

在新起点开创消费维权新局面

市消保委 消费维权推进社会公平正义

市消费者权益保护委员会秘书长 侯友杰



改革当前，春风拂面。我国正处于全面深化改革，实现中华民族伟大复兴中国梦的历史起点上，推进社会公平正义，被提到了十分重要的位置，消费者权益的保护，虽然大多是点点滴滴的小事，却彰显了社会公正，经济与法律制度的完善。

在这样的背景下，企业诚信尤其珍贵。宁波市消费者信得过单位评选，就是为了推进我市社会信用体系建设，增强广大经营者诚实守信意识，塑造

一批商贸、服务业的文明典范，为消费者营造安全、放心的消费环境，促进社会和谐与经济发展。

在我市，有数万家直接面向消费者的商家。对于消费者信得过企业，市消保委采用严格的评审要求和程序。在评选条件上，要求企业加入宁波市消保委网上和解平台；连续文明诚信经营二年以上，近二年工商监管信用等级A级以上；严格执行国家质量、价格、计量、卫生等与消费者权益相关的法律法规和规定；树立企业是消费维权第一责任人的理念，严格执行国家、省“三包”规定和与消费者的“三包”约定，明码标价；兼营餐饮的饭店企业不另行收取餐具、毛巾等服务费，不设最低消费等。商家经各县（市）区消保委或行业协会推荐后，经过严格评选并征求相关单位意见后确定。

“消费者信得过单位”每两年评选一次，已坚持了整整20年，深得商家的重视和欢迎，是商家诚实守信经营的金字招牌。同时，“消信”单位不搞终身制，对侵害消费者合法权益导致消费者不信任的，将进行撤牌。

太平洋寿险 用数十年信誉履行一纸保单

中国太平洋寿险宁波分公司总经理 陈兴士



“保险不同于其他商品，交易完成就结束了，一张薄薄的保险单，是对投保人一生的承诺，需要保险公司用数十年去履行。”中国太平洋人寿保险股份有限公司宁波分公司总经理陈兴士谈及保险，最深的体会就是诚信，“保险是百年大业，一张保单是人的一生保障，如何履行漫长的保险责任与服务，确保投保人的利益不受损，一方面需要我们的责任与诚信，另一方面需要我们用制度来保障。”

太平洋寿险宁波分公司是中国太平洋集团（世界500强企业）下属的一家城市性分公司，秉承“诚信天下、稳健一生、追求卓越”的核心价值观，这家连续多届“消费者信得过单位”，从承保、保全、理赔、信访等方面，用制度践行着对客户诚信。消费者在买保险时，最怕被“忽悠”。以往，人

寿保险市场不成熟与不规范让不少消费者对保险有所存疑。太平洋寿险通过“3个100%”让消费者安心承保：信息核实100%、新保回访100%、承保监督100%。随着时间的推移，一些客户可以领取到期的养老金、教育金等。然而由于房屋拆迁、通讯工具更新换代等原因，许多早期客户预留在公司的联系方式已无法联系上客户，太平洋寿险公司有2000多万元的应付金一时找不到主人。“当初客户是信任我们才买保险，现在该是我们履行承诺的时候，无论如何也要去找客户赔付。”陈兴士把寻找失去联系的客户作为一项重要任务来管，通过各种渠道寻找，去年已主动赔付7650余笔，保险金额超过700万元。

在理赔服务上，公司将复杂赔案放进“金鱼缸”，接受客户全程监督；在信访服务上坚持“第一时间”调处等七大原则。因为有着坚持诚信的理念，2013年在市保监局组织的宁波市市场寿险公司保护消费者权益服务综合项目社会公开测评中，太平洋寿险宁波分公司总分第一。公司多年被评为“保护消费者权益工作先进单位”、“信访工作先进单位”、“诚信建设先进单位”等，得到了社会的广泛认可。

