

中国水利电力质协水利分会文件

水利质〔2021〕6号

关于推进 2021 年“用户满意度工程” 相关活动的通知

各会员单位及相关单位：

为深入贯彻党的十九届五中全会精神，落实《中共中央 国务院关于新时代加快完善社会主义市场经济体制的意见》《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》和中共中央印发的《法治社会建设实施纲要（2020—2025 年）》等文件要求，推动高质量发展，加快推进社会信用体系建设，营造诚信、自律、守信、互信的社会信用环境，促进行业自律、提高质量领域信用水平，2021 年中国水利电力质量管理协会水利分会（以下简称水利质协）将继续以“共建质量诚信体系 共享满意消费环境”

为主题，在广大会员单位和实施用户满意工程活动单位中开展市场质量信用等级评价工作。现将有关事宜通知如下。

一、工作目标

开展市场质量信用等级评价工作旨在助力完善社会信用体系建设，为企业提供有效的市场质量信用分析服务，提高企业产品、工程、服务的社会信用水平和信用风险防范能力，引导企业更好、更主动地向社会公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，提高企业的质量诚信意识和法制意识，推动企业牢固树立“质量诚信 用户满意”的经营理念，促进社会健康有序发展。

二、申报基本条件

- （一）申报单位为中国水利电力质量管理协会会员单位。
- （二）依法登记注册的企业法人和其他经济组织。
- （三）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。
- （四）近三年在政府有关部门的信用记录中无严重失信违法行为，无严重行政处罚。
- （五）近三年无重大质量、安全事故或大面积的用户投诉。

三、评价原则

评价遵循“科学、公平、公正、公开”原则，依照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”规范，以服务会员单位为主，免费为相关组织提供评价及公示服务。

四、评价内容和方法

市场质量信用等级评价是以用户为主体，以市场评价为中心的信息征集和等级评价方法。评价的内容和指标体系由质量信用意愿、质量保障能力、市场经营能力三个一级指标及若干二、三级指标组成，全面综合考核企业的诚信建设与市场质量信用管理能力和水平。市场质量信用等级依据《中国质量协会市场质量信用等级评价准则》划分为 AAA、AA、A、B、C、D 四等六级。

五、评价程序

评价工作由申报单位自愿申请参加。程序包括单位申请、推进机构审核、推进机构推荐、第三方机构评价、专家评审、用户委员会审定、征询意见、结果公示等。

（一）资料申报

申报单位可向中国水利电力质量管理协会水利分会提交《市场质量信用等级评价申请书》（附件 1）、《市场质量信用承诺书》（附件 2）原件，经中国水利电力质量管理协会水利分会审核通过后获取市场质量信用等级评价系统账号及密码，登陆“全国用户满意企业信用服务平台”（www.yonghu.org.cn），按照有关要求，在线提交申报材料、测评报告，并将证实性材料复印件及市场质量信用工作报告装订成册，报送至中国水利电力质量管理协会水利分会。

（二）资料初审

中国水利电力质量管理协会水利分会受理申请后，应严格按照有关规定进行审核，必要时可进行现场审核。网上填写推荐意见后，将推荐汇总情况及相关证实性材料报送至中国质量协会信用评价办公室，推荐工作自通知发出之日起至 2021 年 6 月 31 日截止。

（三）现场评审

申请 AAA 级单位材料评审通过后，需接受为期 2-3 天的现场评审。现场评审由信用评价办公室统一组织安排，不收取任何费用，评审人员交通、食宿费用按照国家统一标准执行，成本由接受评审的单位承担。

六、结果公示和宣传推广

（一）开展公示活动

为 AAA（用户满意标杆）、AA（用户满意）级市场质量信用单位建立相关档案，依据《国务院办公厅关于社会信用体系建设的若干意见》《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》的要求，向社会公示宣传。公示活动仅是对当前质量信用状况进行客观记录和公示。

符合公示条件的单位可自愿申请对其质量信用信息、市场评价信息向社会予以公示。通过“全国用户满意企业信用服务平台”向社会公开展示年度 AAA（用户满意标杆）、AA（用户满意）级名单，便于社会公众及有关部门对相关公示信息进行监督和使

用。中国质协向参加公示的企业（产品、工程、服务）颁发全国统一设计样式、统一编号的标牌和证书。

已经公示的单位发生失信等行为，公示资格将被撤销，并取消两年内参加“质量诚信 用户满意”公示资格。

（二）宣传推广

通过全国用户满意企业信用服务平台、中国质量网、《中国质量》杂志等渠道进行宣传，向信用中国网站及国家有关部门推送、报备。总结 AAA 级单位最佳实践经验，定期组织用户满意标杆交流研讨活动进行推广。

