



荣获该项荣誉的企业有：

宝鸡石油机械有限责任公司
江苏红豆实业股份有限公司
武昌船舶重工有限责任公司
安徽安凯福田曙光车桥有限公司
江苏圣华盾服饰有限公司
北京市糖业烟酒公司
柯尼卡美能达办公系统(中国)有限公司

飞利浦(中国)投资有限公司
东风柳州汽车有限公司
广东万家乐燃气具有限公司
山东省聊城市百货大楼有限责任公司
售后中心
广东美的制冷设备有限公司



九、中国商业联合会副会长王民、中国自行车协会理事长马中超为荣获“全国售后服务行业十佳单位”荣誉称号的企业颁发荣誉证书。

获得荣誉的企业有：

沃尔沃建筑设备(中国)有限公司
浙江千喜车业有限公司
江苏澳洋纺织实业有限公司
云南航天工业有限公司
合肥荣事达三洋电器股份有限公司
深圳市邦华电子有限公司
四川快益点电器服务连锁有限公司
重庆市天友乳业股份有限公司
奔腾电器(上海)有限公司
宁波惠康国际工业有限公司
广东万和新电气股份有限公司
美标(中国)有限公司

(注：以上领奖的只是部分获得“全国售后服务行业十佳”的代表企业，详细获奖名单请查阅大会会刊或登录新浪网、中国售后服务网等网站查询。)



十、中国保护消费者基金会办公室主任刘姗姗代表侯贵良会长、中国商业联合会副秘书长周京英为荣获“全国售后服务特殊贡献单位”和“全国售后服务先进单位”荣誉称号的企业代表颁发荣誉证书。

荣获荣誉的企业有：

重庆可益荧新材料有限公司
广东美的厨房电器制造有限公司
博洛尼家居用品(北京)股份有限公司
北京居然之家投资控股集团有限公司
兰州格赛克设备租赁有限公司
渤海船舶重工有限责任公司
风帆股份有限公司
长治清华机械厂专用车分公司
四川长虹空调有限公司
江苏苏糖糖酒食品有限公司
廊坊德基机械科技股份有限公司
深圳市凯恩特珠宝有限公司
珠海格力电器股份有限公司
海宁其仕服饰有限公司
林肯电梯(中国)有限公司

(注：以上领奖的只是部分获得“全国售后服务先进单位”的代表企业，详细获奖名单请查阅大会会刊或登录新浪网、中国售后服务网等网站查询。)

十一、企业代表发言



1、九牧厨卫股份有限公司营销总裁张彬先生发言。

九牧简介

自1990年以来，九牧已跻身世界著名厨卫品牌之列。九牧秉承对产品品质的精益求精及对生产工艺的完美处理，源于对于水的无限热爱以及对生命的崇敬——以“健康、环保、创新、节能、设计”为灵魂，九牧致力于生产高品质的卫生陶瓷、智能厨卫、整体卫浴、厨卫家具、五金龙头、厨卫五金产品，潜心为客户提供一流的厨卫解决方案，打造最健康、最舒适厨房和卫浴产品。

九牧在全球

今天，九牧已经形成整体卫浴全产业链规模化效应，拥有丰富的产品体系，现在，九牧在全球拥有近30,000个销售终端，直接服务人员50,000余人。产品销售遍及欧洲、南美、中东、澳洲、非洲、东南亚等20多个国家和地区，成为最具活力和影响力的厨卫品牌之一。

九牧的研发

创新已成为九牧领先的驱动力。九牧每年以不低于销售额3%的资金投入产品研发和创新，设立了国际一流研发中心和世界级检测中心，并先后在日本东京创立了创新研究院、在意大利设立中欧设计中心、与全球知名设计师事务所乔治亚罗合作，以独特的设计构思、持续的技术创新使九牧在全球范围屡获产品设计奖项，九牧用一流的工艺与最好的材料，为您打造最卓越的厨卫生活。

九牧的绿色环保理念

我们以“创造健康厨卫生活，让地球环境更加美好”为愿景，持续满足人类对人、产品、环境和谐的美好追求，致力生产节能、节水的厨卫产品，降低能源消耗，消除产品生产过程对环境的影响，履行社会责任，为全球员工和用户创造高品质的生活福祉。



2、中联重科股份有限公司品牌部副部长：刘鹏飞先生发言。

中联重科在第六届售后服务评价发布会上的发言稿

尊敬的各位领导，各位代表：

大家下午好！感谢组委会！感谢各位评委！谢谢你们授予中联重科“全国售后服务功勋企业”和“全国售后服务十佳单位”的荣誉，作为领奖代表我感到有些诚惶诚恐。因为我知道，服务工作是一条没有止境的长路。

