



消费体验全面提升 消费环境列全国70城市第一

奉化万达广场

宁波开展“放心消费在浙江”行动成效显著



杉井奥特莱斯广场

宁波市是消费大市,去年全市社会消费品零售总额达到4154.9亿元,同比增长8.1%。近年来,宁波在营造安全放心消费环境工作中,多形式、多举措增强社会力量参与度,消费者权益保护、消费环境建设工作成效显著。宁波大型连锁商超品牌、本土商圈已全部参与创建放心消费示范商圈,比如新江夏、家家乐连锁超市、M6生鲜、天一商圈、来福士商圈、保税区进口商品市场等,极大提升了市民的购物体验,同时也让经营者尝到了甜头。

各地放心消费创建示范单位巡礼 ①

宁波杉井奥特莱斯广场:积极履行企业责任

宁波杉井奥特莱斯广场不断完善消费者投诉处理管理制度、消费争议快速和解制度和消费侵权赔偿制度等相关制度,力争消费纠纷在3个工作日内处理完毕,消费投诉按时处理率达100%。实行七天无理由退换货服务,设立了额度为5万元的赔付保障基金。目前,无理由退换货服务已覆盖115家店铺,真正做到让消费者在广场内消费安心、放心,是去年消费者票选的最具人气放心消费示范街区之一。

三江购物:20天无理由退货

三江购物俱乐部股份有限公司承诺实行20天“无理由退货”制度,消费者在购物20天之内,如果改变了想法或发现任何质量问题,可凭购物小票或发票至购买门店服务台办理退货或换货。

三江购物俱乐部股份有限公司在2019年1月成立了“客服中心”,实现100%的投诉有效处理。公司要求第一时间处理完毕,最快60秒,最晚24小时内响应完成。目前已有77家门店成为放心消费示范店(名单公布在浙江省放心消费网站上),其余门店也在积极申报中。

余姚华联商厦:让消费者享受品质生活

商厦建立商品品牌档案,实行一品一档管理,有效地杜绝了不合格商品和假冒伪劣商品进入流通市场。目前,商厦有效投诉处理率达100%,消费者投诉处理率达98%。在处理重大疑难投诉时,实行先行赔付,向消费者倾斜,使矛盾得到及时化解,有效保护了消费者的合法权益。“走进华联商厦,享受品质生活”已深入人心。

宁波诺丁汉大学商业街:让学生参与监督评定

宁诺的后勤事务中心成立了由董事长亲自挂帅的“放心消费示范区”领导小组,建立消费维权案服务站,对师生的合理诉求实行先行赔付,提升了师生的满意度。在英国诺丁汉大学的第三方测评中,2018年宁诺师生对商业街的整体满意度,有了显著的提高,测评满意度从之前的80%提升到90%以上,成为去年消费者票选的最具人气放心消费示范街区之一。

中国移动宁波分公司:优化服务暖人心

中国移动宁波分公司在全市布局3600余家实体店,开设7×24小时受理热线、掌上营业厅等线上渠道,实时在线受理用户诉求。同时在全市百家厅创建“放心消费示范商店”,主动收集意见、优化服务举措。全面实施业务定制客户主动确认和扣费主动提醒服务,建立了一套服务用户的全生命周期服务体系。目前,客户满意度评价位居全省前列。

南塘老街:管理者主导整体参与创建

南塘老街是体现宁波江南水乡城市特征的历史文化特色商业街区。宁波市坤元投资开发有限公司南塘河分公司集中宣传放心消费知识,形成“放心消费在南塘”的良好氛围和市场环境。目前,街区放心消费示范店达32家,覆盖率超过30%,并设立消费维权服务站,建立先行赔付基金,保障消费者合法权益。

得力集团:从源头确保消费者合法权益

该公司主要通过“五个强化”来聚焦客户服务质量。“五个强化”是指通过大数据分析,强化集团话务中心服务能力;组建电商客服中心,强化线上服务保障能力;完善分销售后服务网络体系,强化线下服务保障能力;建立得力品质在线模式,强化及时服务能力;组建大数据分析团队,强化产品竞争力分析能力。以客户为中心的经营模式和服务质量的持续提升,促进得力近年来始终保持年均30%的高速增长。

奉化万达广场:发展新模式创造客流奇迹

奉化万达广场自去年5月开业便创造了一天25万人次的客流奇迹。该公司成立了专项客服小组,以客服台、网络、电话三大客诉平台为主,严格遵循“6小时”原则:即在接到品牌相关的客诉工单后,由商管公司出面协调,制定解决方案,给予客诉方一个满意的答复,整个过程不得超过6个小时,以此保证消费者行使客诉权力的便捷性。2018年度奉化万达广场被认定为“浙江省放心消费示范区”,商场内101家商店被认定为“浙江省示范型放心商店”。

记者 毛雷君 通讯员 陈超 王前文/摄

绿色通道处理时间提速到3天 先行赔付398万元

近两年来,以商品质量更优、纠纷处置更快、消费者满意度更高、经营者更有效益为主要内容的放心消费行动在宁波取得实效。矛盾化解更快,绿色通道纠纷处置时间提速至3个工作日,累计实现先行赔付金额达398万元,无理由退货1986件。

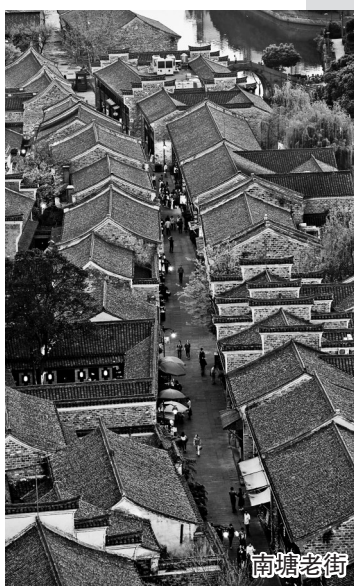
同时,在放心消费联席会议的框架下,宁波建立了多部门参与的社会矛盾化解合作机制。据统计,2018年宁波市市民对消费投诉调处满意率达到97.26%,投诉按时办结率100%。

商品合格率提升10个百分点

宁波在全国率先开展商品质量监管“三结合”(商品质量抽检与行政约谈相结合,商品质量抽检与消费体验相结合,商品质量抽检与风险监测相结合),将监督抽检和消费体验同步并向社会公示,确保消费者知情权 and 安全感,商品质量合格率较放心消费创建初期提升10个百分点。开展红盾质量维权行动,对儿童用品、通讯设备、家用电器、汽车零配件、网络商品等重点商品进行抽检,不合格商品线上线下统一下架处罚并向社会公示,年均抽检2000批次,其中农村市场抽检比例达到25%。

去年中消协满意度调查 宁波消费环境位列第一

为了让消费者敢消费、愿消费、乐消费,宁波市消保委持续开展了比较试验、消费体验、社会调查评议、建议行业标准调整等工作,取得一定成效。在去年的中消协满意度调查中,宁波在全国70个大中城市中消费环境位列第一。与各行业协会制定了《宁波市家政服务行业消费争议处理办法》等13个保护消费者权益的制度规定,为有效解决消费投诉纠纷提供了支持。发布消费警示396次,揭露了行业惯例和陋习。据统计,2018年全市参与消费体验、评议、教育的普通消费者达35678人次。



南塘老街