

重细节 京沪升级零售业服务标准

商场难寻休息区、试衣间内无试衣镜等零售场所中的人不人性化现象将被禁止。近日,记者在北京市新版“零售业服务质量规范”草案中看到,新规范重点对商业服务的细节作出了明确规定。另外,作为地方性标准,此次服务规范根据行业发展情况,首次将建材、工厂直销店等纳入管理范围中。同时,由上海百货行业协会、百联集团等共同起草,上海质监局批准的《百货商店服务质量规范》已于3月15日正式出台。

硬件:让消费更舒适

与北京2003年版《商业服务业服务质量》标准不同,由北京市商务委牵头、正在修订和征求意见的服务规范,在规范范围方面有所变化,将专门针对百货、超市、专卖店等零售行业,并新增了近年发展较快的家居建材店、工厂直销店和食杂店,服务标准吸取了奥运服务经验。在服务内容上,新规范增加了试衣间、无障碍设施、顾客休息场所、安全出口等内容。

根据起草的新规范,零售企业服务平台服务人员要掌握英语、手语,服务台要在醒目位置公示社会监督或消费者投诉电话,不宜宜设置服务台的小型商



户,要配有专职接待服务岗位,并挂牌向顾客明示。零售场所除要设有服务台为顾客提供及时帮助外,休息区成为考察商家服务意识的另一个方面。根据调查,多数购物场所尤其是老商场、超市,普遍面临休息区不足问题。正在起草中的新规范提出,零售场所的休息区要不小于营业面积的1%。按照一家商场两万平方米的营业面积计算,休息区应不少于200平方米。另外,北京零售场所的大硬件设施堪与世界一流城市相比,但试衣间过于简陋、卫生间环境差等小硬件却频频暴露短板。在打造国际商贸中心的目标下,新规范提高了对零售业服务环境的

要求,其中包括试衣间要有试衣需要的镜子、试衣凳等。

软件:让消费更明白

在北京市新版“零售业服务质量规范”草案中,值得注意的是,针对北京国际化程度提升,新规范要求大型商户能够受理主要国际卡的刷卡消费业务、警示性广播要使用双语播放。为创造良好的购物环境,新规范对零售场所的促销行为也进行了指导。当进行商品促销时,商家应监控客流大小并及时采取措施;以往超市促销员拿着喇叭吆喝叫卖被商家称为一种市场氛围,不过,新规范叫停了这种容易产生高噪音的揽客行为。此外,员工在营业期间补货时推车横冲直撞,让顾客避让的行为也将收敛,新规范明确要求员工进行补货作业要避免让顾客,不得妨碍顾客购物甚至催促顾客为其让路。对于商家促销时虚假降价、先涨后降等不诚信问题,新规范要求降价商品要使用降价价签,如标明明原价、现价、降价原因、降价期限等项目。

上海新规范已出台

与北京一样,上海也在积极通过制定零售业地方标准。据悉,由上海百货行业协会、百联集团等共同起草,上海质监局批准的《百货商店服务质量规范》已于3月15日正式出台,这也是国内百货行业第一部地方标准规范。

据了解,即将出台的北京零售业服务规范内容几经修改,目前正在向相关企业征求意见。该服务规范是行业服务的最低标准,在基础服务之外,企业可以依据特点提供个性化的服务。

另外,原服务标准涉及的餐饮、住宿等服务业并不在新服务规范之中,据北京市商务委方面透露,餐饮等业态的服务将单独制定服务标准,以便对各业态进行细化管理。

对于服务质量规范的升级,中国百货商业协会副会长、当代商城总裁金玉华表示,近年来商业企业的发展速度很快,品牌结构等各个环节都有了质的飞跃,但与之不配的是,不少商业企业的服务还停留在较低的水平上,所以“规范”的出台很有必要。但“规范”更应该对企业在服务环节的共性做出要求,为企业依据特点提升个性化服务留出空间。(综合)

广电总局拟再查电视购物:违规严重频道吊销执照

□ 李溯婉



电视购物,作为一种无店铺销售业态,因其便利和新潮的生活方式,正受到市场和消费者越来越多的欢迎,但也带来了一些问题。日前,国家广电总局传媒机构管理司节目管理处副处长杨峥透露,围绕“管”、“促”两大重点,近期将陆续采取一系列行动。

杨峥在接受记者采访时谈到,国家广电总局在去年12月已完成对200多家电视台以及200多家电台的培训,今年新政实施这段时间来,已处罚了两家违规地市电视台,责

令其停播商业广告一周,而卫视广告播出也得到较大改善。

杨峥还向记者透露,近期广电总局还将出台三大文件,近日起到4月底,全国各地广电将对广告节目展开为期一个多月的交叉监督检查,检查重点在省台和地市台;此外,国家广电总局还在考虑对严重违规的电视频道或采取吊销执照的严厉处罚。

