

顾客与员工发生争执

胖东来八页调查报告彰显企业担当

本报讯（记者 邓雷 毛迎）6月29日，胖东来官方抖音号发布了一则《关于“顾客与员工发生争执事件”的调查报告》，整整8页纸，不仅有封面和目录，还对调查过程、处理方案等进行详细说明。此举在网上引起“轩然大波”，人民网河南频道、大象新闻等均关注了此事，浙江广电名嘴、千万粉丝大V“新闻姐”发表评论：“真的是被胖东来给震撼到了！”网友纷纷留言，称胖东来此举为“中国零售业的标杆”！

调查报告显示，事情发生在6月19日晚。6月20日早上，胖东来客服人员在抖音平台发现一条题为《头一次见吵胖东来的人》的视频，当天便组织人员对此事展开了第一次调查，6月24日又展开了第二次调查，并对调查过程、处理结果、问题分析及整改进行了详细说明。

最终的处理结果也是引发众多网友热议的焦点，当事员工受到“降学习期一个月”的处罚，因其在工作期间被顾客呵斥指责，决定给予其5000元精神补偿；对管理人员全部降级三个月。与此同时，按照胖东来《客诉处理标准》，应对顾客发放500元服务投诉奖，客服部门负责人和涉事门店店长携带礼品上门向顾客致

歉，顾客非常坚决地拒绝了500元投诉奖！

“震撼于这份报告的严谨与细致，每个细节都透露着公平、公正、理性、真诚、温暖和担当……”“新闻姐”在评论中说。

网友纷纷留言为胖东来点赞。“这是8页纸吗？有自述，有第三视角，有证人，有证词，有监控，有安慰，有惩罚，有对方责任，有补偿方案，有整改，有投票，有结果，这是胖东来企业文化的厚度，也是对员工负责的温度！”网友“善始善终”说。

胖东来在许昌深耕28年，以极致的服务享誉全国，被网友称为中国超市界的“天花板”。开业不足一年的胖东来天使城是许昌著名的“网红打卡地”，被网友誉为“没有淡季的5A级景区”，仅五一假期总客流量就超过了60万人次！

此次凭借8页的调查报告再次“火出圈儿”，究其原因，就像“新闻姐”在评论中说的那样，胖东来不仅看到了顾客的愤怒，也看到了员工的委屈和受到的伤害。正视问题，不推诿、不护短，但也不会为了息事宁人牺牲员工的人格尊严和正当权益。

这就是企业的担当！

■ 评论

“胖东来教科书”，给谁上了一课？

许言

面对顾客与员工的小小争执，胖东来经过两次调查，公布8页的调查报告，内容翔实详尽、处理公平公正，充分体现了责任与担当，被广大网友誉为“危机公关的教科书”，也给其他企业乃至职能部门上了一堂“危机公关课”。

网络时代，小事不小。近期发生的“川大女学生地铁”事件、“鼠头鸭脖”事件、“高铁女子互殴”事件等，表面上看都是一起“小争执”“小纠纷”，但引发网络关注后，一旦处理不好，损害的不仅是当事人的个人情感、合法权益，还有企业、部门的形象、公信力，甚至于人们对正确人生观、价值观的孜孜追求。

与之相比，胖东来的调查报告，何以被称为“教科书”，得到广大网友盛赞？是其遇到问题不遮不掩、不躲不闪，是其调查问题深入细致、严谨严密，是其处理问题有理有据、不偏不倚，最终还原了事件真相，厘清了是非曲直，维护了顾客、员工的合法权益，坚守了“公”这一网络舆论场压倒一切的是非对错评判标准。

有问题不可怕，可怕的不敢正视问题。从近年来的网络热点事件看，遇到

问题，有的选择视而不见、避而不谈，有的选择简单“甩锅”、撇清关系，不仅无益于解决问题，反而导致“火上浇油”，让舆情愈演愈烈，大家怎能不吐槽、不怒怼？

没有调查，就没有发言权。没有深入细致的调查，就没有令人信服的调查结果。先后两次开展调查，反复观看监控视频，询问所有在场人员，认真听取不同声音……通过“模拟现场”，最大限度还原事件过程，由此得出的调查结果，大家怎会不满意、不认可？

服务业本就是容易“受委屈”的行业，处理问题时，多数企业往往信奉“顾客就是上帝”，先拿员工“开刀”，忽略员工的感受、权益。胖东来的调查报告，既不“唯顾客论”，也不盲目“护短”，既严格执行制度，奖罚分明，又充满人性关怀，照顾各方，大家怎能不“点赞”、“叫好”？

“为学之实，固在践履。”对着“胖东来教科书”，我们需要从中学“危机公关”的责任担当，学以“公平正义的思维方式和科学严谨的做事方式”去解决问题，回应网友对诚信友善、公平法治的关注，坚守，让整个社会正义感满满、正能量充盈。

