



最特写

全国人大代表、重庆百货大楼股份有限公司沙坪商场品类销售一部资深主管 龚定玲

龚定玲(中)在工作中。

龚定玲:柜台内外“心气高”

□本报记者 张博
通讯员 沈舟华

长发优雅盘起,一身利落西装——全国人大代表、重庆百货大楼股份有限公司沙坪商场品类销售一部资深主管龚定玲,总是这般干练得体。在熟悉她的人眼中,这位女子骨子里有股不一般的精神,“心气高”。

从普通售货员,到全国劳动模范,她数十年如一日,以情服务,以心待人,守的是零售业不变的初“心”;从三尺柜台走向广阔天地,她主动拥抱新零售浪潮,唤醒山城烟火“气”;从为民发声到为检察机关建言献策,她深入推进法治营商环境建设,助力重庆打造法治服务新“高”。龚定玲的人生追求,恰如重庆这座8D魔幻都市的性格,“做人就要像爬坡上坎,不断向上,最终汇入时代的主路,在浪潮中奋力生长”。

以心换心 三尺柜台守初“心”

时间回到世纪之交。彼时,在山城重庆,一系列百货商场、购物中心如雨后春笋般出现,见证着零售经济的空间重构与市场演变。

作为土生土长的重庆人,龚定玲自幼浸润在这片沃土,哪家店的火锅串串好吃,哪个牌子的“香香”(护肤品)好用,她都如数家珍。

1998年,龚定玲怀揣着“设身处地帮客户解决皮肤问题”的理想,进入重庆百货沙坪商场,成为一名专柜的化妆品售货员。

当时中国化妆品市场正处在萌芽阶段,一众国际品牌进入中国,售货员只需向客户推荐当季新品即可获得可观收入。但龚定玲没有因此满足,而是静下心来,埋头苦研护肤专业知识。

冬去春来。专柜里的秋冬系列化妆品换成了春夏新品,龚定玲也从“知其然而不知其所以然”的新手导购,成长为顾客有口皆碑的“行走的美丽宝典”。“有问题,找阿玲。”凭借过硬的专业功底,龚定玲很快发展出了一批忠实的回头客。

从售货员到化妆品小组组长,龚定玲仅用了五年时间。她知道这意味着更重的责任,不仅要解决护肤领域的专业问题,还要具备服务行业处理矛盾纠纷的能力。面对客户的抱怨,龚定玲抱定“要解决问题,更要重建信任”的心态,化抱怨为信任,将一件件投诉、一起起矛盾消弭于无形。她“真心换真情”

的处世之道,也感染着身边的同事,带动了小组内众多“服务专家”的诞生,其经验做法也在商场全面推行。

一本护肤经,一本服务经。凭借专业、服务“两手抓”,龚定玲所在小组“服务明星”“业务骨干”“优秀柜长”云集,先后获得“2011年全国商业质量信得过班组”“2013年全国质量明星班组”等荣誉。而她本人也从服务明星、巾帼明星、最佳员工,一步一个脚印,稳扎稳打成长为全国商业服务业十佳营业员、沙坪坝区劳动模范、重庆市劳动模范、全国劳动模范。

“三尺柜台之外万千世界,三尺柜台之内一寸真心。”无论行业如何变化,龚定玲几十年如一日用心用情服务,守住了零售业的初心。

身体力行 唤醒满城烟火“气”

2023年,见证了零售经济数次变革的龚定玲当选为全国人大代表。

几十年坚守一线的基层经验,让龚定玲深知新时代人民群众对美好生活的向往。“没有调查,就没有发言权”的深刻认识,也让她从履职伊始就加快了调研的步伐。

源于对一线服务业和普通消费者的体察,她的建言离不开营商环境优化,她的工作放不下民生消费,“从老百姓的所思所想出发,才能找到新零售增长的新引擎。”龚定玲以敏锐的触觉和积极的实践,探索解开零售业高质量发展的“密码”。

乘着新零售的东风,龚定玲和同事们走出柜台,积极挖掘消费业态与场景的全新可能。为沙坪坝商圈增添亮色的“小新百集”市集,增强家庭互动的小甲龙亲子剧场,为老年人提供生活便利的“商场进社区”,吸引年轻人的“老重百新直播”……种种创新,把消费者购物体验的情绪价值拉满。

“让消费从单纯的‘性价比’,提升为更注重个性与愉悦的‘心性价比’。”面对现代服务业高质量发展这一命题,龚定玲带领团队“小步快跑,快速迭代”,相关经验做法也迅速出圈。从一个小组到整个商场,再到沙坪巷、解放碑等标志性商圈,重庆零售业从新零售一路迈向“心零售”,城市烟火气也暖了顾客的心。

