

山东省质量管理协会 山东省企业联合会 文件

鲁质协〔2023〕11号

关于开展2023年用户满意等级评价 推荐工作的通知

各市质协、各市企联，各会员单位及相关企业：

为贯彻落实《质量强国建设纲要》的决策部署和《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案(2022-2025年)》、中国质量协会《关于开展2023年用户满意等级评价工作的通知》等文件要求，加强标准引领，推动建立质量分级分类的市场化采信机制，营造关注用户满意的质量环境，深入开展质量提升行动。山东省质量管理协会、山东省企业联合会继续在山东范围内实施用户满意工程，开展用户满意等级评价推荐工作，引导企业关注用户需求和全过程消费体验，推动企业提高用户满意经营管理水平，促进产品、工程、服务

质量水平提升，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，助力高质量发展。现将有关工作事宜通知如下。

一、评价方法

评价依据：《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）和《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

评价类别：企业类、班组类、服务类、产品类、工程类。

等级划分：评价结合满意度得分以及测量报告在企业中的应用等维度进行用户满意等级划分，等级划分为用户满意标杆（五星）级、用户满意（四星）级、用户满意亮诺（三星）级。

二、评价原则

“科学、公平、公正、公开”原则。依照“自愿申请、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”规范开展评价。

三、申请基本条件

（一）企业为依法登记注册的企业法人和其他经济组织。

（二）企业成立已满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，企业处于持续经营状态。

（三）用户满意度测评由具有满意度调查资质的第三方按照《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）要求开展，顾客满意测量模型可参考国家标准《顾客满意测评模型和方法指南》（GB/T19038-2009），测量开展调查的时间在2022年10月之后。

（四）企业首次可申请班组类、服务类、产品类、工程

类，评价通过后，次年可申请企业类等级评价。自 2020 年获得市场质量信用 A 等证书的可直接申请企业类评价。

（五）企业近三年无重大质量、安全事故或大面积用户投诉。

（六）申报工程类，需完成验收且交付使用一年以上、三年以内。

具体条件见《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

四、评价程序

（一）申请评价。符合评价条件的企业自愿向山东省质量管理协会（以下简称省质协）提出申请，经省质协审核通过后获取用户满意等级评价系统账号及密码，登陆“全国用户满意企业信用服务平台”（www.yonghu.org.cn），按照有关要求，在线提交申报材料。同时需向推进机构报送纸质版材料一份，包括《2023 年用户满意等级评价申请书》（附件）及证实性材料复印件，胶装成册。

企业申请材料提交截止时间为 7 月 28 日，之后网上申报系统关闭，线上申报和线下递交资料缺一不可。

（二）初审。省质协受理申请后，按照《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》审核出具初审意见，连同企业申请材料邮寄至中国质量协会评价办公室。

（三）专家评审。中国质量协会评价办公室组织专家进行评审，经合议提出用户满意等级评价建议结果，对建议结果为五星级的企业进行现场评审。

（四）审定发布。对专家评审的建议结果进行审定，由

中国质量协会对用户满意等级评价结果进行发布。

五、联系方式

联系人：徐堃、傅浩良、赵明宇

电话：0531-88825798，18653143707

0531-88825756，17862923180

邮箱：sdqlglzxb@163.com

地址：济南市经十路9999号黄金时代广场C座2133

邮编：250101

附件：

1. 2023年用户满意等级评价申请书



附件

2023 年用户满意等级评价申请书

申请类别 企业类 班组类 服务类 产品类 工程类

申请等级 标杆级 用户满意级 满意亮诺级

企业名称: _____ (盖章)

推进机构: _____ 选择一项。 _____

填表日期 年 月 日

填报说明

一、申请材料构成：《企业用户满意经营承诺书》《用户满意等级评价申报承诺书》《用户满意等级评价申请表》《用户满意经营的实践报告》，第三方用户满意度测量材料和其他证实性材料。

