

京东客服牛明然

尽职尽责工作换来公司“福报”



在京东客服团队里，39岁的牛明然最近成了大家眼中的“幸运儿”，她的女儿成为京东客服首位享受高考系列福利的员工子女。这不仅是对牛明然尽职尽责工作的肯定，更是京东人文关怀的缩影。

牛明然入职京东客服大同分中心已有两年半，女儿备战高考的关键时期，她正处于客服工作的攻坚阶段。回忆起刚入职时的场景，牛明然坦言：“那时候客户一凶，我就慌得不行，说一句‘您稍等，我去查查’都得酝酿半天勇气。”但在团队传帮带的氛围里，主管手把手教授沟通技巧，同事们分享各类纠纷处理经验，她从一线客服做起，



牛明然在工作中 辛雅君 摄

花了两年多时间摸索成长，如今已能在二线“异常综合处理组”独当一面，“现在客户一说问题，我就能预判该走什么流程，感觉自己终于‘出师’了。”

工作之余，牛明然对女儿的教育从未松懈。客服工作班次不固定，她坚持“营养+精神”双支持，每天调剂饭菜确保孩子体力，关注学习类公众号推送干货，“哪怕她有时只

回一句‘知道了’，我也觉得心没白操。”

今年高考，牛明然的女儿被河海大学录取，成为京东客服体系里首个同时享受“高考贺喜金、免费校园寄、优先就业机会”的员工子女。“当收到5000元贺喜奖金时，我都还不敢相信。”她笑着说，“感觉自己像‘中奖’了，太幸运了。”

据了解，京东针对全职骑手及物流快递员、运输司机、分拣员、打包员、客服人员等一线员工子女推出高考专属福利，当年参加高考的一线员工子女，考取最高分或被985、211、双一流高校录取的，员工可获贺喜奖金。此外，相关员工还能享受3天带薪休假，安心送孩子报到；公司提供免费京东快递“校园寄”行李服务；面向一线员工子女优先提供实习、校招机会，符合岗位要求，毕业后同等条件下优先录取。

牛明然说，京东的人文关怀就像一股暖流，温暖着每一位员工，让他们能安心工作、幸福生活，与企业共同成长。

本报记者 辛雅君

优化消费环境 维护市场秩序

我市规范两节期间餐饮住宿行业经营行为

本报讯（记者 孙露）9月24日，市市场监管局、市商务局、市文旅局联合发布关于进一步规范中秋、国庆期间餐饮住宿行业经营行为公告，保障消费者和经营者合法权益。

各经营单位要牢固树立“消费者至上”的服务理念，畅通投诉渠道，建立健全消费纠纷处理和反馈机制，明确专人负责，对消费者的合理诉求及时响应、主动沟通、积极协商、依法依规妥善处置，将矛盾纠纷化解在源头。严禁推诿扯皮、拖延处理，切实维护消费者合法权益，提升消费者满意度。

各经营单位要严格遵守相关法律法规，扛起安全生产主体责任，确保消防设施设备完好有效，疏散通道、安全出口畅

通无阻。严把原料采购、加工制作、餐具消毒、从业人员健康管理各环节关口，杜绝食品安全事件发生。保障住宿环境安全卫生，加强客房、公共区域安全巡查与管理，切实保护旅客人生与财产安全。定期检查燃气设备、电气线路，规范操作流程，及时消除安全隐患。

各经营单位要增强诚信经营意识，共同维护良好的市场环境。所有商品和服务必须明码标价，价格标识真实准确、醒目清晰。杜绝价格欺诈、串通涨价、价外加价等不正当价格行为。不得设定最低消费、强制捆绑消费等不公平交易条件。提供的商品和服务质量必须符合约定或国家标准。发布广告、进行宣传应当真实、合法，不得作虚假或者引人误解的商

品宣传，欺骗、误导消费者。自觉履行合同约定和服务承诺，不得随意变更、取消订单（预订），保障消费者的知情权和选择权。

各经营单位要加强从业人员职业道德和服务技能培训，规范服务用语，优化服务流程，改善服务环境，积极运用新技术提升管理效率和服务体验，为消费者提供优质、舒心、便捷的服务。

