◎“人民商场30年发展传奇”系列报道③ 诚信篇

重诚守信 笃行致远

记者吕 伟

编者按:《礼记·中庸》有云:诚者,自成也,而道自道也。诚者,物质之终始,无诚不物。

诚者自成。在十堰城市中心区的人民路上,矗立着一家以人民为前缀的商场,其重诚守信精神熠熠生辉。30年来,武商集团十堰人民商场始终不遗余力地以“诚”字为魂,以“为人民服务”的调子和“让顾客满意”的路子,一撇一捺地书写出了一家诚信企业的社会责任感。

诚者自成 厚重绵长

全国“百城万店无假货”示范店的背后

在人民商场总经理贾国启的办公室里,有一个摆放着各种各样商品的柜子。柜子里摆放的商品全都是顾客直接找到贾国启要求退换的,而绝大多数商品并不存在严格意义上的质量问题。那贾国启为什么还会同意退换?贾国启说,这是对商场商品质量的自信和对客户的负责姿态,目的就是为了让每一位到人商消费的顾客满意。

透过这个柜子,透过“让顾客满意”这句话,我们可以看到的是人民商场的诚信风骨。

也正是基于诚信,人民商场在2001年荣膺全国“百城万店无假货”示范店称号,是整个鄂西北地区最早获得这一国字号荣誉的商贸企业。

全国“百城万店无假货”示范店(街)评选活动由中央宣传部、中央文明办、国家发改委、商务部、国家工商行政管理总局、国家质监总局、全国总工会、团中央八部委联合开展,标准极为严格,参评商贸企业需接受商品质量、促销活动、商品价格、环境达标、服务信用、企业信用6方面的全面检验。在具体操作上,甚至会调动省外同行对示范点进行检验。包括人民商场在内,2001年全省只有6家商贸企业获得这一荣誉。

“活动评选不是针对企业一时和一事,而是要求企业在长期的经营中,恪守诚信、善待顾客,真正将国家法律法规落实到经营工作之中。”人商客户服务部相关负责人说,人商是按照自身要求,努力为顾客提供优质服务和创造价值。

2008年,八部委联合对1995年以来历年公布的全国“百城万店无假货”活动示范街和示范店进行了重新确认,全国2条商业街和68家示范店被取消“示范”称号,99条商业街和305家商场登录榜单。其中,人民商场再次通过这一“大考”,继续位居全国“百城万店无假货”活动示范店行列。

“从1995年活动发起到2001年创建成功,再到2008年重新确认,人民商场经受了多次评选检验,而且始终以卓越的表现捍卫着这一含金量极高的商业荣誉。”人民商场市场开发部相关负责人介绍。

求真不止 务实不倦

人民商场志在践行“为人民服务”理念

诚信的本质,除了求真亦须务实,务实则是商业企业的服务之道。而真正的服务,既在于销售,更在于售后。

人民商场深深懂得这一点。1994年,为了解决商品的退换货难题,人商特地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用于消费者权益保护。在商品相对匮乏、卖方市场占有相对优势的背景下,没有前瞻性的眼光和对消费者服务的诚心,这在当时的市场环境下是很难做到的。

在这场诚信服务的实践中,人民商场愈发清晰且精准地将消费者置于商业发展的核心地位,推出了“顾客满意工程”。

在人民商场建立的以顾客满意为中心的服务体系中,“一切从顾客需要出发,一切为了顾客满意”成为最核心的服务指导思想,“无风险购物”、“一站式退换货”及“超值服务”等一系列人商经典服务模式应运而生。

2005年8月,人民商场向社会推出“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”。

敢想敢做,掷地有声,人民商场开创了全省乃至全国的先河。

2008年5月,人民商场在总结原有的各种服务举措的基础上,又先后重磅推出了“一站式退换货”和“超值服务”两大前卫服务举措,减少了顾客退换货的环节和程序,方便了顾客。

这些服务举措的背后,是人民商场的态度:顾客选择人民商场,足以说明他们对人商的信任。为了答谢顾客,公司损失一点也无所谓,因为人商的目标就是“真诚真心地感动每一位消费者”。

