

3·15 特别行动  
论坛篇

诚信是企业的根本

# 顾客是企业最有价值的资产

商场负责人探讨“消费与责任”

## “消费与责任”主题定得很有意义

河南省商业行业协会会长 张慧玉

“消费与责任”是今年3·15的主题，去年主题是“消费和谐”，和谐社会共享共建，因为去年两会热门是两个字：“民生”，今年消费主题是“责任”，我感到主题定得非常好。我个人认为，因为2008年是充满生机与活力的一年。举国上下正在认真学习贯彻党的“十七大”的精神，另外，今年也是“十一五”规划贯彻落实执行的关键一年。又是在8月份举办奥运会，奥运盛会，这是大家所企盼的。另外还有一个大事，改革开放30年经验的总结，我觉得中国消协定的这个主题太好了，太贴切了。

## 顾客服务导向是零售业终极目标

丹尼斯集团总经理 蔡英德

我们郑州晚报在“3·15”的前期，提出一个“消费与责任”的主题，在这个时间做论坛，我认为这个时机抓得非常好。

作为零售企业，我们今天的主题是我们的经营。我们的终极目标，还有我们永恒追求的是什么？是顾客服务。顾客服务导向是作为零售业终极的目标。所以我今天很高兴看到一个体系，叫顾客满意的服务体系。

你要想做到顾客满意，那有多难，不是一般的商品查询，还有退换货的问题，还有收钱的礼仪，或者售中的交易的氛围，甚至售后服务。我今天很高兴，看到顾客满意的服务体系，作为零售业如何做好顾客满意的服务体系？的确，你没有见过这个体系，你就无法做到所谓“服务”这两个字。当然服务的范围很广，也是我们做零售业经常提到的关于培训、考核，还有什么信息化。最终一定离不开服务。任何一个零售企业肯定会把服务列为整个经营系统特别重要的环节。

我知道我们会往这方面去努力，我也希望有一天我们丹尼斯到任何一个店都可以做到退换货，这是我们永远追求的，也是我们对顾客服务永恒的理念。

## 为消费者服务是政府部门的职责

郑州市商务局局长助理 李迎春

今天大家都说了非常好的意见，也有很多很出彩的做法，我会把大家这些思想全面地带回去，也希望商业界在座的各位精英们对政府部门提出你们的意见和建议。因为为你们服务、为消费者服务是我们应尽的职责，就这么多。谢谢大家。

## 为消费者提供五项保障承诺

世纪联华企划经理 杜桓波

同样的一个商品，在我们郑州的各个分店如果出现问题的话，可以在我们的所有分店进行退换的。因为我们开通了一个绿色通道无障碍的退货服务。作为消费者在购买产品以后，在保质期，或者我们承诺期内，在商品不影响第二次销售的情况下，可以给消费者方便。作为我们零售商，我们的客户，我们的重点客户有两个：一个是供应商，再一个就是消费者。如果没有消费者就失去了我们赖以生存的基础，作为企业是要做好自己的经营的，为自己的企业发展壮大，为自己的员工提供更好的平台，这是来源于我们的消费者。世纪联华也是借这个机会给大家交流，今后也会一如既往地原有的基础上，更多地增加便民的服务措施，从细节入手，做好我们的售后，以及我们的各项服务工作。

## 老国企更应积极参与消费责任的建设

郑州百货大楼副总经理 程韬光

我们郑百对于消费和责任，更多的是结合一个老的国有企业对消费责任的思考。

首先，当前我们中国经济正在面临一个发展模式 and 路径的选择与转型，而我们的社会、政府和企业选择如何直面消费者权益，不仅仅直接关系到人民当下的福祉，它将在很大的程度上影响中国未来的经济走向。去年中消协提出消费和谐，今年中消协又提出了消费责任。保护消费者合法权益是全社会共同的责任，商家，尤其百货大楼这种作为市场的经营主体，郑州市场流通的一个焦点，更是责无旁贷。郑州百货大楼这几年来，一直视消费者为衣食父母，自觉的承担起消费者的责任。今年的工作一开始，我们在确立年度工作的时候，就把首场推向全国的三有一满意活动，即优质商品，优质服务，让消费者满意作为年度工作的核心，让消费者满意的工作核心，本身就包含着消费责任。

