筹备保定北国商城需要，从石家庄北国商城抽调各岗位人员，组建了保定北国开业筹备组，我有幸被选中，加入到这个大家庭当中，为北人集团跨区域开第一家店做准备。

正式入驻保定开始筹备工作是在10月底，11月初的时候，具体时间记不清了，只记得当时下了03年天冷后的第一场雪，下的很大，天气也十分寒冷。送我们的车到了保定地区走走停停，好久才到保定北国所在地。下车后看到的保定北国商城大

楼还只是一个三层的框架，已经封顶。但是任何管线、设备、内外装修都还没有进行，此时距离筹备开业的12月18日不足50天时间了。我们的招商办公室就在临街西侧的一个房间里，毛坯的房间里放了桌椅，就是我们几十人的临时办公室了，至今对这里的办公环境还是记忆犹新，“异常寒冷、噪音嘈杂、到处是土”。

随后，我们一起到了我们居住的旅店“沁园春”，这的居住环境很一般，四个人一个房间，公用卫生间、公用浴室、公用水池。房间内就是四张床，四个床头柜，一个电视。屋内窗户呼呼漏风，温度很低，旅店提供了两条棉被，只可惜太短，盖住脖子就盖不上脚了。我睡在挨窗的床上，睡觉穿着厚袜子，穿着两身保暖衣裤，晚上还是被冻得难以入睡。就是在这样的办公和居住环境下，开始了我们开业的筹备工作。

大家并没有对不利的工作和生活条件抱怨，第一时间开始了开业筹备工作。当时鲁毅总是保定北国主抓全面工作的领导，陈晓杰总是分管财务的领导，还有分管家电的王总等几位领导组成了领导班子，带领大家开展工作。由于是跨区域开出的第一家门店，大家没有相关经验，石家庄的同事也很难提供业务上的支持，绝大部分的招商筹备工作都是保定团队独立完成的，当时每一项工作的推进都非常艰难。但是我们团队没有就此屈服，而是上下团结一心、目标明确，那就是无论如何也要确保12月18日按时开业。当时大家都是全身心投入到工作中，从早上一直工作到晚上九、十点钟再回旅店吃饭休息。但是每天不管多忙、多累，各位领导都会主持每天晚上的沟通会，为大家解决问题，同时安排第二天工作。这也确保了各个部门工作的同步推进，问题的协调解决。

刚开始筹备的时候，我这个部门只有我自己一个人跑前跑后，负责冰箱、洗衣机、空调、小家电、厨电、热水器等品类的规划落位和招商。除了少部分的是经销自营品牌，绝大部分都是要保定当地招商。由于当时石家庄家电销售规模也不是很大，加上是跨区域经营，供应商完全不同，石家庄提供的支持有限。为了尽快确定

需要引进的品牌，就要做好动线和品类品牌落位，当时的办公室没有配电脑，更不要说用“CAD”画图了，只能自己一个人用尺子一点一点的测量负责的区域，再根据比例自己画在纸上，然后多复印一些用作品牌落位绘图。

为了确保按时开业，大家都是加班加点工作在一线，饿了就随便买点吃的，冻得受不了就出去跑两步，电话不够用就用自己的手机联系供应商……。这些能克服和咬牙坚持下来的困难都不算什么，最困难的是当地招商相当不易，很多品牌代理商不愿意进场经营，我们只能一遍一遍沟通，必要的时候就自己掏钱请供应商吃饭来联络感情，随着开业日期的临近，签约的客户越来越多了，石家庄派来协助我工作的人员也到位了，卖场的装修工作也在快速进行中，我们的努力正一点点换来了回报。

在筹备工作的推进中，各种不确定情况时刻困扰着大家。签约的客户毁约的；要求打款经销才进场经营的；装修的车辆因下雪出事故，无法按时装修开业的，等等情况。我们都耐心应对，坚决保证按时开业。还记得开业前的一晚，大家都在做着最后的准备，连续几天工作在施工现场，很多同事都是在带病坚持工作，已经达到身体承受的极限。但是想到明天就能胜利开业了，大家还是感到很兴奋、很有成就感，都继续坚持着。当我和同事做完最后的检查，准备回旅店清洗一下，换身衣服参加上午的开业典礼时已是凌晨五点了，仍看见鲁总穿着军大衣，亲自盯着一家刚刚进场制作展厅的工人干活，就是为了确保能按时完成开业任务。

实际上当时的艰辛已经无以言表。保定北国的开业是跨区域开店的一次重要尝试，同时为我们发展保定市场打下了基础。2020年突如其来的疫情和03年一样，打乱了人们的生活和工作节奏，同时集团也作出了深耕保定市场、加快布局雄安的决定。保定区域迎来了又一次快速扩张发展的机会，我相信通过大家的不断努力，我们集团的明天会更强大、更美好。

你奋斗的身影激励我们不断前行

保定区域总部 阎立艺

时光荏苒，保定北国在古城保定扎根 17 年了。

历经 17 年风雨，保定北国已然是保定商业名片，成就了保定东南区域的繁华，也成为盛载一代人美好回忆的所在。

这是一批又一批北人接力奋斗的结果。北人吃苦耐劳、不计报酬、甘于奉献的精神，一直鼓舞和激励着一代又一代北国人奋勇向前。在我心中，一直珍存着一个感人瞬间，那是一个奋斗的身影，永远激励我不断战胜困难，一路前行。

那是 17 年前。2003 年 11 月，我第一次来保定北国面试。那天天气阴沉沉的，来到这块已被老保定人多年冷落的地方，周围冷冷清清，商场内外还都是工地状态。我内心有点忐忑，心想，这个商场能开起来吗？之前是不是过于被“河北商业航母”这个名号所吸引？

进门的时候，我看到入口处有一个穿军绿色棉大衣的“光头”挥舞着铁锹翻着沙子水泥，干得热火朝天。因为天气比较冷，大家都缩着脖子，戴着帽子，裹着围巾，而他头顶上竟然氤氲着热气。我不由得瞄了他一眼，心想，工头就得不怕苦不怕累带头干，不然，还有谁会愿意吃这份苦呢。

面试很顺利，我第二天就正式上班了。在施工现场，我经常看见那个穿军大衣的“工头”走路带风来回穿梭，每天出现频率非常高。有时候动手指点，有时候亲

自上阵。还经常看到经理们围着他讨论一些事情。直到有一天，看到他在给经理们训话，我出于好奇嘟囔了一句：这个包工头还挺厉害，竟然还敢训斥经理们。同事听后哈哈大笑，说你竟然认为他是包工头，他可是我们这里的总工头——总经理鲁毅。我不由得大跌眼镜，这个经常泡在工地上不修边幅的“军大衣”竟然是总经理！

瞬间，一种感动在心中涌动，作为刚刚加入的北国新人，我秒懂了北人的企业文化。原来，勇争第一的精神是刻入每个北人骨髓里的。

在这样身先士卒领导的带领下，作为保定北国的第一代主任，北人精神迅速在我们的身体内生根发芽。开业前期，任务多、时间紧，每天睁眼时间基本都在北国，可以说顶着星星出来，伴着月亮回去。小区传达室大姐好奇地问：每天这么早上班，那么晚下班，这是在哪里上班啊？一个月挣多少钱啊？其实，当时的补助每天只有5元钱，加班吃饭还需要自己倒贴钱。由于上班太过劳累，晚上泡脚时，发现自己竟然胖了——脚脖子粗了一圈，一按一个坑——浮肿了。尽管如此，我们每天还是干得很起劲。因为，在我们的眼前，总有一个更忙碌的身影——鲁总。

在生命的长河中，每一滴水、每一寸阳光、每一粒粮食都显得平凡普通，但它们却各自发挥着并不平凡的作用，特别是在你最需要的时候，它们的存在便更有意义。

2020年初新冠肺炎疫情来势汹汹，保定由于紧邻北京和石家庄经历了三次疫情洗礼。为了坚决打赢疫情防控阻击战在疫情面前，商城党员积极投身一线防疫工作，发扬不畏艰险、无私奉献的精神，坚定站在商城疫情防控第一线。2020年初大家对疫情都不了解，充满了恐惧，作为商城总经理助理李志博同志以及北国党支部委员的财务处副处长孙芳同志、运动商场副经理王兰义同志在大家彷徨不前的时候，站出来说：我是党员，先安排我！他们分别带队到出入口为员工、顾客测温，查看行程码及健康码，遇到人流较多的情况及时疏导客流，就是他们的挺身而出，感召了

更多的同事们。一个一个身影在就餐间，在饮水间、在顾客休息区等公共区域定点消杀、卖场内外做宣传等工作，主动放弃早已提前安排好的家中事宜，不惧危险，放弃休息，坚持营业期间每天早到晚归，提醒每位员工都要带好口罩，保护好自己，让上班的员工们感受到了商城的温暖，并且多次通过微信群问候、温暖我们的顾客、会员朋友们。

正是这些可爱的人们，面对疫情不畏惧、不退缩、不松懈，严格落实有关要求，认真完成本职工作，表现出北国人良好的精神风貌，抵挡了疫情带来的冲击，快速走出阴霾。

17年弹指一挥间。这17年，是不平静的17年，是跌宕起伏的17年，保定北国经历过乘势而上的欣喜，也体验了逆势而上的艰辛。新的一年要开拓进取，用更加的勤奋，更高的智慧，更强的坚韧，更多的爱心，更好的服务，克难奋进，砥砺前行，无论商战风云如何变幻，前进路上多少艰险，我们始终毫不畏惧，一路前行。因为，吃苦耐劳、不计报酬、甘于奉献的北人精神，已经深入骨髓，一代代传承。青蓝相继，薪火相传。

2021年是中国共产党建党100周年，也是“十四五”发展规划的开局之年。要深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，增强勤政廉政意识，要充分认识当前党风廉政建设的高压态势，增强学习意识，夯实廉政思想基础，坚持廉洁自律，严守政治规矩，公正规范行使权力。为做好各项工作，实现目标任务，大家要有有作为的进取之心、敢担当的责任之心、善服务的仁爱之心、讲格局的宽容之心、爱集体的感恩之心、守规矩的敬畏之心，要大力发扬孺子牛、拓荒牛、老黄牛精神，为十四五期间高质量发展书写更加辉煌的篇章。

传匠心精神，筑北人之家

保定北国商城 李志博

匠心精神，源于执着，北人精神，源于热爱。

03年加入北人大家庭，当时的北国还是一栋充斥这钢筋水泥的普通楼房，对于一个从没有从事过百货的行业的“小白”，入职的第一项工作就是培训。听的最多的也是前辈师兄、师姐和领导们的“要有北人精神”要“勇争第一”！

什么是“北人精神”？什么又是“勇争第一”？我心里充满疑问，是永远位于第一位吗？是什么事情都要做的最好吗？怀着这样的疑问开始了一天的工作。

培训无疑是枯燥的，看着一个一个石家庄的经理们在我们旁边拿着图纸，快步从我们身旁走过，心里闪过小小的期望，我什么时候可以成为她们？一天我们正在培训中，为我们培训的是从石家庄过来的男经理，一边讲着理论知识，一边打着大大的哈欠，“这是什么态度！”我不由得心中腹诽。当培训间隙，大家都休息的时候，男经理居然蜷缩在椅子中睡着了，这让大家无比诧异又觉得好笑，就在这时另一个经理走过来，跟我们说，他们昨晚安排品牌上柜整整工作了一晚，今天因为要给我们培训，所以没有一个人休息，继续坚持工作。听到这里我有些汗颜，他们跟

我们都是同龄人呀，这样的不畏辛劳，就是因为他们是“北国人”，我想这就是“勇争第一”吧！

随着时间的推移，我成为了皮鞋商场的一名助理，负责与品牌公司对账结算工作。一天经理突然打电话，让我到办公室找她，来到办公室，看到一个品牌供应商正怒气冲冲的向经理发脾气，告我的状，说我计算有误，少结了账款。经理当时没有问我的情况就大声地批评了我，并要求我把结账明细计算好，发给她和供应商各一份，从新核对。离开办公室我心里像堵了棉花，我不明白，相处这么久的领导了，难道就不能信任我一下，问问我的具体情况再判断对错吗？堵着气，我将结算明细发给经理，就不在理会这件事了，可第二天我又被叫到了办公室，“这回不是又挨批吧？”我心里有些打鼓。让我没想到的是，进入办公室，经理向我诚挚的道了歉，因为她看过结算明细，仔细核对后，发现是供应商没有看明白，导致供应商误会了，所以经理在和供应商说明情况后，第一时间找我，向我道歉。领导还能向我一个下属道歉？我的心理被莫名的温暖感动了，我想这也是“北人精神”和“勇争第一”的一种吧！

一转眼我来到北国已经 17 年了，虽不说沧海桑田，但保定市场的商业格局也有了天翻地覆的变化，裕华路已经不再是那样的辉煌，新兴的商业体一个一个的崛起，北国也面临着经营面积小、停车难、物业设施老化等诸多问题，面对困难，我们心里无比强悍，因为我们知道，我们应该有，且一定有的北人精神。

2020 年 11 月 28 日保定北国商城拉开了 17 周年店庆的序幕，当天商城整体销售超过同期店庆首日销售 1%，虽然只是一个百分点，但对刚刚走出疫情阴霾不久的我们，无疑是一支强心针。

这个成绩包含着我们全体员工前期工作的付出，店庆前商城按照个人能力、特长，将各部门负责人、科员划分为 5 个小组，包括活动文案、宣传、货品调度、异

业活动、氛围布置方方面面。每个团队全力以赴，我们一线经营商场与供应商伙伴一同发力，最新、最潮的货品从全国各地一批一批运送而来，摆满了专柜、库房；每一条微信都来自我们企划团队的精心编辑；看到的所有的内容全部来源于我们自己内部，所以北国的店庆是一场全民皆兵、全民皆胜的战役。大家都成了保定北国的广告员、宣传员、服务员和推销员，在公交站、在小区、在超市、在每一个单位的身边，我们走到大家中间去了，把店庆的消息一点一点介绍给顾客听，两个经理扫街中因为严寒发了烧，但他们没有叫苦，没有叫累，更没有要求休息，一直奋斗在经营一线。

同时我们创新营销，自建企业微信，共创立 202 个外部群，群成员共 12600 人。利用企业微信，将一万多名忠诚顾客聚集在我们的保定北国身边。

什么是北人精神，什么又是勇争第一，经过 17 年的思考，我想它是勇于剖析自我，敢于挑战自我，迭代自我的勇气；是充满创新，不断学习，不断永攀高峰的睿智，是脚踏实地，不务虚的实干精神；更加是追求卓越，将自我和集体发挥到最优状态的能力。

北人集团就像一艘航母，一个屹立在河北的商业巨人，是成千上万拥有北人精神的人，拥有北人热情的人，拥有勇争第一志向的人，共同努力，拼搏，奉献而铸就的！俗话说，三百六十行，行行出状元，在平凡的岗位上，我们愿意奉献我们的所有，以这种北人精神为准则，踏实工作，继往开来！我同样相信，只要我们秉承这个意志，那么北人集团的巨舰必将行稳致远！

坚强、创新的北国人，始终相信精诚所至、金石为开，我们相信“做”就是最好的语言。

争当企业变革的弄潮儿 不做溺水者

保定先天下综管处 杨云宝

一眨眼我已加入北人集团这个团队 17 年。我从一个未婚青年，步入了油腻中年。这 17 年的时间，亲历并感受着保定团队的每一步成长和变化。

2003 年 12 月 18 日北人集团强势入驻古城，第一家外阜店“保定北国商城”由此诞生！自此，迈开了异地开疆拓土的坚实步伐；拉开了集团区域型发展的大幕！保定，也成为集团集约发展的第二重要城市和区域！之后，2011 年 10 月 29 日，保定先天下宏大开业；2014 年 1 月，保定电器事业部、保定超市事业部成立；2017 年 9 月，天威路北国超市和曲阳北国商城先后开业！历经 17 年的变革、迭代、创新和发展，保定团队始终秉承企业“勇争第一”的精神，时刻准备着，为集团发展贡献力量！

