

# 京城文明商户,以优质服务提升美誉度

在荣获“首都文明商户”称号的北京市多家商户中,西单购物中心、乐颂100和北京利生体育商厦长期以来不仅品牌质量得到消费者的认可,服务水平也不断提高,提升了企业品牌的美誉度。

## 西单购物中心: 商品质量求“保真”更“保优”

北京华远西单购物中心有限公司坐落于繁华的西单北大街,是一个综合性大商场。开业27年来,商场严把质量关,在“保真”的同时将“保优”作为更高的追求目标。先后荣获“全国文明经营示范单位”“北京市民优质服务商店”等数十项荣誉称号。

商场秉承“把一颗热心、耐心、诚心、爱心奉献您”的企业精神,坚持“真诚爱心、技能高超、优质服务、回报顾客”的服务理念,先后制定《商品质量管理制》《物价质量管理制》《卖场管理制度》等制度,严把商品开发、进货、审核关,把名牌

商品、新产品、应季适销商品引进商场;随时对商品质量进行检查,提高企业信誉,真正实现了“保质、保真、保优”。

为提供更优质的服务,西单购物中心建立了消费争议解决机制,实行第一人接待制、先行赔付制。以“全国劳动模范”“北京市商业服务明星”“全国职工创新能手”等荣誉称号的获得者李健的名字命名了服务中心,负责卖场及管理接待服务工作;评选服务能手组建了“李健服务明星队”,带动整体服务水平的提高。

## 乐颂100: 服务顾客需求和顾客做朋友

“服务顾客需求,和顾客做朋友

友”,一家以经营女装为主的品牌店——法式风情设计师品牌乐颂100赢得了不少顾客信任。它在西单老佛爷百货店开业将近5年了。刘美是乐颂100的中国区运营经理,她介绍说,顾客信任源于企业对商品质量的严格把控。该企业从采集原料到纱线纺织、设计、成衣制造和最终销售实现了全程掌控。

在服务方面,乐颂100从顾客的需求出发,顾客喜欢的款式如果售罄,店里可以根据需求实现小批量预订服务。

## 北京利生体育商厦: “一条龙”服务 顾客省力省心

“面向专业、面向业余、面向广大体育爱好者”是北京利生体育商厦的

办店宗旨。商厦先后获得过“中华老字号”“北京市特色经营先进单位”“物价、计量、质量信得过单位”“首都文明服务示范窗口”等荣誉称号。

商厦开展的“一条龙”特色服务赢得了消费者的称赞。

健身器服务一条龙:对商厦内销售的综合力量型、多功能家庭型、单一型等多种健身器械,提供服务咨询、设计选配、参谋销售、送货上门、安装到位、调试维修、信息反馈、跟踪服务一条龙服务;残疾人购物服务一条龙:各楼层值班经理可以陪同残疾顾客购物,协助挑选商品、当好参谋,顾客离开商厦时,送出店外;便民服务一条龙:在一楼设立服务站,为消费者提供服务便利,在各楼层设立服务电话、便民箱;投诉服务

一条龙:坚持“首接陪训制”(遇消费者因商品质量、服务质量投诉,当班售货员要解决或陪同消费者找值班经理调解,如顾客对值班经理的处理结果仍不满意,则由楼层服务经理、值班经理解决或陪同顾客到大厦企管部解决,做到逐级负责制,不推诿、不扯皮)和“三三制”原则,“三三制”包括做好“三个为主”(可退可不退的以退为主;可换可不换的以换为主,消费者利益与经营者利益发生矛盾时,以消费者利益为主),做到“三个一样”(对消费者做到退换货与购买商品一样热情,对消费者做到与朋友、熟人一样公平,对消费者做到像对家人和自己一样的事情一样认真),实行“三不出”(解决问题不出小组、不出楼层、不出利生)。(首都文明办供稿)

