

观点
扫描



“投资于人”方能学到胖东来

胖东来的成功,在于守住了商业向善的初心,在于让员工共享发展成果、成为具有主人翁意识的合伙人。这些东西不难学,这些东西也很难学,考验的是企业的格局、气魄和理念。

网红企业胖东来,把参观做成了一门“生意”。近日,胖东来公布2026年“开放日”政策,来胖东来参观每人收费2万元,如果参观中或参观后认为无实际收获或对分享内容不认同,可申请全额退还费用,10年内随时可申请退费,胖东来收到申请后3日内完成退款处理。付费到企业研学参观不少见,但像胖东来这般敢收敢退的确实罕有。

胖东来的爆火在当下无疑是一个异类。很多企业想学胖东来,想成为胖东来,可是,打着“学习胖东来”旗号的企业不计其数,学成的却凤毛麟角。永辉超市连续亏损,中百集团调改一年亏损扩大,“照着胖东来的样子干”的美特好超市关门闭店……这些“好学生”交出的成绩单令人唏嘘。它们向胖东来学什么?学服务升级、学门店改造、学商品陈列,却往往忽略最核心的问题:胖东来的成功,究竟从何而来?胖东来创始人于东来在人民日报专访中给出了答案:“对‘人’的重视,是我们成功的关键。”

胖东来如何在“人”身上做文章?一是“诚心于物”,赢得顾客信任,把顾客真正当成家人。胖东来坚持“无理由退换货”,有质量问题的,补偿500元并真诚道歉;免费存宠物、免费充电、免费改裤脚,62项免费服务方便顾

客;卖羽绒服,售价599元,把进货价457.9元明明白白地标出来……这些看似“反商业逻辑”的做法,实际上是用真金白银换取了消费者的信任。

二是“投资于人”,让员工幸福。在行业普遍追求降本增效、压缩人力成本时,胖东来反其道而行:高薪、30~40天带薪年假、完善福利,让员工有尊严、有保障、有盼头,员工每天工作7小时,有充足的时间喝咖啡、看电影、陪伴家人。前不久,于东来公开披露,将胖东来37.93亿元净资产全部转为员工股本,覆盖10194名员工,实现全员持股、长期共享。店长人均2000万元、普通员工人均20万元。把员工当“人”而非“工具”,休息是生产力,尊重是生产力,这些生产力爆发出来,也让企业成了“美好生活”的服务者。

胖东来的成功,在于守住了商业向善的初心,在于让员工共享发展成果、成为具有主人翁意识的合伙人。这些东西不难学,这些东西也很难学,考验的是企业的格局、气魄和理念。

无论作为消费者还是生产者,人都是最宝贵的资产、最值得投资和开发的资源。只有学到了这一点,这才是千金不换的领悟。董碧辉 来源:钱江晚报



异国偶遇宋词,说中谁的心事

文化交流该有的样子——不是高高在上的宣讲,而是日常生活中的偶遇。真正有生命力的文化符号,不需要刻意推广,自会找到它的受众。

“辛弃疾欧巴你是真火了,火到韩国地铁站了。”近日,一位中国游客在韩国弘益大学地铁站等车时,意外发现屏蔽门上贴着辛弃疾的《丑奴儿》,中文原诗下方配有韩文翻译。2024年,首尔市政府为向到访游客表达欢迎之意,统计了过去一年访韩游客最多的13个国家,选出13种语言的24首诗贴在地铁屏蔽门上。三首中文诗词入选:明洞站的杜牧《山行》、弘益大学站的辛弃疾《丑奴儿·书博山道中壁》、大林站的李白《山中问答》。

这个细节很有意思。首尔没有选李白最出名的《静夜思》,也没有选辛弃疾最豪放的《破阵子》,而是挑了两首关于“人生况味”的作品。《丑奴儿》里“少年不识愁滋味”与“而今识尽愁滋味”的对比,《山中问答》里“笑而不答心自闲”的悠然,恰恰是超越语言障碍的情感共通点。就像首尔市民申先生说的,虽然他看不懂中文,但通过韩语翻译,他能理解《山行》描写的是秋天山中枫叶的景象,“感受到世界各国的人都很相似,大家都懂得欣赏美好”。

这才是文化交流该有的样子——不是高高在上的宣讲,而是日常生活中的偶遇。真正有生命力的文化符号,不

需要刻意推广,自会找到它的受众。当那位游客随手拍下视频,当网友们自发去打卡、对比三首诗的选址讲究、讨论为什么弘益大学站选的是辛弃疾——这个传播过程完全是民间自发的。比起官方渠道的“走出去”,这种“被看见”显然更有穿透力。

当然,也不必过度解读。首尔市政府的初衷很务实:方便游客、营造氛围。三首中文诗背后,还有英语、日语、越南语等其他国家的诗作。这种“多元并置”本身,就是一种开放的城市气质。同时,也引发思考:我们的地铁站里,能不能也给外国诗歌留个位置?我们的公共空间,有没有这种“让文化自己说话”的从容?

辛弃疾如果知道,自己八百年前写在博山道中的感慨,今天能引得异国地铁里的年轻人驻足,大概也会会心一笑吧。文化的生命力,从来不在博物馆的玻璃柜里,而在这种跨越时空的共鸣中。当一首词能让等地铁的人停下脚步,让不同国家的人感受到相似的愁绪与闲适,它就是活的,就是正在发生的交流。王志高 来源:浙江日报



城市“降噪”是民心工程

随着人们对宜居环境的期望越来越高,对嘈杂环境的容忍度也越来越低。为城市“降噪”,已成为城市环境治理中的重要一环。

近期审议通过的《中华人民共和国生态环境法典》,也为普通人“家门口”的环境权益保护提供了遵循。其中,“噪声污染防治”是一个重要方面,直接关系到老百姓的日常生活。

眼下,城市越来越繁华、越来越有活力,但安静慢慢变成了稀缺品。工地施工轰隆隆、汽车鸣笛刺耳、邻居装修敲敲打打……随着人们对宜居环境的期望越来越高,对嘈杂环境的容忍度也越来越低。为城市“降噪”,已经成为城市环境治理中绕不开的重要一环。

近年来,我国一直在推进噪声污染防治,效果也很明显。从2023年开始,生态环境部推动宁静小区建设,主打一个“消除杂音、睡得安心”。

当然,治理噪声并不是要让生产生活全都“静音”。经济要发展,项目建设不可或缺;群众要休闲,娱乐需求也应得到满足。要平衡好各方需求,只能一步一步来。广场舞用上定向音响,仅让“舞区有声”;小区

制定管理公约,达成“宁静共识”;切实抓好制度执行,树立行为准则……多一点耐心协调、多一套管用机制,这是噪声治理取得成效的一个重要原因。

进一步加强噪声污染防治,要立足于治,推进工业噪声实施排污许可和重点排污单位管理,落实建筑施工噪声管控责任,加大交通运输噪声污染防治,严格经营场所噪声管理。要着眼于防,严格噪声源头管理,推动降噪沥青、高速声屏障等环境噪声控制新技术、新设备、新材料的研究开发和工程应用。防治结合,才能达到事半功倍的效果。

消除杂音、守护安宁,还要从“政府单打独斗”转向社会共治、价值共创。这需要相关部门加大投入、履职尽责,也需要企业主动担责、规范生产,需要市民增强自律、互相体谅。作为实实在在的民心工程,工作推进的程度越深,越能赢得社会各界的理解和支持。年巍 来源:经济日报