

上海市质量协会

沪质协〔2023〕12号

关于开展2023年上海市用户满意等级评价活动的通知

各有关单位：

为贯彻落实《质量强国建设纲要》的决策部署和《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案(2022-2025年)》等文件要求，按照中国质量协会在全国范围内实施用户满意工程、开展用户满意等级评价工作部署，上海市质量协会作为《顾客满意度测量和评价准则》实施推进机构，在本市范围内开展2023年上海市用户满意等级评价活动。活动旨在进一步规范顾客满意度测量工作，提升测量过程和结果的科学性、有效性，引导组织有意识地应用顾客满意度测量结果，推动组织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，持续增强人民群众的质量获得感和满意度，助力高质量发展。现就有关事项通知如下。

一、评价方法

评价依据：《顾客满意度测量和评价准则》(T/CAQ 10306-2022)和《用户满意等级评价工作管理办法(试行)》(中国质协字〔2022〕282号)。

评价类别：企业类、产品类、服务类、工程类。

等级划分：评价结合顾客满意度测量过程、顾客满意度结果和顾客信息在企业用户满意经营管理中的应用三个维度进行评价，等级划分为用户满意标杆（五星）级、用户满意（四星）级、用户满意亮诺（三星）级。企业类、服务类最高为用户满意标杆级，产品类、工程类最高为用户满意级。

用户满意等级划分

星级	用户满意等级	基本条件
五星	用户满意标杆	测量项目评价结论为“优良”，满意度 85 分及以上，测量报告应用于组织战略的制定、改进领域的实施方案等，综合考虑企业信用、舆情、行业风险等因素。
四星	用户满意	测量项目评价结论为“合格”且满意度 78 分及以上，测量报告在组织的管理活动中有应用，或者测量项目评价结论为“优良”且满意度 78-85 分（不含 85 分），测量报告在组织的管理活动中有应用。
三星	用户满意亮诺	满意度 70-78 分（不含 78 分）。

二、评价原则

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

三、申请基本条件

（一）申请组织为依法登记注册的企业法人和其他经济组织。

（二）申请组织成立已满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，处于持续经营状态。

（三）用户满意度测评由具有满意度调查资质的第三方按照《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）要求开展，顾客满

意测量模型可参考国家标准《顾客满意测评模型和方法指南》(GB/T19038-2009)，测量开展调查的时间在2022年10月之后。

(四) 各类组织首次可申请产品类、服务类、工程类，评价通过后，次年可申请企业类等级评价。自2020年以来获得中国质协市场质量信用A等证书的可直接申请企业类评价。

(五) 申请组织近三年无重大质量、安全事故或大面积用户投诉。

(六) 申报工程类，需完成验收且交付使用一年以上、三年以内。具体条件见附件1。

四、活动程序

(一) 活动报名。

即日起，所有追求用户满意的本市各企事业单位均可报名参加活动，通过上海市质协官网(www.saq.org.cn)首页“快速通道”，选择“项目申报”进行在线注册报名。

(二) 活动推进及申报说明会。

上海市质协将在标准起草单位的支持下，择期组织召开线上线下结合的活动推进及申报说明会，介绍今年的活动推进及用户满意等级评价申请要求、在线操作流程，以及第三方测评注意事项等。

(三) 辅导培训。

上海市质协将开设专题培训课程，课程内容主要包括：《顾客满意度测量和评价准则》(T/CAQ 10306-2022)团体标准解读、用户满意经营的实践报告撰写、评价要点等，相关单位及人员自愿参加。

(四) 用户满意等级评价申请。

符合评价条件的组织可自愿向上海市质量协会在线填报提交申

请材料（附件2）。申请材料构成：《企业用户满意经营承诺书》《用户满意等级评价申报承诺书》《用户满意等级评价申请表》《用户满意经营的实践报告》，第三方用户满意度测评材料、满意度测量项目自评表和其他证实性材料。

（五）活动组织推荐单位在线出具推荐意见。

用户满意等级评价申请，原则上需通过各区、各行业和各集团公司等活动组织推荐单位的推荐并加盖公章。各推荐单位在线受理并出具初审意见，填写《用户满意等级评价初审意见表》（附件3）。

（六）组织专家技术评审。

上海市质协组织专家进行评审，专家评审以在线资料评审为主，并对资料评审意见进行合议，提出用户满意等级评价建议结果和入围标杆级名单。此外，按照《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》相关规定，由专家对申请用户满意标杆级（企业类、服务类）的组织、以及申请用户满意级的工程项目现场，进行现场评审。

