



中国商业服务业改革开放30周年功勋组织

中国连锁经营协会：

真正办成会员自己的行业组织



中国连锁经营协会1997年成立以来，以“引导行业、服务会员、回报社会、提升自我”为宗旨，在广大连锁会员企业的积极参与和配合中，发挥了行业组织的积极作用，为连锁行业快速发展成为零售业乃至国民经济发展最具前沿和前景、最有凝聚力和影响力、最快发展和规范的行业之一做出了历史性的突出贡献，也使连锁协会的各项活动成为会员企业积极向往和参与、被会员、行业、政府及社会各界广泛认可，积极寻求支持、依赖和合作的先进行业组织。

十多年来，协会根据本行业特点，围绕服务会员，在发挥协会优势，开展行业建设，促进企业发展等方面取得了以下几方面的突出成效：

以协会宗旨为出发点，倡导企业科学和可持续发展，共建和谐共赢社会环境。2004-2007年的中国连锁业大会上，协会分别提出“零售业站在全面开放的新起点”、“创新引领突破，创新提升价值”、“做强

才能做大”、“在变革中成长”，适时率先倡导国内连锁企业发挥区域优势，迎接零售业全面开放后的新挑战；倡导以创新为核心竞争力的企业管理模式；进一步倡导企业增强实力，改变“低效益增长”的瓶颈；面对零售业竞争白热化的趋势，倡导企业通过一系列的尝试、调整和变革，探索适合企业、适应市场的竞争法宝，实现可持续发展的战略目标。2008年的大会，正值国际金融、经济环境急剧滑坡，国内零售企业面临严峻考验，协会提出以“应对挑战，持续发展”为主题，将与企业共同探讨行业核心问题，探寻发展机遇，共度市场危机。这些主题既反映了连锁经营发展过程中的阶段性特征，也为企业明确了现阶段发展的目标，赢得业内人士的高度关注。

针对企业发展的难点问题，创造解决方案。协会通过对行业的深入研究，创造性地开展了一系列深受会员

企业和业界称道的工作。连续数年开展的《工商关系调查》研究，着眼于改善零供关系矛盾，并以每年度不同的核心主题加以分析，研究解决之道。2007年的研究主题是“深入协作-共赢未来”，即通过深入了解中国领先的快速消费品零售企业和制造企业彼此间的合作现状和最佳实践，从而分享行业成功合作的经验并指导未来的合作。事实表明，协会的工作已在零供双方取得成效，二者通过市场机制开始步入缓解和解决矛盾的合作发展之路。

“节能减排”是国家实现可持续发展的重要政策。协会始于2006年开展的全国超市能耗情况调查、环保节能研讨，在对超市行业节能状况调查的基础上，完成了对国内超市企业能耗情况的全面了解和趋势发展，对如何从技术和管理等多环节实现环保、节能与降耗提出了建议，同时通过企业环保节能降耗案例，在零售业内推广节能经验。

超市、大卖场的防损状况也是连锁企业十分关注的共性问题。协会同样每年度在全国范围开展企业防损调研，调查结果不仅使协会和会员了解了企业、行业防损现状，而且通过案例交流让会员间的防损经验得以共享。同时，协会开展的防损评优活动，整体推动了连锁企业的防损降耗工作。

积极配合政府，规范企业经营行为。《商业特许经营

管理条例》发布后，协会受商务部委托，于2007年5月协助完成了《商业特许经营备案管理办法》和《商业特许经营信息披露管理办法》等配套文件。同时，按照政策要求引导并督促会员企业执行特许人的备案工作，为《条例》的顺利实施创造有利条件。

食品安全是现阶段国际热议的话题，中国更是处于风口浪尖。为探索如何保障供应链上的食品安全，协会及时进行食品安全可追溯研究，撰写了《食品安全可追溯研究报告》，从中分析了我国当时以及后续时段实施食品安全可追溯的状况，着重探讨了制约可追溯系统在保障食品安全方面普及应用的各种原因，提出了推动实施这一工作的建议。同时，协会还组织召开了“3.15食品安全座谈会”，形成了协会联结政府、企业三方共同建立食品安全信息协作机制，联合发布食品安全承诺书等。

保持会员沟通，了解企业需求，开展有针对性的服务。协会不仅每年都要进行1-2次会员需求和服务满意度调查，还适时组织秘书处工作人员分期分批走访会员企业，和会员企业进行面对面的沟通，了解企业的真实想法和需求，为协会今后的工作重点提供依据，使各业务部门能结合工作特点制定、完善服务项目和服务内容。同时，让区域中小企业更了解协会及协会的工作，加强双方的深入了解。

中国烹饪协会：

让中国餐饮业崛起于世界“盟主”



