



## 2019年“加盟商號”“誠信店”年度評審員及核査員培訓

### Formação de avaliadores e inspectores para o avaliação anual das Lojas Aderentes e Lojas Certificadas do ano 2019

2019年符合進行年度評核資格的“加盟商號”有一千四百多間，本會“誠信店”評核工作小組根據多個項目，包括實地巡查、神秘顧客、解決消費爭議處理記錄、違法違規紀錄、培訓活動等對“加盟商號”及“誠信店”進行多方面評核。

2019年度實地巡查工作已於十一月份展開，工作小組以實地巡查方式，向一千四百多間“加盟商號”進行不少於一次之實地巡查，為使工作順利進行，本會早前向本澳各大專院校招聘兼職評審員及核査員，並於十月份向五十多名合資格學生進行相關培訓，使其瞭解“誠信店”優質標誌計劃的內容、評級機制、評核流程、評審項目及準則、評分指引，以及評審員及核査員須遵守之專業守則等資訊。同時，亦分享了過往評核“誠信店”的實際工作經驗，以提升評審員及核査員的專業度及面對商號時的應對技巧與解難能力。

為使評審員及核査員能以專業、客觀的態度完成巡查工作，每位經培訓的準評審員及核査員更必須通過由本會誠信店工作小組的考核才能執行相關工作。經考核後，本會甄選了十四名評審員及七名核査員擔任本年度實地巡查工作。 

Mais de 1400 Lojas Aderentes são admitidas à avaliação anual do ano 2019. O grupo de trabalho do CC irá proceder à avaliação através da inspecção in-loco, inspecção por clientes ocultos, verificação do registo de litígios de consumo, irregularidades e participação de actividades de formação.

A inspecção in-loco do ano 2019 já começou em Novembro. O grupo de trabalho realiza uma vistoria ou mais a todas as Lojas Aderentes admitidas à avaliação. No sentido de assegurar que o trabalho seja executado de forma bem sucedida, o CC lançou-se a recrutar avaliadores e inspectores em tempo parcial junto de todas as instituições do ensino superior de Macau, bem como realizou em Outubro uma acção formativa a mais de 50 estudantes qualificados, por forma a dar-lhes a conhecer melhor sobre o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada, a avaliação anual e o código de conduta de avaliadores e inspectores. Os formadores partilharam também as experiências na inspecção in-loco, com vista a reforçar o profissionalismo dos avaliadores e inspectores e as suas técnicas de comunicação e de resolução de problemas perante os operadores comerciais.

A fim de garantir que os avaliadores e inspectores procedam à inspecção in-loco de forma profissional e objectiva, estes precisam de ser aprovados na prova realizada pelo CC. Este ano, após a prova, foram seleccionados 14 avaliadores e 7 inspectores para a avaliação anual do ano 2019.