

服务以人为本 经营童叟无欺

北人集团:让消费者买得舒心用得放心吃得开心玩得随心

诚信经营,打造童叟无欺的消费环境;暖心服务,大大提升顾客满意度;志愿服务,发挥文明窗口单位带动作用……多年来,石家庄北国人百集团有限责任公司以“引领消费时尚,共创美好生活”为使命,坚持以“消费者价值为中心”,不断创新经营内容,满足大众高品质、多层次、全方位需要。通过科学、以人为本的管理,专业、细致、高效地运营,取得了卓越业绩,荣获“全国商业服务业年度十佳企业”“全国五一劳动奖状”“全国文明单位”等荣誉称号。

□本报记者 崔虹

加强思想道德建设 发挥党组织战斗堡垒作用

“一直以来,集团特别重视思想道德建设。”北人集团党委书记、董事长刘春东说,北人集团通过开展党史学习教育、讲授专题党课等形式,让大家做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行,做到学党史、悟思想、办实事、开新局。

刘春东介绍,在日常工作中,北人集团加强对员工的培训宣传教育和舆论引导,大力倡导社会主义核心价值观,弘扬文明礼貌、艰苦朴素、勤俭节约、诚信友善、助人为乐的精神,并充分利用内部报纸、办公平台、广播、导视牌、会议、员工讲堂、宣传展板、电子屏联播、员工风采展示等多渠道,进行氛围营造、培训教育、宣传引导、效果展示,广泛宣传文明城市创建应知应会内容、社会主义核心价值观、十九大精神、员工善行义举和敬业奉献的事迹,打造爱国、敬业、诚信、清廉、友善的干部员工队伍。两年间,围绕提高员工文明意识、道德水平、服务意识和职业能力,分层开展各类学习教育培训,基本覆盖到全体员工,人均接受培训时间超过70学时。

北人集团广大党员群众纷纷表示,通过一系列的学习,自身的使命感和责任感更加明确,今后将结合企业目标和自身岗位工作实际,充分发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范带头作用,不断凝聚前进的动力,做强做大国有企业,为加快建设现代化、国际化美丽省会城市贡献力量。

坚持诚信经营 打造童叟无欺的消费环境

市民王女士可以说是北人集团的忠实顾客。“我的衣服、鞋子,还有吃的用的,基本都是从北人集团买的。”王女士说,虽然她有时候也会选择网购,但多数时间还是选择北人集团,尤其是衣服和鞋,“必须要亲自试才知道是不是合身、舒服。”王女士说,北人集团特别讲诚信,在这里购物最放心了。

诚信是企业的立身之本。北人集团自成立以来始终恪守“顾客至上、诚信经营、勇争第一”的发展理念,内强素质、外树形象,用心服务广大顾客,倾力打造诚实可靠、货真价实、童叟无欺的消费环境,在消费者心目中树立了良好的信誉。集团旗下有着众多历史悠久的企业,新百广场历经七十多年风雨,跨越了中国零售业历史的所有时期;北国商城、石家庄饮食公司都有着六十多年历史,一路促进了石家庄商业的繁荣,这些企业用强大的生命力生动诠释了诚信经营的意义。

“我们全面树立服务新形象,强化诚信经营教育,加强规范服务,打造了一支专业化的优质服务队伍。”刘春东说,北人集团以“服务规范和服务标准”“用心服务 顾客至上”“以客为尊 践行承诺”为内容,对员工进行全方位的培训教育,每年通过开展“3·15消费维权咨询服务活动”“收银员岗位技能竞赛”“珠宝知识竞赛”“生肉分割竞赛”“服务礼仪竞赛”“双创双服”等竞技评比,引导全体员工不断提高服务意识和技能。

同时,实行退换货保证金制度,集团成立初期就设立200万元专项退换货保证金,确保顾客购物无后顾之忧,



■北国超市光华店志愿者为市民提供帮扶服务。(受访单位供图)

赢得了顾客的赞誉和信赖。设立并公开966118服务热线,接受社会各界的监督,同时建立健全内外服务监督网络,确保服务到位。

努力开展暖心服务 大大提升顾客满意度

“给每一位陌生人一个善意的微笑,给每一位身边的人一声亲切的问候,给每一位需要帮助的人提供一点力所能及的帮助”已经成为北人集团员工之间的“文明之约”,传递着集团上下对待他人的友善态度。

