



上海友谊之春百货市场 经营管理有限公司

友谊服饰毛衫市场是隶属百联集团旗下的商业企业，地处上海世博会新客站的迎宾大厅的核心区域，是上海市和闸北区商业形象的窗口。我司创立于2000年3月。总建筑面积16337平方米，四层楼面。主要经营羊毛衫、羊绒衫、针织衫等针织类产品的批发与零售。“买毛衫，到友谊”的观念已深入相当一部分的消费者心中。

2008年5月，为了迎接“世博会”，我司对外立面和部分商场进行了硬件改造，百联集团投资近2000万，打造全新形象迎接世博会。改造以后经营定位提出了“品牌化、专业化、规模化、大众化”的“四化”目标和打造一流毛衫市场的战略目标。目前共有经营户236家，根据合同约定制度，我司与经营户签订了示范合同234份，签约率达100%。按照我司市场管理方的统一设置，经营户的有照率和亮证率两个达到100%。

在近两年的创建诚信市场活动中，我司先后获得了以下各项荣誉称号，2008年6月闸北区委、区政府颁发的拥军优属模范单位；2009年元月百联集团置业公司授予安全生产先进集体；2009年6月被上海商业企业管理协会评为“第四届上海市和谐商业企业”；2009年下半年上海市迎世博办公室授予世博服务卓越奖；2010年8月上海市总工会授予“工人先锋号”光荣称号。

创建活动着重突出“三个抓”

一、领导重视，抓培训

先后组建了创建诚信市场领导班子和工作小组。在经营户培训阶段，组成了由工商、公安等部门领导、市场领导和部门经理等人的培训班子。随着创建活动的推进，又成立了优秀经营户评选领导班子和考评小组。为了动员和发动全体经营户积极参与创建活动，我们通过培训座谈会、上门宣传、发送通知、商场广播、LED显示屏、悬挂横幅、张贴标语等形式扩大宣传，力争做到经营户知晓率达到100%。

二、提升服务，抓制度

按照创建创建诚信市场的要求，我司围绕制度建设，建立和健全规章制度25个，建立各类检查台帐50余份。其中涉及内部管理的制度14

个，关于经营户管理的制度11个。我们采取了六大服务措施即建立经营户培训制度、实行无理由退货制度、建立营业员押金制度、建立便民服务平台制度、服务项目制度和开展合理化议活动制度。同时开通了8585服务热线电话。坚持做到“对外一窗口，对内一条龙”的便民服务，实行顾客投诉现场解决，做到处理投诉不出门，办结率达100%。

三、加强巡查，抓考核

第一、建立三级巡查制度。即各部门楼层自查，办公室专职抽查，市场管理领导小组不定期的巡查并与奖惩考核挂钩，促进常态化管理。

第二、建立商品质量考核制度。主要采取“四个坚持”的方法，即坚持履行经营户承诺制度；坚持每天二次以上的管理员巡查制度；坚持每周一次的商品质量抽查制度；坚持索证索票制度。我们还建立了商品质量突发事件应急小组和应急预案，以便第一时间解决问题。

通过考核考评，我司适时推进了优秀经营户评选活动。经过考评，正式张榜公布首批评为优秀经营户57家，占经营户总数的23%。



联系方式：
地址：秣陵路258号
邮编：200070
电话：021-63177369
传真：021-63175200