

中国水利电力质协水利分会文件

水利质〔2019〕7号

关于推进2019年水利“用户满意工程”活动的通知

各会员单位：

为贯彻落实《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）的通知》（国发〔2014〕21号）、《中共中央国务院关于开展治理提升行动的指导意见》（中发〔2017〕24号）等文件要求，推动企业牢固树立“质量诚信，用户满意”的经营理念，助力社会诚信体系建设，促进市场经济高质量发展，不断提升人民群众的满意度和质量获得感，2019年中国水利电力质量管理协会水利分会（以下简称水利分会）继续推进实施水利“用户满意工程”活动，开展质量信用等级评价工作。现将有关事宜

通知如下。

一、评价范围

凡符合《中国质量协会市场质量信用等级评价管理办法》规定申报条件的各类企业、产品、工程、服务均可自愿申请市场质量信用等级评价，经水利分会初审和推荐，由中国质协统一评价。

二、评价方法

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，并为 AAA（用户满意标杆）、AA（用户满意）级市场质量信用企业建立市场质量信用档案，向社会宣传公示，促进社会诚信自律。AAA 级、AA 级、A 级，三项均为 A 等，评价采用百分制。

1. 用户满意（AA 级），为 85 分及以上。获得 AA 级说明该企业信誉优良，基本无风险。

2. 用户满意标杆（AAA 级），为 90 分及以上。获得 AAA 级说明信誉很好，几乎无风险。

三、评价程序

评价工作由企业自愿申请参加。程序包括企业申请、推进机构初审、推进机构推荐、第三方机构评价、专家评审、委员会审定、征询意见、结果发布等。有意向的参评企业应向本地方、行业推进机构提交《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），经推进机构审核通过后获取

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。各推进机构受理企业申请后，应严格按照《中国质量协会市场质量信用等级评价管理办法》的规定进行初审，必要时可进行现场审核，填写推荐意见并报送至信用评价办公室，自主申报企业可直接将申报材料报送至信用评价办公室。2019年度市场质量信用等级评价工作的申报从发通知之日起至2019年7月20日截止。申请AAA级的企业和服务项目除材料评审外，由信用评价办公室统一组织专家对通过材料评审的申报组织进行为期2-3天的现场评审，评审不收取任何费用，评审人员交通、食宿按照国家统一标准执行，费用由接受评审的组织承担。

四、经验交流

符合公示条件的组织可自愿申请对其质量信用信息、市场评价信息向全社会予以公示，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）级、AA（用户满意）级企业（产品、工程、服务）名单，以便于社会公众及有关部门对企业公示信息评价、监督和使用，促进全社会形成良好信用观念，推进社会信用体系建设的目的。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“质量诚信，用户满意”公示的资格。

中国质协将于2019年11月组织召开满意中国年会暨全国

市场质量信用体系建设推进大会，开展经验总结和交流，为企业搭建学习交流的平台，分享最佳实践企业的成功经验。满意中国年会上，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。

五、联系方式

联系人：熊思宇 徐 凡

联系电话：010-63369026

邮 箱：xiongsiyu@ceaq.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

2019 年 3 月 20 日



附件 1

市场质量信用等级评价申请书

企业名称				法人代表	
企业注册地				邮政编码	
经办人		电话		传真	
部门		手机		电子信箱	
联系地址					
企业网址					
企业简介	可另附纸。				
申请类别	企业 ☐ 产品 ☐ 工程 ☐ 服务 ☐				
申请等级	AA 级 ☐ AAA 级 ☐ (限企业类与服务类)		是否申请公示 (颁发标牌、证书)		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。 2. 本组织承诺, 本申请书及申报材料中所提供的数据及相关证明、资料真实、有效。 3. 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。 4. 在评价过程中, 对评价工作安排予以积极的支持、配合。 5. 通过市场质量信用等级评价后, 愿意公示市场质量信用等级评价结果并分享组织的典型经验, 带动广大组织共同提升。 6. 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) 负责人签字:				

注: 此表申请企业签字盖章后, 由推进机构递交至中国质协信用评价办公室。

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，加强质量信用体系建设，切实保证企业所提供产品、服务质量满足市场需求，本组织郑重向广大用户承诺：

一、市场经营活动中严于律己诚信经营，遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及“三包规定”等法律法规，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”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、推行先进的质量管理方法，完善各项质量管理体系，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。

四、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决消费者质量投诉，自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

五、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 and 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。

六、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。

七、尊重消费者各项权利,维护消费者合法权益。认真接受、处理消费者的意见和投诉,自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

八、积极推进用户满意工作,以打造用户满意企业为目标,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):

负责人(签字):

年 月 日

注:不同地区、行业的承诺书可根据实际情况调整。

附件 3

2019 年市场质量信用等级评价 申报材料

☐企业类 ☐产品类 ☐建筑工程类 ☐服务类

企业名称（加盖公章）

所属行业

所在地区

推进机构（加盖公章）

填表日期 年 月 日

基础信用信息

企业信息				
组织名称				
组织机构代码 (提供营业执照复印件)				
经营范围				
组织规模		☐ 大型 ☐ 中型 ☐ 小型		
员工信息				
项目	总人数	文化程度	本组织从业时间	
		本科及以上	10 年以上	5~10 年
人数				
下列选项如选“有”请提供相关证明文件复印件				
质量管理体系认证		☐ 有 ☐ 无		
中国环境标志产品认证		☐ 有 ☐ 无		
环境管理体系认证		☐ 有 ☐ 无		
职业健康与安全管理体认证		☐ 有 ☐ 无		
其他资质、资格等认证		☐ 有 ☐ 无		
下列选项如选“有”请提供相关证明文件复印件				
金融机构良好信用记录		☐ 有 ☐ 无		
曾评定的信用等级		☐ 等级 ☐ 未参加		
安全生产许可证；特殊行业许可证；有关法定生产经营许可证照		☐ 有 ☐ 无		
环保情况及证明		☐ 有 ☐ 无		
品牌口碑（近三年荣誉，需提供复印件）		国家级荣誉： 行业荣誉： 省级荣誉： 市级荣誉：		
支持社会公益事业情况		☐ 有 ☐ 无		
参与标准制定情况		国际标准： 国家标准： 行业标准： 团体标准：		

