

走訪 誠信店系列

“誠信店認可計劃”於2001年推出，發展至今已成為消費者信心之選。作為本會品牌項目，“誠信店”與時並進，舉辦“最佳誠信店”活動，每年向20間“誠信店”頒發“最佳”榮譽。《澳門消費》編採組走訪2023年度“最佳誠信店”，報導其成功經營的心得，以此勉勵“誠信店”團隊繼續精益求精，提升自身質素。今期帶讀者來到獲得2023年度“最佳誠信店”的“四五六上海酒菜館”、“金悅軒海鮮城”，以及“卓麗(集團)珠寶金行有限公司”專訪其經營之道及品牌故事。

最佳誠信店

四五六上海酒菜館

屹立澳門半個世紀的四五六上海酒菜館，是澳門最具歷史的上海菜館之一。這間餐廳的命名與博彩業有着一段小故事。代表林耀宗介紹，七十年代四五六上海酒菜館隨葡京酒店新翼落成而開業，取名“四五六”，如擲骰子一樣，希望食客用膳後獲得好運氣。一間餐廳能否令到食客賓至如歸食得開心，細節見真章。他稱，“優質服務”是餐廳一直秉持的服務理念，“由領導到伙記都會保持密切溝通，並對員工進行全面培訓，特別是一些服務上的細節，團隊更會聽取及接受客人意見，定期檢討，優化改善。”

林耀宗表示參加2023年度“最佳誠信店”，是希望透過活動的專業評審機制，讓團隊更深入全面地審視現時的服務質量，檢視不足之處，在不斷自我提升及優化下，達至精益求精，為顧客提供優質的餐飲服務體驗。在活動過程中，本會舉辦了不同的專題講座等，令團隊更了解現時的市場形勢及顧客需要，有助規劃或制定市場策略。“獲得‘最佳誠信店’資格認可，不但為本澳居民和旅客提供信心保證，亦是對我們服務質素及食物出品的肯定，對團隊起到鼓勵作用。”他稱未來餐廳會不斷自我檢視和提升，致力為顧客提供優質餐飲服務，同時希望藉着“最佳誠信店”的榮譽，可以吸引更多居民及旅客惠顧。



金悅軒海鮮城



金悅軒海鮮城從2014年開業至今，致力於為顧客提供舒適、優雅輕鬆、充滿粵菜文化的飲食環境，在這裏可以品嚐傳統粵菜、手工點心、生猛海鮮等地道美食。店舖代表陳海龍表示，金悅軒以“鮮”為準，以“誠”為本。以誠實、誠信作為門店經營的基礎。“堅守誠信，才可以得到一眾客人認可，持久經營。金悅軒關注每個客人細緻的需求，注重細節，保持住這樣的心態去經營，令客人體會賓至如歸的感覺。”

陳海龍表示，本會與時並進的評審監管、清晰的指引，以及嚴格的標準和要求，使金悅軒不斷優化並提升自身服務水準。“從員工培訓、產品定價上嚴格把關，把監管要求持之以恆做到習以為常，為到店消費的客人提供良好的消費體驗之餘，亦為我們帶來良好的商譽。”他指出，獲得2023年度“最佳誠信店”是對店舖的肯定，通過專業嚴格的甄選，可以令本澳整體服務業保持良性競爭。“畢竟顧客的感受決定服務高下，通過‘最佳誠信店’的鼓勵，引入更多不同的商戶努力提升，使整體市場商戶互相比較和交流，令我們未來在服務上亦不斷進步升級，同時讓客人更有信心前來消費。”

卓麗(集團)珠寶金行有限公司

卓麗(集團)珠寶金行有限公司作為本地黃金珠寶零售商號，至今已踏入第27年。商號代表李雅詩表示，商號一路走來經歷高山低谷，依然堅守誠信和以人為本的初心，繼續砥礪前行。她稱十分榮幸能夠獲得2023年度“最佳誠信店”，這是對團隊的肯定和認可，同時得到客戶多年的信賴，對於團隊起到積極正面和鼓勵的作用，不忘初衷。

不忘初心，方得始終。李雅詩指出，要符合“誠信店”的要求，要先做到優質服務、保持產品和服務的質量，以及以誠懇和專業態度，耐心聆聽每位客人的訴求，以達至“最佳”殊榮。“消委會是最具公信力和持平的第三方角色，對行業起了很大的影響力。作為持平第三方，面對商戶與消費者能起到一個橋樑作用。”她指出“誠信店認可計劃”積極正面，令整體行業變得有序規範，雙方都能保障自身權益。

李雅詩稱，未來會繼續參與競逐成為“最佳誠信店”，亦希望“誠信店認可計劃”持續擴大宣傳渠道，加大推廣範圍，讓“誠信店”的金漆招牌廣泛得到國際認可，從而使澳門“世界旅遊休閒中心”的名譽更亮麗。 K1

