

# 消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动

## “讲诚信、保安全、促消费”倡议与承诺

今年,中国消费者协会将年主题确定为“消费与安全”。安全权是消费者享有的首要的、最基本的权利,是消费者享有其他权利的前提。大力倡导诚信,是保障消费安全的基础,也是促进消费、服务于上海科学有序发展的关键所在。

在此,我们倡议:共同“讲诚信、保安全、促消费”,自觉依法依规经营;自觉

履行社会责任;自觉接受社会监督;自觉维护消费者合法权益,突出重点,落实措施,在行业内起好表率作用,做好消费安全第一责任人,以实际行动构建和谐消费环境。

生产企业要严把原料关,使用合格、安全的原材料;要管控好生产环节,保证技术、工艺和储运设施符合安全要求;要准确、完整标注产品标识,明确告知使用

中应注意的安全问题,要加强与消费者沟通,建立解答产品安全质疑的回应机制。

零售企业要完善进货商品检验和索证索票制度,建立不诚信供应商的淘汰与禁入机制;要真实、准确介绍商品,不作引人误解的虚假宣传;要合理定价、明码标价,不搞虚假促销;要健全售后服务机制,把“谁销售谁负责”落到实处。

服务企业要真实、准确、完整地说明服务产品,主动提示风险;要使用公平、通俗易懂的合同文本,自觉抵制“霸王条款”;要严格消费者个人信息采集、使用和管理,保护消费者隐私;要忠实履行与消费者的约定,不以垄断或优势地位损害消费者权益。

2012年3月15日

### 倡议单位

上海市商业联合会  
上海市食品协会  
上海黄金饰品行业协会

上海美容美发行业协会  
上海市餐饮烹饪行业协会  
上海市服装鞋帽商业行业协会

上海市交电电商行业协会  
上海市旅游行业协会  
上海市婚庆行业协会

上海市家具行业协会  
上海市银行同业公会  
上海市保险同业公会

### 承诺单位

上海豫园旅游商城股份有限公司  
上海新世界股份有限公司  
上海友声集团股份有限公司  
联华超市股份有限公司  
上海良友(集团)有限公司  
上海神仙酒厂  
上海百味林实业有限公司  
上海鼎顺(集团)有限公司  
上海太太乐食品有限公司  
上海淘大食品有限公司  
上海好唯加食品有限公司  
上海闽龙实业有限公司  
上海宝鼎酿造有限公司  
上海市食品(集团)有限公司  
日加满饮品(上海)有限公司  
上海老凤祥有限公司  
上海老庙黄金有限公司  
上海亚一金店有限公司  
上海城隍珠宝有限公司  
上海东华美钻有限公司  
上海张铁军珠宝有限公司  
中国黄金(上海)有限公司  
上海明牌银楼有限公司  
上海九州黄金有限公司  
上海钻石小鸟有限公司  
上海美丽田美容发展有限公司  
上海华安美容美发有限公司  
上海永琪美容美发经营管理有限公司  
上海王磊形象设计有限公司  
上海申之光企业管理有限公司  
上海组合发型顾问有限公司

上海紫翼美容美发有限公司  
上海美妆美容美发有限公司  
上海舒雨美容美发有限公司  
新新美容美发管理有限公司  
上海陈林美容美发有限公司  
上海文峰美发美容有限公司  
上海秀发利昂企业管理有限公司  
上海南京美发公司  
上海杏花楼(集团)股份有限公司  
上海老城隍庙餐饮(集团)有限公司  
上海梅龙镇(集团)有限公司  
上海小南国餐饮有限公司  
上海绍兴饭店管理有限公司  
上海名轩楼餐饮管理有限公司  
上海丰收日(集团)有限公司  
上海苏浙汇投资管理咨询有限公司  
上海新亚大家乐餐饮有限公司  
上海和记餐饮管理有限公司  
恒源祥(集团)有限公司  
上海开开(集团)有限公司  
永恩投资(集团)有限公司  
上海培罗蒙西服公司  
上海斯尔丽服饰有限公司  
上海倩女鞋业有限公司  
上海卧室用品有限公司  
上海兄弟猫儿童用品有限公司  
上海良友服饰有限公司  
上海奕布仕服饰有限公司  
上海浦东嘉事达制衣有限公司  
上海海尔工贸有限公司  
青岛海信电器股份有限公司上海经营分公司

上海盛世欣格力贸易有限公司  
深圳创维-RGB电子有限公司上海分公司  
上海美的制冷产品销售有限公司  
永乐(中国)电器销售有限公司  
上海国美电器有限公司  
上海宏图三胞电脑发展有限公司  
上海苏宁电器有限公司  
上海美承高科技有限公司  
上海商务中心家电城市市场经营管理有限公司  
上海国际旅行社有限公司  
上海中旅国际旅行社有限公司  
上海中旅国际旅行社有限公司  
上海航空国际旅行社(集团)有限公司  
上海旅行社  
上海春秋国际旅行社有限公司  
上海铁路国际旅行社集团有限公司  
上海航空假期旅行社有限公司  
上海东方明珠广播电视塔有限公司  
上海野生动物园发展有限责任公司  
宛平宾馆  
华亭宾馆  
上海嘉礼企业发展有限公司(玫瑰婚典)  
上海花嫁喜铺婚礼服务有限公司  
上海佛福礼仪服务有限公司  
上海花品行婚礼顾问中心  
上海利趣门市场营销策划有限公司  
上海玫瑰佳人礼仪服务有限公司  
上海名人苑罗曼缘婚礼有限公司(罗曼园高级婚礼会馆集团)  
上海天华元商务服务有限公司  
上海小白婚纱摄影馆

