



中国百货商业协会

2021 年度工作报告及 2022 年计划

2021 CCAGM ANNUAL REPORT & 2022 PLAN

目录

- 一、行业交流
- 二、调查研究
- 三、政策标准
- 四、媒体建设
- 五、内部建设
- 六、组织结构
- 七、2022 年计划
- 八、特别鸣谢

中国百货商业协会简介

中国百货商业协会“China Commerce Association For General Merchandise”（CCAGM）成立于1990年，是流通领域成立最早、最具影响力的全国性行业组织之一，2009年就被国家民政部评为4A级社会组织。

经过30多年的成长发展，目前协会拥有企业会员千余家，除了遍及全国的百货零售企业、购物中心和奥特莱斯，以及日用百货零售、批发、生产企业外，还包括众多线上线下不同业态的零售企业，如大型超市、专业店、专卖店等。

协会的主要活动包括：组织专题会议和培训、开展企业交流互动、参与流通政策制订和组织相关标准起草、开展行业调研并撰写相关报告等。其中，由中国百货商业协会主办的“中国百货零售业年会暨商业创新峰会”已连续召开18届，每年千余名行业高管出席，成为业内人士每年欢聚一堂、结交新朋友、获得新知识的大平台。其它会议活动还包括：零售技术应用大会、零售业营销会议、零售转型分享会、购物中心论坛、奥特莱斯发展论坛、零售数字化发展论坛、化妆品百货高峰论坛等。

中国百货商业协会下设有数字商业分会、零售场景创新专业委员会、奥特莱斯产业发展委员会、进口商分会、化妆品国际分会、商展经济专业委员会、服装服饰委员会、自助售货行业分会、“东莞制造”品牌中心。

办公地址：北京市西城区丰汇时代大厦东翼1203。



请关注协会公号

2021年是后疫情时代的关键一年，面对新的市场形势，为了促使行业企业加快调整，力变突围，中国百货商业协会立足功能定位，坚持主动作为，充分发挥行业指导作用、企业凝聚作用、纽带连接作用、资源整合作用，围绕新消费时代零售发展变革趋势，本着“创新、共赢、高效、专业”的理念，在引导发展方向，推动转型升级，规范行业自律，促进交流合作，提供会员服务，以及加强组织建设等方面开展了大量卓有成效的工作。

一、 行业交流

1. 线下会议研讨

2021年，协会在充分保障疫情防控安全的前提下，召开了“第十八届中国百货零售业年会暨创新峰会”、“化妆品实体渠道经营创新大会”、“中国零售业营销大会暨商场导购管理提升研讨会”、“中国化妆品百货零售高峰论坛”、“第五届中国零售技术应用大会”、“第七届零售年度研究分享会”等会议。

会议名称	时间	地点
第十八届中国百货零售业年会暨商业创新峰会 同期： 1. 零售领航者圆桌闭门峰会 2. 2021中国零售数字化发展论坛 3. 2021中国购物中心发展论坛 4. 国潮品牌论坛 5. 零售场景创新论坛 6. 2021中国奥特莱斯产业发展论坛 7. 2021自助售货行业发展峰会	3月	上海
化妆品实体渠道经营创新大会	5月	上海
中国零售业营销大会暨商场导购管理提升研讨会	6月	成都
中国化妆品百货零售高峰论坛	9月	上海
第五届中国零售技术应用大会	10月	杭州
第七届零售年度研究分享会	10月	深圳

第十八届中国百货零售业年会暨商业创新峰会



2021 中国零售数字化发展论坛



2021 中国奥特莱斯产业发展论坛



2021 中国购物中心发展论坛



中国零售业营销大会暨商场导购管理提升研讨会



2021 中国零售技术应用大会



2021 年度零售研究分享会



中国化妆品百货零售高峰论坛



2. 线上直播会议

在召开线下会议的同时，协会还积极搭建线上平台，通过直播等形式开展行业交流。2021年，先后召开了“顾客数据采集与分析营销研讨会”、“打通多业态零售商数字化建设堵点研讨会”、“38 木兰节，美好她消费研讨会”、“全渠道精细化会员运营分享会”，累计近万名行业同仁参与线上活动。