（七）用户满意等级审定、公示、发布。

上海市质协组织召开审定会议，对活动全过程和用户满意等级名单进行审定，名单将通过上海质量网公示7天。用户满意等级评价年度最终结果将通过上海质量网、“上海质量”微信公众号等渠道发布。

（八）交流推广。

上海市质协将通过上海质量网、“上海质量”微信公众号、杂志等宣传推广用户满意等级评价活动优秀成果，组织用户满意交流研讨、参加满意中国大会等活动，为各类组织搭建学习交流的平台，推广增强用户满意提升用户体验的最佳实践和成功经验。

五、时间安排

序号	内 容	时 间	责任单位
1	活动报名	3-6 月	各自愿申报单位
2	活动推进及申报说明会	4 月上旬	上海市质协
3	辅导培训	4-11 月	上海市质协
4	用户满意等级评价申请	4-7 月中旬	各自愿申报单位
5	用户满意等级评价推荐	4 月中旬-7 月底	各相关推荐单位
6	专家评审及推优	8-9 月	上海市质协
7	用户满意等级审定、公示、发布	9 月	上海市质协
8	交流推广	9-10 月	上海市质协

六、联系方式

联系人：施卫丹

联系电话：18917180960

地 址：泰安路 74 号

E-mail: shiweidan@saq.org.cn

附件 1：2023 年上海市用户满意等级评价申请条件

附件 2：2023 年用户满意等级评价申请书（申报单位用）

附件 3：用户满意等级评价初审推荐意见表（推荐单位用）



附件 1

2023 年上海市用户满意等级评价

申请条件

一、申请组织依法合规经营，重视质量工作和用户工作，积极落实质量安全主体责任，在社会、市场和用户中有良好的声誉。

二、申请组织的产品和服务在国家各级质量监督检查中合格，近三年内无重大质量、安全事故或大面积投诉；申请工程类需经业主（用户）、有关部门已对工程进行验收，交付使用一年以上、三年以内，没有发现质量问题和隐患。

三、申请等级评价的组织在签署《用户满意经营承诺书》的前提下，应符合以下基本条件：

（一）企业类

1、原则上，首次申请需通过项目类的等级评价后，次年方可申请企业类等级评价。

2、贯彻国家质量管理标准，建立企业质量保证体系，开展内部员工和外部顾客的第三方满意度测评，以用户需求为导向在内部实行持续的质量改进，健全用户服务体系，为用户提供满意的产品和服务。

3、严格执行国家“三包”及本行业服务标准的规定，认真处理用户投诉。

（二）产品类

1、产品质量特性满足用户需求，具有一定市场份额。

2、认真、及时处理用户投诉，维护用户合法权益。开展第三方外部顾客满意度测评，持续改进。

3、申请评价的产品不包括食品、香烟、药品、保健品、民用爆破器材、特种设备等产品。

（三）服务类

1、申请评价的服务应当是企业为用户提供的专项服务项目，不是服务机构。

2、服务满足顾客需求，具有特色，服务承诺兑现，诚信度高，具有一定市场竞争力。

3、认真、及时处理用户投诉，维护用户合法权益。开展第三方外部顾客满意度测评，持续改进。

4、本市经济、金融、贸易、航运和科创等重点现代服务业产业，以及健康医疗卫生服务、养老服务、城市管理精细化服务、社区服务与管理等重点民生保障服务业优先考虑。

（四）工程类

1、工程项目符合基本建设程序，符合国家或行业设计、施工技术规范 and 标准要求，质量达到国内同类型工程先进水平，并已获得本市或行业命名的优质工程。

2、推荐工程范围包括：公共建筑工程，市政、园林工程，水利工程、电力工程，交通建筑工程（限营业楼、候车楼、候机楼、候船楼、地铁站等与人民大众生活密切相关的工程）。其规模应符合相应要求。

公共建筑和市政、园林工程，交通建筑工程：建筑面积在2万平方米以上或建筑安装工作量在5000万元以上。

水利工程、电力工程的规模可适当放宽建筑体量的要求。

3、申请工程类评价的单位应为该工程建筑施工总承包单位（不含工程开发、设计和物业管理单位）。

四、组织递交申请材料后，发生重大质量安全事故的，需及时上报上海市质协。

附件 2

2023 年上海市用户满意等级评价申请书

申请类别 企业类 服务类 产品类 工程类

申请等级 标杆级 用户满意级 满意亮诺级

组织名称： _____ (盖章)

