

# 中国商业联合会在改革开放中发展壮大

中国商业联合会



近些年来,中商联针对行业、企业的热点、难点问题组织了 60 多场高峰论坛,内容涉及零售市场发展趋势、商业品牌建设、食品安全、商业质量管理、市场建设、物流管理、商业网点和商业地产、零售集团跨国经营、战略采购与供应链管理。2008 年,根据《中共中央关于组织纪念改革开放三十周年活动》的精神举办了“中国商业服务业改革开放三十周年”纪念活动,举办了大型论坛,同时还宣传表彰了一批对商业服务业改革开放做出贡献的企业、人物和社会组织,受到行业和企业的好评。

——提供法律仲裁服务。为了适应商业流通改革发展的需要、更好地为企业解决经济纠纷提供法律仲裁服务,2006 年 2 月,经贸仲裁批准中商联、中国贸促会商业行业分会与中国国际经济贸易仲裁委员会(以下简称贸仲委)合作成立了贸仲委商业专业委员会,秘书处设在中商联。商业专业委员会成立后,积极在行业内宣传推广仲裁,指导商业流通企业在解决经济纠纷时引入仲裁机制,积极向贸仲委提交申请仲裁案件等,取得了较好效果。

——提供售后服务。在激烈的市场竞争中,零售业售后服务的比重占服务全过程的 70% 以上,而广大消费者对售后服务的要求也越来越迫切。为了指导零售企业搞好售后服务,中商联起草、由商务部发布了《商品售后服务评价体系》行业标准,并且每年组织评价,受到企业和消费者的好评。

——提供个性化服务。中商联专家委员会有一支 200 多人的专家队伍,中商联领导及专家经常应企业的邀请为企业调研、策划、设计、论证重大项目的建设或改造,帮助企业解决实际问题。例如 2005 年,中商联领导应邀赴山东省寿光市,帮助该市成功建起了大蒜商品电子交易市场,使其年交易额由当年的 3.5 亿元上升至 2006 年的 70 多亿元。2007 年的 216 亿元;应东方光大集团之邀,中商联领导和有关专家赴内蒙古包头市协助该集团考察开发生态镍业项目并获成功,签订协议后已开始实施;组织专家为深圳建设奥特莱斯购物中心,规划设计和筹备营业进行论证、咨询,获得了企业的首肯……

## 接受政府部门委托 认真完成交办任务

中商联自成立以来,先后接受政府有关部门的委托,承担了课题调研、上报信息、制修订标准、科技质量管理、科学技术奖和服务业创新奖评审、培训认证、外事管理等多项职能,较好地完成了各项任务。

贸易,在国家有关部委的支持下,中商联代表中国向 CAC(国际食品法典委员会)申请制定“非发酵豆制品”CAC 标准,在意大利罗马召开的 CAC 第 28 届大会上一致通过批准立项,并决定由中商联承担起草。这是我国商业服务业第一个国际标准项目,也是我国行业协会首次独立承担国际标准制定工作。经过广泛调研和多次论证,并积极与日本、韩国、泰国等亚洲国家沟通、协调,该项目现已处于标准制定的第三步。

四是加强质量管理,推动科技进步。抓好商业科技质量管理工作,是政府部门委托中商联的一项管理职能。为了更好地做好这项工作,中商联先后制定了商业科学技术奖励办法及其实施细则、质量管理奖评定管理办法等多项规章,并完善了商业科技奖励评价指标体系;经国家科技奖励工作办公室和科技部批准,设立了“中国商业联合会科学技术奖”。2006 年,中商联经国家科技奖励办公室批准,又设立了“中国商业联合会服务业科技创新奖”,受到业内欢迎。其次是,中商联管理的分布在全国各地的 32 个质检中心,承担着国家有关部门赋予的食品、饮料、调味品、压力锅、小家电、家纺、劳保用品等专项商品的质量监督抽查任务,做了大量卓有成效的工作。近年来,又完成了国家科学技术部委托的对全国商业行业科技统计调查工作;成功主办了第 53 届国际肉类科技大会,全球 200 多位肉类专家出席了大会。由于中商联的商业科技质量管理工作做得比较好,在 2006 年党中央、国务院召开的新世纪第一次全国科学技术大会上荣获“国家科学技术奖励先进集体”称号,有两位同志还荣获了“优秀工作者”称号。

五是开展商业职业技能鉴定和行业培训工作,规范资质认证。为了搞好行业职业技能鉴定和资质认证,经原劳动和社会保障部批准,成立了“中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心”,根据授权,负责对商业行业职业技能鉴定工作的组织与实施。该“中心”组建后,制定了“执业资格认证管理办法”,与中商联培训部制定了零售业职业经理人(店长)、商业服务质量管理师、投资项目分析师、特许经营管理师、食品安检师资质要求等协会标准,开展了对商业职业经理人、零售店长、商务信用管理师、项目分析师、特许经理管理师、商业电子商务师等各类人才的培训和资质认证。

