

扩大内需 增加居民消费需求 提高服务意识,创新服务机制

七大百货商场 发表服务诚信宣言

3.15

今年3·15消费者权益日的主题:消费与服务。在市场经济条件下,“消费”是经济增长的恒久动力。扩大内需,特别是增加居民消费需求是调整经济结构、提高经济发展质量和效益的重点,是促进经济平稳较快发展的前提和保障,是改善民生、发展社会事业的重要内容。

围绕“消费与服务”这一主题,兰州七大百货商场老总发表诚信消费宣言,分析在当前经济形势下,为了实现兰州百货业再上新台阶,实现扩大内需,拉动消费,促进经济平稳较快发展的新目标而做好百货零售的服务工作。

国芳百货购物中心、西太华商厦、新世界百货、兰州时尚百盛、王府井百货、亚欧商厦、百安购物中心等七大百货商场纷纷表示,将诚实守信,依法经营,切实保证商品和服务质量,自觉履行社

会责任,为消费者创造良好的消费环境;其次,加强行业自律,督促企业提高产品质量与服务水准;积极推动服务产业发展;倡导节能环保生产;抵制不良经营手法,自觉维护消费者合法权益;加强与消费者组织的磋商,完善行业规范与相关标准。

同时,他们将提高服务意识,创新服务机制,充分发挥职能作用,努力提高服务水平,切实维护广大消费者的合法权益。认真受理消费者投诉,切实解决消费纠纷;加强社会监督,敦促经营者守法经营,承担社会责任,避免消费者权益受到损害;积极开展消费教育,引导消费者科学、合理、可持续消费,共同保护消费者合法权益。将继续采用最先进的信息管理手段、时尚的商品演绎手法及人性化的商品布局,满足消费者需求。

本报记者 张克演

国芳百货 总经理 张力

今年的3·15主题是“消费与服务”。“服务”在国芳百货绝不是一句简单的口号,一直秉承“贴心服务,实实在在”经营理念的国芳,用实际行动履行着服务承诺,力求使消费者的权益得到最大限度的保障。

国芳倡导真诚的服务精神,有一套关于确保服务与产品质量的严格流程;另外,国芳从细节入手,注重为顾客提供人性化的附加服务。例如,为顾客熨烫衣物、免费维修皮鞋、为顾客提供服饰搭配咨询等服务。

作为一家植根兰州十年的百货企业,国芳深谙客户所需,针对消费者的需求不断提升服务品质。十年积累,十年成长,国芳用标准化、亲情化的服务赢得消费者的信赖和认可。因此,国芳才能成为甘肃省首批荣膺“金鼎百货”称号的百货企业。

兰州百安购物中心 董事长 呼云



3·15国际消费者权益日即将到来,百安购物中心由衷地感谢所有的新老客户对百安的支持和信赖。百安购物中心作为兰州十大商场之一,无论是面对厂家还是消费者,都以“诚信经营”作为合作前提,注重打造品牌形象和提高顾客满意度,力求为每一位客户创造最细致入微的消费服务。

10年来,百安在“全心经营、全心服务”的经营理念指导下,提出了许多创新发展之路,为兰州的零售业带来了全新的营销理念,同时也为消费者提供了一个更加舒适、优美的休闲购物环境。今年将是百安发展的10周年,百安将进一步加大商场的调整和优化,充分发挥商场的辐射带动作用,力争给消费者提供更加优质的休闲购物环境与服务,用百安售前、售中、售后的全程跟踪服务,全面阐释3.15“消费与服务”的主题,为公司的长远发展奠定坚实基础。

兰州王府井百货 总经理 林惟

在消费者权益日即将来临之际,我代表兰州王府井百货全体同仁,感谢广大消费者朋友的支持与厚爱。试营业半年以来我们一直秉承“一切让顾客满意,一切从顾客出发”的服务宗旨,不断的坚持以更高的标准去改善店内环境,让顾客体验个性化的服务。明亮的购物环境,清晰的导购指引和产品陈列,“人文购物 人性服务”的理念在这里得到充分的诠释。

兰州王府井百货的入驻,带来的不只是中国民族百货业巨头的商业价值,更是这个经历了半个世纪洗礼的百货企业优秀的服务理念和企业文化。但是要真正得到兰州人民的认可和信赖,我们还需要做出很多努力……