推荐单位： _____

填表日期 年 月 日

填 报 说 明

一、申请材料构成：《企业用户满意经营承诺书》《用户满意等级评价申报承诺书》《用户满意等级评价申请表》《用户满意经营的实践报告》，第三方用户满意度测评材料、满意度测量项目自评表和其他证实性材料。

二、申请材料顺序

（一）封面和目录（附件 2）

（二）企业用户满意经营承诺书（附件 2-1）

申请单位加盖公章。

（三）用户满意等级评价申报承诺书（附件 2-2）

申请单位法人代表或主要负责人签字并加盖公章。

（四）用户满意等级评价申请表（附件 2-3）

所有类别的申请组织均需填写申请表并加盖公章。

内容如实填写，数据以最近一年度为准，如表内填不下，可另加附页或自行复印表格。

服务类应填写组织专项服务名称，填写服务机构无效。产品类项目名称必须填写型号、规格，填写系列产品无效。

（五）用户满意经营的实践报告（附件 2-4）

（六）满意度测量项目自评表（附件 2-5）

（七）其他证实性材料

有效期内年检合格营业执照复印件。

组织近三年与用户有关奖项、荣誉复印件（申报产品类、服务类、工程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。

申请组织自认为还应提供的其他证实性材料等。

三、第三方用户满意度测量材料

第三方用户满意度测量开展调查的时间在2022年10月之后。在线提交电子版材料，以“申请组织全称+申报项目名称”命名。材料包括：

（一）测量方案

（二）调查问卷

（三）实施方案

（四）数据库

（五）第三方测量报告

附第三方测量机构资质证书复印件。

（六）被访者名单

被访者名单至少含姓名、联系方式。若被访者总数不超过50人，提供所有相关信息。超过50人，提供50至100人信息即可。

（七）其他证实性资料如有请提供

包括数据采集过程证实性材料、数据复核记录、数据校验标准和查错记录、数据清洗过程记录等。

附件 2-1

企业用户满意经营承诺书

为构建诚信经营、用户满意的市场环境，维护消费者的合法权益，加强质量诚信体系建设，切实保证提供产品、服务质量满足用户需求，本组织郑重承诺：

一、自愿贯彻《顾客满意度测量和评价准则》。

二、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。

三、切实履行《中华人民共和国产品质量法》。合法合规生产，诚实守信经营，不使用、不生产、不提供不合格产品和服务。

四、认真执行《中华人民共和国消费者权益保护法》。切实履行商品三包规定，尊重消费者各项权利，认真接受、处理消费者的意见和投诉，保护消费者合法权益。

五、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。

六、规范宣传促销行为。确保产品宣传说明、促销等活动使用语言规范、真实，不作任何虚假宣传和违反《中华人民共和国广告法》规定的内容。

七、杜绝价格欺诈行为。实行明码标价制度，做到价目齐全、标价准确，坚决杜绝对消费者的价格欺诈行为。

八、自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

九、以打造用户满意企业为目标，以营造放心消费环境为目的，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）：

年 月 日

附件 2-2

用户满意等级评价申报承诺书

本单位在申报用户满意等级评价过程中做出如下承诺：

一、本单位自愿申请用户满意等级评价工作。

二、所提供的证明材料、数据及相关资料全部真实、合法、有效，并对因材料不实造成的一切后果承担全部责任。

三、严格遵守《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》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等级评价工作。