六是正确行使外事权,积极扩大对外交流。加强对外交流,是国内外两个市场发展和对接的需要。近几年来,中商联正确行使国家授予的外事管理权,对外交流工作取得了较大进展。首先,经国务院批准,代表中国先后加入了亚太零售商会联盟、国际零售协会高级管理人员论坛两个国际组织,积极组织国内企业到国外参会和考察学习,宣传我国商业改革开放的成果,借鉴并引进外国先进的管理经验。其次,2005 年 10 月在北京成功举办有 3700 人参加的第十二届亚太零售商会大会暨展览会,并争取到亚太零售商会联盟常设秘书处设在中国;2006 年,又在上海成功主办了国际零售协会高级管理人员论坛 2006 年第二次会议。这两个国际性会议,不仅为世界各国零售商提供了交流与合作的平台,为展示中国零售业的发展提供了良机,而且对于加强我国与世界各国及各地区之间的交流与合作具有重要意义。再次,受政府部门委托,为非洲、拉丁美洲 30 多个国家的有关政府工作人员举办了市场经济建设研讨班,取得了各方满意的效果。四是加强与有关国家联合举办业务活动,广泛进行沟通交流。如:2007 年 10 月,在日本东京召开的第十三届亚太零售商会大会,中商联组织了 700 多位中国零售企业负责人参加,并推荐了十几位中国企业家在会上演讲交流;中商联沐浴专业委员会与东亚四国共同在北京召开了“东亚沐浴(SPA)行业联合大会”;中商联洗涤专业委员会与日本共同培训洗涤行业人才……

## 履行社会职责 应对突发事件

履行社会责任,引领行业应对突发事件,是对行业协会工作的考验和新课。在 2003 年抗击“非典”的斗争中,中

商联积极履行社会职责,主动开展工作,引领商业服务业企业防范“非典”传播。先后发出《关于采取有力措施做好商业服务业非典型肺炎防范工作的紧急通知》、《关于“五一”期间“非典”发病人商业服务业企业不搞各种促销活动的意见》、《关于抗击“非典”疫情、力促商业服务业发展的通知》等 10 个具有指导性的文件;而且,仅用 9 天时间就制定出了由国家质监局发布的强制性国家标准——《商业服务业经营场所传染性疾病预防措施》及其《实施细则》。在中央电视台和众多媒体的配合下,上述文件、标准在电视主要频道播放及媒体刊登,对防范“非典”在商业服务业的传播、稳定人心、稳定市场、提高居民消费信心起到了积极作用。同年 6 月 24 日,世界卫生组织宣布北京不再是 SARS 疫区的决定后,中商联为了尽快启动“非典”后商业服务业市场,第二天就举办了“安全消费,振兴商业”大型促销活动,中央电视台新闻频道出动 3 台直播车进行了现场直播。

中商联抗击“非典”工作得到了社会的一致肯定,并受到国家机关工委、国资委、民政部 and 北京市委、市政府的表彰。

2004 年春节过后,我国部分地区相继发生高致病性禽流感疫情。为了防止禽流感通过商品流通渠道传播、确保人民群众身心健康,中商联及时与有关代管协会联合发出《关于做好安全经营禽蛋及其制品的通知》,提出了四条具体意见,不仅受到了经营禽蛋产品及其制品企业的好评,而且在社会上产生了很好的影响。

2008 年 5 月 12 日,四川汶川等地发生八级大地震后,中商联领导迅速行动,第二天一上班即召开紧急工作会议,专题研究抗震救灾事宜,并于当天下午分别向本会管理单位以及全体会员单位、商业服务业企业发出紧急通知,号召大家在国家最需要的时候,以高度的社会责任感积极投入到抗震救灾的斗争中去,为地震灾区捐款捐物和献血。据不完全统计,中商联各部门、分支机构及管理事业单位、代管协会、主管报刊社向地震灾区捐款 226.54 万元,中国红十字会授予中商联“中国红十字会人道服务奖”。抗震救灾后期,中商联连续召开两次工作会议,专题研究如何支持灾后重建工作,并向全行业发出倡议书,号召大家继续彰显社会责任,全力支持和帮助地震灾区商业服务业重建工作。同时派出慰问团,到甘肃陇南地区进行慰问和调研,并与有关协会捐赠人民币十多万元,用于该地区商业网点的灾后重建工作,受到甘肃省和陇南市有关部门的好评。

中商联成立 14 年来,特别是重组以后的 8 年来,在中国改革开放的大潮中成长发展,并取得了比较显著的成绩。总结基本经验有以下几点:

