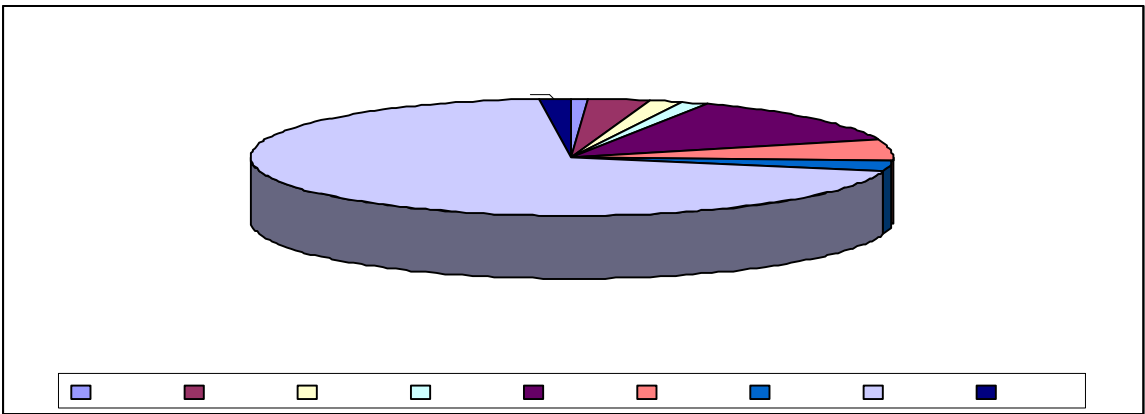


*

*

*

	946,650	1,161,990	1,470,557	25.32%
	686,262	805,727	1,017,436	22.52%
	39,323	47,061	64,108	19.34%