## 陕煤黄陵矿业一号煤矿“平安冬季”小分队走村入户

本报讯(段倩 倪小红)近日,由陕西陕煤黄陵矿业有限公司一号煤矿家属协管员、保安、医护人员组成的“平安冬季”小分队走村入户发放防火宣传手册,讲解家庭防火、火场逃生自救以及冬季防火安全重点、用火用电用气用油注意事项等一系列安全知识,提高了大家的安全意识和防火技能。

家属协管员冯亚梅把自己干燥的外套脱下来,套在家属协管员梁娜的脖子上帮她“脱离电源”——两名家属协管员生动模拟发生在生活中的触电事故以及处理办法,让职工家属们学得津津有味。这种简单易懂的授课方式,打破了以往照本宣科的模式,获得了大家的好评。

“平安冬季”小分队还充分利用班前、班后会,大力宣传搞好“冬季三防”工作的重要性,并利用家属微信群、网络平台积极宣传“三防”知识,努力构建了矿、区队、班组、家庭“四级联动”的安全管理模式,确保年底各项工作顺利平安地进行。

本报讯(李晓江 刘曦宇)近日,四川省宣汉县公安局普光派出所推出五项举措强化队伍建设,切实规范民警行为,提升全所民警的执法办案水平和办事效率。

以“严”字当头主导队伍建设。该所紧紧围绕“严”字做文章,加强民警思想政治教育。所领导把管理落实到行动中,树立“严即是爱”的理念,对队伍中出现的违纪苗头防微杜渐、及时纠正,真正让民警不敢违、不能违、不愿违。强化作风建设,严格执行“六项规定”,遏止“庸懒散浮拖”现象。

以“爱”为主线从优待警。为充分调动民警的工作主动性、积极性和创造性,该所在不断完善民警思想动态分析制度的基础上,开展思想政治工作“六必访、六必谈”活动,建立健全民警密切联系沟通机制,帮助民警解决实际困难,增强队伍的凝聚力和向心力。深入开展谈心交心活动,及时掌握民警和工作人员的思想动态,关注民警和工作人员关心的热点以及思想和工作中存在的问题,及时协调化解矛盾,帮助解决实际困难,做到政治上关心,思想上理解,生活上照顾。

以完善的制度规范民警行为。该所针对个别民警执法不规范、违纪违规的根源问题,先后出台了《执法质量考评和奖惩办法》《民警执法过错责任追究办法》等一系列制度,奖优罚劣、严格兑现;并从警容警纪、接警处警、执法执勤等日常工作抓起,严格规范民警行为。

以学习提高执法办案水平。该所为民警配备了“工作日记”“学习记录”“会议记录”三个本子,要求民警写工作日记、做会议记录、抄写法律法规并撰写心得体会,力争以综合素质提升促进执法办案水平的提高。

以张弛有度的安排,提高工作效率和战斗力。该所一贯坚持工作张弛有度,反对打疲劳战,在保证二分之一警力值班备勤的前提下,尽力保障民警正常休息时间。在思想上,所领导与民警加强沟通交流,缓解民警心理压力,保证和提高民警队伍的工作效率和战斗力。

## 宣汉县普光派出所五措并举加强队伍建设

## 贵阳市精神文明建设会议举行

本报讯(金毛毛)

11月16日,贵州省贵阳市精神文明建设会议举行。会议总结了近年来贵阳市精神文明建设取得的成就,部署下一步全市精神文明建设工作任务。

会议指出,党的十八大以来,贵阳扎实抓好习近平总书记系列重要讲话精神治国理政新理念新思想新战略宣传阐释,加强理想信念教育。全市掀起学习宣传贯彻十九大精神的热潮,所有社区、行政村建立“新时代市民(农民)讲习所”并开展讲习活动;广泛开展诚信建设、文明旅游、文明交通、文明餐桌等道德实践活动;借助数博会、生态文明论坛等高端平台传播社会正能量,“爽爽贵阳·中国数谷”的城市外宣品牌逐渐形成;基本建成市、县、乡、村四级公共文化服务体系,促进城乡环境面貌、社会公共秩序公共服务水平、居民生活质量不断改善和提升。

