

打造高品质生活始终是商贸服务业主题

——访苏州函数集团有限责任公司董事长、总经理章晨



苏州函数集团有限责任公司董事长、总经理 章晨

用优异成绩赢得市场份额

苏州函数集团有限责任公司成立于2003年,是由有60余年历史且闻名全国的国营专业批发公司苏州五金交电集团公司改制建立的民营商贸集团,旗下有苏州美罗全球精品购有限公司、苏州美罗百货有限公司、函百网盟科技有限公司、函百网盟科技有限公司、互联网事业部、吴门典当行有限公司、吴门科技小额贷款有限公司、函数资产管理公司、吴门住房置业经纪有限公司、进出口分公司、广汇营销有限公司、吴门拍卖有限公司、古玩有限公司、物资材料有限公司、仓储分公司等十余家多元化经营的分子公司。

董事长章晨为集团的发展制定了“巩固、提升、创新、发展”的八字方针和“创新、超前的服务意识,解难、不干扰的服务计划,主动、迅速反应的服务体系,满意在每一天的服务质量,高效、互动的服务团队”五项服务理念,通过进行大力度的品牌招商与调整,优化创新经营管理组织,挖掘

作为二线城市,苏州的经济规模位居全国前列。章晨始终认为,苏州商贸服务业的规模和品质必须和苏州经济发展的格局相匹配,这也是苏州美罗全球精品购成立的初衷及奋斗目标。

苏州美罗全球精品购有限公司由苏州函数集团有限责任公司全资设立,由美罗百货有限公司、函百网盟科技有限公司、函数进出口分公司和苏州广汇营销有限公司、苏州汇楷电子商务有限公司组成。

中高端的商业服务业、国内国际优质的品牌集合度,反映出一个城市在改革开放后的发展水平。其具体体现在:该城市百姓生活富裕程度、城市的服务功能和能力、城市

潜力,巩固并提升经营成效,成功抢占苏州百货零售业的高端市场,取得了良好的经济效益和社会效益,2018年实现销售额100.02亿元,2019年预计实现销售额116亿元,系苏州最大的商贸集团企业。

函数集团先后获得“中国商业质量奖”“全国百城万店无假货活动示范店”“全国质量效益型企业”“全国用户满意服务企业”“全国青年文明号”“全国商业名牌企业”“全国诚信兴商双拥示范单位”“江苏省文明单位”“江苏省质量管理先进企业”“江苏省诚信企业”等40多项荣誉称号。董事长章晨也被评为苏州市杰出民营企业家、2016-2017年中国零售业年度人物、中国商业改革40周年功勋人物、建国70年·最受尊敬的苏商实业家。章晨还担任了中国企业联合会常务理事、中国企业家协会常务理事、中国商业联合会奢侈品专业委员会副主任、中国书法家协会会员、江苏省苏商发展促进会联席会长等职。

领导者为消费者服务和引导消费升级的理念、城市辐射力和影响力,在国际文明城市群中的地位。

经过30年悉心经营,章晨培养出一支具有良好职业道德和专业经营管理水准的团队,建立了一整套科学严谨的高端百货管理体系和标准流程。

美罗百货的良好信誉、独特的品牌文化、科学的经营理念、诚实的服务标准,赢得了国内外供应商的信任。目前,美罗百货已汇集LOUIS VUITTON、CARTIER、HERMES、GUCCI、PRADA、BURBERRY、TIFFANY&CO.、BVLGARI、FERRAGAMO、EMPORIO ARMANI、HUGOBOSS、ROLEX、OMEGA、I-

WC、MONTBLANC等国际名品,以及CHANEL、DIOR、ESTEE LAUDER、LANCÔME、L'AMÉRIQUE、HR、GUERLAIN、SISLEY、SK-II、LA PRAIRIE等全球知名高端化妆品和上千个国内外时尚名品,为一直青睐美罗百货的近20万名VIP贵宾和广大消费者提供了优质的商品、优良的服务、优美的环境。美罗百货已经成为全国为数不多的高端精品百货企业。

对于商业企业来说,在转型升级过程中,如何寻找挖掘适合市场需求的资源、搭建与之相适应的运作平台、建立可靠可持续发展的盈利模式是十分重要的。

由函数集团美罗百货斥巨资在中国打造的MATRO GBJ美罗国际珠宝集合店的模式就这样形成了,其汇集了来自美、意、英、德、法、澳的全球十余个精品珠宝品牌及知名设计师品牌,并由美罗百货作为中国区独家授权代理商销售。