会议名称	时间
顾客数据采集与分析营销研讨会	1月
打通多业态零售商数字化建设堵点研讨会	1月
38 木兰节，美好她消费	3月
“全渠道精细化会员运营”线上分享会	11月

3. 合作交流考察

针对当前百货店、购物中心品牌调整、业态升级的需求，协会积极整合各方资源，组织会员企业参加各类有影响有规模的展会对接活动，包括第二十二届 SIAL China 中国国际食品和饮料展览会、第十二届中国国际健康产品展览会、2021 亚洲国际物流技术与运输系统展览会。通过展会现场考察、洽谈对接，参与企业了解一手市场信息，获得直接的商品品牌资源、渠道合作资源及运营技术资源。

协会还组织企业赴知名门店和企业参观考察，包括成都王府井、伊藤洋华堂、IFS、太古里、杭州大厦、银泰百货、有赞、支付宝学园等。通过深入标杆企业学习考察，借鉴优秀企业做法和最佳实践，帮助企业提高自身运营管理水平。

活动名称	时间	地点
第二十二届 SIAL China 中国国际食品饮料展览会	5月	上海
第十二届中国国际健康产品展览会 2021 亚洲天然及营养保健品展	6月	上海
第十二届中国国际健康产品展览会	6月	上海
成都王府井、伊藤洋华堂、IFS 和太古里参观考察	6月	成都
2021 亚洲国际物流技术与运输系统展览会	10月	上海
杭州大厦、银泰百货、有赞、支付宝学园参观考察	10月	杭州



第二十二届 SIAL China 中国国际食品饮料展览会



成都 IFS 和太古里参观考察



有赞总部参观考察



蚂蚁集团参观考察

4. 打造标杆

2021年，协会不断收集业内优秀创新案例，通过大会分享、媒体宣传等形式向行业推广。全年共计征集了66个最佳实践案例。

中国百货零售业年会 创新转型案例	中国百货零售业年会 数字化发展案例	中国百货零售业年会 优秀零售技术服务方案
南京新街口百货商店股份有限公司	上海爱琴海商业集团股份有限公司	杭州有赞科技有限公司
福建东百集团股份有限公司	利群集团股份有限公司	友盟+
奥特莱斯投资管理有限公司	长春欧亚集团股份欧亚商都	北京石基大商信息技术公司
锡林浩特市荣程商贸有限公司	浙江银泰百货有限公司	益逻科技（上海）有限公司
北京汉博商业管理股份有限公司	湖南友谊阿波罗商业股份有限公司	杭州尚尚签网络科技有限公司
信誉楼百货集团	天津鲁能城购物中心	深圳市灵智数字科技有限公司
环球港商业集团	文峰大世界连锁发展股份有限公司	元知智能研究院
银座集团股份有限公司	上海新丸商业运营有限公司	
海信广场	长沙通程控股股份有限公司	
冯氏集团利妍有限公司	广州友谊集团有限公司	

中国零售业营销大会 优秀营销实践案例	中国零售业营销大会 优秀营销解决方案
印力商用置业有限公司	上海契胜科技有限公司
武汉武商集团股份有限公司	北京石基大商信息技术有限公司
安徽商之都股份有限公司合肥中心广场分公司	中国移动通信集团有限公司
安徽商之都六安商厦有限责任公司	杭州米雅信息科技有限公司
环球港商业集团	北京楚梵基业科技有限公司
成都合生汇	歌者文明（北京）科技有限公司
吉林省中东集团有限公司	北京亿高索尔科技有限公司
成都IFS	北京智慧图科技有限责任公司
银泰商业（集团）有限公司	上海哈蜂信息科技有限公司
天津海信广场	究究（浙江）传媒有限公司
八佰伴数字科技（无锡）有限公司	湖南美农供应链有限公司

