

秘书长专报

(6)

秘书处

2013年6月10日

跃文会长：

2013年6月7日，商会秘书处召开全体人员会议，听取各部门汇报5月份会员服务工作情况，王燕国对汇报情况做了点评。现将会议有关情况向您专报如下：

一、工作进展。从汇报的情况来看，各部门都能重视该项工作的落实，通过电话、邮件、短信等方式与会员保持了经常性的联系，先后向联系会员发送了“服务需求登记表”、商务部【2013】222号《商务部办公厅关于加强“走出去”信息报送工作的通知》并为提出需求的会员提供了力所能及的服务。

二、存在问题。一是有的会员或联系不上或因人事变动后又无法得知新联系人；二是有的会员不大配合，甚至态度消极和推托；三是意见反馈回收率不高，如回复“服务需求登记表”的会员（含书面和口头）有34家，仅占已联系的198家会员的17%。

三、几点建议。一是减少无事联系、增加有事联系的比

例，注意节假日时的问候，注重情感联络；二是拓展联系渠道，发挥QQ和微信等先进通讯方式的功能优势，建立有效的互动联络；三是下功夫了解负责联系的会员企业，包括所从事行业和本行业的影响力、发展战略、有无走出去的业务和特殊需求等，为会员提供有针对性的服务；四是通过组织会员企业参加各类活动，加强联络、增进了解、形成商会与会员企业的良性互动，以建立经常性的联系；五是建立各部门走访会员企业的工作机制；六是商会会员服务工作领导小组要真正运转起来，发挥指导和协调职能。

王燕国在听取了各部门汇报后指出，会员服务工作总体尚可，有深入，也有不足，服务亟待改进，要做到“九不”、“六有”。

“九不”：

1、不能有怨言。对于有的会员企业不配合不能埋怨，要自查原因，研究改进服务工作。

2、不能拖而慢办。对于服务过程发现和会员反映的问题要及时反馈解决。

3、不能不反馈。对于会员提出的问题或要求，三天之内要有答复，要有积极服务的态度。

4、不能不见面。不能仅限于电话、短信、邮件，有条件的要争取与会员见面交流，但要注意怎么见，何时见？如对于在京的会员企业、外地来京参加活动的、或在外地又未来京的可分别采取不同的方式见面，还可通过举办区域性的活动与其见面等。

5、不能不宣传。有的会员对商会的了解甚少，因此加强对商会的宣传工作非常重要。

6、不能不讲方法。同会员联系要注意方法，对于会员企业的提问怎么回答、遇到的问题怎么处理，都要讲究沟通方式和工作方法。

7、不能不配合。各部门不能各自为战，要注意相互通气，协调配合。

8、不能不分析。对于会员遇到问题和要求要进行认真分析，找出原因，提出解决办法。

9、不能不创新。要研究怎样才能够为会员企业提供最好的服务。特别要注意：一是差异化服务，就是别人没有做的，我们做了；二是能做的，一定要高水平地去做。研究新方法、提供新服务，这就是创新。

“六有”：

为会员服务是一个系统工程，因此工作汇报要有系统性、突出重点性，不能挂一漏万、以偏概全。

1、有总体介绍。工作汇报先要总体概括，再说明问题。

2、有重点。一是抓重点会员，如副会长、主席团主席、常务理事单位就是重点；二是抓重点问题，研究主要矛盾。

3、有态度。对于遇到的问题要提出你的态度，你对解决问题的意见是什么。

4、有典型解剖。在研究服务工作时，要学会分析解剖，找到问题结症之所在，工作汇报就会有层次、有深度，而不至于一般化。

5、有系统分析。要把了解到的情况和问题归纳、分类、作系统分析，才能深入到矛盾与问题之中，提高对问题的认识水平。

6、有工作建议。

今后我们还要找时间对于怎样做好服务工作进行深入交流。

以上情况，特此报告。

报送：郑跃文会长，王燕国副会长，王文副监事长。

办公室存档

（共印 8 份）