

# 广东省质量协会

## 关于开展市场质量信用等级评价工作和 实施用户满意工程活动的说明

各有关单位：

实施用户满意工程，是中国质量协会发起并联合国家有关部门、行业协会共同推进的一项社会性质量工程，其目的是引导企业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，不断提高产品、工程和服务质量，以质量赢得市场，使企业建立较强的市场竞争力。全国用户满意工程实施以来，推动大批企业树立了以用户为中心的经营战略和以用户满意为标准的质量观，形成了关注用户的社会氛围，有效地促进了我国企业质量和市场竞争力的提升。1996年5月28日，中国质量协会会同原国家技术监督局、原国内贸易部、机械工业部、冶金工业部、化学工业部、邮电部、中国轻工总会等部、会联合发出《关于"实施用户满意工程"的通知》，标志着我国用户满意工程活动的启动。

这项活动的主体是企业，政府、协会是宣传者、组织者和推动者。活动的主要特点是多个政府部门和协会联合推进，以形成强大的社会影响力和对企业的推动力。

广东省质量协会于2000年也启动了全省性用户满意工程活动，一直以来获得全省各行业、企业的认可，踊跃参与该项活动。由此，我们每年坚持以第三方用户满意度测评结果作为重点推荐依据，从中

选出优秀的企业，推荐申报参与全国用户满意工程活动。

市场质量信用等级评价工作是按照《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）的通知》（国发〔2014〕21号）以及《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）的要求开展信用评价工作,依据《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》（中发〔2017〕24号）提出的“鼓励以用户为中心的微创新,改善用户体验”、“建立质量分级制度……完善第三方质量评价体系，开展高端品质认证，推动质量评价由追求‘合格率’向追求‘满意度’跃升”建立评价等级体系；依据《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》（国办发〔2014〕20号）提出“运用信息公示、信息共享和信用约束等手段，营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境”的要求进行结果公示；《中国质量协会开展质量信用体系建设工作的报告》已在国家发改委、国资委、民政部、商务部等有关部门进行审查备案。

实施用户满意工程活动和开展市场质量信用等级评价工作同样依据《顾客满意测评通则》（GB/T 19039-2009）、《顾客满意测评模型和方法指南》（GB/T 19038-2009）对企业的用户满意度情况进行测评，并向申报企业反馈专业的分析报告。而后者是在前者工作要求的基础上，增加对企业的市场质量信用情况，包括质量信用意愿、质量保障能力、市场经营能力的评估，从而综合考核得到企业的市场质量信用等级。后者于2018年获得国家民政部等有关部门审批备案，为使活

动的推广更具公信力，原实施用户满意工程活动统一调整为开展市场  
质量信用等级评价工作。

特此说明。

