# 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

“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 杨天娇

### 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、进验货、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，老百姓想买的东西，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。

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、休闲于一体的一站式消费综合体。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不“缺席”，为了满足消费者的不同需求，人民商场集结所有顾客的想法，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，公司入场商品合同签约率达到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，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。

### 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，真品真价折让，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。

诚信是企业发展的根基，人商每年都会开展不同形式的“诚信经营”承诺活动。2017年3月1日—4月30日，人商举行了2017年服务演练活动，两个月87场演练创造了人商乃至整个十堰商界的新纪录；同年，举行主题为“诚信服务 消费无忧”的员工服务知识竞赛理论考核、主办“我的武商情怀——诚信服务”演讲比赛；公司每年都会组织各部门签订诚信责任书；2020年7月，300余名员工在商场门前进行诚信经营信用承诺宣誓……

不仅如此，公司还成立了以总经理为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，人商人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，特难问题不出公司；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“维修大家电可暂借替代品”和“大家电上门维修，无法实施的由维修人员带回修好后送归”，让家电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，人商家电派专人上门回收旧家电，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。

### 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，认真履行合同，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。

服务赢得市场，诚信铸就未来。人商将在互信互助、诚信经营的基础上不断开拓进取，以信用让消费者更放心。疫情期间，十堰人商更是以实实在在的行动书写着对这座城市的大爱，用他们的暖心行动为人民商场“服务车城，奉献社会”写下了浓墨重彩的一笔。

不忘初心，砥砺前行。在激烈的商海竞争中，十堰人商始终以消费者为中心，崇尚品质消费理念，适应品质消费需求，创造品质消费环境，紧跟时代趋势，不断迭代自己的商业模式，为经济社会高质量发展、满足消费者日益增长的美好生活需要而努力着。“通过真心、耐心、舒心、暖心的服务，为消费者打造真正放心的消费目的地，人商要做的，就是市民贴心的朋友。”这正是每一位人商人正在不断努力的目标。

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。