17 年来，在我记忆里挥之不去的当属保定先天下的筹备和开业。

2010 年 3 月 17 日，在裕华路北国商城综合管理处工作的我，被领导临时抽调到先天下广场筹备小组，主要负责就前期过户、立项、基建、开业等各类手续和证件的跑办工作。

跑办基建手续对我说是一个完全陌生的领域，要面对的也都是陌生的人际关系，当接到这个艰巨的任务时，我也曾经犹豫和徘徊。但五年的军旅生涯造就了自己不服输、越是困难越向前的勇气和敢啃硬骨头的精神。于是，我临危受命，义无反顾地接过冲锋的大旗，遇山开路遇水搭桥担当起了先天下筹备的开路先锋。

办理各类手续主要涉及发改委、房管局、土地局、环保局、规划局、建设局、工商局等等几十个大大小小的政府职能部门。一开始好多同事都认为跑办手续是个好差事，无非是跑跑腿、动动嘴，吃吃喝喝、迎来送往。但是，没经历过的人是很难想像：在当时部分政府部门是“门难进、话难听、脸难看、事难办”。再说，本身我一直是在行政部门，对基建工程一无所知，外行和职能部门的专业工作人员沟通更上难上加难。我就像一个“不知天高地厚、无所畏惧的懵懂少年”天天奔波于各个职能部门、各个科室之间，跑断腿、磨破嘴，天天遭人冷眼、挨数落还得点头哈腰陪笑脸。

在办理手续过程与甲方京海房地产办理房产过户时，我发现与广场签订的协议面积和实际房产登记不符，相当于广场额外多付给京海 184 万元，我意识到事情的紧急和重大性及时将此情况向领导汇报，并与对方多次据理力争，避免了企业不必要的损失。在办理墙改手续过程中，经多次与建设局墙改办沟通、协商，积极申请相关政策，最后免交墙改费用 60 多万元，仅这两项就为企业节省 240 余万元。

所有的手续跑办还没完全结束，领导又将大楼保洁工作临时安排给我负责。我每天组织召开两次调度会，重点协调解决四家保洁公司与各个施工队之间及商场之间的关系，同时，对每家保洁公司的责任区域重新确定划分，谈定每标段进场开荒时间和人员，以最短的时间签订了开荒协议，保证了广场开荒保洁的正常进行。

时间紧、任务重，超负荷的工作曾让我天天失眠，一个月瘦了 16 斤几近崩溃，一次实在控制不住自己竟在领导面前大哭一场。但在所有的困难面前我没有退缩，

发动一切社会资源、穷尽一切办法出色的完成了领导交代的各项工作任务。当保定先天下广场承载着北国人的心血在万众期待中如期华丽绽放时，我却因工作劳累过度，躺在了医院的病床上。

17年发展，17年风雨兼程，保定北国人和集团一起成长着！为一份梦想，一份事业坚定的融入到这个大家庭来！17年来，有集团的领导、各业态领导等都参与了保定北国区域建设的过程，与企业一起成长并见证了企业的发展 and 壮大；17年来，也有许多从毕业后一直奋斗在北国的青年，在经历了风风雨雨后，成为中高层的管理干部，北国人和企业每一次的变迁都带给大家心灵深深地撼动！17年来，更有许多充满朝气和希望的90年代的后浪，感知着企业的变化、发展，在新时代的河流中向前奔涌！保定4000多名员工和北人集团心手相连，紧紧相依！

随着企业的发展壮大和市场格局的变化，团队思维方式及经营管理模式与时俱进，快速迭代，紧跟变革和发展的步伐，形成了独有的核心竞争力。同时，或多或少的存在一些问题。记得曹敏总经理在一次早例会上也说过，有问题不可怕，可怕的是发现不了问题，只有发现了问题才能解决问题，否则就是自己见怪不怪、习以为常，慢慢地就变成了“温水煮青蛙”。

跳出局外看问题，团队和我个人或多或少都存在固有思维和习惯，大概体现有以下几点，在此与大家一起剖析，举一反三，照镜子、正衣冠，洗心革面、刮骨疗伤，找准痛点迅速改进。

一是“大象的屁股推不动”：安排了工作，总要人盯着或是追着干，推一推动一动，甚至推也不动，存在等靠思想，没有自动、自发、自觉的意识。雷声大，雨点小；承诺多，落实少，缺乏执行力。

二是“老虎的屁股摸不得”：存在固有的惯性思维，听不得不同意见，不能虚心接受批评，不能做到闻过则喜、有则改之、无则加勉。

三是“猴子的屁股坐不住”：做工作浮于表面，不能踏下身子真抓实干，静不下心来读一本书、思考点问题，没能做一名真正的勤奋者。

我们现在正处在一个急剧变革和竞争的时代，朝阳大街同一商圈的竞争对手保广和万博广场在不断的分流我们的客人，对我们虎视眈眈；保广北三环店、复兴路昆仑国际万博广场正如火如荼建设中，可以说前有标兵后有追兵。变思维、变习惯、变行动势在必行。“沿着旧地图永远找不到新大陆”，只有迅速转变才能赢得未来。

有竞争就会有机遇，现在这个时代什么都不缺，缺的只有像鹰一样的眼光，像狼一样的精神，像熊一样的胆量，像豹一样的速度。机会从不等待一切犹豫者，观望者，懈怠者，软弱者！

“幸福是奋斗出来的！”让我们携起手来，从思想转变开始，从自我负责工作变思维、变习惯、变行动开始。满怀激情，狠抓工作落实、实践变的能力，狠抓行动力，做到事事有布置、有落实、有检查、有标准、有反馈、有提升。把语言变为行动，加强学习，提高自己的本能，只有专业提升才能与时俱进，只有迅速转变，跟上企业的发展步伐，才能赢得美好的未来！

在未来的职业生涯中，我定当深怀竭尽全力的心，深怀经受考验、超越自我的心，深怀勇争第一的心，争当企业变革的弄潮儿，决不做溺水者！

无惧挑战敢于亮剑

保定先天下策划处 薛元

2003年12月18日北人集团强势入驻古城，第一家外阜店——保定北国商城由此诞生！迈开了集团异地开疆拓土的坚实步伐，拉开了集团区域型发展的大幕！正是在这样的历史时期，我加入了北人集团，参与和见证了保定北国商城的筹备开业和保定区域成立的新发展，这些经历为我工作和生活拥有积极向上、勇争第一的精神奠定了坚实的基础。

2003年，是一个寒冷的冬天！那个冬天，一群北国人，带着火热的创业理想，从石家庄来到了保定。那个冬天最“时髦”的穿戴是鲁总绿色军大衣的身影；最“流行”的是用自己的石家庄手机，在保定漫游，不停的给供应商拨打长途电话；最“感人”的是用行动和诚意感动供应商从没有开店计划到大力支持；最“难忘”的是住廉价的旅馆，用不干净的被褥，为了不冷，常常和衣而睡大通铺的集体生活！最“激情”的是保定新北国人被点燃，满怀激情、义无反顾加入到北国的创业大潮中来；星星之火，渐成燎原之势！筚路蓝缕以启山林；“勇争第一”的北国人，忽视环境、无畏艰苦，靠着自己的使命感，凭着一种精神，一种文化，一种信念，一种理想，风里来，雨里去，披星来，戴月归，日夜兼程！艰难困苦玉汝于成：北国人开拓进取，艰苦奋斗，用战斗般的生存状态，用行动诠释了北国魅力，用行动成就了古城北国之春！

保定北国商城一直被领导们称为“宝贝儿”，太多情感，太多不易，太多期望在里边！2003年开业伊始，购物返券热潮掀起保定商业市场的鲶鱼效应。清楚的记得当时开业前的第一篇广告主题为“北国商城 谁与争锋”的整版报纸宣传，促销大字“满100送60A券”，字号超过了报纸的报头，报刊一出立即引起保定全城

关注和哗然，保定消费者之前没有接触过这样的活动，竞争对手连夜开会研究，媒体也纷纷致电探寻，大街小巷众说纷纭，立刻成为当时全城热门话题。为了保证开业的效果，研究促销方案、装修施工、品牌货品、员工培训、卖场氛围布置、美工 POP……一刻不能怠慢，从领导到员工连续几天都没有回家，当时保定裕华东路是裕华路商业区的最东部，周围还没有形成商业氛围，还很荒凉，附近仅有的一家“老黑猫”饭馆几乎成了北国的食堂，甚至变成了“第二会议室”，简单吃完饭就直接把饭桌一收拾变成了办公桌，研究起开业方案。开业前的几个晚上，因为很多活动确定晚、落实难，导致大量氛围美陈定稿滞后，因为广告公司没有经验，很多不能按时到位，出物料、写 POP、贴海报成为最紧急的工作，为保证开业如期到位，策划处全员学习 KT 板覆膜、裁切、手写海报、更换灯箱等工作，几乎每个人的手都被壁纸刀切过口子，策划处个个都成了是全才。12 月 18 日开业当天人潮汹涌，全城的保定人几乎都汇聚到北国。北国人在这个时刻露出了笑容，留下了泪水，细品 42 天排除万难成功开业的“北人速度”。也正是有了人生中的这场经历，才使得参与过的人都拥有了无惧挑战、敢于亮剑的精神。之后 17 年的春华秋实，在保定北国工作和战斗过的各任领导，为保北的成长和发展付出了艰辛的努力，立下了汗马功劳，在保定这座文化古城内创造了一个又一个商业奇迹。

时至 2020 年，北人集团成立 20 年，零售业发生了翻天覆地的变化，新消费、新渠道、新习惯让商业迭代加速。北人集团在保定的发展也由一家保定北国店变为拥有保定先天下、电器事业部、超市事业部、曲阳北国、天威路北国等多业态多门店连锁企业。2020 年 5 月，集团成立保定区域总部，这是集团着眼企业长期发展做出的一项重大决策部署和重点改革举措，我们又一次站在了新的起跑线上，既是千载难逢的机遇又是前所未有的挑战！

在新时期，只有不断学习和提升专业素养才能适应历史发展，不被淘汰。我也

在此时不断鞭策自己，积极参与培训学习，完善自我。很幸运参加了北极星三期的学习，在这一年的历练，感受到学以致用是与在学校学习最大的不同，创新课题、市场调研、拆书分享、商业案例等等为我在今后的工作生活都积蓄了强大的力量。但也背负着工作、学习、家庭等多种负担，每次考试前的准备堪比高考，无数个白天工作晚上挑灯夜战的日子历历在目，至暗时刻，几次都想过放弃，可是每当看到曹总在我周报里的评语，总能让我热泪盈眶，给我带来莫大的鼓舞和动力，“上坡的路是最难走的”，“当登山登到雪线之上的时候，考验的是一个人毅力和勇气”，这些教诲告诉我，一定要坚持下去。作为班长，我的使命更是不能让班里每一名成员掉队。最让人印象深刻的是我们四班的高兰和李焕娣，她们在北极星这一年都怀有身孕仍坚持不懈，是这一届最让人敬佩的同学。其中高兰在北极星开营后结婚，在北极星毕业前生子，我们大家都为她感到骄傲，并给孩子取昵称为“小星星”；李焕娣在这一年中怀有身孕，往返保定到石家庄，坚持学习和每次实践不掉队，最终不负众望，获得了十佳北极星学员称号，相信这些荣誉和经历一定会让他们成为生命中最闪亮的记忆。

17年风雨兼程，我们和北人集团一起成长着！为着一份梦想，一份事业坚定的融入到这个大家庭来！一起见证了企业的发展和壮大；17年来，也有许多和我一样从毕业后一直奋斗在北国的青年，经历了风风雨雨后，成为集团的建设者和推进者，每一次的变迁都带给大家心灵深深地撼动！17年来，更有许多充满朝气和希望的90年代的后浪，感知着企业的变化、发展，在新时代的河流中向前奔涌！

立足今日，我们走过昨日峥嵘的岁月，点燃新的希望，放飞新的梦想！雄关漫道真如铁，而今迈步从头越！我们深怀感恩的心、超越自我的心，勇争第一的心，今后必将用所有的智慧，所有的勇气，为集团更好的明天闯出一条发展大道，早日把集团对保定区域发展的美好蓝图变为现实！风好扬帆，帆翅初张，云鹏怒翼，不辱使命！共同携手再创北人新的辉煌！

昨日十年斗青春今后多年绽芳华

保定北国商城少淑商场 贾红岭

白驹过隙，细数下来，我已在北国工作了十一年了。都说青春岁月尽管平淡无奇，但也是我们人生中最美好的回忆。我很高兴，我的青春与北国一起度过。过去的时光，一一在头脑中闪现，那些我曾经经历过的快乐、辛苦、无奈与焦虑都历历在目，庆幸我依然记得非常清楚，因为这将为我宝贵的经验。回顾自己的历程，我都感谢北国给予的平台，让我自己在最好的时机提升和改变自己。

初为导购，青涩无比。

我选择了在石家庄上大学，然后就知道了北国，认识了北国，当时的自己就觉得北国很不错。因此 2009 年大学毕业的我，毅然决然的选择了在北国商城工作。对于刚入社会的职场小白来说，能有一份自己喜欢的工作就行。我从报名、培训、考试在到面试，最终成为了皮鞋商场的一名导购员。对于当时的选择，身边的朋友有很多不理解的。为什么不去别的公司试一试，为什么不选择办公室的工作，为什么不考虑自己的专业，卖东西的工作会有什么发展？说实话当时的我也不知道为什么，就是想试试。父母知道之后没有说什么，只记得爸爸说过“既然去了，咱就好好干！哪怕比别人多卖一双鞋！”

最初的自己，连喊宾都不好意思。喊的少，声音小，店长总是提醒我。后来就让我在厅口锻炼。依稀记得自己记不住活动内容被主任惩罚，调货弄错号码，开错票被店长批评。后来自己偷偷学习，主动加班，学习老员工的技巧，学习陈列，做

店务。接待顾客的时候多一些耐心，成交的几率也越来越大。慢慢的熟悉了，喜欢了，就有成就感了。通过一个月的努力，我就成为了店铺的销售冠军！

勇于竞聘，从新开始。

在北国工作的时间里，商场领导的带领下，我逐渐学会了做销售报表，市调分析。在服务的众多顾客中我也学会了分析顾客类型，解决专柜的售后投诉。得知家乡保定要开店，我非常高兴。希望通过自己的努力，能够进一步提升。从石家庄到保定我不知道奔波了多少次，投简历面试笔试。我认真而努力的备战竞聘工作。带着对古城保定的憧憬，带着年轻人的激情，2011年我终于走进了保定北国商城的大门，成为了名表化妆商场的一名实习干事。同学们都没想到我不仅没有离开北国，反而越走越近了。从导购员到干事，从我到北国，大家都说我进步了，其实不然，我认为是北国的发展和进步太快了。北国不仅可以帮助一些人，最重要的是还可以改变一些人，而我就有幸成为了其中的一员。

正因为知道自己的工作来之不易，所以我一直认认真真，仔仔细细，不仅得到了领导的认可，还得到了同事的赞许。2012年我又拥有了甜蜜的婚姻和幸福的家庭。家人的支持使得我在工作中更有自信。2012年，参加感动北人演讲比赛，获得优秀奖。13年我十月怀胎，生下一个可爱的女儿。为了我的梦想女儿满月过后，我就回到了工作岗位。原本以为自己的职业生涯将会画上句号，但通过我的努力我将它变成一个短暂的破折号。虽然自己身体有些吃不消，但每每想到工作我又精神焕发。因为是工作让我走出了狭小的家庭生活空间，让我开阔了自己的视野；是工作，让我发现了凸显自己个性价值的方式，让我丰富了自己的知识。

工作中商场里的各种时尚资讯，让我生活中变得个性潮流；与同事顾客的种种交流让我工作中学会思维开阔。婆婆说我越来越漂亮了，老公说我越来越温柔了。其实这些都是工作带给我的快乐，我知道了要通过不同的知识来提升自己的气质，

我明白了应该多多站在别人的角度考虑问题。现在的我又恢复了以往的工作状态，女儿也在健康茁壮地成长。家里的和谐氛围更让我放心大胆的去开展工作。2014年获得2013北人功勋奖优秀员工。

