议程安排（拟）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间 | | 内容 |
| 12月17日 | 09:30-21:00 | 代表报到 |
| 12月18日 | **2018年中国国家顾客满意度指数CNCSI信息发布会** | |
| 08:30-09:00 | 代表入场 |
| 09:00-09:20 | 大会开幕 |
| 09:20-09:50 | 2018年中国国家顾客满意度指数CNCSI信息发布 |
| 09:50-10:50 | 《大数据技术的发展及其在客户体验优化上的应用》  郭宇春 北京交通大学教授 |
| 10:50-12:00 | 《用户视角下的质量与品牌》  李晓光 中国人民大学商学院副教授兼EMBA中心副主任 |
| **2018年全国市场质量信用建设交流大会** | |
| 13:30-14:00 | 代表入场 |
| 14:00-14:05 | 大会开幕 |
| 14:05-14:35 | 领导讲话 |
| 14:35-15:20 | 发布2018年全国市场质量信用A等（用户满意）企业名单 |
| 15:20-16:00 | 《以客户需求为导向构建经营管理体系，让世界爱上中国造》  胡文丰 珠海格力电器股份有限公司总裁助理 |
| 16:00-16:30 | 《始于真诚、止于满意——三级管理模式下的用户满意服务观》  冯勇慧 甘肃第七建设集团股份有限公司董事长 |
| 16:30-17:00 | 《践行顾客满意服务理念，打造“畅通高速、智慧高速、和谐高速、平安高速”》  张军 山东高速股份有限公司党委委员、副总经理 |
| 17:00-17:30 | 《让生活的每一刻拥有价值》  江国梁 珠海罗西尼表业有限公司助理总经理 |
| 12月19日 | **中国质量协会用户委员会九届一次会议** | |
| 08:30-12：00 | 中国质量协会用户委工作会议，限用户委委员参加 |
| **2018年用户满意理论与实践研讨会-顾客关系管理** | |
| 08:30-09:30 | 《使命驱动的顾客关系管理》  邵艳萍 中国质量协会质量专家 |
| 09:30-10:10 | 《基于顾客需求识别及满足的“一体化”组织架构构建》  熊国华 徐工机械建设机械分公司副总经理 |
| 10:10-10:40 | 《多途径、多方法做好用户满意度测评与改进》  徐萌 东方雨虹集团市场营销总监 |
| 10:40-11:10 | 《搭建客户平台，实现完美服务》  韩宗才 西宁特殊钢股份有限公司技术质量中心体系室主任 |
| 11:10-11:40 | 《以绿色发展理念 展开顾客管理水平》  李伟平 唐山三友集团兴达化纤有限公司企管部部长 |
| **2018年用户满意理论与实践研讨会-用户满意经营** | |
| 14:00-14:40 | 《激情奋进一甲子，传承突破新征程》  杜丹 广西柳工机械股份有限公司总裁助理 |
| 14:40-15:20 | 《优质铸品牌，诚信搂天下》  赵竟成 杭州天堂伞业集团有限公司总工助理、设计部主任 |
| 15:20-16:00 | 《健全体系,问题导向,求实求效,让服务为发展注入蓬勃动力》  陈奕拯 中国移动广东公司汕头分公司市场部总经理 |
| 16:00-16:30 | 《保卫想象力在行动》  毕华书 大连出版社副总编辑 |
| 16:30-17:00 | 《全方位贯彻实施用户满意工程活动》  杨文平 中交一航局第四工程有限公司 副总工程师 |
| **2018年用户满意理论与实践研讨会-服务质量提升** | |
| 14:00-14:30 | 《服务赢得客户，质量铸造品牌》  陈利俭 唐山港集团股份有限公司总经理助理 |
| 14:30-15:00 | 《客户为本，持续创新，以百倍用心换10分满意》  朱凌云 中国联合网络通信有限公司广州市分公司副总经理 |
| 15:00-15:30 | 《从细微处，让阳光服务打通客户满意的最后一公里》  王淑滨 中国邮政储蓄银行漳州市分行产品经理 |
| 15:30-16:00 | 《供水“三来”智慧化管理的探索与实践》  王培永 绍兴柯桥供水有限公司副总经理、总工程师 |
| 16:00-16:30 | 《以均衡为方向、以创新为动力、推进顾客关系精细化管理》  朱琪 中国移动通信集团江苏有限公司昆山分公司总经理 |
| 16:30-17:00 | 《新时代，心服务，馨满意》  赵亮宇 国网江苏电力江阴市供电分公司营销党支部书记 |
| 12月20日 | 12:00前 | 会议疏散 |