杨峥强调,加强严格监管的同时,也在采取措施促进电视购物业做强做大。发达国家广播电视购物占到其全部零售额的15%左右,而我国还不到1%,这与目前我国电视

购物行业不规范以及产业结构不合理有很大关系。

“针对地市电视台经营压力比省台大,我们建议采取异地电视台可合作推出共同购物频道,实施广告联盟模式。一些地方电视台也可考虑改变单纯收取广告费用的模式,与当地产品零售商达成合作协议共同推销产品,以分成形式替代收取广告费,将两者利益更紧密地捆绑在一起,例如湖北某家地方电视台以广告形式推出当地名优农产品,不但挤掉虚假广告时间段,还获得不错的经济效益。此外,东部沿海地区与中西部因经济发展水平造成

广告收入存在很大差距,我们希望通过促进这些电视台之间的交流合作,改变目前这种不平衡发展趋势。”杨峥说。

针对电视购物行业的乱象,《亚太电视购物》执行总编、电视购物资深研究人士李金星则表示,除了要对电视购物行业的立法执法问题引起各方重视外,行业协会的建设和规范运行也应被提上议事日程。

杨峥反映,根据调研,整个电视购物行业并非杂乱无章,上海东方购物、湖南快乐购等一批具有电视背景的居家购物频道,已发展到一定规模,在行业内可起到示范作用。

餐饮业新规出台 违规5年内禁入业

近日,卫生部官方网站发布了《餐饮服务许可管理办法》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》。据了解,这两个管理办法是根据《食品安全法》和《食品安全法实施条例》制定的,将于今年5月1日起施行。卫生部2000年1月16日发布的《餐饮业食品卫生管理办法》同时废止。

据《餐饮服务许可管理办法》规定,申请人如违规被吊销《餐饮服务许可证》的,其直接负责的主管人员自处罚决定作出之日起5年内不得从事餐饮服务管理工作。

根据国家法律规定,食品药品监管部门负责餐饮服务食品安全监督管理。国家对餐饮服务实行许可制度。申请从事餐饮服务的单位和个人,应当依法取得《餐饮服务许可证》,并依照法律法规从事餐饮服务活动。

侧重制作加工过程的规范

餐饮服务提供者应当按照产品品种、

进货时间先后次序有序整理采购记录及相关资料,妥善保存备查。记录、票据的保存期限不得少于2年。

新管理办法更侧重对制作加工过程和贮存食品的安全操作规范,如规定应当定期维护食品加工、贮存、陈列、消毒、保洁、保温、冷藏、冷冻等设备与设施,校验计量器具,及时清理清洗;制作凉菜应当达到专人负责、专室制作、工具专用、消毒专用和冷藏专用的要求。

抽检样品费用政府埋单

《餐饮服务食品安全监督管理办法》规定,餐饮服务提供者发生食品安全事故,应当立即封存导致或者可能导致食品安全事故的食品及其原料、工具及用具、设备设施和现场,在2小时之内向所在地县级以上人民政府卫生部门和食品药品监督管理部门报告。

以后,政府有关部门抽样检验,样品费



用由政府有关部门负责。新办法规定,县级以上食品药品监督管理部门负责组织实施本辖区餐饮服务环节的抽样检验工作,所需经费由地方财政列支。

食品安全监督检查人员抽样时必须按照抽样计划和抽样程序进行,并填写抽样记录。抽样检验应当购买产品样品,不得收取检验费和其他任何费用。(辛文)

调查显示网购满意度仅次于大型商场与超市

北京正望咨询有限公司最新发布的调查显示,2009年我国网上购物持续高速发展,有13亿消费者共计在网上购买了2670亿元的商品,比2008年实现了90.7%的增长。

网上购物的环境呈现好转趋势,2009年每93.4万笔网上购物交易产生1次工商/消协投诉,与2008年每67.7万笔网上购物交易就会产生1次工商/消协投诉相比,投诉率下降了27.5%。调查结果同时显示,网购消费者对网上购物的总体满意度仅次于大型商场和大型超市,对投诉方便程度的评价要高于其他购物渠道,对网上购物投诉处理的满意度也比较高。

服装、数码产品和化妆品是网上最畅销的商品,也是最容易产生纠纷的商品。遇到网购纠纷的消费者中,有56.4%的当事人是在购买服装时发生纠纷,有22.0%是购买手机时

发生纠纷,化妆品以及电话卡/手机卡/网游产品是另外两类提及率比较高的容易出现纠纷的商品。

网购时碰到问题的消费者中,有67.3%的当事人碰到的问题属于商品与网上的说明不符,货不对板或存在质量问题。由于网购消费者无法接触到商品,只能通过图片、文字描述等手段来感知商品的质量,因此像服装类这种非标准化的产品很容易产生感知偏差。此外消费者没有和出售方进行有效全面的沟通,也是服装位居纠纷商品类别之首的原因。物流和售后服务是另外两种比较容易发生的问题。送货不及时、错误投递和快递人员服务素质低下成为首要问题。

