中商联科[2013]16号

**关于召开2013年全国商业质量管理**

**工作暨质量成果发布会的通知**

各省、自治区、直辖市、计划单列市商业联合会（行业协会），各有关企业、各质检中心：

 2013年是全面贯彻落实党的“十八大”精神的开局之年，也是流通产业由传统发展模式向现代流通模式战略转型的重要时期。广大商业、服务企业审时度势，以科学质量理论和方法为引领，以推进质量服务为主线，全面加强质量管理，创新管理理念，切实提高质量管理体系的有效性，从而积极向科学发展管理模式迈进。为了组织发布和评审优秀质量成果，总结质量工作经验，表彰先进，更好地推动商业质量工作，为行业发展服务，我会决定召开2013年全国商业质量管理工作暨质量成果发布会，并同期举办商务部颁布的《零售企业服务质量评价准则》行业标准宣贯讲座。现将有关事宜通知如下：

 **一、会议内容：**

 （一）学习贯彻新形势下全国质量工作的有关法律、法规、政策，提出商业服务业质量工作的总体要求。

 （二）总结一年来质量工作，研究推动全国商业质量奖、顾客满意工程、质量管理小组活动、开拓商品质量检测服务市场等具体工作。

 （三）交流质量管理和服务质量工作、质检中心工作；交流实施卓越绩效模式国家标准、走质量效益型的发展道路、提高整体素质和市场竞争力的经验,明星班组、服务明星技能交流。

 （四）质量管理小组发布成果，由专家评选确定全国商业优秀质量管理小组，并从中推荐全国优秀质量管理小组（请将成果发布材料内容存入光盘或U盘带到会上或在会前通过电子邮件发送我会，在发布中有特殊要求的，请事先与我会科技质量部联系）。

（五）表彰全国商业质量奖、卓越服务奖，全国商业服务业顾客满意企业、明星班组、服务明星，全国商业3.15诚信宣言守信企业以及全国商业质量监督检测工作先进单位和先进工作者，全国商业质量效益型企业及优秀质量管理小组等先进典 型并颁发证书、奖牌。

（六）由资深服务质量管理专家进行《零售企业服务质量评价准则》行业标准宣贯培训讲座。

 （七）各地商业主管部门、商业联合会（行业协会）组织本地区、本行业优秀企业到会观摩优秀商业质量成果的发布并开展工作交流。

 **二、时间/地点：**

 时间：2013年6月27日报到，6月28-30日开会。

 地点：河南省郑州中都饭店酒店（四星级）（地址：郑州市二七区航海中路99号，电话: 0371-68781188 )

 三、**参会人员：**

 （一）中国商业联合会领导、国家工商行政管理总局相关领导、各省市商会（行业协会）领导；

（二）中国商业联合会各质检中心负责人；

（三）各商业企业高层领导、管理者代表、质量和服务负责人；

（四）全国商业质量奖、卓越服务奖企业代表,商业服务业顾客满意企业、明星班组代表，全国商业3.15诚信宣言守信企业，质量效益型先进企业代表，全国商业服务明星、劳模、先进工作者；

（五）各地推荐的优秀质量管理小组、质量信得过班组、质量管理优秀企业、质量管理先进工作者代表；

 （六）本次会议诚邀各企业高级管理人员、部门管理者、质量管理相关人员到会观摩、学习。

 **四、相关费用：**

 （一）会务费：每人1800元，汇入中商联帐户（开户行：中国建设银行北京月坛支行，单位名称：中国商业联合会，账号：11001020500056019768）或现场交纳。

 （二）食宿费：会议统一安排食宿，费用自理（标准间每人每天380元，单间每人每天600元，如参会人员不能按时报到或需提前离会，会务组则安排其单间居住）。

 **五、其它事项：**请参会代表将本单位近年来开展质量工作的经验、问题、成效和建议，形成书面材料带到会上进行交流，并提前将材料以电子邮件方式发到指定邮箱；对于好的经验，我会将安排在中商联网站和行业报刊发表。

所有参会人员请填妥会议回执（见附件）于2013年6月17日前传真、邮寄或电话通知我会科技质量部，以便安排会务、食宿。

联系人：王万华

电 话：010-68392495

传 真：010-68392481

邮 箱：zgnmzl@126.com

地 址：北京市月坛北街25号2404室

邮 编：100834

 附件：2013年全国商业质量管理工作暨质量成果发布会回执

二〇一三年五月十四日

 抄送：会领导，专职党委副书记，监事长，专务，存档。

附件

**2013年全国商业质量管理工作**

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 通讯地址 |  | 邮 编 |  |
| 联系电话 |  | 传 真 |  |
| 参会人员姓 名 | 性 别 | 职 务 | 手 机 | 住宿要求 |
|  |  |  |  | □单间 □标间 |
|  |  |  |  | □单间 □标间 |
|  |  |  |  | □单间 □标间 |
|  |  |  |  | □单间 □标间 |
|  |  |  |  | □单间 □标间 |
|  |  |  |  | □单间 □标间 |
| 备 注： |

**暨质量成果发布会回执**

**注**：此回执须于6月17日前传真至010-68392481。

 如汇款请在备注栏注明，并将汇款凭证传真我会，以便查询，开具发票。