中国零售技术应用大会 优秀数字化实践案例	中国零售技术应用大会 优秀数字化解决方案
百联全渠道电子商务有限公司	杭州有赞科技有限公司
银座集团股份有限公司	青岛中科英泰商用股份公司
上海爱琴海商业集团	益逻科技（上海）有限公司
银泰商业（集团）有限公司	北京合商云汇科技有限公司
利群集团股份有限公司	深圳市灵智数字科技有限公司
文峰大世界连锁发展股份公司	上海哈蜂信息科技有限公司
大商天狗电子商务有限公司	石基大商信息技术有限公司
宽广控股集团有限公司	爱笔（北京）智能有限公司

二、 调查研究

2021年，协会围绕零售行业发展、数字化转型、会员及私域营销、奥莱发展等方面进行深度研究，发布了《2020-2021中国百货零售业发展报告》、《2020百购数字化转型白皮书》、《2021中国奥特莱斯行业白皮书》、《实体零售全渠道及数字化发展报告（2021）》、《2021零售业会员运营报告》、《2021化妆品行业百货渠道复盘及趋势报告》、《百货和购物中心IT及数字化系统需求调查报告》、《2021导购员职业发展调查报告》等研究报告，还汇编发行了《2021零售服务商名录》。



1. 《2020-2021中国百货零售业发展报告》

报告于2021年3月发布，报告提出百货零售业几个突出特点，一是高端百货发展突出，二是数字化进程明显加速，三是化妆品成为主打品类，四是重视会员和私域流量运营。同时，百货业的发展也面临四个主要问题，一是商品力亟需提升，二是转型升级迫切，三是数字化存在系统多打通难等问题；四是自采自营挑战多。

报告分析了百货零售业转型发展主要趋势，并对未来发展提出建议。一是要重视百货商业地标的价值，二是要加快数字化向深水区迈进，三是建议给予适当财政补贴，四是建议加强城市商业规划，合理布局，五是推进混合所有制改革。

2. 《2020 百购数字化转型白皮书》

报告于 2021 年初发布。报告提出，百货及购物中心的线上业务基本普及，数字化营销已成企业标配，直播在 2020 年成为百购企业的新宠。但总体上看，数字化仍处于起步阶段，数字化深度参差不齐，数字商城业务量还较小，企业对数字化转型的认识总体不足，数字化运营能力不够。

数字化的主要的障碍包括：一是思想不统一、推进困难；二是内部系统多且杂，难以打通；三是缺乏相应人才，组织架构不支撑；四是投入产出无法量化，难以抉择。开展数字化转型是大势所趋，有利于线下发挥更大的作用，并最终实现线上线下一体化大循环。

3. 《2021 中国奥特莱斯行业白皮书》

报告于 2021 年 3 月发布，展示了国内奥莱发展的整体情况，对现存问题进行了详细分析，并对未来发展进行展望。报告认为，近年来国内奥莱项目发展快速，业态更加丰富，购物体验显著提升；项目销售额增速明显高于其他业态，吸引力及重要性日益凸显。奥莱发展面临的问题包括，土地日益稀缺、品牌资源争夺激烈、同业竞争加剧、电商分流加大、专业人才匮乏等。

报告认为，国内奥莱市场集中度还不高，未来仍有较大提升空间。随着线上线下融合加快及技术赋能，奥莱仍将持续较快增长。

4. 《实体零售全渠道及数字化发展报告（2021）》

报告为协会连续第四年撰写，力求梳理零售全渠道和数字化发展的大致脉络，阐述目前全渠道的基本情况，探究实体零售全渠道的方向和路径。今年报告的主题为“连接融合 智构未来”。

报告认为，全渠道是通路、是线条，不同渠道有时平行有时交叉，打通交叉点、实现业务整合的要靠数字化。全渠道也是前台、是表象，内在的数字化衔接比表面的渠道形式更复杂，体现在业务逻辑、技术接口、数据融合等方面，需要通过数字化完成的这些任务。渠道建立起来，要靠强大的技术后台，以及业务中台和数据中台实现融会贯通。客户画像、精准营销、前置仓、到家服务等等，都是从强大的中台和后台源源输出。