这一目标得到了十堰广大消费者的认同,“购物到人商”已经成为越来越多市民的共识,而人民商场也将最尊崇的创新服务献给了VIP客户。

2010年以来,人民商场每年至少要推出一场针对VIP客户的“专场回馈答谢活动”,让消费者真切地感受到持有人商VIP卡的好处。

服务为本 创新为魂

让每一次服务都更贴近你的需求

上世纪90年代初期,在计划经济向市场经济转轨的时代背景下,耐用高档大件家电热销,但搬运让消费者感到为难。针对这一难题,人民商场率先在十堰商界推出了免费送货上门的服务举措。

据了解,该举措实行初期,人民商场只是送商品到楼下而非消费者家中,而沉重的大件商品如何上楼,同样是一件令人头疼的事情。经过深入探讨,人民商场决策层决定真正做到想顾客之所想,斥资成立家电搬运队和安装队。

1995年8月,人民商场率先向全市消费者郑重承诺:凡在人商购买的大件商品,商场均实行“送货到家,搬抬到位”和免费上门安装服务。这一服务举措,受到了社会各界和广大消费者的交口称赞。

人商创新的步履始终是那样坚实有力。对家电销售服务,人商再次推出了让业界和消费者睁大眼睛的举措:1998年,人民商场率先推出“维修大家电可暂借替代品”、“大家电上门维修,无法现场修好的由维修人员带回修好后送归”等举措,让家电售后服务达到了极致。

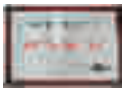
与时俱进的人商人总是始终走在十堰商界的前列。长期以来,人民商场不断创新服务内涵、不断进行服务升级,将“服务无小事,服务无止境”的理念贯穿到实际服务工作之中。

想顾客之所想,满足顾客之所需,用“心”服务,以诚待客,这是人民商场所推出的各种服务承诺和举措的根本出发点。把方便带给顾客,把麻烦留给自己,这是人民商场30年发展经验和综合实力的自信和果敢。只有像人民商场这样的具有强烈社会责任感的企业,才能做到有信必诺、有诺必践。人民商场30年的发展史,事实上就是人商服务不断变革和创新的演变史,是从感性到理性、从低层次到高层次的不断探索中逐渐提高和日益成熟起来的。

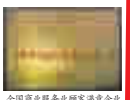
诚信荣誉墙

全国百城万店无假货活动示范店

全国守合同重信用企业


全国商业诚信企业

企业信用评价AAA级信用企业


全国商业服务业顾客满意企业

湖北省守合同重信用企业

湖北省消费者满意单位

实实在在帮您省钱 东风标致301 CNG车型9月上市

在“汽车尾气成为全球范围最严重的污染源”、“汽车尾气成为致癌杀手”等多重压力之下,消费者无论是出于用车成本的考虑,还是关注环保、保护健康的角度,都开始倾向于选择更经济、更环保的混合动力汽车。国内天然气资源储藏丰富、价格低廉,CNG油气混合双燃料动力既实惠又实用,其技术的可靠性也逐渐得到众多用户的认可,即将成为时下最现实、最成熟的主流汽车替代能源。

为有效降低用户的用车开支,东风标致9月推出301CNG车型。该车型通过经济、环保、原厂品质三大原则,为消费者带来了更安全的保障,不仅满足了市场与消费者对节油和实惠的需求,更延续了东风标致301“皮实、耐用、省钱、省心”的产品特点。

何为301 CNG车型

CNG是压缩天然气的简称,其主要成分为甲烷气体,CNG双燃料车就是利用可燃气体做能源驱动的汽车。东风标致301CNG车型即在保留原车供油系统的基础上,增加一套车用压缩天然气装置动力系统。301CNG车型适配的压缩天然气系统均已处于国内汽油与CNG两用燃料轿车市场上的领先水平。