## 商场要加强对厂商品牌的检测

郑州华联副总经理 李钢

我们郑州华联是郑州的一个老国有企业，改制已经基本结束了，但是，我们作为“3·15”这一块，十几年以来，一直在遵守我们自己的一个服务信条，主要是为消费者服务这一块。另外一个，我们从开业以来到现在为止，一直有

12315的投诉站，这个是我们十几年来一直坚持的一个点，而且是长久以来一直在为消费者做服务的一块。

另外，现在改制以后，我们从调整这一块来说，对商家是从进场之前，从质量方面就有一个检测，对它的产品、货品是有一个检测的，这也是为了确保消费者能够消费的比较放心，另外，对厂商的品牌有一个保证，包括商家本身的信誉有一个保证。

## 顾客是企业最有价值的资产

河南省商业行业协会副会长 何宏剑

今天，非常高兴郑州晚报能够邀请我们大家一起来讨论这个话题。这个话题，我想它非常重要的意义，从公司的角度来讲，任何一个公司，它最大的资产，或者说公司最大的价值是它的顾客。

如果你没有顾客的话，你的顾客一天丢失一个，总有一天，理论上你总会倒闭的，你总有顾客为零的一天。只要你努力，你的顾客每天增加一个，总有一天你的顾客是水泄不通的，所以顾客是公司最重要的资产，超过你的现金资产，超过你一切的固定资产。

## 诚信是企业经营的根本

百年德化副总经理 李雄鹰

百年德化是由宇通集团在2004~2005年两年间投巨资兴建的大型商业项目，也属于德化商业街的二期改造工程，是郑州市的重点商业项目之一，也是宇通及涉足商业领域的第一个大项目。无论从德化及对于郑州商业发展的意义来讲，还是从百年德化对宇通集团商业板块的发展意义来说，百年德化终将以产业报国，振兴民族商业为己任，倾情打造，追求完美。以德立商，感化世人是德化街百年来的经营信条，也是一直秉承的商业操守。

大家都知道，商业项目区别于住宅项目，最根本的一点是商业项目涉及多个不同的利益主体，这里其中包括投资者、经营者和消费者。而住宅主要是针对业主。正是因为涉及不同的利益主体，成功操作一个商业项目，尤其是后期的经营、管理，这是一个重点，一个商业项目销售的再成功，如果没有后期的统一管理和营销，经营很快会陷入困境，甚至导致后期许多的状况与当初的设想相差甚远，甚至可能是一个失败的项目。

基于这些认识，我们百年德化商业公司在项目销售阶段，即已经提前进入了管理，严格按照商业项目的运行规律，对百年德化购物园区进行统一管理、统一营销、统一运营，从提高知名度，提升客流，提高销售额入手，在短期内，使百年德化步入正轨、走向繁荣。

## 要有严格的质量控制体系

易初莲花副总经理 陈常友

我想讲一下我们的质量控制体系。易初莲花在全国范围内有80多家店，它采取的是中央采购、中间物流配送。它所合作的厂家都是比较的厂家，因为只有比较大的厂家，才能支撑起全国的配送系统，才能把它的产品满足全国的需求。这样的

厂家，对质量控制是比较严格的。而且我们自己也有一个比较好的质量控制体系，如果产品出了问题，我们里面的处罚是比较严格的，同时，由于我们同样一个产品，在全国范围内采购，全国范围内配送的时候，一旦产品出了问题，总是要有一个先发现的地方，好比说在南京发现了，或者说在武汉发现了，我们全国都会知道这个产品出问题了。这样我们就会提前把这些货撤销，保证我们卖出来的产品质量。第三个是我们专门有一个质量控制部门，这个部门的主要事情就是控制产品的质量。