5. 《2021 零售业会员运营报告》

报告于 2021 年 6 月份发布。报告统计了部分会员企业的会员数量、增幅、不同层级会员占比等情况。同时对会员营销的优秀案例进行了梳理和解读。

报告认为，零售业经过多年充分竞争，渠道为王转变为用户为王，渠道思维转向用户思

维。会员营销已经成为企业的核心业务之一。报告提出当前零售企业的会员运营有共同的七大痛点，即：数字化程度低、标签不精准、活跃度不高、服务简单化、体系未打通、沟通不顺畅、体验欠丰富等，报告同时提出了解决建议。

6. 《2020 年度商业调改白皮书》

中国百货商业协会与和奕咨询在连续三年（2018 年-2020 年）共同举办《零售研究分享会》的基础上，对分享内容进行全面汇总。白皮书精选和奕咨询追踪国内 30 多个城市的商业项目经典案例，系统总结每一年度零售变革创新理念、商业逻辑及落地实践，为零售业转型升级提供理论指导与方法借鉴。

7. 《2021 化妆品行业百货渠道复盘及趋势报告》

报告于 2021 年 10 月份发布。报告显示，在零售行业增速明显放缓的背景下，化妆品类商品表现出良好的增长势头。数据显示，2020 年限额以上化妆品类零售总额为 3400 亿元，同比增长 9.5%，明显高于同期社会消费品零售总额增速；2021 开年随着消费复苏，化妆品类商品销售也随之大幅上涨。

中长期趋势来看，消费升级会持续，品质消费成为新趋势，高端品牌将成为引领百货渠道增长的新引擎。

8. 《百货和购物中心 IT 及数字化系统需求调查报告》

报告显示，企业的数字化取得较快发展，直播和小程序已成为企业全渠道的标配，小程序已经成为线上商城的主要方式。人的数字化特别是导购的数字化取得进展，近半企业已经采用数字化工具开展了导购分享模式。中台的作用被认为越来越重要，超过九成的企业认可中台的重要性。系统方面仍然有较大提升空间，企业普遍对 CRM 系统不满意，认为其不能满足会员营销的需求。同时，报告对 IT 和数字化方面提出了人员组织建设、服务商选择、内部信息系统融合等方面提出了意见建议。

9. 《2021 导购员职业发展调查报告》

报告显示，全国百货、购物中心和奥特莱斯的导购员数量近 2000 万人。他们是零售服务的重要承担者，是连结商场、商品和顾客的纽带。他们数量庞大，作用突出。这一庞大人群，无论是年龄结构、知识结构，还是肩负职能都在发生重大变化。在全渠道和数字化条件下，导购还需要拉新会员、维护社群，甚至作为主播开展直播。从职能上看，导购早已不再是简单的销售，而是集客户服务（线上+线下）、品牌形象展示、产品专家、甚至是直播营销主播等功能于一身，导购的职能正在发生深刻的变化。

三、 政策标准

1. 配合政府部门开展政策协调，营造有利营商环境

(1) 配合商务部开展消费促进月活动

商务部会同有关部门于2021年5月1日-31日期间组织开展了2021年全国消费促进月活动。协会受商务部委托，积极配合开展相关工作。包括会员企业的活动通知，协调重点企业，做好销售数据报送和活动汇总工作。共约1100家门店参与数据报送，圆满完成了“消费促进月”成效量化工作。

(2) 配合商务部一次性塑料制品使用回收办法制订

为贯彻落实《中华人民共和国固体废物污染环境防治法（2020年修订）》，商务部组织研究制订《商务领域一次性塑料制品使用、回收报告办法（试行）》。协会积极参与《办法》制订，召开企业座谈会，了解会员企业限塑工作进展情况，调查限塑实施可能遇到的问题，提出办法文本修改建议，在维护行业利益的同时，推动办法有效实施。

(3) 配合市场监管总局提出化妆品包材绿色回收倡议

配合由国家药品监督管理局主办的“2021年全国化妆品安全科普宣传周”活动，为切实发挥零售企业在引导绿色消费中的积极作用，协会发出“化妆品包材绿色回收倡议书”，得到协会零售会员企业的积极响应，银泰百货、上海新世界、南京新百、长春欧亚、重庆百货、西藏拉百等22家百货商场、购物中心及行业组织迅速加入。