饭店业协会 行业和消费者利益两手抓

宁波市饭店业协会常务副会长 周明永



宁波改革开放、城市地位提升、改善城市形象作出了极大的贡献。

随着市场化原则和市场公平原则的凸显，饭店形

成了自主经营、公平竞争、商品和要素自由化、消费者自由选择、平等交换的现代市场体系。同时，我市星级饭店和餐饮市场的竞争压力不断加大。

周明永认为，行业协会应遵循饭店业的市场规律，在维护行业权益和消费者利益之间应尽量做到平衡，只有饭店和消费者的共赢，才能促进行业健康发展。

为此，市饭店业协会向全市星级饭店发出倡议。一要执行好“宁波市星级饭店诚信经营公约”；二要落实好文明餐桌行动的各项条款；三要维护公平、公正的交易市场、合理定价收费，坚持抵制不正当的竞争和违法违规经营行为，主动维护饭店业市场和秩序；四要以人为本，牢固树立品质为先的服务理念，尊重中外宾客个性、生活习惯、宗教信仰，以优质的服务品质来体现宁波人的好客和热情；五要自觉为消费者提供约定的各项服务，建立起宁波饭店行业的良好消费环境。

银泰百货 要笑容灿烂地接受顾客无理由退货

银泰商业集团宁波天一店总经理 徐胜



在实现骄人业绩的同时，消费保障基金、异店退换货、无理由退货、服务首问制等创新的售后服务方法，成为银泰百货最坚实的保障。

对于消费过程中发生的疑难投诉，银泰集团设立

消费投诉保障基金。保障基金由各门店设立，基金专款专用，主要用于历史遗留问题的投诉处理；投诉处理中无法判断商品存在质量问题，根据实际情况倾向顾客处理给予退货，但供应商不愿承担相关费用的投诉等疑难投诉。

利用集团30余家门店的连锁优势，银泰百货的异店退换货成为其售后服务的又一张品牌。异店退换货是指顾客在任一银泰百货门店购物，产生退换货需求，在符合退换货条件的情况下，可选择就近门店办理退换货手续。

银泰百货的导购员都知道，他们会随时遇到“神秘顾客”。这些“顾客”表面上与普通顾客一样，实际上在暗中考验导购员的服务水平，“不仅销售过程，还包括退货。”徐胜说。如果被神秘顾客发现，哪个导购员对顾客的退货服务态度恶劣，不仅要受到相应处罚，还将张榜公布。

数据表明，2013年全市银泰百货六家门店一年接受了近8000起无理由退货，货值超过600万元。尽管如此，徐胜表示，“要让导购员在受理退货时，也像售出商品时那样笑容灿烂，我们还有很长的路要走。”

宁波市第十一届“消费者信得过单位”公告

经企业自愿申报，各县（市）区消保委推荐，市消保委组织考核评审，现决定命名中国太平洋人寿保险股份有限公司宁波分公司等224家商贸和服务性企业为宁波市第十一届“消费者信得过单位”。