（三）组织经验交流

中国质协将于 2021 年 11 月组织召开满意中国年会暨全国市场质量信用建设交流大会，为企业搭建学习交流平台，带动更多企业持续提升质量领域信用建设水平及用户满意经营能力。

七、联系方式

联系人：熊思宇 徐 凡

电 话：010-63414335 010-63413201

网 址：www.slcaq.com

全国用户满意企业信用服务平台：www.yonghu.org.cn

- 附件：1. 《市场质量信用等级评价申请书》
2. 《市场质量信用承诺书》
3. 《市场质量信用等级评价申报材料》

中国水利电力质量管理协会水利分会

2021年4月6日



附件 1

市场质量信用等级评价申请书

单位名称				法定代表人	
经办人		座机		传真	
部门		手机		电子信箱	
联系地址					
企业简介 (500 字左右)	(可另附纸)				
申请类别	AAA 级: ☐ 用户满意标杆企业 ☐ 用户满意标杆服务 AA 级: ☐ 用户满意企业 ☐ 用户满意产品 ☐ 用户满意工程 ☐ 用户满意服务				
是否为复评	☐ 首次申请 ☐ 申请复评			是否申请公示	☐ 是 ☐ 否
申请单位声明	1. 本组织自愿参加中国质量协会市场质量信用等级评价工作, 同意将企业名称、统一社会信用代码、通讯地址、电话、经营范围、主营业务等基本信息在媒体上公开。 2. 本组织承诺, 在申请市场质量信用等级评价中所提供的证明材料、数据及相关资料全部真实、合法、有效, 复印(扫描)件与原内容一致, 并对因材料虚假所引发的一切后果负法律责任。 3. 本组织为中华人民共和国境内依法注册的企业法人和其他经济组织, 正常生产、经营 3 年以上。 4. 严格遵守《中国质量协会市场质量信用等级评价管理办法》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评价工作。 5. 在评价过程中, 对评价工作安排予以积极的支持、配合。 6. 通过市场质量信用等级评价后, 愿意分享组织的典型经验, 带动更多组织共同提升。 7. 自愿接受社会各界的监督, 同意信用等级的动态调整办法。 组织名称: (盖章) 主要负责人签字: 年 月 日				

注: 此表申请单位签字盖章后, 由推进机构递交至中国水利电力质量管理协会水利分会。

附件 2

市场质量信用承诺书

为树立“质量诚信，用户满意”的经营理念，构建以诚信为核心的企业文化，营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，持续增强人民群众的质量获得感和满意度，本组织郑重向广大用户做出如下承诺。

一、严格遵守国家法律、法规、规章和政策规定，杜绝虚假宣传、误导欺诈、侵害其他组织利益等各种失信违法行为，营造健康有序、守信公平的竞争环境。

二、牢固树立“质量第一 用户至上”的思想，不断增强质量意识和社会责任感，落实企业主体责任，保证和提高产品、服务质量，满足市场需求，增强人民群众的消费信心。

三、坚持落实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，了解用户需求，满足用户需要。

四、推行先进的质量管理方法，完善质量管理体系，在生产和服务各环节中严格实行全方位、全过程的质量控制。

五、尊重消费者各项权利，维护消费者合法权益。接受并及时处理消费者的意见和投诉，自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督，积极履行社会责任。

六、持续推进用户满意工作，以打造用户满意企业为目标，不断提升企业品牌竞争力。

七、同意向社会公开并严格履行以上承诺，接受政府、行业组织、社会公众和新闻舆论的监督。

承诺组织名称（加盖公章）：

主要负责人签字：

年 月 日

附件 3

2021 年市场质量信用等级评价 申报材料

☐企业类 ☐产品类 ☐工程类 ☐服务类

☐初评 ☐复评

企业名称_____（加盖公章）

所属行业_____

所在地区_____

推进机构_____

填表日期 年 月 日

基础信用信息

组织信息			
组织名称			
统一社会信用代码 (提供营业执照复印件)		成立日期	
注册地址		注册资本	
法定代表人		公司类型	
经营范围			
组织规模	☐ 大型 ☐ 中型 ☐ 小型		
下列选项如有, 请提供相关证明文件复印件			
法定资质			
本行业所涉及的 法定生产经营许可证	☐ 有 ☐ 无		
许可证名称及证书编号	1. 2. 3. ...		
守法行为 (近三年)			
政府抽检不合格记录	☐ 有 (请列明) ☐ 无		
较大及以上安全事故	☐ 有 (请列明) ☐ 无		
较大及以上质量事故	☐ 有 (请列明) ☐ 无		
较大及以上环保事故	☐ 有 (请列明) ☐ 无		
失信行为及黑名单	☐ 有 (请列明) ☐ 无		
公共信用不良记录	☐ 有 (请列明) ☐ 无		
环保情况及证明	☐ 有 ☐ 无		
社会责任			
纳税人等级	____级 ☐ 无		
支持社会公益事业情况	☐ 有 (请列明) ☐ 无		