以“提供服务、反映诉求、规范行为”为办会宗旨的中国烹饪协会，见证和参与了中国餐饮业的长足发展，并帮助中国餐饮业和餐饮文化走出了国门。

中国烹饪协会成立于1987年4月，由从事餐饮业经营、管理与烹饪技艺、餐厅服务、饮食文化、餐饮教育、烹饪理论、食品营养研究的企事业单位、各级行业组织、社会团体和餐饮经营管理者、专家、学者、厨师、服务人员等自愿组成的餐饮业全国性的跨部门、跨所有制的行业组织。

协会成立以来，在政府部门、广大会员和各省市烹饪餐饮行业协会的支持配合下，坚持“提供服务、反映诉求、规范行为”的办会宗旨，积极开展行业组织、行业自律、资源整合、企业维权、商业协调、国际交流、人才培养等方面的工作，为社会、政府、会员和企业服务，对促进行业进步与发展起到了积极的作用。

为规范行业发展，中国烹饪协会起草制定了多项标

准，目前颁布实施的有《餐饮业经营规范》、《早餐经营规范》、《餐饮业职业经理人认定条件》，审核通过的有《餐饮业营养配餐技术要求》、《主食加工配送中心建设规范》。另外几项行业标准《餐饮业连锁经营管理规范》、《全国绿色餐饮企业规范条件》、《餐饮业业态分类标准》也都完成了申报稿，正在准备召开专家审定会。此外，还对现行的《食品安全法》、《清真食品管理条例》、《餐饮业卫生监督管理办法》等法律法规进行了修改，得到有关部门的高度重视。

目前，中国烹饪协会形成了节日调查、年度分析、百强报告紧密结合的餐饮业调查研究稳定机制，为行业发展提供及时、翔实、深入的信息。此外，还派出工作人员到企业实地了解、挖掘行业调研的深度，对物价上涨、餐饮卫生、企业税务、农民工和企业经营等市场热点问题进行了实时跟踪和研究，并及时向国务院有关部门进

行反映，提供情况。

开展信用评级工作，推进信用体系建设也是中国烹饪协会的工作重点。经过修订《餐饮业信用等级评定管理办法》、《餐饮业信用等级分类评定细则》、《餐饮业信用信息管理办法》，基本建立了系统的信用评价基础标准，规范了管理、积极合作、开拓创新的方针，进一步修订和明确了认定标准与程序，制定了与之配套的相关制度和条例，并紧紧依靠行业专家，紧紧依靠各地方协会和企业的广泛合作，使认定表彰工作和行业品牌建设更加严谨、规范，进入了一个稳步有序的发展阶段。而且通过品牌认定工作的延伸，带动一系列活动，从而促进了各地行业经济的发展。

为开展行业维权，维护会员利益，中国烹饪协会已经处理各类非法民间组织干预餐饮业事件数十起起，向有关部门寄送大量的举报材料。面对餐饮企业的自带酒水纷争、包间费之争，协会多次起草材料，向相关部门反映情况，同时在行业中提倡和谐消费，加强自律。

此外，为进一步推进餐饮行业的品牌建设和认定表彰工作，促进行业的繁荣发展，中国烹饪协会按照“坚持标准、规范管理、积极合作、开拓创新”的方针，进一步修订和规范了认定标准与程序，制定了与之配套的相关制度和条例，并紧紧依靠行业专家，紧紧依靠各地方协会和企业的广泛合作，使认定表彰工作和行业品牌建设更加严谨、规范，进入了一个稳步有序的发展阶段。而且通过品牌认定工作的延伸，带动一系列活动，从而促进了各地行业经济的发展。

为丰富行业活动内容，中国烹饪协会以市场为运作手段，协会坚持“继承、弘扬、开拓、创新”的指针，多年来为弘扬中华饮食文化，推进烹饪技艺水平的提高做出了积极贡献。协会联合有关单位每五年举办一届的“全国烹饪技术比赛”成为我国餐饮与烹饪界最具影响力的重大赛事，主办的“中国厨师节”、电视烹饪擂台赛、各类美食节等活动对加强技艺交流、促进创新发展、开拓繁荣市场和带动地方经济等具有重要作用。

中国烹饪协会以“联合地方、发展行业”为目标，与各地协会、地方政府共同联手，采取市场运作方式举办了各种活动，使之更加贴近市场，更加适应行业的发展。

为开展国际交流与合作，扩大国际声誉和影响，中国烹饪协会自1988年加入世界厨师联合会成为第40个国家级会员单位以来，与世界上70多个国家和地区的餐饮与厨师组织建立了广泛的联系和良好的合作。协会每年组织国内餐饮业企业相关人员到餐饮业发达国家考察交流，引进国外先进的餐饮管理经验与烹饪技术，提高国内餐饮企业的竞争力。同时，协会还与世界各地的中餐行业组织保持密切的联系，通过组织各种形式的行业交流和技术交流，不断弘扬中华烹饪文化，提高中餐在世界上的地位和影响，为中国餐饮业的国际化和现代化进程而努力。

