

## 2020年度“加盟商號”“誠信店”巡查員培訓 Formação de inspectores para a avaliação de Lojas Aderentes e Lojas Certificadas do ano 2020



本會“誠信店”評核工作小組每年都根據多個項目，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。2020年度符合進行年度評核資格的“加盟商號”就有近一千四百多間。

為使相關工作能順利進行，以及推廣及培育新一代年青人的消費維權意識，本會每年開辦“消費者權益暨誠信店巡查員培訓班”，向參與的年青人教授消費者的權利及義務以及相關的法律、行業守則、“誠信店”標準、訪問技巧等等。本年約有三十名青年人參與是次活動，並以考核方式從中篩選出十二名巡查員，協助基本實地巡查工作。

本會同時向被挑選的巡查員進行相關培訓，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，以及巡查員須遵守之專業守則等資訊。CP

Todos os anos, o grupo de trabalho para a avaliação de Lojas Certificadas do CC realiza, às Lojas Aderentes e Lojas Certificadas, uma avaliação dividida em várias vertentes, incluindo a inspecção in-loco, a inspecção por clientes ocultos e a verificação do registo de litígios de consumo, irregularidades e participação em actividades de formação. Cerca de 1400 Lojas Aderentes são admitidas à avaliação anual do ano 2020.

No sentido de assegurar que o referido trabalho seja executado de forma bem sucedida, incutir e formar a consciência das novas gerações pela defesa do consumidor, o CC organiza todos os anos um curso de inspectores para a avaliação de Lojas Certificadas, que visa ensinar aos formandos jovens os direitos e as obrigações do consumidor, bem como as leis, os códigos de conduta dos sectores comerciais, os requisitos-padrões para Lojas Certificadas e as técnicas de fazer questões. Este ano, o curso contou com a participação de, aproximadamente, 30 jovens, dos quais 12 foram seleccionados através da prova para desempenhar as funções de inspector auxiliando nos trabalhos básicos de inspecção in-loco.

Ao mesmo tempo, os inspectores seleccionados também frequentaram uma acção formativa, no sentido de conhecer o sistema de símbolo de qualidade de Loja Certificada, o mecanismo de avaliação, os seus procedimentos, itens e critérios, as directrizes de classificação e o código de conduta profissional para inspectores.