无障碍设施是一座城市人文关怀的重要体现,北人集团用“温情”加强卖场精细化管理,不断推进无障碍设施的建设与完善。“无障碍停车位”“无障碍坡道”“无障碍卫生间”“残疾人专用直梯”“无障碍援助服务站”“轮椅租借”……一系列为特殊人群定制的服务,在集团各卖场统一标准快速实施,同时投入大量资金进行卖场环境设施的维护和提升。

“像对待亲人一样对待我们的客户,全心全意为客户服务,让服务的瞬间温暖而欢乐”,集团全体员工秉承这一服务理念,时时处处向广大消费者提供用心、专心、爱心、恒心、诚心“五心”级服务,实行无理由退换货保证金制度,做到可退可不退的以退为主,可换可不换的以换为主,确保顾客购物无忧。重视顾客意见,定期召开顾客座谈会,发放征求意见函、服务质量问卷调查,根据顾客的需求不断改进服务质量,让消费者在北人集团买得舒心、用得放心、吃得开心、玩得随心。

全方位进行志愿服务 发挥文明窗口单位带动作用

细心的市民可能会发现,在北国商城西区一层总服务台,有一个学雷锋志愿服务岗,员工佩戴绶带为消费者提供优质志愿服务和多种便民服务项目:免费提供婴儿车、轮椅、打气筒、针线包、创可贴、充电宝、公用电话、饮用水、电子寄存等服务。同时,在显著位置竖立学雷锋志愿服务岗标志牌、行业规范、投诉处理机制……顾客意见簿为顾客提供了反映问题的渠道,对需要帮助的消费者尽我们所能地提供一切帮助。据不完全统计,每月志愿服务岗累计为带宝宝的顾客提供免费婴儿车40余次,雨天提供爱心雨伞50余把。

同时,北人集团每年都多次组织广大干部党员、优秀员工等参加各种志愿、帮扶等活动,比如为改善老旧小区环境组织清扫工作、走上街头开展交通志愿者活动、救助生病少年等,使广大员工在服务他人、服务社会和做好



■交警对益元百货员工进行交通法规培训。



■北国超市丰收店员工组织服务案例分享会。

事、献爱心的过程中陶冶情操、提升境界,发挥文明窗口单位的带动作用。

为了倡导文明出行,维护交通秩序,北人集团多次组成商城志愿者队伍走上街头、路口维护交通秩序,协助交通警察疏导交通,配合交警上路纠正交通违法行为,劝导行人自觉遵守交通法规。整理私自停放马路两侧的电动车、自行车,清捡便道及路口垃圾,使志愿服务区的环境卫生更加整洁,交通秩序更加通畅。

积极开展帮扶活动 把温暖送给需要的人群

近年来,在市委、市国资委党委的坚强领导下,北人集团党委抓好脱贫攻坚任务,帮助平山县鱼沟村贫困户全部脱贫。

据介绍,自2016年初开始,北人集团党委就一直派工作队常驻鱼沟村开展结对帮扶工作。工作队经常加班加点帮村民解决遇到的问题,受到了村民们的一致认同。同时,给予村民土豆、萝卜、南瓜等农产品种子支持,帮助种植,农产品成熟后由北国超市负责上门收购经销,确保村民有种植农产品的收入。到2019年,北人集团累计投入帮扶资金48.65万元,受益贫困人口175人。通过帮助村民种植土豆、萝卜、小金瓜,并负责经销,累计上门收购71.2万斤,帮助村民累计增加直接经济收入约31.65万元;另外通过帮助农户售卖猪肉、蜂蜜、柴鸡蛋、红薯粉条等农副产品取得收入约7万元。根据村里的实际情况,北人集团投入10万元,帮助村里打浇地机井,彻底解决了鱼沟村村民靠天种地的问题。

北人集团勇于承担社会责任,在先天下广场二楼核心位置开设专柜推广西藏阿里地域产品,30多个超市门店开设新疆货品专区专柜,累计销售西藏、新疆地区产品3200万元,为西藏、新疆地区民族团结和社会经济发展贡献了力量。

刘春东说,创建文明城市,建设幸福家园,是全市人民的美好心愿;创建文明单位,提升顾客体验,是北人集团全体员工的奋斗目标。接下来,北人集团将继续弘扬文明新风,传递企业温暖,凝聚发展力量,借助全业态、全客层、全渠道的优势,为广大消费者提供更好的商品和服务,为加快建设现代化、国际化美丽省会城市贡献北人力量。

文明点亮城市

石家庄市精神文明建设工作巡礼