

3月15日,市工商局、市消协和漯河日报社在昌建广场举办多项活动,多个商家荣获“3·15诚信品牌”

## 商家公开承诺诚信经营

□文/本报记者 陶小敏  
图/本报记者 李林润

3月15日是第36个消费者权益日。上午8点半左右,市区人民路昌建广场锣鼓喧天、礼乐齐鸣,当天上午,这里举办了“3·15”现场活动。活动由漯河市工商行政管理局、漯河市消费者协会和漯河日报社共同主办,对获得2017年度“3·15诚信品牌”的商家授牌。

### 颁发“3·15诚信品牌”

3月15日上午9点,在喜庆的礼乐声中,授牌仪式正式开始。此次荣获2017年度“3·15诚信品牌”的商家共有72家,涉及珠宝、服饰、商超、家电、建材、餐饮、化妆品等多个行业。

获得诚信品牌的商家纷纷表示,获得此项荣誉很荣幸,在以后的经营活动中,将通过制定客户服务质量管理标准、加强员工服务技能和意识培养、加强客户关系维护和管理、规范客户投诉处理程序、建立完善的信息管理系统等有效措施,更好地提升诚信服务质量。

诚信商家代表浩天装饰集团总经理张兵表示,诚信是推动企业生产力提高的精神动力,是品牌的基石,更是企业安身立命的“金字招牌”。在以后的经营中,他们将继续坚守诚信、认真为消费者服务。

据了解,在“3·15”消费者权益日前夕,为宣扬诚信经营、树立行业典范,促进消费市场健康有序地发展,漯河市



活动现场,荣获2017年度“3·15诚信品牌”的商家合影。



荣获2017年度“3·15诚信品牌”的商家。

地做到诚信经营,并及时解决客户的投诉等方面做得很好的72家商户。

### 商家签诚信承诺书

现场72家人入选诚信品牌商家郑重地签了诚信承诺书,承诺将一如既往地诚信经营,坚决维护消费市场健康发展和消费者合法权益。

“我承诺,牢固树立质量第一的思想,不断增强质量意识和社会责任意识,保证和提高产品质量;严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规,严格执行产品标准,不制假售假,杜绝虚伪宣传,坚决抵制假冒伪劣、欺诈消费者等失信违法行为,不侵害其他企业合法权益;加强全员、全过程、全方位的质量管理,推行先进质量管理方法,完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系,严格原材料,生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制;建立质量安全事故主动报告制度,严格落实质量安全责任追究制度,完善产品质量追溯体系,及时解决消费者的质量投诉,自觉履行产品质量召回、‘三包’等产品质量责任和义务。”一些商家主动念起了承诺内容,并表示会严格履行承诺,接受社会各界的监督。

来自骏程陶瓷的负责人谢兵,在签订诚信承诺书后告诉记者,能获得“3·15诚信品牌”荣誉称号,他们很感谢活动主办方,感谢消费者给予的信任,在以后的经营活动中,他们一定会以自己的诚信经营实际行动回馈广大市民的信任。

消费者协会、漯河日报社共同发起了“2017年度315诚信品牌”评选活动。

活动通过报纸调查问卷、微信投票等方式同时进行,调查评选范围涉及珠宝、服饰、商超、家电、建材、餐饮、化妆品等多个行业,众多品牌商家积极参与,广大消费者也积极为自己心中的“诚信品牌”投票,活动在社会上引起广泛关注 and 反响。

最终,主办方根据对入围品牌从市场反应、消费者口碑、售后服务、品牌知名度调查等方面进行全方位的评测,评选出在诚信、服务上能以客户实际体验和感受为出发点,为客户提供高品质服务、很好

## 多部门现场受理市民投诉

□文/本报记者 陶小敏  
图/本报记者 李林润

3月15日上午,除了诚信商家的授牌及签订诚信承诺书活动,来自我市工商系统、消费者协会、保险、银行、通信及公安、商务、农机、发改委等与消费者紧密结合的部门也来到现场接受市民投诉,并现场为群众维权、解决问题。

记者了解到,当天上午,全市工商系统7个分局共150人到达现场,并陈列消费者权益保护等相关知识展板50块;商务、农业、发改委、邮政管理局等市直部门和保险、银行、通信等企业也在现场设置咨询台和展板,加上消费维权志愿者和前来咨询、投诉的市

民,活动共有近千人参与。

“我2017年11月买的手机,用了不到两个月屏就摔碎了,去换屏时店家收了我290块钱。之后不到一个月,有一次充电时起热爆炸了。现在手机放家里我不敢用了。”“我2016年10月30日在郾襄路口的一家商店买了一辆电动汽车,先是轴承坏,后来门窗坏了,现在变速箱也坏了,我去找店家,他们却不管。”“我的宽带到期后说不用了,但仍然被扣了13块钱。”活动现场,来投诉和反映问题的消费者说着自己的遭遇,来自市工商局专业分局和各分局的工作人员则认真地把消费者反映的问题记录下来,表示尽快在调查后给消费者回复,帮其解决



市工商局工作人员向市民讲解如何辨别真假饮料。

问题。

记者看到,活动现场除了接受市民的咨询和投诉,还设置了假冒伪劣商品展台,市工商局的工作人员正在耐心地向市民和消费者讲解如何辨别假冒伪劣商品,如何辨别常用生活用品如香烟、白酒、饮料、酱油、花露水等的真伪。

此外,全市工商系统的工作人员还就时下最新流行的微商传销诈骗、网购陷阱等对市民进行了防范知识讲解。

“我来到现场把问题一说,工作人员都很热情,现在我心里有谱了。”今年70岁的市民郭大爷笑着对记者说。对于“3·15”这个现场接受投诉活动,他认为很好,希望这样的活动可以越多越好。