

# 营造安全消费环境 提升顾客消费体验

## ——松江万达广场消费维权联络点维权纪实

上海松江万达广场位于松江新城国际生态商务区广富林路658号,毗邻松江大学城,佘山国家森林公园、上海欢乐谷、广富林古文化遗址等旅游景点。一站式体验型城市综合体,总建筑面积31.67万平方米,商业面积18.71万平方米,拥有10家大型主力店和175家品牌专卖店,时尚服饰、中外美食、生活配套、黄金珠宝、教育体验应有尽有,自2014年5月开业以来备受瞩目,日益成为松江商业圈一颗冉冉升起的明星。

为了让客户得到丰富的购物休闲体验,满足客户提高生活品质和个性化的消费需求,松江万达广场发展一路完善,追求卓越,立志成为松江商圈行业里为顾客消费护航而得到满意率的排头兵。

松江万达广场的很多显眼的位置,譬如所有出入口、总服务台、金街连廊通道、客梯、手扶梯、停车场、收费岗亭、楼层导位图均悬挂或粘贴着420mm\*300mm 不锈钢镜面表面喷砂、方正兰亭字体腐蚀填漆、统一标准的公示牌,公示万达全国统一投诉电话4000950666、系统总部投诉电话4009506611、集团服务监督电话4009506666。拨打这些电话,工作人员会在5秒之内接听记录相关投诉事项及诉求录入客诉系统生成投诉工单,并迅速与相关部门或商家协商处理方案一个小时内给到反馈。顾客也可以就近寻找商场工作人员,或者前往1楼的总服务台现场进行咨询。还可以至宣传栏实名或匿名填写投诉、建议处理单投放至投诉箱,商场会在1个工作日内受理解决。顾客也可以至万达的集团官网www.wanda.cn/feedback填写投诉或建议表单;还可以关注官方微博、

### 维权案例

#### 一、商品类

##### 1.预付卡

黄女士来电反映:其去年在松江万达广场3层牛仔街区海鲜自助餐厅充值了1000元的会员卡,余额还有800多元。今年5月份又购买了8张单价为129元的餐券,还有4张未使用,10月中旬黄女士到店就餐时发现该店不营业了,会员微信群内传出老板已经跑路的消息,故就此事进行投诉,要求退还卡内余额。

客诉负责人第一时间致电客户,解释松江万达广场在牛仔街区撤铺前就已采取预警状态,商家有保证金押在万达,现松江万达广场正在核对账目,其可先至总服务台登记会员信息,退款方案确定后会统一进行退卡。

据了解,原3003商铺经营品牌“牛仔街区”由于自身原因提前撤铺,针对商家营业期间办理的预付会员卡未退款问题松江万达广场紧急成立“专项小组”并多次约谈品牌方老板,经过反复沟通,最终确定退款方案由该品牌安排专人办理退卡工作,并敦促“牛仔街区”于2018年3月31日前完成退款工作。退款公告在万达广场1楼总服务台及原店铺位置3003(现为加勒比海鲜自助餐厅)门口公示。

客诉负责人已跟进商家完成退款工作,致电黄女士核实其已收到商家1018元退款,其对处理结果表示满意及感谢。

##### 2.退货

李女士来电投诉:其在松江万达广场ONLY店铺购买了两件衣服回家后发现不好看,第二天至店铺要求退货,店员以无质量问题为由拒绝退货。

接到客户投诉后,客诉负责人第一时间联系ONLY店长协商退货,ONLY店长表示:李女士第一次来店铺的时候试了差不多30多件衣服,店员前前后后热情耐心服务了一个多小时,其购买的时候挺满意的,但第二天晚上拿衣服到店铺要求退的时候,吊牌已经没有了还有一股很重的香水味,明显就有穿着过的痕迹。公司规定没有质量问题实在无法退货。

商场致电李女士反馈《消法》只针对于电视、电话、网络、邮购销售的商品享受七天无理由退货,并未对实体店有此规定,且衣服吊牌没有了还有一股

很重的香水味严重影响二次销售,商场方也无法强制要求商户退货,但可以要求商户换货直到其更换到满意的款式。李女士表示买单前店员并未告知实体店不能退货且态度强硬坚决要退货。

乘着客户至上的原则,客户负责人多次联系品牌区域经理协商退货,品牌方最终同意做退货处理。

后已核实该店铺已将李女士的两件衣服做退货处理,已致电李女士核实其已收到1019元的退款,其对处理结果表示满意。

##### 3.维修退货

李先生5月份在万达广场三叶草店铺购买2双鞋,其中1双穿了半个月后鞋面出现破损。李先生去店铺要求退货。店铺回复将由品牌售后跟进解决。第二天三叶草售后致电客户,回复鞋非质量问题,为穿着不当造成,不能进行退换。

