

“誠信店”計劃口碑佳 商號踴躍加入



為本澳市民及旅客打造良好的消費環境、完善消費維權機制，以及鞏固本澳作為旅遊購物城市的形象，本會早於1998年設立“加盟商號”機制，並於2001年增設“誠信店”制度。當商號在一年的觀察期，守法及遵循“誠信店規定及承諾”與尚有的行業守則(行規)，沒有不良經營紀錄並通過誠信店評審，將獲頒發年度“誠信店”優質標誌，去(2019)年共有1,030間商號獲發2020年度“誠信店”優質標誌，其中28間商號獲評定為A級“誠信店”。

本會每年均會透過實地巡查、檢視消費爭議處理紀錄，以及神秘顧客等對各“加盟商號”進行專人指導及評分，並針對不同行業舉辦培訓講座以助商號提升服務質素與維權意識。同時，本會會在本澳與內地宣傳“誠信店”優質標誌計劃，打造澳門商號誠信經營的口碑，使市民及旅客樂於在本澳消費。經過“誠信店”團隊多年的努力，“誠信店”優質標誌已成為市民及旅客心目中的信心保證，凡貼有年度“誠信店”優質標誌的商號均通過本會的多方面評核。

截至2020年2月，共1,566間商號參與了本會的“加盟商號”機制。佳景集團旗下33間餐廳於今(2020)年申請加入本會“加盟商號”機制，而為更好地履行“加盟商號”及“誠信店”的承諾，主動要求本會為其集團轄下的店舖員工舉辦“誠信店”優質標誌計劃講解會。是次講解會主要介紹了“加盟商號”“誠信店”的評審流程與準則、“消費爭議仲裁中心”的運作，以及本會為“誠信店”商戶的宣傳方式與途徑。而在問答環節中，與會者踴躍發問，釐清疑難，以期能確保服務質素符合本會準則要求。

講座結束後，該集團的餐飲總監余漢強先生表示認同本會的“加盟商號”機制及“誠信店”優質標誌計劃，計劃的目的與其集團“以客為先”的核心價值不謀而合，認為有關評審準則能提升商號員工的服務質素，對商號的管理帶來一定的檢討性，並能加強消費者對其店舖的信心。余生相信能通過保持食物質素、重視客人體驗、加強員工培訓與適時處理客人意見等專業態度，通過本會“誠信店”的評審，獲得本會下年度的“誠信店”優質標誌。



本會透過是次講座，與佳景集團相互交流，獲取回饋意見，務求進一步優化本會的“加盟商號”機制及“誠信店”優質標誌計劃。本會將持續為“加盟商號”舉辦不同類型的培訓活動，從而讓商號得到更多與自身行業相關的資訊，提升商號的質素。另外，隨着“誠信店”團隊的不斷壯大，本會對消費市場監督力度進而增強，為了鼓勵各商號不斷優化自身質素，將研究推行商號激勵計劃，以期進一步保護消費者權益，優化及完善本澳消費環境。 (C)