(4) 配合全国总工会开展商场导购员调研工作

受中国财贸轻纺烟草工会委托，协会开展了“疫情下零售业劳动关系状况调研”，为争取出台减少企业负担、维护员工权益、保障稳定经营的政策措施提供依据。同时，协会联合工会，于6月在成都专门组织了商场导购管理提升研讨会，邀请典型企业介绍导购员管理方面的优秀做法，开展商业劳模经验交流培训，并联合发布了《推进商场导购员加入工会组织的指导意见》，推动商场组建导购员工会。

另外，协会还多次参与商务部步行街、商品市场创新发展、零售转型发展、农村商业体系等课题的讨论或相关办法的制订。

2. 加强行业标准制修订工作，为相关业务操作提供指导

(1) 牵头制订《商场消毒操作指南》行业标准

2020年新冠肺炎疫情发生后，商场预防性消毒不仅成为日常卫生保洁的一项内容，也成为防疫工作的重要任务。鉴于商场普遍缺乏消毒工作专业指导，存在诸多消毒操作空白点，协会牵头制订《商场消毒操作指南》行业标准，目前已形成送审稿，即将进入最后的专家评审

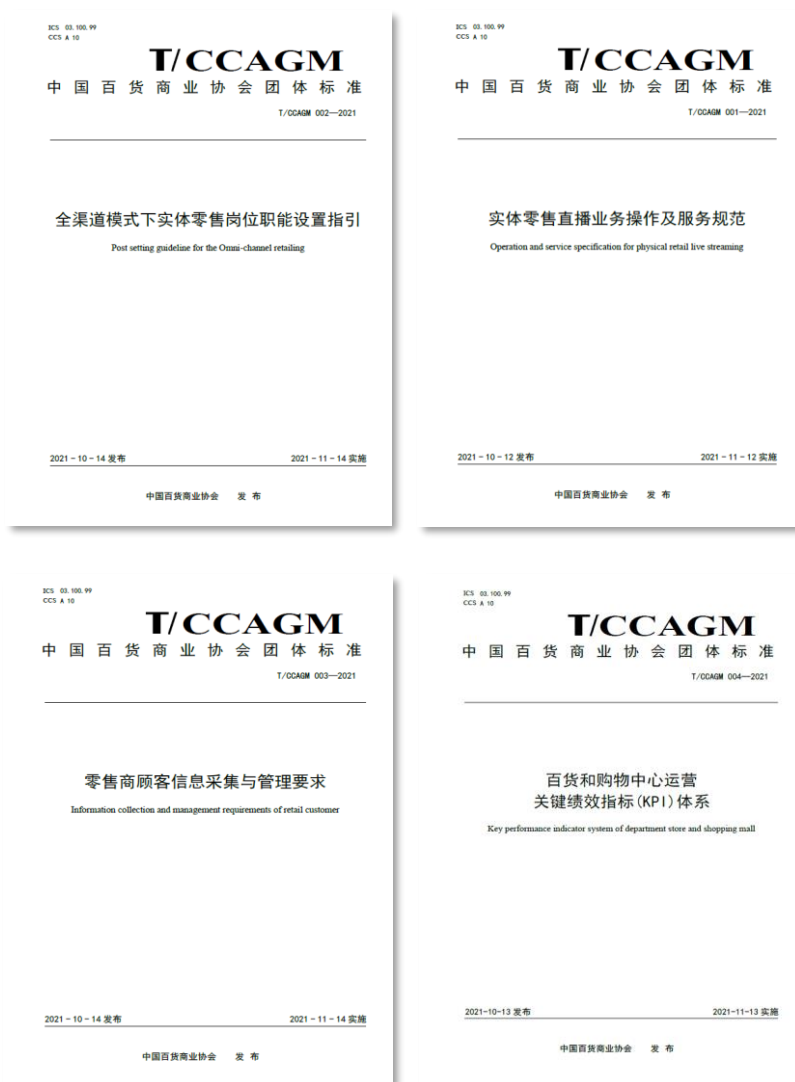
审阶段。

(2) 推动《自助售货行业术语》团体标准向行业标准转化

为规范自助售货行业术语，协会于2020年上半年完成了《自助售货行业机型术语》、《自助售货行业点位术语》、《自助售货行业技术术语》、《自助售货行业运维术语》4个团标的制订。在此基础上，经商务部审批，制订《自助售货行业术语》行业标准。标准已完成公开征求意见，形成报送稿。

