

今日 24 版

第 132 期 总第 7599 期  
统一刊号:CN51-0098  
邮发代号:61-85  
全年定价:450 元  
零售价:2.50 元

做中国企业的思想者

# 企业家日报

ENTREPRENEURS' DAILY

2013.05.20

星期一  
癸巳年 四月十一  
官方微博:@ 企业家日报

苏州创新中小微企业  
“在线融资模式”

P18

警惕涨价心态  
传染其他公共行业

P19

胡东旭  
企业并购  
“时间就是敌人”

P21

姚建建  
与“食”俱进谱新篇

P24

## 塑品牌·扬文化

### 2012 中国企业售后服务发展报告 P5-16

质量 其他 合同 价格 虚假宣传 安全 计量 假冒 人格尊严

#### 售后服务评价体系建设紧锣密鼓

国家和国务院相关部委十二五规划首次将发展现代服务业作为重点,该规划第四篇明确了一系列方针政策,强调要大力发展服务业认证认可。

国家工商总局消费者权益保护局副局长黄建华在接受本报记者采访时指出,现在众多的生产销售企业越来越感受到,在技术、质量、价格同质化的今天,仅凭技术、质量、价格因素将很难再造出竞争优势,目前市场上打拼更多的是要考拓展技术维护、维修保养、客户培训、服务咨询、送货安装等一系列的售后服务。

即将发布的我国首份中国售后服务报告中透露,国家认监委认证认可技术研究近日开展的“认证认可对国民经济和社会发展的贡献的测算”调查显示,商品售后服务认证对企业效益增长影响很大,尤其是对企业文化、诚信经营、发展战略、市场开发、顾客满意、举出设施方面起到了重要影响。企业在获证后,从服务水平和销售额方面都有显著的提

2012 服务大类投诉量图

2012 商品大类投诉量图

2012  
投诉性质  
比例图

单位:件  
制图胡运梅

社评 | Editorial

#### 售后服务现代服务业的竞争基石

现代企业的竞争不单单是产品的竞争、品牌的竞争,而是售后服务的竞争。谁拥有健全良好的售后服务体系谁就拥有市场。

售后服务是现代服务业必不可少的核心竞争力,它不仅仅是服务概念,更是一种消费观念的革命。在当今产品竞争日趋白热化之际,传统的好酒不怕巷子深的产品制胜论已经不再适应现代消费者的习惯。改变这一方式的唯一标准就是售后服务。

国家工商总局消费者权益保护局副局长黄建华指出,现在众多的生产销售企业越来越感受到,在技术、质量、价格同质化的今天,仅凭技术、质量、价格因素将很难再造出竞争优势,目前市场上打拼更多的是要考拓展技术维护、维修保养、客户培训、服务咨询、送货安装等一系列的售后服务。

“谁的服务做的好,谁就赢得了消费者,谁的商品市场占有率就高,谁就具备了竞争优势,谁就有了广阔的发展空间。”

事实上,从每年 315 消费者维权日可以看到,国家工商总局、商务部、质检总局、证监会、工业和信息化部、中国商业联合会、中国认证认可协会等国家权威部门对国产品牌的售后服务体系建设却一刻也没有停滞,我国颁布的售后服务国家标准已在国际上开创了先例,国产品牌的售后服务体系建设正在步入国际先进行列。

2009 年,国家标准委立项制定《商品售后服务评价体系》国家标准,2012 年 2 月 1 日正式实施。3 月 1 日,国家批准的“售后服务认证”开始权威推广,执行标准由行标转为国标,在国际上开创了首例。国家标准《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》自 2012 年开始实施起,从基础和根本上提出了企业产品通过商业环节变成品牌的步骤和必要条件,为企业塑造品牌,提升企业文化水平提供了的重要标尺。

售后服务是现代服务业众多领域中的一个最基础要素,现代服务业是一个发展的概念,随着人类实践活动的不断丰富,人类的认识活动也逐步深化。服务业概念是在三次产业划分的基础上提出的,随着经济的发展,最近又提出现代服务业的概念,其基础就是社会经济的发展

和转型。在服务业转型过程中,售后服务是至关重要的关键一环,售后服务是产品生产单位对消费者负责的一项重要措施,也是增强产品竞争力的一个关键点。能够最大范围地获得消费者的满意,增强企业的竞争能力,扩大市场占有率,给企业带来良好的经济效益和社会效益。

中国企业需要重新评判现代服务业的售后服务体系,需要从上至下的高度重视。从产品销售的角度来讲,卖产品就是卖售后服务。

新闻 | News

P2

化蓝图为行动  
简政放权动真格

P2

反腐风刮进经济领域  
波及多个行业

P3

清心山庄被拍卖  
中小房企濒临资金链断裂

P3

投资海外楼市  
“馅饼”还是“陷阱”?

P4

京东密谋“京东汇”  
电商争抢名品特卖

P18

“黑天鹅”事件  
再现或重创基金

专题 | Special Subject

P5

我国颁布售后服务国家标准  
开创先例  
国产品牌售后服务步入  
国际先进行列

P6

全国消协组织受理投诉情况  
分析

P8

全国主要媒体的售后服务  
关注度

P9

主要行业售后服务问题分  
析

P10

2012 售后服务热点问题  
分析

副刊 | Supplement

P22

用高尚放大美丽

无为而治



捍卫执法就是鼓励  
更多人守法

P23

《钓鱼岛背后的货币战争》  
连载(一)