

# 把好责任关口 升级服务体验

## ——北京市百货大楼倾力打造文明商户

说起北京市百货大楼,不单是北京人,全国人民都耳熟能详,到北京王府井来的游客必到这个“新中国第一店”里来逛逛。这里的老员工说,从1955年开业至今,百货大楼靠的是重诚信、守承诺的服务口碑。今年初,在首都文明办、市城市管理委开展的以“十无五好”为主要内容的环境整治提升和文明街巷、文明商户创建活动中,北京市百货大楼荣获“首都文明商户”称号。

### 全员负责制度 把好商品质量价格关

经过多年的努力,北京市百货大楼建立健全了商品引进及检验、商品质量、物价计量管理制度,完善了《合同资质管理办法》《商品质量、价格、资质等自查制度》《商品检查制度》,并制定了《百货大楼关于提升商店诚信经营水平实施管理办法》等制度。

公司相关负责人介绍说,商品在上柜前必须经过销售部主管预审,包括质检报告、商品标识、商品价格,严防假冒伪劣不合格商品进入柜台。商品提入柜台后,导购员还需要对标识、价签与商品进行检查与核对,确保销售合格商品。同时,业务营运部还加强了对商品质量与价格的管理和反馈。

此外,百货大楼还将供应商进行分类管理,与供应商即时沟通,建立战略合作伙伴关系,确保供应商提供最新、最适销、有质量保证的商品,满足顾客需求,并邀请质检专家每月到店“坐堂”质检,免费为顾客提供商品质量检测与咨询。

### 首问负责制 维护消费者权益

为切实维护消费者权益,北京市百货大楼采取首问负责制,及时受理和处理消费者投诉。

现场总监在接到消费者疑问或者投诉时,必须作为第一接待人负责到底,对消费者投诉时要进行详细记录,并与相关销售部进行反馈沟通,协调解决。虽然现场总监班次不同,但接到问题的人员会一直跟进,与消费者沟通解决方案,直至问题妥善解决。

前台员工在接到消费者投诉时,会按照首问负责制链接到底,从接到问题、反馈问题,再到最终解决,均由首接人员负责。这不仅体现了百货大楼的专业服务水准,更让消费者多了一份安全感。

### 先行赔付制度 客户购物无忧

1000多元的旅行箱,购买半年后,一个轮子损坏,维修却遭遇专柜撤场,这样的情况对于消费者来说一定是件头疼的事。北京市百货大楼推行的先行赔付制度,免除了消

费者的这份忧虑,尽管专柜已经撤场,百货大楼秉承“以我为主”的先行赔付原则,会先行组织款项赔付给消费者,然后再向供应商等相关责任人追偿。

为保护消费者的利益,百货大楼推出了“三十天无忧退换货服务”和“五分钟无忧办理服务”,不仅为消费者提供了便捷的售后服务,也降低了消费者的购物成本,打造了全程无忧的购物体验。

同时,百货大楼还倡导全员树立“顾客第一”的服务意识,延伸无忧退换货服务,修订《先行赔付退货基金的使用流程》,健全了先行赔付制度。实践证明,先行赔付制度有效落实了供应商责任,使消费者告别漫长的追偿流程,强化了对消费者的保护。

### 多维度倾听机制 顾客反馈更便捷

为进一步畅通受理解决顾客

诉求的路径,北京市百货大楼建立了顾客投诉层级解决制度,明确了导购员、小组、销售部的职责和权限,

位于百货大楼南馆一层的顾客接待室常年收集消费者意见,对外公布了服务热线,并进一步整合服务渠道,建立多维度倾听机制。顾客可以通过微信公众号等平台反馈意见。百货大楼还会通过定期组织现场交流会、综合联合等形式,加强对现场服务管理的监控,严格考核制度,召开服务讲评会,定期对服务工作进行总结和分析。

2017年,北京市百货大楼进行了战略转型调整,500余个品牌全新亮相,购物环境、服务项目、顾客体验得到了显著提升。百货大楼将继续坚持“以顾客为圆心,实行全员化服务”的理念,传承“一团火”精神,努力实现“热情有度,周到有术,诚信有礼”的服务承诺。

(首都文明办供稿)

