**申报材料填写说明**

一、用户满意等级评价申报填写材料包括《广东省用户满意等级评价申请表》（企业用户满意经营承诺书、用户满意等级评价申报承诺书）、《用户满意等级评价类别信息表》、《被访者信息登记表》以及《企业用户满意经营的实践报告》四个部分。

二、《广东省用户满意等级评价申请表》中企业用户满意经营承诺书（需加盖公章）、用户满意等级评价申报承诺书（申请单位法人代表或主要负责人签字并加盖公章），以图片或PDF格式发送到指定邮箱，其他注明必填项目请务必填写，按企业申报类别对应填写。如果同时申请多个项目则需分开多个进行填写，不在申请类别范围内的信息内容无须填写。

三、《用户满意等级评价类别信息表》用于填报申报类别的具体信息，企业须根据申请类别，在《用户满意等级评价类别信息表》中相应的栏目进行填写，信息表中不适用或无法提供的数据可填写“/”。

三、《被访者信息登记表》用于填报评价对象的用户联系方式，供顾客满意度测量使用，顾客评分结果将作为用户满意等级评价的重要依据。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，需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用户相同，则填写一份被访者信息登记表即可。

四、《企业用户满意经营的实践报告》作为申请企业（组织）的满意度测量项目评价的依据，**申请“用户满意标杆级”的企业（组织）需详尽填写本单位用户满意工作开展情况**。

**广东省用户满意等级评价申报表**

编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **企业名称** | （必填） | | | | **法人代表** |  | |
| **统一社会信用代码** |  | | | | **所在地区** |  | |
| **经办人** | （必填） | | **手机** | （必填） | | | |
| **部门** | （必填） | | **电子信箱** | （必填） | | | |
| **联系地址** | （必填） | | | | | | |
| **申报类别** | □企业类： | 企业名称： | | | | | □申请标杆级 |
| □班组类： | 班组名称： | | | | | □申请标杆级 |
| □产品类： | 商标+产品名称： | | | | | 没有标杆级 |
| □工程类： | 工程名称： | | | | | 没有标杆级 |
| □服务类： | 服务项目名称： | | | | | □申请标杆级 |
| \*说明：  1、申请企业可根据需要勾选一个或多个类别；  2、以上项目内容根据勾选的类别填写相应信息；  3、同一类别申报多个项目可新增一行依次列出（如班组1、班组2、……）；  **4、申报产品类项目，商标如果是图形格式，请务必附上CDR格式的商标名称文件；**  **5、如选择了“申请标杆级”，则第三方顾客满意度得分以及专家审核评价所得的顾客满意度测量项目结论均满足《广东省用户满意等级评价工作管理办法（试行）》中“用户满意标杆”等级认定的条件，且通过现场评审的方能最终认定为“用户满意标杆”。** | | | | | | | |

**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和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，诚实守法经营，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

**用户满意等级评价申报承诺书**

本单位在申报用户满意等级评价过程中做出如下承诺：

一、本单位自愿申请用户满意等级评价工作。

二、所提供的证明材料、数据及相关资料全部真实、合法、有效，并对因材料不实造成的一切后果承担全部责任。

三、严格遵守《广东省用户满意等级评价工作管理办法（试行）》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等级评价工作。

四、在等级评价过程中，对等级评价工作安排予以积极的支持、配合。

五、通过用户满意等级评价后，愿意接受广东省质量协会的现场抽查并分享本单位的最佳实践，带动更多组织共同提升。

六、自愿接受结果公示，接受社会各界的监督。

本单位对上述条款做出郑重承诺，并在申报过程中严格遵守。

单位名称：（盖章）

主要负责人签字：

年 月 日

**广东省用户满意等级评价类别信息表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **请选择对应申请类别填写** | | | | |
| **企业类填写** | **企业名称（必填）** |  | | |
| 员工人数 |  | 2023年度营业收入 |  |
| 主要的产品/服务 |  | 所在行业的标杆企业 |  |
| 主要服务对象 |  | 直接服务受益的用户数 |  |
| **班组类填写** | **班组名称（必填）** |  | | |
| 提供的产品/服务 |  | 班组人数 |  |
| 主要服务对象 |  | 直接服务受益的用户数 |  |
| **服务类填写** | **服务名称（必填）** |  | | |
| 主要业务职能 |  | 专项服务工作人员数 |  |
| 主要服务对象 |  | 直接服务受益的用户数 |  |
| **产品类填写** | **产品名称（必填）** |  | **商标名称（必填）** |  |
| 主要销售对象 |  | 直接服务受益的用户数 |  |
| **工程类填写** | **工程名称（必填）** |  | | |
| 工程类别 | □公共建筑 □市政工程 □交通工程  □住宅工程 □其他:\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| 建设单位（用户）名称： | | | |
| 工程地点： | | | |
| 竣工日期 |  | 验收日期 |  |

注：如提供图标格式作为商标名称的申报企业，请务必附上CDR格式的商标名称文件。

**被访者信息登记表**

**申报项目名称：**

（对应所申报填写的企业、班组、产品、工程、服务等名称）

**主要的顾客或服务对象的联系方式**（可自行增加行数）**：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 联系方式 | 工作单位 | E-mail  （建议QQ邮箱） |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 表头的**申报项目的名称**对应《**广东省用户满意等级评价申报表**》“申报类别”栏目里面的项目名称，申请多项则每项需分别提供对应的被访者信息登记表；
2. 本表为企业提供顾客满意度测量时采集被访者信息的登记表；
3. 电子版请**以EXCEL或WORD格式提供（即可提取文字、数字等的字符格式）**，不接受纸质版、图片格式或其他格式的电子版；
4. 申请企业类评价可提供1-150个用户名单，申请产品类、服务类和工程类评价的可提供1-80个用户名单；
5. 产品/服务使用者为个人的被访者“工作单位”一栏可不填；
6. 被访者信息应准确无误，以免影响调查效果和结果。

**（企业/项目名称）用户满意经营的实践报告**

**一、企业简介（800字）**

企业简介之外，申报班组、服务、产品、工程类，需要简明扼要地阐述所申报项目的独特亮点。

**二、用户满意经营实践（2000-5000字）**

根据企业实际情况，描述如何挖掘和分析用户信息，应用到企业的管理活动。

重点介绍用户满意经营管理与实践工作特色，如以顾客为中心的文化建设、顾客分类与管理、顾客需求的了解与实现、产品与服务设计、投诉处理、运营与改进等。

从实践背景或起因、工作举措（做法及经过）、实践成果（成效及反响）三个方面进行描述。其中，工作举措部分，包括运用哪些工具方法，解决了哪些问题的策划和实施做法。包括但不限于以下几个方向，可以选择其中一个方向展开描述。建议班组类、服务类、产品类、工程类的项目可选第一个方向。

（一）识别短板进行产品或服务改进的工作举措。

（二）用户满意实践流程改进的工作举措。

（三）以提升用户满意为目标的经营战略创新工作举措。

**三、总结思考（800字）**

描述组织下一步用户满意实践工作重点。