

广东省质量协会文件

粤质协字【2025】 08 号

关于开展 2025 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：

为深入贯彻落实《质量强国建设纲要》《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案（2022-2025 年）》以及 2025 年广东省高质量发展大会会议精神，不断强化标准引领作用，推动建立质量分级分类的市场化采信机制，营造注重用户满意的新型质量环境，2025 年广东省质量协会（以下简称广东质协）继续在全省范围内实施用户满意工程，开展广东省用户满意等级评价工作，引导企业关注用户需求和多元化消费场景下的用户体验，推动产品、工程、服务的持续改进和质量提升，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感、满足感，助力高质量发展。现将有关工作事宜通知如下。

一、评价原则

坚持“科学、公平、公正、公开”的原则，依照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”的规范开展评价。

二、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》。

等级划分：评价结合满意度得分和企业用户满意经营管理水平等维度进行用户满意等级划分，等级划分为用户满意标杆级、用户满意级、用户满意亮诺级。

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。

三、申请基本条件

（一）申报单位为广东地区依法登记注册的企业法人和其他经济组织。

（二）申报单位成立已满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，处于持续经营状态，且无重大质量、安全事故或大面积用户投诉等情况。

（三）申报单位首次可申请班组类、服务类、产品类、工程类的等级评价，评价通过后，次年可申请企业类的等级评价。已获得 2023 年广东省用户满意等级评价证书的单位，可自愿申请复评。

（四）已获得 2024 年广东省市场质量信用等级 AAA 证书的申报单位，可直接申请企业类的等级评价。

具体条件见《广东省用户满意等级评价工作管理办法》。

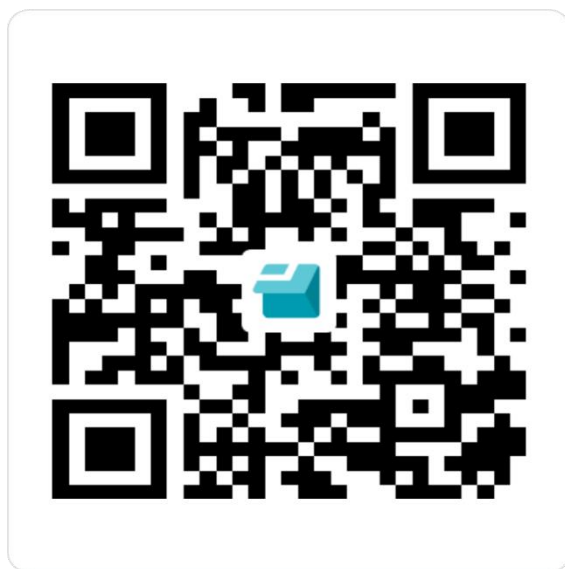
四、申报时间

自申报通知发布起至 2025 年 10 月 30 日。

五、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，会员单位可直接向广东质协申报。

请有意向申报的企业经审核通过后，可输入以下网址：
<https://f.wps.cn/ksform/w/write/cjFRT3Xg/>，或扫描下方二维码，
按照有关要求在线提交申报材料，不再接收纸质或电子版申报材料：



申报材料参考模板等相关文件均可从广东省质量协会网站（www.gdqm.com.cn）的“用户满意工程”栏目查阅下载。

（二）开展满意度测量：满意度测量按照相关标准和要求开展，顾客满意测量模型可参考国家标准《顾客满意测评模型和方法指南》（GB/T 19038-2009），开展调查的时间在2025年1月1日之后。

（三）专家审核及评价：由广东质协组织专家依据《广东省用户满意等级评价工作管理办法》对申报材料进行评审。经合议提出广东省用户满意等级评价建议结果，必要时对建议结果为用户满意标杆的企业进行现场确认。

（四）审定发布：对专家评价的建议结果进行审定，由广东质协对广东省用户满意等级评价结果进行发布。

六、联系方式

联系部门： 广东省质量协会用户评价中心

地 址： 广州市越秀区连新路 11 号 8 楼

联 系 人： 黎志彪（13360560482）

朱子宁（14748115520）

江 曼（13660037218）

