



所有付出就为商场越来越安全

——记双安商场客户服务部部长朱少敏

□本报记者 刘欣欣 文/摄

“安全无小事，这不仅仅是对我们自己负责，更是对顾客负责。”双安商场客户服务部部长朱少敏总把这句话挂在口头上，并这样要求部门的所有员工。

客户服务部是商场重要的安全监督部门，承担着商场的安全监管、服务管理、质量监控等多项工作内容，是直接接触顾客的岗位部门，负责商场整体购物环境的安全运营。“我们就是为顾客提供安全保障的部门，因此，安全管理尤为重要。”朱少敏说。

例行早间检查 微信群提高响应速度

每日早间营业前，朱少敏会到营业大厅、库房、停车场等多个点位安全巡查。从天花板、地面、电梯、商装道具等设备设施着手排查安全隐患，小到地面的水渍、地砖的裂缝，大到电梯停运、装修围挡牢固程度等，都是她检查的重点，就是要将商场发生意外事件的概率降到最低。

朱少敏还建立了双安U悦服务现场微信群。她将一百多名管理者纳入群中，群成员涵盖了商场高、中、基层管理者。任何一名群成员发现安全问题，都可以拍照发群内让大家了解，遇到重要问题再通过电话上报。“这样对应部门的人员能够积极响应，快速处置，消除安全隐患。”朱少敏说。

朱少敏不但全面布置部门的安全工作，对商场的安全服务运营也统筹安排，参加商场各项安全巡检、联查，她不怕得罪人，总是“挑错”最多的人，但是句句都说到点儿上，让被查部门心服口服。她还积极组织部门人员进行安全演练，同时参加商场全员疏散演习，确保部门全员安全技能达标。她不仅注重事前隐患排查，更注重事后分析总结，并通过各种途径传达，保证全员知晓，将安全培训教育工作落在实处。



关爱老年顾客 做视频让员工熟悉流程

一天午后，突然从地下一层超市爆发一声尖叫，收款员回头望向电梯，只见一名70岁左右的老人歪倒在电梯旁。一名收银员赶紧按下暂停按钮，另一人开始打电话报告情况。朱少敏接到电话，一路小跑冲到事发现场。她

不断安抚老人，并让随后赶到的管理人员疏导围观群众，避免事态进一步扩大，并招呼周围的人一块抬起老人，将老人放在一旁的椅子上。与此同时，指挥人员去保卫部调取当时的监控录像。经过监控录像证实，老人上电梯时腿脚不利索，绊了一下，从电梯上滚了下来。

一段时间后，老人缓过劲儿来，表示没什么事不用去医院，朱

少敏坚持安排人员送老人回家，老人及其家人感动地连声称谢。

“商场从2013年就推出了银发关爱行动，全面规范老年顾客在商场内发生意外伤害事件的处置，但是一线人员对突发事件的应对能力仍有待提高。”朱少敏以此事件为蓝本创作剧本，随后在部门内招募“演员”，组织人员拍摄了“银发关爱视频”，完整展现了老年顾客突发意外伤害事件的处置流程，并演示了正确与错误的做法。

在部门内部，视频试播取得不错的效果后，正式向全场员工推出。这种情景再现、正反对比的形式，易理解、好记忆，很快传播开来。各部门将日常发生的安全案例也进行了改编，利用班前会、盘点日等时间进行现场演绎，一改以往死记硬背的学习模式，商场的安全学习氛围浓厚。

完善商场安全标识 设立无障碍卫生间

一个周末的下午，一位40岁左右的女顾客急匆匆走进办公楼五层卫生间，不一会儿，就听“咚”的一声闷响，伴随一声惊呼回响在办公楼楼道里。此时，正在商场值班的朱少敏正好路过，她顺着声音找过去。

原来，由于卫生间厕位下有一节台阶，顾客如厕后起来有些着急，下来时没注意，脚下踩空，摔在了地上。朱少敏马上安排总监陪同顾客赶往医院诊治。经医院确诊，顾客小指骨裂。顾客表示虽然是自己不小心摔倒的，但是商场地面、台阶上没有任何安全警示标识，没有尽到安全告知义务，要求商场赔偿。