中联重科创立于1992年，从一家国家级科研院所所借款50万元起家，历经21年的风雨兼程，凭借深厚的技术沉淀和强大的创新能力，如今已经成长为销售规模超过900亿元，年利税总额过120亿的大型跨国公司和中国高端设备制造的龙头企业，公司在2013年全球工程机械排名中位列第六，成为内地首家在A+H股上市的工程机械企业。中联重科股份有限公司成立至今，在国内工程机械领域已奠定了稳固的领先地位，并在国际市场充分展现出中国自主品牌的影响力，中联重科“专业专注、技术领先”的品牌形象已被行业广泛接受并得到高度认同。公司的中英文商标“中联”、“ZOOMLION”都是

“中国驰名商标”，公司品牌CIFA是国际工程机械行业的知名品牌。公司二十余年的快速成长和发展，其中与公司不断推进和深化售后服务创新密不可分。

公司始终秉承“成就价值，与客户共同成长”的服务理念，通过搭建规范的售后服务体系，推进服务管理变革，推行服务的信息化，打造行业第一服务品牌，不断深化服务创新，提升售后服务能力和水平，为客户提供“全过程、全天候、全方位、全身心”的一流售后服务。

中联重科的核心价值理念是“至诚无息，博厚悠远”，过去二十余年来，中联重科致力于将服务打造成公司的核心竞争力之一。公司十分重视服务的标准化管理，并按照颁布的国家标准制定了国内工程机械行业首部企业标准，具有系统性、前瞻性和可操作性，实现了服务的高起点、高要求，通过体系化的建设，不断完善中联重科的客户服务机制，形成先进的企业服务文化，树立卓越的服务品牌形象；通过流程化的规范化，保证服务的品质和效率，提升客户的满意度；通过规范化的要求，不断提升服务能力；公司在行业内首推“蓝色关爱”服务品牌，以“快速、高效、经济”为核心，为客户创造最大价值，引领行业从“被动维修服务”向“主动关怀服务”演进。

中联重科倾力为客户打造遍布全球的服务保障体系。目前，公司在国内已有1000多个销售服务网点、900多个零部件仓库，网点覆盖全国300多个地级市，同时，中联重科面向海外市场客户已建立近80家服务站点；辐射美国、英国、意大利、俄罗斯等40多个国家与地区，提供快速优质的售后服务和技术支持。

近年来，中联重科始终坚持“用科技夯实责任，用责任创造价值”，与客户共同成长。公司采用现代信息技术，建立起客户管理系统，在客户管理系统的基础上，扩展出服务E通信息化平台、GPS跟踪管理系统、远程网络监测与诊断系统等以先进科技为基础的创新服务系统，夯实企业对客户的责任。正是这一份责任，中联重科与它的众多客户一起创造出喜人的业绩。

客户的服务需求每一天都在变化，一个负责责任的科技创新型企业的服务之路永无止境。中联重科愿意与大家一起，一如既往的致力于深化服务创新，持续提升售后服务能力和水平，为客户提供更加高效、满意的售后服务，把售后服务工作做得更好。

谢谢大家！



3、浙江沁园水处理科技有限公司营销总监疏龙林先生发言。

沁园领奖发言稿

尊敬的各位领导、各位朋友，你们好！

作为浙江沁园水处理科技有限公司的代表站在这里，我非常荣幸，荣幸的是代表公司接受中国商业联合会及所有在场评委专家的认可，接受“全国售后服务十佳单位”的荣誉。也为浙江沁园一直坚持“至善服务，责任百年”的企业方针有效落实并赢得如此殊荣而欣慰；我为沁园净水机在这个关系到每个用户饮水品质大计的健康产业有所贡献而自豪。“专心致力于净水行业，专注于，为人类健康饮水加码”也将一直永远是沁园净水机忠诚于用户的标准！

在此，请允许我代表沁园净水机向所有主办单位及第六届售后服务评价活动的专家评委们表示深深的谢意，并致以最诚挚的祝福：预祝第六届售后服务评价活动圆满成功，同时预祝在场的所有专家、领导和各界朋友们，万事顺心！

沁园是一家技术导向的公司，沁园一直认为一流品质的产品就是好服务的开始。所以沁园的每台产品在出厂之前都要历经109到质量工艺，10万次水锤测试，32KG压力爆破试验，确保每一台产品都品质优秀。净水机是一项关系到用户身体健康的良心产业，其核心部件是滤芯，而滤芯是一种耗材，随着使用时间的增加，其净化功能逐渐衰退，同时也使得净水机净化出来的水质下降。可以说，净水机从终端卖出才是销售真正的开始！持续性的做好用户的滤芯更换，保障出水品质始终如一则是净水机售后服务的核心。在此基础上，如何做好服务？如何提升用户对沁园净水机服务的满意度？沁园净水机一直在努力，沁园净水机也将更加用心！