宁波市消费者权益保护委员会

- | | | | | |
|---|--|---|---|--|
| <p>余姚 (20家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 浙江华联商厦有限公司 浙江华联商厦有限公司余姚金泰百货商店 中国移动通信集团浙江有限公司余姚分公司 浙江万吉实业有限公司 浙江家家福超市有限公司余姚富巷店 宁波舟山赤水旅游发展有限公司 余姚市斯可馨沙发家具商行 余姚市建标大酒店有限公司新皇潮酒店 宁波市正大门业有限公司 浙江华联商厦有限公司余姚酒店 余姚市樱奇大酒店有限公司 余姚市浙东国际旅行社有限公司 余姚市城区许氏家纺店 余姚市大家贸易有限公司 宁波浩文纺织有限公司 余姚市雨洁洁具有限公司 宁波赛特教学仪器有限公司 余姚市城区先锋彩球坊 浙江海理子新能源有限公司 余姚市新超家具有限公司 <p>慈溪 (19家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 慈溪龙凤珠宝饰品有限公司 中国太平洋财产保险股份有限公司慈溪中心支公司 宁波市大桥生态农业有限公司 慈溪大酒店 中国移动通信集团浙江有限公司慈溪分公司 慈溪市沈师桥大酒店有限公司 慈溪观海卫花苑大酒店 慈溪中青旅大桥旅游有限公司 慈溪市畅听万家通讯器材商店 宁波先锋计算机网络工程有限公司 中国联合网络通信有限公司宁波市慈溪分公司 慈溪慈一电器有限公司 慈溪天诚装饰设计有限公司 慈溪天诚旅行社有限公司 慈溪舜都装饰材料市场经营服务有限公司 慈溪市云天五金机电超市有限公司 慈溪大润发商贸有限公司 宁波晨睿超市有限公司 浙江艾波特环保科技有限公司 <p>鄞州 (24家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 宁波南苑环球酒店管理有限公司 宁波万达广场商业管理有限公司 宁波联盛商业广场管理有限公司 宁波市鄞州友邦家居广场有限公司 宁波南甬苏宁云商商贸有限公司鄞州店 宁波天官庄休闲旅游有限公司 中国移动通信集团浙江有限公司鄞州分公司 宁波市凯达汽车销售服务有限公司 | <ol style="list-style-type: none"> 宁波银苑大酒店有限公司 雅戈尔置业控股有限公司 宁波轻纺城股份有限公司 宁波之星汽车维修服务有限公司 宁波世纪百联超市有限公司 宁波奥克斯空调有限公司 宁波非利普电动车有限公司 宁波乐歌视听科技股份有限公司 宁波中通投资发展有限公司 宁波伯豪酒店管理有限公司鄞州华府大酒店分公司 宁波五龙潭旅游开发有限公司 宁波市鄞州西山阁宾馆 宁波中基汽车销售服务有限公司 宁波顺鹏贸易有限公司 宁波三峰石材装饰工程有限公司 宁波宏城装饰艺术有限公司 <p>奉化 (14家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 中国移动通信集团浙江有限公司奉化分公司 奉化市自来水总公司 宁波市美德晨光电器有限公司 奉化市绿洲珠宝行 奉化市宝岛眼镜行 奉化市锦屏大光明眼镜行 奉化市香茗农产品经销中心 奉化市艾莱依专卖店 奉化市锦屏姐妹花屋 奉化市三农土特产超市 奉化市新世纪溪口大酒店有限公司 奉化市百信装潢木材超市 奉化市苏美电器有限公司溪口店 宁波市新宝马家居用品有限公司 <p>宁海 (15家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 宁波宏彩和苑电器有限公司 宁海南苑温泉山庄有限公司 宁海县精彩天明眼镜店 宁海县一串红家政服务有限公司 宁海县城关大康电讯店 宁海县豪达门窗经营部 宁波同心和悦电器有限公司 宁海县国大百货纺织品有限公司 宁波伍山石窟旅游开发有限公司 中国移动通信集团浙江有限公司宁海分公司 宁波太平洋百货集团有限公司国际购物中心 宁海县城关宏基电器经营部 中国人寿保险股份有限公司宁海县支公司 宁波佳田农业科技开发有限公司 宁海县城关王富通信维修部 <p>象山 (14家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 中国移动通信集团浙江有限公司象山分公司 | <ol style="list-style-type: none"> 中国电信股份有限公司象山分公司 中国联合网络通信有限公司宁波市象山县分公司 浙江省象山新华书店 象山太平洋电器有限公司 象山阳光地板卖场 象山丹城花语化妆品店 象山丹城美家居装饰精品中心 宁波石浦半岛酒店有限公司 象山石浦浦丰五金交杂商店 象山石浦大众酒店 象山石浦大众空调技术服务部 象山鹤浦大众药房 象山鹤浦新家园百货店 <p>海曙 (46家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 中国人寿保险股份有限公司宁波市分公司 中国人民财产保险股份有限公司宁波市分公司 中国太平洋财产保险股份有限公司宁波分公司 中国太平洋人寿保险股份有限公司宁波分公司 中国平安财产保险股份有限公司宁波分公司 中国平安人寿保险股份有限公司宁波分公司 宁波南苑集团有限公司南苑饭店 宁波云海宾馆有限公司 亚洲华园宾馆有限公司 