两节期间，市市场监管局、市商务局、市文旅局将协同配合，加大监督检查力度，一经查实违法违规经营行为，将依法依规处理，并适时向社会公布典型案例。

“提振消费看市场”系列报道

市文联在魏碑研究院办公益讲座

当代草书代表人物寇克让主讲

本报讯（记者 王春艳）9月23日晚，当代草书代表人物寇克让做客市魏碑研究院，带来“顿挫激昂与钩掣连环——草书历史演变的两条主线”公益讲座，通过深入浅出的讲解，与书法爱好者共同探讨草书艺术的魅力与传承。

寇克让深耕书法领域数十年，学术功底深厚，是当代草书创作与研究的领军人物。他的草书独具风格，以理性逻辑提炼

笔墨效果，作品清晰展现笔法的运行轨迹与速度变化，是功力与情绪的自然流露。寇克让曾在中国美术馆、荣宝斋等处举办数十场书法展，还在北京、西安、成都、浙江金华等地举办个人展，其著作《书法没有秘密》曾登顶当当网书法类书籍销量榜首。

本次公益讲座由市文联主办，市书法家协会有关部门承办。活动现场，寇克让以“顿挫

激昂”“钩掣连环”为脉络，梳理草书从古代到当代的演变逻辑，拆解经典草书作品中的笔法密码；结合自身创作经历与学术研究，解析草书艺术中“功力积淀”与“自然流露”的平衡之道；通过现场示范以及不同书法作品的对比等，让大家更好地理解书法笔势与气韵。众多书法爱好者专心听讲、认真记录，沉浸式感受书法艺术的魅力。

云州街两侧出现树木枯死

有关部门：准备近期更换

本报讯（记者 龙中华）“云州街作为市区主干道，两侧绿化带竟然有数十棵树木枯死，影响市容市貌，希望有关部门尽快处理。”日前，恒祥园居民张女士向本报反映。

据张女士讲，从今年夏天开始，她就发现云州街两侧有个别树木枯死的现象，南侧情况尤为明显。从市中医院往东，一直到恒祥园小区这段不算长的路段上，断断续续已有三四十棵树木枯萎死亡，原本

郁郁葱葱的绿化带出现了多处“空缺”，干枯发灰的树枝与周边鲜活的绿植形成强烈反差，不仅拉低了街道整体美观度，也让路过的市民觉得可惜。

接到反映后，记者实地走访发现，该街南侧机动车道与非机动车道中间确有部分树木枯死。

就此，记者采访了大同经开区应急和建设部相关负责人。他说，前期因气温持续偏高，移栽树木后根系难以适应新环

境，成活率较低，为避免资源浪费，故暂未开展更换工作。近期气温逐步下降，条件比较适应，他们将尽快对枯死树木进行清理和更换。

龙帮办

0352-6034132



古城潘家园 褪色景观灯已拆除

本报讯（记者 龙中华）记者近日回访发现，古城潘家园内二府巷、西门大巷褪色的景观灯已经妥善处理。

此前，有市民反映，潘家园内二府巷、西门大巷的景观灯存在严重褪色问题，十分影响街巷整体美观。记者走访发现，在长一百多米、宽十余米的二府巷中，褪色斑驳的景观灯显得灰白，尤其是中间部分格外显眼；西门大巷的景观灯也陈旧褪色，与街巷风貌显得格格不入，一定程度上拉低了景区的整体颜值。为此，本报刊发了《潘家园景观灯褪色严重亟待更换》的报道。

报道刊出后，相关权属单位对两条街巷的陈旧景观灯进行了拆除。



教场街沿街小吃摊 不文明经营

本报讯（记者 雷雪）多位市民向本报反映，古城教场街沿街小吃摊存在不文明经营：部分流动摊贩随意设摊，煤炉油烟往街面飘散；有的商贩收摊后不清理垃圾，塑料袋、食物残渣散落青石板路；还有摊主用高音喇叭循环叫卖。

记者实地走访看到，教场街南段近百米路段，几家小吃摊将推车摆在路口，食客只能在路中间驻足用餐，过往行人需侧身绕行；街角一处煎饼摊旁，地面堆积着蛋壳、酱料袋，油污顺着路面缝隙渗透，散发着异味。“每天下班路过都得小心躲着摊位和垃圾，好几次差点被地上的塑料袋滑倒。”附近居民王女士说，希望相关部门加强管理，引导商贩文明经营。