

文明风尚浸润人心

打造文明商超 扮靓城市消费窗口

□见习记者 田亚楠 文/图

来到周口中心城区一峰购物广场，巨幅屏幕滚动播放着“创文”宣传片，鲜艳的公益广告小吊旗整齐规范，24字社会主义核心价值观以及宣传“创建文明城市”、诚信经营、关爱未成年人等内容的宣传标识标牌随处可见……眼睛所看之处，均显现出浓厚的“创文”氛围，文明细节可圈可点。

商场超市是展示城市文明形象的重要窗口。自全国文明城市创建工作开展以来，周口市各商场超市在市市场监管局的组织和引导下，不断加大宣传力度，提升环境卫生，规范服务行为，处处彰显出文明新风尚，带给市民新体验。

塑环境 加强文明设施建设

“商场有了母婴室，带孩子来玩就方便多了！”正推着婴儿车逛街的张女士告诉记者，“现在市里的很多商场都有母婴室，既方便又隐秘，设备齐全，在这里购物感觉非常棒。”

“2017年9月，我们就在5楼设置了母婴室。”在一峰购物广场物业管理部部长高颜山的指引下，记者来到了母婴室，室内沙发、备用尿不湿、免费试用装的奶粉等一应俱全，门口就有饮水机，可供热水。房间里的墙壁用彩色壁纸装饰，充满童趣，墙上挂有绿植，张贴有母乳喂养注意事项，沙发上还摆放了毛绒玩具，让人感到格外温馨。

“这里的纸尿裤、奶粉等都是免费供应的。”高颜山告诉记者，“我们从商场进门开始，每一层的显眼位置都会张贴有母婴室和无障碍卫生间的指引路标，让有需要的顾客能尽快找到。母婴室内能上锁，最大程度保证了消费者的隐私。”

除此之外，围绕不同顾客的不同需求，商超内配备无障碍卫生间，室内外设有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍通道，对视力残疾人和听力残疾人提供信息无障碍服务，每层都配备消防器材，设置分类回收垃圾桶，给顾客带来舒适的购物体验。

讲诚信 规范文明服务行为

“我们的服务台为顾客提供10项服务，只要顾客有需求，我们会立刻提供帮助。”服务台工作人员告诉记者。在服务台，有专人解答消费者咨询的问题，并提供轮椅、婴儿车、雨伞等便民物品。此外，还有药品箱，里面有一些常见疾病的备用药，以备不时之需。

“我们专门成立了‘创城小组’，加强对商场商户的监督引导。此外，我们还对商场的工作人员进行了专业培训，提升微笑服务，希望每一位来到这里购物的顾客，都能够感受到文明、温馨、诚信的购物环境。”高颜山告诉记者。在服务台旁边的墙壁上，张贴有“服务标兵公示栏”，为那些服务好、得到顾客认可的优秀员工进行表彰。

而在“服务标兵公示栏”旁边，是“文明诚信经营红黑榜”。据了解，“文明诚信经营红黑榜”每季度发布一次，一峰购物广场将评选出的文明诚信经营户和有不文明经营行为的经营户分别张贴上榜，供顾客参考。这既是对经营户文明经营行为的肯定，也是对落后经营户的一种督促和鼓励。



重引导 创新文明标识标语

“您好，这边是公筷公勺，请您使用。”在6楼餐厅，工作人员为每位就餐顾客的餐桌上摆放了公碗公筷，并提醒他们使用。在餐厅上菜窗口，餐具篮里摆放着当日已经消毒过的筷子、勺子等餐具。上菜前，厨师还会为每道菜配备一个公夹。

环顾四周，随处可见“敬畏自然，拒绝野味”“使用公筷，文明就餐”等宣传标语，每张餐桌上摆放有“光盘行动，从我做起”等提示牌。“我们在餐桌上粘贴的标语，磨损比较厉害，需要经常更换。为了降低成本，同时不降低宣传效果，我们在每个上菜窗口的显眼位置都张贴了标语，让顾客随时可见。”高颜山说。

“我们来的时候比较饿，点的东西比较多，结果没有吃完，还好这边有打包袋，可以将吃不完的食物带走。”市民李女士带着两个孩子，正在将没有吃完的食物打包。而在不远处的柜子上，一摞白色打包袋放在上面，旁边张贴着“拒绝浪费，从我做起”的宣传标语。

商场内的禁烟标识、“一米线”标识、

服务投诉监督告知书，以及无障碍设施提升改造，极大地为市民提供了方便，全方位树立商超文明新形象。

据了解，市市场监管局主要负责全市大型商场的创建工作，为确保创建全国文明城市目标实现，深入推进我市“创文”工作，今年以来，该局加强组织领导，明确创建标准，点位定科室定人，制定检查打分表，对点位进行量化管理，按照商超7条标准进行督导服务；始终把大型商场、超市“创文”工作作为重点，主动作为，督促、引导商场超市落实好具体创建任务。

为确保政策落地，市市场监管局组织动员各商场超市，结合具体情况，以社会主义核心价值观宣传、志愿者文明岗、遵德守礼、讲文明树新风、无障碍设施建设、母婴室设施建设等工作为重点，投入资金8万余元，为各商场超市制作宣传展板500多块，发放张贴各类宣传标语2万余份，增强创建工作的针对性和实效性，督促商场、超市做好公益广告宣传、商场卫生整洁和文明劝导工作，营造了浓厚的“创文”氛围。②15