中国家用电器维修协会：

改革创新 引领行业健康发展



中国家用电器维修协会成立于1989年，是接受国资委领导和中国商业联合会代管，从事全国家用电器维修服务行业工作，为会员提供服务的行业组织。它与改革开放30辉煌历程相伴，通过不断改革创新，引领和推动了家用电器维修协会和行业的发展。

协助政府部门加强行业监督。近年来，中国家用电器维修协会接受有关政府主管部门的委托，积极开展了各项卓有成效的工作，获得了政府有关主管部门的认可。

贯彻执行明码标价规定。据统计，2006年消费者因不满家电维修服务价格而投诉到协会的占维修服务投诉总量的25%左右；2007年占20%左右；今年前8个月占18%左右。表明国家发改委自2006年1月1日起施行的《家用电器维修服务明码标价规定》通过协会监察指导狠抓贯彻落实取得成

效。

贯彻执行安全规定。从“关爱员工”的角度，中国家用电器维修协会2005年向中华全国总工会提出了要求“空调安装工必须佩戴安全带作用”的建议。2006年8月，国家安全生产监督管理总局要求空调安装人员的劳动防护按照GB/T3608-93《高处作业分级》标准进行监督管理，保障空调安装人员的人身安全和健康。目前，正商定编制行业安全作业规范强制标准及组织开展宣传贯彻实施工作的方案和计划。90%以上的企业安装及维修工上了意外伤害保险，安装及维修工意外伤害数量明显减少。

参加废旧回收利用工作。协会对全国电子产品回收再利用市场状况，以及回收渠道和再利用等标准化问题开展了调查、研究、讨论等工作，成立了中国家用电器维修协会全国电子产品回收利用专项工作小组，开展对家电企业总部维修工厂、驻省或大区维修车间、

较大专业维修服务企业等层面的推动工作，并取得初步成果。

开展行业信用评价工作。协会根据我国电子产品维修服务行业信用评价体系严重缺失的现状，向全国整办申请成为开展我国电子产品维修服务行业信用评价工作试点单位（行业），今年受理并公布了首批全国家电维修服务行业AAA级守信企业。

同时，协会致力于行业内部培训，推动技术进步。这包括：

掀起行业教育训练新风尚。2006年，协会培训中心继续通过在全国范围内组建培训基地，发展定点培训学校来健全培训体系，开展培训工作。协会组织行业企业、专家共同编写《前台服务用现查》、《电话服务用现查》、《上门服务用现查》等系列岗位培训教材，深入企业内部，为企业服务经理和前台服务人员、电话中心服务人员等一线岗位员工开展职业素养、沟通技巧、服务礼仪、投诉处理、政策法规等课程培训，颁发行业培训证书。

组织维修比武，全面推动维修服务技术进步。协会举办了“金钢钻·索尼杯”前台服务大赛、“金钢钻·美的杯”电话服务大赛，同时中国家用电器维修协会与中国商业联合会、中国就业培训技术指导中心、中

国外贸轻纺烟草工联合主办了“金钢钻·海尔流媒体电话杯”全国家电维修服务技能大赛，大赛第一名曾维旭同志获得了“全国五一劳动奖章”，这是我国家电维修服务行业建国以来的最高奖励。

加强维修技术与推广工作。协会重点开展了对产品的维修性、技术保障性和维修服务技术质量测评、改进和规范管理工作，积极参与编制国家标准，申报立项开展行业标准，编制实施行业规范。重点工作方向是高端电视维修技术、印刷电路板元器件级维修技术及工艺、维修服务技术质量管理及重点产品的维修性改进方案等主题。

积极推动行业标准化发展。目前协会已经制定的管理类行业标准有：《家用电器维修服务部等级评定规范》、《微型计算机及其外围设备维修服务部等级评定规范》、《家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范》、《家用和类似用途电器服务顾客满意度测评规范》。

中国家用电器维修协会应会员企业要求，分别加强了国内外家电企业之间、IT企业之间，以及家电和IT企业之间的顾客服务负责人交流，分别召开了维修服务网站建设与管理模式研讨会，促进3C-e服务融合，真正起到为企业服务的作用。

山东省商会：

切实做好政府的参谋和助手



山东省商会在1992年山东省商业厅作为政府机构改革和经济体制改革试点单位，转体为山东省商业集团总公司后，为履行全省商业行业管理服务职能，于1993年6月成立的具有社团法人资格的省级行业协会组织，主要承担和履行山东省政府赋予的全省商业行业管理服务和组织协调职能。