三大魅力 塑造完美用车生活

作为新能源车型,301CNG车型凭借经济、环保、原厂品质的三大魅力,为“新生代”带来更经济、更实在的用车体验。与传统纯汽油车型相比,301CNG经济、环保特性尤为突出。我们首先算一笔账:以目前天然气与石油的市场价格约为1:2来计算,1立方米天然气动力值等于1.13公升汽油,301 CNG双燃料车会比普通汽油车至少节省40%以上的费用,而且发动机使用天然气做燃料,运行平稳、噪音低、同时减少积炭,还能延长发动机使用寿命,无需经常更换机油和火花塞,更可延长汽车保养大修时间和润滑油更换周期。

安全环保 “新生代”

与普通车型不同,301CNG车型需要在后备箱中放置一个气瓶,携带这样的易燃物品,安全性成了用户最为看重的问题。301CNG车型采用原厂生产线制造,遵循完善的工艺管理,并在出厂前进行了严格质量检测,在安全设计上也更加完备,这些设计无疑为消费者提供了安全无忧的用车保障。

东风标致301一直站在消费者的角度,提前为首次购车用户考虑未来的换车需求。对于还在事业上升期打拼的“新生代”,301CNG车型将为你带来更加有滋有味的用车生活。

(东 标)

“走进太和妇产中心”系列报道④

功能分区 护理优质

太和医院以真诚服务伴您健康

提起以往的妇科病房,很多人的脑海里都会出现“拥挤的过道加床、嘈杂的人声以及不够明亮的病房”的场景。而走进太和医院新妇产科大楼,宽敞通透的病房,朝阳、通风的住院环境,怡然自得的住院患者,忙而不乱的和谐氛围,让人神清气爽。“很安静,很敞亮,很舒心,让我少了许多烦躁。”患者王女士高兴地说。

该院妇产科大楼的9楼和10楼,是妇科Ⅰ病区的“专属领地”。科室充分考虑到住院病人的不同需求,分别设有两个护理站,承担不同的功能,目的在于更好地服务患者。

据了解,9楼住的多是大手术后的患者,而10楼住的多是化疗期患者以及一些小手术患者。“患者进行大手术后,前来探视的亲朋好友较多,病房相对热闹些,而化疗期的患者及一些小手术后患者,并没有那么多人前来探视,因此更加安静。把这两大类病患分层管理,也是方便管理,病友之间不会觉得有干扰,能更好地和谐共处。”妇科Ⅰ病区副主任程萍介绍。

妇科Ⅰ病区的特色护理,一直让人交口称赞。新大楼内,宽敞明亮的病区走廊、摆放整齐的植物盆景、暖色的墙面、蓝色的窗帘,让人倍感舒适。前往妇科Ⅰ病区治疗的患者,一听是恶性肿瘤,有的想要放弃治疗,有的即使治疗了也承担着较大的精神压力,因此对患者的关心和心理疏导显得尤为重要。妇科Ⅰ病区护理团队技术力量强大,为太和医院优质护理单元,在妇科肿瘤患者的手术及化疗等诊疗过程中具有丰富的护理经验。该团队秉持“用精湛的技术为你护航,以真诚的服务伴你健康”的理念,努力在服务上做到“接待热心,沟通耐心,治疗精心,服务细心,病人安心,家属放心,出院欢心”。

化疗的疗程较长。一些恶性肿瘤患者每个月都要来进行一次化疗,有些药物对患者的血管损伤较大,护理团队采取中心静脉置管技术,着力减轻化疗副作用,提高患者生活质量。

考虑到妇科肿瘤患者手术后可能会在腹壁上留置引流管,既影响美观又影响患者下床活动,护理团队设计了妇科手术病人专用手术裤,既美观舒适,又方便患者下床活动。该手术裤获得了专利。“很多细节化的服务,让我们感到非常周到贴心。”患者付女士说。

健胃操是妇科Ⅰ病区的另一大亮点。妇科Ⅰ病区护理团队在术后指导患者做健胃操,以改善患者精神状态和饮食状态。另外,该病区还开展了肿瘤患者的心理疏导、术后镇痛、术后随访、预约床位等多项特色服务,为患者带来更多便利和舒适。

(见习记者**徐汝彬**)