

广州市质量协会文件

穗质协字〔2022〕01号

关于开展2022年广州市市场信用等级 (用户满意)评价工作的通知

各有关单位:

为落实《中共中央 国务院关于新时代加快完善社会主义市场经济体制的意见》、《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》和中共中央印发的《法治社会建设实施纲要(2020—2025年)》等文件要求,加快推进社会信用体系建设,组织开展质量诚信主题实践活动,营造诚信、自律、守信、互信的社会信用环境,2022年广州市质量协会(以下简称广州质协)将继续在广大会员单位和实施用户满意工程活动单位中开展市场质量信用等级(用户满意)评价工作,并同步推荐全国市场质量信用等级(用户满意)评价。现将有关工作安排通知如下。

一、工作目标

开展市场质量信用等级评价工作旨在助力完善社会信用体系建设，为企业提供有效的市场质量信用分析服务，提升企业产品、工程、服务的社会信用水平和信用风险防范能力，引导企业更好、更主动地向社会公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，提高企业的质量诚信意识和法制意识，推动企业牢固树立“质量诚信 用户满意”的经营理念，促进社会健康有序发展。同时，倡导企业以客户为中心，以用户需求为关注焦点，建立用户体验运营模式，通过场景、交互、感知等方式提升用户体验感受，并进行有效监测、评估和改进工作，最终提升顾客的契合水平。

二、申报基本条件

凡符合《市场质量信用等级评价管理办法》规定申报条件的各类企业、产品、工程和服务等均可申请市场质量信用等级评价及用户满意等级认定。

三、评价原则

市场质量信用等级评价遵循“科学、公平、公正、公开”原则，依照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”规范，以服务企业为主，为相关组织提供评价及公示服务。

四、评价类别、内容和方法

市场质量信用等级评价是以用户为主体，以市场评价为中心的信息征集和等级评价方法。评价类别包括企业类、产品类、工

程类、服务类。评价的内容和指标体系由质量信用意愿、质量保障能力、市场经营能力三个一级指标及若干二、三级指标组成，全面综合考核企业的诚信建设与市场质量信用管理能力和水平。市场质量信用等级依据广州质协《市场质量信用等级评价准则》划分为 AAA、AA、A、B、C、D 四等六级。

五、评价程序

评价工作由申报单位自愿申请参加。程序包括单位申请、广州质协审核、第三方机构评价、专家评审、用户委员会审定、征询意见、结果公示等。

1、有意向的申报单位可向广州质协提交《市场质量信用等级评价申请书》（附件 1）、《市场质量信用承诺书》（附件 2）原件，并将证实性材料复印件及市场质量信用工作报告装订成册，报送至广州质协，同步提交电子文件。

2、广州质协受理申请后，严格按照有关规定进行审核，必要时可进行现场审核。

3、自本通知发出之日起开始受理 2022 年度市场质量信用等级评价申报，在申报受理并收到用户名单后 3 个月内向申报单位出具市场质量信用等级评价证书。如需在 2022 年底前出具 2022 年市场质量信用等级评价的，请在 2022 年 11 月 1 日前提交申请。

4、申报的产品必须填写型号、规格（填写系列产品的无效），申报的工程必须填写建筑物名称、所在地及门牌号（或地域标识），

申报的服务是指申报企业的某一专项服务，而不是申报企业的某一服务机构。

六、结果公示和推荐、推广

1、开展公示活动

为市场质量信用单位建立市场质量信用档案，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》的要求，向社会公示宣传。公示活动仅对当前质量信用状况进行客观记录和公示。

符合公示条件的单位可自愿申请对其质量信用信息、市场评价信息向社会予以公示。广州质协向参加公示的企业（产品、工程、服务）颁发统一设计样式、统一编号的标牌和证书。

已公示企业如发生失信等行为，公示的称号将被撤销，并在两年内取消参加“质量诚信 用户满意”公示资格。

2、推荐和宣传推广

通过广州质量网、微信公众号以及《质量与市场》杂志等渠道向社会公开展示年度市场质量信用 AAA 等（用户满意）企业名单，包括企业、产品、工程、服务五类，以便于社会公众及有关部门对企业公示信息进行评价、监督和使用。并且总结用户满意企业的典型经验，每年组织用户满意标杆交流研讨活动进行推广。

