

中国商业联合会文件

中商联零供委〔2020〕1号

关于举办第五届全国顾客满意度 测评活动的通知

各有关单位、会员单位、相关企业：

新冠病毒肆虐全球，中国政府负山戴岳，逆流而上，中国人民不畏牺牲，携手抗疫，让世界看到了中国政府的担当和中国人民的决心。随着国内疫情的逐步缓解和解除，相关企业复工复产，中国经济也正式开启了2020新模式。

由国家商务部颁布的行业标准《商业服务业顾客满意度测评规范》(SB/T10409-2007)自2007年发布实施以来，中国商业联合会以宣贯标准为目的，以提高顾客满意度为使命，开展了四届“全国顾客满意度测评活动”，社会反响强烈，企业参与度高，为促进我国顾客满意度进一步提升起到了积极的作用。2020年2月28日，经国务院同意，国家发展改革委、中宣部、财政部、商务部

等二十三个部门联合印发《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》(简称“意见”),明确指出“全面提升国产商品和服务竞争力,全面营造放心消费环境,强化市场秩序监管,积极推进消费领域信用体系建设,畅通消费者维权渠道。”消费者是否满意,维权渠道是否畅通,已经成为促进消费的核心内容。因此,中国商业联合会确定开展“第五届全国顾客满意度测评活动”(以下简称“测评活动”,实施方案详见附件1),旨在推动企业复工复产,完成各项经济任务。

本次测评活动结合《商业服务业顾客满意度测评规范》、《顾客满意测评通则》、《珠宝首饰经营服务规范》、《家居行业经营服务规范》等国家及行业标准,以及《商业信誉评价体系》、《清洁卫生设备售后服务要求》、《定制商品售后服务规范》、《现代服务业分类与代码》、《健身器材售后服务规范》等团体标准,对相关企业的顾客满意度测评并面向全国公布测评结果。测评对象为在中国境内注册的生产、贸易及服务型企业。

请各单位组织符合条件的企业积极参加。

附件:

1. 第五届全国顾客满意度测评活动实施方案
2. 第五届全国顾客满意度测评活动申报表



抄送: 会领导, 党委副书记, 监事长, 会长助理, 存档。

“第五届全国顾客满意度测评活动” 实施方案

一、指导思想：贯彻党的十九大精神，宣贯《商业服务业顾客满意度测评规范》国家行业标准及相关标准，提高顾客满意度。

二、活动主题：贯彻执行标准 提高顾客满意度

三、组织机构：

（一）主办单位：中国商业联合会

（二）承办单位：中国商业联合会零售供货商专业委员会

会
室

全国顾客满意度活动测评活动办公室

会务承办：五洲创意营销策划有限公司

媒体特别支持：中国网 新浪网 中国质量新闻网

（三）媒体支持：新华社、人民日报、中央电视台、经济日报、光明日报、中国青年报、中国企业报、中国质量报、企业家日报、中国联合商报、新华网、人民网、搜狐网、中国商品售后服务网、供应商网、品牌与企业文化网等。

四、测评标准及对象：

（一）以国家商务部颁布的《商业服务业顾客满意度测评规范》行业标准为基础文件，结合《顾客满意测评通则》、《珠宝首饰经营服务规范》、《家居行业经营服务规范》等国家及行业标准，以及《商业信誉评价体系》、《清洁卫生设备

售后服务要求》、《定制商品售后服务规范》、《现代服务业分类与代码》、《健身器材售后服务规范》等团体标准，对相关企业进行测评并发布测评结果。

(二) 在中国境内注册的生产、贸易及服务型企业。

五、测评结果：

按照相关标准的测评项目。

六、传播推广：

(一) 统一推广

1. 会议前，在各大相关媒体开设专题，全面宣传；
2. 会议期间，中国网、新浪网、中国质检网直播或录播大会，国内主流媒体、网站对会议进行全面报道；
3. 在会刊上刊登企业广告；
4. 各大网站发布测评结果。

(二) 自愿推广

媒体传播推广套餐由企业自愿选择，方案另行通知。

七、参会人员：

1. 有关部委、行业协会领导；
2. 标准起草人、起草单位代表；
3. 著名专家学者；
4. 企业代表。

八、会议时间、地点、形式及主要内容

2020年12月，北京，线上线下相结合。

(一) 相关领导及企业代表发言（拟）

1. 拟请商务部、市场监督管理总局、工业和信息化部、国家标准化管理委员会等单位领导出席并发表主旨演讲；
2. 有关部委、行业协会领导讲话；

3. 企业代表发言。

会议议题：

1. 如何应对疫情对中国和世界经济的影响。
2. 疫情过后如何尽快进入中国经济新模式。
3. 后疫情时代，企业如何发展。
4. 顾客满意度是提升品牌的法宝。

（二）颁发标准测评结果证书和参与工作证书

1. 为符合测评标准表颁发证书；
2. 为标准起草人颁发证书。

九、有关事宜：

（一）本次测评活动不收取报名费、测评费。

（二）参会人员食宿费、资料费等自理。

十、联系方式：

中国商业联合会零售供货商专业委员会（中商联西单办公区）

地 址：北京市西城区复兴门内大街 45 号（100801）

联系人：杨欣 谭伟 郝欣华

电 话：010-66094340 66094341

邮 箱：shfwts@163.com

企业申报表

单位全称				所属行业	
单位地址				企业类型	生产型 <input type="checkbox"/> 贸易型 <input type="checkbox"/> 服务型 <input type="checkbox"/>
注册时间				单位法人	
企业性质		资产总值		员工人数	
企业年 销售额			企业年 利润额		
单位电话		传 真		电子邮箱	
经 办 人		电 话		手 机	
企业所获 相关荣誉					
申报项目					
(公 章) 年 月 日					

备注：填写本表时请另附：

1. 企业营业执照复印件；
2. 企业简介；
3. 企业所取得的相关荣誉证书复印件；
4. 企业顾客满意度相关综述文字材料（案例、总结等）；
5. 此表复印填写盖章有效。