

## 本會展開 2016 年“加盟商號”及“誠信店”年度評核工作

更新日期：2016 年 6 月 8 日

本會持續對“加盟商號”及“誠信店”進行多元評核，不斷完善及優化“誠信店”優質標誌計劃及相關評核指標，務求令“誠信店”團隊以殷實的營商手法、優質的服務態度來服務消費者。

為使“加盟商號”及“誠信店”的質素能與時並進，向消費者提供更優質的服務，本會不斷優化有關計劃的評核指標。今年，本會進一步提高巡查項目內關鍵題的要求，倘發現商號未能符合關鍵題，就有可能喪失來年“誠信店”資格，同時，本會增加突擊與常規的巡查次數，希望藉各方面的監管，提升“誠信店”團隊的整體質素。

2016 年符合進行年度評核資格的商號接近一千五百間，本會已於三月份展開相關工作，工作小組會根據多個項目，包括實地巡查、神秘顧客、培訓活動、各政府部門的被投訴紀錄等對“加盟商號”及“誠信店”進行評核。“誠信店”評核工作小組首先以實地巡查方式，向近一千五百間商號進行評核，並根據“誠信店”評核機制內超過三十項的質量評核指標向商號作出評分，內容主要包括監察商號的營商手法、售後服務、標價機制及場地環境等。被評核的商號須出示文件或資料，以佐證其運作符合評核機制的要求。為確保評核工作小組的工作質量與客觀性，工作小組成員已經過嚴格培訓及通過考核合格後，才執行評核工作。而為配合社會的發展，本會將繼續優化“誠信店”的評核機制，提升“誠信店”的質素，旨在保障消費者的權益外，更可促進“誠信店”的業務，以及推動本澳經濟有序發展。©