

山东省质量管理协会 山东省企业联合会 文件

鲁质协〔2023〕30号

关于开展2023年山东省市场质量信用等级 评价工作的通知

各会员单位及相关组织：

为贯彻党的二十大报告提出的“弘扬诚信文化，健全诚信建设长效机制”，落实《关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》《扩大内需战略规划纲要（2022—2035年）》和《质量强国建设纲要》等文件要求，深入实施质量提升行动，加强企业信用状况综合评价，运用信息公示、信息共享和信用约束等手段，推进行业质量诚信自律，营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，山东省质量管理协会、山东省企业联合会将继续开展市场质量信用等级评价工作。现将有关工作安排通知如下。

一、评价方法

评价依据：《市场质量信用等级评价准则》和《市场质量信用等级评价工作管理办法》。

评价对象：在山东省注册并正常生产、经营 3 年以上的企业法人和其他经济组织。

等级划分：市场质量信用等级划分为 AAA、AA、A、B、C、D 四等六级。

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。以服务会员单位为主，免费为企业评价服务。

三、申报基本条件

（一）企业成立已满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，处于持续经营状态。

（二）企业近三年在政府有关部门的信用记录中无严重失信违法行为，无严重行政处罚。

（三）企业近三年无重大质量、安全事故或大面积用户投诉。

具体条件见《市场质量信用等级评价工作管理办法》。

四、评价程序

（一）企业申请。企业自愿申请评价，提交《市场质量信用等级评价申请书》（附件 1）、《企业用户满意经营承诺书》（附件 2），经审核通过后邮寄《2023 年市场质量信用等级评价申报材料》（附件 3），并和证实性材料复印件

一份胶装成册，报送至山东省质量管理协会（以下简称省质协）。

企业申报材料报送省质协截止时间为 12 月 27 日，以收到材料时间为准。

（二）专家评审。省质协组织专家进行评审，经合议提出市场质量信用等级评价建议结果。对建议结果为 AAA 级的企业进行为期 1 至 2 天的现场评审或线上答辩，由省质协统一组织安排，不收取任何费用。评审人员交通、食宿费用按照国家统一标准执行，成本由接受评审的企业承担。

（三）审定与公示。省质协对专家评审的建议结果进行审定，为 A 等企业建立相关档案，依据《国务院办公厅关于社会信用体系建设的若干意见》《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》要求，对企业当前质量信用状况进行客观记录并向社会公示宣传。

省质协向参加公示的企业颁发全省统一设计样式、统一编号的证书。

五、联系方式

联系人：徐堃、傅浩良

电话：0531-88825798；

18653143707；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. 市场质量信用等级评价申请书
2. 企业用户满意经营承诺书
3. 2023 年市场质量信用等级评价申报材料



附件 1:

市场质量信用等级评价申请书

单位名称				法定代表人	
联系人		手机		传真	
部门		座机		电子信箱	
联系地址					
企业简介	企业概况、主营业务介绍和企业质量文化介绍。共 800 字左右，可另附纸。				
申请等级	<input type="checkbox"/> AAA 级 <input type="checkbox"/> AA 级 <input type="checkbox"/> A 级				
初评/复评	<input type="checkbox"/> 初评（首次申请） <input type="checkbox"/> 复评		<input type="checkbox"/> 是否申请公示		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
申请 单位 声明	<p>1. 本单位自愿参加山东省市场质量信用等级评价工作，同意将企业名称、统一社会信用代码、通讯地址、电话、经营范围、主营业务等基本信息在媒体上公开。</p> <p>2. 本单位承诺，在申请市场质量信用等级评价中所提供的证明材料、数据及相关资料全部真实、合法、有效，复印（扫描）件与原内容一致，并对因材料虚假所引发的一切后果负法律责任。</p> <p>3. 本单位为中华人民共和国境内依法注册的企业法人和其他经济组织，正常生产、经营 3 年以上。</p> <p>4. 严格遵守《市场质量信用等级评价工作管理办法》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评价工作。</p> <p>5. 在评价过程中，对评价工作安排予以积极的支持、配合。</p> <p>6. 通过市场质量信用等级评价后，愿意分享本单位的典型经验，带动更多组织共同提升。</p> <p>7. 自愿接受社会各界的监督，同意信用等级的动态调整办法。</p> <p style="text-align: right;">单位名称：（盖章） 主要负责人签字： 年 月 日</p>				

