

中国商业服务业改革开放 30 周年功勋组织

北京市商业联合会：

为提升首都商业整体水平而努力

北京市商业联合会是 1999 年正式成立的，2004 年进行了第二届的换届改选，目前有会员单位 248 家。会员单位的构成有三大块：一是团体会员，囊括了商业行业各专业委员会；二是北京市重点零售商业的龙头企业；三是食品工业、大型供货商及与商业行业有关的企业。

随着政府职能的不断转变和按照市场化原则办会的需要，近年来，北京市商业联合会积极探索商会、协会的职能定位和工作方向，把工作重心放在了政府不便介入、单个企业又做不了，需要商会、协会联合全行业共同开展的工作上。并结合多年来的工作实践和企业的实际需求，按照商会提供服务、反映诉求、维护权益、规范行为的职能，积极从以下几个方面开展工作——

配合政府做好行业调研和规范性文件的起草工作。2004 年受市商务局委托，承担了《北京市商业企业促销

行为规范》、《北京市商业企业进货交易行为规范》的调研起草工作，同时协助政府发布推出上述两个规范，在全国带了个好头；2005 年承担了《北京市商超进货类商品购销合同示范文本》、《北京市商超进货类商品代销售合同示范文本》的调研起草工作，也为商务部规范全国零售市场进货行为奠定了基础；2006 年承担了《北京市大型商场（超市）购物环境规范》和《北京商业企业员工行为礼仪规范》的调研起草工作。在协助政府调研起草规范性文件过程中，北京市商业联合会为政府服务的项目也在逐渐扩大。

积极落实北京市商业服务业迎奥运三年行动计划，开展迎奥运活动。北京市商业联合会从 2005 年开始积极落实和组织完成北京市商业服务业迎奥运三年行动计划中商会的工作，在评名评优、奥运培训等方面做了大量的工作，2007 年又组织了北京市商业服务业服务明星报告团巡回演讲活动，提升首都商业服务业职业工

装水平的展示交流活动以及北京市商业服务业奥运培训成果汇报表演活动。

发挥行业自律功能，推进北京市商业企业信用自律体系建设。北京市商业联合会还起草制定了北京市商业企业信用自律体系建设指导意见、自律分类标准和建立企业信用档案的要求，在行业和企业中建立健全信用工作管理机构和相关制度，并推动会员企业加快建立信用动态记录和信用档案工作。

发挥行业传递信息功能，积极开展交流活动。除了在国内外交流外，还组织商业零售企业参加了在日本召开的第十三届亚太零售商会大会，组织会员企业的高层管理人员赴澳大利亚、新西兰、日本、韩国等地进行交流考察，组织服务明星到日本、韩国进行交流。会员单位普遍感觉在交流考察中学到不少东西，受益匪浅。

加强商会自身建设。近年来北京市商业联合会不断加强加强商会建设，扩大会员行业的覆盖面。增加副会长企业领导人的比例，充分发挥副会长和常务理事的作用。2007 年又以新兴行业和特色商业为重点大力发展会员，先后发展了在制衣行业和品牌销售成绩突出的依文企业集团、大型超市易初莲花、西餐企业百万庄园以及西餐协会等十几家企业成为新会员，进一步提高了商会在不同行业领域的影响力。