实施科学发展观,坚持改革创新。为把中商联办成在全行业具有广泛代表性的社团组织,近几年实施了科学发展战略。一是品牌战略,培育会展、培训、信息、论坛等品牌;二是规范发展战略,制定一系列规章制度,规范自身行为;三是联合发展战略,与国家有关部门、组织和地方政府加强联合与合作;四是“人才兴会”战略,逐步形成有利于发现人才、培养人才、使用人才的机制;五是国际发展战略,与更多的国际组织建立交流与合作平台。实践证明,这五大战略是行之有效的。

坚持服务宗旨,维护企业权益。中商联的社团性质,决定了为行业、企业、会员服务是中商联的立足之本。办实事、办好事,为企业维权,才能树立行业协会的权威性和社会影响力。认真完成政府部门委托的工作,成为政府部门的有力助手。在现有体制下,中商联还承担着部分政府委托的职能,政府的支持仍然是中商联发展不可缺少的条件。同时,认真完成政府部门委托的工作,代表行业向政府部门建言献策,争取政策支持,推动行业发展,也是行业协会的社会职责。

加强与地方政府、专业协会、地方商会等各方面的联系、沟通与合作,发挥各方优势和联合优势,才能落实好服务宗旨,把商会、协会工作做强做大,取得较好的社会效益和经济效益。

改革开放的大潮催生了许多符合时代潮流、引领行业发展的社团组织,中国商业联合会便是其中的一个。

在 1993 年的国家机构改革中,商业部、物资部被撤销,组建了国内贸易部。这在一定程度上弱化了商业行政职能,加之建立具有中国特色的社会主义市场经济体制的提出,便催生了面向商业服务业的全国性行业组织——中国商业联合会(以下简称中商联)。1994 年 8 月,经民政部登记注册,中商联正式成立后,以服务为宗旨,在全国范围内积极发展会员,开展信息交流、会展论坛、国际交流等各类活动。2000 年,国务院政府机构改革时,撤销了原国家经贸委管理的 10 个国家局,原国内贸易局的部分职能和部分公务员转移并分流到了中商联。中商联进行改革重组,根据政府授予的十项工作职能,委托管理 13 个事业单位、代管 39 个全国性商业服务业行业协会、主管 32 家报刊;扩大内设机构,发展分支机构,开拓业务范围,并提出了“转变观念,改革创新,有所作为,把办好商会当作一项事业来干”的指导思想。目前,中商联内设 11 个工作部门、15 个分支机构,各类会员单位达 8 万多家,其中直接会员单位 3000 多家。

中商联自成立以来,特别是改革重组 8 年来,认真贯彻落实邓小平理论和“三个代表”重要思想,实践科学发展观,遵循办会宗旨和政府授权职能,立足“提供服务,反映诉求,规范行为”,密切结合行业特点和企业需求,积极开展各项工作,在尝试按市场化原则办会、推动商业服务业发展和自身建设等方面取得了明显成效。

## 坚持服务宗旨 创新服务功能

为商业服务业行业服务、为会员服务,是中商联的办会宗旨。服务内容行业调研、培训研讨、会展论坛、国际交流等活动,发展到提供信息服务,反映企业诉求、加强信用建设、标准化建设、提供法律仲裁服务等多个方面。

——提供信息服务。信息不仅是领导机关正确决策的重要依据,而且是企业科学经营管理的重要方面。因此,向全行业、会员单位提供信息服务,是中商联工作的重要组成部分。为了搞好这项工作,中商联信息部与中华全国商业信息中心共同对中国零售市场进行年度、季度或月份调查、统计、分析、预测,及时按年度、季度或月份发布零售、餐饮、商品交易市场等方面的信息,通过媒体和网络传递给社会和企业参考;为了向全国商业服务业提供前瞻性信息,每年向国内外发布《中国零售白皮书》和《中国商业十大热点、专家点评》,受到各方面的重视。为了加大信息工作的力度,从 2002 年开始,安排专人编发《商会信息》、《经贸参考》等内部信息资料,无偿发给会员单位和各地商会、行业协会参考;并建立了中商联网站,及时向行业、会员单位提供各类信息,受到好评。

与此同时,中商联通过电视、网络和报刊等媒体及时发布重要活动信息,以及对行业具有指导意义的文件等。据不完全统计,中商联自重组以来,中央电视台、中央人民广播电台、新华社、中新社、人民日报、经济日报、中国商报、国际商报等百余家新闻单位播发或刊用了中商联信息 2000 多条(篇),产生了较好的社会效益。

——反映企业诉求。“提供服务,反映诉求”,是政府对社团组织提出的新要求,也是中商联社会地位与工作性质所决定的。近几年来,中商联本着对行业、对企业负责的态度,一直将反映企业诉求作为一项重要工作来抓,并取得了进展。