不忘初心，继续前行。

2017年我再次参加竞聘，成为了一名实习的经理助理。在职期间，仍不忘学习。同年参加集团的二期北极星训练营，并以优异的成绩结业，获得优秀学员的称号。通过学习，开拓自己的视野，提升自己的能力，并帮助自己迅速转换角色。同时，积极参与内训师的学习，与同事一起分享自己的工作经验。工作期间得到同事的帮助和领导的认可，让自己在本职岗位上得到锻炼与提升。

为了不让自己在前进的道路上掉队，今年产假未休完的我提前回到工作岗位上。工作调换到新的品类，开始接受新的挑战。我要一切归零，要继续前行。工作的时候时刻谨记，不忘初心。选择北国，没有为什么，就是喜欢。既然选择了，我就不会后悔。做到不忘初心，并不是一件容易的事情，必须要有强烈的意志力。我们不仅要不忘初心，还要坚守初心，怀揣着自己的热情与理想，努力拼搏与奋斗。让我们用对商业的热爱、敬畏和专注来证明自己对企业的价值。正是因为我们初心不改、矢志不渝，才能团结一心攻坚克难，创造出一次又一次骄人业绩。

站在这里我倍感荣幸，更觉自豪。我荣幸在本职岗位上实现着生命的价值，享受着那稳稳的幸福。我自豪，在日常生活中书写着人生华章，寻着那美美的梦想，来到北国的十一年里，让我印象最深的就是勇争第一的精神，因为这不仅激励着我的工作，也激励着我的生活。在未来的工作和生活中，我要努力把它践行在我的意识里。

青春一去不复返，一个十年过去了，还有下一个十年。我相信，在北国的这个舞台上，我还会有收获，有成长。我的人生年华还会绽放！

不忘初心 守护商城

保定北国商城保卫处 赵志鹏

一群人、一条心，无论春夏秋冬、白天黑夜十几年来如一日服务于顾客，守护着保定北国商城的安全，维护着商城的平安运营！

付出终有回报，因商城安全生产工作突出，从2007年开始，商城的安全工作就得到了政府职能部门的认可与肯定，然而更多地是安保人工作中那些点点滴滴、平凡而又不起眼的小事撑起了保定北国商城一片平安的天！

还记得2013年商城十年大庆之际，为了进一步地提高顾客的到店率、拉动商城销售额，我们在商城周边开发了多个临时停车场。面对杂草丛生、垃圾遍地的场地，队长聂志强带领队员们利用休息时间对临时车场进行清理、打扫、规划、粉刷，虽然是“三九”天，汗却出了一身又一身，湿透的衣服贴在身上冰冷冰冷的……然而没有一个人退却，大家都卯足了劲，相互鼓励坚持再坚持！多个车场几天下来，他们中有人感冒了，有人手裂了口子，有人脚冻坏了，即使如此，也没有一个人叫苦喊累，他们仍然上班坚守岗位，下班出现在临时停车场。

说到商城的安保人，自然就得说说我们车场的增值服务啦。还记得那是一个夏天，酷暑难耐，有一个女士应该是刚会开车不久，车技也不熟练。停车入位时几次都失败了，后面还有车在等位，她更是着急，一头的汗，但就是停不到车位上。这时，我们的引车员刘佳出现了，在与这位女士进行沟通后，他上了车，三下五除二就顺利地把车停到了指定位置，那位女士一下子就笑了。像这样为顾客停车、给顾

客换轮胎的事数不胜数！

在北国商城停车场，您还会见到一个憨厚的中年人，他就是被称为“车场老黄牛”的张彦林。他会亲切向你招手引导，他会为您打开车门并提醒您要锁好车门，当遇到风雨天他会为您撑伞遮风挡雨。你若问他，他会热情地为您介绍商城的布局；你若需要修车加油，他会详细地为您指引路线……他常说，“顾客是上帝，车主是家人”，为车主顾客服务好是我们的天职！

如果说好的服务是天职，那高素质就是必然！那是2020年4月里的一天上午，引车员于兆林在商城正门车场巡视时发现隔离墩上放着一个女式手包，四下环顾没发现人。他判断应该是顾客遗失在这里的，于是立刻报告给了班长，班长张彦林和于兆林一起在摄像头下打开提包，里面是一串钥匙和若干现金，且没有任何联系方式。于是立即把情况汇报给队长聂志强，并将包上交。聂队长一方面叮嘱引车员注意现场是否有失主寻找，一方面联系治安科查看监控录像，同时通过卖场内的广播寻找失主。经过多方努力，终于迎来了失主张秀英大妈，经过仔细确认，最终物归原主。张大妈十分感激，在拿出钱来感谢被拒后，张大妈亲自送来一面锦旗，肯定我们拾金不昧的精神！

在服务之外，平时更多的工作是保障商城安全。做为一名安保人深深懂得“千里之堤，溃于蚁穴”的道理。安全是目标，而安保工作就是要细心，要善于发现问题、排除隐患，才能让商城这座大堤坚不可摧！记得那是15年夏天的一个凌晨，主管王占永对商城外围进行安全巡查，当走到一处销售保健品的商底时，发现卷帘门外的台阶处有水，但不多，观察了一会儿，感觉没什么事，就继续巡查别处了。巡查完后在办公室填写巡查记录时越想越觉得心不踏实，因为保健品店比邻商城女装几个品牌的库房，如果跑水，殃及商城。这样一想，他拿起手电，叫了个队员就跑了出去。跑到保健品店门口时发现水比之前多了，而且有流动的迹象。他一看，坏

了，肯定是有地方漏水了，必须尽快找到漏水点，关闭阀门，否则后果很严重。他一边让队员快速通知消防监控中心采取措施，一边设法与大慈阁物业联系通知店主，又一边安排人员查看与之比邻的商城内的情况，同时向保卫处科长黄春生进行了汇报。二十多分钟后，店主终于到达了现场打开了卷帘，经过一番紧张的抢修，水被控制住了。看着满地的水和自己湿透了的衣服和鞋子，王占永笑了，因为女装商场的库房里没有进一滴水，所有的商品都安然无恙！

说起安全，商城在 19 年底大规模商装升级期间的安全工作的确是重中之重，这次的升级改造工作分楼层分阶段进行。因时间跨度大、工作量大，且涉及到消防设施的拆卸、改动及增装，这给我们的安全工作提出了更高的要求。主管张文剑带领消防治安科仅有的 4 人不分昼夜、夜以继日，从完善《商装安全注意事项》、进行人员系统培训、与品牌方进行施工图纸的审核、确认、在到安全施工协议的签定、施工现场的盯护，每一个环节我们都遵循“严把关、重预防、保安全”为原则，从源头上杜绝安全隐患；彼此，我们真的是把一人当成两人、三人来用，常常是凌晨三、四点钟还在施工现场和施工方一起磋商、解决问题，全然忘记自己曾是做过心脏搭桥手术的病人。那些日子他明显地瘦了，在别人提说起时他还打趣到：这下我都不用减肥了！

正是这样一群人，组成了商城安保的大家庭，他们选择“流血流汗不流泪”，选择了北国的安保事业！甘于平凡、敢于担当！不忘初心，守护商城！

不畏艰难勇向前

保定北国商城物业处 刘波

2006年进入北国，至今已有14年。在保定北国商城成立17周年之际，盘数物业处的点滴，发现有不少让人感慨的故事，捡几件讲述出来给大家分享，以作激励。

脏活累活对于物业人来说真如家常便饭一般，其中印象最深的就是2017年的管路维修。商城与华联是上下邻居，商城的污水管路正好在华联库房的上方，便池主管的破裂致使商城的排污管道不顺畅，无法保障商城卫生间的正常使用，直接影响顾客使用，于是抢修迫在眉睫。面对大面积的污渍、呛人的气味，班长寇海亮毫不犹豫带头对破裂的主管进行截断更换，一截一换，都是忍着污便散发的恶臭进行，一换就是5个多小时。这还只是完成了一半，因为截断换管对下面华联的库房造成了严重的污染，恶臭的气味和恶心的污渍令人无法忍受，华联方称无法进行清理，大慈阁物业也要求商城对此负责并清理干净，并声称若有损失得对他们进行赔偿，本着维护商城利益和对外负责的原则，又及时的安排人员，去清理，活并不难干，难的是无人愿意干这么脏的活。这次的工作使人们充分认识到，物业处就是什么活都能干的部门，就是有什么活都能干的人！

物业处难干的活也不少，说起难干，就会想起2020年5月份至7月份3层顶部漏雨的事。由于4层的防水被腐蚀造成商城3层多处漏雨。漏雨点并不在漏雨的直接上方，且短时间内无法确定，几波专业的防水公司来了也没有好的解决办法，直

接全部做一遍防水费用高且时间长，无法解决当下的漏雨问题，而漏雨必须及时解决，否则直接影响商城的对外形象。情急之下，副科长梁光季和班长武大广不时在卖场和4层防水不断查看，班长武大广突然想到卫生间漏水抽走水的办法，说能不能也用此法，副科长梁光季说水能抽到哪里？“雨水管”！俩人同时想到，接下来方案就出来了，直接做了雪花板的接水箱放在漏雨点下方，并用PVC管道引到雨水管，这个方法以最少的费用及直接有效的解决了卖场漏雨的问题，物业处员工的聪明才智再一次刷新了人们对物业人的认知！

物业处的员工并不是只知道干活头脑简单的维修人员，他们聪慧且懂得变通的，学历上可能差一点，但业务头脑绝不落后于他人！

说到物业处上下齐心协力共同克服困难完成的工作，那就更多了印象最深的是2018年4月商城中厅共享空间顶部灯箱的线路和灯具的更换工作。商城中厅共享空间的顶部灯箱里的线路和灯具由于使用时间过长，线路老化存在安全隐患，灯具老旧，耗电量高，亮度不够，这种老式灯具已经淘汰，因此需要对全部线路和灯具进行更换。高空作业的危险和白天的高温考验着每一位员工，物业处负责人科长刘波，工作中遇见困难迎难而上是他的工作风格，在他的带动下，先是征求全员意见与副科长、班长商定，然后到现场反复推敲如何铺设，如何保障安全……等等，最后决定利用每天早上6:30至8:30的营业前时间避开高温作业，进行此项工作，并在佩戴安全带的前提下合理分配工作人员和监护人员，确保人员安全，仅仅一周的时间，固定线槽、铺设线路，安装灯具，1200多米的线路，500多套灯具全部安全高标准高质量的完成了！专业公司做不到的我们做到了！

再谈谈2019年商城一层二层商场专柜升级调整，因为调整的区域内大部分的专柜都要先调整，公共区域通道动线的确定就成为了工作的重中之重。因为公共区域通道动线需要围绕新的装修图纸进行现场划定，在旧专柜还没有拆除，多数弧形动线无法找到圆心进行确定，品牌公司、拆装公司、装修公司都一筹莫展，物业处科

长刘波接下了这块难啃的骨头。在卖场反复推敲，仔细测量，10公分又10公分，经过反复仔细测算，最终用反推圆心法确定了动线位置。解决了各商场及品牌公司装修的头号难题，得到了各商场负责人和品牌公司的高度认可。装修中的另一难题就是商装都是在夜间进行，各品类多专柜同时进行，为确定动线需在各专柜包柱拆除后立刻进行测量，因此物业处安排员工夜间值班实行走动式，随时盯看包柱拆除情况，拆除后立刻进行动线的测量确定，以保障动线确定的及时性和准确性，物业处员工严谨务实的工作作风再一次得到了商城领导和各品类商场负责人的高度赞赏。

在商城一层二层商场专柜升级调整中，旧专柜拆除及塌陷变形变色的顶子不再符合商城整体的协调，原通道老式的格栅灯，光衰严重，耗电量大，影响美观。前期联系招标购买了870套节能LED的筒灯，为了不影响卖场的正常营业统装施工时间改在了夜间闭店以后，物业处安排专人盯施工现场，拍照留存，认真填写施工进度表。拆除、装灯槽、布线、装灯、刮腻子、刷乳胶漆，为了不影响第二天的正常营业，每天都是同时进行好几个项目，工人入场最多时近五十人，平时也有一二十人进行施工。每天下班前通知施工下方的商场专柜整理货品，做好货品的防护工作。因为是统一装修，物业员工利用施工的空隙加班加点的分布安装卖场的喇叭音响线，联系三大通讯营运商进场分布安装信号线路，努力做好统装后达到整体全面提升的效果，给顾客留下一个完美的购物体验。付出才有回报，在此次调整装修物业全体人员用加班加点、严谨认真、踏实苦干、任劳任怨的工作态度提高了团队凝聚力，还用实际行动诠释了我们的企业文化。

这就是物业处的人们，他们很平凡，工作也很普通，但就是这样的—一个集体，不怕脏累，不惧艰难，高度凝聚的一个小团队，屡屡发生让人感动感慨的故事，这只是物业处常年工作中的几件，是工作也是故事，讲述出来，以激励鞭策自己，工作路上不畏艰难险阻，不断进步！

平凡的工作持之以恒的坚持

就是不平凡

保定电器事业部先天下店 吴琼

把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。

—— 张瑞敏

平凡的工作，不平凡的坚持

在芸芸众生中大多数人都在平凡的岗位上从事着平凡的工作，有的人整天埋怨公司的制度、乏味的工作，而有的人却一心坚持，事无巨细，认认真真的做着自己的工作，无疑成功只会青睐锲而不舍追求的后者。

我们的工作都是平凡和琐碎的，每天做着平凡的工作，过着充实而不平凡的每一天。我们坚信，当你无法改变环境，就去改变态度；工作可以平凡，态度不能平庸。在平凡的岗位中做永久的坚持，我们就是不平凡的人。

在平凡的工作中迸发出金点子

2019年10月份在五楼准备装修的日子里卖场拆除了旧展台，拉走了样机，这就影响了我们的销售，怎么办呢？不能因为装修，大电就不销售了，就在这个时候想到了微商城，我们可以把电器的产品全部搬上微商城！经过与事业部沟通申请后

我们就开始了线上的准备，每个区域主管分别统计每个产品的型号、图片、功能、卖点，看似简单的工作做起来并不简单，统计的每一个字，每一个数据都是仔仔细细检查确保没有问题后才上传给事业部企划部门，经过事业部的精心制作北国电器小程序上线了，每一个品类都划分的清清楚楚，让顾客一目了然，并一对一进行讲解大大提高了线上销售，在小程序上每卖出一件商品无论金额多少，我们都有很大的成就感。

在平凡岗位中收获爱岗、敬业、奉献

就在2019年12月我们每一个先天下电器人都不会忘记的一个月，在这一个月我们收获了快乐、感动和辛苦的汗水。2019年12月的18日是北国先天下五、六、七楼重装开业的日子，对于保定先天下来说这是一个具有特殊纪念意义的日子，因为它是我们从传统百货卖场向购物中心转变的转折点，它是我们新的起点，新的期待，其中我们家电又在这个重大的转折之列，所以需要我家电从事业部到卖场经理主任及导购再到厂家完全的投入认真对待每一项工作，深究每一个细节才能让卖场有一个全新的面貌，呈现给我们的上帝——顾客。在前期规划中大会小会日日不断。在家电卖场的装修中，事业部领导及卖场经理每天根据大楼对于家电区域的设计图研究如何更好的落地实施，因地制宜的安排好我们的品牌落位。在实际的实施中我们经历了拆除、清理、专柜落位、各品牌展台装修、卫生清理、样机上柜等等。在这里看似用了短短数十字描述了整个过程，但是每一项工作的进行都需要我们每个家电人日夜加班，全心的投入才会有最终的呈现结果，爱岗、敬业、奉献在这日夜兼程中体现的淋漓尽致。