## 资中县落实十大任务推动乡风文明建设

本报讯(代军)近年来,四川省资中县积极推进“四好村”建设,落实十大任务,推动乡风文明建设。

一是建设文体广场。依托现有阵地建设文体广场,配备文体器材、电视网、互联网等设备设施,并合理制订管理制度,设置遵德守礼提示牌等标志标识。

二是规范农家书屋。规范农家书屋的建、管、用,解决群众读书场地等问题,激发群众阅读兴趣。

三是用好道德讲堂。利用党员

群众服务中心或学校礼堂,统一建设道德讲堂,整合人情新风、政策宣讲、技能培训等内容,每两个月组织一次讲堂活动。

四是建设村级志愿服务站。积极招募榜样人物、党员干部、乡村贤达等各界人士,成立村级志愿服务站,规范化开展志愿服务活动。

五是大力选树身边榜样。常态化开展推荐评议“十爱典型”、道德模范、身边好人、最美人物等活动,

在人群密集场所设置榜样宣传栏,广泛宣传身边榜样。

六是推动良好家风家训。以培育和践行社会主义核心价值观为主线,以“十爱典型”、身边好人、文明家庭评创为载体,推动开展立家规、传家训、兴家教、正家风活动,并加强未成年人思想道德建设,以良好家风家教为未成年人“扣好人生第一粒扣子”。

七是开展“十星”创建。推动爱党爱国、勤俭创业、诚实守信、遵德

守礼、孝老爱亲、遵规守法、生态环保、卫生秩序、科教文体等十星级文明户创建全覆盖,围绕宣传发动、入户调查、帮拟计划、对标争创、查漏补缺“创”,居户自评、群众互评、协会评审、张榜公示、表彰授星“评”,实现知晓率、参创率、挂牌率三个100%。

八是规范人情新风。召开动员大会,出台切实可行的《村居人情新风村规民约》,成立道德理事会、红白理事会,建立摸底台账,逐户摸

排、逐户监督、逐户劝阻,杜绝人情歪风。

九是完善村规民约。坚持问题导向,将社会主义核心价值观、遵德守礼、文明家风等内容纳入村规民约,制定好操作、易传播、“一村一特”的村规民约。

十是统一建设文化墙。围绕社会主义核心价值观、讲文明树新风、家风故事、七五普法等内容,设计制作文化墙,培育文明风尚,展示创建成果。

## 让“文明课”伴随成长

久久泰平

上千名小学生来展览馆参观,全程没有一个人大声喧哗;用餐时自带垃圾袋,餐后连用过的餐巾纸都随身带走。日前结束的“武汉科教研学之旅”中,1500名小学生给很多成年人上了一堂生动的文明课。目前旅游行业积极践行武汉市旅游委推出的“文明旅游为武汉加分”六大行动,“将文明出行贯穿到整个研学过程中,当他们长大后,也自觉文明游览和出行。”(《长江日报》)

文明素养是一个人思想道德水平、教育文化修养的综合体现。培养怀揣梦想和希望的下一代,需要从小着意加强文明修养,使之成为孩子成长的必修课。武汉此次将文明出行贯穿到整个小学生研学过程中,是文明素养从孩子抓起的务实之举,有助于让文明伴随孩子健康成长。

细节做起,养成良好文明习惯。“不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海。”为人立德立善,要从小事做起、从点滴做起,日积月累,才能从根本上告别无知与粗俗,修炼出与文明社会相适应的良好修为。此次武汉对上千名小学生研学游加以文明引导,就是生动的例证。其最大的亮点在于:文明习惯养成固然需要自觉,但自觉并非完全自发,文明理念从小抓起、从细节做起,才会最终形成文明的行动自觉。

文明修养,注重生活点滴积累。文明习惯并非天生就有的,很大程度上来源于后天的教养。文明教养涉及学习、生活、处事等方方面面,需要注重平日里的生活实践。文明存在于点滴的言行之中,存在于无形的人际关系中,而文明的本质是尊重,要让孩子们从小懂得,敬人者人恒敬之。文明的起点就是尊重他人。

