

# 无锡市靖海副食品市场: 与时俱进,优质服务打造标杆市场



◀靖海副食品市场主入口

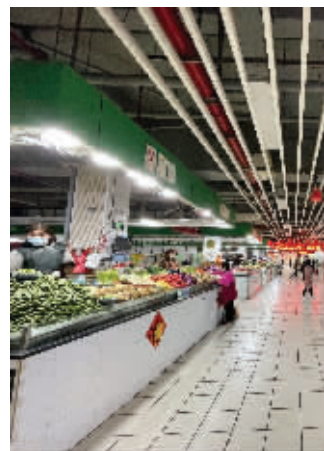
▶市场成立以来获得的荣誉



## 不断调整,与时俱进

无锡市靖海副食品市场,成立于1995年,前身是上马墩农贸市场。目前靖海副食品市场建筑面积3000余平方米,市场内拥有120个经营户,其中包括38个店面商铺。凭借优质的服务以及安全合格的商品,靖海副食品市场赢得了周边居民的信赖。

尤力庭文/摄



市场内部干净整洁

无锡市靖海副食品市场成立25年来,在梁溪区市场监督管理局、上马墩街道办事处等相关部门的督促指导下,始终坚持“服务第一,品牌至上”的经营理念,逐步打造成消费者信赖的服务型市场,多年来市场累计获评奖项200余次,其中不乏“全国文明诚信经营示范市场”等国字号荣誉,连续多年获评江苏省文明市场、无锡市四星级“文明诚信市场”。

随着时代的进步,各级各类农

## 服务第一,打造亲民型服务市场

据钱经理介绍,优质的服务是留住顾客的关键因素,尽可能给顾客提供良好的购物体验。在无锡市靖海副食品市场内,各类区域有着明确的划分,同时有相对应的指示牌进行提示、指引,市场内和出入口也设置了引导员。

一位拎着菜篮子的老奶奶说:“我以前也是在这里卖菜的,这里的菜干净环境又好没有任何问题,我很清楚的。”临近中午,笔者观察到不少经营户已经开始打扫各自的摊位,市场管理人员正逐一登记打扫情况。

“每天早中晚,市场内都要全面打扫一次。除了基本的环境保障,我们市场内还设置有应急区域,医药箱内配备有多种紧急药品,以供紧急情况发生时第一时间采取措施。”钱经理说,顾客多为老年人,身体状况比较复杂,因为各类疾病引发昏迷休克的情况每年都会发生七八起。据了解,最近的一次发生在今年2月底,一位老人因为低血糖昏迷倒地,市场内管理人员发现情况后第一时间联系了120救护车,随即将老人转移到应急区域,当时正在核验经营户进货单的钱经理见状后,立刻赶过来按压老人的中穴,同时将糖果塞至

贸市场层出不穷,网上买菜也逐渐成为了部分市民的不二之选,传统农贸市场生存环境面临挑战。面对挑战,无锡市靖海副食品市场有限责任公司总经理钱根率先提出“不断调整,与时俱进”的建设理念,并于2007年、2014年分别对市场进行了大规模改造,总投入资金600万元左右。同时对市场管理者进行不定期培训与调整,靖海副食品市场很快便适应时代,成为周边居民所信赖的“放心市场”。

老人口中,成功化解了一场危机。

除了有专门设置的应急区域外,市场的监管系统也是一大亮点。在市场办公区域,有两块大屏用来显示市场内外的监控。据了解,监管系统自2007年实装以来,屡立“战功”,13年内共帮助约500位顾客寻回丢失的财物。“2016年有一位顾客在市场内丢失了治病用的一万元现金,但是因为丢失的地点和时间,寻找难度很大。”钱经理向记者描述,“幸亏市场内的监管系统,基本上无死角全部覆盖,很快就发现一位年轻人拿走了装有现金的手包,随后我们联合公安系统顺利将现金追回,后来顾客还给我们送来了锦旗,我感觉非常自豪非常荣幸。”

除了对于顾客的服务,靖海副食品市场对于经营户的服务同样非常人性化,市场内经营户任何经营或是食品安全方面的问题都可以向市场管理人员寻求帮助,市场管理人员也会尽可能确保每一位经营户都能顺利营业。售卖肉类食品的李先生告诉记者:“我们店铺的各项证件都是市场帮忙协调办理的,平时销售中的各项问题,只要我提出问题都会尽量帮着解决,服务非常周到。”

## 品牌至上,提供良好消费体验

随着生活水平的不断提升,广大市民对于食品的质量与安全要求也正逐渐提高。食品安全同时也是无锡市靖海副食品市场不可逾越的底线。据市场相关负责人介绍,市场每天都会对经营户售卖的商品进行来源核查,商品来源不明确或是存在风险的商品将不被允许进行售卖。

在市场办公区内,负责人向记者展示了用来记录每天检测情况的册子,记者观察到,商品的各项信息均记录在案。据了解,经营户需要每天向市场提交进货凭证以及商品的检验证明,而肉类食品则将进行更为谨慎的检查,待市场管理人员检验合格后,会将检验结果进行公示,公示地点位于市场入口处。肉类商品会单独进行公示,种

类、来源、检疫证号、数量都清楚明了。

“目前我们120个经营户中,已经有约30个使用了溯源电子秤,这种电子秤是与市商务局联网的,不可能存在缺斤少两,其余未采用溯源电子秤的经营户,一旦发现缺斤少两,少1克罚10元。”钱经理拿起他办公桌上的一个砝码:“不定期就会去检测一下各个经营户的秤,现在基本上不会有问题了。”同时记者了解到,在靖海副食品市场中,顾客所购买的商品享有一定的售后保障,对于确实存在质量问题的商品,可免费给予更换或退款,从而避免经营户与顾客之间产生矛盾,市场成立二十多年已解决大小小售后纠纷3000余起。

## 响应号召,疫情之下严格管控

2020年年初,突如其来的疫情给市场带来了巨大的困扰,无锡市靖海副食品市场迅速做出反应,调整了疫情防控措施。2020年1月23日,靖海副食品市场响应号召明令禁止经营户销售活禽,同时市场只开放一个出入口,增设体温检测,要求顾客必须佩戴口罩,在健康码推出后又增设扫码环节。对于已经离开无锡回家过年的经营户,市场则要求其尽量减少出行,等待疫情得到控制后再返回无锡,同时需要填写承诺书以及相关证明。

疫情防控至今仍未结束,消毒杀菌始终是农贸市场疫情防控工作的重中之重,靖海副食品市场采取一天三次的消毒模式,早中晚各一次,消杀范围包括市场内每个摊位,同时市场内下水道也在消毒杀菌范畴之内。

截至目前,进口冻肉以及活禽仍未恢复销售。对于其他商品,市场则将食品安全问题纳入了常规化考核。对于蔬菜中农药是否超标的检测,市场确保每天都进行至少一次检测,一旦发现农药残留超标,将坚决禁止经营户继续销售,并对农药超标蔬菜进行销毁处理。

“现在的监管非常严格,不规范情况一旦查到就要被公示,甚至停业整顿。检查频率非常高,基本上不会有人敢冒险。”经营户刘女士告诉记者,靖海副食品市场内对于经营户不规范情况的惩罚力度很大,缺斤少两、以次充好等问题也同样在检查范围内。

2021年,靖海副食品市场将在无锡市政府有关部门的统一部署规划下,进一步加快服务型市场建设的脚步,为成为标杆型市场而努力。

工作人员在市场内进行消毒作业  
市场供图