(3) 完成四项团体标准的制订

今年以来，协会组织行业企业及业内相关专家，制订完成了《全渠道模式下实体零售岗位职能设置指引》、《零售商顾客信息采集操作规范》、《实体零售直播业务操作及服务规范》、《百货和购物中心运营关键绩效指标(KPI)体系》等4项团体标准，并已全部公开发布，正式实施。



(4) 配合商务部对原有标准进行复核

为加强商务领域标准管理，商务部 2021 年初对所管理的国家标准和行业标准开展复审工作。协会对牵头制订的 10 项行业标准进行认真比对复审，最终经商务部认可，将对 8 项行业标准进行修订，1 项保留，1 项废止。

上述工作得到了国家标准委、商务部流通发展司、商务部市场建设司、商务部流通促进中心的大力支持！

四、 媒体建设

2021 年，协会充分利用现有各类新媒体渠道，积极传递行业信息，宣传相关政策，展示会员单位最新动态和先进经验，分享协会行业研究成果，为行业提供便捷信息服务。

微信公众号：这是协会重点打造的新媒体手段。2021 年，协会通过“中国百货商业协会 CCAGM”官方公众号发布文章 1100 多篇，平均每日超过 3 篇，共服务超过 50 万人次（阅读量），粉丝增长一倍多。

协会网站：网站重点突出协会基础服务功能模块，方便行业企业方便快捷查阅相关信息、资料、报告及标准等，作为信息传递载体，发挥协会作为桥梁、纽带、汇集、分享的平台作用。网站信息与微信公众号做到同步更新。

微博：这是协会自媒体工作的一个特色，运营开始时间早，粉丝数多，年信息更新量近千条，服务人次数超过 30 万（阅读量）。

微信群：为方便会员交流，协会根据不同业务属性，建立了 30 多个微信群，近万人入群，协会安排专门群主负责维护，坚持每日传递最新信息，供会员企业参考。

头条号及抖音：协会官方头条号经过近 2 年的运营，服务超过 22 万人次（阅读量）。同时，抖音运营也稳步开展。

外部媒体合作：协会与外部媒体保持良好合作交流，与 50 多家主流经济类媒体建立了稳定沟通渠道。通过媒体合作，协会和行业的重要信息能够第一时间传递给主流媒体。特别是协会的专题调查报告、数据分析、行业的优秀案例等，得以及时被重要媒体报道和转载。

五、 内部建设

2021年，协会党支部紧紧围绕党史学习教育工作方案，组织开展了一系列党史学习教育活动，进一步提升思想认识、业务水平，推动协会各项工作迈上新台阶。

1. 认真学习党史材料，全面系统了解党的历史，坚定理想信念

党支部以全面学习党史为重点，深入了解党的百年奋斗史。协会党支部为党员订购了党史学习资料，开展党员自学和党支部集体讨论学习相结合，使党员干部对中国共产党的发展历史有着系统、全面、深入的了解和把握，更加坚定“增强四个意识，坚定四个自信，做到两个维护”。

2. 组织参加专题讲座和党史网上培训，提升思想认识和政治素养

组织党员参加国资委“党史百年”在线党课学习以及中国商联安排的多场专题党史讲座，接受了全面的精神洗礼，增强不怕困难、勇于奉献、积极开拓的精神，努力做好本职工作。

3. 开展建党100周年庆祝活动，落实“为企业办实事”