基础保障			
质量管理体系认证	☐ 有 ☐ 无	环境管理体系认证	☐ 有 ☐ 无
职业健康安全管理体系认证	☐ 有 ☐ 无	其他资质、资格等认证	☐ 有 ☐ 无
金融机构信用记录	☐ 有 ☐ 无		
其他信用等级评价	☐ 参加 _____ 信用评价机构 _____ 等级 ☐ 未参加		
质量管理相关制度	☐ 有（请列明） ☐ 无		
产品或服务的执行标准	☐ 有（请列明） ☐ 无		
资源保障			
项目	员工总数	本科及以上学历文化程度	中高级技术职称（或等同水平）
人数			
员工人均培训时长		从业时间5年以上员工数量	
QC 小组成果	☐ 有（请列明） ☐ 无		
发明专利数量	☐ 有（请列明） ☐ 无		
标准制定情况	国家标准： ☐ 有（请列明） ☐ 无 行业标准： ☐ 有（请列明） ☐ 无 团体标准： ☐ 有（请列明） ☐ 无 地方标准： ☐ 有（请列明） ☐ 无		
过程保障			
研发投入情况	企业近三年研发费用占销售收入比例_____%		
企业技术中心认定	☐ 有（请列明） ☐ 无		
高新技术企业	☐ 有（请列明） ☐ 无		
公开质量承诺情况	☐ 有（请列明） ☐ 无		
社会认可（提供近三年具有代表性荣誉证书复印件不超过 10 个）			
质量管理奖励	☐ 有（请列明） ☐ 无		
科技进步奖励	☐ 有（请列明） ☐ 无		
国家级荣誉	数量、名称、发证机构、时间		
行业荣誉	数量、名称、发证机构、时间		
省部级荣誉	数量、名称、发证机构、时间		
地市级荣誉	数量、名称、发证机构、时间		

主要财务数据

项目	2018 年	2019 年	2020 年
资产总额（万元）			
所有者权益（万元）			
全部债务（万元）			
营业收入（万元）			
利润总额（万元）			
资产负债率（%）			
长期负债比率（%）			
流动资产比率（%）			
资产净利率（%）			
净资产收益率（%）			
销售净利率（%）			
流动比率（%）			
速动比率（%）			
利息保障倍数			
货币性资产/流动资产			
净资产增长率（%）			
应收账款周转率（%）			
流动资产周转率（%）			
销售额增长率（%）			
总资产增长率（%）			
净利润增长率（%）			

注：需提供经注册会计师审计的近三年企业资产负债表、利润表、现金流量表复印件。

企业名称：_____（加盖财务章）

年 月 日

主要用户与市场指标

企业用户数量				
用户满意信息收集及持续改进的管理类文件		☐ 有（提供复印件） ☐ 无		
用户需求的收集方式		☐ 用户回访 ☐ 投诉分析 ☐ 与用户接触的相关人员意见收集 ☐ 企业定期开展市场调研 ☐ 行业协会、研究机构等第三方研究报告 ☐ 委托第三方市场调研 ☐ 其他		
市场评价指标（百分制）		本 品	竞 品	标 杆
用 户 满 意 度	前二年			
	前一年			
	本年			
用 户 忠 诚 度	前二年			
	前一年			
	本年			
用 户 抱 怨 率	前二年			
	前一年			
	本年			

注：需提供测评开展时间为 2020 年 12 月 1 日以后的第三方用户满意度测评报告。

被访者信息登记表

[illegible]

注：1. 表中被访者信息指企业提交的第三方用户满意度测评报告中接受访问的用户信息。

2. 表中被访者信息数量应根据实际情况填写, 不超过 50 个被访者, 提供所有相关信息。超过 50 个被访者, 提供 50-100 个即可。被访者信息准确程度直接影响推荐、评审结果。

3. 产品/服务使用者为个人的被访者，工作单位一栏可不填。

市场质量信用等级评价（企业类）信息表

企业名称：

负责申报部门名称			
联系人		联系人职务	
联系人电话		联系人电子信箱	
通信地址	(含邮编)		
工业类企业填写			
年处理理赔次数		保修期返修率 (%)	
主导产品名称		年产量(台件)	
年销售量(台件)		国内市场占有率(%)	
产品抽检合格率			
建筑类企业填写			
主要工程名称		工程建筑面积 (平方米)	
工程造价(万元)		工程数量	
工程验收合格率			
服务类企业填写			
年接待投诉次数		投诉受理满意度	
主要服务项目名称		年接待人次	
注：以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准。			