附件 2:

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、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 and 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。

二、切实履行《中华人民共和国产品质量法》。合法合规生产，诚实守信经营，不使用、不生产、不提供不合格产品和服务。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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。

七、自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

八、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 3:

2023 年市场质量信用等级评价

申报材料

(封面)

初评 复评

企业名称 _____ (加盖公章)

所属行业 _____

所在地区 _____

填表日期 年 月 日

企业基本信息

1. 组织信息				
企业名称				
统一社会信用代码 (提供营业执照复印件)		成立日期		
注册地址		注册资本		
法定代表人		企业类型		
企业规模	<input type="checkbox"/> 大型 <input type="checkbox"/> 中型 <input type="checkbox"/> 小型 <input type="checkbox"/> 微型		员工总数	
2. 资本构成情况				
序号	股东名称	实缴出资额 (万元)	出资比例 (%)	出资形式 (货币、实物、无形资产)
1				
2				
3				
...				
3. 主营产品/服务信息(近三年)				
年度	主营产品/服务名称	实现主营业务收入(万元)		
2022年度				
2021年度				
2020年度				
4. 主要分支机构和下属企业情况				
共有____家子公司，____家分公司，____家参股公司，____家代表处(联络处)。 请在下方提供1-3家主要分支机构和下属企业信息，没有则填写“无”。				
名称1		隶属关系		
地址				
名称2		隶属关系		
地址				
名称3		隶属关系		
地址				

企业市场质量信用信息

1. 质量信用意愿	
1.1 法定资质	
本行业所涉及的行政许可、强制性认证	<input type="checkbox"/> 有（提供经营许可证、安全生产许可证、建筑行业资质证书等） <input type="checkbox"/> 无
1.2 信用记录（请提供证明文件）	
银行信用记录	<input type="checkbox"/> AAA <input type="checkbox"/> AA <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 其他级别_____ <input type="checkbox"/> 无不良记录
税务信用记录	<input type="checkbox"/> 纳税信用 A 级纳税人 <input type="checkbox"/> 纳税大户 <input type="checkbox"/> 无不良记录
工商信用记录	<input type="checkbox"/> 重合同守信用企业 <input type="checkbox"/> 无不良记录
海关信用记录	<input type="checkbox"/> 认证企业 <input type="checkbox"/> 一般企业 <input type="checkbox"/> 失信企业 <input type="checkbox"/> 无不良记录
全国质量奖/中国质量奖	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
科技进步奖励	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
获市级及以上质量/诚信荣誉	国家级_____个；省部级_____个；地市级_____个（请提供近三年证书）
政府抽检不合格记录	<input type="checkbox"/> 有（请列明，并提供处理记录） <input type="checkbox"/> 无
较大及以上质量、安全事故	<input type="checkbox"/> 有（请列明，并提供处理记录） <input type="checkbox"/> 无
公共信用不良记录	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无
1.3 社会责任	
质量承诺	<input type="checkbox"/> 已公开（提供渠道或证据） <input type="checkbox"/> 未公开
质量标准	<input type="checkbox"/> 已公开（提供渠道或证据） <input type="checkbox"/> 未公开
纳税记录	（提供申报年度中连续三个月的纳税记录）
社保记录	（提供申报年度中连续三个月的社保记录）
支持社会公益事业、抢险救灾等情况	<input type="checkbox"/> 有__项（请提供近三年 1-3 项证明材料） <input type="checkbox"/> 无
2. 质量保障能力	
2.1 基础保障	
标准化体系	标准化体系建立： <input type="checkbox"/> 已建立（提供目录） <input type="checkbox"/> 未建立 运行效果： <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差