主要用户与市场指标

企业用户数量				
是否有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		
用户满意度调查结果改进情况		☐ 确定改进点和目标 ☐ 进行系统性改进（提供相关材料）		
市场指标 (分数制，满分 100)		本品	竞品	标杆
用户 满 意 程 度	前二年			
	前一年			
	本年			
用户 忠 诚 程 度	前二年			
	前一年			
	本年			
用户 抱 怨 率	前二年			
	前一年			
	本年			

注：需提供被访者用户名单（见样表）与第三方用户满意度报告。

主要财务数据

项目	前三年	前二年	前一年
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（%）			
货币性资产/流动资产			
净资产增长率（%）			
应收账款周转率（%）			
存货周转率（%）			
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（%）			
现金流入流出比率（%）			
现金流量充足率（%）			

年 月 日

申报组织（财务章）

市场质量信用等级评价（企业类）申请表

企业名称：

负责申请部门名称				
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）			
三年内重大安全、质量事故	☐ 有 ☐ 无			
工业企业填写				
	年处理退赔次数		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）		工程建设时间	
	工程验收合格率			
服务企业填写				
	年处理退赔次数		年接待投诉次数	
	主要服务项目名称		年接待人次	
注：1. 以上栏目由企业据实填报，以前一年度数据为准；2. 企业名称处需加盖单位公章。				

市场质量信用等级评价（产品类）申请表

企业名称：

负责申请部门名称				
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）		
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(%)	
	年处理退赔次数		产品抽检合格率(%)	
	售后服务网点数		售后服务职工人数	
	获省、部级以上 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，以前一年度数据为准； 2. 企业名称处需加盖单位公章； 3. 产品必须填写型号、规格，填写系列产品推荐无效； 4. 提供产品检测报告复印件。				

市场质量信用等级评价（工程类）申请表

企业名称：

负责申请部门名称							
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				工程验收合格率			
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：以上栏目由企业据实填报，建设单位（用户）签字盖章有效。							

市场质量信用等级评价（服务类）申请表

企业名称：

负责申请部门名称			
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，以前一年度数据为准； 2. 企业名称处需加盖单位公章； 3. 服务应填写企业的专项服务名称（不是企业的服务机构）。			

企业市场质量信用工作介绍

***企业（产品、工程、服务）市场质量信用工作介绍

1. 情况概述（500 字以内）

2. 主导产品（主要工程）和主要经营服务项目（500 字以内）

3. 企业在运营中的资源保障情况。（1000 字以内）

包括企业维持和改进质量水平的人力资源情况、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、通过对生产条件和生产环境的管理减少环境污染等方面。

4. 企业在生产、服务过程中的质量保障情况（2000 字以内）

生产制造业企业在产品研发设计、采购、生产、售后等生产过程中的质量保障具体做法；服务业企业在服务设计、服务提供、过程监控及跟踪等服务过程中的质量保障具体做法。侧重体现在过程中，围绕质量保障开展工作的具体方法和举措。

5. 顾客关系管理的主要目标、措施和经验（5000 字以内）

重点描述通过顾客的识别和分类，把握顾客关键需求到最终实现顾客期望，赢得顾客满意所采用的战略层面、管理层面、现场操作层面的理念、方法等。此外，企业可围绕以顾客为导向的企业文化、顾客关系管理系统、顾客满意度测量等方面进行重点展开说明。

注：①申报 AAA 的企业和服务的企业，在顾客关系管理方面请着重介绍，字数不超过 10000 字。

②可附有关内容的证实性材料，证实性材料字数不在上述字数统计之内。

市场质量信用等级评价推荐意见表

被推荐单位 情况	企业名称		推荐类别	
证实性材料 复核情况	被推荐企业 满意度指数		是否符合相 关规范	☐ 符合 ☐ 不符合
	有效问卷数量		调查时间	
	证实性材料复 核结果	☐ 真实 ☐ 齐全 ☐ 有效 ☐ 其他		
初审意见： 地区、行业用委（质协）（公章） 年 月 日				
审定意见： （此栏不填，由评定机构填写）年月日				
注：1. 此表是评审用记录表，由推进机构和评定机构填写，盖章有效； 2. 是否符合相关规范是指企业与相关法律、法规、国家标准、行业标准要求的符合性； 3. 调查时间是指调查的启动时间至结束时间。数据应以 2018 年 12 月 1 日后组织的用户满意度调查为准； 4. 初审意见包括企业在产业/行业中重要性、用户评价、用户满意度测评及推荐意见等。				

工程类现场巡视记录表

企业名称			
工程名称			
现场巡视情况			
推进机构检查人		日期	

注：此表是申请工程类现场巡视记录表，由推进机构填写，签字有效。

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 2019年3月20日印发