在商会结构建设上，北京市商业联合会积极发挥专业委员会的作用，依托专业资源优势，按会员的行业特点、专业需求开展活动。为配合奥运会召开，教育培训专业委员会加快了商业服务业英语小教员和英语初、中级的培训，帮助商业零售企业提高英语接待水平；零售商会专业委员会在与中国音乐著作权协会就商场、超市背景音乐使用费的收取标准和收取方式等相关问题进行多次沟通协商的基础上，2008 年上半年本着既要保护知识产权和词曲作者的合法权益，又要保护商业零售企业利益、改善购物环境的精神，双方达成了《关于播放背景音乐有关商业零售企业收费问题的协调意见》，帮助会员企业解决了以往背景音乐收费过高的问题。为配合商务部《商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法》的发布，零售商会专业委员会组织节能环保专家为零售企业就限塑工作进行政策解答和环保袋答疑，与北京环境科学学会、中国环境科学学会绿色包装专业委员会，面向商场超市共同开展旨在鼓励和表彰环保先进单位的绿色示范商场公益活动；为进一步增进供双方相互了解，构建和谐的商业环境，供货商专业委员会组织商场超市和部分供货商到位于京城南郊的官厅水库生产地召开了一次别开生面的信息交流会，零售商会和供货商代表畅所欲言，在交流中加强了合作关系。

天津市商业联合会：

甘当联系企业和政府的桥梁

天津市商业联合会是 1994 年 1 月成立的具有社团法人资格的天津商业社会团体的联合组织。十几年来，天津市商业联合会努力选准角色定位，不断创新行业组织功能；坚持贴近企业、服务社会、推进改革；坚持与政府同心、与企业同行、与行业发展同步，甘当联系企业和政府的桥梁和纽带，不断提升行业素质和服务水平，为天津商业又好又快发展做出了应有的贡献。

围绕行业自律，大力推进诚信建设。积极组织诚信兴商主题系列活动，努力构建“依法、公平、诚信、和谐”的商务环境。开展了“百城万店无假货”和“诚信天津商业”活动，组织 33 家知名商业企业联合发布《诚信宣言》。配合政府主管部门宣传贯彻国家市场监管、规范交易行为、完善行业标准、实行价格临时干预等规定，支持和推动有关行业协会建立和完善《自律公约》，制定“执业资格认证”标准。

2007 年以来，天津市《汤圆质量卫生标准》、《洗染

业服务质量标准》、《等离子液晶电视维修、更换退货暂行办法》等行业质量标准和管理规定已发布施行；洗染、婚庆、拍卖、典当、汽车、煤炭、餐饮服务合同和交易合同文本已在全市统一使用。民生行业的规范管理和行业自律得到进一步加强。规范评比秩序，减轻企业负担。认真落实国务院办公厅、商务部等部门下发的《开展治理评比达标表彰活动的通知》，从实际出发，坚持“自愿参与、规范程序、保证质量、做好服务”四项原则，慎重开展评审推荐工作。

围绕职能定位，积极发挥商会服务功能。坚持“服务会员，促进发展”的立会之本。把弘扬“老字号”悠久历史文化摆在商会工作的重要位置。成功举办了“纪念建城 600 年，振兴天津老字号”论坛和“共建诚信天津商业研讨会”。配合市商务委完成了三册百篇“津门老字号”书籍和画册的编辑出版工作。参与了中商会“中华老字号”评审工作。国家商务部公布的首批“中华老字号”中，天

津有 30 家企业入选。

组织会员企业“走出去”参加国内经济发达省市招商引资会议和境外商务学习考察。完成了两届亚太零售商会大会、全国零售商会大会及有关展销会组团工作。支持有关协会成功举办了天津滨海国际现代办公设备博览会、全国洗染设备博览会、国际培烤食品展示会、直沽茶博会、天津音响唱片展、中国结婚用品及服务展销会、汽车美容装饰用品展销会及天津市美发美容节、月饼节、绿茶节、元宵节、粽子文化节等，促进了市场的活跃和繁荣。天津市商业联合会会同市商务委等部门联合主办的 2008 天津购物节活动，在一个月接待包机、专列和旅游团队 478 个，全市实现零售额近 200 亿元。积极反映诉求维护会员权益，会同市仲裁委在 8 个行业协会成立仲裁站，近几年来，解决各类纠纷千余件，促进了和谐商业建设。

