附件1

**自治区“质量诚信、用户满意”承诺活动申请表**

**推荐地区、主管部门、行办 （盖章）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | | | | | 企业性质 |  |
| 企业法人姓 名 |  | | 职务 | |  | 是否会员单 位 |  |
| 通信地址 |  | | | | | 邮编 |  |
| 承办人  姓 名 |  | 电话 | |  | | E-mail |  |
| 企业简介  及质量信誉情况 |  | | | | | | |
| 企业公章 | 本单位已阅读《自治区“质量诚信、用户满意”活动承诺书》，自愿参加本次承诺活动。  （盖章）  年 月 日 | | | | | | |
| 新疆质量协会审查（推荐）  意见 | （盖章）  年 月 日 | | | | | | |

附件2

**自治区“质量诚信、用户满意”活动承诺书**

为构建诚信经营、用户满意的市场环境，加强质量诚信体系建设，切实保证产品、服务质量满足用户需求，本组织现作出以下郑重承诺：

一、遵纪守法，建立体系

增强企业的质量法制意识和诚信意识，认真遵守法律法规，严格执行产品标准，信守合同、保证质量，坚决杜绝违法行为，不侵害其它企业的合法权益，为用户提供安全、放心的产品和服务。

二、诚信至上，用户满意

增强管理者和职工的质量安全责任意识，建立健全质量安全责任制度，明确质量岗位职责，严格落实质量安全“一票否决”，把质量安全责任落实到生产经营的每个环节上。

三、接受监督，服务社会

接受政府监督、社会监督、人民监督，建立质量安全事故主动报告制度，完善产品质量追溯体系，更好的为用户提供质量安全可靠的产品。

让我们共同努力，保障质量安全，不断提升质量水平，自觉维护和巩固“质量诚信、用户满意”良好声誉和形象！

法人签字： 承诺单位（盖章）:

            年 月 日

附件3-1

2020年市场质量信用等级评价

申报材料明细

□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

附件3-2

**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 | 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 | | 是□  否□ |
| 申请  单位  声明 | 1. 本组织自愿参加新疆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《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）  负责人签字：  年 月 日 | | | | | |

附件3-3 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 | |  | |
| 技术创新成果 | | □有（请列明） □无 | | | | |
| 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 | | □有（请列明） □无 | | | | |
| 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 | | | | |

附件3-4 主要财务数据

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 2017年 | 2018年 | 2019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

附件3-5

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：需提供测评开展时间为2019年12月1日以后的第三方用户满意度测评报告。**

附件3-6

被访者信息登记表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 联系方式 | 调查时间 | 工作单位 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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个被访者时提供所有相关信息；超过50个被访者时提供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。

附件3-7

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：1. 以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准。 | | | |

附件3-8

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 | |  |
| 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；   1. 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。 | | | | | | | |

附件3-9

市场质量信用等级评价（工程类）信息表

企业名称:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 负责申部报门名称 | |  | | | | | | | | | |
| 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：以上栏目由企业据实填报，建设单位（用户）签字盖章有效。 | | | | | | | | | | | |

附件3-10

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：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)。 | | | | | |

附件3-11 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、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。**

1. **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，如顾客满意提升、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。**

**\*\*\*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、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。**

1. **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，如顾客满意提升、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。**

附件4 **自治区实施用户满意工程先进单位推荐名额分配表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 地区或行业协会 | 先进单位 | | | |
| 企业类 | 产品类 | 工程类 | 服务类 |
| 1 | 乌鲁木齐市 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 2 | 伊犁州 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 塔城地区 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 阿勒泰地区 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 博尔塔拉蒙古自治区州 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 昌吉回族自治州 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 7 | 石河子市 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 吐鲁番地区 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 哈密地区 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 巴音郭楞蒙古自治州 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 阿克苏地区 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 喀什地区 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 克孜勒苏柯尔克孜自治州 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | 和田地区 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | 克拉玛依市 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 自治区建材行办 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 17 | 自治区轻工行办 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 18 | 自治区化工行办 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 19 | 自治区机电行办 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 20 | 自治区纺织行办 | 2 | 2 | 1 | 1 |
|  | 总计 | 29 | 29 | 20 | 24 |

附件5

**自治区实施用户满意工程先进单位推荐汇总表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 推荐单位： | | | |
| 推  荐  企业 |  | | |
| 推  荐  产  品 |  | | |
| 推  荐  工  程 |  | | |
| 推  荐  服  务 |  | | |
| 推荐单位（公章） | | 联系人 |  |
| 电 话 |  |
| 地 址 |  |
| 邮 编 |  |

