

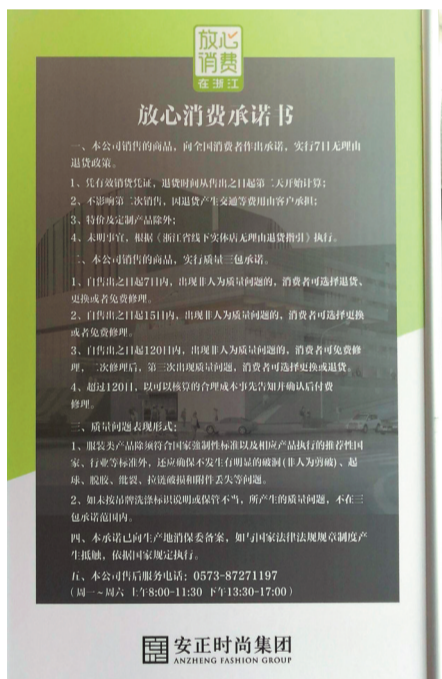


全省首推厂商无理由退货 打造放心消费在嘉兴升级版

宣应 徐超/文

为全面实施放心消费在浙江行动,加快推进高质量发展高品质生活,10月9日,浙江省召开了放心消费大会,会上提出了启动放心工厂创建,从源头保障产品质量。早在今年年初,嘉兴市市场监管局紧紧围绕培育发展放心消费示范单位和无理由退货承诺单位这两项中心工作,切实加强市场消费环境建设,大力推进放心消费在浙江行动,并以海宁为试点,在全省首推厂商无理由退货制度,即放心工厂建设,打造放心消费在嘉兴的升级版。

目前,海宁的火星厨具、安正时尚集团等10家企业承诺厂商无理由退货,这意味着,这10家企业为消费者提供了托底保障,只要是这10家企业的产品,不管是线上网购,还是线下实体店购买,不管在全国的哪家门店购买,消费者都可享受到无理由退货待遇!厂商无理由退货制度的推行,使放心消费在嘉兴的福利走出嘉兴,辐射全国。嘉兴市市场监管局相关负责人表示,接下来全市各地都将开展放心工厂建设,将无理由退货由流通领域推广到生产领域,有效打通放心消费示范创建从生产到流通的全产业链,建立起生产与流通同步、线上与线下同等的无理由退货制度与消费权益待遇。



今年,海宁市市场监督管理局相关负责人来该公司宣传厂商无理由退货承诺,着重指导以企业高于国家规定的自我承诺方式,提升三包规定内涵,并得到了火星厨具的积极响应。

这是个不谋而合理念,本来我们就完善售后服务这个事情,政府部门的倡导让我们更加规范起来。原来,火星厨具在今年3月成立服务品牌“火星极速服务小哥”,极速响应,一次就好,是他们的口号,服务实行专营,在全国拥有2000多名专职服务小哥,技术能力皆优秀、突出,目前火星服务的一次上门解决率是96%,是行业内一次解决率极高的企业。同时,火星服务也是集成灶行业也是家电行业唯一一家拥有双五星服务认证的企业。

让消费者看到信心、让实体店看到诚意,使厂家精益求精。通过这个无理由退货承诺,让我们发现通过无理由退货承诺可以在规范经营、展示形象、提升品牌价值等方面进行提升。火星厨具销售副总裁胡明义说到,因良好的大规模服务口碑的发酵,目前火星老客户的老客户的转介绍率越来越高。

在哪里买,就可以在哪里换!安正时尚集团副董事长陈克川介绍他们的厂商无理由退货承诺。他说到,这本来就是一个行业应该要做的事情,无理由退货可以给消费者一个思考的空间,也提升了企业在质量上的把控能力。

安正时尚集团目前拥有1000多家直营门店,在无理由退货承诺方面,此前就已有较完善的售后服务标准体系,而通过制作标准的放心消费承诺并对外公示,相关企业社会形象得到了进一步提升,行业市场占有率、产值、产量、网点数今年以来都有明显增长。今年前三季度,安正集团营业收入11.62亿元,同比增长16.66%。

海宁市借力以厂商无理由退货承诺为核心内容的放心消费示范创建,推动两大试点行业建立了高标准的售后服务意识和规范,形成了人无人有、人有人优、人优我新的良性竞争氛围,初步实现了保障消费安全、促进经营诚信、激发消费需求、提升消费满意、助力买卖双赢的目标。

无理由退货是企业品牌自信、质量自信的表现,是当今经济环境下,企业避开过度同质化竞争、无差别竞争的一个新的尝试路径,对于提升产品美誉度、产业竞争力有着非常重要的现实意义。接下来,海宁市将进一步推进全产业链的放心消费示范创建模式,为推动放心消费在浙江品牌提质、扩面、增效提供更多可借鉴、可复制的样板经验。

海宁样板 从根源处破题

海宁市以放心消费示范创建为着力点,聚焦消费者关心关注的商品无理由退货需求,在如何促进消费与如何提供有效供给上作延伸思考,从全局出发、从根源破题,创新实施厂商无理由退货承诺机制,布下生产与流通同步无理由退货先手棋,力争带动更多的市场主体、行业组织与社会力量汇聚融入,共同打造升级版的社会民生品牌。

海宁市市场监督管理局副局长阮荣炳说,以前是网购七天无理由退货,后来慢慢延伸到线下实体店无理由退货,但还是仅局限于流通领域。今年我们的工作重点是,将无理由退货在生产领域推开,从源头上解决问题,这样既可以提升企业的自信度,也可以提升消费者的满意度,可谓一举两得。

产品的终端就是消费者,我们研究并制定出了高于市场标准的厂商无理由退货制度,从点到面,逐步铺开。力争年底完成100家承诺单位加入,打造出放心消费在嘉兴升级版的海宁样板。海宁市市场监督管理局副局长阮荣炳信心满满地说道。

经综合考虑不同行业的目标定位与发展需求,海宁市将首批厂商无理由退货承诺试点行业锁定在日用消费品生产领域。根据品牌知名度、行业社会份额、企业规模等因素,确定集成灶、服装等两大特色行业为试点行业。

其中,海宁市集成灶行业年产值25.2亿元,涌现出美大、火星等行业龙头企业和知名品牌;海宁市服装行业(皮革含皮毛)年产值27.7亿元,在皮革服装和时尚服装等领域独具特色,拥有雪豹皮衣等传统知名品牌和安正时尚等新秀上市公司。两大行业兼具产品直面消费者、销售网点覆盖线上线下、辐射全国等优势,为更大范围打响放心消费在浙江品牌奠定了基础。

不低于七天无理由退(换)货,一站式24小时全天候响应等通用先进做法和商品保修快速服务、规范服务、免费服务等行业特色承诺,海宁市根据各企业结合自身实际制定出个性化的放心消费承诺样本。目前10家试点企业已全部发布无理由退货承诺。

厂商发声 无理由退货 承诺

德治、德行、德艺,是浙江火星厨具股份有限公司的核心价值观,德,很好的诠释了该公司践行厂商无理由退货理念的决心。

要让消费者无后顾之忧,目前我们公司拥有1600多家终端门店遍布全国,销售额逐年提升,从2015年的两亿到2018年的预计13亿。火星厨具销售副总裁胡明义介绍,火星厨具属于集成灶行业,经过放心消费示范创建,从原材料、设计、生产、检验、销售各环节融入了无理由退货意识,建立起了行业领先的线上线下一体化无理由退货机制。