

# 12315.com 客户满意度测评中心 iTrust 互联网信用评价中心

## 2019 年上半年中国电子商务客户满意品牌 TOP 排行 暨中国电子商务十大品牌评选活动邀请函

### 尊敬的 TOP 候选企业：

为了帮助电子商务企业打造网络诚信品牌，防范钓鱼假冒网站/APP，提高美誉度和客户信任度，也为了帮助广大客户甄别企业经营资质和服务能力，选择信誉好和满意度高的平台和服务，iTrust®于今年 2 月特别推出 2019 年上半年电子商务满意品牌评选公益活动，并拟于 7 月在北京揭榜！

iTrust®自 2016 年以来连续举办了三届客户满意十大品牌评选活动。评选活动引起了业界和媒体的关注，同时也获得了广大客户和投资机构的认可。

主办方通过大数据监测和调查员的初选，确定了候选企业名单，现正式邀请贵司参加本次活动。为了提高品牌曝光度和网民互动度，确保活动公正性，主办方将按照[电脑/微信投票](#)、尽职调查和专家评审等流程确定企业排行，并拟对上榜品牌进行宣传和推广。

### 行业榜单：

➤TOP100： B2C 电商、B2B 电商；

➤十大品牌：二手车、票务旅游、家居装修、数码家电、母婴用品、珠宝首饰、食品餐饮。

### TOP 排行意义：

➤TOP 企业是行业标杆和代言人，代表行业的服务水准、创新能力和社会形象；

➤确立行业领先地位，有助于提高品牌影响力、市场占有率和媒体关注度；

➤客观公正、具有公信力的排行榜可以帮助客户快速选择信誉良好、满意度高的电商平台。

### 活动费用：

➤评选免费，满意度测评和信用评价等增值服务内容及其费用详见附件。

微信投票





## 附件、评选活动增值服务介绍

**iTrust®** 增值服务包括客户满意度测评、企业信用评价、官网认证防伪和信息披露以及 TOP 品牌展示宣传等四项，服务总费用为人民币五万元，服务期三年。

### 一、 企业信用评价

信用评价是对企业在履行商业协议、兑现服务承诺、确保官方网站信息真实性和安全性等方面的能力、意愿和行为的可信度评价。信用等级分为 **AAA** 优秀、**AA** 优良、**A** 良好，**BBB** 行业平均水平、**BB** 欠佳、**B** 较差，**CCC** 很差、**CC** 极差、**C** 无信用等九级。

**服务形式：**信用等级牌匾和证书（案例见下图）



**评价指标：**GB/T 23794-2009 等信用评价国家标准，**iTrust®** 信用评价标准。

**服务价值：**良好的信用等级是企业宝贵的无形资产，是第三方专业机构的信用背书，有助于企业快速建立和提升与客户的信任关系，从而影响客户的购买决策。

### 二、 客户满意度测评

**客户满意度**是客户对企业产品和服务以及官方网站内容和服务的事前期望与事后感受相比较产生的一种满意程度。满意度指数用百分数和“★★★★★★很满意、★★★★★满意、★★★★较满意、★★★一般、★不满意”等五个级度表述。

**服务形式：**TOP 品牌牌匾和证书、客户满意度证书（案例见下图）



**测评依据：**GB/T19038、GB/T19039、ISO10004、WebCSI 大数据满意度测评模型。

**服务价值：**客户满意是企业宝贵的无形资产，是第三方专业机构的信誉背书，有助于快速树立和提升企业信誉，从而影响客户的选购意向。

### 三、 官网/APP 认证防伪和信息披露

**企业官网/APP 认证防伪**是对经营资质、注册商标、知识产权、社会荣誉等网站/APP 经营主体信息的真实性验证，是对官网/APP 客户隐私信息保护机制的有效性评估。验证和评估信息通过网站电子证书进行披露和展示。

**服务形式：**

- (1) 授权网站粘贴信用防伪电子标识，点击电子标识显示电子证书（案例见下图）。



- (2) 授权网站粘贴满意防伪电子标识，点击电子标识显示电子证书（案例见下图）。


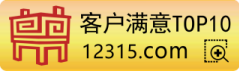


**服务价值：**

- (1) 电子证书可以帮助客户快速了解客户满意度、信用状况和经营资质等企业真实信息。
- (2) 电子标识可以有效防范钓鱼和仿冒网站/APP，帮助客户快速辨识并浏览正确的企业官网/APP，是企业在网络时代的诚信名片和品牌卫士。

## 四、 TOP 企业排名展示宣传

TOP 企业排行是企业客户满意度在整个行业中所处的名次，是企业的客户服务能力和客户服务体验的量化展现，具有较强的市场公信力、舆论导向性和媒体关注度。

TOP 企业将获得授权使用网站电子标识  或  (点击标识进入如下排行页面案例)，并被收录至“全国客户满意企业数据库”和 12315.com 名牌导航进行推广和宣传。稿件案例如下：

新闻通稿案例：[2017 上半年 B2C 电商客户满意十大网站 100 正式发布](#)




企业新闻案例：[2017 上半年 B2C 电商客户满意榜单：驴妈妈旅游网位列 OTA 第二](#)



## 五、 主办方介绍

iTrust®于 2007 年开始开展互联网信用评价、客户满意度指数测评和网站防伪等服务，是国内较早开展该项服务的知名专业机构；曾参与互联网和电子商务信用评价国家和行业标准起草，参与 ISO/TC290 在线评论国际标准工作讨论；具有网络信誉大数据技术自主知识产权。

iTrust®工作得到了政府、行业协会、社会和企业的认可，央视 CCTV 拍摄的八集大型电视纪录片《诚信—中国行动》曾专门报道 iTrust®信用评价中心工作。

iTrust® 信用评价、满意度测评和官网防伪的先行者	
 专业机构	信用、满意度和防伪技术服务提供商，参与国家和行业标准起草，CCTV 央视系列片报道
 网民信赖	国家标准，程序公开，专业可信，大数据技术和政府档案支撑
 名企首选	人民网、腾讯、新浪、百度、搜狐、凤凰网、阿里、京东、慧聪、联通支付、海尔、中国移动、南京银行、陆金所、茅台酒、国旅总社、携程、新东方