组织了“没有共产党就没有新中国”红歌合唱活动，直播观看学习习近平总书记“七一”讲话精神。积极开展“为企业办实事”活动，根据会员需求，开展资源对接，助力企业解困。

4. 持续加强党组织建设，落实全面从严治党要求

认真贯彻落实党中央决策部署，严格按照上级党组织要求，不断完善各项规章制度，加强协会党组织自身能力建设，切实发挥对业务工作的领导。同时，严把廉政关，做到警钟长鸣。



六、 组织结构

12月，协会召开第八届三次理事会，对年度重要工作事项进行审议，进一步完善了协会的领导和组织架构。

名誉会长



楚修齐

中国百货商业协会名誉会长

会长



范君

中国百货商业协会会长

秘书长



杨青松

中国百货商业协会
秘书长

监事长



夏琳

中国百货商业协会
副秘书长、监事长

副会长



白凡

首旅集团
党委副书记、总经理



陈军

武汉武商集团股份有限公司
董事长



刘震海

大商集团有限公司
总裁



周伟

长春欧亚集团股份有限公司
公司副总裁



朱爱华

南京新街口百货商店股份有限
公司党委书记



毕铃

杭州解百集团、杭州大厦
党委书记、总经理



陈晓东

银泰商业(集团)有限公司
执行董事兼 CEO



徐家平

上海新世界股份有限公司
总经理



胡子敬

湖南友谊阿波罗股份有限公
司董事长



尚喜平

王府井集团股份有限公司
总裁



布廷现

银座集团股份有限公司
党委书记、董事长



孙昌基

上海七百(集团)有限公司
董事长、总经理



徐瑞泽

利群商业集团股份有限公
司副董事长兼总裁



聂慧

东百集团商业事业部副
总裁、东百中心总经理



张建港

信誉楼百货集团
总裁



解军

唐山百货大楼集团有限责
任公司常务副总裁



云铁柱

内蒙古民族控股集团有限
责任公司副总裁



天津劝业华联集团
有限公司



宋连胜

山东连胜体育产业有限公司
董事长



马娅

中国国际美博会
创办人



高德康

波司登国际控股有限公司
董事局主席兼总裁



张荣明

北京爱慕内衣有限公司
董事长



张玉虎

浙江中国小商品城集团股
份有限公司总监

特聘副会长



倪强
豫园股份副总裁
豫园文化商业集团
董事长兼 CEO



贾耀勇
月星集团副总裁
环球港商业集团
执行总裁



陈洪志
上海益民商业集团
董事长



肖利华
阿里巴巴集团副总裁
阿里云研究院院长



张宏俊
汇纳科技股份有限公司
