

以“礼”相待 用“信”经营

——武商集团十堰人民商场诚信经营工作纪实

文/图 记者杨天娇



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。回顾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,不断加强企业文化和品牌体系建设,致力打造一站现代化购物中心,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,逐步成为鄂豫陕渝皖地区一张响亮的商业名片。



举行诚信经营信用承诺仪式



耐心为顾客解决售后问题



整理已签订的合同



人民商家电送货上门



人民商场购物中心

1 满足顾客需求 丰富商品种类

武商集团十堰人民商场地处十堰核心商圈,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、消费者权益、品牌管理等方面建立了完善的制度体系,切实把保障商品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,武商集团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,打造“全”的理念,老百姓想买的東西,小到针头线脑,大到家用电器,都出现在当时人民商场的商品清单里。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5月,以资产重组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了十堰的地标性建筑之一,更是十堰人心中

购物娱乐的最佳场所之一。

36年间,人民商场商品供应越来越充足,经营理念也从“全”转向“精”。在十堰,很多国际一线大牌只有在人民商场才能买到。出类拔萃的经营理念让人商从众多卖场中脱颖而出,成为十堰品质消费的首选。

从5600平方米的营业面积起步,如今的人民商场营业面积达14万平方米,业态更是涵盖时尚百货、家电、餐饮、冰激凌、KTV、电玩城、3D影院及儿童娱乐中心,是十堰首家集购物、美食、娱乐于一体的站式消费综合体。目前,商场

拥有品牌专柜近500个,“网红”商品、潮牌等都能在人民商场买到。但人民商场前进的脚步并未因此停止,每年进行一次消费者满意度调查,为了满足不同消费者的不同需求,人民商场充分了解顾客想法,不断招商入驻新品牌,对老品牌的服务、商品质量也进行多方考察与验证。2019年,公司入场商品合同履约率达100%,合同的执行率达100%,名优特新商品达98%以上,其中不乏国际国内一线知名家电,人民商场商品定位、商品品质的不断提升,不断满足了十堰市民日益增长的多层次、差异化消费需求。

2 坚持诚信经营 打造行业典范

“到人买东西安心”是不少市民的真实感受。人民商场在公司内部建立了公司、部门、柜组三级质量管理体系,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。对于节日促销活动,各专柜均挂有活动详细告知,确保顾客能够明明白白消费。

人民商场始终奉行“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,价格让利消费者,确保消费者在人商买到真优质、高品质的商品。

诚信是企业发展的根基。人民商场每年都会开展不同形式的“诚信经营”承诺活动。2017年3月1日至4月30日,人民商场举行了“服务演练”活动,两个月87场演练锻炼了人商乃至整个十堰商界的纪录。同年,人民商场举行主题为“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——诚信经营”演讲比赛。此外,公司每年都会组织各部门签订诚信责任书。今年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,在总经理设立监控部强化合同监管,并指定专人负责工商部门举办的经济合同培训班,

不断提高合同监管工作人员业务素质。按照《中华人民共和国合同法》要求,公司统一使用格式合同,使合同签订人员明确签订合同的要求,不仅显著提高了合同的签订质量,而且提高了合同执行效率。

从商品选择、员工培训到产品促销,人民商场将各环节做到尽善尽美,确保所有消费者都能体验到贴心的商品,享受到实实在在的优惠。

3 真心服务顾客 完善售后服务

“人民商场就是服务人民,人民商场要无愧于‘人民’二字。”人民商场相关负责人说,人商入行的第一课就是服务培训,“我们多年来正是通过走心的服务,为消费者打造真心、暖心、舒心以及放心的消费目的地。”36年里,人民商场推出了包括“送货上门”和“无理由购物”“无理由退换货”等在内的一系列独具人商特色的服务,用创新思维和方式,赢得了广大消费者的信赖。人民商场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,人民商场在十堰商界率先成立了退换货基金,每年拿出10万元商品退换货基金,从商品质量问题先行赔付,降低了顾客的购物风险。商品退换货实行“五为”三不出一陪同”的工作制度,即可换可不换的以换为主,可退

不可退的以退为主,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,人民商场推出“无风险购物”举措,明确提出“宁愿企业利益受损,也决不辜负消费者利益”的思路,向顾客承诺在人民商场购物“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,人民商场先后推出“一站式退换货”和“超值服务”两大前瞻性服务举措。2014年,人民商场在一楼总服务台设立消费维权服务站。同年,人民商场开本土行业先河,设置了母婴室,温馨舒适的母婴室为处于哺乳期的女性消费者提供了更加贴心的购物环境。2015年,人民商场推出“人商365服务”,

即365天人民商场都要做到真诚为每一位消费者服务;人民商场追求达360度更全方位更细致的优质服务,推出便民伞、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项便民举措,身处何地为每一位消费者着想。从2016年3月1日起,武商集团开通网上服务投诉平台(www.wushang.com)和全国统一投诉热线400-111-0501,要求投诉12小时内予以回复。人民商场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,人民商场推出了多项售后服务举措。1998年,人民商场率先推出“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回”服务举措,为客户提供优质的家电维修服务。2004年,人民商场又推出“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,极大方便了消费者。今年“双十一”,人民商场在家电卖场还特别推出了“70公里免费送货到门”服务活动,改变了以往仅限于城区内免费送货上门的服务,让城市周边居民同样享受到人商家电的贴心服务;针对老旧小区处理问题,人商家电还推出了“回收旧家电”服务举措,顾客在购买家电时提出旧家电的处理问题,人商家电可派专人上门回收旧家电,这样顾客既能直接拿到旧家电回收费用,又解决了难以搬动“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,人民商场在服务领域坚持“创新无止境、服务无止境”,极大拉近了与消费者的距离。如今,人民商场的多项服务举措在全市乃至全省范围内处于标杆地位。

4 始终坚守初心 坚持“以人为本”

人民商场始终坚持质量第一的理念,把商品质量和服务质量作为企业的两大生命支柱,从商品购进到销售、售后,建立了一套严密的防范体系,制定并实施了多项商品质量保证制度。同时,严格执行上市商品规范,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、勇立潮头、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,

确保商品好价低质,将顾客体验感放在首位……凭借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”,首届湖北省“文明诚信示范企业”,国家级、省级“守合同重信用企业”,十堰市“消费者满意单位”等诸多荣誉。

服务赢得市场,诚信铸就未来。人民商场将在互助、诚信经营的基础

上不断开拓进取,以信用让消费者更放心。今年疫情期间,人民商场更是以实实在在的实际行动书写着对这座城市的大爱,用暖心行动写下了一笔“服务车城、奉献社会”浓墨重彩的一笔。

不忘初心,砥砺前行。在激烈的市场竞争中,武商集团十堰人民商场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,不断革新商业模式,

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。“通过真心、耐心、舒心以及暖心的服务,为消费者打造真正放心的消费目的地,人商要做到的,就是人民贴心的朋友。”而这,也是每一位人商人的目标。

