

“服务进店”工程

九星市场举行上半年度商品质量管理和消费投诉调解工作交流会 服务进店 争创消费维权新亮点

本报讯 九星市场2014上半年度商品质量管理和消费投诉调解工作交流会7月9日召开。市场部及各管理区商品质量管理员和消费投诉调解员出席。

市场管理部质量主管李锴峰首先汇报上半年度商品质量工作并提出工作中存在的问题和不足之处。沈长浜管理区质量管理员卢佩君对上半年度管理区质量管理和成功处理“万能插座”事件情况进行汇报。

市场管理部消费维权总站宋伟国作上半年度工作总结。今年，

在新《消保法》正式实施前，公司就印发了10000册《学习手册(八)》，分发到每位商店法人和市场管理人员手中，市场部积极组织开展市场内55场次6000多人参加的全覆盖学习培训，并参加统一考试。3月15日，公司分别在涑亭路红木家具广场及市场内星中路九星路广场与区工商部门和消保委联合设摊，解答消费者咨询。实践证明，市场上半年度的消费维权工作取得了很好的成效，做到小投诉不出管理区，大投诉不出市场。

姚家浜管理区消费投诉调解

员金文跃针对管理区商品现状和消费维权实际，撰写管理区给经营户的告知书，把消费维权关口前移，使事后被动处理投诉向事前主动做好防范改进，努力降低投诉量。

最后，市场管理部对下半年做好商品质量管理和消费投诉调解工作提出几点意见。质量管理一是坚持推进“服务进店”工程活动和质量服务日工作；二是进一步加大对违法违规行为的打击力度；三是继续抓紧抓实抓好品牌引进、培育、扶持工作。市场管理部 阮智俊



“今天在这里打扫呀”……不少从九星文化教育活动中心出来的老大爷、老大妈和九星志愿者们熟练地打着招呼。

7月30日，九星文化教育活动中心主动联系九星志愿者服务队骨干力量：九星保洁公司、九星消防队的志愿者，为文化教育活动中心擦拭玻璃、打扫卫生。

老年活动中心、图书室、电脑房、书场等活动场所，到处都能看见志愿者们忙碌的身影。为了不影响在活动中心娱乐、休闲的老人和孩子，志愿者们等到下午文化中心结束运营后前来打扫。这时活动中心内的空调都已经关了，走廊、过道、窗台到处都能感觉到室外高温热浪的翻滚，但是志愿者们依然一丝不苟地擦拭着栏杆、扶手、窗台和玻璃，清扫着过道和楼梯，仔细消毒每一张座椅，努力为文化中心创造一个环境优美、卫生清洁的休闲活动环境。

宣教办

九星志愿者服务队走进文化教育活动中心开展清洁服务日活动
上门服务做保洁 志愿精神美名扬

塘家湾清理屋顶乱晾晒

虹莘路21-2、星友路北4幢屋顶天台存在乱拉卫星天线、电话线路、宽带线路及搭建木质简易晾衣架，更有甚者栓根绳子直接晾晒。这种像“蜘蛛网”般乱拉、乱晾晒的现象，严重影响了屋顶天台的

整体环境，还带来了安全隐患。

塘家湾管理区对这一现象高度重视，管理区全体工作人员于7月3日，冒雨爬上虹莘路21-2、星友路北4幢屋顶天台，大家齐动手拆除木制简易晾衣架、为防止意外扎

伤去除地面铁钉，把拆除后的物品搬离后堆积至一处，并及时处理。经过大力清理屋顶上存在的安全隐患，彻底整治了脏、乱、差等现象，还大家一个舒适优美的生活环境。塘家湾管理区 殷春红

工会慰问罹患白血病经营户

本报讯 7月14日，星强街管理区经理阮文忠和工会小组长季红云在管理区的陪同下来到星富街31幢一家经营户店内，代表九星村工会对身患白血病的经营户家属进行了慰问，送上了慰问金及祝福的话语，并亲切询问了该经营户的治疗情况等。

该经营户今年2月查出身患白血病后，去江苏老家治病，店铺由妻子和女儿打理。家里遭逢巨变，其妻终日泪洗面。看到九星村如此关心、重视他们这些经商人员，该经营户的妻子激动地说：“感谢九星工会领导对我们经营户的关心，九星作为我们的第二个家，我们感到无比温暖。”

星强街管理区 李佳萍

塘家湾工会慰问患病经营户



本报讯 日前塘家湾管理区星港街东2幢39-42号经营户蔡先生，因骨髓增生异常综合症住院治疗。塘家湾管理区工会闻知这一情况后，于7月1日来到经营户店中探望，了解病人的身体状况和目前家庭生活情况，并带去了公司领导的嘱托和慰问，为其送上了慰问金。

星强街管理区联合整治跨门面

本报讯 7月23日上午6点半，吴恩福董事长带领星强街管理区联合社管队、水电部，现场“把脉”复评“顽疾”，一起针对星强街管理区开展了一次全面的跨门面清理整治工作，通过“地毯式”整治，对星强街主干道进行了大规模的跨门面整治。

大暑当天，职工们不畏酷暑，坚守岗位第一线。从整治情况来看，仍存在一些问题，当天下午，管理区召开了一次紧急会议，管理区经理对照文明村考核标准查摆问题，确保问题即查即改，并对环境整改工作进行了进一步部署，明确工作职责。他强调，要高度重视，全力以赴，集中力量于一线，对照标准查找问题，立即整改到位。

星强街管理区 李佳萍



九星外基地举行规范管理培训



本报讯 7月29日下午，九星市场“大讲堂”系列培训再次进入外基地。市场管理部冒着高温酷暑赴九星市场青浦基地和九星红木家具(涑亭路)广场，宣讲市场各类规范管理制度、九星集团学习手册(八)中的新《消保法》亮点解析和商品质量管理。经营户和管理员认真听讲，并做好笔记。

培训中，张解放老师结合外基地实际现状，强调做好进出货台账、一户一档、明码标价签等工作的重要性。并对2014年“品牌服务年”主题，“服务进店”工程活动进行了宣讲，要求全面推广每周“质量、安全、清洁、交通、综合”五个品牌服务日，以块为主，条块结合。市场各管理部门深入管理区、深入外基地，强化对一线管理区的服务，管理区强化对经营者、消费者的服务，经营者强化对消费者的服务，以更加优质的星级服务，引导广大经营者自律，规范经营，诚信经营，营造出更加良好的市场秩序和更加满意的消费环境。

市场管理部 顾雨薇

九星消防队开展消防演练

本报讯 为加强经营户的消防意识和自救本领，7月22日，九星消防队在塘家湾管理区钢材三期堆场内开展了一次消防灭火演练。演练进一步提高经营户的消防安全意识和火灾应变、防护能力。只有有了消防常识和演练经历，经营户才能遇火不慌，以不变应万变。

塘家湾管理区 殷春红

