



以诚筑城

——2019 年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

诚信为帆 逐浪远航

—— 武商十堰人民商场“信用让消费更放心”走笔

记者 王雁博

纵览十堰主城区,位于六堰核心区的武商十堰人民商场,恰似一艘张开风帆的巨轮。她迎着市场风浪前行,搏击商海浪潮前进,划出波澜壮阔的航行轨迹。以诚信为风帆,人民商场动力十足、后劲十足;以诚信为风帆,人民商场走得更稳、跑得更远。

如今的武商十堰人民商场,已发展成为拥有六堰“旗舰”、人商家电“巡洋舰”、北京路店“护卫舰”的“航母战斗群”,成为坐拥十堰、辐射鄂西北、影响鄂豫陕渝毗邻地区的“商海舰队”。然而,无论商海如何变幻,“战力超群”的人商“舰队”最核心的动力,依然是不变的诚信。



人商诚信服务团队



服务演练大练兵活动



热情接待顾客



走上街头开展志愿服务

扬帆,划出诚信的轨迹

远航的出发点在岸,经营的立足点在诚。如果把武商十堰人民商场 35 年的发展之道比作一场远航,那么,从出发时就铸就的诚信“引擎”和伴随着航程不断填充的诚信“燃料”,是人商到达一个又一个彼岸、成就一个又一个目标的关键。

扬起诚信之帆,以消费者放心为目标,30 余年间,商品更新换代,设施改造升级,人商坚持服务为先、狠抓服务质量的经营理念始终“痴心不改”,人商在十堰商界划出鲜明的诚信轨迹——

1994 年,人商率先成立了退换货基金,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,这些举措在当时很难做到。时至今日,人商的“无理由退换货”在全市乃至全省范围内仍占据标杆地位。

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。具体而言,这一服务就是顾客在人商看中某一款家电商品后,只需办理购买手续,其余一切均由人商办理,顾客只需回家等待商品送达即可。这一举措的推出,极大地便利了消费者,人商的信誉度和美誉度也得到了进一步提升。

2005 年 8 月,人商向社会推出“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”。

2008 年 5 月,人商又先后推出了“一站式退换货”和“超值服务”两大前瞻性服务举措。“以前顾客退换货需要层层审批,现在出现有争议的退换货事件后,直接由柜台或客服进行处理,减少了顾客退换货的环节和程序,更大程度上方便了顾客。”人商工作人员说。

2015 年,人商正式推出“人商 365 服务”:365 天真诚为每一位消费者服务;追求比 360 度更为全面和细致的优质服务。母婴室、温水系统等硬件升级,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便民服务等……想顾客之所想,急消费者之所急,人商在服务领域坚持“创新无止境、服务无小事”,似春风吹拂着车城消费者的心扉,极大地拉近了消费者与人商的距离。

为这座城市提供最好的服务,为十堰消费者提供最

好的消费体验,是人商的诚信之本,也是人商永恒的追求和不变的责任。

加速,彰显诚信的力量

商潮在变,商场也在变。在创新求变中前行,诚信是取之不竭的力量。在瞬息万变的商海中加速发展、勇立潮头,诚信成为人商这个弄潮儿手中高擎的红旗。

变化不仅是流光溢彩、琳琅满目的“面子”,更有“优化服务、精益求精”的“里子”。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,为 4000 余人提供了就业岗位,成为十堰名副其实的商业翘楚。如今的人商,经营面积 14 万平方米,业态涵盖时尚百货、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,提升了十堰的城市功能,改变了十堰市民的消费模式,打造了诚信经营和放心消费样本。

随着“90 后”成为主流消费群体,人商再次顺势变革,通过人格化和场景化的营销引导消费升级,给新兴消费群体惊喜,让他们成为忠诚的人商顾客。如今的人民商场打破了传统商业以购物为主导的模式,构建出了一个由完整的嗅觉、听觉、视觉、味觉组成的体验式社交平台,俨然更符合十堰人的消费需求,给十堰市民带来了更加丰富多彩的高品质生活,也为十堰打造区域性中心城市增添了有分量的砝码。

2014 年,人商在一楼总服务台设立消费维权服务站,深入贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》,全面落实市消费者协会的指示精神,在“诚信维权”工作中,牢固树立“都是我的错”的服务理念,始终坚持以人为本、诚信经营。人商在多年前就明确提出“方便让给顾客,麻烦留给自己”、“宁可企业损失一万,不让顾客损失一分”的指导思想,商品退换实行“五为主三不出一陪同”的工作制度。退换商品不出柜组、不出部门、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,“宁可多退一件货,不伤顾客一颗心”,以及无搬动服务、退换货基金、超值服务、无风险购物、一站式退换货、无因退换货等多项服务举措,每隔几年服务都在创新,每一次创新都开创了十堰服务界的先河,也拉近了与消费者心灵的距离,从而为企业自身发展凝聚起更为磅礴的力量。

前行,筑就诚信的丰碑

以六堰为“母港”,人商巨轮开启了波澜壮阔的航

程;以未来为目标,人商战舰沿着诚信的航迹不断前行。如今,六堰购物中心已成为市民购物、休闲、娱乐的首选之地;人民商场北京路店填补社区购物中心空白;人商家电成为持续占据十堰家电市场半壁江山的行业领军品牌。如今,站在新的发展起点,人商六堰购物中心将在贴近消费者方面持续发力,提升一楼的现有格局和定位,着力引进一系列接地气、品质好的轻奢品牌,兼顾品质、潮流、时尚和精致于一体,顺应消费新变化,满足消费新需求。人商北京路店将通过对物业设施的时尚化、现代化改造,同时调整经营结构,打造成为一个精致、时尚的微型奥莱购物中心,为十堰市民奉献一个崭新的人商北京路店,树立社区型购物中心的新标杆。

人商家电同样也在持之以恒地追求给顾客带来更好的生活品质和场景体验,不断做着从传统营销到生活方式交互体验的改变,“在这里,家电不再是冷冰冰的商品,而是可以给你热气腾腾的生活场景。”2019 年,人商将再次对四个家电外卖场进行提档升级,进一步打造生活化、场

景化的家电体验中心、消费中心,给顾客朋友全新的家电选购体验。

相反,人商总是尽最大可能发挥辐射力和带动作用,促进商业蝶变,促使我市商业整体做大做强。人商的贡献有目共睹:从“全国百城万店无假货活动示范店”到“全国守合同重信用企业”和“全国商业诚信企业”,人商在悄然净化和改善着我市商业生态;从“无因退换货”到“365 服务”,人商在积极引领和升华改变着我市商业整体服务质量,推动着商业升级,让车城百姓真真切切享受到更好的消费环境、更好的服务质量和更好生活体验。2018 年,人商全年客诉完结率

100%,顾客满意率 100%。2018 年公司荣获全省“诚信计量示范单位”、省市“放心消费创建示范商户”和“放心消费创建示范站”等荣誉。

诚信做伴好扬帆。纵观人民商场 35 年笑傲同侪的商海纵横,不难发现在其一路高歌猛进、跨越腾飞背后,是“诚信”激起了一片欢腾的浪花、撑起了一片湛蓝的天空。以诚为本,以信为帆,人民商场得以走得更稳、跑得更远,得以驶入百姓心中,成为车城人民最为向往的消费目的地。



打造放心消费样本



武商十堰人民商场外景