李先生由于多次往返店铺解决退换货问题,到店时情绪比较激动,辱骂店员,并在现场将店铺门口封闭,不让其他客户进入。商场接到投诉后,客服人员及时赶到现场,将客户带到调解室安抚情绪,避免影响其他客户消费体验。三叶草售后鉴定鞋子无质量问题,明显是客户在穿时被刮坏,无法给客户做退货处理,经过商场沟通,店铺同意为客户做免费维修服务,并赠送其一双价值69元的袜子,其下次至三叶草购买正价鞋子还可享8折优惠。

客户对最后处理结果表示满意及感谢。

##### 4.美容卡

宋女士至服务台反映,其今年3月份在万达广场5楼米娜风办理了8000元的美容卡,现怀了二胎无法再去脸部或身体护理,故要求退还卡内余额2500元。

接到投诉后,客诉负责人第一时间联系店铺负责人,店长表示店内有专供孕妇使用的产品,价格较普通的产品稍微高一些,经协商可以免费提供给宋女士使用。商场反馈宋女士,其表示对产品存在担忧坚决要求退卡。商场再次沟通商户,店铺表示可将宋女士的会员卡延长二年有效期待其产后恢复好后仍然可以使用,还可以加赠其二次产后护理。商场再次反馈宋女士,其不认可,要求退卡。客诉负责人联系米娜风老板,动之以情晓之以理协商将宋女士的会员卡做退卡处理,米

微信留言,商场均会在1个工作日内受理并及时与顾客取得联系,积极解决投诉事宜。

松江万达自2014年建立维权联络点以来,2014年半年度客诉系统上线事件共307起,其中投诉175起,咨询132起;2015年度客诉系统上线事件共374起,其中投诉241起,咨询133起;2016年度客诉系统上线事件共401起,其中投诉209起,咨询192起;2017年度客诉系统上线事件共249起,其中投诉119起,咨询130起;2018年度客诉系统上线事件共310起,其中投诉111起,咨询199起;客诉办结率100%;满意度100%。

每年的8月份万达商管集团总部资产管理中心会在廊坊万达学院组织商管集团客诉人员的专项培训,进行为期三天封闭式学习,交流客诉知识。有学术专业的老师深刻剖析万达集团客诉制度,有其他万达广场的同事带来客户维权优秀案例分享,还有日常处理客诉中经验总结,最后制册下发到各个广场完成所有人员的转训及考试。



娜风老板最终同意退卡。

商场已致电宋女士核实其已收到2500元的退款,对处理结果表示满意及感谢。

##### 5.电子提货卡

王女士来电反馈,自己手里有两张松江万达广场500元面值的电子提货卡,2016年12月31日就到期了,王女士想要延期,松江万达广场的工作人员告知因为已经过期了故延期不了。

经证实,王女士在原松江万达广场所购买的2张电子提货卡有效期至2016年12月31日。原松江万达广场在2015年结束经营前就多次致电王女士联系其过来退卡但均回复电话已停机。乘着客户至上的原则故客服将其两张会员卡延期至2018年2月12日王女士可以在有效期内至其他万达百货消费,但王女士并未及时使用。为做到让客户满意而归,客诉负责人联系万达百货总部将王女士的两张电子提货卡再次延期至2019年6月18日,有效期内其可以继续在全国万达百货使用。

王女士对处理结果表示接受及满意。

### 二、服务类

#### 1.服务态度

徐女士至万达总服务台投诉其带着5岁的孙女在万达广场1楼公区休息,小朋友一边吃冰淇淋一边往地上扔,保洁人员边打边扫边嘟囔:小孩不懂事难道大人也不懂事么,接着两人发生口角,小孩被吓哭。徐女士要求保洁当事人或其领导向其当面致歉。

商场接到投诉后,客服安抚徐女士愤怒的情绪并拿出小玩逗小朋友开心。客诉负责人立即联系现场保洁经理带领员工到现场道歉,进行现场教育服务态度,礼貌礼节。对于保洁人员现场态度进行处罚100元、保洁经理处罚50元。为感谢徐女士对松江万达广场的支持与信任,赠送其小朋友一份精美礼品(一盒蜡笔)。徐女士表示接受及感谢。松江商管物业部要求保洁外包公司加强员工岗前及在岗培训,提高员工的综合素质和服务意识,并将此事做为反面案例在晨会上宣导,坚决杜绝此类事情的再次发生。