市场质量信用等级评价（产品类）信息表

企业名称：

负责申报部门名称			
联系人		联系人职务	
联系人电话		联系人电子信箱	
通信地址	（含邮编）		
被 推 荐 产 品 基 本 情 况	产品名称		产品型号及规格
	商标名称		国内市场占有率(%)
	年产量(台件)		年销售额(万元)
	年销售量(台件)		保修期返修率(%)
	年处理理赔次数		产品抽检合格率(%)
	售后服务网点数		售后服务职工人数
	该产品获地市级以上质量奖励情况		
目前该产品关键质量特性指标分别是		1.	
		2.	
		3.	
注：1. 以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准。 2. 产品必须填写型号、规格，填写系列产品推荐无效。 3. 提供产品检测报告复印件、商标注册证书（包括商标转让证明、使用授权书等）。			

市场质量信用等级评价（工程类）信息表

企业名称:

负责申报部门名称							
联系人				联系人职务			
联系人电话				联系人电子信箱			
通信地址		(含邮编)					
主要工程名称				工程验收情况			
被推荐工程基本情况	工程名称				工程造价(万元)		
	工程类别: 1. 公共建筑 2. 市政工程 3. 交通工程 4. 住宅工程 5. 其它						
	建设单位(用户)名称						
	建筑面积(万平方米)			竣工日期		验收日期	
	工程地点						
	工程设计单位				工程监理单位		
	获地区、行业优质工程情况						
目前该工程关键质量特性指标分别是				1.			
				2.			
				3.			
建设单位(用户)满意度评价鉴定意见: (请建设单位从该建筑工程项目的工程质量、施工服务、工程设计的建设性意见、后续维护、总体评价、改进建议等方面对该项目施工方予以评价说明)							
建设单位(用户)签字(盖章) 年 月 日							
注: 1. 以上栏目由企业据实填报, 建设单位(用户)签字盖章有效。 2. 提供被推荐工程的竣工验收证明, 证明中竣工验收日期与表格内填写竣工验收日期一致。							

市场质量信用等级评价（服务类）信息表

企业名称：

负责申报部门名称			
联系人		联系人职务	
联系人电话		联系人电子信箱	
通信地址		（含邮编）	
被 推 荐 服 务 基 本 情 况	专项服务名称	服务机构名称	
	服务内容 & 标准		
	用户投诉次数		
	服务职工人数	每年服务人次	
	目前该服务关键质量特性指标分别是		1. 2. 3.
注：1. 以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准。 2. 服务应填写企业的专项服务名称(不是企业的服务机构)。			

市场质量信用工作报告

***企业（产品、工程、服务）市场质量信用工作报告

1. 情况概述（2000 字）

内容包括企业建立以顾客为中心的文化、以质量诚信用户满意为主题的宣传口号、企业的经营环境及发展方向、面临的挑战与应对策略、主要顾客与其他相关方、主要竞争对手、标杆及行业地位等。

注：申报 AAA 级的企业类和服务类组织，除体现上述内容外，还需加入竞争环境分析，并对顾客关系前置型组织架构、以顾客为中心的激励与授权机制等方面进行阐述。本部分字数控制在 3000 字左右。

2. 企业在运营中的资源保障情况（1500 字）

内容包括企业维持和改进质量水平的人力资源情况、企业信息化管理水平、确保产品质量所必须具备的生产设备检验机制、持续改进技术工艺质量方面的能力与质量管理方法的应用、通过对生产条件和生产环境的管理减少环境污染等方面。

注：申报 AAA 企业类和服务类组织，除体现上述内容外，人力资源情况中需包括岗位管理、员工能力、教育培训、员工参与及员工满意度等情况介绍；信息化管理情况中需包括顾客关系管理系统、数据与信息技术应用、知识管理等方面内容。本部分字数控制在 3000 字左右。

3. 企业在生产、服务过程中的质量保障情况（1500 字）

内容侧重体现在采购、生产、服务与改进的全过程中，围绕质量承诺和保障开展工作的具体方法和举措。

注：申报 AAA 企业类和服务类组织，需着重阐述生产、服务过程中的特色做法。本部分字数控制在 3000 字左右。

4. 顾客关系管理的主要目标、措施和经验（5000 字）

内容重点描述如何识别关键顾客，如何构建与关键顾客密不可分的关系，在顾客价值链上实现共赢所采用的战略层面、管理层面、现场操作层面的理念、方法、做法等。

注：申报 AAA 企业类和服务类组织，除上述描述外需辅以典型案例进行说明，如顾客需求分析、顾客良好体验、顾客关系改善、顾客投诉有效处理与服务补救等方面案例。本部分字数控制在 10000 字左右。如另有证实性材料，字数不在上述统计之内。

抄送：水利部有关司局，中国水利电力质量管理协会。

中国水利电力质量管理协会水利分会 2021 年 4 月 6 日印发
