

商业航母“诚”启未来

——武商集团十堰人民商场诚信铸就“金字招牌”

记者刘俊



服务一流的人商团队



诚信经营让市民购物无忧



活动载体常创新新

业无信不立，企无信不兴。搏击商海 37 载，武商集团十堰人民商场始终坚持诚信谋经营、诚心做服务、诚挚立品牌，与城市发展共兴荣，成为领跑十堰乃至鄂豫陕渝毗邻地区诚信经营的典范。2020 年，人商再度捧回湖北省第十五届“守合同重信用企业”荣誉，在其辉煌的发展史上再添浓墨重彩的一笔。

报守诚心，“诚信人商”金字招牌在发展中更亮

不忘初心，方得始终。37 载风雨洗礼，以信为本、以诚为根，报守一颗诚心，“诚信人商”的金字招牌在发展中历久弥新。

回望来时路，方能见真章。从单一的百货零售业态到多元化的商业综合体，从分散式的消费体验到一站式场景消费体验，从线下传统消费模式到线上线下融合发展的新业态……步入第 37 个春秋的人商，虽以不一样的超前姿态掀起行业的巨浪，但“人民商场为人民服务”的初心始终不变。

37 载，一切为了消费者，人商在发展变革中总是不断带给消费者惊喜。尤其是近年来，人商以消费趋势为切入点，进行全方位经营结构调整，构建时尚名品街区，引进一批国际高端品牌入驻，加大向“高端、时尚、年轻”购物中心化经营模式转换的步伐，重点打造千万级、500 万级品牌实体，不断发展壮大。如今，人商作为区域性中心城市商业龙头企业，不仅拥有 14 万平方米的商业综合体，更汇聚了 500 多个专柜品牌，始终保持区域领先地位。

品牌集群化成就品质化发展。在领先发展的同时，人商坚持将诚信经营贯穿到监管执行、商品质量、服务等每一个环节。在监管环节上，专门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，并不断提高合同监管工作人员的业务素质。2019 年以来，商场入场商品合同签约率达到 100%，合同执行率达到 100%，名优新特商品达到 98% 以上。随着人商的商品定位、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。

对卓越品质的追求，成就了“诚信人商”这块金字招牌。在经营发展中，人商已连续多年荣获全国、湖北省及十堰市“守合同重信用企业”、湖北省“文明诚信企业”、全国“百城万店无假货”示范店、湖北省“价格诚信单位”“消费者满意单位”等诸多荣誉。

优化服务，“诚信人商”金字招牌在创新中更响

深耕细作，收获不凡。37 载创新发展，以诚信为初心，深耕服务内涵，“诚信人商”的金字招牌在创新中声名远播。

在创新优质服务的道路上，继推出“一站式退换货”“超值服务”“365 服务”等超前便民精诚服务举措提出之后，进入新消费时期的人商思路清晰地对服务内涵进行了延展，以发展的眼光让车城百姓享受到更贴心的服务、更好的消费环境以及更愉悦的消费体验。

自 2014 年起，人商专门设立消费维权服务站，牢固树立“都是我的错”服务理念，在服务上精益求精，创新推出了“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。此外，还开通了网上服务投诉平台和全国统一投诉热线，并向社会承诺 12 小时内予以回复。专门在服务台设立了监督举报电话；所有卖场的收款台显著位置均加贴了服务投诉热线，精心设计制作了新《客户意见单》……一系列“硬核”承诺向消费者展示出最大的诚意。

一切以消费者需求为出发点，人商还把服务延伸到细枝末节中，陆续推出了向顾客免费提供便民雨伞、婴儿车、残障车、奉茶服务、WIFI 互联及顾客咨询等便民服务。在消费环境上，增设了景观亮化设施，升级了温水循环系统；在餐饮区，贴心地增设了休息椅、品牌茶饮等，一点一滴，传递人文关怀，让服务更有温度和力度。

服务赢得市场，诚信收获硕果。今年前两个月，人商月度销售再次刷新纪

录，同比 2019 年同期上升 20.82%。其中，六堰购物中心多个品牌销售创历史新高，排名集团全省第一。

商亦有道，“诚信人商”金字招牌在担当中更有分量

患难之时，方见担当。参与爱心助学，守护“舌尖安全”，参与无偿献血，支持脱贫攻坚，共度“疫”难时艰……37 年感恩前行，作为一个有魄力有温度的企业，人商坚持扛起企业责任，积极参与社会公益事业，用担当作为“诚信人商”这块金字招牌增添分量。

多年来，十堰人商在成功引领全市商业发展的同时，不忘用大爱回报社会：在上缴利税、提供就业岗位、服务百姓生活等方面当仁不让。此外，还积极投身各类社会公益慈善事业，参与精准扶贫、无偿献血等，还开展了情系秦巴山“希望厨房十堰公益行动”，为贫困山村的孩子捐资 25 万元……这些仁义之举让人商树立了企业形象、展现出大商风采。

2020 年防疫特殊时期，十堰人商发起了“守望相助 共抗疫情”网络捐款活动，两天时间共有 2077 人捐款，共筹集善款 13.39 万元。同时牢记“人民商场，服务人民”的初心，为十堰市人民医院、市疫情指挥部及社区先后送去微波炉、热水器、洗衣机、电脑等抗疫物资近 70 件。为市民配送化妆品总计 260 多万件、电脑 19 台、平板 6 台、手机 19 部、打印机 1 台，切实解决了市民的消费难点和痛点。

复工后，为了让广大市民放心消费，人商坚持每天开展严格消杀工作，营造了安全的消费购物环境。还面向商户实施集团公司下达的相关减免政策，先后减免 458 家供应商各类经营费用 4400 多万元，发放各类消费券 100 余万元，让利于客户、商户，获得了业界的一致好评。如今，疫情防控进入“常态化”阶段，十堰人商仍然坚持日常工作有序开展，为广大消费者持续营造安全、有序、放心的购物环境。

搏击商海以诚扬帆，跨越发展兼济天下。如今，武商十堰人商的诚信形象已深入消费者心中，融入城市经济发展的跳跃音符，连接过去、“诚”启未来。



诚信经营维护消费者权益



举办活动凝聚团队人心



用心服务擦亮人商金字招牌



获授“十堰市消费维权服务示范站”