

河北省质量协会文件

冀质协字〔2024〕22号

河北省质量协会

关于2024年实施用户满意工程

开展河北省用户满意等级评价活动的通知

各市质协、省直行业协会（质协）、中石油华北油田分公司、团体会员及相关单位：

为贯彻落实《质量强国建设纲要》和省委、省政府质量强省建设的部署要求，按照中国质量协会在全国实施用户满意工程、开展用户满意等级评价工作的安排，河北省质量协会作为《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）团体标准河北省唯一推进机构，今年继续开展河北省用户满意等级评价工作。通过实施用户满意工程和开展用户满意等级评价，引导企业加快以用户需求为导向的产品创新、服务升级和质量改

进，不断改善消费体验，建立质量分级分类的市场化采信机制，营造关注用户满意的质量环境，助力品牌培育创建，争创各级质量奖，推进高质量发展。现将有关事宜通知如下：

一、评价方法

1.评价依据：《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）和《河北省用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

2.评价类别：企业类、产品类、工程类和服务类。

3.等级及项目划分：评价结合顾客满意度结果以及测量报告在企业用户满意经营管理中的应用等维度进行。评价结果按星级划分（含五星级、四星级、三星级），项目包括：河北省用户满意企业、河北省用户满意产品、河北省用户满意服务、河北省用户满意工程。

二、评价原则

本着“科学、公平、公正、公开”原则，按照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督”规范性要求开展评价。

三、申请基本条件

1.企业为依法登记注册的企业法人和其他经济组织。

2.企业严格执行国家质量管理标准，质量体系有效运行，用户服务制度健全。

3.企业首次可申请产品类、工程类、服务类，评价通过后，次年可申请企业类等级评价。

4.企业近三年无重大质量、安全事故或大面积用户投诉、失信和经营不良行为纪录。

5.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《河北省用户满意等级评价工作管理办法(试行)》。

四、评价程序

1.企业自愿提出申请,按照文件要求报送纸质版材料一份和电子版材料;申请材料包括:《河北省用户满意等级评价申报材料》、《用户信息登记表》和其他证实性材料。

2.河北省质量协会用户委员会(原称:河北省用户委员会)收到申请后,对申请企业材料有关数据情况审查核实,按照《顾客满意度测量和评价准则》(T/CAQ 10306-2022)和国家标准《顾客满意测量模型和方法指南》(GB/T 19038-2009)有关要求对用户满意度调查测量。

3.河北省质量协会用户委员会组织专家结合测量结果对申请资料进行综合评价,专家组提出用户满意等级评价建议。对拟认定为五星级的项目进行现场考察评价。

4.河北省质量协会用户委员会对专家组提出的建议结果进行审定,由河北省质量协会对用户满意等级评价结果通过媒体进行发布,并颁发证书。

5.申请材料报送截止时间为2024年10月30日。

6.相关资料下载网址:<http://www.hebaq.org>。

五、联系方式

河北省质量协会用户工作部

联系人：张军 张丹

联系电话：0311-87057611

邮 箱：hbzxyhb@163.com

地 址：河北省石家庄市新华区兴凯路 152 号

附件：1.河北省用户满意等级评价申报材料

2.用户信息登记表



附件 1

河北省用户满意等级评价 申报材料

(封面)

企业类 产品类 工程类 服务类

企业名称 _____ (加盖公章)

项目名称 _____ (企业类免填)

所属行业 _____

所在地区 _____

填表日期 年 月 日

填报说明

一、申报材料内各项内容应实事求是，认真填写，表述明确，字迹工整易辨。

二、封面中“项目名称”指申报类别的具体名称，如申报产品名称、工程名称、专项服务名称。申报企业类无需填写项目名称。

三、用户满意经营承诺书申请单位需加盖公章。

四、申请表按申报类别（企业类、产品类、工程类、服务类）对应填写。

五、用户满意工作情况报告需按所列框架逐项撰写，正文以三号仿宋字体为主，可辅以图表说明。

六、用户信息登记表需提供不少于 30 个客户信息，包括：姓名、联系方式及工作单位。

七、其他证实性材料

有效期内年检合格营业执照复印件。

企业近三年与用户有关的奖项、荣誉复印件（申报产品类、工程类、服务类请另外提供所申请类别的奖项和荣誉证实性材料）。

产品类需提供产品检测报告复印件、商标注册证书。

工程类需提供工程竣工验收证明和建设单位（用户）满意度评价鉴定意见。

申请企业自认为还应提供的其他证实性材料等。

用户满意经营承诺书

为树立“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、互信的社会环境，持续增强人民群众的质量获得感和满意度，本企业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。

承诺企业名称(加盖公章):

主要负责人签字:

年 月 日

河北省用户满意等级评价申请表（企业类）

企业名称	（盖公章）		
联系人		职务	
联系电话		上一年度营业收入	
主要产品/服务		初评/复评	<input type="checkbox"/> 初评 <input type="checkbox"/> 复评
通信地址	（含邮编）		
工业行业填写			
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 （%）			
建筑行业填写			
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 （%）			
服务行业填写			
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	
<p>注：1.以上栏目由企业据实填报。</p> <p>2.根据企业所属行业，在工业行业、建筑行业、服务行业中选择一项填写。</p> <p>3.提供企业资质复印件、质量类相关荣誉。</p>			

河北省用户满意等级评价申请表（产品类）

负责申报部门名称			
联系人		职务	
联系电话		初评/复评	<input type="checkbox"/> 初评 <input type="checkbox"/> 复评
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 （次/年）		产品抽检合格率 （%）
	售后服务网点数 （个）		售后服务职工 人数（人）
	该产品获得荣誉 情况		
目前该产品关键质量特性指标分别是		1.	
		2.	
		3.	
<p>注：1.以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准。</p> <p>2.产品必须填写型号、规格，填写系列产品推荐无效。</p> <p>3.提供产品检测报告复印件、商标注册证书（包括商标续展注册证明、商标转让证明、使用授权书等）。</p>			

河北省用户满意等级评价申请表（工程类）

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： <input type="checkbox"/> 公共建筑 <input type="checkbox"/> 市政工程 <input type="checkbox"/> 交通工程 <input type="checkbox"/> 住宅工程 <input type="checkbox"/> 其他							
	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.				
<p>建设单位（用户）满意度评价鉴定意见：</p> <p>（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）</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">建设单位（用户）签字（盖章）</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>								
<p>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。</p> <p>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。</p>								

河北省用户满意等级评价申请表（服务类）

负责申报部门名称			
联系人		联系人职务	
联系人电话		初评/复评	<input type="checkbox"/> 初评 <input type="checkbox"/> 复评
通信地址	（含邮编）		
被 推 荐 服 务 基 本 情 况	专项服务名称		专项服务提供部门
	服务内容 及标准		
	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：以上栏目由企业据实填报，以上一年年度数据为准。			

用户满意工作情况报告

一、企业概述（500字）

内容包括企业及所申报的产品、工程、服务等项目简介，企业建立以顾客为中心的服务理念，企业质量方针，企业的经营环境及发展方向等。

二、企业维护用户满意情况（1000字）

内容包括企业维护用户方面所做工作，并取得哪些成绩等。

三、企业质量保障情况（500字）

内容侧重体现在采购、研发、生产、服务与改进的全过程中，围绕开展工作的具体方法和举措。