在平凡中收获感动，在充实中收获快乐

就在开业前3天，装修现场还是一片狼藉，从早上的催促广告公司加紧进度到

晚上清理装修垃圾，每一个人都把心思放在装修上，困了就找一个角落眯上一小时，每一个人都高度紧张生怕装修出了什么岔子，耽误开业时间。其中还有一位哺乳期的宝妈，晚上盯装修带着吸奶器，过几个小时就到厕所去吸奶，过程虽然是痛苦的，但是一想到能有更好的卖场形象展现给顾客觉得一切都值得，再想到家有不满足周岁的孩子期待，劲头又开始十足，抓紧每一分每一秒加快装修工作的进度，好让在家等待的孩子早一点多一会能看到妈妈。看到她，我们不觉得累和辛苦，更多的是收获了感动。

每一项工作都紧锣密鼓，因为要赶在宣传的日期前开业，在清理卖场卫生的过程中，全体员工齐上阵，堆积如山的垃圾摆在我们的面前，装修公司的工人每天“累成狗”并不能把所有的垃圾都清理完，由于装修工程浩大，大楼垃圾场并不能容纳所有的垃圾，就需要我们自己清理干净，大家都挠了头，但是集体的力量是无穷的，其中有导购说我问经常到我们小区收废品的大爷能给收垃圾不，于是抓紧联系，当收废品的大爷到后大家一起动手，谁也不喊脏，不喊累，相互望向对方时不仅哈哈大笑，个个平时干净利落的人都变成了“白头发”涂上了“灰口红”。开玩笑的说，我看到了你老了的样子，原来就是这样，我也看到了你老了的样子，不也就是这样的灰白头发吗？哈哈……一堆堆垃圾就在全体员工的欢声笑语中清理的干干净净。平时的工作大家都是在很干净舒适的环境中，在这次装修中虽然又脏又累，但是没有一个人叫苦，反而工作的更加充实，干劲十足，在这份充实中收获了劲往一块使的快乐，收获了集体力量的强大带来的震撼。

平凡的工作持之以恒的坚持就是不平凡，在经历了这次整体大装修调整后，我们家电卖场的员工凝聚了更强的集体荣誉感。大家都为了能迎接一个新的更好的卖场环境做着自己最大的努力，踏踏实实，任劳任怨，努力整理好每一个细节，不忽略每一个问题，让卖场做到无瑕疵，让顾客满意。顾客的满意，我们的追求。

北国超市好故事

保定超市事业部 展宁

我是2010年12月1日通过招聘来到北国超市,到2020年12月份已经10年了。在这10年的时间里,我经历了许多事情,也经历了很多感人的故事。

当时超市正在开业筹备阶段,一切从头开始。经过简短的培训,我们一起去了石家庄北国超市各店进行专业技能的培训学习。我当时被分在了石家庄北国西兴超市休闲部。那里的大姐对我们手把手的交。从怎么打印价签,怎么下订单,怎么收货,都为我们讲解的非常清楚。在培训的同时,大姐对我们的个人生活非常关心,能否吃好,能否住好,我一一记在心上。在那里第一次感受到了北国人的热情。从石家庄经过13天的培训后,我们回到保定,马上进入了紧张的开业准备阶段。

开业的筹备条件是非常艰苦的。当时正是冬天,非常冷。收货在一楼,由于时间比较紧,送货的厂家比较集中,从早上8点开始收货,一直收货到晚上10点多。大家穿着棉袄,戴着手套,戴上帽子,只露出一张脸和一双手。由于天气比较冷,很多人手都冻了,还有的人冻感冒了,但是大家为了赶进度,没有人请假。

当时超市的负一层满是建筑垃圾,我们清理了好几天,才清理干净。打扫完卫生,每个人都变成了小土人。电梯出现故障,我们排成一字长龙,一块一块的把货

架层板，从一楼传递到负一超市，我感受到了团结的力量，人多力量大，被充分的展示出来。记得粮油部门的男员工，50斤的大袋面，二百多袋，一袋一袋的肩扛下来。大冬天的，身上都能出汗湿透了。当时商品摆上货架后，出于安全考虑，每个部门每天晚上留一个员工值班，保护商品安全。开业的头一天，安价签安到晚上3点多才回家。第二天，早6点正常到岗，为开业做最后的准备。我们的辛苦没有白费，开业相当成功，人山人海，非常火爆。虽然累，但一切都值得，累并快乐着。

2013年8月份我调到超市粮油部门。粮油部门的员工一个个都非常能干。大家的责任心都非常强，集体荣誉感也非常强。记得当时有一个叫王静的女员工，正在休婚假，正好赶上了我们的2周年店庆，她婚假休到一半就回到了工作岗位，投入到了我们的大集体之中。在帮助别的员工拉货的时候，不小心把脚压伤了，脚指甲都被压掉了，但是她坚强的没有掉一滴眼泪。在医院简单的处理后，在家短暂的休息了10来天就赶紧回来上班了。她自己的话说，不放心店里的的工作，每天都记挂着店里自己负责区域的工作。我为我们有这样的员工而自豪。

还有我们部门的优秀员工李文忠。有一次他在下班途中被车撞了，锁骨骨折。只休息了一个月时间就回到了工作岗位。他心里放不下超市的工作，把超市当成了自己的家。平时工作认真、不怕苦、不怕累、为理货员起到了很好的表率，是我们部门的顶梁柱。只要有活，没有他完不成的，再难，都能很好的把工作完成。不计较个人得失，在他心里，一切为了超市。李文忠对工作认真负责，工作中受到大家的一致好评。一提到他，没有人不竖大拇指的。每位新来的员工，他都能手把手的交会新员工各项工作的流程，真的做到了带头示范的作用。在日常的工作当中，每一件事，只要跟超市有关系，对他来说，就不是小事，把每件事情力争做到最好。

2020年2月份，全国爆发了新冠病毒。在人人自危的时候，我们作为超市人，不能休假，要坚持在工作岗位上，为人们的生活物资做好供应。在这特殊的时

期，我们超市的张总，一天没有休息，一直坚守在工作岗位上，为大家安排工作，组织商品的货源。从早上8点上班一直忙到晚上下班，每天如此，非常辛苦。在那个特殊的时期，有的人对我们超市进行恶意的投诉，说我们哄抬物价，说我们超市有人发烧了还在上班，经过张总的一一调查，拿出调查结果，谣言不攻自破。在这个时候，顶着巨大的压力，领导着超市在疫情中正常运行。我受到了实实在在的感染，更加用心工作。

记得，大年初二，超市的方便面被抢购一空，挂面被抢购一空。我们及时联系供应商，从供应商及时进货。当时康师傅方便面严重断货，为了保证货源充足，超市自费租车去天津工厂拉货，在这个时候，作为国企，我们保证商品充足，保证不涨价，按平时价格售卖，做一个有责任心的良心企业。在疫情的严重期间，我们的员工为了能准时上班，想尽了一切办法，开证明，办出入证，一整天不回家。当时人们不敢出门，线上销售异常火爆，美团、饿了么订单剧增。为了准时将顾客所购买的商品送到家，我们每天早8点就开始上班捡单。员工主动加班加点工作，没有一个人有怨言。每天早晨，所有二线、事业部人员、部门经理都到美团捡单处帮忙。中午有时都没有时间吃饭。晚上到闭店都还在捡单。由于疫情原因，蔬菜销售直线上升。果蔬的人员少，忙不过来，每天每个部门出人早到帮忙捆菜，做好蔬菜的供应。为抗击疫情，我们付出了很多努力。每个员工都为超市的正常经营做出了自己的贡献。在如此艰难的时间，我们经过所有人的共同努力，度过了难关，我在以后的工作中会更加努力，体现自己的存在价值。

在这里我学到了很多。在这10年里我更加坚定了目标。为是一名北国人而自豪。北国人勇敢、坚强、团结、有爱、是非常好的一个大家庭。在这里你能成长，会变得越来越优秀。让我们共同努力，为超市做好自己的贡献。北人集团，勇争第一。

北国股份物流产业园

经营理念

绿色、智慧、开放、品质、高效

团队口号

北国物流，高效城配

“十四五”的发展主题词

安全运营，精细管理，
效率提升，业务拓展，
积极做好二期、三期建设。



保民生 敢担当

做一名义无反顾的战士

北国物流产业园配送部 周晓光

“突发！河北省新增 30 例本地无症状感染者！”“警惕！河北出现大量疫情！”“河北疫情迅速发展，河北省进入战时状态”……2021 新年伊始，铺天盖地的紧急消息传来，原本还热闹非凡准备新年的石家庄市一下子被疫情的阴霾所笼罩。

北国作为石家庄本土民生保障企业，在紧急突发疫情下，迅速反应；对于北国的员工来讲，人人在危急的时刻都是勇敢的逆行战士。疫情就是命令，责任重如泰山，北国的每一个业态在这场没有硝烟的战争中都拼尽全力为了城市民生物资供应贡献出自己的力量。北国物流园作为北国超市各门店的运输供应单位，园区领导立即组织员工，迎难而上加班加点，大家一起撸起袖子分拣、合板、运输商品物资。为确保生活物资及时送达门店，物流园二十多名货车司机放弃休息时间，来不及吃饭喝水，就不吃了，想再多送一趟货，就不下车一直跑，司机们在这个因为疫情而寂静的城市里，踏晨曦披星月，在城市寥寥无人的马路上、在门店卸货的角落里，经常可以看见司机忙碌的身影、运输车辆的背影，他们不是疫情下做贡献的大主角，但是对于城市是不可或缺的关键人物。

疫情来袭，石家庄市迅速作出部署。1 月 5 日，物流园周边诸多村庄、小区纷纷下通知要封闭小区，面对繁杂的信息反馈，物流园及时作出决定——无论是自有

员工还是三方员工可在园区居住，园区实施封闭管理。一开始的封闭，对于物流园是最困难的时刻，运输车辆出不去，运货车辆进不来，还有上上下下这么多人的衣食住要操心，但是人心齐、泰山移，中国人最优秀的品质就是善良和团结。5号晚上，你可以看到两个场景，一面是仓库里仍在为了工作热火朝天的忙碌着，一面是员工提着行李进进出出的做着住宿准备。尤其是在岗位上奋战在最后的员工，放弃了家中的温暖，为了工作暂时放下了为人子女、为人父母，为人伴侣的责任，坚守在自己的岗位上，可能当他们睡在园区的地板上、沙发上，简单的床铺上也曾泛起思念，甚至曾轻轻抹去眼角的泪水，但是当他们睁开眼，站在自己岗位时，你在他们脸上看到的是坚强与认真，是爱岗敬业的体现。俗话说患难见真情，与物流园有合作关系的各个三方公司，在危难时刻伸出援手，挺身而出，平常一起工作的三方员工们主动留在园区，克服封闭在园区的诸多困难，不叫苦、不喊累，面对繁重的工作任务，分拣不停、合板不断，司机尽自己最大的努力一趟趟地跑运输，在艰难时刻显现出了人性温暖的亮光。

藁城区增村镇在2021年的一开头受到了全中国的瞩目，新冠肺炎的不断扩散让人听到地名便闻风色变，除了医护人员等抗疫工作者逆行走向增村镇支援，一说去增村镇，去小果庄村、信息工程学院等几个定点隔离点，谁都是脑袋摇得像拨浪鼓。但是增村镇下辖六万多的人口需要有人帮助，他们需要生活物资保障基本生活，这时作为物资承运单位，物流园接收到了来自藁城区运输人员的需求，当通知下发，大部分员工对直面疫情，深入疫区犹豫了。畏惧死亡，人之常情，但就在不抱有希望有人愿意去的时候，一个人站出来说：“我是藁城人，更是一名共产党员，这时候我不上谁上！”这个站出来的人就是胡景伟，个子不高，却顶天立地，声音不大，却掷地有声。就这样在前路风险重重的情况下，胡景伟怀着对家乡的热爱与赤诚，担着共产党员的责任与担当，义无反顾奔向增村镇。为了减少园区风险，他选择了

不回物流园，在空荡荡的街道来回穿梭，为疫情工作倾情奉献自己，点燃自己，照亮他人。

疫情让平常简单的工作会变得非常困难，工作人员少，物资需求大，巨大的反差下，是沉重的工作压力。胡景伟的主要工作是为增村镇运输防疫物资，若干个隔离区域的需求接连不绝，这些需求后面是每一个家庭焦急的等待。胡景伟为了尽快及时完成配送任务，根本顾不上自己休息和饮食。隔离点没有人收货，他就一个人一点一点从车厢搬运，不透气的防护服下是他大滴大滴的汗水，但能为家乡人民、为疫情狙击战做贡献，他就心满意足。最累的时候一天一夜的连轴转，全员核酸检测也是火速做完就又奔向运送目的地，不辞劳苦只为了物资配送到位，居家隔离的人们生活有保障。抱着这样的信念，胡景伟走过了藁城隔离区，穿过了正定隔离区，到过了信息工程学院隔离点，点点足迹皆是疫情严重时期最危险，最前线的地方，所到之处留下了自己的汗水和辛勤的身影，也留下了北国物流的良好口碑

民以食为天，日常老百姓最关注的就是一日三餐，果蔬食材是人们在居家隔离期间最关心关注的东西，但是哪都封着，民生物资保障车辆跑一趟极其艰难与辛苦。“我能坚持，请领导放心”，胡景伟坚定向物流园保证着，他也践行了他的承诺。每天凌晨四点，石家庄一月的天气寒风刺骨，许多人还在睡梦中他就驱车前往桥西区的北国果蔬配送中心拉菜和水果，接下来就是马不停蹄地一趟一趟地为周边各县运送果蔬食品。一天的工作往往到凌晨两三点才能结束，他脱下防护服到临时住宿点歇上一两个小时就又要收拾收拾开始新的一天工作，这个过程是孤独且辛苦的，每日伴随他的只有昏黄路灯，在他的微信朋友圈里你可以看到空荡荡的街道，以及闪烁着警示灯的各个关卡，而他脱下的防护服一件又一件，始终未断。

“我会做好防护，确保个人安全”，对着视频后许久未见的家里人，他咽下了辛苦与危险，只是不断说着让家人安心的话，但放下电话，年纪不小的汉子还是有

点落寞，“我知道他们都比较安全，也有吃有喝的就安心了，我也很想他们，但我现在做的事情的分量，我很清楚。”因为自己身处未知的危险中，不愿让家人也遭受这样的风险，每次路过家门的时候，他都不得不忍住想念的心，匆匆的走过，正如他从未来过。“我知道不只是我一个人冲在前线，家里人的吃喝也是别人冒着风险运送的，将心比心，我也正在保障别人的家人”在运送物资的路途上，胡景伟平淡淡在电话中与我说出自己的感想，真切之中是他对工作的热爱和对抗疫工作的责任。

胡景伟在平常的工作中踏踏实实，他不是最优秀的，也不是最活泼的，个子不高的他在发运部门开会的时候可能会被别人的身影遮挡住，但平常不显眼的他在真正的危险到来之际，走出人群，义无反顾的跑进了没有硝烟的战场中，在艰苦又危险的环境中执着且坚毅地践行自己身为共产党员的崇高使命。他在外边孤独地为城市奔波时，家中尚有年幼的孩子和耄耋的老人，心中总是有一个柔软的角落令他担心，但是他舍小家为大家，给家里的电话永远报喜不报忧，深夜里尽管疲乏却辗转难眠的身影是对最亲切家人担心的隐忍。也许他在马路上飞驰着的时候有过挣扎和纠结，也有过惧怕和停滞，但是他内心的勇气和对家乡藁城地热爱战胜了内在的懦弱与胆小，他对岗位工作的重视让他尽显做人的担当，他是物流园的一名普通的货运司机，但他也是以己之勇奉献他人的热心人。2021年感动中国有一段颁奖词我觉得用在他身上也特别贴切：“没有人能百毒不侵，热血可以融化恐惧；没有人是生来的勇者，责任催促你重装上阵。八方统筹百般服务，你以凡人之力书写一段传奇。”胡景伟用实际行动为城市、为物流园、为自己、为许许多多疫情期间的人们带去了踏实的保障，他是物流园的骄傲，也是党员标杆，员工的典范，以后他就算开会时站在最后，我也能一眼看到，因为这样一位曾经的战士值得被发现，我也相信他也会用优秀的内在品质在自己的岗位上越走越好。

