



大商超一定要带好头



如今,随着消费者生活质量水平的提高,很多市民在消费时越来越重视商品的品质,而一些信誉较好的大商超就成了他们购物的首选。由于一些大型商超的货物林林总总,有时也会有个别质量不合格的情况出现,这就给很多商家提了一个醒。作为与市民生活息息相关的商贸流通企业,一定负起责任来。一方面保证所售商品的来源与进货渠道,另一方面,要积极做好售后服务,让老百姓消费没有后顾之忧。

——超市中层管理者 宋茂礼

提升服务,先提素质



银行的优质服务源自银行员工爱岗敬业的精神,源自银行员工对于工作的责任感和自豪感。只有让员工满意的银行才有可能激发员工的服务热情,才有可能让客户感受到银行的优质服务。我想,在银行提升服务方面,我们这些银行的广大一线员工至关重要,银行员工素质提高了,才能在具体工作中向客户提供“主动、热情、耐心、专业”的服务,将优质服务落到实处。

——银行职员 郭帅

科技便利前提是安全



今年的主题是“消费与安全”,作为一名家电售后的从业者,对家电使用的安全问题上体会更深。现在,很多较为领先的家电制造商都开始在家电使用环节中更加重视安全问题,通过设置安全装置,让消费者在享受科技便利的同时,也能保证安全。我认为,安全是基础,生产厂家必须要把好这道关。

——家电售后服务经理 程传峰

药企要严把“质量关”



药品与人品同在,赢利与赢心共存,这是每个药人应该具备的道德水准。药品安全关乎着每一个市民的安危,作为药品企业,一定要严把质量关,严把药品安全关,不让每一粒问题药品流入市场,这是作为一个合格药企所应具备的义务。

——药企管理者 栾明香

文/片 本报记者 马辉 李倩

★连续两年获政府奖励 ★连续四年获消费者满意单位 ★连续五年全市国内旅游收入第一 ★组团人次全市遥遥领先

悦心怡情

春秋旅行

核心提示:“牵着我的手,带你去旅游;春秋旅行社,带您走天涯。”如果您拨打济宁春秋国际旅行社的电话,这是您首先听到的温馨问候语(彩铃)。“要做就做济宁最具责任心的旅游企业,这是公司对游客的承诺。”济宁春秋国际旅行社总经理张文新说。

承诺:如果违约赔付双倍团款

今年,旅行社再次被评为“济宁市消费者满意单位”,旅行社已连续四年被评为市级“消费者满意单位”。在同行业中,这是唯一的旅游企业,也是2011年度唯一榜上有名的旅游企业。

做旅游,要让游客感觉到物有所值的服务。同行们经常说,旅游服务要做到精细化服务、亲情化服务,“我觉得还要让游客们感受到增值服务。”张文新说。

济宁春秋国际旅行社推出了标准化服务、明晰化服务。在旅行社接团的游客,都会接到旅行社导游的出行前的提醒,提醒游客带好出行前准备。行程中,导游对游客实行跟踪服务,出现疑问,能够随时联系到随团导游。行程结束后,游客或者旅游团的领队会收到一份《导游服务质量征求意见表》,旅行社还对导游的服务

质量进行回访。

张文新介绍,旅行社对游客承诺,行程中如果旅行社出现违约行为,旅行社将双倍赔付游客的团款。去年就有这样一例,两名游客参加淄博泰山一日游,结果导游的地接旅行社擅自增加了购物环节。旅行社了解到实际情况后,主动找到两名游客,双倍赔付了团款。“旅行社的信誉比钱财的损失更重要。”张文新坦言地说。

游客回访制度有助于改善旅行社的服务水平。张文新介绍,比如,有一段时间,不少游客反映吃不饱。旅行社及时把这一情况反馈给地接旅行社,并提高了游客的餐费,地接旅行社也提高了用餐标准,饭菜的数量有所增多。

旅行社还主动淘汰了部分低价线路,充实提升了要游客们青睐的旅游线路,从源头上保障了旅游线路的质量。



旅行社部分优秀导游

淘汰:导游跟游客吵架将淘汰

质量考评,春秋旅行,这是旅行社服务承诺。张文新说,这句话不能随便说说就算了,要让游客觉得言出必行,有一种沐浴春风的愉快感觉。

旅行社严格管理导游队伍管理,现有15名专职导游,这些导游们的责任心非常强。旅行社制定严格的服务标准,坚持旅游服务标准化、明晰化,并实行严格的淘汰制度。

在行程过程中,如果导游和游客发

生争执,旅行社落实双方责任,如果责任属于导游,那么这名导游就被淘汰。张文新说,为游客提供优质旅游服务,这是导游的本职工作。行程中出现问题,导游可以向游客解释,如果游客有过激言语或行为,导游要冷静,采用灵活的方式进行交涉,一定不要和游客发生争执。这是旅游服务中的禁忌。

旅行社的服务得到游客的认可,这是经过市场验证的。张文新介绍,济宁春秋国际旅行社成立于

2000年7月,目前全市共有21家分信。2001年以来,旅行社的营业收入稳步上升,保持着上升的良好势头。2009年,进入全市旅行社十强,2004年进入前五强行列。2007年至今,连续五年取得了全市国内旅行社营业收入第一的好成绩。同时,连续四年荣获市级“消费者满意单位”,这在旅游同行中是唯一的。2009年度、2010年度、2011年度获得政府旅游奖励。组团人次全市同行业遥遥领先。