

2021年誠信店計劃新面貌

Sistema de Lojas Certificadas com nova imagem em 2021

本會於2001年推出“誠信店”計劃至今邁入第20年，經過多年的經驗及總結，在評審各商號的過程，以及消費者消費體驗的回饋中，本會決定於2021年為“誠信店”計劃換上新面貌，分別推出“誠信店認可計劃”及“最佳誠信店”活動。

為彰顯“誠信為本”的經營之道，構建和諧消費環境，同時提升商號質素，一如既往，本會對誠信經營的“加盟商號”授予“誠信店”資格以作表揚，同時作為消費者選擇商號之重要指標。

為了促使“誠信店”自主優化，自動學習更好的服務技巧及營商模式，為本澳的消費市場注入臻於至善的動力，致使消費者得到更完善的保障，故此，本會推出“最佳誠信店”活動，為有志於積極優化自身的各“誠信店”提供一個渠道，來競逐三項嘉許，分別為“嘉許獎”、“優異誠信店”及“最佳誠信店”。

參與是次活動的商戶均需為已通過“誠信店認可計劃”之“誠信店”，且需自行向本會報名參與活動。活動分為三項甄選，由本會及神秘顧客以實地評審進行，評審內容分別為資訊展示(40%)、銷售政策(40%)及環境服務(20%)。

第一項甄選具淘汰性質，當中評分達80分之商號可獲得“嘉許獎”(獲“最佳誠信店”或“優異誠信店”之商戶，不另發“嘉許獎”證書)，而評分最高的40間“誠信店”方可進入第二項及第三項的甄選，該等“誠信店”會獲本會發出的“優異誠信店”獎狀，而評分最高的20間“誠信店”則同時獲得“最佳誠信店”獎座。而最終成績的計算方式為第一項甄選佔30%，第二項甄選佔50%，第三項甄選佔20%，成績會於當年12月公佈。

本會期望更多的“誠信店”參與“最佳誠信店”活動，為本澳的消費市場帶來進步的動力，此舉有助提升市民及旅客來澳購物的體驗，且積極地推動澳門成為宜居宜遊的城市。 

O Sistema de Lojas Certificadas, lançado pelo CC em 2001, entrará no 20.º ano de implementação. Tendo em conta as experiências obtidas ao longo dos anos, assim como os comentários recolhidos na avaliação de lojas e por parte dos consumidores, o CC decidiu dar uma nova imagem ao Sistema de Lojas Certificadas, lançando o “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada” e a actividade “Melhor Loja Certificada”.

No sentido de promover o princípio de explorar negócios com honestidade, bem como de criar um ambiente harmonioso para consumo e aperfeiçoar a qualidade dos estabelecimentos comerciais, como sempre, o CC atribui a qualidade de Loja Certificada às Lojas Aderentes que façam negócios com honestidade, para efeitos de elogio, servindo a mesma de indicador importante para os consumidores na escolha de estabelecimento.

A fim de encorajar as Lojas Certificadas a aperfeiçoar-se e aprender proactivamente melhores técnicas de serviços e modelos de negócio, bem como dinamizar o mercado de consumo e trazer melhor protecção aos consumidores, o CC deu início à iniciativa “Melhor Loja Certificada” em que as Lojas Certificadas, vocacionadas para melhorar a sua qualidade, se candidatam a 3 prémios, nomeadamente “Certificado de Apreciação”, “Loja Certificada Excelente” e “Melhor Loja Certificada”.

Os estabelecimentos interessados em participar na actividade devem ser uma Loja Certificada e apresentar candidatura junto do CC. A actividade é composta por três métodos de selecção, incluindo a inspecção in-loco a realizar pelo CC e por clientes ocultos. Serão avaliados os seguintes itens: Divulgação de informações (40%), políticas de venda (40%) e ambiente e serviços (20%).

O 1.º método de selecção tem carácter eliminatório, sendo atribuído um certificado de apreciação aos estabelecimentos que obtenham a classificação de 80 valores ou superior (Não é atribuído aos estabelecimentos distinguidos com “Melhor Loja Certificada” ou “Loja Certificada Excelente”). Apenas os primeiros 40 classificados serão admitidos aos 2.º e 3.º métodos de selecção, obtendo o certificado de “Loja Certificada Excelente”. Os primeiros 20 lugares da classificação final conquistarão, simultaneamente, o troféu de “Melhor Loja Certificada”. A classificação final tem o seguinte peso: 1.º método de selecção - 30%; 2.º método de selecção - 50%; 3.º método de selecção - 20%, sendo divulgado o resultado em Dezembro.

O CC espera que mais Lojas Certificadas participem na actividade “Melhor Loja Certificada”, motivando assim o progresso no mercado de consumo, de maneira a trazer melhores experiências de compras aos cidadãos e turistas em Macau e fomentar o desenvolvimento de Macau enquanto cidade favorável à habitação e à viagem.