致勇于担当的北人配送战士

果蔬配送中心物保科 王士杰

寂静的深夜，整个城市的喧嚣已经停下来了，万家灯火也所亮不多，忙碌一天的你也可以躺在舒服温暖的床上放松一下了，而此时，还有一个地方的一群人还在为第二天早上我们放进菜篮子里的新鲜果蔬而忙碌着，他们，就是可亲可敬的北人配送战士，让我们一起走进他们的工作生活。

配送中心从无到有，实现零的突破，在不断摸索中砥砺前行。北国果蔬配送中心成立于2011年12月，坐落于石家庄市新华区景秀路与坤桥街路西。配送中心刚成立的时候周围还是一片庄稼地，没有柏油马路、没有交通工具、没有快餐店、甚至没有路灯，晚上下班都要结伴而行，下雨后的泥泞与下雪后的冰冻让大家的出行更加艰难，工作餐也只能简单自带便饭。这里看不到五彩缤纷的都市色彩，感受不到繁华喧嚣的闹市氛围，给人最深刻的就是一排排库房与来往满载果蔬的货车，还有进进出出搬运商品的工作人员，对果蔬采购和配送运营流程体系没有任何经验之谈，没有先进的系统只能靠勤劳的双手。工作一天下来身上鞋子上都是灰尘，严寒的冬日好多“战士”的手脚都生冻疮了，酷热的夏日大家挥汗如雨，库内温度能达

到 40 多度，藿香正气水成了必备品，恶劣的客观条件无法与整洁舒适的商超环境相媲美，但是他们的工作却很有意义，不容忽视，配送中心起到了一个连接果蔬产地和超市卖场的桥梁纽带作用。

工作性质决定了工作模式，让白天也能读懂夜的黑。为了确保超市早上开门时，各种新鲜的果蔬能够陈列到位，配送中心的分拣和配送工作大部分是在晚上，下午 4 点至凌晨 2 点之间开始陆续收货分拣，凌晨 3 点至 7 点陆续进行装车发车将商品配送到店。早起的鸟儿有虫吃，为了寻找到优质货源，采购员奔赴全国各地批发市场和果蔬基地，天还没亮就到市场寻找货源，货比三家抢鲜优品。晚上的配送中心灯火通明，人员快节奏的忙碌着，忘却了严寒酷暑、放弃了与家人的饭后闲谈，虽然起早贪黑的，甚至生物钟无法恢复正常，但是他们始终没有退缩放弃过，因为大家做着一件有意义的事情，那就是石家庄市民的“菜篮子工程”。苗晓龙是果蔬部夜班分拨主管，当问及他常年夜班的感受时，他说：“刚开始晚上上班不习惯，白天想睡会觉得还睡不着，现在夜班都好几年了，生物钟彻底颠倒了，但是说实话对身体不太好。我们这个班组还有个弊端，就是上下班时间点和家人相处的时间擦肩而过，当孩子放学妻子下班，我们该准备上班了，下班后已是凌晨两三点，只能透过微弱的光看看熟睡的家人，白天大家又都上学上班了，剩下自己一个人在家又感觉很孤单。”还有物保科的门卫和保卫人员，他们可谓是真正的“36524”，无论什么节假日，无论什么天气，他们 24 小时在岗，从来没有空缺过，6 名中有 5 名年龄均超过 50 岁，他们没有“倚老卖老”的姿态，疫情时期坚守岗位把好第一道防控关，严格测温、登记、消杀，他们成了一道亮丽的“白衣天使”风景线。这就是我们的配送战士，付出的不仅仅是克服客观艰苦环境的毅力，更有舍小为大的精神。

团结协作，勇于创新，善于钻研，不断迭代提升。配送战士除了具备克服客观困难的勇敢精神，还充分发挥团队的智慧，不断钻研改进，在各项制度和流程上创

新迭代。从收分一体到边收边分，从手工登记分配数量到扫码直入系统数据，大大提高了配送各项环节中的数据准确性和高效性；从商品采购数量差异化到规范载具和标件管理，大大减少了商品残损率，提升了分拣效率；从单一服务自营超市商品配送需求到拓展餐饮客户全品类配送服务，实现横向业务发展，扩大配送服务范围，发挥更大的效能。十年跨越式的发展离不开每一位领导和同事们的拼搏努力，曾多少次加班加点开会研讨解决方案和提升改进措施，大家毫无怨言。目前配送中心的各项流程制度完善，从原始人工化趋向智能自动化发展。

疫情期间果蔬需求剧增，责任重于泰山，配送中心不辱使命，争做勇敢逆行者。2020年一场没有硝烟的战争席卷全球，给人民的生活带来巨大的风险，同时也给各企业带来了巨大的挑战。北国超市作为石家庄的龙头商超，担负着老百姓菜篮子工程的艰巨任务，配送中心起着北国超市商品仓储地与超市门店商品运输的桥梁和纽带作用，用专业与勤劳做好商品配送服务，保障民生商品按时到达卖场。疫情期间每天的配送量剧增4到5倍，果蔬部负责人刘刚放弃陪产假，带领部门员工冲锋一线，只能趁吃泡面的间隙通过视频看看刚出生的孩子。大家24小时加班加点完成特殊时期艰巨而光荣的使命。每天来自外省车辆和人员较多，疫情风险更大，为确保大家的健康安全，我们严格落实疫情防控工作，不能有丝毫马虎与松懈；周边餐馆停止营业，只能给大家提供应急方便食品充饥。

2021年年初新冠疫情突袭石家庄，虽说我们已经对各项应急措施有了一定的经验，但是这次由于石家庄属于高风险地区，各个小区封闭限行，很多同事无法到岗，让我们力不从心。1月6日上午，果蔬部上岗人数只有4人，白班到岗率不到50%，夜班80%人员无法到岗，果蔬部负责人刘刚赶紧和几个到岗员工开会，布置分工任务，确保收货和门店补货基本运行。当天晚上室外温度达到零下15度，这也是石家庄最寒冷的一个冬天了。果蔬部各小组的主管和精英员工们以身作则，迎难而上，

想尽办法赶到一线现场，但是意味着他们回家的路被切断，只能住到单位简陋的临时宿舍，舍小家为大家。小区封闭上岗人员严重不足、道路被封商品无法按时到货、室外温度低，各种阻力让一切平凡的工作显得不再平凡，有限的人员轮流 24 小时持续在岗，过渡的劳累让他们的眼里多了一些血丝，顾不上洗漱刮胡子的帅哥显得憔悴了很多。配送中心的战士们克服各种困难，争做勇敢逆行者，打赢了一场又一场疫情阻击战，为民生保障贡献一份力量！

《北人之歌》中的一句话唱出了配送中心战士们的真实写照与心声：“人民真心的赞美就是最大的荣耀，再多苦累都无悔无怨，年轻活力的北人，在这伟大新时代谱写新诗篇”！最后，让我们向勇于担当的北人配送战士致敬“你们辛苦了！”

向阳而生

北国物流产业园 张晓曼

心如花木，向阳而生！

我心如木，逢春而生！

突如其来的疫情，石家庄按下了暂停键，藁城区也成为疫情重灾区。作为北国物流的一员，面对新冠肺炎疫情，我坚守在岗位。1月5日下午部门领导接到公司通知，疫情期间为确保超市民生商品供应，需要员工驻守公司。想想家中的两个幼儿，再回想家中老人平时的教导：“家中有我们，做你该做的。”我毅然的跟领导报告“我可以”。家与公司只有一路之隔，但我却看不到家人，只能在电话中听着孩子喊着妈妈。

防疫不放松，工作不耽误！突然的疫情，打乱了正常的收货计划。1月7日收货部驻守的五个人不得不分到五个地方，直通投线、在库收货、直通平移、发运区收货、单证室，每个地方一个人，哪里空闲了就去另一个地方支援。虽然艰难，但是我们顺利完成了当日收货任务。

感谢领导的信任，坚守期间安排我来管理收货部门整体工作，我深切体会到领导工作的艰辛，协调供应商到货、三方装卸、员工工作生活，因疫情的原因，工作比平时又艰难了几分。好在收货齐经理、业务常经理经常在电话中协助我排解困难，

给出解决方案，才得以顺利完成疫情期间的收货工作。

疫情无情，人有情！在疫情防控工作开展后，北国物流园响应经开区管委会号召，在园区建立核酸检测站点，为经开区其他中小企业承担核酸检测工作。园区勇于承担，我也不甘落后，多次以疫情防控志愿者的身份投入到疫情防控工作中。

出于疫情变化、防控需要，政府政策要求货车进入藁城区，只能待6个小时，刨去路上时间，司机在园时间最多只有四个小时；且入园司机无事不能下车，只能待在车上。这给我们的收货工作提出更高的要求，根据货量及人员，合理安排到货供应商入园时间，确保这些抗疫战士能够顺利离开藁城。1月21日到午饭时间，货还没卸完，园区领导特意交待做好倒班工作，保证司机准时离园。看到司机没有饭吃，收货人员给司机打了一份饭菜，送到车上。吃完饭大家继续投入到工作当中，保证了司机顺利离开藁城。事后，供应商发来了感谢的话语，感谢寒冬里的一份热乎饭菜，感谢特殊时期的相互体谅！

“晓曼姐，听说你会理发？”“我哪里会，平时给老公孩子剃剃罢了，你不怕理得难看咱就试试。”“没事，不怕。”简单的对话，开启了我的新技能。没有剪刀，只有推子和梳子的理发师诞生了。“后边短点？”“头顶长点？”“你看可以吗？”“好了。”在忐忑中，第一个发型诞生了。“姐，挺好的，疫情期间期间要啥自行车，哈哈哈哈哈...”慢慢的找我理发的同事渐渐多了起来，只要你不怕丑，我就敢给你剃。“晓曼，你这是一手的板寸啊，咱园区一看这发型就知道是你剃的。”“只要大家不嫌弃，欢迎找我理发。”

疫情严重，藁城全域实行封闭式管理，线下购物被迫转到线上购物，藁城北国超市作为民生物资企业，需要承担起保障居民正常生活的重任。作为同战壕的北国物流园第一时间响应，组织员工多批次前往藁城北国超市协助拣货、分货，保证当日订单及时到达人民手中。在一次前往藁城北国途中，接到了哥哥的求助电话。父

亲需要住院，但因疫情现在求医无门，有没有门路联系一下是否有接收的医院。父亲患有胃癌，发现时已是晚期，不能手术治疗，虽然已经做了8次化疗，住院十几次，无奈癌症还是扩散了。疫情期间，父亲无法去原先住院的医院，藁城区医院也因疫情被封锁，导致病情继续加重。接到电话，我是万分着急，痛恨自己的无能为力。急切的我，联系到园区领导，寻求帮助。园区领导劝慰我不要着急，咱们没有办法，可以向上级反映情况。经过园区领导与经开区领导的沟通，我收到了《石家庄市藁城区交通管控组关于外出就医事宜的紧急通知》。我第一时间转给哥哥，让哥哥联系医院，通过不懈努力父亲得到了及时的救助。

2月10日，腊月二十九，疫情稍缓和，在公司驻守36天后我们终于回家了。到家后，不到三周的儿子，抱着我不撒手，缠在我身上，一会亲亲一会抱抱，不停地说妈妈我想你，那一刻我感受到来自了亲人的爱。

2月13日，正月初二，疫情还没有完全结束，各个小区还在实行不完全式封闭管理，我在做好防护的前提下回到娘家，进到父亲那屋，看到躺在床上已经被病魔折磨的不成样的父亲，那一刻我是无法接受的，瞬间泪流满面，直往屋外退。以前一米八大个子身体健康的父亲，瘦的只剩下一副骨头架。父亲见到我，也是泪眼婆娑。母亲倒是显得格外坚强，她一直劝我不要哭，疫情马上结束，咱们再去医院治疗。我尽力在做一个好员工，而这一刻我已不是一个好子女。

2月28日，父亲再次住院，哥哥照顾父亲一年，身体也累垮了，在第二天也住院了。因为疫情管控，住院只能一人陪同，我便陪在父亲左右。这是自我上学以来第一次陪父亲这么长时间。父亲总是自责的说年轻时应该多要几个孩子，不至于让我们现在跟他受罪。我宽慰父亲没关系，会好的，实则我在背后偷偷抹泪。我缺席了父亲在疫情期间最艰难的时刻，但最后的时刻我不想再错过了。

3月8日，藁城区得以解封，疫情以来封城二月有余，国家不遗余力抗击疫情，

终会取得胜利。3月8日同样是父亲和哥哥都出院的日子，我心中感慨万分，觉得自己应该多回去陪伴父亲母亲，与他们聊聊家常，父母不求子女有多大出息，开心幸福就好。

作为子女，不管你多大岁数，只要父母健在，我们就永远活在父母的庇佑下。不养儿不知父母恩，父母对子女的爱永远是无私的，不求回报的。在父母有能力的时候，为我们遮风挡雨，在他们老了、病了需要子女时候，我们也应尽心尽力。

春天如期而至，疫情也将过去，花草萌芽，一切充满希望，而我也希望在这个春天我可以一直保持坚韧的品质，逆风而行，心怀感恩，拥抱温暖，向阳而生！

石家庄饮食有限责任公司

经营理念

诚信经营，顾客至上

团队口号

团结奉献，拼搏进取

“十四五”的发展主题词

厚积薄发，超越自我，
打造老字号发展新优势



倾情奉献 无怨无悔

燕风楼烤鸭店、售货厅 代莉娜

我是饮食有限责任公司燕风楼烤鸭店总经理助理、售货厅经理代莉娜，我非常热爱餐饮工作，热爱我的企业，自从旅游职业学校毕业后一直从事餐饮工作 20 年，燕风楼“团结、务实、奋斗，争创百年老店”的企业精神一直鼓舞着我，我也一直为之奋斗着。

一、怀抱初心，发光发热

从 1998 年走出校门，我便走进了燕风楼，成为餐厅的一名工作人员，并从此爱上了自己的这份工作。我怀着淳朴之心，像对自己的家人和朋友一样热情服务，真诚待人。别人认为服务工作擦桌子、扫地、端菜又苦又累，没意思，我却干得有声有色、有滋有味，我发自内心认为让顾客得到味觉、视觉和精神享受是一件神圣的事，不管干什么，干就一定要干好。所以不少顾客吃饭就到燕风楼，到燕风楼就点名让我服务。我尝到了坚守初心的喜悦，就更加坚定了不断练好各项服务技能，服务好顾客的决心和信心。一直坚持这样努力的我，不仅于 2007 年光荣地加入党组织，而且从服务员成长为领班和订餐经理。

正当我满足于当好领班和订餐经理的时候，有一天，领导突然找我谈话，告知因工作需要，想调我去售货厅，我一下子就蒙了。因为售货厅不只有精肉厅，还有包子生产组、面点生产组，不仅品种多、工种杂、分量重，而且想到自己很多技术活不会干，还要领导半数以上比自己年龄都大的职工，不免心中没底。但想起自己已经是一名共产党员，就应该敢于接受挑战，对得起组织的信任，要像螺丝钉一样，

组织把你拧在哪里，就要在哪里发光发热，永不生锈。我想起经理经常给我们说的那句话“办法总比困难多”，就暗暗告诫自己，不管干什么一定要干好，只要组织需要，只要顾客满意，必须增强自信，一定要把组织交给任务完成好。

我深深知道，作为一名党员和基层管理人员，喊破嗓子不如干出样子。要想别人心服口服，就要样样拿得出手。很少干家务活的我，从一点一滴练起，一有机会就学，一有时间就练。练习过程中手指肿胀，手腕酸痛，但我从不在乎。艰辛的付出终于结出了硕果。包包子从毫无基础，到成百上千次的练习成为高手，由一开始一分钟包六个包子到后来一分钟包出了二十多个包子；包粽子从不会拿粽叶，到成为熟练手；制作面点从不会和面，到多种精致面点随心所欲，呈现于手中。我既当指挥员，又当战斗员，时时处处干在前，职工们看在眼里，服在心头，我们心往一块想，拧成一股绳，售货厅经营收入连年提高，占到了饭店收入的半壁江山，闯出了一片新天地。我连年被饮食公司党委评为优秀共产党员，2016年荣获北人功勋奖最佳管理奖。

