



## 一千兩百家「誠信店」獲發年度優質標誌

### 消委會配合發展提供持續培訓保質素



全體委員會黃國勝主席致歡迎辭



陳黃穗太平紳士向「誠信店」提供破解危機的技巧



消委會感謝各界及「誠信店」支持該會工作

消委會去年(2009年)底向一千二百一十家商戶發出“2010年度「誠信店」優質標誌”，同時，安排這些「誠信店」的負責人參加了“誠信消費 - 在商言商之危機破解”講座，藉此提升「誠信店」服務質素與處理投訴的技巧，減少企業與消費者不必要的爭議，共建和諧的消費環境。

每年年底，消委會都會向符合「誠信店」評核標準，以及沒有不良投訴紀錄的「加盟商號」授予「誠信店」年度優質標誌，這標誌是由消委會與中華全國工商業聯合會旅遊業商會聯合發出，肯定「誠信店」的服務與誠信。

經過評核，共有一千二百一十家商戶獲發“2010年度「誠信店」優質標誌”，不能通過評核的商戶有八十二間，被刪除「誠信店」資格的比例約七個百分點。

消委會指出，自二零零一年建立「誠信店」機制後，該會一直致力提升「誠信店」評核標準，除以回應社會發展趨勢外，也是為了維護「誠信店」這品牌。消委會補充，為了讓商戶繼續保有「誠信店」這枚優質標誌，該會除與「誠信店」保持良好溝通、建全「誠信店」機制，亦會不斷安排各類培訓給「誠信店」，在二零零九年十二月二十八日發出“2010年度「誠信店」優質標誌”的活動上，消委會就邀請了國際消費者聯會名譽會長及香港消委會前總幹事陳黃穗太平紳士，以“誠信消費 - 在商言商之危機破解”為題舉



行講座。

陳黃穗太平紳士在講座上指出，任何領域、任何時間都會出現危機，危機亦是預期以外之事，有時，企業面對逃避不了的危機不應視而不見，甚或採取淡化或隱瞞的態度，她認為這樣的處理方式不僅無法化解危機，可能令形勢更惡化，甚至不可收拾，所以，在危機一開始發生，就要勇敢處理，避免星星之火燎原。陳黃穗太平紳士指出，破解危機應以人為本，領導／管理層要身先士卒，果敢決斷。

當然，要具備破解危機本領，「誠信店」平日就要保持著“待客要以客為尊；內部要有團隊精神、上下有溝通；要有危機觸角、勇於報憂”的守則，另外，從經驗累積來提升應變能力，陳黃穗太平紳士建議「誠信店」要執行及培養以上守則，相信當危機發生時，都可以應刃而解。

陳黃穗太平紳士又指出，企業應具備危機意識來迎接及化解一些可預見的危機，「誠信店」可從確保產品或服務的質素；建立優良的公司文化的方式，相信亦有助「誠信店」較從容地破解危機。

而消委會全體委會黃國勝主席在講座上表揚「誠信店」，指出「誠信店」為配合本澳作為休閒旅遊城市的發展方向，努力提升本澳的消費形象，推動本澳旅遊事業與經濟發展，維護了消費者合理權益，他形容「誠信店」這雙贏機制，獲得了澳門特區政府與社會的重視，希望「誠信店」這個團隊能秉持誠信營商之道，繼續支持消委會的工作，為提升澳門的消費形象、促進消費維權事業的健康發展共同努力。

## **O CONSELHO DE CONSUMIDORES CONTA COM 1200 LOJAS CERTIFICADAS**

*Numa cerimónia de entrega de dísticos de “Loja Certificada” para o ano de 2010, realizada em 28 de Dezembro passado, e na qual participaram responsáveis de todas as lojas certificadas de Macau, o Conselho de Consumidores realizou ao mesmo tempo um seminário sobre “Honestidade, e gestão de crise”, tendo convidado a Sr<sup>a</sup> Chan Wong Soi, ex-presidente do “H. K. Consumer Council”.*

*O evento teve lugar numa das salas de Convenções da Doca dos Pescadores de Macau, com grande participação.*