围绕中心任务，广泛开展系列培训竞赛活动。培养管理人才，服务天津商务发展。全市商业企业高中层管理人员近 2000 人次参加了培训。培训收银员达 1.2 万余人。结合天津市实施“351”工程，配合组织了对失地农民、下岗职工和进城务工人员的就业技能培训。全力做好服务奥运工作。以“迎奥运、展风采、树形象”为主题，组织推动了迎奥运系列培训；参与举办了系统职工迎奥运英语大赛；编发了《迎奥运商业英语手册》、《商业服务

礼仪手册》；圆满完成了“双语双礼小教员”培训工程，为基层培训师 3000 多名，滚动培训的重点企业覆盖面达 90% 以上，培训达 3.62 万人。组织洗染、连锁、百货、烹饪、饭店、交易市场等协会开展了丰富多彩、形式多样的迎奥运活动，营造了浓厚的奥运氛围，天津商业职工充分展示了窗口企业优质服务新形象。组织行业赛事，提升行业整体素质。

围绕商会发展，着力加强自身建设。注重会员队伍基础建设。及时吸纳有行业代表性的企业入会，使商联会会员队伍不断壮大，行业覆盖面继续拓宽，队伍素质进一步提高。承办了“第八届全国部分经济中心城市商业联合会工作例会”，加强了与兄弟省市的联系交流。注重协会骨干业务能力建设。采用以会代训的方法，先后多次对 40 余家协会的会长、秘书长进行了业务能力、政策知识、增强执行力等方面的培训。在交流互动中，有效提升了协会负责人的综合素质，增强了行业组织的凝聚力向心力战斗力。注重思想建设。经天津市委组织部门批准，在市商业联合会建立党委，成为全国省级商业行业组织党建工作的创新尝试。

天津市商业联合会在行业组织建设的实践中体会到：必须把为会员为企业服务放在首位，坚持宗旨，贴近基层，才能保持行业组织的活力，不断增强影响力凝聚力，真正发挥政府与企业间的桥梁纽带作用。

广东省商业联合会：

坚持“五个服务”搭建政企之桥

成立于 2003 年 5 月的广东省商业联合会，是一个以商业服务业为主体的全省性综合商会，五年多来，坚持“五个服务”（为会员服务、为企业服务、为行业服务、为政府服务、为社会服务）的宗旨，大力推进全省商业服务业的改革与发展，积极维护会员和企业的合法权益，不断加快自身的现代化建设，为广东经济又好又快发展做出了应有的贡献。

广东省商业联合会把推进全省商业服务业的对外合作，作为贯彻“五个服务”宗旨的最基本、最主要的任务，通过多种方式对会员的对外合作提供多种形式的服务，既促进了区域合作，又拓展了广货市场。

五年来，广东省商业联合会受省经贸委委托，先后承办、协办了“首届泛珠三角经贸洽谈会”、“中国国际中小企业博览会”、“广东山区合作洽谈会”等 10 个省政府举办的重点展会；先后 12 次协助省经贸委组织广东经贸代表团赴北京或外省参加“亚太地区零售业大会”、

“南京零售跨国采购大会”、“中国西部国际博览会”、“中国中部投资贸易博览会”、“中国东北亚博览会”、“内蒙古首届少数民族产品交易会”；先后 20 次协助省经贸委组织经贸考察团赴外省考察。据统计，五年多来，广东省商业联合会总共协助政府组织全省性经贸活动 42 次，平均一个半月一次，涉及企业人员 1.2 万人（次），足迹遍及全国近 20 个省市。

在配合政府做好组团办会工作的同时，广东省商业联合会还注意根据会员企业对外拓展的需要，经常组织不同行业业态的企业对口的专项考察。如到广西的崇左市考察边贸，到柳州考察百货和酒店业，到河南的三门峡市考察房地产和冶金业，到山西的大同市考察能源和批发业，到黑龙江的海林市考察木业，到云南的昆明、贵州的遵义、湖南的湘西考察旅游业，等等。仅 2007 年就有 10 多次，参加考察的企业近 300 家。

