

# 提升服务质量 打造诚信商场

——武商集团十堰人民商场诚信经营工作纪实



武商集团十堰人民商场成为十堰的地标性建筑之一。图/通讯员 李军

## 创新发展促商家不断进驻 品牌繁多引领十堰商圈

武商集团十堰人民商场地处六堰核心商圈,是一家以百货为主导、家电为补充的集购物休闲、餐饮娱乐于一体的大型购物中心,至今已经走过了36个年头。多年来,人民商场一直致力于构建公平诚信的市场环境,在招商、进货、市场管理、消费者投诉、品牌管理等多方面建立起完善的制度体系,切实把保障商品服务质量和维护消费者权益落到实处,始终将消费者的体验感放在经营首位。

36年前,十堰人民商场正式成立。面对商品匮乏的现状,人民商场反其道而行之,秉持“全”的理念,老百姓想要的东西,人民商场都有,小到针头线脑,大到家用电器,都出现在当时人商的商品清单里。因为满足了老百姓的生活所需,人民商场迅速进入市民的心中,被广大市民认可、接受。

## 始终坚守价格底线 诚信经营打造行业典范

“到人商买东西安心”是不少市民对人商的感慨。人商在公司内部建立了公司、部门、柜组三级质量管理网络,对于出售的商品,除明码标价外,还特别要求标明商品重要信息,防止对消费者造成误导。对于大小节日的活动促销,各专柜均挂有活动详情告示栏,确保顾客能够明明白白消费。

人商始终奉行“实实在在让利,真真正正折让,让消费者真切享受看得到有保障的实惠”。坚守价格底线,重视诚信经营,严格按照入驻品牌合同执行,让利于消费者,确保消费者在人商买到真优惠真品质的商品。

1994年8月,人民商场改制为人民商场股份有限公司;2010年元月,以资产整体转让的方式加盟武汉武商集团,更名为武汉武商集团十堰人民商场有限公司。经过多次变革发展、重装开业,武商集团十堰人民商场成为十堰的地标性建筑之一,更是十堰人心目中购物娱乐的最佳场所之一。

36年间,商品供应越来越充足,品类繁盛琳琅满目,人商的经营理念也从“全”转向“精”。人无我有、人有我精,在十堰,很多国际一线大牌只有在人商才能买到。出类拔萃的经营理念让人商在众多卖场中脱颖而出,成为十堰品质消费的标杆。

从5600平方米的营业面积起步,如今的人商营业面积达14万平方米,业态更是

涵盖时尚百货、家电、餐饮、真冰溜冰场、KTV、电玩城、3D影院及儿童娱乐中心等,是十堰首家集购物、美食、娱乐、休闲于一体的站式消费综合体。目前,商场共拥有品牌专柜将近500个,网红、潮牌等都能在人商找到。可人民商场的脚步并未因此停止,每年一次的消费者满意度调查问卷也从“缺席”,为了满足消费者的不同需求,人民商场集思广益所有顾客的想法,不断招商入驻新品牌,对老品牌的服务、商品质量也进行了多方考核与查验。2019年,公司入场商品合同履约率达到100%,合同的执行率达到100%,名优新特商品达到98%以上,其中不乏国际国内一线知名品牌的商品,人商的商品定位、商品品质的不断提升,不断丰富满足了十堰市民日益增长的多层次、差异化消费需求。

组长的合同管理领导小组,在总经办设立监控部强化合同监管,并指定专人参加主管部门举办的经济合同培训班,不断提高合同监管工作人员的业务素质。按照《合同法》要求,公司统一使用格式合同,使合同签订人员更进一步明确了合同的签订要求,不仅显著提高了合同的签订质量,也提高了合同的执行效率。

从商品的选择、员工的培训,再到商场产品促销,人商将所有环节做在前面,做到尽善尽美,确保所有消费者在人商都能买到称心如意的商品,拿到实实在在的优惠。

## 全心全意为顾客着想 售后服务促进企业飞速发展

“人民商场就是要服务人民,人民商场要无愧于‘人民’二字。”人商相关负责人说,人商入职的第一课就是服务培训,“我们多年来正是通过走心的服务,致力于为消费者打造真心、暖心、舒心、放心的消费目的地。”36年里,人商推出了包括“送货上门”、“无风险购物”和“无理由退换货”等在内的一系列独具人商特色的服务,用创新的思维和方式,赢得了广大消费者的高度信赖,人商留给广大消费者的印象就是“服务好,商品质量放心。”