文明养成,家长作用不可忽视。家长的行为举止对孩子来说,是更生动的文明课。在生活细节里,家长的文明言行会让孩子从中体味文明道德的感染力,逐步养成良好道德修养。在家庭中,家长传递尊老爱幼、勤俭持家等好观念,倡导忠诚、责任、亲情等好理念,就会形成好家风,文明风尚就会从家庭传递给社会。

文明素质处处是考场,留心处处都是课堂。文明的养成,需要融入生活细节,注重日常养成,持之以恒,久久为功。文明素质在娃娃抓起从来就不是一句空话,只有在人生道路的起点就上好这堂“文明课”,才能真正把文明融入血脉,贯穿一生。



近日,湖北省卫计委、省疾病预防控制中心联合开展的“精准扶贫携手情、疾控青年竹山行”关爱山区孩子圆梦活动走进了竹山县宝丰镇桂花小学,活动通过联合华中科技大学出版社为学校捐赠图书、帮助该校学生圆梦“微心愿”等方式,给山区孩子送去了关爱与温暖。图为疾控中心青年志愿者为孩子们讲解卫生健康知识。

朱本双 邵传星 摄

## 坚持“四化”标准 推动机关党建创新出彩

### ——宜宾市叙州区人民检察院党建工作掠影

何富权

为提升机关党建工作水平,近年来,四川省宜宾市叙州区人民检察院坚持问题导向,紧扣规范党内政治生活,积极运用新媒体和落实两个着力点,从党建品牌、党员管理、组织制度、活动平台等方面制定工作标准,着力推进机关党建上档进位,检察业绩提质增效。

### 理顺工作思路 推动机关党建品牌化

该院把学习著名抗日英雄赵一曼等先进人物与“强化法律监督,维护公平正义”的检察工作主题相融合,着力打造“一曼故里英雄模,公平正义铸之魂”党建品牌,全面推动红色检察文化建设,真正做到党员更红、支部更强、窗口更亮、服务更优。

### 实施规范管理 推动党建工作标准化

该院坚持党员管理“抓在日

常、严在经常”,充分发挥党建效能。一是搭建线下线上学习平台。规范党内政治生活,积极运用新媒体和落实两个着力点,从党建品牌、党员管理、组织制度、活动平台等方面制定工作标准,着力推进机关党建上档进位,检察业绩提质增效。二是建立“党员固定活动日+”制度。固定每月17日为党员活动日,确保“月月有主题”,探索开展“党员政治生日”、微型党课、党员“政治体检”等主题活动,提高组织生活吸引力、感染力。三是坚持党务公开。全面公开党组织机构、党组重大决定、党费缴纳、党务督查等信息,以公开促进党内民主,保障党员权利。

### 四大保障机制 推动党建工作长效化

为确保机关党建常态长效,该院建立了完善了党建工作机制。一是按照“六有标准”打造党员活动室、党史教育室、阅览室等,确

保有场地有阵地;二是依照标准,为支部活动提供经费保障,确保办事有经费。三是细化《机关党建工作责任清单》,建立健全《“党员固定活动日+”制度》《机关党建工作例会》等制度,确保有章可循;四是建立党务督查常态化机制,由党务督查室不定期开展督查通报,并将党建工作纳入全院绩效考核,量化分值,逗硬执行。

### 五个相融互动 推动党建引领载体化

该院将党建工作与领导班子建设、队伍建设、检察业务紧密结合,进一步提升党建引领作用。一是以党建引领班子执行力提升,通过建立班子成员微信群“日报”和班子“周例会”制度,增强班子凝聚力、执行力。二是以党建引领队伍建设党建化。积极开展“双结双强双争”“三亮三比三评”等活动,建立人才培养制度,定期评选先锋人物、示范团队,以党员标

准约束全体干警,以党建标准推动队伍建设。三是以党建引领促进检察主业新突破。探索推动党建与业务深度融合,以深化司法体制改革为导向,建立健全司法责任制制度体系19个,实现量化考核,并通过建立油樟林未检工作室,实施检察官挂牌接访制度、司法救助等,推动检查工作再上新台阶。四是以党建引领凝聚共同价值追求。以赵一曼精神为指引,建设叙州区检察文化体系,通过开展读书分享、文艺汇演、志愿服务等活动,丰富干警精神生活。五是以党建引领服务发展敢担当。始终坚持“为党、为民、为区”三为司法方向,立足职能,服务大局,出台服务招商引资工作措施,涉林检察工作获上级肯定,将公益诉讼工作纳入依法治区考评,将法律监督措施纳入区管干部绩效考核,推动法律监督刚性化。在精准扶贫工作中,采取“检察院+村两委+企业+农户”共建模式,帮助贫困户实现持续增收。

