

## 走訪“誠信店”系列 湛記傢俬


*Conhecer as Lojas Certificadas:  
Móveis Cham Kei*



打造一個溫暖的家，是人們的夢想，而傢俬行業是落實理想家居藍圖的重要一環。位於提督馬路的“湛記傢俬”獲得本會評為2016年度A級“誠信店”，更有着七十多年的歷史，可謂行業中的老字號、老行尊，見證着澳門經濟的起伏、傢俬行業的轉變。故此，本會走訪了湛記傢俬，報道其成功經營的心得。

湛記傢俬獲得本會評為2016年度A級“誠信店”，總裁崔家榮先生對於能獲此殊榮感到高興，認為是多年來的努力得到認可，證明了其產品質素及服務具一定的水平，以及不俗的口碑，並感謝全體員工一直以來的專業態度及辛勤的付出。崔先生更表示，“誠信店”是一個指標，而“傢俬零售業行業守則”亦獲得消費者的認同，確保商號具備優質的服務及良好的產品品質，增加消費者購物的信心，獲得選擇更優質的服務及商品的權利。當遇上不可避免的消費爭議時，會聽取客人的意見及作出相應的處理，而消委會角色中立，能起到平衡消費者及商號的作用，以合理及保障雙方權益的方式解決爭議。

隨着網上購物的興起，以及人力資源的缺乏，本澳現存的傢俬店已經不多，尤其像湛記傢俬那樣歷經幾代人的，更是屈指可數，湛記傢俬能屹立至今，全憑其對商品品質及優良服務的堅持。為了滿足大眾對傢俬的不同需求，崔先生持續地在

全球尋求貨源，選擇能經得起澳門氣候考驗的傢俬，並以大眾化的價格銷售，同時，提升搬運服務及裝嵌技術的水平，務求能繼續為本澳市民服務。 

Todos temos o sonho de construir um doce lar, e a indústria de móveis é uma parte importantíssima para realizar este sonho. Mobílias Cham Kei, localizada na Avenida do Almirante Lacerda, alcançou o título de Loja Certificada de Classe A de 2016, sendo conhecida há mais de setenta anos como uma marca histórica e honrada, testemunhando a flutuação económica de Macau e o desenvolvimento da indústria de móveis. Por esse motivo, o nosso Conselho compartilhou a sua experiência bem-sucedida de negócio após uma visita à Mobílias Cham Kei.

A Mobílias Cham Kei ganhou o título de Loja Certificada de Classe A relativo ao ano de 2016. O seu presidente, o senhor Choi Ka Weng afirmou que essa honra representava o reconhecimento do desempenho e esforços desenvolvidos nesses anos, melhorando a qualidade dos seus produtos e o nível dos seus serviços. O senhor Choi expressou também, satisfeito com a conquista desta boa reputação, o seu agradecimento pelo profissionalismo e contribuições da sua equipa. O senhor Choi ainda manifestou que o símbolo de qualidade de Loja

Certificada é indicador do desempenho da empresa, e que os regulamentos na área de retalho de móveis ganharam o consenso dos consumidores, garantindo o seu óptimo serviço e boa qualidade de produtos, o que aumenta a confiança dos consumidores, os quais têm direito a escolher o melhor serviço e produto. Quando ocorrem disputas inevitáveis, a loja considera sempre as opiniões dos clientes e trata as mesmas adequadamente. O Conselho de Consumidores toma uma atitude neutra, procurando o equilíbrio entre os interesses da loja e dos consumidores na resolução das disputas com uma actuação sensata, protegendo os interesses das duas partes envolvidas.

Não há muitas lojas de móveis em Macau devido ao desenvolvimento das compras online e a escassez de mão-de-obra, no entanto a Mobílias Cham Kei está em funcionamento há gerações. Com a consistente qualidade dos produtos e serviços, a loja tem vivido um desenvolvimento contínuo até hoje. O senhor Cui procura os seus fornecedores por todo o mundo, escolhendo os móveis adaptados ao clima de Macau, mas com preços acessíveis. Além disso, ampliou o seu serviço de transporte e armazenamento, sempre com o desejo de oferecer o melhor serviço para os cidadãos de Macau. 