计量管理制度	制度建立： <input type="checkbox"/> 已建立（提供证实性材料） <input type="checkbox"/> 未建立 运行效果： <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差		
认证认可	<input type="checkbox"/> 质量管理体系认证 <input type="checkbox"/> 环境管理体系认证 <input type="checkbox"/> 职业健康安全管理体系认证 <input type="checkbox"/> 实验室通过认可 <input type="checkbox"/> 其他资质、资格等认证 <input type="checkbox"/> 无 （以上请提供有效期内证书复印件）		
质量检验检测制度/规范	制度/规范建立： <input type="checkbox"/> 已建立（提供证实性材料） <input type="checkbox"/> 未建立 运行效果： <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差		
主要产品或服务检验记录	<input type="checkbox"/> 有（提供证明材料） <input type="checkbox"/> 无		
2.2 资源保障			
本科及以上学历人数	_____人	中高级职称人数	_____人
质量专业人员情况	<input type="checkbox"/> 有____人（请提供 1-5 人的质量专业资格证书） <input type="checkbox"/> 无		
市级以上重点实验室、技术中心、工程（技术）研究中心、博士后流动工作站等	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
参与标准制定情况 （提供近十年情况）	国家标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明，不超过 3 个） <input type="checkbox"/> 无 行业标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明，不超过 3 个） <input type="checkbox"/> 无 地方标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明，不超过 6 个） <input type="checkbox"/> 无 团体标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明，不超过 6 个） <input type="checkbox"/> 无		
有效专利及专有技术	<input type="checkbox"/> 有____项（请提供近三年主要专利或专有技术清单） <input type="checkbox"/> 无		
高新技术企业认定	<input type="checkbox"/> 有（请提供有效期内证书） <input type="checkbox"/> 无		
基本设备设施	管理制度： <input type="checkbox"/> 已建立（提供证实性材料） <input type="checkbox"/> 未建立 运行效果： <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差		
信息化管理	涉及领域： <input type="checkbox"/> 人力资源 <input type="checkbox"/> 采购管理 <input type="checkbox"/> 生产服务管理 <input type="checkbox"/> 客户管理 <input type="checkbox"/> 信用管理 <input type="checkbox"/> 合同管理 <input type="checkbox"/> 财务管理 <input type="checkbox"/> 其他 运行情况： <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差		
2.3 过程保障			
研发管理	管理制度： <input type="checkbox"/> 已建立（提供证实性材料） <input type="checkbox"/> 未建立 运行效果： <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差		

供应商管理	管理制度： <input type="checkbox"/> 已建立（提供证实性材料） <input type="checkbox"/> 未建立 运行效果： <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差		
售后管理	管理制度： <input type="checkbox"/> 已建立（提供证实性材料） <input type="checkbox"/> 未建立 运行效果： <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差		
重大质量安全事故应急预案	<input type="checkbox"/> 有（提供证实性材料） <input type="checkbox"/> 无		
3. 市场经营能力			
3.1 顾客关系管理			
目标市场识别	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
顾客类别细分	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
顾客需求获取方式	<input type="checkbox"/> 用户回访 <input type="checkbox"/> 与用户接触的相关人员意见收集 <input type="checkbox"/> 投诉分析 <input type="checkbox"/> 企业定期开展市场调研 <input type="checkbox"/> 行业协会、研究机构等第三方研究报告 <input type="checkbox"/> 委托第三方开展市场调研 <input type="checkbox"/> 其他_____		
顾客关系管理信息化系统	<input type="checkbox"/> 有（提供截图） <input type="checkbox"/> 通过系统实现对顾客分类管理（提供截图） <input type="checkbox"/> 通过系统实现对顾客需求的描述与统计（提供截图） <input type="checkbox"/> 无		
3.2 市场质量水平			
自主创新产品认定	<input type="checkbox"/> 国家级（请提供有效期内证书） <input type="checkbox"/> 省级（请提供有效期内证书） <input type="checkbox"/> 无		
主营业务国内市场占有率	<input type="checkbox"/> 行业前三 <input type="checkbox"/> 行业前十 <input type="checkbox"/> 行业前二十 <input type="checkbox"/> 其他		
品牌荣誉	<input type="checkbox"/> 有（提供近三年荣誉证书 1-6 项） <input type="checkbox"/> 无		
3.3 用户满意程度			
用户满意度	本企业	竞争对手	行业标杆
2022 年度			
2021 年度			
2020 年度			

3.4 财务经营结果

项目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
资产总额			
总资产报酬率			
净资产收益率			
主营业务利润率			
净资产增长率			
营业利润增长率			
主营业务收入增长率			

4. 企业市场质量信用建设案例（自愿提供）

案例内容可包括：案例基本情况、特色做法、成效及影响力。2000 字以内。