美罗“GBJ”填补了国内新珠宝的市场空白,采用O2O线上线下互动结合的新零售模式:高端奢华的国际珠宝首饰集成体验馆+美罗全球精品购互联网平台,目前MA-

成立于2002年11月的吴门典当行有限公司,主要经营不动产抵押、物资、股权、贵金属、名表字画等融资贷款业务,经过十多年的拓展,目前已拥有12家分公司及“吴门”注册商标,年创利税总额达5000万元以上,荣获江苏省诚信经营示范企业、苏州市重合同守信用企业等称号。典当将运用互联网技术线上接单、线下操作,为中小实体企业解决融资问题。

吴门科技小额贷款有限公司业务类型丰富,可投可贷可担保,为中小型科技公司提供融资服务。因此,吴门科技开业以来,一直致力于互联网科技新型业务的拓展。

2017年,与昆山农商行下辖互联网银行“E鹿行”展开深度合作,作为第三方融资担保企业打造银行客户代偿金融方案。2018年初,吴门科技与腾讯公司及其旗下的深圳联易融,利用区块链技术打造“互联网+”供应链金融和产业链金融体系,目前已进入业务合作开展阶段。另外,函数集团以国际物流和仓储为场景的互联网+供应链金融产品合作项目也进入了实际运营阶段。

同时,为配合上述两家公司在

用爱心回馈社会

从基层一步步走上领导岗位,作为老三届的章晨也经历过“上山下乡”,知青返城后被分配到苏州五金化工交电公司,担任了十年仓储部门负责人。章晨经历了企业从计划经济到市场经济、从传统商业到现代商业的嬗变,体验了从传统国企垄断到市场摸爬滚打的全过程。2003年改制时章晨把新企业的名字定为函数,就是为了时刻提醒函数人:企业可以无穷小,乃至破产消失,所以要胜不骄;企业也可以无穷大,学无止境、拓无止境,需要不断进取。

作为函数集团的董事长、总经理,章晨深知自己肩上担负的社会责任。为此,他十分注重企业的精神文明,以及企业文化、干部素质和员工队伍的建设,关心员工,服务社会。从企业改制那一刻起,他就建立并强化企业党、工、团组织体系,从组织建设、人员配置、活动形式、活动经费等方面给予极大的支持,保证了企业党、工、团工作的积极开展。

集团党、工、团积极开展以“树



美罗百货观前店

TRO GBJ线下体验店已在苏州、上海、北京开设。MATRO GBJ解决了传统珠宝行业品牌集中度低、产品同质化严重等问题,开创了海外珠宝集合中国进口保税销售模式;世界各国的珠宝首饰由MATRO GBJ从海外直接进口到中国,并经海关监管保税仓查验检测后配送至MATRO GBJ各城市集合展厅销售,无任何中间环节。近两年,作为开创进口保税模式的国际珠宝多品牌中国独家总代理,MATRO GBJ美罗国际珠宝携旗下JYE、EFFY、ANNAMARIA CAMMILL等来自10余个国家的22个品牌珠宝亮相中国国际进口博览会,采用了全新的进口珠宝保税销售模式。

积极拥抱互联网

互联网的普及,影响了实体商业,尤其是中小企业的发展,未来的实体企业该如何转型升级?章晨表示,对于消费者来说,互联网的线上销售提供了一种新的消费生活方式。对于经营者来说,互联网提供了一种新的平台型的运营要素的组织运营模式,其基本的商业经济规律是不变的,还是要以市场需求、消费者需求为导向。

三年多前,函数集团就开始投入开发美罗百货的全渠道平台,如今美罗互联网平台已经上线试运行。

除了“实体+互联网”之外,章晨还提出“金融+互联网”,并以函数集团旗下苏州吴门典当行有限公司、函百网盟科技有限公司、吴门科技小额贷款有限公司、吴门住房置业经纪有限公司、函数资产管理公司组成金融+互联网板块。

不动产融资业务中的发展,2017年4月又成立了苏州吴门住房置业经纪有限公司,解决客户在二手房交易过程中遇到的资金问题,开拓存量房交易流程中的金融服务业务。目前公司利用本企业类金融业务的优势,正在整合搭建“存量房+金融+互联网”平台生态体系,为购房者、业主、中介三方提供一站式服务,解决客户的融资难题。