二、凝心聚力，拓展经营

当今服务业普遍出现招工难、招工荒。尤其餐饮业属劳动密集型产业，劳动强度大，工作时间长，收入比较低，要想留人，难度更大。但我想，人心换人心，四两换半斤。只要以诚相待，就能聚心留人。我首先率先垂范，严格要求自己，要求别人做到的，自己首先做到。我家住上庄，距离单位最远，每天上下班来回近40多公里的路程，但工作二十一年我从未迟到一次。上班大家是同事，不管是合同工，还是聘用工，我都做到一视同仁，一碗水端平。下班就是姐妹，说知心话，办知心事，家里有什么好吃的，拿来与大家分享，连我父母出门都养成了多买东西，好让我带给单位同事的习惯。姐妹们有什么烦心事都愿意找我倾诉，我尽己所能解决姐

妹们遇到的实际问题，我们之间既是同事，又是朋友、亲人。值得欣慰的是，在大家的共同努力下，我们售货亭人员流动率很低，队伍保持了相对稳定，为企业发展奠定了坚实基础。

按照公司统一部署，我们燕风楼一口气开办 6 家外卖售货厅，率先吹响了开拓经营的号角。作为具体实施负责人，我责无旁贷承担了先锋官的角色。从整体构思、装修设计、设备选用、品种确定到人员选配精心谋划，拿出具体方案提供领导决策，我都尽心尽力，精益求精，毫不马虎。为提高、规范品牌质量，我们要求包子、面点加工岗位做到四个统一，即原料统一、操作方法统一、质量标准统一、价格统一。通过严格管理、严把质量关、不断创新，成立外卖厅质量监督小组，完善了外卖厅管理制度，我们做到了开一家，火一家。外卖店占地小，最小的 10 平米，最大的 38 平米。用工也少，最少的 1 人，最多的 3 人，单店创造的效益不低于一个 20 人的饭店。外卖分店每年为企业增收 500 多万元。系列售货厅的开办，增加了收入，扩大了品牌的市场影响力，开创了一个新的连锁经营模式。在公司内外引起轰动，受到了集团领导的关注和表扬。

三、迎难而上，决战春供

迄今为止，我在售货厅工作 10 个年头，组织了 9 次春供，但是一想起春供大战，心里仍不免有些忐忑。心想，别人过年，我们又要过关了。

因为燕风楼是石家庄多年的老品牌，买些燕风楼熟食过年已成为许多家庭的传统和习惯。而为了保持燕风楼熟食独有的老味道，我们大多只能靠手工和半机械化来生产。一边是特定时间的大量集中需求，一边是为了品种新鲜，确保品质，必须当天生产，当天销售。所以大协同、快节奏、高强度、高效率、拚体力成为每年燕风楼人，特别是我们售货厅每个人都必须要过的体力极限和意志品质考验关。

群雁高飞头雁领，众羊奋进头羊带。关键时刻，我们党支部率领全体党员、职工与我们一起奋战。作为党员和售货厅一线指挥员，我一直坚持冲在最前面，哪里最忙，哪里就有我的身影。为便于顾客购买，我带领大家在店外搭台搞展销，在寒风刺骨的隆冬，一站就是半个多月。我边指挥、调度，边与大家忙销售、促生产。一天24小时机器不停，员工分早晚班每天工作十几个小时，连续鏖战，仍然不能完全满足顾客的需求。望着里三层外三层的长长队伍，望着一个个渴望的目光，望着忙于维持秩序的几名交警的身影，我顾不上喝水、吃饭，嗓子哑的说不出话，一边用手势指挥大家配货、上货，一边手不停地装盒、销售。一天下来，脚肿了，腿就像挂了铅块，实在跑不动了，咬牙坚持跑下去；手胀了，痛的实在举不起来了，咬牙坚持也要举起来。终于下班了，因为实在没有力气，就在办公室凑合一宿。老不回家，又怕家人担心，就拖着疲惫的脚步往家走。70多岁的老父亲知道我要回来，早早冒着寒风骑电动车在车站等我。回到家，妈妈立刻端来热水让我泡泡脚，往往是脚放到盆里时间不长，我已经睡着了。

我们咬牙，再咬牙，坚持，再坚持，坚持一天，又一天。我们真真正正努力到了无能为力，拼搏到了感动自己！顾客看到我们这么累，有的说姑娘们，你们太辛苦了，真心疼你们呀。有的顾客还送来表扬信。此时此刻，我们不仅是为了荣誉而战，更是为了让不畏严寒排队的广大消费者买上心仪的燕风产品，为了让回家的游子找回儿时的味道和情怀，为了让老人们心满意足的吃上他们念念不忘的那道菜，为了完成上级下达的春供目标我们忘我的工作着，因为我们是共产党员，这就是我们的初心，这就是我们的使命。非常朴素，却是激励我们担当作为的精神动力。靠着一根一根地灌肠，一锅一锅地煮制，一个一个的手工制作，我们最多一天创造了销售100万元的奇迹。

成绩的取得，来之不易！我亲爱的战友们、师傅们付出了那么多，他们有的为

了春供早早把自己依依不舍的孩子送回老家，有的带着伤病近 20 天一天未歇。我们都是平凡的人，在做着平凡的事，没有豪言壮语，没有感天动地，但这一幅幅、一幕幕的场景永远镌刻在我的脑海里，燕风楼 48 名党员 175 名职工，这个大家庭的兄弟姐妹们互相支持，用自己多年不变、默默奉献的实际行动互相教育、互相鼓舞、互相激励。这种团结拼搏、至诚至美、追求卓越的精神就是我们燕风楼共产党人和全体职工永不改变的底色，正是这种精神，让企业成为一代又一代燕风楼人魂牵梦绕的精神家园。每年春供大战一结束，紧接着就要投入年夜饭的忙碌，一直到正月十五过后，才能轮流休息，与家人过年团聚。舍小家，为大家，这就是我们在座每一个人的共同情怀！

行动上的担当，来自政治上的坚定。政治上的坚定，来自于理论上的成熟。几年来，我坚持加强知识的更新，在提高自身素质上下功夫。一是积极参加集中学习，做好笔记，写好心得，踊跃发言，谈体会。二是不管工作多忙，都要抽出业余时间学习政治理论，学习习近平总书记讲话和治国理政新思想新理念，学习党的路线、方针、政策，网上答题常常到半夜。三是踊跃参加集团和公司组织的知识竞赛，都取得了优异成绩。坚持政治理论学习，使我及时充分的掌握当前形势，把握政治方向，筑牢了思想基础，坚定了理想信念，更加激励我在实际工作中不忘初心、牢记使命，不断开辟工作新思路、做出新成绩。

我所做的一切都是一名共产党员应该做的，我愿为我的企业，为我的事业倾情奉献，无怨无悔，不忘初心跟党走，建功立业新时代。

爱岗敬业的楷模 无私奉献的典范

饮食公司中华店 杨成义

5月虽然已是初夏时节，但仍有一名员工每天上班身穿不合时令的羽绒服，头发凌乱，神情略显疲惫，他就是时在烤鸭岗位的中华店员工梁双利。由于当时饭店正对烤鸭工艺由果木烤鸭改为天然气烤鸭，而此时又恰逢自己年迈的老母亲因病在老家藁城县医院住院治疗，作为独生子女的他每天早晚风尘仆仆的奔波于单位与医院之间。烤鸭工艺的升级换代、母亲的生病住院占据了他所有的生活精力。此时此刻最艰难的并不是自己苦一点，而是面对尽职与尽孝，到底该选择哪一方，经过反复的思想斗争他给出了自己的明确答案，那就是尽职与尽孝都要做到最好，并且他用实际行动做到了。白天他在店里上班，晚上骑车回藁城县医院照顾母亲，每天骑车往返60公里风雨无阻。一方面为了确保新工艺试生产取得圆满成功，他专心致志，精心研究，反复尝试，从炉火的大小到炉温的控制，从一次烤鸭的数量到翻鸭时间的掌控，所有的使用数据每天详细记录、持续分析，经过连续几天的研究探索，终于确定了烤鸭中不同时间段的最佳炉温和炉火大小的控制时间节点，使新工艺达到了最佳使用状态。烤出来的鸭子色泽鲜艳、外酥里嫩、口感美妙，顾客也赞不绝口，

烤鸭的销量也随之不短攀升；另一方面为了使母亲早日康复，每天早晨天刚蒙蒙亮，他就去医院附近的亲戚家亲自给母亲做早餐，面条、包子、混沌每天不重样；晚上回医院不管多晚，都坚持给母亲按摩、泡脚、陪母亲聊天。作为家里的独生子，一个人陪床让他消瘦了不少；作为饭店的生产骨干为烤鸭新工艺的成功实施使他面目憔悴。但是看着母亲逐日康复和烤鸭销量逐日提高，心中充满了无比的欣慰。他用自己的实际行动实现了尽职尽责两不误的诺言，书写了“爱岗敬业，修身齐家，无私奉献”一个大写“人”字。

梁双利，男，1975年出生，高中文化。1994年12月参加饭店工作，虽然工作已近26年，但他一直在一线岗位，先后在厨房切配、烤鸭、打馅岗位工作。由于他天生有一股北人集团所倡导的“勇争第一”的企业精神，所以造就了他勤奋好学，工作扎实，任劳任怨的性格，他经常说：作为一名员工，如果没有爱岗敬业、吃苦耐劳、无私奉献的精神就干不出成就，该同志自参加工作以来，对所从事过的工作岗位都能做到技术过硬，精益求精，成绩出众。

积极践行“勇争第一”的企业精神。把简单留给别人，把困难留给自己，梁双利作为生产骨干积极践行知难而进、拼搏进取、勇争第一的工作精神。朴实无华的他在平凡的岗位上为饭店的生产经营攻克了一道道难关，做出了不平凡的成绩：2018年11月，由于原打馅工退休，后续所打的包子馅由于质量不过关，严重影响饭店的包子质量，对饭店的经营收入产生了较大影响。遇到这种情况，饭店领导看在眼里急在心上，最后把打馅人选的目光落在了梁双利身上。看着领导信任的目光，梁双利临危受命，虽然没有豪言壮语，但在他的内心深处已是暗下决心，一定要完成领导交给的艰巨任务。从受命之日起，他每天中午利用休息时间骑车行程10公里到红星饭庄找师傅学习请教，并认真做好记录，同时找来有关专业书籍进行系统学习，对打馅所用的每种配料在馅的味道中所起的作用都进行了细致的理论研究并熟记于

心；在实习操作期间，为了准确把握各种配料的用量，他找来了电子称，提前将各种配料按比例称出放置于器具中备用，打馅制作时严格按各种配料的放置顺序放置。功夫不负有心人，经过连续十几天的试制做，终于打出了理想的包子馅，使蒸出的包子又恢复了传统品牌“燕风包子”的传统特色品味。

今年年初由于厨房工作需要，他又回到了切配岗位，但仍然兼职打馅工作，每天利用中午休息时间打馅几百斤，所打出的包子馅统一调配到中华店、新合街售货厅和红星饭庄使用。从上午 10 点到晚上九点半每天都是满负荷工作从不喊苦叫累，从不计较个人利益得失。

梁双利对工作无限热爱和舍得付出的精神，爱岗敬业无私奉献的品质，拼搏进取勇争第一的追求，一直激励着他在平凡的岗位上以高度的责任心、饱满的热情和良好的精神状态全身心的投入到领导交给的每一项工作中，为饭店的经营发展尽职尽责、尽心尽力，他这种爱岗敬业无私奉献勇争一流的实干精神得到了饭店领导和全体职工的充分认可，该同志每年都被评为优秀员工或技术创新能手，被饭店誉为爱岗敬业的楷模，无私奉献的典范。

无私奉献 无怨无悔

釜洋斋 张洁静

多年来，刘俊辉同志特别注重综合素质的提高，时时处处严格要求自己，作为企业经营一线的基层管理者，充分发挥了纽带作用。管理水平不断提高，服务技巧精湛，为人耿直，忠诚敬业，勤于学习，在职工队伍中树立了良好的榜样，是员工队伍中的优秀代表，连续多年被饭店评为优秀管理者，所带领的班组也多次被评为优胜班组。积极参加省、市、企业组织的技能比赛，并且取得了优异的成绩。河北省四届烹饪大赛中餐服务金牌、石家庄市青工技能大赛中餐服务金牌、北人集团功勋奖、中国烹饪服务大师、高级工人技师。

她几十年如一日，不怕苦、不怕累，始终拼搏在企业各项工作的最前沿。她总是说：“我首先是一位釜洋斋的普通员工，其次才是一位管理人员。是釜洋人朴实的、自强不息的奉献精神鼓舞着我，激励我一步步走向前。”

她，始终保持一颗进取心。在釜洋斋工作的十几年时间里，面对周围同学、同事、朋友的高收入、跳槽，刘俊辉从未抱怨过，也未产生过走的念头。相反，更激发了她对自己美好人生的奋斗与追求。她的一颗进取心，驱使她无论在任何岗位、

何种情况下，都能保持一种积极向上的姿态，一种饱满的热情在平凡的工作中，不断谱写着她锐意进取的人生华章。

刘俊辉 1998 年到釜洋斋，最初在散台当服务员，虽然是一名普通的服务员，她从不小瞧自己，以高度的热情，从餐厅清洁工作做起，按着规范认真的收餐具、擦地、收台布、换新台布……一系列的动作她都用心去做。对待客人总是笑眯眯的，每天精神焕发地投入工作。由于她的努力多次被评为“优秀员工”、“先进工作者”称号，后来，她在散台、雅间都当过服务员，受到客人和周围员工的认可，从此，她跻身企业管理人员行列。多次被评为“优秀管理者”。无论是普通员工，还是服务长，还是餐厅经理；她始终以一种“积极、进取”的心态，以一种“踏实、认真”的工作作风严格要求自己。不怕苦，不怕累，与员工同甘苦，齐奋进；也不管分配到哪个岗位，从不挑肥拣瘦，不给领导出难题，常想着替企业分忧解难；员工生病，自己亲自登门看望，设身处地为员工着想。“作为经理，我必须关心自己的员工，让员工感受到釜洋大家庭的温暖，才有信心干好工作”。刘俊辉是这样认为的。

她，胸怀一颗事业心。刘俊辉清楚地认识到，一个企业的管理人员，在整个工作中始终扮演着组织者、引导者、合作者的身份。她是这么认为的，也是这样开展工作的。比如，从组织者的角度来讲：在整个餐厅的日常工作中，大到餐厅整体对客人的服务质量，小到餐厅卫生、餐前准备、餐中处理客人当场提出的各种要求，餐后与服务员沟通等一系列思想工作，她坚持亲自过问，面面俱到，周密考虑。她说：“作为一个领导者，组织者，你只有全方位、多角度地去思考工作中出现的问题，注重每一个细节，把对客人服务的薄弱环节及早处理在萌芽状态。敢于跳出旧圈子，大胆创新，才能引领、带动员工迎接新的挑战。”从引导者的角度考虑：作为管理者，自己必须以身作则，处处起模范带头作用。在工作上，身先士卒，扑下身子带头真抓实干；在生活中，严以律己，宽以待人。关爱、团结自己的员工，从

点滴做起。最大限度地团结员工，调动员工的积极性、主动性、创造性，上下一条心，拧成一股绳，搞好餐厅对客人的服务工作。从合作者的角度讲：“挑战自我，与人合作”是刘俊辉的一贯工作作风。她始终坚信：釜洋斋大家庭的企业凝聚力高于一切，只要领导、员工精诚团结，没有克服不了的困难，解决不了的难题。团结是合作的前提，团结就是力量，是打好对客人服务攻坚战的强大动力。她目标明确，信心十足，以其坚强的毅力、顽强的拼搏精神投入到餐厅工作中。