上海海之角文化传播有限公司  
上海申美美发有限公司  
上海月星控股集团有限公司  
上海建配龙家具商场  
上海红星美凯龙家居有限公司  
上海盛地家居有限公司  
上海东明家居(集团)有限公司  
上海晋家波家具有限公司  
上海吉盛伟邦绿地国际家具村市场经营管理有限公司  
上海居雅欧的家具有限公司  
上海亚振家具有限公司  
中国工商银行股份有限公司上海市分行  
中国农业银行上海市分行  
中国银行上海市分行  
中国建设银行上海市分行  
交通银行上海市分行  
上海浦东发展银行上海分行  
上海银行股份有限公司  
上海农村商业银行股份有限公司  
东亚银行(中国)有限公司  
汇丰银行(中国)有限公司  
中国人保财险上海市分公司  
中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司  
中国平安财产保险股份有限公司上海分公司  
中国大地财产保险股份有限公司上海分公司  
中国人寿财产保险股份有限公司上海分公司  
中国人寿保险股份有限公司上海分公司  
中国太平洋人寿保险股份有限公司上海分公司  
中国平安人寿保险股份有限公司上海分公司  
新华人寿保险股份有限公司上海分公司  
泰康人寿保险股份有限公司上海分公司

## 细心让消费者更安心

### ——富士胶片(中国)完善的客户服务体系



艾诗缇专业美容顾问在向消费者解答疑问

#### 艾诗缇售后服务: 美丽源自细致

对于富士胶片集团推出 ASTALIFT 艾诗缇化妆品品牌,也许有人感到意外,但艾诗缇的出现让美容时尚界刮起了一股风暴。公司在 70 多年从事于照片及其关联事业的过程中,积累了许多能够有效运用于化妆品的重要技术,比如胶原蛋白技术、抗氧化技术和 FTD 技术等。凭借大胆创新“技术复用”理念,富士胶片开发出包含清洁、滋润、养护在内的“艾诗缇”高端系列护肤产品。在艾诗缇品牌的整体经营中,富士胶片十分注重打造全面而细致的售后服务体系,真正帮助女性朋友影上镜之肌。

为实现全面的消费者沟通服务,富士胶片结合中国市场特点,采取了开设艾诗缇实体店以及网络销售两种市场手段。针对不同的渠道特性,公司

富士胶片作为世界 500 强企业,自 1934 年成立以来,一直把产品的质量和客户服务视为企业可持续发展的两大支柱,运用先进、独特的技术,通过提供最高品质的商品和服务,为社会的文化、科学、技术、产业的发展及增进健康,维护环境做出贡献,并为进一步提高人们的生活质量而努力。富士胶片(中国)投资有限公司作为富士胶片集团在华地区总部,将这一理念深深贯穿于所开展的所有业务之中,其中就包括化妆品和数码相机两大主力大众消费品的售后服务体系。

实施着各有特色的售后服务。

众所周知,如今越来越多的消费者青睐于网上购物,众多化妆品厂家也纷纷推出了在线购物的销售形式。网上购物虽便捷但由于不能进行现场试用,消费者往往会对产品品质和售后服务更加关注。在充分考虑消费者权益基础上,富士胶片针对艾诗缇官方购物网络平台,积极开展各项贴心服务:开通 800 免费咨询热线并在网上公示,开通网络在线客服,由资深美容顾问解答客户咨询;积极收集售后反馈,电话回访用户;严格遵照“正品保障服务规则”进行退换货服务,并发送邮寄提醒短信。

与网上销售相比,实体店销售可以实现与消费者的面对面沟通,在直营店和百货商场专柜等实体销售渠道上相应打造多方位的售后服务:专业美容顾问接受消费者的各种咨询;建立客户资料库,电话主动联系回访,提供使用建议,倾听顾客反馈;积极发布促销、美容沙龙活动等信息;专人对应处理客户疑难问题等。

#### 富士相机售后服务: 让客户满意、为企业创造价值

富士胶片在多年的专业影像产品研发、生产、销售、服务中,一直秉承客户至上、质量至上、速度至上的宗旨,致力于为消费者提供最优质的技术、质量、服务,以最快的速度满足用户的需求,力争使富士相机成为客户信赖的品牌。

截至 2011 年年底,富士相机在原有的北京、上海、广州三家维修中心和 8 家特约维修店的基础上,增设了 17 家特约维修店,形成了三家维修中心、25 家特约维修店、72 家维修接收站的服务网络规模,这种以快修中心为龙头并结合维修接收站的模式,覆盖了中国大部分主要城市。依托这个体系,富士相机为用户提供快捷的 30 分钟维修服务,产品整体平均修复时间已控制在 3 个工作日内。另外对于客户在使用过程中碰到的问题,通过富士胶片(中国)的官方网站、800 热

线等手段提供给客户最便捷的咨询渠道,并在主要的数码相关的网络媒体发表文章介绍数码相机的正确使用方法,尽可能为消费者带来便利。

在售后服务政策上,富士相机完全执行国家三包规定:即购买日起 7 天内出现性能故障经销商负责退换,15 天内经销商负责更换,一年内负责免费修理。

另一方面,富士相机还不断从消费者反馈中强化产品竞争力。富士相机售后服务部门通过书信、电话、电子邮件、销售门店与客户进行长期而有效的交流,这样在售后服务环节发现的问题能够直接反馈到公司研究出应对策略,有利于开发更符合客户需求的新产品,让售后服务工作实现更大的价值。

2012 年 3 月 5 日,富士胶片(中国)投资有限公司技术中心正式开业。新开业的技术中心,融合了数码相机、医疗、印刷等技术服务部门,在中国市场将有效融合富士胶片在各个领域的技术优势,为消费者提供优质安心的技术服务。



富士相机技术人员在细心检查产品