**消 費 者 委 員 會 消 息**

**新聞稿**

**10-11-2017**

**消委會確保“誠信店”整體質素**

**展開下一年度第一階段巡查工作**

消費者委員會持續加強巡查工作以確保“加盟商號”、“誠信店”的質素，為配合年度評核工作，2018年度第一階段的巡查工作現已展開。消委會指出，巡查工作有助全面檢視“加盟商號”、“誠信店”的表現實況，及時向商號提供改善建議，以達到整體提升“誠信店”優質標誌計劃內所有商號的服務水平，使消費者獲得更周全的保障與更優質的服務。

**逾一千四百間商號接受巡查**

消委會的“誠信店”優質標誌計劃以實地巡查手段作為該計劃其中的主要評核方式，巡查準則包括要求商號必需清楚標示服務或商品的價格、員工要誠懇有禮服務消費者、商號已為質量問題的貨品制訂一套解決機制等共55項指標，另外，對已制訂行業守則的商號更需履行接近30項專業項目的要求，消委會表示，加強持續巡查工作有助提高商號自我審視是否達標的意識，故巡查工作可達到監督“加盟商號”、“誠信店”表現的其中有效手段，為此，消委會通過對每間商號一年平均不少於兩次的實地巡查，以保證“加盟商號”、“誠信店”的表現能夠達到計劃的要求，從而落實對消費者的保障，讓消費者獲得更好的服務。

為配合“誠信店”優質標誌計劃年度評核工作，下一年度第一階段的巡查工作現已展開，消委會工作小組人員會根據巡查準則，實地到逾一千四百間“加盟商號”、“誠信店”進行巡查後作出評分，有關的評分尚須經過消委會核定實況後以確保巡查的準確性，此舉，將有助消委會更全面評估“加盟商號”、“誠信店”整體表現，並可針對商號個別情況提供適當的改善建議，達到支援商號自我提升服務水平的目的，從而加強對消費者的保障與服務。

**巡查人員經專門培訓**

工作小組的巡查人員均經過專門的培訓，以科學的原則、客觀的態度對“加盟商號”、“誠信店”進行評分，巡查期間工作人員會配戴工作證到各間商號進行巡查，商號如有疑問可致電消委會服務熱線：8988-7333。

**商號通過評核始獲“誠信店”標誌**

“誠信店”評核機制包括實地巡查，專業人士以神秘顧客身份進行消費體驗，以及個案處理記錄等方式對商號作出評分，商號通過評核將獲發“誠信店”年度標誌，而“誠信店”優質標誌計劃經過17年的實踐與發展，該標誌已成為消費者消費信心的保證，同時，亦是特區政府向旅客推廣在澳消費的信心品牌。

消費者及商號可登入消委會網站(www.consumer.gov.mo)瀏覽“誠信店”優質標誌計劃的巡查準則以及其他評核內容。