四、在等级评价过程中，对等级评价工作安排予以积极的支持、配合。

五、通过用户满意等级评价后，愿意接受上海市质量协会的现场抽查并分享本单位的最佳实践，带动更多组织共同提升。

六、自愿接受结果公示，接受社会各界的监督。

本单位对上述条款做出郑重承诺，并在申报过程中严格遵守。

单位名称：（盖章）

主要负责人签字：

年 月 日

附件 2-3

用户满意等级评价申请表

企业名称	(盖公章)		
统一社会信用代码		企业类型	选择一项。
行业分类	选择一项。	组织规模	选择一项。
申请类别与等级	企业类: <input type="checkbox"/> 标杆级 <input type="checkbox"/> 用户满意级 <input type="checkbox"/> 满意亮诺级 服务类: <input type="checkbox"/> 标杆级 <input type="checkbox"/> 用户满意级 <input type="checkbox"/> 满意亮诺级 产品类: <input type="checkbox"/> 用户满意级 <input type="checkbox"/> 满意亮诺级 工程类: <input type="checkbox"/> 用户满意级 <input type="checkbox"/> 满意亮诺级		
申报项目名称	(企业类免填)		
	注: 服务类填写专项服务名称, 产品类填写产品名称, 工程类填写工程名称。		
满意度(百分制得分)		初评/复评	<input type="checkbox"/> 初评(首次申请) <input type="checkbox"/> 复评
联系人		部门	
职务		手机	
联系地址			
扫描二维码, 关注“上海质量”微信公众号			

用户满意等级评价申请表（续）

请选择对应申请类别填写				
企业类填写	员工人数		2022 年度营业收入	
	主要的产品/服务		所在行业的标杆企业	
	主要服务对象		直接服务受益的用户数	
服务类填写	主要业务职能		专项服务工作人员数	
	主要服务对象		直接服务受益的用户数	
产品类填写	商标名称		产品型号及规格	
	主要销售对象		直接服务受益的用户数	
工程类填写	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"/> 电力工程 <input type="checkbox"/> 其他		
	建设单位（用户）名称：			
	工程地点：			
	工程造价（万元）		建筑面积（万平方米）	
	竣工日期		验收日期	
	工程设计单位		工程监理单位	
	建设单位（用户）满意度评价鉴定意见： （请建设单位从该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：提供申请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。			

附件 2-4

用户满意经营的实践报告

(企业/项目名称) 用户满意经营的实践报告

一、企业简介 (500 字以内)

企业简介之外,申报产品、服务、工程类,需要简明扼要地阐述所申报项目的独特亮点。

二、企业/项目情况概述 (2000 字以内)

(一) 基本情况介绍

1. 主要经营业务。主要产品、服务的质量水平及其交付方式。
2. 所申报产品或服务的主要业务流程。
3. 所申报产品或服务相关核心技术优势或壁垒。可以在此基础上选择性附加提供软硬件、信息化等特色设备设施清单。
4. 组织机构和治理体制。
5. 员工概况。

(二) 经营环境与发展策略

1. 经营环境和行业地位。面临的挑战和创新要求。
2. 市场分析和目标市场选择。企业与主要竞争对手在市场竞争地位、规模和发展情况,行业标杆企业的相关信息,企业产品或服务的主要竞争优势,取得成功的关键因素。
3. 经营与管理策略。

三、用户满意经营管理与实践工作案例 (5000-8000 字)

根据企业实际情况,描述如何挖掘和分析用户信息,应用到企业的管理活动。

重点介绍用户满意经营管理与实践工作特色,如以顾客为中心的文化建设、顾客分类与管理、顾客需求的了解与实现、产品与服务设计、投诉处理、运营与改进等。

从实践背景或起因、工作举措（做法及经过）、实践成果（成效及反响）三个方面进行描述。其中，工作举措部分，包括运用哪些工具方法，解决了哪些问题的策划和实施做法。包括但不限于以下几个方向，可以选择其中一个方向展开描述。建议班组类、服务类、产品类、工程类的项目可选第一个方向。

（一）识别短板进行产品或服务改进的工作举措。

（二）用户满意实践流程改进的工作举措。

（三）以提升用户满意为目标的经营战略创新工作举措。

四、下一阶段用户满意工作的重点或方向（1500字以内）

附件 2-5

满意度测量项目自评表

企业名称：_____ 申报项目名称：_____ (企业类免填)