身体力行助发展的同时,龚定玲还十分关注零售业存在的法律问题,例如消费者权益受损如何维权等。为

提升团队的法律意识,她还在商场晨会开展微普法,通过分享履职业见闻以及法律问题解答,让法治融入日常。

“年假没有休,能不能获得经济补偿?”“孩子充值了大额网游,我该买单吗?”“老人总刷直播领免费鸡蛋,会不会被骗?”同事们围着龚定玲询问生活中常见的法律问题,这也倒逼龚定玲给自己鼓气要不断提高法治素养。

“总结推广先进经验与创新方法,扩大优质法治服务覆盖面,提升群众法治获得感”“强化法治对产业发展的支撑作用,主动对接地方特色产业需求,优化营商环境”……履职以来,龚定玲坚持在调研中学法、在工作中用法。一条条心系民生的建言发声,正是她积极履职的生动注脚。

建言献策 助力打造法治服务新“高”

一年前,习近平总书记视察重庆,赋予重庆奋力打造新时代西部大开发重要战略支点、内陆开放综合枢纽“两大定位”。今年上半年,重庆社会消费品零售总额超8300亿元,增长4.5%,成为“消费第一城”,建设现代化新重庆的宏伟蓝图正在绘就。

龚定玲也有自己的履职蓝图。尽管工作繁忙,龚定玲排得满满的日程表上,仍然留下了不少参加检察开放日活动的痕迹。在活动中听取检察工作汇报后,龚定玲总能结合自身专业领域和社会关切,对检察工作提出监督建议。

在了解到某假冒知名家电品牌产品导致安全事故后,龚定玲格外关注知识

产权保护工作。“一个假冒商标不仅损害企业利益,影响行业信誉,更会危及消费者安全。”龚定玲告诉记者,调研中,沙坪坝区检察院的创新举措给她留下了深刻印象:在办理侵犯企业商标权等知识产权类案件时,该院坚持全链条打击,依托川渝司法协作机制深挖上下游犯罪网络;注重标本兼治,通过检察建议推动行业治理和长效机制建设;强化协同治理,搭建知识产权保护“检察+”多元共治平台,为企业知识产权保驾护航。

从个案办理到类案治理,龚定玲零距离参与了解检察工作,提出了不少宝贵建议:“加大对食品药品、日用消费品等重点行业侵权行为的打击力度”“加强对企业知识产权的保护,加大对假冒伪劣、侵权盗版行为的打击力度”“利用大数据筛查侵权线索,从生产、流通、销售等环节全链条打击侵权行为”“加大普法宣传力度,让‘抵制假货’成为社会共识,营造公平有序的市场环境”……一条条监督建言,代表的是社情民意,践行的是民主法治,共绘的是法治建设新画卷。

龚定玲曾在重庆国际物流枢纽园区参加检察机关组织的“司法赋能进自贸”活动,她欣喜地看到,在这里,检察机关设立检察服务中心,为西部陆海新通道提供全方位法治服务,护航国际物流枢纽园行稳致远。

“有法治之力护航西部陆海新通道建设,重庆这座‘开放之城’将会辐射面更广、知名度更高、竞争力更强。”学习党的二十届四中全会精神后,龚定玲坚定了自己的新追求:乘势而上,接续奋斗,让全会精神在巴渝大地落地生根,开花结果。



今年6月,
龚定玲(左)和
同事进行平台
直播前的准备
工作。

陕西省人大代表海朋菊:
让千年古镇续写昔日繁华



海朋菊(左)向旬阳市检察院检察官介绍蜀河古镇文物保护情况。

□本报记者 郝雪 通讯员 李红玉 孙志晴

清晨的薄雾尚未散尽,陕西省旬阳市蜀河古镇的青石板街上已传来熟悉的脚步声。陕西省人大代表、旬阳市蜀河镇蜀河社区副主任海朋菊如往常一样,开始了一天的工作。担任过省、市、县、镇四级人大代表的她,用脚步丈量民情,用实干诠释担当,见证了法治力量如何为这座素有“小汉口”之称的千年商埠注入新的生机与活力。

作为一名土生土长的蜀河人,海朋菊对蜀河古镇的感情,早已融入血脉。2015年,当蜀河古镇被列为国家3A级景区时,她主动请缨成为首批义务讲解员。为摸清每一处文物背后的故事,她白天走访古镇老人,晚上挑灯研读古籍,黄州会馆的商帮文化、杨泗庙的漕运历史、清真寺的民族融合故事,在她的讲述中,一些枯燥的史料都变得鲜活生动起来。“文物是历史的根脉,保护文物就是守护我们共同的记忆。”这是海朋菊常挂在嘴边的话。每逢节假日,她都会组织策划民俗展演,让游客沉浸式体验明清商埠的繁华盛景。在她的带动下,越来越多的年轻人爱上古镇的风韵并加入到古镇保护的行列。