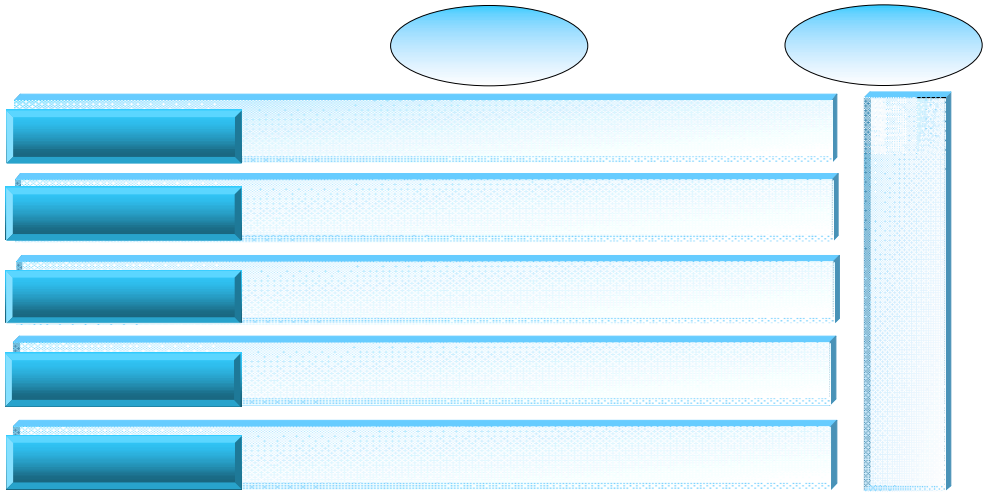


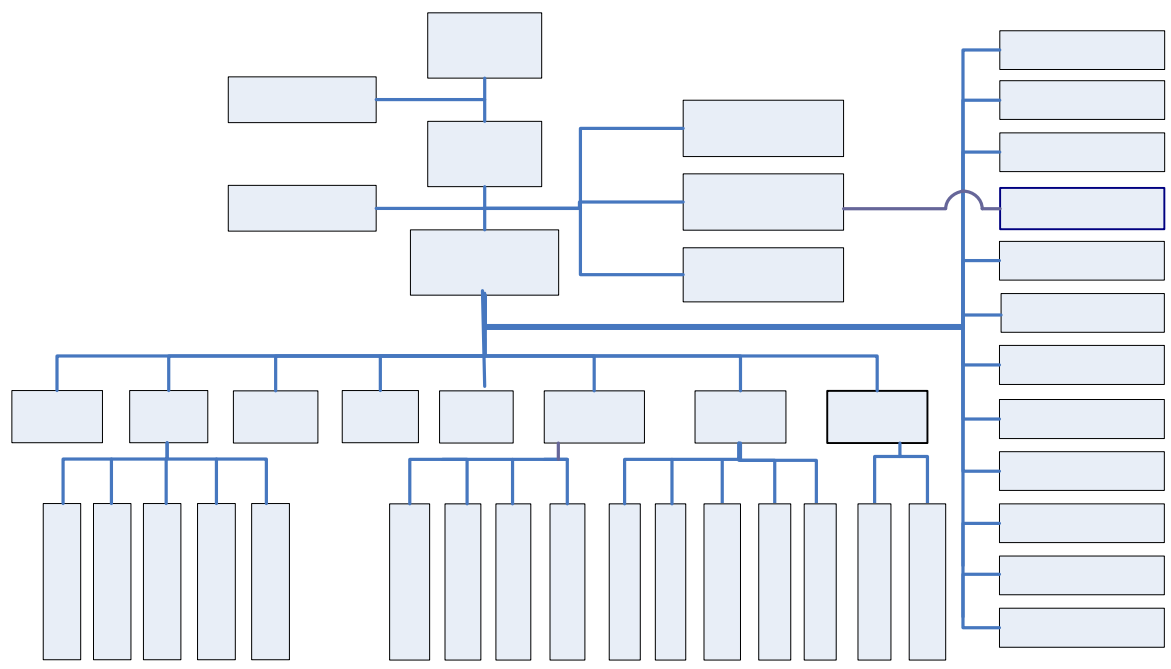
2010

1.

2.

3.





的公司。

真正

反对合作，实现双赢，
与供应商一起壮大。

真正水平的努力
酬和实现自我价值的
舞台。



1.

2.

三级指标	四级指标
接待服务	接待服务态度
	接待服务水平
收银服务	收银服务态度
	收银速度
	款项、积分计算准确
	用卡安全
送货/安装	及时、可靠
	服务态度
售后服务	投诉处理人员态度
	投诉方便
	处理投诉快捷性
	处理退换快捷性
VIP服务	办卡方便
	VIP卡吸引

3.

4.

1.

2.

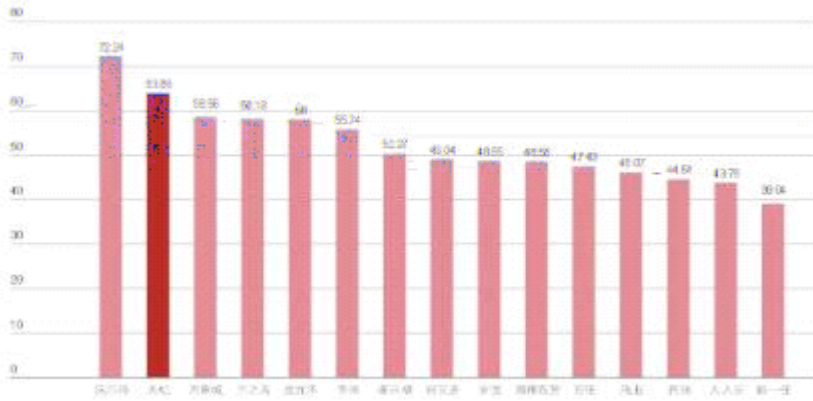
1

2.

3.

VIP

综合满意度排名 The comprehensive satisfaction rank



2006

2007	81.77
2008	82.24
2009	81.83
2010	82.56

1.

2.

1.2007

2.2008

3.2009

4.2010

1.

2.

1.

2.

1.

2.

3

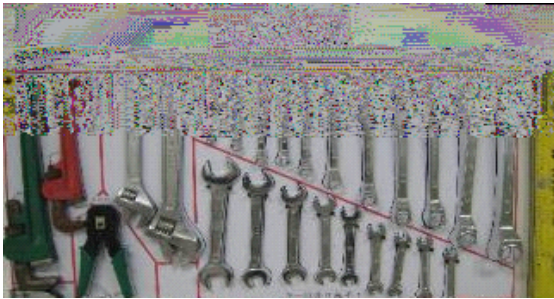
1.

2.

3

1.

2.



1.

2.

3.

*

***2011**

