




本會展開2017年“加盟商號”“誠信店”年度評核工作

CC inicia a avaliação anual das Lojas Aderentes e Lojas Certificadas do ano 2017

為使“加盟商號”及“誠信店”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；同時將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。

2017年符合進行年度評核資格的“加盟商號”為一千五百多間，本會“誠信店”評核工作小組會根據實地巡查、神秘顧客、解決消費爭議處理記錄、違法違規記錄、培訓活動等對“加盟商號”及“誠信店”進行多方面評核。工作小組會根據“誠信店”評核機制內近三十項的質量評核指標，向商號不少於一次之實地巡查作出評分，包括評核其營商手法、售後服務、標價機制、職員之服務態度及經營環境等，被評核的商號須出示文件或資料佐證其運作能夠符合評核機制的要求。為確保工作小組的工作質量與客觀性，工作小組之評審員都接受了正式的培訓及通過嚴格的考核才執行評核工作。本會還會安排神秘顧客以隨機方式到“加盟商號”及“誠信店”視察，以獲得商號的實際服務情況及經營手法等資訊。此外，本會一方面會檢視投訴資料庫內“加盟商號”及“誠信店”之解決消費爭議處理記錄，另一方面會向相關政府部門索取“加盟商號”及“誠信店”之違法違規記錄，並按照其處理投訴狀況及違規之嚴重性作出分數調整及處罰，以確保“誠信店”優質經營。

本會將繼續優化“誠信店”的評核機制，以提升“誠信店”的質素，旨在保障消費者的權益，及促進“誠信店”的業務，推動本澳經濟有序發展。 

A fim de incentivar as Lojas Aderentes e Lojas Certificadas a prestarem melhores serviços aos consumidores, o CC nunca deixa de elevar os critérios da avaliação anual do sistema de Lojas Certificadas. Este ano, o CC tornou mais rigorosos os critérios-chave e aumentou o número de inspeções regular e surpresa às Lojas Aderentes e Lojas Certificadas, com vista a aperfeiçoar a qualidade geral das mesmas.

Mais de 1500 Lojas Aderentes serão sujeitas à avaliação anual do ano 2017. O grupo de trabalho para a avaliação anual das Lojas Aderentes e Lojas Certificadas do CC irá proceder à avaliação através da inspeção in-loco, observação por parte dos clientes ocultos, da análise do registo de queixas, de irregularidades e de participação em acções de formação. A cada loja realiza-se não menos de uma sessão de inspeção in-loco, enquanto a classificação é dada pelo grupo de trabalho com base em cerca de 30 critérios, nomeadamente em relação às práticas comerciais, aos serviços pós-venda, à fixação de preço, à atitude do pessoal e ao ambiente das instalações. As lojas sujeitas à avaliação são exigidas a apresentar documentos ou informações necessários para comprovar que estão de acordo com os requisitos do sistema de Lojas Certificadas. No sentido de assegurar que a avaliação seja levada a cabo de forma profissional e objectiva, os membros do grupo de trabalho precisam de ser devidamente formados e aprovados no exame para desempenhar o cargo de avaliador. Também são enviados clientes ocultos para fazer inspeção, de forma aleatória, às Lojas Aderentes e Lojas Certificadas, no intuito de observar os serviços e as práticas comerciais por parte das mesmas. Por outro lado, o grupo de trabalho também consulta o registo de queixas das Lojas Aderentes e Certificadas no base de dados do CC, ao paralelamente que solicita o registo de irregularidades das mesmas a vários serviços públicos, para calcular a classificação final da avaliação anual.

O CC irá dar continuidade à optimização do sistema de avaliação de Lojas Certificadas, por forma a assegurar a protecção dos direitos e interesses do consumidor e estimular o desenvolvimento ordenado da economia de Macau. 