12年以来，公司已经在总部搭建起业内领先的400呼叫中心，极大的提升了消费者服务需求的及时性问题和，和公司客服系统的工作效率；引入了功能更为专业的CSM系统，规避了传统客服只提供技术支持和被动应答的局限性；400呼叫中心的建立和CSM系统的引入，为沁园主动式的服务营销打下了硬件基础。现在，沁园客服中心总部拥有120余人的专业客服人员，实现了对全国客服系统的有效支持和公司和消费者的无缝

对接与实时沟通；遍布全国各市县1万余名售后服务工程师通过公司的服务培训课程、沁园360°水卫士服务操作范本做到了全国服务流程、操作动作、专业话术的一致。相信沁园净水机能为用户做的更多。

另外，沁园净水机拥有40万口的建筑面积，11条全自动生产线，先后获得数百项专利技术，并于2008年荣获国家科学技术进步奖，正因为雄厚的技术实力，沁园被当选为国家净水器机器系统标准化工作组组长单位，已经牵头起草十余项国家及行业标准。沁园以标准的形式将自身多年的经验和专利技术向业内同仁分享，促进了整个行业产品质量的提升，也促进了更多的消费者用上品质优良的产品。未来，沁园将牵头起草净水行业有关服务标准，以此让更多的消费者享受到高质量的售后服务。

最后，再次感谢所有支持和厚爱沁园净水机的专家、领导、和各界朋友！祝大家身体健康，生活幸福！？

谢谢大家！



4、福田雷沃国际重工股份有限公司农业装备事业部服务总监刘庆国先生发言。

第六届全国售后服务评价活动发布仪式上致辞

——服务总监刘庆国

尊敬的各位领导、各位朋友：

大家好！

今天，我们共同参加“第六届全国售后服务评价活动发布仪式”，深感荣幸。在此，请允许我代表福田雷沃重工全体员工向参加本次活动的各位领导、各位朋友多年来给予的关心与支持表示衷心的感谢，并对本次获奖的企业表示热烈的祝贺！

福田雷沃重工从1998年成立之初，通过科学的战略决策选择，以市场为导向、以客户满意为主线，采取产品创新及服务制胜的经营策略，经过15年的发展，目前已成为以农业装备、工程机械、车辆、核心零部件及金融业务为主体的大型产业装备制造企业，是目前国内最大的农业装备制造企业，成长最快的工程机械制造企业。公司现有员工16万人，总资产达到161亿元，累计产销各类机械550万台，产品出口120多个国家和地区，销售收入今年有望突破200亿元。雷沃品牌价值攀升至215.58亿元。

截至目前，福田雷沃重工在全国范围内共建有2658家专业服务站点，拥有服务人员3462名，配备专用服务车辆2754部，同时建有完善的配件物流体系，本部配件储备量达8000万元，全国22个分中心库配件储备12亿元，加上分布于各县市的配件供应网点，为及时有效的服务提供了坚实的硬件基础。

随着国内农业机械化程度的不断提升，农民对农机的认识程度及服务期望值的逐步提高，以及市场形势的日趋变化，福田雷沃重工高度重视服务创新和服务质量，悉心洞察市场用户需求，在经历了差异化服务、规模化服务、亲情化服务、信息化服务、品牌化服务之后，朝着一体化服务模式推动。将为客户服务的理念融入到企业的研发、制造、销售等所有价值链环节，要求每个环节都要以客户为中心，最大限度实现客户满意。

完善服务运营管理体系，提出预防式定期设备维护、贴近用户的技术服务、全方位的关怀服务及跨区作业信息服务“四大增值服务”，协助用户获得最大利益。同时创新市场终端操作模式，整合供应商/服务商资源，推行大服务概念，实行“四统一”管理，实现从销售、培训、配件供应到维修保养等全方位的“一站式”整机组件。开展“零距离服务工程”，福田雷沃重工自主创新研发的“雷沃移动服务站”，设备先进，具备完整的检测、维修能力，有效缩短了服务半径，不管在哪里，只需拨通电话，即可享受雷沃及时、高效的保障服务。

福田雷沃重工不断拓展服务功能，从提供服务向客户管理升级，扩大服务范畴，向前延伸做好培训及预防服务，向后延伸做好跟踪和关怀服务，推进培训平台建设，福田雷沃重工投资3500余万元，建设农业部农机培训鉴定示范基地1个，并与终端4个培训基地、30家培训分中心及若干培训站点有效衔接，实现终端用户、经销商的远程视频教学，从而带动整个农机行业培训方面的正向发展。

