

广东省质量协会文件

粤质协字【2023】 19 号

关于开展 2023 年广东省用户满意等级评价工作的通知

各会员单位及相关组织：

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)》等文件要求，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，2023 年广东省质量协会（简称广东质协）以促进行业自律、提高质量领域用户满意水平为宗旨，在广大会员单位及实施用户满意工程活动单位中开展**用户满意等级评价**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，助力高质量发展。现将具体工作安排通知如下。

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《广东省用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

等级划分：对评价结论为“优良”和“合格”的顾客满

意度测量项目，结合顾客满意度得分以及测量报告在企业中的应用等维度对测量对象进行用户满意等级评价。等级划分为用户满意标杆级、用户满意级。

评价类别：企业类、班组类、服务类、产品类、工程类，其中用户满意标杆级不包括产品类、工程类。

二、评价原则

用户满意等级评价遵循“科学、公平、公正、公开”原则，以服务会员单位为主，为相关企业和组织提供评价及公示服务。按照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”的规范来运作。

三、申请基本条件

（一）企业为广东地区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）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年获得广东省市场质量信用等级证书的可直接申请企业类等级评价。

（四）企业近三年无重大质量、安全事故或大面积用户投诉。

（五）申报的产品必须填写型号、规格（填写系列产品的无效），申报的工程必须完成验收且交付使用一年以上、三年以内，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。

具体条件见《广东省用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

四、评价程序

（一）提交申请：有意向申报的企业可通过各地（市）质协、行业协会等机构推荐申报，或可直接向广东质协申报。

（二）开展满意度测量：根据申请企业提交的《广东省用户满意等级评价类别信息表》（附件3）、《被访者信息登记表》（附件4），广东质协将按照《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）要求组织开展顾客满意度测量，顾客满意测量模型参考国家标准《顾客满意测评模型和方法指南》（GB/T19038-2009）。

申请企业如使用以往的第三方满意度调查报告，调查机构需为广东质协或其它《顾客满意度测量和评价准则》实施推进机构，且测量实施时间应在2022年10月之后。

（三）专家评审：由广东质协组织专家对申报书、满意度调查报告、用户满意经营实践报告（附件5）等材料进行评审。经合议提出用户满意等级评价建议结果，必要时对建议结果为标杆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，由广东质协对用户满意等级评价结果进行发布。

五、结果公示和宣传推广

（一）开展公示活动

广东质协将对申请企业或组织的满意等级评价结果向全社会公示，并向参加公示的单位（企业、班组、服务、产品、工程）颁发统一设计样式和编号的标牌和证书。

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用户满意等级评价资格。

（二）宣传推广

届时，将通过广东质协官网、微信公众号以及《广东质量》杂志等向社会公示年度用户满意标杆级、用户满意级名单，包括企业、班组、服务、产品、工程五类，以便于社会公众及有关部门对企业或组织公示信息进行评价、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学习。

（三）组织经验交流

广东质协每年拟在第四季度（暂定）组织召开全省用户满意交流大会，为广大企业或组织搭建学习交流的平台，分享在致力追求持续增强用户满意方面具有优秀实践的企业或组织的成功经验，推动更多的企业或组织不断提升用户满意经营水平。

六、联系方式

联系部门： 广东省质量协会咨询与评价中心

地 址： 广州市越秀区连新路 11 号 8 楼（510030）

联 系 人： 黎志彪（13360560482）、
禤俊文（18922368218）

邮 箱： gdqasmy@126.com

注 1：请申请企业完整填写以下附件 2 至附件 5，并加盖公章扫描发送至指定邮箱：gdqasmy@126.com

注 2：相关文件、申请表等均可从广东省质量协会网站（www.gdqm.com.cn）“用户满意工程”栏目下载。

- 附件： 1. 申报材料填写说明
2. 广东省用户满意等级评价申请书
3. 广东省用户满意等级评价类别信息表
4. 被访者信息登记表
5. 用户满意经营的实践报告

