

中国商业联合会文件

中商联零供委〔2025〕1号

关于开展第十二届全国售后服务大会 暨标准宣贯活动的通知

各有关单位：

为贯彻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），推动我国企业售后服务水平提升、增强消费者满意度，中国商业联合会决定开展“第十二届全国售后服务大会暨标准宣贯活动”（以下简称“服务大会”，实施方案详见附件 1）。

本次宣贯活动以《商品售后服务评价体系》国家标准为依据，结合《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》《顾客满意度测评规范》等国家标准、行业标准及团体标准，对相关企业的售后服务、顾客满意度等进行公开、公平、公正的综合评价，并在权

威平台发布结果。会议期间还将发布《2025 中国企业售后服务发展报告》，同时征集具有代表性的服务案例，出版《中国售后服务年鉴》。

请各单位组织符合条件的企业积极参加，各企业也可自行报名。

附件：

1. 第十二届全国售后服务大会暨标准宣贯活动实施方案
2. 第十二届全国售后服务大会暨标准宣贯活动企业申报表
3. 第十二届全国售后服务大会暨标准宣贯活动案例申报表



抄送：会领导，监事长，存档。

附件 1

第十二届全国售后服务大会暨标准宣贯活动 实施方案

一、指导思想：深入宣贯《商品售后服务评价体系》国标，引领现代服务业的深度融合。

二、活动主题：

深入宣传贯彻国家标准 促进服务业数字化转型

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、服务大会评价标准及对象

（一）以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颁布的《商品售后服务评价体系》国家标准为评价依据，结合《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》《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》等国家标准、行业标准，对相关企业的售后服务、顾客满意度等

进行综合评价。

(二) 在中国境内注册的生产、贸易及服务型企业。

五、服务大会评价结果

严格按照国家标准、行业标准、团体标准评价，面向全社会发布最终评价结果。

六、服务大会评价形式

(一) 为获评企业颁发证书；

(二) 为入选《中国售后服务年鉴》企业颁发证书；

(三) 在全国主流网站和有关媒体上公布名单，展示企业形象。

七、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. 获得售后服务认证的企业代表；
4. 其他企业代表。

八、会议时间、地点及主要内容

拟于 2025 年 10 月，在北京或外地召开会议（具体时间和地点以组委会最终通知为准）。

上午：

售后服务论坛

主要议题

1. 企业如何尽快完成数字化转型
2. 现代服务的跨界融合
3. 如何让服务业可持续发展
4. AI 个性化与定制化服务的未来

下午:

评价结果发布大会

(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. 相关协会领导讲话;

3. 专家发言;

4. 企业代表发言。

(二) 权威发布《2025 中国企业售后服务报告》

(三) 服务案例展示

(四) 为获评企业颁发证书、为入选《中国售后服务年鉴》企业颁发证书

九、有关事宜

(一) 本次活动不收取报名费、评价费、案例征集费。

(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。

十、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

第十二届全国售后服务大会暨标准宣贯活动 企业申报表

单位全称				所属行业	
单位地址				邮 编	
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 ☐ 服务型企业 ☐ 贸易型企业 ☐				
申报项目:					
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。

附件 3

第十二届全国售后服务大会暨标准宣贯活动 案例申报表

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	
单位电话		传 真		电子邮箱	
经 办 人		电 话		手 机	
案例类型					
案例名称					
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.案例描述以附件的形式与此表一起提交组委会。