（三）组织经验交流

广州质协将于年底组织召开广州市市场质量信用体系建设交流大会暨满意年会，同时组团参加“满意中国年会暨全国市场

质量信用建设交流大会”，为企业搭建学习交流平台，带动更多企业持续提升质量领域信用建设水平及用户满意经营能力。

七、联系方式

联系人：龙建攀

电 话：83366278 83341934 传 真：83325475

邮 箱：gzzlxh@sina.com 邮 编：510110

地 址：广州市越秀区东湖西路2号金湖大厦602

（注：相关管理办法、文件和申请表等均可从广州市质量协会官网 <http://www.gzaq.net> 下载专区下载）

- 附件：1、市场质量信用等级评价申请表
2、市场质量信用承诺书
3、2022年市场质量信用等级评价申报材料（具体要求见广州质协官网下载专区）



附件 1

市场质量信用等级评价申请书

编号:

企业名称	(必填)			法人代表	(选填)
企业注册地	(选填)			邮政编码	(选填)
经办人	(必填)	电话		传真	(选填)
部门	(选填)	手机	(必填)	电子信箱	(必填)
联系地址	(必填)				
企业网址	(选填)				
企业简介	可另附纸。				
申请类别	<input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 品牌 <input type="checkbox"/> 产品 <input type="checkbox"/> 工程 <input type="checkbox"/> 服务 *说明: 1、申请企业可根据需要勾选一个或多个类别 2、以下项目内容根据此栏勾选的类别填写相应信息 3、如同一类别含多个项目可分别依次列出				
申报企业名称	1、如申报企业类别, 请填写申报企业名称				
申报品牌名称	1、如申报品牌类别, 请填写申报品牌名称 2、.....				
申报产品名称	1、如申报产品类别, 请按 次序 填写申报商标名称(前)+产品名称(后) 2、.....				
申报工程名称	1、如申报工程类别, 请填写申报工程名称 2、.....				
申报服务名称	1、如申报服务类别, 请填写申报服务名称 2、.....				
如达到 AAA 级, 拟申请称号	<input type="checkbox"/> 用户满意 <input type="checkbox"/> 用户满意标杆		是否申请公示	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
备注: 申请“用户满意标杆”称号须符合以下三个条件其中之一: (一) 已获得区级或以上政府质量奖(须提供证书); (二) 连续三年获得广州质协或以上级别市场质量信用等级评价 AA 级以上(须提供证书); (三) 通过卓越绩效管理评审获得 500 分以上(须提供主办方出具的卓越绩效管理评审报告)。					

注: 请填写后, Email 至广州市质量协会指定邮箱: gzzlhx@sina.com 收。

附件 2

市场质量信用承诺书

为树立“质量诚信，用户满意”的经营理念，构建以诚信为核心的企业文化，加强质量信用体系建设，切实保证企业所提供产品、服务质量满足市场需求，本组织郑重向广大用户承诺：

一、市场经营活动中严于律己诚信经营，遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及“三包规定”等法律法规，杜绝虚假宣传、误导欺诈、侵害其他组织利益等各种失信违法行为，营造健康有序、守信公平的竞争环境。

二、牢固树立“质量第一”的思想，不断增强质量意识和社会责任感，落实企业主体责任，保证和提高产品、服务质量，满足市场需求，增强人民群众的消费信心。

三、推行先进的质量管理方法，完善各项质量管理体系，在生产和服务各环节中严格实行全方位、全过程的质量控制。

四、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决消费者质量投诉，自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

五、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。

六、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。

七、尊重消费者各项权利，维护消费者合法权益。认真接受、处理消费者的意见和投诉，自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

八、积极推进用户满意工作，以打造用户满意企业为目标，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）：

负责人（签字）：

附件 3

2022 年市场质量信用等级评价

申报材料

企业类 品牌类 产品类 服务类 工程类

企业名称（加盖公章）：_____

所 属 行 业：_____

填报时间：2022 年____月

填写说明

1. 2022 年度市场质量信用等级评价申报填写材料包括《市场质量信用等级评价信息表》、《被访者信息登记表》以及《企业市场质量信用工作介绍》三个部分。
2. 《市场质量信用等级评价信息表》用于填报评价对象的具体信息，信息表分为企业类、品牌类、产品类、工程类、服务类五个类别，企业须根据《市场质量信用等级评价申请书》中所填写的申请类别选择相应类别的市场质量信用等级评价信息表来填写，同时申请多个类别请填写多个信息表，不在申请类别范围内的信息表无须填写。信息表中不适用或无法提供的数据请填写“/”。
3. 《被访者信息登记表》用于填报评价对象的用户联系方式，供用户满意度调查使用，用户评分结果将作为市场质量信用等级评价的重要依据。申请企业类和品牌类类别可提供 1-100 个用户名单，申请产品类、服务类和工程类等类别可提供 1-50 个用户名单。企业如同时申请多个类别，且多个类别之间对应的用户不同，请针对每个类别单独填写被访者信息登记表。如多个类别之间对应的客户相同，则填写一份被访者信息登记表即可。
4. 《企业市场质量信用工作介绍》主要作为企业分享工作经验所用，申请“用户满意标杆”称号的企业请尽量详细填写企业市场质量信用工作介绍，其他企业可视自身情况自愿填报。