董事长

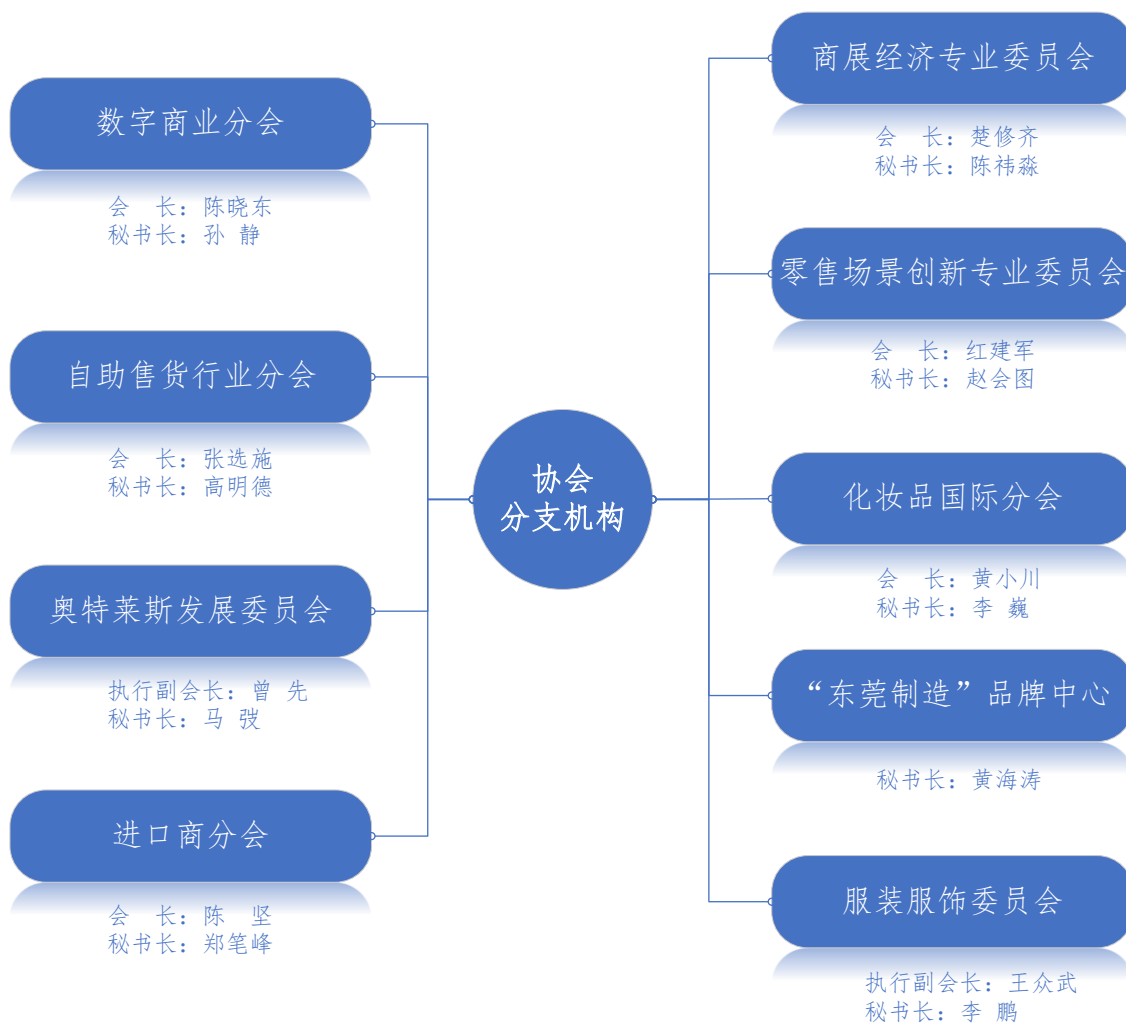


周艳斌
广东赢商网数据服务
股份有限公司总裁



王耀
中华全国商业信息中心
原主任

协会分支结构



七、 2022 年计划

1. 2022 年主要会议活动

序	时间	会议	地点	预计规模
1	3 月 29-31	第十九届中国百货零售业年会暨商业创新峰会	上海	1200 人
		中国购物中心发展论坛		
		中国零售数字化发展论坛		
		中国奥莱发展论坛		
		首店经济及潮品发展论坛		
		零售场景创新论坛		
2	5 月	中国零售业营销大会	上海	500 人
3	8 月	中国化妆品百货高峰论坛	上海	300 人
4	9 月	中国零售业技术应用大会	武汉	500 人
5	10 月	第八届零售研究分享会	上海	300 人

2. 2022 年主要报告研究

发布时间	报告名称
3 月	中国百货零售业发展报告/样本统计报告
3 月	百货和购物中心小程序应用报告
5 月	零售业导购发展报告
5 月	零售业会员运营报告
8 月	零售业全渠道发展报告
9 月	零售业系统需求调查
9 月	零售技术服务商名录

3. 2022 年重点标准计划

完成时间	标准名称
6 月	团标：《导购服务规范》
8 月	团标：《零售可持续发展指标体系》
9 月	团标：《面向全渠道顾客的信息触达操作规范》
标准修订	国标：GB/T 27916-2011 百货店等级划分及评定
	行标：SB/T 10762-2012 百货店服务人员等级评定规范
	行标：SB/T 10830-2012 百货店促销活动规范
	行标：SB/T 10831-2012 百货店购物环境设施要求
	行标：SB/T 10832-2012 百货店会员服务体系要求
	行标：SB/T 10833-2012 百货店客户关系管理系统基本功能要求
	行标：SB/T 11054-2013 百货店配套服务设施配置规范

会议&报告合作：高先生 13552228645（微信同号） gaomd@ccagm.org.cn

八、 特别鸣谢

过去的一年，行业历经阵痛，但坚持创新求变；新的一年，面临诸多不确定性，更需励精图治。让我们携手，共建生态，共谋发展，共创未来！





关注协会



订阅号
中国百货商业协会 CCAGM



抖音号: dyzr6o8zmwr
中国百货商业协会 ccagm



新浪微博
中国百货商业协会 CCAGM



今日头条
中国百货商业协会