会议强调,下一步,全市宣传思想文化系统要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,更加自觉地把精神文明建设放到“五位一体”总体布局中谋划和推进,为开创爽爽贵阳新未来提供强大的精神力量。要以社会主义核心价值观为主线,持续深化群众性文明创建活动。推进新时代文明实践中心建设,实施公民道德建设工程,完善城市基础设施、提高公共服务能力,营造城市文明氛围。深化文明城市、文明村镇、文明单位、文明家庭、文明校园五大创建活动,提升城乡居民的获得感和幸福感。

会议要求,要推进文化创新发展,深入挖掘阳明文化、生态文化、民族文化、红色文化等特色文化资源,打造一批文化科技、文化旅游、文化大数据融合发展的重点示范企业,组织开展“筑城广场市民才艺大赛”等系列主题活动。要推动传统媒体和新兴媒体融合发展,不断提升文明贵阳的知名度和美誉度。

会议通报了贵阳市精神文明创建工作突出贡献单位先进单位和先进个人名单,全市16家单位被评为贵阳市精神文明创建工作突出贡献单位,97家单位被评为贵阳市精神文明创建工作先进单位,293人被评为贵阳市精神文明创建工作先进个人。

## 包头市东河区主题家庭教育论坛启动

本报讯(杨澜)为全面贯彻落实习近平总书记关于家庭建设与家庭教育的重要论述精神,不断提升东河区家庭教育指导服务水平,经过精心策划和周密的安排,由内蒙古自治区包头市东河区妇儿工委、妇联、教育局主办,东河区家庭教育研究会承办的“新时代·好家庭·好家教·好家风”家庭教育论坛11月15日拉开序幕。

据悉,本次论坛将持续到12月25日,其间将开展一系列研讨活动和增进家庭感情的赛事。



11月16日,广东省韶关市文明办、韶关市直机关工委、韶关市住管局共同举办了“善美韶关文明有我——拼团守规则绿色低碳守护韶城暨移风易俗万人签名”活动。活动旨在呼吁广大市民群众从个人做起,从现在做起,推进移风易俗,遵守社会公德、倡导绿色生活,争做文明新风创建的典范,在全市形成崇德向善、勤俭节约、文明健康的生活方式,为“善美韶关”出力添彩,擦亮“人心善、风物美”的“善美韶关”城市品牌。图为活动现场。袁少华 李陶猛 摄

## 西宁市城中区新时代文明实践中心开馆

本报讯(赵玺凤)近日,青海省文明办、城中区委宣传部等共同举办了西宁市城中区新时代文明实践中心开馆暨党日活动。

该活动旨在以党建为引领,以志愿服务等多种活动为载体,盘活各类资源,学习实践科学理论,宣传宣讲党的政策,培育践行主流价值,丰富活跃文化生活,

凝聚向上向善力量。将文明实践中心(所、站)打造成学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想、培育和践行社会主义核心价值观的重要阵地。在内容建设上,新时代文明实践中心将着重传播习近平新时代中国特色社会主义思想、中华优秀传统文化、道德文化、科技知识、法律

知识等,并将通过开展“五星级文明户”创建、志愿服务等活动,推动文明实践活动更加广泛开展。

据悉,城中区将以新时代文明实践中心开馆为契机,整合现有基层阵地,以街镇为主体,城乡统筹推进,逐步建立起纵向涵盖区镇(街)村(社区)三级、横向

辐射党政群机关、企事业单位的新时代文明实践网络。力争通过两年的努力,打造融思想引领、道德教化、文化传承等多种功能于一体的城乡新时代文明实践平台,把新时代文明实践中心(所、站)建成传播好声音、弘扬主旋律、开创新业绩、凝聚党心民心的主阵地。

