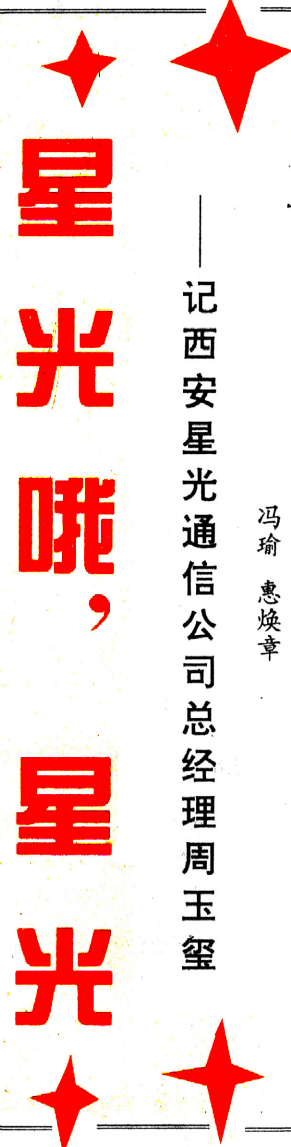


崛起的西安星光通信公司

(一)
1989年金秋，正是北京一年中最好的季节，天高气爽，红叶满山，经过一个夏天炎热的煎熬，人们在城市里，都在贪婪地吮吸着大自然的甘露，象河水一样的车流和象河水一样的人流又给这个东方大都市注入了繁忙和喧嚣。

周玉玺匆匆走在大街上，



记西安星光通信公司总经理周玉玺

冯瑜 惠煥章

他无心观赏这北京的秋色和日渐繁华的街景，这倒不是他曾在北京工作多年已对北京很熟悉了，他此次来京肩负着一个重要的使命。而这个使命对他来说，他感到周围的一切都没有了兴趣，他，忧心忡忡。

他是西安热工研究所的工程师，多年通信的经历使他始终都对通信工作不能忘怀，同时对西安这个大西北枢纽城市通信网络的滞后发展而焦虑不安。一个偶然的机会，他进入了一个大胆的设想，在西安办一个无线寻呼台，使人们在茫茫人海中找到一个人和传递一条信息易如反掌，为日益繁忙的社会提供一个便捷的通讯

手段。这个设想使周玉玺眼前一亮，重操旧业和创新发展的热情交织在一起，使老通信兵周玉玺热血沸腾，夜不能寐。热工研究所的领导对周玉玺的大胆创新给予了肯定和支持，随即立即拨款，周玉玺也不含糊，招兵买马，订购设备，西安地区第一个非邮电部门的民间无线寻呼台——星光无线寻呼台说成立就成立了。

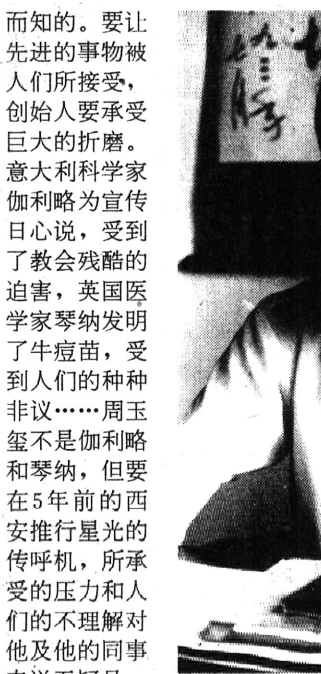
(二)
如果事情就这么简单，我们这篇文章似乎也就没有继续往下写的必要了。也怪周玉玺流年不利，刚出征就碰上了他一辈子也没遇到过的难题，差点让他宏伟的计划夭折。所以我们还得继续往下写。

当周玉玺兴致勃勃地到有关部门申办营业执照的时候，他才明白他的满腔热情遇到了多么严峻的挑战。尽管今天已是传呼台满天飞，可按当时的政策，邮电部门不能经营通信业务。严酷的现实把周玉玺推上了西安地区传呼领域第一个吃螃蟹的位置。

怎么办，摆在面前明显两条路，一条是撤退，那么投入的资金、设备全扔到了水里，前功尽弃，更重要的是他为改变西安通信落后所要尽的一份义务的计彻底泡汤。这对老通信兵来说是心理上最难受的。另一条是接着干，车路马路找不着亮的地方，可这样做前景莫测，想得越远，损失越大。思前想后，考虑再三，周玉玺一咬牙，脚一跺：“只有累死的马，没有挡住的牛。”星光一定要升空，为此，付出怎样的代价他都在所不惜。