例如,代表行业反映商业服务业企业用电价格不合理的问题。多年来,商业用电价格大大高于工业用电,给商业服务业企业增加了沉重负担,企业对此反映强烈。针对这一情况,中商联进行了大量的调研,并多次以专题报告和专题类信息的形式向国家有关部委、国务院办公厅反映,引起了有关部门的重视。国办专门向中商联了解情况、补充材料,以便向国务院领导汇报;国家发改委也于 2007 年做了正式回复,认为“商业用电价格明显高于其他行业”,确实“不尽合理”,表

示不再提高商业用电价格,并将提出改革和调整完善商业用电价格政策的意见。2008 年 3 月 31 日,国务院办公厅发出的《关于加快发展服务业若干政策措施的意见》中规定:“各地区要结合销售电价调整,于 2008 年底前基本实现商业用电价格与一般工业用电价格并轨”。终于使这一多年难解的问题有了一个好的结果。

再如协调“刷卡风波”,缓解商银矛盾。2004 年 6 月,深圳市因银行卡刷卡利率过高导致商、银之间发生“刷卡风波”,并波及到其他省市,经媒体报道后,引起了社会的广泛关注。为了尽快解决这一行业反映比较强烈的问题,以免给正常运转的市场经济秩序带来不良后果,中商联除及时以专题类信息形式向政府有关部门反映外,还向国家四部门发出“公开信”,提出了解决这一问题的意见,同时与银联进行了沟通;2005 年春节前夕,温州餐饮业再次发生“罢刷”事件,中商联立即委托有关行业协会前去协调,同时致函中国人民银行,提出了《关于下调银联刷卡中发卡行收费比例的建议》。同年 4 月下旬,中国人民银行、国家发改委等九部委联合发布了《关于促进银行卡产业发展的若干意见》,要求建立和完善科学、合理的银行卡定价机制,由各收单机构与商户协商定价。并明确了银行卡业务有关六方市场主体各自的权利、义务和责任,让各方都承担相应的义务和责任,而不是过去的由商户一家承担。

关于会员企业反映的供货商与零售商关系紧张的问题,中商联一直非常关注,在调查研究的基础上做了许多协调工作,组织制定了《零售商与供应商诚信交易行业规范》行业标准,在全行业实施;与有关单位共同研究开发了“零售供货商行业防范风险预警机制”,经试点后在全行业推广。近几年来,零售企业特别是超级市场反映损失商品的情况相当严重,希望中商联想办法解决。中商联经过调研和召开座谈会,向政府主管部门呈送了《关于打击零售商店内盗窃犯罪活动的意见的报告》,为政府制定相关政策提供基础材料;并于 2008 年报请民政部批准,成立了“中国商业联合会防损专业委员会”,专门为零售企业的防损工作提供服务。

——推动商业信用建设。近年来,中商联一直致力于商业信用建设,指导企业全面提升信用管理水平。一是积极倡导诚实守信。2001 年,牵头在全行业发起了“倡导诚实守信,禁止价格欺诈,加强价格自律”的倡议活动,发布了《诚信公约》。二是加强商业信用组织建设。为了更好地为企业提供信用服务,经报请中编办和民政部批准,先后成立了商业信用中心和中国商业联合会商业信用工作委员会,专事商业信用工作。三是制定行业信用规范。制定了《中国职业经理人信用评价规范》、《商业企业信用自律等级行业分类标准》、《商业企业等级评价管理办法》等协会标准,在全行业开展商业诚信企业评定工作。到目前为止,经中商联评定的全国商业信用企业已累计达 305 家,对我国商业信用体系建设起到了很好的促进作用。在 2008 年中国商业联合会媒体购物专业委员会成立时,与几十家媒体购物企业签署了《中国媒体购物行业诚信公约》,向社会做出了“商品宣传内容不含有虚假的内容;对消费者实施无理由退货、先行赔付的原则”等承诺。

——提供会议、展览、论坛服务。办好各类会议、展览、论坛,服务工商企业,是中商联的一项重要工作。为此,中商联制定了《中国商业联合会会展业管理办法》。十几年来,先后与地方政府、全国性行业协会、地方商会联合举办了近百个展会,如中国食品博览会、中国纺织品博览会、杭州西湖博览会、天津商品交易会、上海零售展、浙江永康五金展、中国义乌小商品博览会、中国纺织品展览会、中国豆腐文化节等。这些展会经过几年甚至十几年的发展,已成为具有特色和影响的展会,对促进工商交流、促进地方经济发展发挥了积极作用。另外,中商联自办的“中国零售商会大会暨展会”、“中国洗染业展览会”正逐渐办成品牌展会。近两年来,还与越南贸易部联合举办了两届“中国(越南)商品展览会”,为中国企业“走出去”拓展了一个良好的平台。