

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

## 2019 年上半年国内家用电器消费者满意度测评 暨消费者满意十大品牌评选活动邀请函

尊敬的企业领导：

目前，我国家电行业市场竞争激烈，售后服务备受消费者诟病。为了帮助家电企业打造网络诚信品牌，提高美誉度和客户信任度，也为了帮助广大客户选择信誉好和满意度高的品牌和服务，iTrust®于今年2月特别推出家电消费者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消费者满意十大品牌评选活动，引起了业界和媒体的关注，同时也得到了广大消费者的认可。

主办方通过大数据监测和调查员的初选，确定了候选名单，现正式邀请贵企业参加本次活动。为了提高品牌曝光度和消费者互动度，确保活动公正性，主办方将按照微信/[电脑投票](#)、尽职调查和专家评审等流程确定各品类十大品牌，并拟对上榜企业进行宣传和推广。

### 榜单类别：

➤电视、冰箱、洗衣机、空调、空气净化器、集成灶、吸尘器、扫地机器人。

### 活动意义：

- 十大品牌是行业标杆和代言人，代表行业的产品质量、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；
- 客观专业、具有公信力的排行榜，帮助消费者快速了解和选择产品质量高、售后服务好、价格合理、信誉良好、满意度高的知名企业。

### 活动费用：

➤评选活动免费。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®增值服务包括消费者满意度测评、企业信用评价、官网认证防伪和信息披露、十大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、 消费者满意度测评

**满意度**是消费者对企业的产品质量、服务质量、售后服务、价格等方面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表示，用五个级度“★★★★★很满意、★★★★满意、★★★较满意、★★一般、★不满意”表述。

**服务形式：**排名牌匾、排名证书、消费者满意度证书（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：**消费者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，从而影响消费者对品牌的选择意向。

### 二、 企业信用评价

**信用评价**是对企业在履行商业协议、兑现服务许诺、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，有助于快速建立和提升与消费者的信任关系，从而影响消费者对品牌的选择决策。

### 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) 授权网站粘贴消费者满意防伪电子标识，点击电子标识显示电子证书(案例见下图)



(2) 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）




**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、十大品牌展示宣传

**品牌排行**是企业的消费者满意度在整个行业中所处的名次，是企业的消费者服务能力和消费者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。




上榜企业将获得授权使用网站电子标识  (点击标识进入如下排行页面案例)，并被收录至“全国消费者满意企业数据库”和 12315.com 名牌导航进行推广，同时成为第三方专业机构推荐的消费者满意企业。企业可以将消费者满意度指数、信用等级和排名结果作为新闻点进行宣传。



## 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