他开始四处游说，市里不行上省里，省里不行上中央，于是，金秋季节他来到了北京。也许是老通信兵的精诚所感动，也许是出于对通信体制改革的一种尝试，抑或是周玉玺的老领导战友的斡旋起了作用，不管怎么说，同意成立西安星光传呼台的批示还是下来了，尽管还拖了一条不准在社会上打广告征集用户的尾巴，周玉玺还是高兴极了，他仿佛看到了一颗新星在闪烁，一颗新星，那就是他们的“星光”。

开办伊始，没有用户成了一个大问题，那时西安的人们远不及现在这样对BB机的了解，再加上星光不能在社会作广告宣传，开会的时候只有两三个用户，局面之尴尬是可想



而知。要让先进的事物被人们所接受，创始人要承受巨大的折磨。意大利科学家伽利略为宣传日心说，受到了教会残酷的迫害，英国医学家琴纳发明了牛痘苗，受到了人们的种种非议……周玉玺不是伽利略和琴纳，但在5年前的西安推行星光的传呼机，所承受的压力和人们的误解对他和他的同事来说无疑是一次痛苦的磨炼。他带着营销人员，大热的天骑着自行车挨家挨户地跑，到处重复着一个话题，BB机是如何如何的先进，携带它传递信息是如何如何的便捷，发达国家BB机已是多么多么的普遍……等等，等等。跑细了腿，磨破了嘴，半年下来，也只卖出了不到100台机器。这对于一个相当规模的传呼台来说，简直就是一个上吊的数字，但对于周玉玺来说，是个了不起的成绩，多年来邮电部门一统天下的市场终于被他撕开了一个口子，不患寡而患人不知，有了这100个用户，就可以把星光的精神、星光的服务传遍四面八方。何少之有？

(三)
有了设备，有了传呼小姐，有了用户，并不等于就有了合格的传呼台，如何使星光在夹缝中生存、发展、壮大，周玉玺用尽了脑汁。他认为，购传呼机，关键是服务，顾客花钱买传呼机，实际上就是购买服务，如果没有一流的服务，再先进的机器也没有用户。于是他提出了“第一流的服务质量，第一流的服务信誉，第一流的传呼信誉”的企业宗旨，要求员工们信奉“用户永远是第一”的服务信条，制定了规范的服务用语，用来约束和教育他的员工，使星光的服务尽善尽美，无可挑剔。难怪有的用户来信说：“往星光打一个电话，传呼小姐文雅、礼貌、温柔的答话，使我感到特别愉快，一天都很兴奋，使我们感到精神文明之所在。”

如何实现这一流的服务，怎样使传呼小姐培养出高雅的

情态、满腔的热情和严谨的工作作风，是单纯奖励的胡萝卜加大棒方式，还是作耐心细致的思想工作？在部队受过光荣传统熏陶的周玉玺毫不犹豫地选择了后者。他认为，单靠奖金奖不出一流的员工，只有让员工了解工作的意义和光荣，才能焕发出她们的青春光彩，从而才能有有效的实现三个“第一流”。然而年轻的姑娘们开始似乎并不能理解她们周总的苦心，周玉玺一提起“毛主席说……”底下就有人笑，都什么年代了，还提毛主席。“笑什么？”周玉玺正色道：“有什么好笑的，时代是发展了，但我们党思想政治工作的优良传统并没有过时，‘团结、紧张、严肃、活泼’仍然是我们工作的指导。”话是这么说，可他作思想政治工作并不限于呆板说教，经常组织员工进行一些有意义的讨论，针对工作中出现的新情况组织研讨，极大地增强了员工的凝聚力和责任感，也成为星光在激烈的市场竞争中立于不败之地的一件法宝。

(四)
四个春秋过去了，为星光的发展壮大倾注了全部心血的周玉玺迎来了他收获的季节。全国人大副委员长田纪云为公司题了名，省市领导、国家无线电管理委员会对星光的工作给予了肯定。这四年来，星光的服务直线上升，用户已超过11000个，在西安非邮电系统的传呼台中首屈一指，与省、市邮电系统传呼台形成三足鼎立的局面，他本人也被推选为陕西省无线寻呼协会副会长。面对事业的成就，周玉玺心潮澎湃，他难以忘记创业时他和他的同事们经受的艰辛和折磨，他不能忘记由于五条中继续中断35天而使他几乎35天没有睡过囫圄觉的艰难日子，他也难以忘记编码器出故障而备用编码器也有故障造成信息不能传递而使他心如刀绞的痛苦……然而，这一切毕竟都已成过去，不会再在星光出现，展现在他面前的，是一片灿烂的星空，那里有一颗耀眼的星，那就是西安星光通信公司，也是他自己——西安星光通信公司总经理：周玉玺。

星光信奉：“用户永远是对的”

