

# 广东省质量协会文件

关于印发《广东省用户满意等级评价工作管理办法（试行）》的通知

各会员单位及相关组织：

为贯彻落实《顾客满意度测量和评价准则》(T/CAQ 10306—2022) 团体标准，规范化开展广东省用户满意等级评价工作，广东省质量协会印发《广东省用户满意等级评价工作管理办法（试行）》，从通知发布之日起实施。

附件：《广东省用户满意等级评价工作管理办法（试行）》



# 广东省用户满意等级评价工作管理办法（试行）

（2023 年）

## 第一章 总则

**第一条** 为贯彻落实《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》中提出的“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”，广东省质量协会（以下简称“广东质协”）依据《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）（以下简称“标准”）开展用户满意等级评价工作（以下简称“评价工作”），定期发布用户满意等级评价结果。为确保用户满意等级评价工作规范、有效开展，特制定本管理办法。

**第二条** 本办法所称用户满意等级评价，是根据《顾客满意度测量和评价准则》要求，对满意测量项目进行客观、全面的评价，并作出评价等级结论。

**第三条** 用户满意等级评价类别包括企业类和项目类（产品、工程、服务、班组）。

**第四条** 广东省用户满意等级评价结果原则上每年进行一次集中发布。

## 第二章 组织机构、职责

**第五条** 用户满意等级评价工作的组织机构由领导机构和

工作机构组成。领导机构为广东质协，工作机构为广东质协用户委员会。

**第六条** 广东质协负责评价工作的监督和管理。

广东质协用户委员会负责落实领导机构的决策，制定评价工作的基本原则、规则。广东质协咨询与评价中心，作为开展评价工作的日常办事机构，负责制定评价实施方案、组建评审专家组、组织召开材料评审会等评价实施工作。

同时广东质协咨询与评价中心负责在广东地区、行业内组织标准宣讲会，或依据中国质量协会要求组织一定规模的企业参与中国质量协会开展的标准宣讲会、用户满意理论与实践研讨会、标杆经验交流会、满意中国大会等活动。

**第七条** 评审专家由广东质协咨询与评价中心向社会招募，由广东质协用户委员会认定和聘任，通过后纳入广东质协质量智库（用户满意）专业专家库，原则上任期五年，根据工作情况动态调整。评审专家负责对满意度测量项目开展评审工作，应当具备以下条件和能力。

（一）认真贯彻执行党的方针、政策，熟悉国家有关质量、经济的法律、法规和规定。

（二）接受过《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）培训。

（三）具有行业研究或顾客满意度测评等相关工作经历，有较丰富的实践经验。在所从事的领域具有突出业绩和较高声誉。

(四) 掌握评价的方法和技巧，具有敏锐的观察力和准确、快速的反应能力，并具有较强的综合分析判断能力和善于与人交往的能力。

(五) 品行端正，具有良好的职业道德。认真履行评审专家职责，严格遵守评价工作纪律，做到公正严明。

### 第三章 评价标准

**第八条** 评价工作依据《顾客满意度测量和评价准则》(T/CAQ 10306-2022)开展。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，等级由高到低分为用户满意标杆级、用户满意级。企业类、班组类、服务类最高为用户满意标杆级，产品类、工程类最高为用户满意级。

#### 广东省用户满意等级划分

用户满意等级	基本条件
用户满意标杆	测量项目评价结论为“优良”，满意度 85 分及以上，测量报告应用于组织战略的制定、改进领域的实施方案等，综合考虑企业信用、舆情、行业风险等因素。
用户满意	测量项目评价结论为“合格”且满意度 78 分及以上，测量报告在组织的管理活动中有应用，或者测量项目评价结论为“优良”且满意度 78-85 分（不含 85 分），测量报告在组织的管理活动中有应用。

## 第四章 工作程序

**第九条** 评价程序包括申请评价、形式审查、专家评审、审定发布和交流学习，具体内容为：

（一）申请评价：企业自愿向广东质协咨询与评价中心直接申请。申请材料包括：《企业用户满意经营承诺书》《用户满意等级评价申报表》《用户满意经营的实践报告》、第三方用户满意度测评材料和其他证实性材料。

（二）形式审查：广东质协咨询与评价中心受理申请后，对申请企业材料出具形式审查意见，填写《用户满意等级评价形式审查意见表》，连同企业申请材料一并递交评审专家。

（三）专家评审：广东质协咨询与评价中心组织评审专家进行评审，评审专家组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核验。

（四）审定发布：广东质协用户委员会对评审专家组提出的建议结果进行审定。广东质协向社会公开发布用户满意等级评价结果。

（五）交流学习：通过举办广东省用户满意标杆交流研讨会、用户满意交流大会，组织企业参加全国用户满意标杆交流会、满意中国大会等活动，为企业搭建学习交流的平台，推广增强用户满意提升用户体验的最佳实践和成功经验。