她，常怀一颗感恩的心。为了釜洋斋的不断发展，刘俊辉在自己的岗位上默默地奉献着——用爱、用真心、用不懈的努力。她是佼佼者，成功者，也是一位付出者，同时又是最丰厚的收获者。她常怀一颗感恩心——感恩爱人、父母、以及关心她的同事、朋友；感恩给予她成就自我、实现人生价值的企业，没有他们的鼎力支持与帮助。不会有今天的进步，更不会有在釜洋斋拼搏奋斗中铸就的无悔人生。

这就是她，一个将企业利益看得重，把个人得失看得轻的人；一个将工作责任看得重，把个人名利看得轻的人；一个将员工感情看得重，把个人情感看得轻的人。刘俊辉用“真情”演绎着事业的风采，谱写着人生旅途中的动人篇章。

没有一番寒彻骨 哪有梅花扑鼻香

釜洋斋 王国军

饮食公司副总经理、釜洋斋书记、经理李刚，男，汉族，44岁，中国共产党员。1994年7月毕业于石家庄中华职业学校，同年8月分配到釜洋斋参加工作，2000年6月光荣加入了中国共产党，从一个学员工成长为企业今天的掌舵人，在漫长的工作路途中，付出了常人不能经受的辛苦，在饮食行业摸爬滚打20多年历练出精湛的厨艺、精确的思维、严格的管理、超强的业务技能。

有梦想的人生是幸福的。他从学校毕业有一个梦想就是学好技术，做一名好厨师。为了这个梦想，他上了职业技校。毕业入职饭店后，每天都是脏活、累活抢着干。下班后，自己成百上千次的练习翻炒勺，导致手腕常常又红又肿；练习刀工，手被刀磕碰得伤痕累累，经常青一块，紫一块。每天回家，有时累得给家人说着话都能睡着，有时手腕肿疼得整晚睡不着觉。家人看在眼里，疼在心上，劝他别太劳累。但他从不放弃，一直咬牙坚持，他的勤学苦练感动了店里的师傅，主动利用业余时间手把手教他翻勺，使他在技巧、动作等方面进步很快。店里店外谁的技术好，他就虚心请教，请人家讲解动作要领，力争达到新的高度。他越学越对博大精深的中华饮食文化产生了浓厚的兴趣，感觉一天不学不练，就像觉得缺点什么。别人认为当厨师烟熏火燎、又苦又累，但对他来说，沉醉其中，乐在其中。

一分耕耘一分收获。他终于慢慢掌握了技术要领，各项技术逐渐运用自如。领

导有意安排他到冷拼、炒菜、初加工各个岗位进行全方面培养锻炼，很快成为饭店的骨干力量！上班第二年 19 岁就被饭店任命为副厨师长，成为公司历史上最年轻的厨师长。他没有骄傲自满，下定决心，更加努力工作，回报企业。

当年他获得了到本市知名企业专门学习冷拼的机会。在那里早来晚走，尊敬师傅，勤奋好学，除了学好冷拼，只要有时间就看炒菜，对炒菜手法、姿势、速度，认真看、用心记，有时间就练，使自己的技术有了跨越式的提高，回店后创新改良了冷菜品种 20 余种、热菜 30 余种。还抓住机遇到广州南园酒家学习粤菜，受到粤菜大师的精心指导，他白天边学边干，全力付出，晚上对菜品的配方和操作流程仔细回忆，反复揣摩，认真记录，40 天整理记录了满满 5 个笔记本。粤菜选料广泛、做法细腻，南国之行开拓了他的视野。回来后，借鉴粤菜做法，结合清真特色，改良创新红烧乳鸽等 50 多个新创品种，一经推出深受顾客欢迎。

有一年公司安排他和同事到天津全国著名的清真餐馆学习，可能是人家名气大，瞧不起咱们这些从庄里来的人，对他们比较冷淡。但是通过他们的努力，很快就让他们改变了看法。那天刚好该店要承担一起重要接待任务，由于时间紧、任务重，雕刻点缀人手不够。他们听说后，主动请缨，两天三夜全力以赴，夜以继日，埋头创作。随着一件件栩栩如生的动物、娇艳的花卉欲滴、惟妙惟肖的景观等技术精湛的雕刻作品问世，充分展示了他们的实力，终于获得了对方的尊重。在随后的时间里天津师傅倾囊而出，耐心细致地传授技艺，使他们受益很大，带回来的红烧牛尾、扒牛舌、爆两样等经典菜热卖至今。尤其是借鉴该店的婚宴接待做法，形成了釜洋斋特色的婚宴接待程序和规范，使釜洋斋清真婚宴接待长期处于领先地位。

不断改进，适应时代需求。釜洋斋以经营涮羊肉为特色，前身是一家全国连锁企业，自主经营后，在原来基础上，不断改进，不断创新，先后推出 20 多项系列品种，风味独特，被中国饭店协会评为“中国十佳清真火锅”、“中国火锅百强企业”，

在省城消费者心目中具有重要地位。釜洋斋涮羊肉，不仅以羊肉纯正正宗而有名，而且以独特完美的调料，引领市场。涮肉的调料选料精、经过多套工序处理。调制麻酱的底汤是由经过中医教授指导配置的多种药材配置而成。麻酱配制比例经过他和同事们一秤一秤地过，经过无数次反复实验，才终于确定了花生、芝麻、核桃的合理配比，加之十几种中草药秘制的底料相配合，解决了原先调料口感油腻的问题。调整后的调料和羊肉搭配食用，口感细腻，香而不腻，即使夏季食用釜洋斋的涮羊肉，食客也不会上火，不会增加脂肪，适应了绿色、健康的时代潮流，为企业的品牌发展奠定了良好的基础，受到消费者的青睐。

精益求精，提升菜品质量。1999年，受当时的时尚名菜葫芦鸡的启发，他开始研发创新葫芦鸽。由于鸽子个小、皮薄、易散，整体脱骨难度很大，没有现成的经验可以借鉴。经过一个多月的反复演练，刻苦钻研，终于练就了手术般的精准和绣花似的精巧，该菜品在全国第四届烹饪大赛获得热菜铜奖，冷拼龙腾九州获得银奖。这是他第一次参加全国大赛，当时23岁。

他有刨根问底的习惯，总想知其然知其所以然，在深层次上钻研一番，注重在传统的基础上推陈出新。2003年研发创新了“一品辽参”“鱼羊鲜料”。“鱼羊鲜料”将传统烧的技法，改为先煎后扒，采用大翻勺技法，展示了深厚的烧工功底。“一品辽参”在主菜周围，用鱼泥技法，配了十二生肖，既灵动，又有寓意。该菜品不仅口味醇厚、回味悠长，而且外观大气、鲜亮。携带这两个作品参加全国第五届烹饪大赛，给人眼前一亮的感觉，获得热菜银奖。

2008年他注重总结自己十几年的学习研究经验，精益求精，从器皿、口味、色泽、口感等方面进行了精心谋划，通过遍访名师，反复练习，研发了“百合富贵虾”和“鲍哺梅花参”等作品。“百合富贵虾”在传统菜“牡丹虾”的基础上大胆创新，刀法上由5刀改为7至9刀，虽然操作难度增加了，但做工更加精细，更具观赏性。

这种菜的传统做法是用树叶做花，他受富贵图启发，改用鱿鱼做百合花，既实用，又美观。

红花需要绿叶配。为了寻找到适合的器皿，他跑遍了石家庄餐具市场，之后利用公休时间到北京几大市场寻找，终于找到如意的餐具，当时就像寻找到宝贝一样，欣喜若狂，小心翼翼地把器皿抱回来。2008年参加全国第六届烹饪大赛“百合富贵虾”和“鲍哺梅花参”两个菜品以构思巧妙、精雕细刻、操作难度大、艺术观赏性强，引起轰动，围观的人群纷纷照相留念，该作品获得热菜金奖，并且取得全国清真赛区第二名的好成绩。中国烹饪协会专家对菜品的评价是：“烹饪的艺术，艺术的烹饪”。这是对他菜品的褒奖，也是对他追求匠人匠心、精益求精的肯定。

这些年不管是当厨师长，还是担任经理，坚持手不离炒勺，坚持顶岗炒菜，不忘初心。这些年获得的全国和省市大赛的奖牌有20多枚，26岁就成为河北省烹饪技术明星，33岁成为河北省劳动模范。但是却从未当成个人荣誉，而视之为集体财富。在走上管理岗位以后，注重弘扬“创新传承、进取发展”的企业文化。

在不断强化自身素质的同时，毫无保留地把自己多年得来的研发心得、技术技能和知识传授给年轻职工，注重做好传帮带，他认为传承是体现一个人技能的真正价值所在。值得自豪的是，釜洋斋营造了爱岗敬业、钻研技术、积极向上的浓厚氛围，形成了技术雄厚的大师团队，拥有全国烹饪大赛冷拼雕刻5块银牌获得者、全国烹饪大赛面点金牌获得者、服务大师获得者等大师群体，也涌现出河北省烹饪大赛金牌获得者等后起之秀。

他与同事们之间互相学习，取长补短，砥砺前行，研发推出了烤羊腿、烤羊肉、红焖羊肉、蒜汁羊头、釜洋崩肝、盘丝饼等名优品种，吸引了众多宾客的惠顾。更为可贵的是形成了名师、名品、名店效应，在业界和社会具有重要影响，成为企业的核心竞争力。

世上没有随随便便就成功，他的每一点进步无不凝聚着家人的理解、心血和付出。2002年5月1日是他结婚的日子。那年春节过后单位就安排他到外地学习，一直到4月22日才回到石家庄。5月3日，是他结婚后的第二天，又接到赴南昌参加东来顺百年百店技术表演的任务，望着依依不舍的爱人，他只能把事业放在首位，整理行装再出发。这些年他在企业是休息最少的，一年有时才休11天。老人有病、孩子发烧、爱人住院往往顾不上管。当年，爱人含泪从一家效益较好的知名企业辞职，找了一份能够照顾孩子和家庭的临时工作。这些年他从未在家过一个春节，没有过过一个结婚纪念日。

疫情的特殊时期，他经常到三个店检查落实防控工作和线上销售工作，春节期间没有休息过一天，有时好几天都不回家，时刻坚守在工作一线，因为他的爱人也是一名商业工作者，家里的孩子今年要参加中考，不能到学校，只能在家网上学习上课，一日三餐成为了难题，没有人给孩子做饭，他每天在网上点餐，送餐到家，这样既解决了孩子的吃饭问题，他更有时间来精心企业的工作。儿子给他发微信说，爸爸你们单位的涮肉系列和套餐我已经轮流了吃了三遍了，你什么时候才有时间给我在家做饭吃。孩子短短的几句话，我们看到后，心里非常的酸楚。

他常说：人走得再远，也不能忘记来时走过的路。个人的荣誉首先归功上级领导，归功于师傅和前辈，归功于风雨同舟、肝胆相照的工友们，归功于默默支持我的家人。与高标准相比，与市场形势相比，我还存在一些不足。我一定坚守专注，自强不息，精益求精，努力拼搏，争做时代工匠，在新的时代再创新的业绩！

展巾帼风采 树行业典范

燕风楼烤鸭店 曹丽杰

张晓燕，女，1972年5月生人，1992年11月参加工作，中共党员，高级工人技师，现任石家庄饮食有限责任公司燕风楼烤鸭店副经理。

一、让青春在平凡的岗位上闪光

1992年的冬天，高中毕业的张晓燕选择了餐饮服务这份工作。当时父母和亲朋好友，对她的这一选择十分惊讶，因为在他们眼里，家中独女的她无论小学、中学、高中在班里一直是优等生，毕业后也有很多优厚的条件选择，为什么要放弃多种选择而干那“伺候人的差事？”，晓燕是想依靠自己的想法和实力，走出一条属于自己的路来。因为她说过：过去服务员工作是让人看不起，然而改革开放后，饮食业焕发出了勃勃生机，生意洽谈、亲朋相聚、老人祝寿、结婚喜庆等都想在大酒店进行，这就要求服务员不仅要有良好的道德修养、较高的文化素质、而且要有高超的服务技能，只要自己用心干，餐厅服务工作也是大有可为的。张晓燕对做好服务工作充满了信心。也就是凭着那股“拧”劲和对工作的热爱，她走上了工作岗位，干

上了餐饮服务这一行。

时光荏苒，日月如梭，张晓燕先后从事过跑菜、搞卫生、茶台、迎宾、散厅点菜、片鸭等七八个工种的工作。可她从来没有因为工作频繁的变动，而产生过任何思想情绪，因为她觉得领导的安排是对自己莫大的信任，从事的工种越多掌握的技术也就越全面，对以后搞好服务有好处。她一方面刻苦学习饭店各门专业的知识，一面不停地琢磨服务技巧。她暗下决心：无论干什么一定要干出个样子来，要在工作中证明自己的能力，要用自己真诚的服务去打动每一位宾客，为企业在社会上提高知名度做出贡献。她从端托、斟酒、折花、摆台、布菜等方面入手，不厌其烦地苦练，为了练就一手过硬的叠怀花本领，她自费购买口布，每天晚上下班后，不管多累我也要比着书坚持练习，一两个小时，有时一个花型折不好，拆了从头来，10遍、20遍、30遍，直到满意为止。有时口布浆得过硬把手指磨出了泡，当她看到一个个形态各异、栩栩如生的花鸟鱼虫在自己手中“诞生”时，心里甜甜的。就这样，一本厚厚的餐巾折花书，不知伴随她渡过了多少个夜晚，为自己以后的折花创新奠定了基础。多年来，她自创开发的花型已有二百多种，尤其她折出的“双色杯花”手法细腻，造型独特，形象逼真，被人们誉为宴会上“无声的语言和艺术”。

近三十年来，她在平凡的岗位上迎来送往，接待过工人、农民、知识分子、省市领导及中央领导，国家人大副委员长王光美同志曾到二楼用餐，张晓燕和姐妹们配合主管热情接待了她，席间王光美同志高度赞扬了她们热情周到的服务态度，娴熟的服务技巧。为了搞好服务工作，她付出了许多汗水也牺牲了许多个人的时间，从事服务工作的同行们大概都深有体会，往往别人晚饭后悠闲散步的时候，正是我们一天中最繁忙的时刻，夜深人静，人们都进入了梦乡，我们才伴着点点的星光踏上回家的路，别说家里照顾不了，就连陪孩子逛公园都很难得。

二、爱岗敬业，求实创新

张晓燕凭借着对事业的热爱和孜孜不倦的追求，她勤奋钻研业务技术，为企业出谋划策，工作表现出色。1994年，张晓燕同志走上了管理岗位，担任服务班组长、总服务长、餐厅经理、饭店副经理，这每一步的提升和进步，都凝聚了她辛勤的汗水和无私的奉献。她为了提高饭店整体服务水平、满足不同顾客的就餐需求，不断总结经验、完善服务程序、提高服务素质、增加服务项目，向超前、细微、无缺点服务发展，使服务工作更完善。在接待服务中，她要求服务员说“餐前祝福语”，根据客人就餐目的不同服务员送上适当的温馨祝福话语，为顾客就餐添姿添彩；在每上一道菜时，要求为客人介绍菜的口味特点及营养价值，使宾客在品尝菜肴的同时，既增长了菜品方面的知识，又同时使宾客感受到饭店高质量高水平的优质服务，此项措施受到广大顾客一致好评，使服务工作真正达到完美无缺。在一次接待家宴的过程中，一个四五岁的小姑娘引起了她的注意。孩子个头小，坐在成人的椅子上，脑袋只露出桌面多半个头，吃饭时总让妈妈抱着，大人也不方便用餐，于是她找来两个椅垫绑在椅子上，让小姑娘坐上去一试，高低正好，一家人对她的这一做法非常感谢，连声称赞燕风楼的服务太周到了。事后她想，如果我们专门为小孩准备几把儿童专用坐椅，同时增添儿童餐具，就会解决家长的许多不便，如果我们增设贵重物品寄放处，就能方便顾客就餐，另外增加雨衣、雨伞为雨天就餐的宾客解决餐后下雨带来的不便。在她的提议下，餐厅设置了多项便民措施，如：为宾客赠加一些省、市交通地图地列车时刻表，以供外地客人提供方便、为身体不适的顾客提供小药箱、针线盒、提供残疾轮椅、方便顾客放零钱的零钱袋等。使顾客增强了对燕风楼服务的信赖感，让我们的细微服务工作做得更加有声有色。在日常工作中，她严格要求服务人员落实各项服务制度，她将服务工作总结归纳为“三五服务法”即：