夏安

目前，西安市的无线传呼台已超过50家，市场竞争十分激烈，各台使出浑身解数来争夺用户，各种新招层出不穷。因为大家都知道一个传呼台能否发展壮大，在激烈的竞争中站稳脚跟，用户的多少就是成败的关键，如果失去了用户，那么传呼台就不攻自败。西安星光通信公司之所以能在成立的短短四年中，用户发展到11000多位，在西安诸多传呼台中名列前茅，一个至关重要的原因，就是他们的优质服务，牢牢抓住了用户的心。

坚持不懈搞好优质服务，是星光建台一开始就确立的服务宗旨。公司领导认为，用户来买BB机，不只是为了买回这件商品，更重要的是买我们的服务，我们的服务好人家才肯买你的。为此，他们要求传呼员始终坚持规范服务，耐心解答用户提问，为用户排忧解难，尽可能快而准地为用户传递信息。树立“第一流的服务质量，第一流的工作效率，第一流的传呼信誉”“三个一”的星光精神。

规范化服务是每位传呼小姐上岗前就必须熟

掌握的一门必修课，公司要求传呼员铃响两声必有应答，规定的问话和复述必须吐字清楚，语气温柔和缓，“您好，星光”“请挂机等候”必不可少，对于用户提出的其他问题如不能解答，立即转总台负责解释。通过和用户的对话，传呼小姐和用户的情感交流象潺潺流水，滋润着每一位用户的心田。有的用户反映，往星光打电话，一声“您好，星光”就使我倍感亲切，一天好心情愉快。前一段时间，有人建议他们上自动台，他们考虑再三，没有上。因为他们认为，自动台虽好，但它把传呼台人与人之间的交流变成了人与机器的交流，用户在其中难以感受到传呼小姐的服务，未必不是一种缺憾。

一位传呼小姐一班要为用户传递1000多条信息，工作量之大，容易使人疲

田纪云题词
全国人大副委员长

西安星光通信公司

田纪云题

刘春茂题词
陕西省副省长

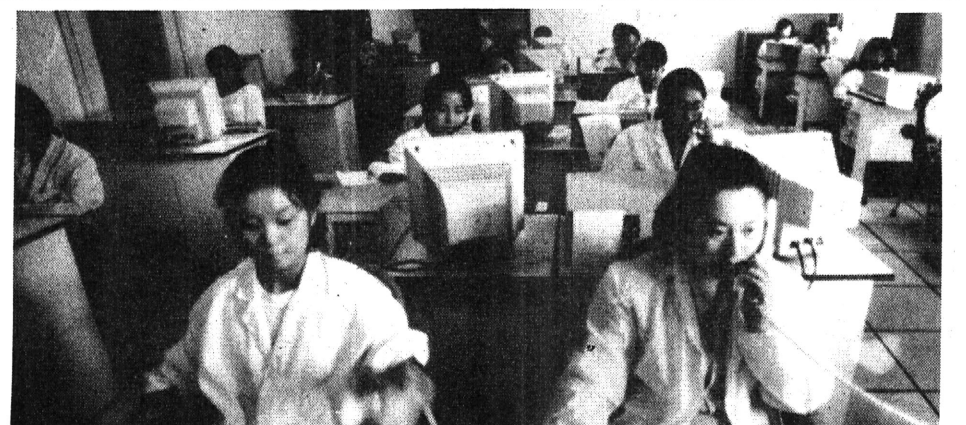
发50%奖金，维修员修好的机器，不得出现返修现象等。有力地保证了“三个一”的贯彻执行。

传呼台是和人大打交道的，而社会上的人各种各样，有时难免出现一些不大愉快的事，但是公司坚持“用户永远是对的”的企业信条，真正把用户放到上帝的位置。一次有位用户投诉，称他没有得到叫醒服务，结果被外资老板开除。公司调查了情况后认为，用户对他们提出意见，是对星光的爱护，不能把错误都推到用户身上，于是虚心接受，并主动为用户进行了一些补偿。如今“用户永远是对的”已在星光深入人心。全体星光人决心在新形势下坚持优质服务绝不放松，让星光精神发扬光大，为社会、为用户永远输送星光的温馨。

西安市副市长书记才玮辉题词

为有源头活水来

星光抓职工思想政治工作的探索



传呼小姐紧张而有序的工作，洋溢着青春风采。

拥有星光传呼机 随时随地传信息

星光敬告用户：购传呼机，关键是服务

向星光用户提供：	9月底开通第二机房，数字、汉字机均从两位号售起。
MOTOROLA袖珍汉字机	2500元
（9月底到货）	
MLTOROLA顾问型	2250元
MOTOROLA加强型	1100元
MOTOROLA袖珍数字机	1200元
韩国爱宝龙数字机	800元
公司地址：西安市兴庆路80号	电话：3238882
	经营电话：3235243
	传呼电话：3233131
	传真：3238220
	邮编：710032



舒适的购物环境，周到的售前、售中、售后服务