二、申请材料装订顺序

（一）封面和目录（附件1）

（二）企业用户满意经营承诺书（附件1-1）

申请单位加盖公章。

（三）用户满意等级评价申报承诺书（附件1-2）

申请单位法人代表或主要负责人签字并加盖公章。

（四）用户满意等级评价申请表（附件1-3）

申请所有类别的企业均需填写申请表并加盖公章。

内容如实填写，数据以上一年度末为准，如表内填不下，可另加附页或自行复印表格。

服务类应填写企业专项服务名称，填写服务机构无效。产品类项目名称必须填写型号、规格，填写系列产品无效。

（五）用户满意经营的实践报告（附件1-4）

（六）其他证实性材料

有效期内年检合格营业执照复印件。

企业近三年与用户有关的奖项、荣誉复印件（申报班组类、服务类、产品类、工程类请另外提供所申请类别的奖项和荣誉证实性材料）。

产品类需提供产品检测报告复印件、商标注册证书。

工程类需提供工程竣工验收证明和建设单位（用户）满意度评价鉴定意见。

申请企业自认为还应提供的其他证实性材料等。

三、第三方用户满意度测量材料

第三方用户满意度测量开展调查的时间在 2022 年 10 月之后。提交电子版材料，以“申报企业全称+申报项目名称”命名存至 U 盘，随纸质材料一并报送。材料包括：

（一）测量方案

（二）调查问卷

（三）实施方案

（四）数据库

（五）第三方测量报告

附第三方测量机构资质证书复印件。

（六）被访者名单

被访者名单至少含姓名、联系方式。若被访者总数不超过 50 人，提供所有相关信息。超过 50 人，提供 50 至 100 人信息即可。

（七）其他证实性资料如有请提供

包括数据采集过程证实性材料、数据复核记录、数据校验标准和查错记录、数据清洗过程记录等。

附件 1-1

企业用户满意经营承诺书

为构建诚信经营、用户满意的市场环境，维护消费者的合法权益，加强质量诚信体系建设，切实保证提供产品、服务质量满足用户需求，本组织郑重承诺：

一、自愿贯彻《顾客满意度测量和评价准则》。

二、了解用户需求，满足用户需要。树立以用户为中心的经营理念

和以用户满意为标准的质量理念，提供基于用户需求的产品和服务。

三、切实履行《中华人民共和国产品质量法》。合法合规生产，诚

实守法经营，不使用、不生产、不提供不合格产品和服务。

四、认真执行《中华人民共和国消费者权益保护法》。切实履行商品三包规定，尊重消费者各项权利，认真接受、处理消费者的意见和投诉，保护消费者合法权益。

五、建立和完善消费提示制度。通过及时、全面整合产品质量信息，为消费者提供切实有效的消费指导，营造放心消费环境。

六、规范宣传促销行为。确保产品宣传说明、促销等活动使用语言规范、真实，不作任何虚假宣传和违反《中华人民共和国广告法》规定的内容。

七、杜绝价格欺诈行为。实行明码标价制度，做到价目齐全、标价准确，坚决杜绝对消费者的价格欺诈行为。

八、自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

九、以打造用户满意企业为目标，以营造放心消费环境为目的，持续追求用户满意，不断提升企业品牌竞争力。

承诺企业（盖章）：

年 月 日

附件 1-2

用户满意等级评价申报承诺书

本单位在申报用户满意等级评价过程中做出如下承诺：

一、本单位自愿申请用户满意等级评价工作。

二、所提供的证明材料、数据及相关资料全部真实、合法、有效，并对因材料不实造成的一切后果承担全部责任。

三、严格遵守《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》的有关规定，恪守社会公德、企业道德，不采取请客送礼等不正当手段干扰等级评价工作。