## 引领文明新风尚 提升城市软实力

——大庆市以“五个突出”深入开展“文明有约·美德同行”主题活动

刘航

### 突出宣教引导

全媒体联动开辟专题专栏,长时间、大频率、不间断宣传报道“文明有约·美德同行”主题活动的目的意义、社会作用、推进举措以及广大市民积极参与支持的生动实践。聘请礼仪协会专业讲师,走入社区、公园、广场等人员密集场所,借助社区音乐会、广场舞大赛等文体活动平台,以生活礼仪、公共礼仪为主要内容,实施情境式、互动式文明礼仪教育宣讲。在主要街路、公共场所设立“文明有约·美德同行”主题大型广告牌30个、宣传栏200个、宣传提示牌775个,制作发放倡议书、圆珠笔、环保购物袋、挪车电话号码牌等宣传品10万余份,营造了浓厚的宣传教育氛围。

### 突出实践内涵

围绕三项重点活动主题,宣传部、文明办、城管、公安等部门联合推出“不乱扔垃圾、不乱堆杂物、不随地吐痰、不车窗抛物、不乱贴乱画、不乱扯乱挂、不随处吸烟、不开荒种菜、不乱搭乱建、不乱摆乱卖”爱护环境“十个

不”;号召“一车一位停车、按标示方向停车、瞭望安全后停车、避开黄色网格线停车、避开人行道板停车、避开绿地草坪停车、避开公交站停车、避开消防通道停车、避开停车场出入口停车、避免临时停车位长期停车”文明停车“十个要”;倡导“依法登记办证、遛犬牵好链绳、不可一户多犬、不养烈性犬只、携宠避让行人、携宠乘梯礼让、及时清捡粪便、制止爱宠乱吠、做好宠物免疫、不可遗弃爱宠”和谐养宠“十提醒”,把遵守社会公德具体化为群众看得见、摸得着、做得到、行得通的具体实践养成活动。

### 突出群众参与

把提高市民参与率作为检验活动实质实效“金标准”,把主题活动纳入宣传思想文化工作重点和文明单位创建考评项目。坚持从娃娃抓起,在中小学校开展“小手拉大手,文明一起走”校园活动,通过开展主题班会、演讲比赛、有奖征文、布置“我是环保小卫士”、“我是停车监督员”、“我是宠物监护人”暑期社会实践作业等系列举措,让全市26万小学生将文明规范带入家庭。

### 突出为民利民

秉持以人民为中心的创建理念和发展思想,把开展“文明有约·美德同行”主题活动,作为加强城市精细化管理,完善城市公共服务的有力抓手,不断提高市民“幸福感”“满意度”。针对重点公共场所、城乡结合部、铁路沿线等积存的生活垃圾、建筑残土进行专项整治,开展公交站廊、果皮箱、交通护栏等市政设施全面清洗,持续巩固干净整洁的市容环境。聚焦商贸网点、繁华路路段、学校、医院、居住小区、交通枢纽等区域周边停车难问题,新建新玛特人行天桥,规划一批公共停车场和泊车位,引导附近单位停车位对外开放,鼓励商家建设智能停车管理系统,最大限度拓展停车资源,为市民提供方便醒目的停车环境。为呼应市民关于文明养犬的呼声,在5处重点公园广场划定9处“狗狗乐园”遛犬区,增设两条遛犬通道;指导文明养犬志愿者发起成立“文明养犬爱心联盟”,组织养犬爱好者就文明养犬、科学养犬开展各种形式的交流活动,受到养犬者的广泛好评。

### 突出问题导向

大庆市坚持以问题为导向,以需求为牵引,通过问卷调查、走访调研、专题座谈等方式,查摆梳理市民反映集中的不文明行为20项,选取最为突出的乱扔垃圾、车辆乱停、养宠扰民三项问题,以“垃圾不落地、城市更美丽”“车辆不乱停、城市更文明”“养宠不失则、城市更和谐”为主题,坚持“宣传教育引导为主,监督管理处罚并用”原则,在全市组织开展“文明有约·美德同行”主题活动,精准聚焦补短板,集中力量抓提升。