市场质量信用等级评价信息表（企业类）

企业名称：（加盖公章）

负责申请部门名称			
联系人		联系人职务	
联系人电话		联系人电子信箱	
通信地址	（含邮编）		
三年内重大安全、质量事故	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
申报企业名称	（必填）		
工业企业填写			
	年处理理赔次数		保修期返修率（%）
	主导产品名称		年产量（台件）
	年销售量（台件）		国内市场占有率（%）
	产品抽检合格率		
工程企业填写			
	主要工程名称		工程建筑面积（平方米）
	工程造价（万元）		工程建设时间
	工程验收合格率		工程竣工及验收时间
服务企业填写			
	年处理理赔次数		年接待投诉次数
	主要服务项目名称		年接待人次
注：1. 以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准			

市场质量信用等级评价信息表（产品类）

企业名称：（加盖公章）

负责申请部门名称			
联系人		联系人职务	
联系人电话		联系人电子信箱	
通信地址		（含邮编）	
推荐产品基本情况	产品名称	（必填）	产品型号及规格
	商标名称	（必填）	国内市场占有率（%）
	年产量（台件）		年销售额（万元）
	年销售量（台件）		保修期返修率（%）
	年处理退赔次数		产品抽检合格率（%）
	售后服务网点数		售后服务职工人数
	获省、部级以上质量奖励情况		
目前该产品关键质量特性指标分别是		1.	
		2.	
		3.	
<p>注：1. 以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准；</p> <p>2. 产品必须填写型号、规格，填写系列产品推荐无效；</p> <p>3. 提供产品检测报告复印件；</p> <p>4. 如提供图标格式作为产品商标名称，请提供 CDR 格式的商标产品名称文件。</p>			

市场质量信用等级评价信息表（服务类）

企业名称：（加盖公章）

负责申请部门名称				
联系人		联系人职务		
联系人电话		联系人电子信箱		
通信地址		（含邮编）		
被推荐服务基本情况	专项服务名称	（必填）	服务机构名称	
	服务内容及标准			
	用户投诉次数			
	服务职工人数		每年服务人次	
	目前服务关键质量特性指标分别是		1.	
2.				
3.				
<p>注：1. 以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准；</p> <p>2. 服务应填写企业的专项服务名称（不是企业的服务机构）。</p>				

市场质量信用等级评价信息表（工程类）

企业名称：（加盖公章）

负责申请部门名称								
联系人				联系人职务				
联系人电话				联系人电子信箱				
通信地址		（含邮编）						
主要工程名称				工程验收合格率				
被 推 荐 工 程 基 本 情 况	工程名称		（必填）		工程造价（万元）			
	工程类别：1. 公共建筑 2. 市政工程 3. 交通工程 4. 住宅工程 5. 其它							
	建设单位（用户）名称							
	建筑面积（万平方米）			竣工日期			验收日期	
	工程地点							
	工程设计单位				工程监理单位			
	获地区、行业优质工程情况							
目前工程关键质量特性指标分别是				1.				
				2.				
				3.				
<p>建设单位（用户）满意度评价鉴定意见：</p> <p>（请建设单位从该建筑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）</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">建设单位（用户）签字（盖章）</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>								
注：以上栏目由企业据实填报，建设单位（用户）签字盖章有效。								

企业市场质量信用工作介绍

***企业（企业、产品、工程、服务）

市场质量信用工作介绍

1. 情况概述（500 字以内）
2. 主导产品（主要工程）和主要经营服务项目（500 字以内）
3. 企业在运营中的资源保障情况。（1000 字以内）

包括企业维持和改进质量水平的人力资源情况、确保产品质量所必须具备的生产设备检验机制、持续改进技术工艺质量方面的能力、通过对生产条件和生产环境的管理减少环境污染等方面。

4. 企业在生产、服务过程中的质量保障情况（2000 字以内）

生产制造业企业在产品研发设计、采购、生产、售后等生产过程中的质量保障具体做法；服务业企业在服务设计、服务提供、过程监控及跟踪等服务过程中的质量保障具体做法。侧重体现在过程中，围绕质量保障开展工作的具体方法和举措。

5. 顾客关系管理的主要目标、措施和经验（5000 字以内）

重点描述如何吸引客户、识别关键顾客，如何构建与关键顾客密不可分的关系，在客户价值链上实现共赢所采用的战略层面、管理层面、现场操作层面的理念、方法、做法等。可以辅以典型案例进行说明。

注：可附有关内容的证实性材料，证实性材料字数不在上述字数统计之内。