2010年兰州王府井百货将不断提高服务质量,继续发扬“人文购物 人性服务”的服务理念。在庚寅年我们郑重作出承诺:维护消费者权益,营造和谐消费环境,铸就诚信丰碑,同时为企业今后的发展奠定更加坚实的基础。



兰州西太华工贸集团公司 董事长、总经理 罗顺元

作为一家本土品牌企业,西太华之所以能够发展成为一个机制健全、管理完善、稳步发展、诚信共赢的和谐企业,源自于始终坚持“诚信、合作、务实、创新”的经营理念,坚持以品牌文化激发企业核心竞争力,坚持以信誉为本打造百年企业。

“消费与服务”是2010年“3.15”的年主题,作为西太华而言,能够清醒认识到一个品牌的形成不仅仅靠理念支撑,还要关注每一个细节;不仅在于诚信服务,还在于调动和发挥企业内部员工的积极性和责任感,把品牌服务渗透、延伸到每一个环节的具体实践当中。

西太华百货将始终坚持“以诚为本,以信为荣”的原则,不断提升诚信企业形象,提高企业的信用度和竞争力,打造“信用经济”,倡导诚信服务,树立信誉品牌,营造良好的经营环境和放心消费环境。



兰州时尚百盛 营销副总经理 于磊

兰州时尚百盛隶属于马来西亚金狮集团,有着成熟的销售经验和连锁优势。定位于“中高端时尚百货商场”的“兰州时尚百盛”,针对兰州百货品牌同质化问题,兰州时尚百盛突出独有品牌的优势,诸多国际品牌都是甘肃甚至西北市场的旗舰店,不少品牌都是首次登陆兰州市场,引进的品牌中,高端品牌约占50%。进入兰州以来,大大提升了兰州百货零售的档次和品位,也带动了兰州百货走向成熟发展的道路。

在今年消费者权益保护日“消费与服务”的主题下,“兰州时尚百盛”将继续采用最先进的信息管理手段、时尚的商品演绎手法及人性化的商品布局,满足高端消费人群需求。一切立足于消费者的立场,尽力去满足消费者高端生活的需要,“尽如您意”将是兰州时尚百盛的服务宗旨!同时,兰州时尚百盛将从多方面进行推广服务文化,从整体环境营造上以时尚风格为主,运用多种环保元素,更是突出现代唯美的自然气氛,创造一个和谐健康发展的消费环境。

兰州亚欧商厦 总经理 郭德明



必将开创更辉煌的明天。

在服务上,亚欧商厦本着“顾客满意为企业生命”的宗旨,积极完善售前、售中和售后服务,在抓好诚信经营的同时,将传统的热情服务提升为真情服务,教育员工不得虚假宣传、夸大其词、含糊解释、蒙蔽消费者,不得出售“三无”商品;对违反规定的商户、员工绝不姑息迁就,一旦发现严肃处理,对及时举报的员工予以奖励,并将此列入商厦管理制度当中。

本着“诚信经营、规范管理”的经营理念,遵守诚信经营的原则,以满足社会及广大消费者最大需求为原则,做到货真价实,明码标价,买卖公平,落实“消费与服务”,实现购物零风险,退货无障碍,保护广大消费者的合法权益。



兰州新世界汇美百货 总经理 赵刚

2010年3·15消费者权益日的主题是消费与服务,在这一主题的指导下,新世界百货将继续关注民生,跟随潮流,服务广大消费者的需要。开展多种多样的促销方式,扩大消费,满足消费者的消费需求。促使全社会共同关注扩大消费与服务广大消费者、服务经济发展和服务社会和谐的关系,努力营造良好的消费环境,改善消费者的消费预期;切实加强消费者权益的保护,增强消费者的消费信心;倡导科学、合理、健康、文明的消费模式,促进经济社会又好又快发展。

新世界继续诚实守信,依法经营,切实保证商品和服务质量,

自觉履行社会责任,为消费者创造良好的消费环境;关注潮流,关注时尚,打造全城年轻人青睐的新地标;主动研究市场动态,积极研发低碳、环保产品,节能减排清洁生产;加强对服务领域的关注和投入,适应农民、残疾人、儿童、老年人等消费弱势群体的需要,提供个性化、多样化服务;创新服务机制,充分发挥职能作用,努力提高服务水平,切实维护广大消费者的合法权益。