正望咨询预测,随着2010年淘宝网消费者年的启动,全网消费者购物保障先行垫付及消费者维权平台的上线,消费者在网购方面的满意度还将持续上升。(辛文)

上海世博会特许产品销售额已达80亿元

记者近日从上海世博会特许产品经营办公室了解到,截至目前,上海世博会特许产品的销售额已达80亿元;预计到3月底,全国世博特许产品零售点的数量将增至4000个。

上海世博会特许产品经营办公室销售管理部部长辛觉慧表示,这4000家世博特许产品零售点中,上海有2500个,另外1500个分布在上海以外的省市区。到3月底,全国31个省、市、自治区都将设立世博特许产品零售点。

据介绍,除了在上海及国内各大城市开设一批世博特许产品销售旗舰店外,世博特许产品还将通过大型连锁企业进行销售。3月18日,家乐福宣布在上海、江苏、安徽的28家门店内开设世博特许产品专柜,并计划逐步

扩展到华东地区的其他城市。

辛觉慧表示,在零售网点增加的同时,世博特许产品的种类也不断丰富。目前上市销售的世博特许产品已经有服装、玩具、运动用品、贵金属制品、集邮品等28大类,单品数量超过5000种,预计这个数字在世博会开幕前将进一步增长到1万种。

据悉,到目前为止,上海世博会各类特许产品的销售额累计已达80亿元。而根据此前公布的信息,上海世博会特许产品的销售目标为200亿元。(俞丽虹)



商务部:今年消费对GDP贡献率将继续增加

商务部部长助理房爱卿日前说,在去年消费对GDP贡献率超过五成的基础上,今年消费对GDP的贡献率将继续增加。

房爱卿在十一届全国人大三次会议新闻中心举行的集体采访中,说GDP由投资、消费、进出口这三项组成,消费对经济增长贡献率有多少,不仅取决于消费,还取决于投资和进出口。“我们相信今年消费对GDP的贡献率肯定增加,但增加多少,还要看投资和进出口有多大的变化。”

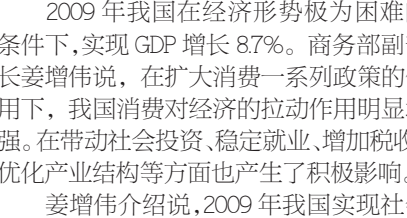
2009年消费拉动GDP增长4.6个百分点,贡献率达到52.5%,比2008年提高6.8个百分点。房爱卿表示,今年商务部将继续在扩大内需,特别是在扩大消费上下功夫,努力提高消费对经济的贡献率。

他介绍说,2010年,商务部将落实直接拉动消费的政策,主要围绕汽车和家用电器这两项来培育消费热点,继续执行落实家电下乡的政策、汽车摩托车下乡的政策、

汽车以旧换新政策、家电以旧换新政策,并继续实施1.6升及以下小排量乘用车车辆购置税按7.5%的税率征收。

房爱卿说,在家电下乡方面,将提高最高限价,改善补贴方式,扩大、增加补贴的范围和品种;汽车下乡政策将延续到2010年年底,摩托车下乡政策延续到2013年1月31日。今年汽车以旧换新的补贴标准由3000元至6000元提高到5000元至18000元;家电以旧换新在去年的基础上继续扩大试点范围;1.6升及以下小排量乘用车车辆购置税按7.5%的税率征收将执行到今年年底。

房爱卿说,今年商务部将进一步完善农村和农产品流通体系的建设,扩大农村消费;完善城市生活服务体系,提升城市消费;促进低碳经济发展,推进绿色循环经济;同时健全融资担保和信用保险机制,扩大信用消费。(卢铮)



2009年我国在经济形势极为困难的条件下,实现GDP增长8.7%。商务部副部长姜增伟说,在扩大消费一系列政策的作用下,我国消费对经济的拉动作用明显增强。在带动社会投资、稳定就业、增加税收、优化产业结构等方面也产生了积极影响。

姜增伟介绍说,2009年我国实现社会消费品零售总额12.53万亿元,同比增长15.5%,扣除价格因素,实际增长16.9%,增幅比上年提高2.1个百分点,创1986年以来的最高水平。其中,农村消费同比增长15.7%,增幅比城市快0.2个百分点。

据初步测算,仅商务部实施的重点项目,2009年累计带动社会投资500多亿元,占全国商贸服务业固定资产投资总额的6%左右。主要项目完成后,至少可增加就业岗位200万个,相当于全年城镇新增就业人数的1/5左右。(安蓓 程士华)