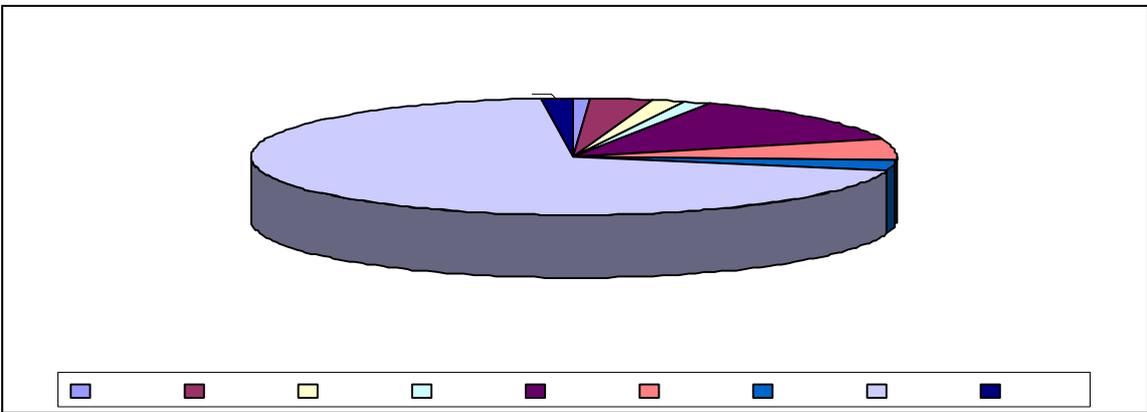


*

*

*

	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%

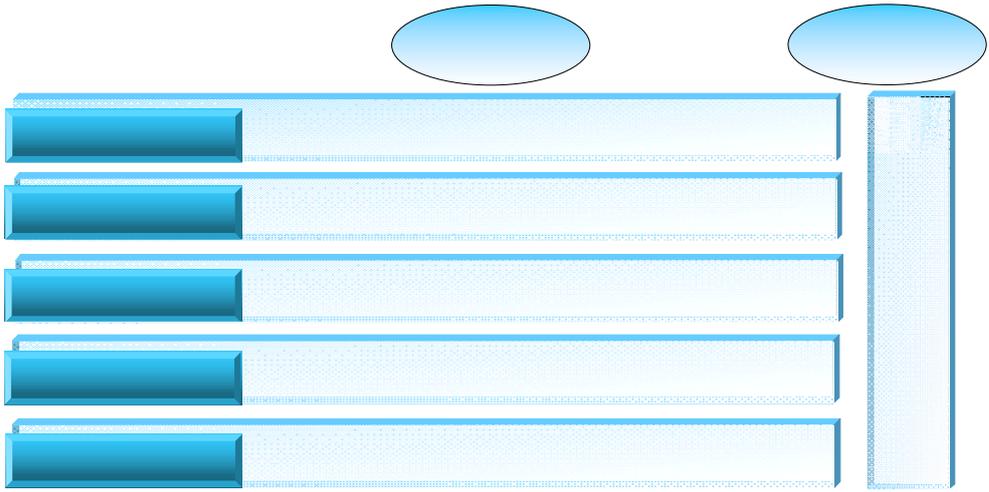


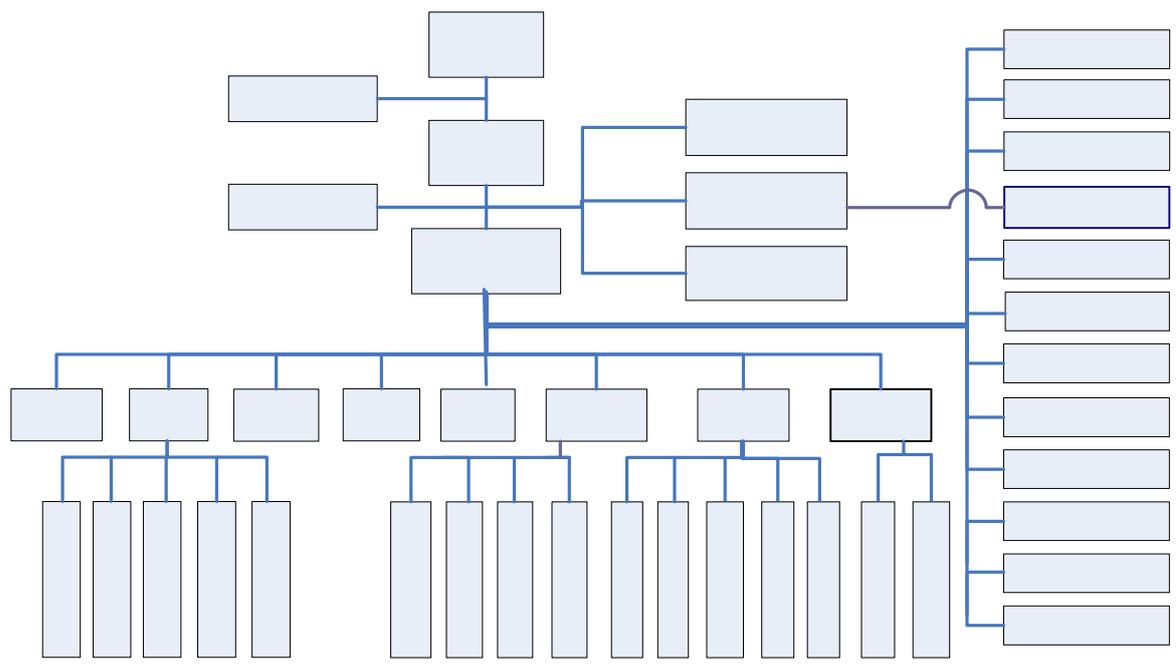
2010

1.

2.

3.



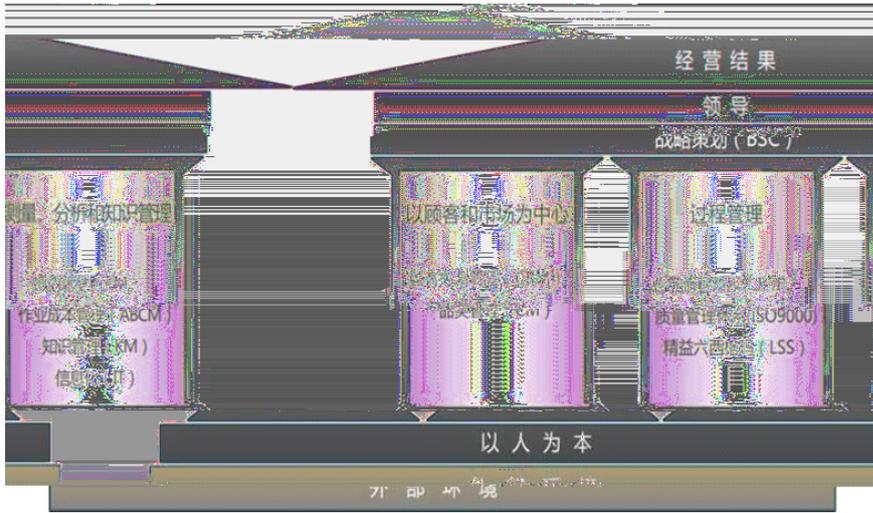


的公可。

