

# 山东省质量管理协会 山东省企业联合会 文件

鲁质协〔2019〕17号

---

## 关于开展2019年度山东省市场质量 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，2019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，在广大会员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。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、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，以服务会员为主，免费为相关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。

## 三、评价范围

凡符合《山东省质量管理协会市场质量信用等级评价管理办法》规定申报条件的各类企业、产品、工程、服务均可申请市场质量信用等级评价。

## 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管理办法》划分为 AAA、AA、A、B、C、D 四等六级。

## 五、评价程序

1、申报。信用评级申报工作采用自主申报和有关单位推荐相结合的方式。各推荐单位要从为企业服务的角度，以对企业、对社会公众高度负责的态度，认真做好推荐工作。推荐工作坚持“自愿、公平、公正”的原则。申报企业须按要求详细填写《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）表格填写完毕后，按指定方式报送。申报表格电子版请到山东省质量管理协会网站（<http://www.sdaq.org.cn>）下载。2019年度市场质量信用等级评价申报工作自通知发出之日起至2019年11月20日截止。

2、初审。评审组根据企业申报材料，严格按照《山东省质量管理协会市场质量信用等级评价管理办法》有关规定，筛选出符合申报条件的企业。

3、申请 AAA 级的企业（产品、工程、服务）除材料评审外，需接受为期 2-3 天的现场评审，现场评审由省质协统一安排，不收取任何费用，评审人员交通、食宿按照国家统一标准执行，成本由接受评审的组织承担。

4、审核。专家现场评价工作结束后，将材料报评审组进行最终审核，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

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。

### （三）组织经验交流

省质协将于 2020 年组织召开满意山东年会暨山东省市场质量信用体系建设交流大会，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。

## 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、张祥

电 话：0531-88825780、13791043206

邮 箱：lzy13791043206@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



2019 年 10 月 14 日

## 附件 1:

## 市场质量信用等级评价申请书

企业名称				法人代表	
企业注册地				邮政编码	
经办人		电话		传真	
部门		手机		电子信箱	
联系地址					
企业网址					
企业简介	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 (颁发标牌、证书)		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。</p> <p>2. 本组织承诺, 本申请书及申报材料中所提供的数据及相关证明、资料真实、有效。</p> <p>3. 严格遵守《山东省质量管理协会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。</p> <p>4. 在评价过程中, 对评价工作安排予以积极的支持、配合。</p> <p>5. 通过市场质量信用等级评价后, 愿意公示市场质量信用等级评价结果并分享组织的典型经验, 带动广大组织共同提升。</p> <p>6. 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: center;">组织名称:    (盖章)</p> <p style="text-align: center;">负责人签字:</p>				

## 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，加强质量信用体系建设，切实保证企业所提供产品、服务质量满足市场需求，本组织郑重向广大用户承诺：

一、市场经营活动中严于律己诚信经营，遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及“三包规定”等法律法规，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”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、推行先进的质量管理方法，完善各项质量管理体系，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。

四、建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决消费者质量投诉，自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

五、了解用户需求，满足用户需要。树立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，提供基于用户需求的产品和服务。

六、建立和完善消费提示制度。通过及时、全面整合产品质量信息,为消费者提供切实有效的消费指导,营造放心消费环境。

七、尊重消费者各项权利,维护消费者合法权益。认真接受、处理消费者的意见和投诉,自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

八、积极推进用户满意工作,以打造用户满意企业为目标,持续追求用户满意,不断提升企业品牌竞争力。

承诺企业(盖章):

负责人(签字):

年 月 日



附件三：

# 2019 年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

企业信息					
组织名称					
组织机构代码 (提供营业执照复印件)					
经营范围					
组织规模		<input type="checkbox"/> 大型 <input type="checkbox"/> 中型 <input type="checkbox"/> 小型			
员工信息					
项目	总人数	文化程度		本组织从业时间	
		本科及以上		10 年以上	5~10 年
人数					
下列选项如选“有”请提供相关证明文件复印件					
质量管理体系认证		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			
中国环境标志产品认证		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			
环境管理体系认证		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			
职业健康与安全管理体系统认证		<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			
下列选项如选“有”请提供相关证明文件复印件					
金融机构良好信用记录		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			
曾评定的信用等级		<input type="checkbox"/> 等级 <input type="checkbox"/> 未参加			
安全生产许可证；特殊行业许可证；有关法定生产经营许可证照		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			
环保情况及证明		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			
品牌口碑 (近三年荣誉，需提供复印件)		国家级荣誉： 行业荣誉： 省级荣誉： 市级荣誉：			
支持社会公益事业情况		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			
参与标准制定情况		国际标准： 国家标准： 行业标准： 团体标准： 地方标准：			

## 主要用户与市场指标

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		<input type="checkbox"/> 有（提供复印件） <input type="checkbox"/> 无		
用户满意度调查结果改进情况		<input type="checkbox"/> 确定改进点和目标 <input type="checkbox"/> 进行系统性改进      （提供相关材料）		
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：需提供被访者用户名单（见样表）与第三方用户满意度报告。



## 主要财务数据

项目	前三年	前二年	前一年
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（%）			
存货周转率（%）			
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（%）			
现金流入流出比率（%）			
现金流量充足率（%）			

年 月 日

企业名称：（财务章）

# 市场质量信用等级评价（企业类）申请表

企业名称：

负责申请部门名称			
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）		
三年内重大安全、质量事故	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
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（%）
	产品抽检合格率		
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
	工程验收合格率		
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		年接待人次
注：1. 以上栏目由企业据实填报，以前一年度数据为准；2. 企业名称处需加盖单位公章。			

## 市场质量信用等级评价（产品类）申请表

企业名称：

负责申请部门名称			
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）	
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		产品抽检合格率(%)
	售后服务网点数		售后服务职工人数
	获省、部级以上 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，以前一年度数据为准；</p> <p>2. 企业名称处需加盖单位公章；</p> <p>3. 产品必须填写型号、规格，填写系列产品推荐无效；</p> <p>4. 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）申请表

企业名称：

负责申请部门名称					
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		工程验收合格率			
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）申请表

企业名称：

负责申请部门名称				
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			
	服务标准			
	用户投诉次数			
	服务职工人数		每年服务人次	
目前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，以前一年度数据为准；</p> <p>2. 企业名称处需加盖单位公章；</p> <p>3. 服务应填写企业的专项服务名称（不是企业的服务机构）。</p>				

## 企业市场质量信用工作介绍

### \*\*\*企业（产品、工程、服务）市场质量信用工作介绍

#### 1. 情况概述（500 字以内）

#### 2. 主导产品（主要工程）和主要经营服务项目（500 字以内）

#### 3. 企业在运营中的资源保障情况。（1000 字以内）

包括企业维持和改进质量水平的人力资源情况、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、通过对生产条件和生产环境的管理减少环境污染等方面。

#### 4. 企业在生产、服务过程中的质量保障情况（2000 字以内）

生产制造业企业在产品研发设计、采购、生产、售后等生产过程中的质量保障具体做法；服务业企业在服务设计、服务提供、过程监控及跟踪等服务过程中的质量保障具体做法。侧重体现在过程中，围绕质量保障开展工作的具体方法和举措。

#### 5. 顾客关系管理的主要目标、措施和经验（5000 字以内）

重点描述如何吸引客户、识别关键顾客，如何构建与关键顾客密不可分的关系，在客户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。可以辅以典型案例进行说明。

注：①申报 AAA 企业类和服务类的组织，在顾客关系管理方面请着重介绍，字数不超过 10000 字。

②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。

注：申报企业可按此表格式(A4)自制表格并打印填写，要求左侧装订。