

# 山东省质量管理协会

# 文件

# 山东省企业联合会

鲁质协〔2020〕20号

---

## 关于开展2020年度市场质量 信用等级评价工作的通知

各市质协、各市企联，会员单位及相关单位：

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》（国发〔2014〕21号）、《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》（中发〔2017〕24号）、《山东省社会信用体系建设规划（2015—2020年）》（鲁政发〔2015〕22号）、《中共山东省委、山东省人民政府印发〈关于开展质量提升行动的实施方案〉的通知》（鲁发〔2018〕28号）等文件要求，加快推进社会信用体系建设，营造诚实、自律、守信、

互信的社会信用环境，2020年山东省质量管理协会、山东省企业联合会将以服务企业、促进行业自律、提高质量领域信用水平为宗旨，继续开展市场质量信用等级评价工作。现将具体工作安排通知如下。

## 一、工作目标

开展市场质量信用等级评价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。

## 二、申报基本条件

1. 依法登记注册的企业法人和其他经济组织；
2. 成立已满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，企业处于持续经营状态；
3. 近三年在政府有关部门的信用记录中无严重失信违法行为，无严重行政处罚；
4. 近三年无重大质量、安全事故或大面积的用户投诉。

具体条件见《山东省质量管理协会市场质量信用等级评价标准》。

### 三、评价原则

市场质量信用等级评价遵循“科学、公平、公正、公开”的原则，依照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”规范，以服务会员为主，免费为相关组织提供评价及公示服务。

### 四、评价内容和方法

市场质量信用等级评价是以用户为主体，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。市场质量信用等级依据《山东省质量管理协会市场质量信用等级评价标准》划分为 AAA、AA、A、B、C、D 四等六级。

### 五、评价程序

评价工作由申请单位自愿参加。程序包括单位申请、初审、第三方机构评价、专家评价、委员会审定、征询意见、结果公示等。

（一）申报。信用评级申报工作分为线上申报和线下申报两部分。有意向的参评单位可向山东质协提交《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）原件，并登陆“山东省市场质量信用平台”

（<http://zlxinyong.sd-ec.org.cn>），完成企业认证。经本单位审核认证通过后登录“山东省市场质量信用平台”，根据相关要求，在线提交企业基本信息、第三方用户满意度测评报告等材料（详见附件三），并将证实性材料复印件装订成册，递交至山东质协。申报表格电子版请到山东省质量管理协会网站（[www.sdaq.org.cn](http://www.sdaq.org.cn)）下载。申报工作自通知发出之日起至2020年11月30日截止。

（二）初审。提交材料后，山东质协将严格按照有关规定进行初审，必要时将进行现场评价，筛选出符合申报条件的企业。

（三）申请AAA级标杆的组织材料评价通过后，需接受为期2-3天的现场评价，现场评价由山东质协统一组织安排，不收取任何费用，评价人员交通、食宿按照国家统一标准执行，成本由接受评价的组织承担。

（四）审核。专家现场评价工作结束后，将材料报评价组进行最终审核，并出具最终审核意见，确定信用等级。

## 六、结果公示和宣传推广

### （一）开展公示活动

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，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》等文件的要求，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、市场评价信息向全社会予以公示，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进行评价、监督和使用。

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

山东质协将通过召开发布会、山东省质量管理协会官网、《企业界》杂志等渠道进行推广和宣传，并向省直有关部门推送、报备；

总结 AAA 级企业的典型经验，每年组织用户满意标杆交流研讨活动进行推广学习。

## 七、联系方式

地 址：济南市经十路 9999 号黄金时代广场 C 座 21 层

邮 编：250101

联 系 人：栾镇宇、孙慧婕

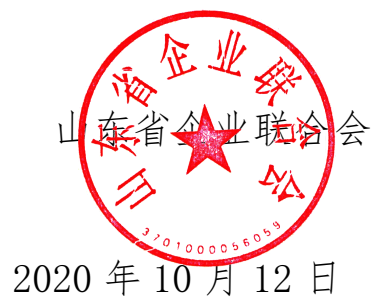
电 话：0531-88825780、0531-88825798

邮 箱：sdzxpjb@163.com

附件 1：市场质量信用等级评价申请书

附件 2：市场质量信用承诺书

附件 3：2019 年市场质量信用等级评价申报材料



## 附件 1

### 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 <input type="checkbox"/> 产品 <input type="checkbox"/> 工程 <input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/>				
申请等级	AA 级 <input type="checkbox"/> AAA 级 <input type="checkbox"/> (限企业类与服务类)		是否申请公示	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
申请单位声明	<p>1. 本组织自愿参加山东省质量管理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。</p> <p>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。</p> <p>3. 本组织为中华人民共和国山东省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。</p> <p>4. 严格遵守《山东省质量管理协会市场质量信用等级评价标准》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。</p> <p>5. 在评价过程中，对评价工作安排予以积极的支持、配合。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p style="text-align: right;">组织名称：（盖章） 负责人签字： 年 月 日</p>				

注：此表申请单位签字盖章后，递交至山东质协评价部。

## 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，营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，持续增强人民群众的质量获得感和满意度，本组织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、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。

承诺组织名称（加盖公章）：

法定代表人签字：

年 月 日

附件 3

# 2020 年度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

组织信息			
组织名称			
统一社会信用代码 <small>(提供营业执照复印件)</small>		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	<input type="checkbox"/> 大型 <input type="checkbox"/> 中型 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
较大及以上安全事故	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
较大及以上质量事故	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
较大及以上环保事故	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
失信行为及黑名单	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
公共信用不良记录	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
环保情况及证明	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
社会责任			
纳税人等级	___级 <input type="checkbox"/> 无		
支持社会公益事业情况	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		

基础保障			
质量管理体系认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	环境管理体系认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
职业健康安全管理体系认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	其他资质、资格等认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
金融机构信用记录	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
其他信用等级评价	<input type="checkbox"/> 参加 _____ 信用评价机构 ____ 等级 <input type="checkbox"/> 未参加		
质量管理相关制度	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
产品或服务的执行标准	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
资源保障			
项目	员工总数	本科及以上学历文化程度	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	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
QC 小组成果	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
发明专利数量	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
标准制定情况	国家标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无 行业标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无 团体标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无 地方标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
过程保障			
研发投入情况	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
企业技术中心认定	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
高新技术企业	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
公开质量承诺情况	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
科技进步奖励	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 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		

## 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

## 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		<input type="checkbox"/> 有（提供复印件） <input type="checkbox"/> 无		
用户需求的收集方式		<input type="checkbox"/> 用户回访 <input type="checkbox"/> 投诉分析 <input type="checkbox"/> 与用户接触的相关人员意见收集 <input type="checkbox"/> 企业定期开展市场调研 <input type="checkbox"/> 行业协会、研究机构等第三方研究报告 <input type="checkbox"/> 委托第三方市场调研 <input type="checkbox"/> 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。



## 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。			

## 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.	
<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。</p>			

## 市场质量信用等级评价（工程类）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）					
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.				
<p><b>建设单位（用户）满意度评价鉴定意见：</b></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>							
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）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.				
<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. 服务应填写企业的专项服务名称(不是企业的服务机构)。</p>				

# 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。

### 2. 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。