

以热情优质服务赢得顾客的满意

——记北京市劳动模范、北京京客隆商业集团股份有限公司便利26店店长张爱林

□本报记者 刘欣欣 文/摄

“弹指一挥间，我在京客隆工作已15年。时至今日，我依然清晰地记得，在我初来北京、人生地不熟的时候，京客隆用包容的胸怀接纳了我、用丰富的企业文化熏陶了我，使我在日后的工作生活中始终心怀感恩，鞭策自己不断进步。”在前不久的朝阳区服务业工会2024年劳模宣讲进企业活动现场，2020年北京市劳动模范、北京京客隆商业集团股份有限公司便利26店店长张爱林讲述了借助公司搭建的平台，快速从一名职场“小白”成长为熟悉收银、理货、录入、连锁管理全流程的复合型管理人员的职场经历。

张爱林来自福建。2009年3月，她跨越2000多公里北上之路来到北京，走进京客隆成为一名收银员。当时的她已经暗下决心：要脚踏实地地在京客隆这个舞台上挥洒青春，在奋斗中创造精彩人生。

“我不断地告诉自己，一定不要选择你的人和相信你的人失望。”怀着这样的信念，她一直兢兢业业、尽职尽责地做好工作中的每一件小事，完成领导交办的每一项工作任务。无论收银、理货、录入，她都细心学习、认真操作。

时间来到2012年，张爱林代表京客隆参加北京市商业服务业收银大赛。她克服便利店收银系统与竞赛系统不同的困难，利用一切业余时间苦练收银本领，从



而大幅提高收银速度，最终取得了北京市第二名的好成绩。

“公司对技术能手倍加重视，并为基层职工们提供了很多成长历练的机会。参加这次大赛成为我进入京客隆后的一个重要转折点，以此为契机我从一名普通收银员一路成长为便利店店长

助理、店长。”张爱林告诉记者，在个人成长过程中，她无悔自己的付出，更加感谢领导的悉心培养。更让她骄傲的是，她还光荣地成为了一名中国共产党党员。

此后，张爱林在6家便利店担任过店长，在带领职工们取得销售收入与毛利双增长的同时，

他们提供的服务也得到了周边顾客的一致好评。工作之余，张爱林用4年时间取得了商务管理专科、本科学历证书，以及会计从业资格证、会计初级职称证。

“我坚信，经过不懈努力，自己一定会更优秀更出色。我也会把自己学到的知识应用到实际

工作中，为企业的发展作出更大的贡献。”张爱林说。

如今，张爱林是京客隆便利26店的店长。一年多前，她刚来到26店时就多次对店铺周边情况进行走访调研。该店铺位于医院和小区的中间地带，主要服务于满足医院顾客购物需求和周边居民日常生活保障。

考虑到医院顾客快捷便利的购物要求，张爱林带领职工们在店铺内设置了一个住院用品区，专门提供洗漱用品、拖鞋毛巾等常用住院生活用品，使得顾客进店后很方便就能找到所需商品。为了满足就医人员的早餐和午餐需求，她在店铺增加了茶鸡蛋、煮玉米、凉皮、酱菜等即食商品。考虑到周边居民的日常生活需求，她对店铺内的商品进行了更新汰换，重新布置了果菜蛋奶肉等日常生活必需品。此外，她还定期组织开展培训，不断提高职工的专业技能和服务意识，让职工们知道一句简单的“您来了”或“稍等，我帮您拿”就能拉近店铺和顾客之间的距离。

“我们每天重复着相同的工作，又在尝试着不同的调整改变，希望能够以热情优质服务换取顾客的满意。”张爱林说，未来，她将以“空杯”的心态重新出发，充分发挥模范带头作用，以更高的标准严格要求自己，用知识和技能为企业创造更大效益。

延庆区千家店镇人大代表、河南村党支部书记张晓辉：

绘就新时代乡村振兴新画卷

□本报记者 周美玉 通讯员 马菁莹

自今年3月延庆区人大常委会启动“主动融入社会治理，积极助力乡村振兴”主题实践活动以来，千家店镇人大代表、河南村党支部书记张晓辉积极履职、主动担当，采取一系列创新举措，成功推动全区首个人大代表乡村振兴工作室成立，有效地将人大代表履职与乡村振兴战略实施紧密结合，为千家店镇的旅游发展注入了全新活力。

千家店镇河南村拥有3家精品民宿和50余家民俗户，汇聚了集贸市场、花地、夜市等特色文旅项目，旅游产业是村民们的主要收入来源。

张晓辉从多方面了解到，这里的许多民俗户面临着农家餐饮同质化严重、游客体验感不强、“一轮游”现象突出等问题，村民急切盼望能够尽快打破阻碍乡村旅游发展的“坚冰”，探索出具有本地特色的、更具吸引力的旅游发展之路。

在充分了解现状后，张晓辉结合镇域实际情况，向镇人大提出了创办人大代表乡村振兴工作室的建议。他向镇便民服务中心、镇经济发展办公室等职能部门详细咨询，与具有饮食制作专长和丰富推广经验的第一书记和商会代表多次联系，最终明确以“创意花馍制作”为工作室主题，以人大代表为“领办人”，镇村干部、第一书记、行业专家和乡土能手共同参与的工作室运行机制。

“花馍是我国著名的非物质文化遗产，具有制作简单、外形喜人的特点，在千家店镇有着深厚的历史渊源和群众基础，还能和镇内现有的特色饮食‘铁锅鱼’完美契合，十分适合作为特色饮食推广。”张晓辉说。

3月19日，人大代表乡村振兴工作室正式成立。首堂课以“现场教学+远程直播”的方式进行，教学成果显著，得到了广

泛好评。此后两个月时间内，人大代表乡村振兴工作室以及代表联络站又接连举办8次花馍制作培训，培训人群覆盖全镇各村。随着旅游旺季的到来，在与镇商会的合作下，人大代表乡村振兴工作室还逐渐演变成为了非遗制作体验基地，接待上百人次的参观体验。

一次次深入调研、一项项优质建议、一场场倾情付出。张晓辉认真履行代表职责，用心用情开展社会实践活动，以实际行动彰显一名人大代表的责任与担当，诠释着“人大代表为人民”的深刻内涵。“未来，人大代表乡村振兴工作室在继续彰显代表作用的同时，还将成为百里山水画廊特色美食的研发地和推动产业发展的突破口。”张晓辉坚信，工作室将汇聚广大人大代表和群众的智慧力量，为带动地区经济发展作出贡献，让乡村振兴之路越走越宽广。