## 第五章 申请条件

**第十条** 企业依法合规经营，重视质量工作和用户工作，积极落实质量安全主体责任，在社会、市场和用户中有良好的声誉。

**第十一条** 企业的产品和服务在国家各级质量监督检查中合格，近三年内无重大质量、安全事故或大面积投诉；申请工程类需经业主（用户）、有关部门已对工程进行验收，交付使用一年以上，没有发现质量问题和隐患。

**第十二条** 申请等级评价的企业在签署《用户满意经营承诺书》的前提下，应符合以下基本条件：

### （一）企业类

1、原则上，首次申请需通过项目类的等级评价后，次年方可申请企业类等级评价。

2、贯彻国家质量管理标准，建立企业质量保证体系，以用户需求为导向在内部实行持续的质量改进，健全用户服务体系，为用户提供满意的产品和服务。

3、严格执行国家“三包”及本行业服务标准的规定，认真处理用户投诉。

### （二）班组类

1、提供的产品或服务，得到内外部顾客认可和好评，在行业中有示范作用。

2、积极推广先进管理理念、模式、工具和方法，注重增强用户满意提升用户体验，做到有目标、有措施、有成效。

### （三）服务类

1、申请评价的服务应当是企业为用户提供的专项服务项目，不是服务机构。

2、服务满足顾客需求，具有特色，服务承诺兑现，诚信度高，具有一定市场竞争力。

3、认真、及时处理用户投诉，维护用户合法权益。

### （四）产品类

1、产品质量特性满足用户需求，具有一定市场份额。

2、认真、及时处理用户投诉，维护用户合法权益。

3、申请评价的产品不包括食品、香烟、药品、保健品、民用爆破器材、特种设备等产品。

### （五）工程类

1、工程项目符合基本建设程序，符合国家或行业设计、施工技术规范 and 标准要求，质量达到国内同类型工程先进水平，并已获得地区（省、自治区、直辖市）或行业命名的优质工程。

2、推荐工程范围包括：公共建筑工程，市政、园林工程，水利工程、电力工程，住宅工程，交通建筑工程（限营业楼、候车楼、候机楼、候船楼、地铁站等与人民大众生活密切相关的工程）。工程类别包括土建、装饰、设备安装。其规模应符合相应要求。

公共建筑和市政、园林工程，交通建筑工程：建筑面积在2万平方米以上或建筑安装工作量在5000万元以上。

水利工程、电力工程的规模可适当放宽建筑体量的要求。

住宅工程建筑面积 5 万平方米以上的住宅小区或住宅小区组团，或建筑面积 1 万平方米以上的单体住宅，达到基本入住条件，且入住率在 60%以上，其中住宅小区总体设计符合城市规划及环保要求，公共设施配套，且所有单位工程质量全部达到良好以上的工程。

3、申请工程类评价的单位应为该工程施工企业（不含工程开发、设计和物业管理单位）。

**第十三条** 企业递交申请材料后，发生重大质量安全事故的，需及时上报广东质协咨询与评价中心。

## 第六章 监督管理

**第十四条** 用户满意等级评价坚持“科学、公平、公正、公开”的原则，做到规范化，提高透明度。评价工作接受社会监督。任何人发现参与评价工作人员违反本管理办法规定的，可向广东质协举报。

**第十五条** 申请企业有下列情形之一的，应在 7 日内书面报告广东质协咨询与评价中心。广东质协用户委员会有权对相关企业的作出降低评价等级处理，情节严重的，取消评价等级。

- （一）发生重大质量、安全、环境事故或重大舆情事件。
- （二）国家、行业、地区监督抽查产品或服务不合格。
- （三）用户对产品或服务反映强烈，有用户、员工、供



应商、股东、社会等相关方的重大投诉。

（四）受相关政府部门警告、罚款、没收违法所得、限期停止活动等行政处罚的。

（五）其他违反法律法规规定情形的。

**第十六条** 被取消评价等级的企业须在收到通知书之日起15日内将原评价等级证书、牌匾退回广东质协用户委员会；被降低评价等级的企业须在收到通知书之日起15日内将原评价等级证书、牌匾退回广东质协用户委员会，换发相应的评价等级证书、牌匾。拒不退回（换）的，将进行情况公告。

**第十七条** 对外宣传参与用户满意等级评价而未标明具体年份的、未按有关规定宣传的、误导消费并引起不良后果的由企业承担相应责任。

**第十八条** 广东质协咨询与评价中心对被评价对象进行必要的监督，对通过评价的企业类和项目类（产品、工程、服务、班组）进行抽查核验，根据抽查核验情况对评价等级进行动态调整。

**第十九条** 评审专家组和其他相关人员务必保守企业秘密，未经企业和广东质协用户委员会同意，不得向任何第三方披露参与评价企业信息。

**第二十条** 广东质协每年定期向中国质协报送开展用户满意工作计划和工作总结。

**第二十一条** 广东质协在相关评审和推荐过程中，不得以任

何形式、任何名义向参与评价工作的组织及个人收取任何费用，不得通过变相服务的方式间接收费。

**第二十二条** 广东质协和相关人员对其在开展评价工作时知悉的商业秘密及其他涉密信息予以保密。

## **第七章 罚则**

**第二十三条** 申请企业务必遵循诚信原则，实事求是提供真实信息，不得虚报瞒报或从事影响评价客观性的行为。如有以上行为，广东质协用户委员会将取消其参与评价资格，3年内不接受其评价申请。

## **第八章 附则**

**第二十四条** 本管理办法由广东质协负责解释和修订。

**第二十五条** 本管理办法自发布之日起实施。