#### 2.服务方式

@Robbenlovec 微博反映松江万达广场停车场缴费出场,收费人员告知不能使用现金,只能使用支

付宝或者微信缴费,顾客表示质疑。

松江万达顾客驾车比例较高,周末、节假日车库几乎饱和,为了提升停车场出车速度,减少缴费等待时间,推行线上支付与人工收费相结合的收费方式来缓解了车库高峰期的交通压力。

线上支付方式运行的成功,使万达广场决心大力推行扫码支付,在各大电梯设置大面积广告及车库立柱均有张贴线上支付的二维码。

对于无法线上支付的客户也可以现金缴费,松江商管已批评教育收费员并要求提高服务态度,对其带来的不愉快深表歉意。

已用上海松江万达广场官方微博私信客户@Robbenlovec 获取其联系方式已致电顾客反馈此事,顾客表示接受。

### 三、安全问题

林女士6月5日在松江广场二楼步行街购物,由于踩在洒干地面的饮料上,不小心摔倒,腿部、手臂有淤青,故前往服务台进行现场投诉,要求赔礼道歉和带其至医院检查,赔偿医疗费用,并对地面进行清理。

商场总值、物管负责人、保洁负责人接到总台电话后第一时间赶到现场,查看客户伤情、安抚情绪并上报保险。当晚由总值与物业负责人陪同客户去医院检查,检查结果显示:未见明显骨折现象。广场将此次产生的医药费、检查费、交通费用一共695元赔偿给林女士。松江商管物业部当场向外包保洁公司开具500元的罚款,并要求加强内场巡场频次,及时清理地面垃圾。三天、五天、一个星期、一个月客诉负责人按时致电客户询问恢复情况,客户表示并无大碍,淤青早已消失。

顾客林女士表示接受处理结果。

### 调解工作



# 坚持诚信经营 共铸和谐消费

## ——好饰家家居市场消费维权联络点

松江好饰家家居市场系上海建材家居著名品牌“好饰家”连锁经营机构之一,自2004年7月开业至今,坚持奉行“诚信天下、顾客至上”的经营理念,以倡导理性消费与诚信经营为己任,以顾客为关注的焦点,不断在服务的主动性、超前性上下功夫,通过规范统一的内部建设、积极广泛的宣传教育、高效便捷的维权服务,充分发挥宣传、桥梁、调解和社会监督的作用,维权实效得到不断提高。截止到2018年12月31日,松江好饰家累计受理投诉2000余起,受理率为100%,为消费者挽回经济损失168万余元,期间未发生一起恶性投诉,树立了良好的口碑。

2018年松江好饰家售前受理顾客咨询254起;售中送货回访1385例;受理投诉11起,挽回消费损失288069元。主动作为,防患未然,做深做细全程消费跟踪的整体服务,将消费责任落到实处。

十四年励精图治,松江好饰家以真诚的顾客服务与稳健的经营作风赢得了松江地区广大消费者普遍赞誉和信赖,同时也得到了政府职能部门的肯定,陆续获得区十佳诚信企业、区消费者权益保护优秀联络点、区五星级消费者权益保护联络点、市消费者权益保护示范联络点、市诚信经营示范市场等荣誉称号,实现了经济效益和社会效益的双赢。

### 维权案例

#### 【案例一】

2018年11月10日木地板区发生一起消费者投诉,消费者诉11月6日定购橡木本色实木地板,总价29000元,11月10日安装时发现地板有色差,顾客要求退货。顾客实木地板因其天然属性存在色差并非质量问题。根据松江好饰家零售退换货服务制度,非定制商品,如已送货但商品不损、不污、不影响第二次销售,自销售之日起30天内可无条件退货。其中,因退换货而造成的运输费用、银行信用卡手续费由责任方承担。经商场协调,同意顾客退货要求,因龙骨已铺装,扣除相应费用,退还顾客26000元,该投诉最终得以妥善解决。

#### 【案例二】

2018年9月22日瓷砖区发生一起消费者投

诉,消费者诉9月8日定购瓷砖一批总价76500元,9月20日铺装时发现其中货号RS807311的瓷砖存在与门店出样样品颜色、纹理不一致的情况,该砖涉及费用9676元,顾客要求更换并作赔偿。商场上门查看并核查单据,销售订单和出库单货号一致,顾客已作签收,同货号生产批次及使用环境不同颜色存在差异;致于纹理,因店铺是大砖出样,而顾客家铺贴时作了切割排布发生变动。这起投诉给店铺的售前工作敲响了警钟,消费者非专业人士,店铺有责任做好定制产品成交前的提醒和告知工作,关注服务细节的塑造有助于更好地向消费者传递品牌的正面形象。经商场协调,顾客重新挑选并更换货号RS807136的瓷砖,并于10月11日完成送货,该投诉最终得以妥善解决。

### 宣传活动