早在1994年,为了解决商品的退换货难题,人商在十堰商界率先设立了退换货基金,每年拿出10万元商品退换货基金,对商品质量问题实行先行赔付,降低了顾客的购物风险;商品退换货实行“五为主、三不出、一陪同”的工作制度,即可换可不换的以换为主,可退可不退的以退为主,可修可不修的以修为主,责任划分不清的以商场承担为主,利益发生冲突的以维护顾客利益为主;一般问题不出柜组,疑难问题不出部门,特准问题不出公司;接待人员处理不了的,主动陪同顾客找上一级领导解决。2005年,人商推出“无风险购物”举措,明确提出“宁愿企业利益受损,也决不损害消费者利益”的思路,对顾客承诺在人商购物“无质量风险,无价格风险,无服务风险,无退换货风险”;2008年5月,人商又先后推出“一站式退换货”和“超值服务”两大前瞻性服务举措;2014年,人商在一楼总服务台设立消费维权服务站;同年,人商开本土行业先河,设置了母婴室,温馨整洁的母婴室让处于哺乳期的女性消费者不再纠结;2015年,人商推出“人商365服务”,一是人民商场365天都要做到

## 服务顾客初心未变 十堰人商始终以人为本

长期以来,人商始终坚持质量第一的理念,把商品质量和服务质量视为支撑企业生命的两大支柱,从商品购进到销售到售后建立了一套严密的防范体系,制定并实施了多措并举的商品质量保证制度。同时,严格执行上市公司规范,认真履行承诺,是人民商场赢得社会众多美誉、保持企业持续发展、成就地区商业龙头地位的重要法宝。

完善售后服务,悉心为顾客考虑,确保商品价好质优,将顾客体验感放在首位,凭借着始终如一的诚信经营和社会担当,公司多年来先后荣获“全国百城万店无假货活动示范店”、“全国守合同重信用企业”、“消费者满意单位”、“十堰名片”、首届湖北省“文明诚信示范企业”以及国家级、省级“守合同重信用企业”等诸多荣誉。

真诚为每一位消费者服务;二是人民商场追求比360度更全方位更细致的优质服务,便民雨伞、婴儿车、残障车、宠物推车、充电宝出借、英语导购及顾客咨询等19项便民服务,让顾客体会到人商是在设身处地地为每一位消费者着想;2016年3月1日起,武商集团开通网上服务投诉平台(www.wushang.cn)和全国统一投诉热线4001110501,要求投诉12小时内予以回复;人商还专门在所有卖场的服务台设立了监督举报电话0719-8473548。

在打造十堰人心中的老牌家电卖场时,人商也推出了多项售后举措。1998年,人商率先推出了“维修大家电可借替代品”和“大家电上门维修,无法实施的由维修人员带回修好后送回”,让家电维修售后服务达到了极致;2004年,人商又推出了“全程无搬动的订单式”服务,进一步简化了消费者的购物程序和环节,极大便利了消费者;在2020年双11来临之际,人商在家电卖场还特别推出了“70公里免费送货上门”服务活动,打破了以往的仅限于城区内免费送货上门的陈规,让城市周边居民同样享受到人商家电的贴心服务;针对老旧家电处理问题,人商家电还推出了“回收旧家电”服务,一旦在购买家电时提出旧家电的处理问题,人商家电专员上门回收旧家电,既能直接拿到旧家电回收费用,又解决了市民难以搬动旧电器的后顾之忧。

把顾客的体验感放在首位,打造让顾客买得放心的购物中心,人商在服务领域坚持“创新无止境、服务无小事”,极大地拉近了消费者与人商的距离。时至今日,人商的多项服务举措在全市乃至全省范围内仍占据标杆地位。



人商家电送货员顶着酷暑为消费者送清凉。



人商员工参加诚信经营信用承诺宣誓。



人民商场获得2018—2019年度湖北省守合同重信用企业殊荣。

2020年9月1日,湖北省市场监督管理局公布了湖北省第十五届(2018—2019年度)“守合同重信用”企业名单,武汉武商集团十堰人民商场有限公司榜上有名。细数36年的发展历程,武商集团十堰人民商场以不懈进取、求真务实的精神,坚持“人民商场,服务人民”的宗旨和“奉献真诚,创造完美”的经营理念,不断加强企业文化建设和服务品牌建设,致力于打造一站式的现代化购物中心,为消费者提供优质商品和贴心服务,以诚信打造百姓信赖的车城老品牌,逐步成为鄂豫陕渝毗邻地区一张响当当的商业名片。

文、图/记者 杨天骄