1、此表可复制。

2、推荐请按通知要求名额填写，并加盖推荐单位公章。

3、此表汇同推荐登记表于2020年7月10日前寄回自治区质量协会综合部（乌市南湖北路东二巷188号华凌国际公寓 10-1-2503， 邮编：830063）

4、此表可复制，请认真审核推荐材料、保证符合推荐办法的规定。

附件6-1

**2020年新疆维吾尔自治区实施用户满意工程先进单位**

**申 报 材 料 明 细**

企业名称 （加盖公章）

所属行业

所在地区

推荐机构 （加盖公章）

填表日期 年 月 日

附件6-2  **填报说明**

1、**申报表**内容按表格项目结合实际情况如实填写，各表具体要求见表后“注”。如表内填不下可另加附页或自行复印表格，**不填之项要说明原因**。

2、**实施用户满意工程情况的报告**应按照表中有关要求认真填写。

3、**证实性材料**是指组织合法、有效经营的证实，包括：有效期内年检合格的营业执照副本、组织机构代码证和税务登记证复印件，企业近三年与用户有关奖项复印件，产品、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证注册（如已获认证）证书复印件等，申报单位自认为还应提供的其它证实性材料等。

4、**满意度测评报告**需由具有满意度调查资质的第三方提供，且测评技术符合有关技术规范。测评报告中应对调查对象、调查方式、调查时间、有效样本量、指标体系、分析方法，调查结果、改进建议等方面详细说明。

5、**被访用户名单信息表**中信息真实性如果不高，视作无效申报。

6、**推荐意见**由推荐机构认真填写并加盖公章。

7、申报企业/服务的必须签署**承诺书**，其他单位自愿签署。

附件6-3

**自治区实施用户满意工程先进单位推荐意见表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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  满意度得分 |  | 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 | | |
| 推荐意见：  推荐单位（公章）  年 月 日 | | | | |
| 审核意见：  （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，由推荐单位和评定机构填写，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2019年12月1

后组织的用户满意度调查为准；

4. 推荐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

推荐意见等。

附件6-4

**自治区实施用户满意工程先进单位（企业类）**

**推荐登记表**

企业名称（公章） 编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 法定代表人姓名 | |  | | | | | 负责申报部门名称 | | |  | | | |
| 申报联系人 | |  | | | | | 联系人职务 | | |  | | | |
| 联系人电话 | |  | | | | | 联系人电子信箱 | | |  | | | |
| 通信地址 | | （含邮编） | | | | | | | | | | | |
| 职工人数 | |  | | | 全员劳产率 元/人 | | |  | 固定资产(万元) | | 原值 | |  |
| 实现利税(万元) | |  | | | 创汇(万元) | | |  | 净值 | |  |
| 企业年销售额 | | |  | | | | | | | | | | |
| 国家抽检合格率 | | |  | | | 三年有无重大安全、质量事故 | | | | | |  | |
| 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(%) | | | | | |  | |
| 其它批量产品名称 | | |  | | 年产量(台件) | | | | | |  | |
| 年销售量(台件) | | |  | | 国内市场占有率(%) | | | | | |  | |
| 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 | | | | | |  | |
| 其它工程名称 | | |  | | 工程建筑面积（平方米） | | | | | |  | |
| 工程造价（万元） | | |  | | 工程建设时间 | | | | | |  | |
| 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 | | |  | | 年销售额（万元） | | | | | |  | |
| 年接待人次 | | |  | | 年税利（万元） | | | | | |  | |
| 其它服务项目名称 | | |  | | 年销售额（万元） | | | | | |  | |
| 年接待人次 | | |  | | 年税利（万元） | | | | | |  | |
| 注：1. 以上栏目由企业据实填报，以2019年度数据为准；2.企业名称处需加盖单位公章。  请附：1.工商企业注册登记执照复印件；2.企业近三年获取的与用户有关奖项复印件。 | | | | | | | | | | | | | |

附件6-5

**自治区实施用户满意工程先进单位（产品类）**

**推荐登记表**

企业名称（公章） 编号： （企业不填）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 法定代表人姓名 | | |  | | 负责申报部门名称 | |  | | |
| 申报联系人 | | |  | | 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(%) | |  | |
| 年销售量(台件) | | |  | | 单位产品出厂价格(元) | |  | |
| 年销售额 | | |  | | | | | |
| 创汇(万元) | | |  | | 质量退赔次数 | | |  |
| 售后服务网点数 | | |  | | 售后服务职工人数 | | |  |
| 获质  部量  、奖  省励  以情  上况 |  | | | | | | | |
| 注：1. 以上栏目由企业据实填报，以2019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。  请附：1. 工商企业注册登记执照复印件；   1. 工商注册的商标批准文件复印件；   3. 企业近三年获取的与用户有关奖项复印件。 | | | | | | | | | |

