

中国电子商会

关于公开征集 2022 年消费电子行业服务优选企业的通知

各有关单位：

消费服务工作关乎民生，为居民生活提供贴心服务，对于稳定消费预期、激活消费信心、稳固消费动力有重要意义，也是推进中国制造提升服务品质、增强软实力的重要一环。

为了进一步检验企业服务能力水平，定义优质服务企业标准，促进企业重承诺高质量服务，以“工匠精神”打造“匠心服务”，切实为社会、用户履行服务义务，中国电子商会消费电子服务专业委员会经研究决定在业内开展“消费电子行业服务优选企业”评价工作，通过对企业公共信用记录、企业规模、经营管理、社会责任等维度的综合测评，向社会、用户推荐一批重信用、能力高、管理严、公益强的服务企业，通过企业将可获得服务专委会授牌及公示通报，为企业提升知名度、项目申报、招投标、评奖等提供信任背书。

在此，邀请有关企业积极报名参加，本次评价工作不收取服务费。

联系人：邢敬芳 13552263608 xingjingfang@163.com

附件：2022 年消费电子行业服务优选企业申请表

中国电子商会消费电子服务专业委员会

2022 年 2 月 15 日



附件： 2022 年消费电子行业服务优选企业申请表

企业名称				企业类型	☐ 生产企业 ☐ 互联网企业 ☐ 服务商
联系人		联系电话		邮箱	
一、公共信息记录					
1、近三年企业受到政府监管部门行政处罚的信息					☐ 是 ☐ 否
2、企业法人是否被列为被执行人					☐ 是 ☐ 否
3、近三年企业被列入经营异常名录的记录					☐ 是 ☐ 否
4、近三年企业受政府部门、行业协会奖励表彰的信息（注：提供证书复印件）					☐ 是 ☐ 否
二、企业规模					
1、服务网点数量			2、服务人员		
3、是否建立呼叫中心？ ☐ 自建 ☐ 委托第三方呼叫					
4、是否有自身的信息化管理系统（可多选） ☐ 客户管理系统； ☐ 订单系统； ☐ 在线服务系统； ☐ 配件调度系统； ☐ 其他：					
5、企业储备备品备件的年限周期： ☐ ≥3 年； ☐ 2 年以内； ☐ 1 年以内； ☐ 没有储备					
三、经营管理					
1、企业获得质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康管理体系认证等认证（注：提供证书复印件）					☐ 是 ☐ 否
2、企业服务通过认证或参与起草过相关行业标准					☐ 是 ☐ 否
3、企业制订完善的服务管理制度（注：提供制度名称清单）					☐ 是 ☐ 否
4、企业快速响应用户投诉，响应用户问题期限多长？ ☐ ≥3 天； ☐ 2 天以内； ☐ 1 天以内；					
5、企业维修服务人员持证上岗（注：提供上岗证件清单）					☐ 是 ☐ 否
6、企业执行严于国家三包服务规定（注：提供严于三包的要求说明）					☐ 是 ☐ 否
四、社会责任					
1、企业参与、组织社会公益活动、捐助等记录。（注：提供相关捐助文件）					☐ 是 ☐ 否
2、企业开展产品延保、回收等延伸服务。（注：提供延保、回收等业务说明）					☐ 是 ☐ 否
声明	本单位填报的《2022 年度消费电子行业服务优选企业申请表》中全部内容是真实有效的，此次申报提供的信息如有虚假，本单位愿接受根据有关规定给予的处分。 单位盖章： 负责人签字： 2022 年 月 日				