将近半年的就诊时间，朱少敏关注顾客的各种诉求，在她力所能及的范围内帮助顾客解决问题。她的坚持感动了顾客，最后顾客自愿放弃高额索赔。

这次事情给朱少敏敲响警

钟，事件发生第二日，她就带领总监督导组进行全场性安全标识检查，标注可能出现安全隐患的位置，并将排查明细及时上报。

朱少敏不但在部门内部进行总结，在商场例会上也直接指出顾客反馈的意见属实，商场应在安全设施、安全标识层面进一步完善，尽早行动。不久后，商场卫生间、地面、台阶、落地玻璃等位置，都陆续贴上了安全标识。

“这件事情也坚定了我的想法，商场必须要有无障碍卫生间。”虽然朱少敏以前也提议设置老弱病残人士的专属卫生间，但商场出于多方面考虑并未实施。这次事情使她看到无障碍卫生间设置的必要性，再次发起建议，最终商场设置了无障碍卫生间。

日常巡检灭火情 多措并举保安全

一天早上，前台人员正在进行班前会，朱少敏走到营业大厅三层皮具护理专柜位置时，闻到有些淡淡的刺鼻味道。她先在周围专柜找了找，没有发现电源异常、存放异物等情况。她转身走向专柜后面的通道，刚推开门，烧焦的味道扑面而来，存放中型塑料垃圾桶旁边的墙面部分已被熏黑，她当即通知总监、保卫等相关部门，同时叫来周边专柜人员，共同打水倒入垃圾桶中。火情很快就被扑灭了，事后查明是烟头引燃了垃圾。

朱少敏就此事向商场就垃圾隐患、控烟、人员素质提升等问题建言献策。至此以后，商场撤除了塑料垃圾桶，并要求专柜将纸箱等可燃物直接送到停车场垃圾站。商场还加强对全员的禁烟、控烟宣传教育，规范人员吸烟地点。客服部联合相关部门每月不定期对控烟执行情况进行检查，加大对人员业务知识等培训力度。

“能看商场越来越安全，我的付出都是值得的。”朱少敏说。

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

十年总是第一个到场站

——记公交第三客运分公司第十三车队驾驶员赵军



车，不是货车。”十年里如一日，无论几点接班，他都是第一个到场站，认真检查他的“爱驹”，哪怕是一点小毛病，都会及时上报修理，

从不开“带病车”上路。

他经常会讲起刚上岗时的一次教训。当时是一个寒冷的冬天，他还年轻，贪睡，每天都卡

着点到单位，对车辆也不认真检查，打着车就投入运营。那天走到途中，他发现水温增高，下车查看发现风扇皮带断裂，车辆无法再投入运营，只好等待救援。当天路面堵车严重，抢修车不能及时到达。他在寒冷的天气里等了两个多小时，不仅没有跑满公里，还晚下班受了冻。自从这件事后他就养成早到单位检查车辆的好习惯，这么多年来他的车从来没有因检查不到位坏在途中。

开了多年的公交车，赵军养成了良好的驾驶习惯，在行车中做到不多踩一脚油门，不踩错一脚刹车。进站时，他都能提前松油门，让车辆滑行进站，出站时起步平稳，不猛轰油门。经过红绿灯时，他都会根据信号灯的转换规律，判断红绿灯切换的时间，控制好车速和时间平稳通过，避免重新起步或者急刹车造

成燃油浪费。

377路途经新发地菜市场，在新发地站赵军发现一位老人手提布袋，正在向他迎面跑来，还不停地向他挥手。他主动停车等候老人上车，老人上车后连连向他道谢，等老人坐稳后他才安全出站。

赵军从不计较个人得失，总是牺牲自己，主动加班加点，当有同事的班不合适找到他，他都会义不容辞的“帮忙”。有一个周日，他与家人正在一起吃难得的团圆饭时，单位打电话通知他加班，因为路面堵车末班车回不来，需要他走一趟末班。他二话没说立即赶赴车队，准点发出末班车，等他下班回家时，家人都已进入梦乡。

同事都称赞他虽然没有惊天动地的光辉事迹，却有任劳任怨、勤勤恳恳的敬业精神。