

中国商业联合会文件

中商联零供委〔2022〕1号

关于举办现代服务业高峰论坛暨 售后服务管理师 100 期纪念活动的通知

各有关单位：

原国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会 2011 年颁布的国家标准《商品售后服务评价体系》(GB/T 27922)，适应了我国现代服务业发展，得到了企业及社会的广泛认可，2007 年以来依据该标准开展的“售后服务管理师培训”，到 2022 年年底将达到 100 期。为规范现代服务业发展，中国商业联合会决定举办“现代服务业高峰论坛暨售后服务管理师 100 期纪念活动”（以下简称“活动”，实施方案详见附件 1）。

本次活动以《商品售后服务评价体系》国家标准为基础，结合《现代服务业分类与代码》《商业服务业顾客满意度测评规范》

现代服务业高峰论坛暨 售后服务管理师 100 期纪念活动实施方案

一、指导思想：宣贯《商品售后服务评价体系》国家标准为基础，结合《商业服务业顾客满意度测评规范》《珠宝首饰经营服务规范》《家居行业经营服务规范》《定制商品服务规范》《商业信誉评价体系》《现代服务业分类与代码》等国家行业标准及团体标准的宣贯，推动现代服务业高质量发展。

二、活动主题：宣传贯彻标准 提高服务水平

三、组织机构

（一）主办单位：中国商业联合会

（二）协办单位：北京五洲天宇认证中心

（三）承办单位：中国商业联合会零售供货商专业委员会
全国商品售后服务评价委员会

（四）媒体特别支持：中国网、新浪网、中国质量新闻网

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、中国法制新闻报、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、纪念方式

（一）为参会企业代表颁发依据标准开展的评价证书；

（二）为参与标准起草的单位和个人颁发纪念证书；

(三)为参与100期培训的个人和单位代表颁发培训证书;

(四)在全国主流网站和有关媒体上公布名单,展示企业形象。

五、参会人员

1. 有关部委、行业协会领导;
2. 相关标准起草人、起草单位代表;
3. 获得售后服务第三方认证的企业代表;
4. 参加培训的学员;
5. 其他企业代表。

六、会议时间、地点及主要内容

2022年12月,北京或外地(具体时间和地点另行通知)。

上午:交流会

论坛议题

1. 现代服务业的定义;
2. 现代服务业如何应对疫情;
3. 新经济形势下的现代服务业发展模式探讨;
4. 现代服务业如何真正成为经济发展的“新引擎”。

下午:高峰论坛

(一)相关领导及企业代表发言

1. 拟请国家商务部、市场监管总局、国家工业和信息化部、国家认证认可监督管理委员会、中国认证认可协会、国家标准化管理委员会等单位领导到会并发表主旨演讲;
2. 协会领导讲话;
3. 专家发言;
4. 企业代表发言。

（二）颁证

颁发评价证书和纪念证书。

（三）晚宴及晚会（在防疫允许的范围内）

七、有关事宜

（一）本次活动不收取报名费、参会费；

（二）参会人员食宿费、资料费等自理；

（三）媒体宣传回报由企业自愿选择，方案另附。

八、联系方式

中国商业联合会零售供货商专业委员会（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 于知音

电 话：010-66094340 66094341

邮 箱：shfwts@163.com

附件 2

现代服务业高峰论坛暨 售后服务管理师 100 期活动报名表（单位）

单位全称				所属行业	
单位地址				邮 编	
注册时间				单位法人	
企业性质		资产总值		职工人数	
企业年 销 售 额		企 业 年 利 润 额		售后服务 年资金投入	
售后服务 人员数量		售后服务 网点数量		售后专职 人员数量	
单位电话		传 真		电子邮箱	
经 办 人		电 话		手 机	
企业所获 相 关 荣誉称号					
投 诉 完 结 率	%	有无重大售后服务事故			
企业类别：	生产型企业 <input type="checkbox"/> 服务型企业 <input type="checkbox"/> 贸易型企业 <input type="checkbox"/>				
领导签名： （公 章） 年 月 日					

联系人：

电话：

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.单位所取得的相关荣誉证书复印件；4.有关售后服务的综述文字材料（案例、总结材料、规章制度等）；5.此表复印填写盖章有效。

现代服务业高峰论坛暨 售后服务管理师 100 期活动报名表（个人）

姓 名		职 业	
联系地址		邮 编	
联系方式		学 历	
售后服务 工作 经历			
服务相关 培训经历			
签名： 年 月 日			

备注：填写本表时请另附：1.身份证复印件；2.个人荣誉证书复印件。