2018年初,函数集团进一步扩大金融板块发展,以函百网盟科技有限公司为依托,在江苏、上海、浙江、湖北、广东、四川、陕西分别成立分公司,在金融市场的不良资产处置和账款清收业务中开拓业务寻求发展,于2018年4月正式运营。目前,配合银行进行的账款清收业务已逐步进入正轨,将会与当地银行寻求更广泛的合作,更快提升公司的综合业务能力,拓展盈利模式。

互联网事业部是以实体+互联网为目标,为集团和各子公司技术开发服务的技术产业,主要研究并开发供应链金融、产业链金融、商业大数据和美罗百货实体店购物场景的智能化、网络化、大数据化,实现线上线下一体、海内外一体的全渠道购物平台。领导层与骨干人员有着15年以上的行业从业经验,研究和开发的产品为全渠道零售管理系统、商业地产资产运营管理系统、全渠道客户关系管理系统、全渠道礼品卡中台系统、智慧云终端系统、零售云POS系统,将为集团的可持续发展提供可控可靠的科学技术保障。

苏州函数集团正处于发展的黄金时期,身为董事长的章晨对自己的事业踌躇满志,集团多元化发展的触角还在向远处延伸。

正气、讲奉献、立榜样”为主题的思想教育活动。认真贯彻党的路线、方针、政策,强化基层党建工作,以新时期党员标准严格要求自己,认真抓好企业党员模范岗、巾帼示范岗、青年文明岗的示范引领作用,以点带面,共同进步。集团党委被评为“苏州市先进基层党组织”。

作为企业职工人数多、专业细、分工多、流动大的劳动密集型企业,美罗百货始终把员工的利益放在首要位置,不管企业经营状况如何,都以最高的标准为所有员工缴纳“五险一金”;始终把员工的教育培训放在十分重要的位置,鼓励员工参加多层次的学习,对自学成才的员工给予奖励;始终倡导和谐的劳资环境,严格遵守社会保险法、劳动合同法,保障员工的合法权益。

同时,章晨一直关注慈善事业,以致富思源回报社会为己任,积极参与社会公益活动,承担企业的社会责任。从2004年起企业把原本每年用于场庆的费用节约下来,购买大米、食油捐赠给姑苏区(平江区)“一家人”慈善互助超市,向“一家人”超市捐赠物品累计近400万元。同时,企业向苏州慈善总会捐款1000万元;捐赠爱心助学金;与社区贫困家庭及孤儿儿童结对帮困,组织党员志愿者到社会福利院、民工子弟学校送温暖,送上函数人的一片关爱之心。自企业改制以来,已累计为慈善公益事业捐款捐物价值1700余万元。在章晨的提议下,企业还建立了“爱心基金”,在企业每年举办的团拜会上发动干部员工捐款,当员工遇到特殊的困难时,企业总是第一时间把“爱心基金”款送到他们手上,以解他们的燃眉之急。

把服务做到极致

随着人们生活水平的提高,消费者更加关注优质服务,而章晨在30年前就注意到了这一点。

1990年9月,美罗百货开业,章晨出任总经理。

为了让消费者拥有更好的购物环境,1991年,章晨提出在公共购物场所禁烟的倡议,美罗百货成为我国首家无烟商场,此举得到中国红十字会的首肯,并向全国百货业推广。

为了保护消费者权益,章晨率先向消费者提出退换货服务的承诺。1992年,作为商家代表,章晨第一个向全国商家发出保护消费者权益的呼吁,首先代表商场向全社会承诺实施退换货七条服务准则:消费者购物回家后感到不满意或兴趣改变均可以退货。

除此之外,美罗百货还开办了“顾客学校”,培养消费者自我保护合法权益的意识,在全国商业领域掀起高潮。新华社、人民日报、中央电视台、中央人民广播电台、工人日报等媒体同时在美罗召开现场报道会议,在全行业获得广泛好评。

1994年,章晨提出了相信和尊重消费者的理念,在全国首先采用开柜销售方式,改变了中国传统百货业惯有的陈列布局,全国商家纷纷来苏州学习,两年之内全国商业环境焕然一新。

1999年,美罗成为江苏省第一家ISO9000质量认证的商业零售企业。

一直致力于消费体验的美罗百货,其经营面积扩展到近12万平方米,与之配套的地上地下停车位2500余个,成为苏州消费者购物、休闲、餐饮、娱乐的首要之选。

专注品质消费

1993年3月18日,章晨与新加坡AMK合作成立了我国第一家商业零售合资企业,美罗百货成为我国第一家经营奢侈品的高端百货。



LOUIS VUITTON 专卖店



GUCCI 专卖店



CARTIER 专卖店



美罗百货新区店