“在检察机关的有力推动下,我们古镇不仅留住了历史的‘老样子’,更焕发了时代的‘新活力’。”站在修缮一新的省级文保单位黄州会馆前,海朋菊向记者介绍着蜀河古镇的变迁,言语中充满了对这片土地的深情与自豪。

蜀河古镇是古时东下荆襄、西通汉中、北进长安的咽喉要道,一砖一瓦都镌刻着历史的印记。然而,这座曾经繁华的商埠也面临着现实的困境:古镇建筑存在安全隐患,非遗技艺传承后继乏人,多头管理导致保护责任难以落地。

今年,旬阳市检察院开展“寻访文物古迹 保护文化遗产 传承中华文明”专项监督活动期间,海朋菊积极参与。她陪同检察官走遍蜀河古镇的每一个角落,用多年积累的文物知识帮助检察官了解古镇保护重点以及保护中的现实难题。通过实地勘验、无人机航拍和走访群众,检察官获取了大量古镇文物保护的现场资料。在该院召开的公开听证会上,海朋菊以人大代表的身份,结合多年调研成果,指出了文物保护中存在的突出问题。“过去各部门‘各管一摊’,文物保护存在很多盲区。”她的发言既有数据支撑,又有实例佐证,为厘清蜀河古镇监管职责提供了重要参考。

为守护好古镇文化遗产,旬阳市检察院依法向有关部门制发检察建议,督促其履行监管职责。检察建议发出后,海朋菊没有停下脚步,她主动加入“每月联合督查+每周轮值巡查”的队伍,督促相关部门落实整改。在她的见证下,黄州会馆、清真寺等文物建筑得到专业修缮,消防设施全面升级,古镇保护实现了从“碎片化”到“系统化”的转变。

今年9月,旬阳市检察院“文化和文化遗产保护检察联络点”在蜀河古镇挂牌成立。这个联络点成为海朋菊新的“履职阵地”。她经常在这里接待群众来访,收集文物保护方面的意见建议,并及时向检察机关反馈。在她看来,这正是法治力量与代表履职的深度融合:“我提出的很多建议,通过检察公益诉讼等法治手段得到了系统解决。”

在法治力量的精准滴灌下,蜀河古镇的文化资源有效转化为发展优势。海朋菊与旬阳市检察院密切协作,共同推动“古镇学堂”建设,使其成为非遗传承的重要平台。在检察机关提供法治保障的基础上,海朋菊积极组织花鼓戏、汉调二黄等非遗表演融入旅游线路,推动“蜀河八大件”等传统技艺通过创新设计焕发新生。每逢节假日,蜀河古镇游人如织,非遗传承人的现场演艺吸引大量游客驻足。更让人欣喜的是,越来越多的年轻人回到古镇创业。在海朋菊的帮助下,一批特色民宿、文创小店纷纷涌现。今年“国庆黄金周”,蜀河古镇游客量同比显著增长,群众切实享受到文旅融合带来的“文化红利”。看着古镇重现往日繁华,海朋菊的脸上露出了欣慰的笑容。

“从文物‘保下来’到文化‘活起来’,再到产业‘旺起来’,离不开检察机关的法治保障。”海朋菊表示,作为一名基层人大代表,她亲眼见证了法治力量如何为古镇复兴注入强劲动能。

夜幕降临,蜀河古镇华灯初上。海朋菊送走最后一批游客,又拿起笔记本开始整理今天的走访记录。灯光下的她,神情专注而坚定。这座千年古镇的繁华篇章,正在像她的讲述者手中续写;而人大代表为民履职的故事,也将在这新时代不断延续。

法治前沿瞭望 司法实践指南

2026年《人民检察》订阅中

全年24期可随时订阅,每期18元,全年订价432元(含邮资)



方式一:传真订阅。将订阅信息传真至010-86422281

方式二:加人民检察微信号订阅,搜18010230880加微信,有专人办理。

方式三:邮箱订阅。将订阅信息发送至邮箱“rmjc0108@163.com”。

方式四:扫描以上二维码或公众号订阅。还可以到正义网→中检报业→人民检察频道下载word版订单。



订阅二维码



微店二维码



服务号



订阅号

简敏 订阅电话:18010230880 010-86423550 传真:010-86422281

李琳琳 售后电话:010-86423533 18010230738

李洪坤 财务电话:010-86423548 工作时间:周一至周五8:30-17:00

广告