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.

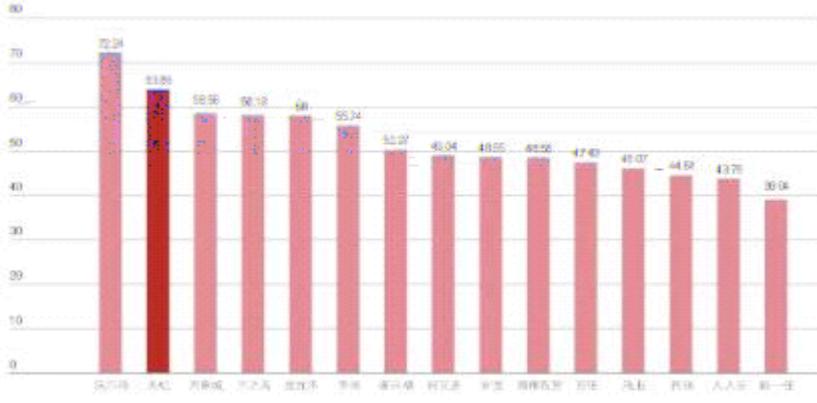
1

2.

3.

VIP

综合满意度排名 The comprehensive satisfaction rank



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

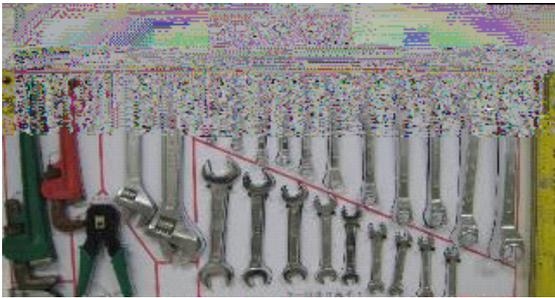
1.

2.

3

1.

2.



1.

2.

3.

*

***2011**