此外，根据中央关于解决“三农”问题和建设社会主义新农村的战略部署，广东省商业联合会以创新的思维，积极探索以商业服务业带动和促进农业和农村发展的新路子。

根据本省经济实力较强、营销网络较广、内部管理比较规范的特点，广东省商业联合会通过加强指导、做好服务的方式，大力支持本省优势农产品批发市场向广东省的省会城市和中西部农产品生产基地拓展，对于促进农产品在全国范围内的大流通，发挥了积极的作用。如深圳农产品股份有限公司，先后投资控股了深圳福田、江西南昌、上海、广西柳州、山东寿光、安徽合肥、陕西西安、北京、四川成都、湖南长沙等地的大型农产品批发市场，初步形成了覆盖珠江三角洲、长江三角洲、京津唐渤海湾三角区、西北、中南和大西南地区的全国性批发市场体系。据统计，该公司旗下批发市场体系，占地经营总面积 267 万平方米，年销售额高达 700 亿元（上年），年交易量高达 1700 多万吨（上年），成为推动全国农产品流通和满足人民生活需要的一支重要力量。

在帮助农产品流通企业做强做大的同时，广东省商业联合会进行了打造农产品国际流通平台的积极探索。2007 年 4 月 16 日，在省台办的大力支持下，广东省商业联合会成功举办了粤港粤澳农产品流通峰会。参会的境内外企业家共 400 多人，仅台湾就有 100 多人，台湾

省农会、台东县农会、嘉义县农会、台北农会、台南玉井乡农会的会长也来了；全国还有 6 个省 9 个市由商团组团参会。国务院台办专门发来的贺电称：“粤港粤澳农产品流通峰会的召开，有利于构建海峡两岸及港澳地区农副产品的交流平台，有利于促进粤台农产品项目的交流合作，有利于进一步开拓台湾农产品销售往祖国大陆的途径，同时，峰会的召开有助于发挥珠海的区位优势，进一步提升粤台农业交流与合作的空间”。

坚决维护会员的合法权益，是国家和法律赋予商会的权利和义务，也是商会立身之本。五年多来，广东省商业联合会把维权作为会员工作的重中之重，设立了专职机构予以推进，并取得了显著成效，对于维护会员和企业的合法权益，提高商会的凝聚力，起到了积极的作用。

在做好法律普及工作、开展个案维权、组织行业维权的同时，广东省商业联合会还积极探索境外维权。广东是中国的外贸大省，进出口额占全国 30% 以上，由此带来的是国际贸易的纠纷也比较多，出口企业受到西方国家贸易壁垒的侵害比较严重。由于外贸企业在会员中占有一定比例，有的还是全省的进出口大户。所以广东省商业联合会一直把帮助企业应对国际贸易纠纷、开展境外维权，摆到维权工作的重要议事日程上。

重庆市商业联合会：

搭建六大平台开拓新局面

重庆市商业联合会是经市政府办公厅批准，市商委倡导组建的具有法人资格的民间社团组织，从 2001 年正式成立以来，在市委、市政府的领导下，在市商委的支持下，按照党中央“提供服务、反映诉求、规范行为”的要求，努力发挥桥梁纽带作用，开拓进取，商业联合会从无到有，从小到大，作用和影响力日益增强，受到有关方面和企业的好评。

狠抓组织网络建设，扩大商联会的实力和影响。重庆市商业联合会是全国成立得比较晚的商联会，成立之初，重庆市商业联合会把工作的切入点放在加强商联会组织网络建设上。第一，发展会员单位。以创新精神发展会员，努力做到三个突破：一是突破所有制界限，全方位发展会员；二是突破区域界限，面向区县发展会员；三是突破传统商的范畴，延伸到广义“商”的领域中发展会员单位。第二，组建区县商业联合会。重庆市商业联合会采取宣传发动，上门动员，工作支持等措施，面向主城区积