新时代 新征程 新伟业

我市召开史志专家研讨会 向首批入选 史志专家智库代表 发放聘书

本报讯（记者 张铮 通讯员 王端）史志工作承担着“为党立言、为国存史、为民修志”的历史使命。6月29日，中共许昌市委党史和地方史志研究室组织召开史志专家研讨会，向首批入选我市史志专家智库代表发放聘书。

许昌市的各级志书、年鉴全面系统地记述许昌行政区自然、政治、经济、文化、社会的历史，翔实地记录了许昌人民坚持和发展中国特色社会主义的光辉历程和丰功伟绩，许昌人民为实现中华民族伟大复兴而进行的探索史、奋斗史、创业史。

改革开放以来，我市先后于1993年、2018年出版了两届《许昌市志》，2000年来连续编纂出版《许昌年鉴》23卷。

会上，中共许昌市委党史和地方史志研究室主任郭汶青向首批入选智库的专家代表发放聘书后，各位专家从各自领域出发，畅所欲言、集思广益，探讨许昌史志的编纂、作用发挥等问题，为许昌史志编纂传经送宝，开阔思路。

许昌市史志专家智库的成立，充分发挥了人才荟萃、智力密集、学有专长、联系广泛的优势，为许昌高质量发展提供高水平的智力支持。

“成立史志专家智库意义非凡，同时也为第三轮修志、乡镇志和综合年鉴编纂储备人才、积蓄力量。”郭汶青说，下一步，他们要全力做好服务，积极地为智库专家发挥作用创造良好条件，努力把许昌史志专家智库打造成许昌党史方志的思想库、信息库、人才库。

创业回报社会 致富不忘家乡

乡村一购物广场老板为母校捐赠40台空调



本报讯（记者 黄增瑞 文/图）“我是从乡一中走出来的学生，从没有忘记学校对我的培养，老师对我的恩情，今天，我把自己购买的40台空调捐赠给学校，希望学弟、学妹们在炎热的夏日也能享受到空调带来的清凉！”7月1日下午，在建安区小召乡一中举行的空调捐赠仪式上，在该乡创办购物广场的安小勇表达了对母校的感恩之情。

该校校长全闯对记者说，如今，他们学校的配套设施还不太完善，尤其是学生宿舍里没有全部安装空调，安小勇听说后，表示要尽自己的力量，帮助学校解决这一问题。很快，安小勇花费近9万元购买了40台空调，安排商家送到学校。

据记者了解，20余年前，安小勇曾在胖东来工作过数年。后来，他积极响应回乡创办群众“菜篮子”工程的号召，

作为招商引资项目，回到建安区小召乡，和同在胖东来工作过的妻子张晓珂创办了占地面积约5000平方米的盛祥购物广场。安小勇先后在郑州、新密、长葛等地，创办了5家大型商超，经营过程中，他和妻子张晓珂用在胖东来学习到的先进企业文化和理念管理团队，诚信经营，赢得了附近广大群众的信赖，成为当地一位成功的农民企业家。

这些年，安小勇和妻子张晓珂，致富不忘家乡，经常伸出援手，献爱心、做公益，用实际行动回报社会。2018年，他为建安区小召乡百余名环卫工人捐献了100多件棉衣。从2019年开始，他组织员工每月为所在村庄60岁以上的老年人义务理发。疫情发生后，安小勇还先后为社会各界捐献了价值10万元的防疫物资。

建安区采取

“交通+”产业融合发展形态

打造特色产业 助力乡村振兴

本报讯（记者 张铮 通讯员 许宏）暑假到了，青云牧场吸引着周边许多青少年和幼儿、家庭组团到此观光旅游……7月2日，记者了解到，建安区采取“交通+”产业融合发展形态，统筹谋划，着力打造特色产业路，结合地域特点及发展实际，推进交通运输与乡村产业融合发展。

建安区平坦、舒适、美好的交通环境，吸引了许多游客纷至沓来。乐佳生活美学农场、卓瑞农业、布兰奇自然学校、水上乐园、国防教育基地等5家企业，带动了周边乡镇的旅游。尤其是前两年建成的青云牧场，不但成了大家接近大自然、游玩的好去处，也为建安区经济发展起到了强劲的助推作用。

建安区在桂村乡的水道杨村，采用交通+红色教育基地模式，改造提升红色教育基地——水道杨村杨水才纪念馆，利用其紧邻县道X007丁黄线的优势，大力发展党建+红色旅游，吸引人们前来参观学习。

目前，建安区已建成社区工厂131家，现代农场982家。其中，五福农场、果牧香等农业企业带动作用持续增强，产业化龙头企业达28家，收入5万元以上的村占比99.1%。

建安区还入选全国森林康养基地试点区和全国森林康养基地试点建设单位，荣获国家级现代农业示范区、全省乡村振兴示范区、一二三产业融合发展试点县、农产品质量安全县、出口农产品（食用菌）示范区等荣誉称号。