## 浙江举行村歌大赛 乡村好声音唱响好生活

本报讯(张振翔 陆遥)近日,由浙江省委宣传部、省农村文化礼堂建设工作领导小组办公室、省文化和旅游厅、省文学艺术界联合会主办的浙江省庆祝改革开放40周年村歌大赛在宁波余姚西门剧院举行。来自全省各地的数百名村民用热情的旋律歌颂家乡,赢得了现场观众的阵阵掌声。

经过多轮角逐,共有37首歌曲从参赛的数百首村歌中脱颖而出,进入决赛。各支决赛队伍尽显本领,全面展示了改革开放以来浙江农村的新面貌和村民的美好生活。最终,《牡丹花开》等10首村歌获得演唱金奖,12个单位获得优秀组织奖。这场“乡村好声音”也引来众多网友的关注和点赞,180多万人次参与了网络评选,《喊一声双沈》等5首村歌获得了“最具人气奖”。

浙江省委宣传部党教处负责人介绍,这是继2014年“桐庐村歌大赛”之后,浙江省委宣传部参与主办的又一次全省性村歌比赛、展演活动。通过举办村歌大赛,进一步丰富农村文化礼堂内容建设,不断满足基层群众精神文化生活需求。

## 海南海口召开 新时代文明实践中心 试点工作推进会

本报讯(邓海宁)11月15日上午,海南省海口市新时代文明实践中心试点工作现场推进会在该市美兰区新时代文明实践中心召开,会议部署了推动海口新时代文明实践中心建设试点工作。

与会人员首先参观了美兰区新时代文明实践中心,并在会上听取了美兰区和琼山区关于新时代文明实践中心(所、站)建设情况的汇报。会议强调,新时代文明实践中心是宣传党的路线、方针、政策,培育和践行社会主义核心价值观,打通宣传群众、教育群众、服务群众的“最后一公里”的重要阵地。各区、各部门要围绕这个定位,结合海口实际,把新时代文明实践中心建成具有海口特色的百姓家门口的“信仰中心、服务中心、慈善中心”。

据了解,今年8月,海口市美兰区和琼山区被列为全国新时代文明实践工作试点单位。目前两个试点区已全部完成新时代文明实践中心(所、站)挂牌工作并陆续开展实践活动。

## 湖南娄底 举办身边好人颁奖典礼 传递榜样力量

本报讯(吴庠)“恰好碰到了,我能做到,我就做了。”这是勇敢跃入河中挽救他人生命的普通市民李明华的一句感言。11月15日晚,湖南省娄底市举行“致敬好人 德润湘中”2018身边好人颁奖典礼,像李明华那样来自全市各行各业的33名“身边好人”受到表彰。

颁奖典礼通过视频短片、主持人采访、歌舞等文艺表演形式再现了“身边好人”的善行义举,现场观众深受感染,不少人热泪盈眶。

近年来,娄底市以创建全国文明城市为主抓手,深入推动群众性精神文明创建活动落地、落实、落小、落细,扎实开展文明村镇、文明单位、文明校园、文明家庭和道德模范、身边好人、乡村好人家等形式多样、内涵丰富、成风化人的创评活动,市民文明素质和城市文明程度得到显著提升,见义勇为、助人为乐、敬业奉献、孝老爱亲、诚实守信等善行义举层出不穷,先后涌现出一批全国、全省好人模范。

截至目前,娄底共涌现出全国岗位学雷锋标兵1人、全国道德模范提名奖3人、湖南省道德模范3人、市级道德模范50人;获评中国好人8名、湖南好人73名、娄底好人67名;推出全国优秀志愿者2人、湖南省优秀志愿者16人,网上实名注册志愿者人数突破44万人,注册志愿者团队达到1174个,“学雷锋、做好人、行好事”在娄底蔚成风气,成为新的道德高地,闪耀着新时代的文明之光。