

# 广东省质量协会

## 广东卓越质量品牌研究院

粤质协字【2021】01号

---

### 关于开展2021年市场质量信用等级评价及 用户满意等级认定工作的通知

各有关单位：

为深入贯彻党的十九大精神，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》、《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》、《广东省人民政府关于加快推进质量强省建设的实施方案》等文件要求，加快推进社会信用体系建设，开展用户满意产品评选工作，营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，2021年广东省质量协会（以下简称广东质协）现联合广东卓越质量品牌研究院（以下简称品牌研究院），以服务企业及相关组织、促进行业自律、提高质量领域信用水平为宗旨，在广大单位及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及用户满意等级认定工作。现将具体工作安排通知如下。

#### 一、主办单位简介

广东省质量协会（GDAQ）成立于1980年，是全国质协系统的重要组成部分，是以特有的“引领质量事业、建设品质世界”为使命的5A专业性非盈利社会组织和五星科技社团，一直以来协会从质量研究、质量评价、质量培训、质量

咨询、质量交流、专业人才培养、品牌培育、标准建设等活跃在企业提质增效的方方面面，协会的工作领域覆盖了质量品牌提升的全部环节，同时为会员及省内企业打造质量管理、品牌建设最佳实践的展示分享交流学习平台、提供对标国内外一流质量管理的机会。

广东卓越质量品牌研究院是在原广东省质量技术监督局广东省名牌产品评价中心的基础上成立的，专门从事质量品牌研究的社会组织，依照法规规定承担广东省名牌评价、品牌价值评估、品牌培育和评定等工作，推广先进企业管理体系，推动广东经济社会高质量发展。

## **二、工作目标**

开展市场质量信用等级评价工作及用户满意等级认定工作旨在助力完善社会信用体系，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质量法制意识，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。同时，倡导企业以客户为中心，以用户需求为关注焦点，建立用户体验运营模式，通过场景、交互、感知等维度提升用户体验感知，并进行有效的监测、评估和改进工作，最终提升顾客的契合水平。

## **三、评价原则**

市场质量信用等级评价及用户满意等级认定遵循“科学、公平、公正、公开”的原则，以服务企业为主，为相关企业和组织提供评价及公示服务。按照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”的规范来运作。

## **四、评价范围**

凡符合《市场质量信用等级评价管理办法》规定申报条件的各类品牌、企业、产品、工程、服务均可申请市场质量

信用等级评价及用户满意等级认定。

## 五、评价内容和方法

市场质量信用等级评价及用户满意等级认定是以用户为主体，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。

## 六、评价程序

（一）评价工作由企业自愿申请参加。程序包括企业申请、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。有意向的参评企业可向主办单位提交《市场质量信用等级评价申请书》（附件 1）、《市场质量信用等级评价申报填写材料》（附件 2），电子版和纸质版材料各一份提交至主办单位。

（二）主办单位将按照《市场质量信用等级评价管理办法》有关规定进行初审，必要时可进行现场审核。

（三）主办单位自本通知发出之日起开始受理 2021 年度市场质量信用等级评价申报，在申报受理并收到用户名单后 3 个月内向申报单位出具市场质量信用等级评价证书。如需在 2021 年年底前出具 2021 年度市场质量信用等级评价的，请在 2021 年 10 月 31 日前提交申请。

（四）申报的产品必须填写型号、规格（填写系列产品的无效），申报的工程必须填写建筑物名称、所在地及门牌号（或地域标识），申报的服务是指申报企业的某一专项服务，而不是申报企业的某一服务机构。

## 七、结果公示和宣传推广

### （一）开展公示活动

为市场质量信用企业建立市场质量信用档案，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，向社会宣传公示。公示活动仅对企业当前的质量信用状况进行客观记录和公示，不是对企业质量信用状况进行认定表彰。

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、用户满意情况等向全社会予以公示，主办单位向参加公示的企业（品牌、企业、产品、工程、服务）颁发统一设计样式和编号的标牌和证书。

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”公示资格。

## （二）宣传推广

届时，将通过主办单位官网、微信公众号以及《广东质量》杂志等向社会公开展示年度市场质量信用 AAA 级企业名单，包括品牌、企业、产品、工程、服务五类，以便于社会公众及有关部门对企业公示信息进行评价、监督和使用。并且总结用户满意企业的典型经验，每年组织用户满意标杆交流研讨活动进行推广学习。

## （三）组织经验交流

主办单位将于第四季度（暂定）组织召开全省市场质量信用建设交流大会，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，推动企业不断提升质量领域信用建设水平。

## （四）用户体验良好案例征集

1、案例内容。采用用户体验思维与方法，以需求识别、体验设计、体验实现、体验效果为主线，描述企业在品牌管理、产品实现或服务提供过程中提升用户体验的具体做法、措施和成效。

2、案例形式及要求。以论文或情景描述形式提供，Word 版本，仿宋 4 号字，可插入照片、视频等相关内容。要求提交案例目标明确、方法得当、用户评价效果良好，字数在 3000-5000 字，截稿日期为 2021 年 10 月 30 日。

3、案例评选及发布。主办单位将组织专家进行线上案例评选，案例分为良好案例和卓越案例，评选结果将在全省市场质量信用建设交流大会及《广东质量》杂志上发布，卓越案例将被推荐到“满意中国年会”上进行展示。专家评审意见会通过邮件方式发送至案例提供者。

#### 八、联系方式

联系单位：广东卓越质量品牌研究院

联系人：伍嘉文 020-38835397

谢少玲 020-38835501

联系邮箱：gdeqb88@163.com

地址：广州市海珠区昌岗中路 166-3 号富盈国际大厦 1508

官方网址：广东名牌网 [www.gdsmp.org.cn](http://www.gdsmp.org.cn)

- 附件：1. 市场质量信用等级评价申请书  
2. 市场质量信用等级评价申报填写材料  
3. 市场质量信用等级评价第三方满意度调查要求  
4. 2021 年用户体验良好案例征集表