极组建商业联合会，主城区和万州、垫江、云阳、黔江、开县区县已建立商联会。第三，培育和发展行业协会。到目前为止，重庆市商业联合会有行业协会 42 家，有 16 个区县商业联合会，会员企业达到 11600 余家，初步形成点线面结合的行业协会工作体系的新框架。

搭建六大平台，提高为会员企业服务的水平和质量。一是为协助解决中小企业融资难问题，搭建了融资服务平台；二是为帮助企业做好投资理财工作，与金融机构联合搭建了投资理财服务平台；三是为了更好维护企业权益，搭建了企业维权服务平台；四是为企业提供法律服务，搭建了法律服务平台；五是加强培训服务工作，搭建了职业培训服务平台；六是提供更为更有效的信息，搭建了信息服务平台。六大服务平台把市商联会的服务工作纳入经常化、规范化轨道。2008 年上半年法律服务平台和企业维权服务平台，就开展了两次法律咨询活动，反映了三个诉求，举办了三次讲座。

坚持行业自律，进一步规范自身行为。这几年重庆市商业联合会从行业实际出发，大力抓了诚信自律工作。为在商贸行业倡导诚信经营，重庆市商业联合会于 2002 年 9 月 14 日与新成立的 10 家行业协会在重庆日报向全市商贸职工发起“诚实守信、文明经商”的倡议。2003 年 7 月，市商联会制定了行业自律工作的十条意见；同年 10 月下旬，由市商联会携 32 家行业协会及区县商联会郑重承诺“诚信经营，杜绝假冒伪劣做起，不制假、不售假、不欺诈、不以劣充好”，起到很好社会效果。2004 年 11 月到 2005 年 1 月，联合开展了“老百姓最喜爱超市”评选活动。2005 年底开始，为在重庆发展一批影响大、示范作用强的信用企业，进行了“重庆商业信用企业”的评审工作，到目前为止，全市共评出 50 余家“重庆商业信用企业”。

在市商联会坚持不懈地推动下，行业协会、区县商联会的诚信自律工作取得初步成效：一是制定行业自律公约逐渐增加，目前，大多数协会都有行业自律公约；二是开展了多种多样的行业自律活动；三是等级认定和行业评比工作有进展，不少协会结合自身实际，开展“放心店”、“诚信品牌”、“信用企业”等评比活动，推动了行业自律工作。

回顾市商业联合会七年的工作实践，主要有三条基本做法：

围绕中心，依靠政府求支持。为配合诚信建设，我们开展了一系列行业自律活动；为配合迎亚市长峰会，开展“迎亚市长峰会，提高服务质量”的活动；为配合“解放思想，扩大开放”大讨论，整合资源，组建消费联盟；为配合抗震救灾工作，于灾后的第二天发出了抗震救灾的紧急倡议，于灾后的第三天在紧张的经费中捐款五万元。截止 5 月底，市商联会的 19 个副会长单位、9 个区县商联会、32 个行业协会和会员单位向灾区捐款捐物和调运物资 12888 万元，其中捐款捐物达 7000 多万元。市商联会是企业与政府的桥梁和纽带，是市商委的助手，是企业会员的家。

错位经营，找准位置求生存。商联会是社团组织，其性质和地位决定了必须与政府和企业错位。政府管宏观，企业干微观，商联会抓中观，商联会就是要干政府不便管、不好管、企业想干又干不了的事。按照这个思路，商联会抓培训、组织了数十次培训和各类讲座；抓内外交流，出国出境商务考察每年都有七八批；抓技能大赛，与市财贸工会联合举办了全市饮食、百货技能大赛，与银联公司联合举办了两次收银员大赛，与有关部门联合开展了火锅调味师大赛；抓会展，举办了“平坝山食品饮料文化节”并主办和协办了大小展会 10 余次；抓为会员服务，切实为会员的维权发展办实事、办好事，排忧解难，帮助发展。