

市民口碑最有力

——寿康永乐集团文明创建工作纪实

记者毛以国



整洁漂亮的寿康华悦城

文明似水，润物无声。

时下，行走于寿康永乐 300 余家门店，整洁的购物环境、热情的导购服务，让消费者平添几分好心情；“您好”“谢谢”等文明用语和人们的笑脸相互映衬，营造出一派文明和谐的景象。文明之花在寿康永乐光彩夺目。

商超、百货商场是市民日常生活购物的重要场所，也是展示城市文明形象的重要窗口。自十堰启动全国文明城市创建以来，寿康永乐集团在市委、市政府的正确领导下，勇担企业社会责任，认真落实文明创建工作，不断加大硬件设施建设，提高管理服务水平，极大提升了市民的幸福感和获得感，为我市成功创建全国文明城市作出了积极贡献。

外优环境 提升卖场颜值

“环境提档升级、形象时尚大气、智慧水平提升，购物体验越来越好了。”日前，记者在位于人民路老虎沟口的寿康永乐 1+1 购物中心采访寿康永乐文明创建变化时，消费者对这里舒适的环境大为称赞。

2019 年 5 月，寿康永乐 1+1 超市改造升级后更名为寿康永乐 1+1 购物中心，丰富业态，变身为集品质生鲜、日用商品、名烟名酒、儿童娱乐、餐饮美食、孕婴用品等商业业态于一体的综合性购物中心。在店面外观整体形象、内部硬件设施上进行了提档升级，并配备自助收银、刷脸消费等智慧化服务设施，带给消费者更便捷、更时尚的购物体验。今年 8 月，购物中心二楼又新增复合式书城，打造集“生活、阅读、社交、亲子”于一体的城市文化生活空间。

创建要“通关”，“脸面”须加强。文明创建工作中，寿康永乐集团首先从最直观的环境上入手，不断提升自身的硬件条件，通过闭店装修、扩大经营区域、拓宽超市通道、重新规划功能区块，为消费者营造更为舒适的购物环境。其中仅 2019 年，寿康永乐集团就投入 5000 余万元，对 1+1 购物中心、东正邻里中心、竹山综合超市、华悦百货永乐店等 10 家购物中心、大卖场进行了改造升级，提升消费者购物体验及生活品质。

与此同时，寿康永乐集团认真落实“门前三包”政策，打造干净整洁的外部环境，并通过电子显示屏、标牌、展示板、宣传栏等在卖场内外广泛宣传“社会主义核心价值观”“中国梦”“遵德守礼”“军人优先”“精神文明建设等文明创建公益广告，营造了浓厚的文明创建氛围，让集团职工和广大消费知晓创建、支持创建、参与创建，养成良好的文明习惯。

内修人文 增强服务质效

从寿康永乐 1+1 购物中心转到位于人民南路的寿康永乐生活广场，记者在负一楼生鲜区看到，46 岁的鲜肉技师李琴正熟练地将一块排骨欲好装袋过秤后交给顾客。李琴每天都要面对几百公斤的鲜肉，但她始终严格按部位将肉品细分成精瘦肉、五花肉、大里脊、小里脊、排骨等各类精品鲜肉，然后一一摆放在台面上进行销售。正在摊位前购买排骨的市民王女士说，李琴很细致，不仅很耐心地为顾客介绍肉类的品质，还根据顾客需求将鲜肉切割，服务让顾客非常满意。

外优环境，内修人文。寿康永乐集团深知，文明创建绝不仅仅是“表面”工作，更要强化人们“内化于心、践之于行”的文明意识，要以服务质效增强文明创建实效。

近年来，寿康永乐集团不断超越自我，相继推行无障碍退换货制度、有奖投诉制度、无风险购物、打造零售门店服务标兵、增加免费 WIFI 等系列服务举措，真诚为广大

消费者提供优质的商品和服务。其中，寿康永乐格外重视商品质量，譬如划拨专项资金用于酒类打假，并成立烟酒专厅管理部，开发了“寿康永乐名酒防伪标识”，让“购正宗名酒，到寿康永乐”成为人们的口头禅；在全市首家运行农产品质量安全追溯平台，消费者通过扫描“肉菜”二维码方式，实现“肉菜”销售过程可追溯、可查询。如今，“寿康无假货、件件都放心”的消费理念深入人心，“寿康永乐”已成为享誉鄂西北的诚信品牌。近年来，寿康永乐集团先后荣获了“全国百城万店无假货示范店”“全国守合同重信用企业”“湖北省食品安全示范店”“省、市级价格诚信单位”“市质量工作先进单位”等荣誉称号。

完善机制 突出常态长效

寿康永乐集团在文明创建方面所取得的成绩，源自集团不断建立健全长效的创建机制，源自集团深入持久地开展文明创建。

强化领导力量，凝聚合力抓“创建”。寿康永乐集团成立了以党委书记王国华为组长、党委副书记纪宏林为副组长、各部门主要负责人为成员的文明创建工作领导小组。集团与各部门签订了《创建工作目标责任书》，使创建工作与经营活动做到了“四同时”（同时安排、同时检查、同时考核、同时奖惩），并拨付专项资金用于开展创建工作。

利用品牌优势，改革创新抓创建。积极倡导绿色经营、绿色消费，推广应用绿色环保材料，注重节能降耗，为消费者提供舒适购物环境，寿康永乐十堰生活广场、寿康华悦城先后被评为全国“绿色商场”；坚持依法依规诚信经营，强化内部管理，规范服务流程，积极开展“百城万店无假货示范店”创建活动，践行诚实守信的商业精神和契约精神。

开展主题活动，与时俱进抓创建。以党建带团建，以党建带工建，寿康永乐集团党团工会齐抓共管创建工作，不断丰富创建活动载体，积极开展“双十星”争创、“两学一做”学习教育、“不忘初心、牢记使命”主题教育、“道德讲堂”“劳模事迹报告会、知识竞赛、青工比赛等活动。

支持公益事业，奉献社会抓创建。集团积极组建网络文明传播志愿者和青年志愿者团队，设立志愿服务站、志愿服务岗，积极参与志愿活动；积极帮助贫困乡村解决资金、项目、技术和产品销路问题，并为灾区、福利院、希望工程、希望厨房等慈善事业捐资捐物。近年来，累计捐资捐物数十万元。

文明传承不息，奋斗脚步不止。正如寿康永乐集团党委书记、董事长、总经理王国华所说：“创建全国文明城市的意义不在于‘得牌’，而是让老百姓受益；不是让城市‘受奖’，而是让老百姓得实惠。”寿康永乐集团将继续从满足市民实际需求出发，持续开展文明创建活动，让其成为一项得人心、暖人心、稳人心的工程，书写十堰城市文明更加美好的新篇章。



学习雷锋精神 投身文明创建



员工技能比武 构建文明团队