宁波新华联商厦有限责任公司 宁波钟表眼镜有限公司 宁波新光眼镜有限公司 宁波南苑鞋城有限公司 哈工大首创科技股份有限公司宁波第二百货商店 宁波新永电器有限公司 中国联合网络通信有限公司宁波分公司 宁波百联东方商厦有限公司 银泰百货宁波海曙有限公司 银泰百货有限公司宁波天一广场分公司 宁波城市广场开发经营有限公司融创分公司 宁波中国旅行社集团有限公司海曙门市部 宁波市中浙长城空调器有限公司 宁波飞视电子科技有限公司 宁波正通话机世界数码连锁有限公司 宁波市南天房地产经纪有限公司 宁波海曙荣欣装潢有限公司 宁波大光明眼镜有限公司 浙江宝岛眼镜有限公司 宁波市美苑美容保健科技有限公司 宁波博士眼镜钟表有限公司 宁波海曙青苹果装饰设计工程有限公司 宁波市四明琴行有限公司 浙江飞腾国际旅游集团有限公司 宁波市电影有限责任公司宁波影都 中国移动通信集团浙江有限公司宁波海曙分公司 宁波市海曙山迪美发工作室 浙江天元十杰装饰工程有限公司 | <ol style="list-style-type: none"> 宁波市海曙鼎鑫装饰工程有限公司 宁波润泽建筑装饰有限公司 宁波怡和装饰设计工程有限公司 红光控股集团有限公司 宁波市海曙宏基房地产经纪代理有限公司 宁波市交通房地产开发有限公司 宁波信达中置置业有限公司 宁波市甬旺房产经纪有限公司 荣安地产股份有限公司 <p>江东 (28家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 宁波凯利大酒店有限公司 宁波市日月宾馆有限公司 宁波国际大厦有限公司中信宁波国际大酒店 宁波新世界百货有限公司 宁波市江东武俊玲女子专业减肥美体设计院 宁波市立得得房地产服务有限公司 宁波江东印象大酒店有限公司 宁波市江东华城进口汽车维修中心 宁波市百卓传奇贸易有限公司 宁波市江东博诚装饰工程有限公司 宁波第六空间艺术生活商城皇家家居经营总部 宁波江东圣宝阁红木家具经营部 宁波江东中元元足浴馆 宁波江东国鸿地板经营部 宁波长利生活家装饰材料有限公司 宁波舜邦建材有限公司 宁波市江东芳士吉装饰材料商行 宁波市圣鹏建材有限公司 宁波江东家缘红利木业商行 宁波保税区天益装潢材料有限公司 宁波市江东新铭佳建材有限公司 宁波市江东非凡发型设计室 浙江鼎天装饰设计工程有限公司 浙江元和装饰股份有限公司 <p>江北 (10家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 宁波市慈城金源旅游开发有限公司 宁波市江北星缘旅行社有限公司 宁波中升丰田汽车销售有限公司 宁波金润汽车销售服务有限公司 中国移动通信集团浙江有限公司宁波江北分公司 宁波市江北腾骧骨木镶嵌制品有限公司 宁波康桥斯巴鲁汽车销售服务有限公司 中国电信股份有限公司宁波分公司江北分局 宁波华夏一鼎装饰工程有限公司 宁波大梁家私有限公司 | <p>镇海 (12家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 宁波富华家私制造有限公司 宁波市镇海华丰地板有限公司 宁波市镇海区招宝山丽人湾日用品商行 宁波市镇海区住房发展投资有限公司 宁波市镇海区招宝山众惠电器燃气具总汇 宁波市镇海区南洋眼镜店 宁波镇海潘重九口腔门诊部 中国移动通信集团浙江有限公司镇海分公司 中国联合网络通信有限公司宁波市镇海区分公司 宁波市镇海区邮政局 宁波众虎置业股份有限公司 <p>北仑 (12家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 宁波市北仑好美佳建材超市 宁波北仑兴欣汽车销售服务有限公司 北仑集团有限公司 宁波耐吉力电气科技有限公司 宁波市北仑金汇百货有限公司 浙江鼎天装饰设计工程有限公司北仑分公司 宁波安可新光源照明有限公司 中国平安财产保险股份有限公司宁波市北仑支公司 宁波贝来旅游用品有限公司 宁波北仑明大箱包有限公司 中华联合财产保险股份有限公司宁波市北仑支公司 宁波天益铜业发展有限公司 <p>保税 (1家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 宁波博浪热能科技有限公司 <p>大树 (2家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 宁波大树开发区振兴保险箱工贸有限公司 宁波艾斐堡橱柜制造有限公司 <p>高新区 (3家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 中国移动通信集团浙江有限公司宁波分公司 宁波亿嘉商务酒店管理有限公司 宁波泰丰发展有限公司 <p>东钱湖 (2家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 宁波东钱湖福泉旅游文化有限公司 宁波雅戈尔动物园有限公司 <p>杭州湾 (2家)</p> <ol style="list-style-type: none"> 中国人寿保险股份有限公司宁波杭州湾新区支公司 慈溪市庵东镇万家纯净水厂 |
|---|--|---|---|--|