附件6-6

**自治区实施用户满意工程先进单位（建筑工程类）**

**推荐登记表**

企业名称（公章） 编号：（企业不填）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 法定代表人姓名 | | | |  | | | | | 负责申报部门名称 | | | | | | |  | | |
| 申报联系人 | | | |  | | | | | 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  工  程  基  本  情  况 | 工程名称 | | |  | | | | | | | 工程预算（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 | | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| 项目负责人 | | | |  | | | 电话 | | | |  | | | | | | |
| 地址 |  | | | | | | | | | | | 邮编 | | | |  | |
| 工程设计单位 | | | |  | | | | | 工程监理单位 | | |  | | | | | |
| 获优  地质  区工  、程  行情  业况 | |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| 注：1. 以上栏目由企业据实填报；2. 企业名称处需加盖单位公章。  请附：1. 工商企业注册登记执照复印件； 2. 企业近三年获取的与用户有关奖项复印件。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

附件6-7

**自治区实施用户满意工程先进单位（服务类）**

**推荐登记表**

企业名称（公章） 编号： （企业不填）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 法定代表人姓名 | | |  | | 负责申报部门名称 | | |  |
| 申报联系人 | | |  | | 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  及标准 | | |  | | | | |
| 负责人 | | |  | | 电话 |  | |
| 办公地址 | | |  | | | | |
| 邮编 | | |  | | 用户投诉次数 |  | |
| 服务职工人数 | | |  | | 每年服务人次 |  | |
| 制规  定范  服情  务况 |  | | | | | | |
| 注：1. 以上栏目由企业据实填报，以2019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)。  请附：1. 工商企业注册登记执照复印件；2. 企业近三年获取的与用户有关奖项复印件。 | | | | | | | | |

附件6-8

**企业实施用户满意工程情况表**

企业名称（公章）:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 企业  用户满意工程推进情况  统计 | 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（请附复印件） □ 无 |
| 用户需求  及收集方式 | □ 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  □ 第三方市场调研  □ 其他 |
| 用户满意度  调查情况 | 不定期开展调查  企业自行进行定期调查  委托第三方进行定期调查 |
| 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 （请附相关材料） |
| 企业实施用户满意工程情况介绍：（另附文字材料）  全文要抓住重点，突出特色，用户满意企业或用户满意服务字数不超过5000，申报其他类的字数不超过4000。  (注：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。)  具体内容结构如下：  关于\*\*\*\*\*公司实施用户满意工程情况的报告  1. 企业概貌（200字）；  2. 主导产品（主要工程）和主要经营服务项目（300字）；  3. 实施用户满意工程的主要目标、措施和经验（3300-4300字）；  （重点描述从把握用户需求到实现用户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，包括1.识别目标用户2.识别目标用户的需求3.研发设计4.生产过程控制5.交付和售后服务6.投诉处理方法7.用户满意度监视及测量8.利用测量结果所实施的改进情况9.客户信息管理10.客户关系管理等。）  4. 成就和展望（200字）。 | | |

附件6-9

**被访者信息登记（样）表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **联系方式** | **调查方式** | **调查时间** | **工作单位** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：1. 本表为企业委托第三方用户满意度测评时采集被访者信息的登记样表；

2. 被访者数量应根据实际情况填写。原则上提供所有被访者信息；

3. 被访者信息准确程度直接影响推荐、评审结果；

4. 产品/服务使用者为个人的被访者“工作单位”一栏可不填。

附件6-10

**承 诺 书**

本组织郑重承诺：

一、已充分了解用户满意企业/用户满意服务等先进称号的推选条件和程序，并严格遵守；

二、所提交申报材料真实、准确、有效，并愿意承担相应责任；

三、获得“用户满意企业/用户满意服务”等先进称号后，将从本组织实际出发，更加深入学习、研究实施用户满意工程的新方法、新思路，不断提升用户满意度，提高企业竞争力；

四、获得“用户满意企业/用户满意服务”等先进称号后，义务向社会传播本组织实施用户满意工程的典型经验，充分发挥示范、标杆和带头作用；

五、获得“用户满意企业/用户满意服务”等先进称号后，严格按规定宣传和使用所获得的荣誉、奖牌。

法人代表：（签字）

组织（公章）：

日期：