作为农业装备行业的领军企业，福田雷沃重工积极探索研究产品智能化服务，目前已建立了以信息中心系统、GPS智能信息系统、配件服务系统为主，集成整车销售、融资租赁等系统的物联服务平台，利用GPS、GPRS、短信派工、手机客户终端等信息化技术，由被动服务逐步向主动服务、精准服务转变，并对用户产品实施全生命周期管理，实现服务作业模式的变革。

未来，福田雷沃重工将继续秉承“全心为你”的服务宗旨，依托信息服务平台，与广

大经销商、服务商、供应商结成服务联盟，实行“一站式”服务，最大限度的缩短故障处理时间、提高机手收益和服务质量。同时，进一步加大产品研发、制造工艺、质量管控及服务软、硬件的投入，不断创造技术领先、质量可靠、适应性强的优质产品以及全方位的关怀服务，为用户获取良好收益提供综合解决方案。

最后，预祝本次大会圆满成功。祝愿各位领导、各位朋友身体健康、工作顺利。

谢谢大家！



5、山西杏花村汾酒集团有限责任公司王镇丽女士代表副总经理常建伟先生发言。

增强企业社会责任 提升企业服务能力

在第六届全国售后服务评价活动上的讲话

尊敬的各位领导、各位来宾：

作为处在“全竞争领域”的企业，售后服务水平已经成为我们的核心竞争力之一。首先，非常高兴能够参加第六届全国售后服务评价活动，我谨代表山西杏花村汾酒集团，向本次活动的主办单位致以由衷的敬意！同时对获奖的其他兄弟企业表示热烈祝贺，谢谢大家为国内企业售后服务水平的提升所做的一切努力，并预祝本次活动取得圆满成功！

在这次评价活动中，汾酒集团被授予“全国售后服务十佳单位”的荣誉称号，我想，这份荣誉对汾酒乃至整个中国白酒行业来说，既是一份肯定和鼓励，同时也是一种期待和鞭策。白酒和陶瓷、京剧一样，是中国的国粹，也是我们日常生活中不可缺少的部分。千百年来，我们的祖先把信仰和对粮食的热爱巧妙地融为一体，这才有了中国白酒的生生不息、发扬光大。虽然白酒行业在今年遭遇了各种危机，遇到了一些挑战，但我相信，这是白酒消费理性回归的前奏，是推动中国白酒国际化的力量，白酒行业依然会充满活力。

那么，在推动企业健康可持续发展的过程中，增强企业的社会责任，提升企业的服务能力，更多地体现出企业存在的价值，为社会的发展进步、国家的富强文明和“中国梦”的实现贡献力量，就是我们所有工作的出发点和落脚点。汾酒集团曾经提出一个全新的营销理念：信仰营销。“信仰营销”认为：服务是将商品和顾客联系的桥梁，是企业与顾客之间的情感纽带，企业营销离不开服务，企业发展得益于服务，企业利润来源于服务。近年来，我们以打造“汾酒关怀”这一服务品牌为宗旨，坚持把服务当作企业经营链条中的重要组成部分，加快服务队伍建设，细化服务产品设计，提高全员服务意识，坚持服务的标准化、规范化、实用化、现代化、人性化，使服务成为汾酒品牌的重要组成部分。

正如中国革命通过共产主义信仰凝聚人心，汾酒集团坚持以“信仰营销”推动整个白酒行业价值回归，这是一个优秀企业的责任和担当，也是我们打造“汾酒关怀”服务品牌的指导思想。我们非常愿意与在座的各位一起，共同探索现代服务新模式，创新现代服务新方法，真正通过提升服务水平，使消费者越来越满意，市场越来越理性，开辟出一条民族企业走向国际化的新通路。

最后，再次向活动的主办方表示衷心感谢，同时诚挚地邀请大家前来中国白酒的发源地——山西杏花村，共赏佳景，品评美酒，感受汾酒悠久的酿造历史、深厚的文化底蕴和卓越的清香品质，体验中国酒魂的独特魅力，祝各位身体健康，工作顺利，谢谢大家！



6、中国电信集团公司客户服务部总经理朱正武先生发言

一切为了客户满意

中国电信：朱正武

尊敬的各位与会领导、业界专家、商界同仁、媒体代表，各位来宾：

首先感谢评委会给予中国电信服务工作的肯定。各位专家和业界同仁的演讲和对话非常精彩、很有启发性，在此也非常荣幸能在落实国家十二五规划纲要、提高全社会服务水平的这个关键时点和大家一起就售后服务评价，暨服务创造新价值问题进行深入的探讨。

中国电信是特大型中央企业，主要经营移动通信、固定电话、互联网接入及应用、卫星通信、ICT集成等综合信息服务的全业务电信运营商。