

河北省质量协会文件

冀质协字〔2024〕28号

河北省质量协会 关于推荐开展2024年用户满意 等级评价工作的通知

各会员单位及相关组织：

为贯彻落实《质量强国建设纲要》，强化标准引领，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，近日，中国质量协会印发了《关于开展2024年用户满意等级评价工作的通知》（中国质协字〔2024〕64号）。按此要求，河北省质量协会负责河北省区域内用户满意等级评价推荐工作。现将有关事项安排如下。

一、评价原则

坚持“科学、公平、公正、公开”原则，依照“自愿申请、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”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《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

评价类别：企业类、班组类、服务类、产品类、工程类。

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（五星）级、用户满意（四星）级、用户满意亮诺（三星）级。

三、基本条件

（一）申报单位为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。

（三）满意度测量由具有满意度调查资质的第三方按照《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）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2023年10月之后。

（四）首次可申请班组类、服务类、产品类、工程类，评价通过后，次年可申请企业类等级评价。

（五）已获得2021年市场质量信用AAA级证书的可申请用户满意标杆（五星）级。

（六）申报工程类，需完成验收且交付使用一年以上、三年以内。

具体条件见《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

四、评价程序

（一）申请评价。符合评价基本条件的单位自愿向省质量协会提出申请，获取邀请码，登陆指定平台，按照有关要求在线提交申报材料，线上申报时间为2024年7月1日8点至7月28日24点。

《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》和申报材料参考模板等相关文件可联系省质量协会索取，同时，省质量协会提供网上申报电话指导服务。

（二）初审。省质量协会接到申请后，按照《用户满意登记评价工作管理办法（试行）》审核通过后，出具初审意见，在线填写《满意度测量项目初审评分表》和《初审意见表》。

初审时间：2024年8月1日8点至8月12日24点。

（三）评价办公室对初审通过的材料进行审查，审查通过的将进入专家评审环节。

（四）专家评审。评价办公室组织专家进行评审，提出用户满意等级评价建议结果，对建议结果为用户满意标杆（五星）级的进行现场评审，必要时对用户满意（四星）级进行现场确认。

（五）审定发布。用户满意等级评价结果由中国质量协会发布。

五、联系方式

部 门：河北省质量协会用户工作部

联系人：张 军 张 丹

电 话：0311-67265755，87057611

地 址：石家庄市兴凯路 152 号 220 房间