四、在等级评价过程中，对等级评价工作安排予以积极的支持、配合。

五、通过用户满意等级评价后，愿意接受中国质量协会的现场抽查并分享本单位的最佳实践，带动更多组织共同提升。

六、自愿接受结果公示，接受社会各界的监督。

本单位对上述条款做出郑重承诺，并在申报过程中严格遵守。

单位名称：（盖章）

主要负责人签字：

年 月 日

附件 1-3

用户满意等级评价申请表

企业名称	(盖章)		
统一社会信用代码		企业类型	选择一项。
行业分类	选择一项。	组织规模	选择一项。
申请类别与等级	企业类: <input type="checkbox"/> 标杆级 <input type="checkbox"/> 用户满意级 <input type="checkbox"/> 满意亮诺级 班组类: <input type="checkbox"/> 标杆级 <input type="checkbox"/> 用户满意级 <input type="checkbox"/> 满意亮诺级 服务类: <input type="checkbox"/> 标杆级 <input type="checkbox"/> 用户满意级 <input type="checkbox"/> 满意亮诺级 产品类: <input type="checkbox"/> 用户满意级 <input type="checkbox"/> 满意亮诺级 工程类: <input type="checkbox"/> 用户满意级 <input type="checkbox"/> 满意亮诺级		
申报项目名称	(企业类免填)		
	注: 班组类填写班组名称, 服务类填写专项服务名称, 产品类填写产品名称, 工程类填写工程名称。		
满意度(百分制得分)		初评/复评	<input type="checkbox"/> 初评(首次申请) <input type="checkbox"/> 复评
联系人		部门	
职务		手机	
联系地址			
扫描二维码或点击链接填写信息表	 http://survey.yonghu.org.cn/vm/tzaXjGz.aspx 注: 此信息表作为申报书的一部分, 请填写完成并提交。		

用户满意等级评价申请表（续）

请选择对应申请类别填写				
企业类填写	员工人数		2022 年度营业收入	
	主要的产品/服务		所在行业的标杆企业	
	主要服务对象		直接服务受益的用户数	
班组类填写	提供的产品/服务		班组人数	
	主要服务对象		直接服务受益的用户数	
服务类填写	主要业务职能		专项服务工作人员数	
	主要服务对象		直接服务受益的用户数	
产品类填写	商标名称		产品型号及规格	
	主要销售对象		直接服务受益的用户数	
工程类填写	工程类别	<input type="checkbox"/> 公共建筑 <input type="checkbox"/> 市政工程 <input type="checkbox"/> 交通工程 <input type="checkbox"/> 住宅工程 <input type="checkbox"/> 其他		
	建设单位（用户）名称：			
	工程地点：			
	工程造价（万元）		建筑面积（万平方米）	
	竣工日期		验收日期	
	工程设计单位		工程监理单位	
	建设单位（用户）满意度评价鉴定意见： （请建设单位从该工程项目的工程质量、施工服务、工程设计的建设性意见、后续维护、总体评价、改进建议等方面对该项目施工方予以评价说明） <div style="text-align: center;"> 建设单位（用户）签字：（盖章） 年 月 日 </div> 注：提供申请工程的竣工验收证明，证明中竣工验收日期与表格内填写日期一致。			

（企业/项目名称）用户满意经营的实践报告

一、企业简介（500 字以内）

企业简介之外，申报班组、服务、产品、工程类，需要简明扼要地阐述所申报项目的独特亮点。

二、企业/项目情况概述（2000 字以内）

（一）基本情况介绍

1. 主要经营业务。主要产品、服务的质量水平及其交付方式。
2. 所申报产品或服务的主要业务流程。
3. 所申报产品或服务相关核心技术优势或壁垒。可以在此基础上选择性附加提供软硬件、信息化等特色设备设施清单。
4. 组织机构和治理体制。
5. 员工概况。

（二）经营环境与发展策略

1. 经营环境和行业地位。面临的挑战和创新要求。
2. 市场分析和目标市场选择。企业与主要竞争对手在市场中的竞争地位、规模和发展情况，行业标杆企业的相关信息，企业产品或服务的主要竞争优势，取得成功的关键因素。
3. 经营与管理策略。

三、用户满意经营管理与实践工作案例（5000-8000 字）

根据企业实际情况，描述如何挖掘和分析用户信息，应用到企业的管理活动。

重点介绍用户满意经营管理与实践工作特色，如以顾客为中心的文化建设、顾客分类与管理、顾客需求的了解与实现、产品与服务设计、投诉处理、运营与改进等。

从实践背景或起因、工作举措（做法及经过）、实践成果（成效及反响）三个方面进行描述。其中，工作举措部分，包括运用哪些工具方法，解决了哪些问题的策划和实施做法。包括但不限于以下几个方向，可以选择其中一个方向展开描述。建议班组类、服务类、产品类、工程类的项目可选第一个方向。

（一）识别短板进行产品或服务改进的工作举措。

（二）用户满意实践流程改进的工作举措。

（三）以提升用户满意为目标的经营战略创新工作举措。

四、下一阶段用户满意工作的重点或方向（1500字以内）