注：企业名称和申报项目名称与附件 2-3 内容一致。

评价项	权重	评价内容	分值	评分
明确需求	5%	有明确的测量需求，提出开展测量项目的原因，期望通过开展测量项目实现的目的。非常明确 5 分，基本明确 3 分，不明确 1 分，没有不得分。	5	
编制方案	25%	项目开展的可行性研究分析，包括实际开展的背景分析、案头理论研究分析等。得出项目开展能够实现测量目的的研究结论。	2	
		有明确的测量对象，如测量的项目或组织等。	2	
		问卷内容及设计能够实现测量目的，指标结构完整、题目有效、问题充分。每项 2 分，共 6 分。	6	
		有明确的调查对象（例如现有顾客、直接顾客、间接顾客、潜在顾客等）。确定的样本量具有科学性和代表性（例如根据统计学抽样公式进行样本量确定）。有科学的抽样方法，例如随机抽样、分层抽样、整群抽样等。调查对象 2 分，样本量 2 分，抽样方法 3 分。	7	
		项目策划，包括实施步骤（1 分）；实施内容（1 分）；时间安排（1 分）；调查方式（1 分）；资源配备及质量保障（2 分），其中配备的人员及职责分工（1 分），质量保障措施（1 分）；风险识别（2 分），其中识别影响项目成功开展的各项风险（1 分），做好相应的应急预案（1 分）。	8	
策划实施	10%	开展预调研，并根据调查研究结果评估方案的可行性得 2 分，开展问卷信度效度检验对问卷进行评估改进得 1 分。	3	
		编制详细的项目实施计划，包括实施时间、地点、人员配置、样本配额、质量控制等。每项 1 分，共 5 分。	5	
		召开项目人员培训会议（1 分），解读项目背景、执行要求和项目实施计划（1 分）。	2	
实施测量	15%	按实施计划开展实施，包括时间安排、调查地点、人员配置、样本配额、调查方式、过程质量控制措施和实施情况（提供佐证材料，包括录音、记录及照片等），每项 2 分，共 12 分。当实施计划有变更时，需进行可行性研判，未做研判扣 2 分。	12	
		对采集的数据进行复核，包括数据的完整性、真实性、有效性（没有逻辑问题）等。每项 1 分，共 3 分。	3	

处理数据	5%	数据查错，提供查错要求和记录。没有不得分。	1	
		数据编码，没有不得分。	1	
		数据录入，数据按要求录入到计算机，没有不得分。	1	
		数据校验，提供校验方法及证明，没有不得分。	1	
		数据存储，录入数据进行储存归档，没有不得分。	1	
分析数据	15%	样本代表性分析，包括有效样本量、抽样误差、置信水平等。代表性强的得2分，没有代表性不得分。	2	
		定量、定性分析，定量分析包括描述统计分析（均值、众数、极大/小值、标准差等）、变量之间的关联分析（相关分析等）、直接影响和间接影响分析（结构方程模型分析、回归分析等）、重要性矩阵分析（SWOT、GE矩阵分析等）、多变量分析等。每项2分，定性分析2分，共12分。	12	
		数据统计的完整性、准确性和逻辑性，每发现一项不完整、不准确或出现逻辑错误，扣1分。	1	
编制报告	25%	项目基本情况介绍，包括测量背景和意义、测量目的、调查基本概况等。基本情况应包含测量对象、内容、方法、样本分布、统计方法等。	2	
		呈现总体满意度结果及分析情况。	4	
		呈现测量目的所要求的各类数据测量结果及分析情况。比如各维度分类分析，顾客满意或不满意的原因分析，趋势分析等结果。	8	
		围绕测量目的、结合测量结果，对影响顾客满意度的因素进行分析，给出相关结论和改进方向。	4	
		根据测量结论提出意见和建议，应对组织的管理活动具有指导作用。	4	
		调查问卷、计算方法等必要的说明。	1	
		报告内容符合测量目的、条理清晰、结构合理、内容全面。	2	
合计	100%		100	
加分项 (共10分)		呈现顾客满意度年度对比趋势（2分）及竞争、标杆对比分析（2分）。	4	
		使用网络（舆情）等大数据技术进行数据分析和改进。	2	
		结合组织内部顾客方面信息进行分析。	2	
		顾客满意度测量持续改进和创新。	2	
否决项		有明确证据表明数据不真实。	-	
评价结论	<input type="checkbox"/> 优良/80分及以上 <input type="checkbox"/> 合格/60分及以上 <input type="checkbox"/> 不合格/60分以下			

注：1.申报单位对申报项目的顾客满意度测量材料进行自评评分，填写此表。

2.此表需随申报材料一起报送。

附件 3

2023 年上海市用户满意等级评价 初审推荐意见表

推荐行业/各区/各集团/各单位（推荐单位盖章）：

序号	申请组织名称	申请类别	申请等级	满意度得分	满意度测量项目 申请组织自评分	推荐意见 (针对材料进行亮点、改进点的总结与点评)

填表人：

部门：

职务：

手机：

邮箱：

注：此表在线自动生成 PDF 版，是推荐单位的正式汇总材料，请将打印加盖推荐单位公章的扫描件在线提交，谢谢。