“五心”对老年顾客要耐心、对病残客人要贴心、对不好意思开口的顾客要关心、对儿童要细心、对一般顾客要热心；“五声”来有迎声、问有答声、顾客帮忙有谢声、照顾不同有谦声、顾客离店有送声；“五个一样”生人与熟人一样、本地人与外地人一样、点菜少的顾客与点菜多的一样、老弱病残和一般客人一样、内宾和外宾一样。为了使服务工作更精益求精，她将“三五”服务法制作成“青年文明号”承诺卡在顾客中发放，既增加了服务的透明度，又便于顾客的监督。为了将“三五”服务法更好的活学活用，她还结合实际工作归纳实行了“十六好服务”。如：当好宾客参谋，观察好宾客意向需求，针对特殊宴席做好不同服务等。在服务中，随时观察就餐顾客的言谈、举止、表情，根据一些细微的动作，做到恰到好处的服务。

三、不忘初心、无私奉献

张晓燕同志注意言传身教工作，扩大了“窗口”形象。她作为一名高级工人技师，在平凡的岗位上干出了不平凡的业绩，她深知一花独放不是春，万紫千红春满园。在不断提高自身素质的同时，还好无保留的把自己总结和学到的服务技巧和服务知识传授给年轻的新职工。燕风楼的餐厅服务员们高超服务技巧与她平时的培训是分不开的。她在工作上时时处处以党员的标准严格要求自己。她尽职尽责，讲廉洁、讲自律、从不搞特殊，她始终坚持严以律己，克己奉公的原则，在利益面前不伸手不贪利，工作期间坚持做到不陪客、不陪酒、不离岗。她早来晚走，舍小家为大家，老人生病、孩子住院，从未休息过一天。她每天坚持盯饭口，实行走动式管理，每天工作十多个小时，有时带病坚持工作。她以身作则，吃苦在前，享受在后，她严谨的工作作风给全店职工树立了良好的形象。

2021年年初，张晓燕同志因病住院期间突遇新冠疫情，作为饭店副总经理，她首先想到的是餐厅的经营以及岗位上的姐妹们，在多次同院方协商后，她带着常备

药品，毫不犹豫地办理了出院手续，第二天就投入到了紧张的抗疫和生产经营中。岗位就是战场，责任扛在肩上，面对严峻的疫情，她在困难挑战面前毫不畏惧，不顾个人安危带领餐厅员工冲锋一线，张晓燕同志以实际行动践行初心使命。她坚守岗位，每天认真落实疫情防控工作，认真严谨，尽职尽责，在接到配送石家庄第五医院医护餐的任务后，她与后厨沟通早中晚三餐，餐餐不重样，荤素搭配合理，她积极与院方负责人耐心沟通每餐反馈情况，带领服务员尽最大所能，满足医护人员用餐需求，保证在抗疫一线的白衣天使们准时吃到美味可口安全放心的饭菜，受到院方和职工的一致好评，为燕风楼树立了良好的企业形象。

工作多年来，她先后荣获多项殊荣，2001年参加河北省中餐服务获金牌，并被授予中餐服务大师称号；2003年4月被市委、市政府评为2002年度百佳服务标兵；2007年市商业服务明星称号；2008年12月被授予国家级服务评委称号；2009年被评为第八届河北省技术能手称号；2010年被河北省总工会授予“河北省五一劳动奖章”、石家庄市劳动模范。

自担任副经理以来，她将饭店各项工作管理得井井有条，工作人员热情高涨，她与饭店班子相互理解、配合默契，干劲十足，为燕风楼的发展贡献着自己的力量，为行业女工建功立业树立典范。她正是怀着对美好理想的憧憬，为燕风楼“百年老店”目标的实现，大步迈向人生的最高峰！

奋斗拼搏 不辱使命

北人集团纪委 熊丽杰

总是感慨时光飞逝，有幸的是，自己亲历并且见证了北人集团从成立到发展壮大的很多重大历史时刻。不论是1996年的北国商城开业、2000年的北人集团成立、北国超市第一家门店天河店开业、保定北国开业、石家庄先天下开业、保定先天下开业、北国商城西扩开业、北国奥莱开业、北国水世界开业，25年一幕幕在眼前回放就像在昨天，和大家一起拼搏创业的场面始终难忘。一路走来，有幸得到了领导的信任和培养，并委以重任，一直冲锋作战在大卖场、第一线。使自己有机会从一个懵懂的新入职员工成长为一名优秀共产党员、一名自信满满积极向上的职场经理人。也让我更加明白，职场用心方可长远，拼搏奋斗才能不负我心、不辱使命。

北人集团的发展史，也是北人每一名员工的奋斗史。我们学经营悟管理，脚踏实地、提升技能、开拓视野、高效执行。我们总是用行动在诠释，什么叫勇争第一，什么叫以学习求智慧，以勤奋求生存，以创新求发展。25年来，零售商业从粗放的竞争，到精准的业态定位、品牌化战略、会员化运营、创新的营销战略、精细化管理稳步提升和发展。25年来，成就了一个个有热爱、有坚持、有毅力、有目标、不服输、有必胜的信念、敬业专业的北国人。

小故事一：没有硝烟的商战

2004年，我在北国商城的企划处担任企划处长职务。2004年，和东购的商战短兵相接，凌晨一点钟，当时也在北国的鲁总开着他的富康拉着我到东购看墙体广告，如果东购活动是100送100礼券，那么我们的活动立即调整为100送110。随即，所有广告宣传品都即刻全部更新。那时候，我们和顾客信息沟通的最有效方式，就是家家户户的晚报和都市报。每个周四晚上报社的广告总是为了北国的放在上面还是东购的放在上面，无法协调。有一次印象特别深刻，为了协调两家广告上下，省日报张社长送了我一只英雄钢笔，至今我还留作纪念。

当然强势营销仅有价格战是远远不够的。早场、夜场、品牌营销、品类营销、名人营销、公益营销、有节造节无节造势.....石家庄的第一场名人营销，拳王霍利菲尔德来了。赵薇、陈坤、杨丽萍、胡东、何劲东、黄晓明、陈数、方琼、大刚等.....人潮鼎沸的场面。挖空心思，抢夺资源，五福宝宝来北国过六一，印度洋海啸明星北国公益义卖，“勇争第一”千人登泰山，一场场吸引眼球的营销活动，一浪高过一浪，引起社会热议和广泛关注，销售业绩不断攀升客流激增的同时，极大地提升了北国商城在消费者心中的美誉度和社会影响力。2004年北国商城企划处荣获北人集团第二届创新成果一等奖。我个人荣获了2004-2005年度中国最具影响力的营销策划100人称号。

在那两年间，我几乎每天晚上都是11、12点才下班回家，全年最多春节休息两天，几乎全年无休。不但要拼脑力还要拼时间、拼毅力、拼体力，挖空心思搞营销创新。其实，那个阶段，谁都“害怕”到企划处工作。经历过那段时光的北国战友们，都体会到了商战斗智斗勇的艰辛和胜利后的畅快淋漓！

最终，东购败北。国美关店。

小故事二：舍命开业，成就完美店庆

2007年12月21日，先天下广场二次新装开业，高端百货加购物中心定位完美呈现。北人集团外聘原卓展孙亚清担任先天下总经理，为我们带来了系统的高端百货的招商和运营理念。在这个阶段，我们首次和国外团队对接设计方案，商业规划专业知识得到最迅速提升。当时，为了保证先天下开业推广各项工作的落实，我子宫肌瘤压迫动脉，一个月血流不止。开完业后第二天，我就住进了市妇产医院，因为市设备技术不能达到手术条件，后转院到省四院，问诊坐的椅子全部是血。转院第一天就在没有麻药的情况下，直接做了剥离手术。为了工作，为了保开业目标的达成，北国人，都有这种不要命的精神。这就是对“勇争第一”的最好诠释吧。2010年，我个人也荣获了北人集团十周年突出贡献奖。

非常难忘在先天下工作的6年时间，悟到了商业经营与管理的真谛，为先天下搭建了完整科学系统的会员体系、美陈体系、营销体系。看着先天下快速提升完美蜕变。刻骨铭心地体验了单日销售仅16万元的焦虑到单日破亿元的欣喜若狂。2013年，不见不散的先天下六周年店庆，我始终认为那是一个最完美的店庆，先天下团队感受最幸福的店庆，各部门协同配合步调一致。当时，我任先天下总经理助理，分管推广和品牌业务工作，得到了鲁总大力支持和信任。2013年12月18日，先天下6周年店庆首日首次单日突破亿元，单日利润100多万元，同比2012年销售翻倍增长，业绩超出了所有人的预期，但一切又都水道渠成势如破竹。我深信“以学习求智慧”的北人自训，和功夫不负有心人。

店庆营销方案是怎么来的？作为主创人的我，我现在可以爆料给大家了，我结合了天猫店庆和海信店庆店庆的成功点，结合先天下商品组合特点资源和时间节点，并煽动起员工和消费者的情感共鸣，提出了“不见不散”主题。我现在都清楚的记

得，深夜我把笔记本电脑抱回家，我把电脑页面里面，天猫的店庆网页一页一页截图下来，一张一张顺着研究它的营销节点和促销卖点。店庆日抽宝马车人潮鼎沸的时刻，我想所有人现在都还历历在目吧。六周年我们精心设计的“不见不散”购物袋，一个顾客说因为喜欢我们的购物袋，才买了一件衣服。这就是营销的魅力，也是用心为顾客创造价值吧。店庆结束，2014年1月我从先天下调至北国本部担任副总经理，迎接职场又一挑战。

小故事三：“为欢乐而来”北国水世界诞生记

2015年10月，刚完成北国商城西扩阶段繁重调改工作任务的我，受命北国水世界总经理一职，这次是我职场的彻彻底底的跨界。万事开头难，完全陌生的领域，一片荒芜的土地，任重道远，归零重来。

北国水世界是集团主动承接石家庄市“4+4”现代产业集群，大力发展旅游业，开拓新领域、占领新消费市场的重点项目。作为集团首个文旅项目，我深知责任和使命。集团领导倾注全力保证了2018年7月4日对标国际一流、中国顶级的主题水乐园，北国水世界欢乐开园。这一天正是北人集团18周岁生日。开业的欣喜并没有冲淡，我们7-8个人组成的小团队，调研考察体验、十一个专业图纸论证、制度编纂会审、运营流程梳理、施工建设配合、设备安装调试、运营实操、门票年卡自营和分销体系搭建……边学边干无数攻坚克难的日日夜夜。我要求自己必须学习看懂所有专业和流程，方可指挥和协调方方面面，“十分付出一份收获”的感受深刻。

常言道，人心齐，泰山移。为了保北国水世界如期开业，负责物业设备安装的侯铭因为超长时间盯设备安装进度晕倒在施工现场；负责水乐运营、有着三高的杨威要带头试滑各种高空设备；负责办公室的老同志刘玉峰，按时了完成各特殊专业岗位招聘、并组织协调各岗位协同作业各处突击保障，带头跳进封闭的回水廊道清

除建筑垃圾；老党员退役军人，我们都称她解放军姐姐的任爱芬，自驾三轮车率队组织清理乐园各种垃圾 560 吨；上班路上摔断胳膊的薛景打着石膏坚持培训上课，高杨、李嵩成了乐园最专业的技术力量，韩丽欣、宋彩庆、高云涛、付强、陈军、张雨、张乐、郎胜超、王晓娜、李媛媛...不论是党员、还是群众、新员工老同志...凝心聚力，无怨无悔——铸就了北国水世界团队最强大的战斗堡垒！

一群门外汉，领悟到了水乐园“安全、清洁、服务、欢乐”的经营理念，成就了现在河北游乐设备最先进、体验感最好、服务品质最高的室内外主题水乐园。2019 年，我们增加了夜场，电音节、泼水节、外籍演出等娱乐体验内容，拓展了票务渠道，不断提升运营水平，水世界 2019 年成功接待 40 万游客！不出国门，庄里人就享受到了世界级水乐园的欢乐！

回首往昔，来路漫漫。北人故事很多很多，每个人都有。外界看到的往往是光鲜的成绩和胜利的豪迈，对于其中的艰辛和付出却鲜有人知。很多专家学者研究北人现象，研究国际庄里居然有一家在全国业界赫赫有名的商业集团。其实就是这样一群人，无论顺境还是逆境心总是凝聚在一起，我们互相理解、互相帮助，我们顾大局顾他人，内心总是温暖而又坚定，每个人骨子里都刻着“勇争第一”的印记，共同缔造了北人集团的永葆鲜活的核心竞争力，那就是应变市场的掌控力、顾客价值的吸引力、品牌价值的整合力、市场营销的创新力、成本核算的控制力、科学高效的执行力。

竞争和发展，就意味着优胜劣汰。一个智慧引领的新商业时代已经来临。我始终相信，时代不会因为年龄而淘汰任何人，只要我们始终踏着时代的脉搏前行，善于学习，知行合一。回首自己对于企划营销工作，从厌恶到热爱，到持续学习融入生命。传统营销时代已经过去了，数字化赋能时代，如何提高和顾客的沟通效率，新的竞争格局下我们准备好了吗？企业微信、小程序、微博、快手、抖音、小红书、

直播、视频等等数字化工具的应用，利弊研究透了吗、利用好了吗，做到位了吗？

时代变迁，主题变迁。大道至简，还是想寄语年轻的同事，每一代人都有自己应该承担使命。新的数字化时代的到来，让北人“追求卓越，勇争第一”代代传承，坚持“以学习求智慧，以创新求发展”的企业自训，不断提高专业驾驭能力，赋能我们的工作，积极拓展消费者价值为中心的内涵，追求企业降本增效良性发展，北人未来属于你们。

最后，送大家一首诗，是歌德《浮士德》中的片段，一起激励我们：

辽阔的世界，宏伟的人生，
常年累月，真诚勤奋；
不断地探索，不断地创新，
常常周而复始，从不停顿；
忠实于过去，而又乐于迎新，
心情舒畅，目标纯正。
啊！这样又会前进一程。

无愧先锋 让北人故事镌刻于心

在北人集团，有这样一群人，
分布在 200 个不同的岗位，
来自 5 万余名成员的北人大家庭，
不一样的岗位，不一样的年龄，不一样的面孔，
相同的价值准则和文化信仰，
统一的行动和勇往直前的激情和斗志
他们是北人精神的开拓者，传承者，成就者。

他们是北人精神的开拓者，
他们以理想为经，以行动为纬，
用辛勤汗水和无私奉献，
铸就了北人精神之魂——“勇争第一”。
用艰苦奋斗，奋勇争先，
把世人眼中的不可能变成现实。
用行动和实践共创奇迹，
奠定了北人集团坚实的根基！

他们是北人精神火种的传承者，

不管是北人功勋创新星火奖、十佳杰出员工、十佳服务品牌、最佳管理奖、北人工匠、IP 创意奖、拓展奖、管理进步奖获得者，

还是更多的默默无闻与企业一起砥砺前行奉献者，

他们就像具有同样风格、气质和节拍的一个人，

团结友爱，志存高远。

他们不忘初心，砥砺前行，

用真诚微笑，架起爱的桥梁，

用勤劳的双手，创造幸福美满。

他们是北人精神的成就者，

时代变迁、科技发展、商业变革、生活方式改变，

齐心协力为北人集团保驾护航的决心未变！

追求卓越 勇争第一，

诚信、敬业、拼搏、奋进、创新、共享，

北人集团必将一直引领消费时尚，

一直做美好生活的创造者，

一直为石家庄人民幸福美好生活努力奋斗！

继续用优秀的文化指引心灵



庆祝中国共产党成立100周年
The 100th Anniversary of the Founding of
The Communist Party of China

奋斗百年路 启航新征程



诚信 敬业
拼搏 奋进
创新 共享



石家庄北国人百集团有限责任公司