在30年改革开放进程中，山东省商会充分发挥政府的参谋和助手作用，在推进商业改革发展、规范商业行业行为，维护市场经济秩序，提升全行业和商业企业管理服务水平，增强企业核心竞争力，推动市场公平竞争，促进社会和谐稳定和经济发展做出了积极贡献。主要体现在以下几个方面：

积极贯彻执行党和政府的方针政策，坚持改革开放，切实做好政府的参谋和助手。首先，根据改革开放的精神，大力组织了工作调研，先后开展了“商业改革与发展”、“如何解决商业改革中国有企业负担过重问题”、

“如何建立现代化企业制度和大型企业集团”、“大中城市菜篮子工程”、“副食品市场供应情况和价格”、“全省饮食业发展情况”等10多项调研，并向政府提供了有情况、有数字、有分析、有建议的调查报告，为政府实施和推进改革制订行业政策提供了重要资料。同时积极协助政府开展了一系列促进商业改革，发展繁荣市场，稳定社会的活动，诸如“抗击非典”、“预防禽流感”、“帮助下岗人员再就业”、“救助失学儿童”、“抗震救灾”等等活动。

积极推动商业改革与发展，促进会员企业做大做强。在90年代初，商会组织行业工作交流，向全行业提供改革中的先进典型以及其他相关政策信息，促进企业提高认识，解放思想。90年代中后期，根据国家和省关于进一步推进国有企业制度改革的精神，采取多种形式组织商业企业进行改革开放学习和工作经验交流，组织企业到商业改革开展较好的省市进行学习，同时协助

政府组织企业进行改革试点。随着改革开放的不断深入，2000年以后，商会多次组织由政府官员、经济界的资深人士、专家教授、知名企业家高层论坛和讲座，开发思路，传授经验。先后举办了“改革与发展新思路”、“零售业发展战略”、“如何应对加入WTO后的挑战”、“批发企业的创新与发展”、“商业企业的低成本扩张”等论坛和讲座。同时，还不断组织企业召开改革发展与成功扩张先进企业现场学习和经验交流会，以及为企业之间牵线搭桥进行交流。多年来，山东省商会通过多种渠道，采取多种方式，及时了解政府对商业行业工作的指导思想及相关方针政策，随时向本行业企业进行反馈，既及时传达了贯彻了政府对行业的有关政策，又很好地推进了行业和企业的工作。同时，经常深入企业调查了解行业和企业的情况，针对企业反映的情况、问题、意见、建议及时向政府有关部门反映。反映的问题和意见，大部分得到了解决，充分起到了政府与企业桥梁纽带作用，切实维护了行业和企业利益。

充分发挥政府与企业桥梁纽带作用，及时反映行业和企业诉求。多年来，山东省商会通过多种渠道，采取多种方式，及时了解政府对商业行业工作的指导思想及相关方针政策，随时向本行业企业进行反馈，既及时传达了贯彻了政府对行业的有关政策，又很好地推进了行业和企业的工作。同时，经常深入企业调查了解行业和企业的情况，针对企业反映的情况、问题、意见、建议及时向政府有关部门反映。反映的问题和意见，大部分得到了解决，充分起到了政府与企业桥梁纽带作用，切实维护了行业和企业利益。

坚持服务宗旨，积极开展各项服务活动。在整个商

业改革开放活动中，山东省商会始终坚持以服务为宗旨，为推进改革，促进行业和企业健康快速的发展，开展了多项服务活动。主要有：组织参加了各届“国际零售商会大会活动”、“争创‘中国商业名牌’”、“争创‘全国商业服务业安全放心经营场所’”、“推荐‘全国商业服务业先进企业和个人’”、“推荐‘中国商业企业家’”、“争创‘全国商业质量管理奖’”、“争创‘全国商业质量效益先进企业’”、“争创‘全国商业服务业巾帼建功’”活动、开展“全国商业信用等级评价”活动、“争创‘全国商业科学技术奖’”、“开展‘全国商业服务业技能比赛’”活动等等。积极组织开展山东省商业范围内争创评选活动。为行业和企业提供信息、咨询服务，组织经验技术交流和牵线搭桥，帮助企业开展招商引资工作。为促进行业和企业的发展，积极开展商品促销活动先后举办各种展销会、展览会20多次，同时还帮助一些企业开展商品促销活动，都取得很好的效果。

构建商业诚信体系，加强行业自律。山东省商会通过加强商业行业信用体系建设，从为企业服务入手，积极开展行业自律工作。根据中商会上商业行业信用工作的意见和山东省省委省政府关于建立诚信山东的号召，研究制定了《山东省商业企业诚信公约》并开展“商业诚信年”活动，以《山东省商业企业诚信公约》规范商业企业的行为，构建了商业诚信体系建设，加强了行业自律。