

# 广州市质量协会文件

穗质协字〔2022〕01号

---

## 关于开展2022年广州市市场信用等级 (用户满意)评价工作的通知

各有关单位:

为落实《中共中央 国务院关于新时代加快完善社会主义市场经济体制的意见》、《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》和中共中央印发的《法治社会建设实施纲要(2020—2025年)》等文件要求,加快推进社会信用体系建设,组织开展质量诚信主题实践活动,营造诚信、自律、守信、互信的社会信用环境,2022年广州市质量协会(以下简称广州质协)将继续在广大会员单位和实施用户满意工程活动单位中开展市场质量信用等级(用户满意)评价工作,并同步推荐全国市场质量信用等级(用户满意)评价。现将有关工作安排通知如下。

## 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建设，为企业提供有效的市场质量信用分析服务，提升企业产品、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、感知等方式提升用户体验感受，并进行有效监测、评估和改进工作，最终提升顾客的契合水平。

## 二、申报基本条件

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企业、产品、工程和服务等均可申请市场质量信用等级评价及用户满意等级认定。

## 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”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，以服务企业为主，为相关组织提供评价及公示服务。

## 四、评价类别、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。评价类别包括企业类、产品类、工

程类、服务类。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广州质协《市场质量信用等级评价准则》划分为 AAA、AA、A、B、C、D 四等六级。

## 五、评价程序

评价工作由申报单位自愿申请参加。程序包括单位申请、广州质协审核、第三方机构评价、专家评审、用户委员会审定、征询意见、结果公示等。

1、有意向的申报单位可向广州质协提交《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，并将证实性材料复印件及市场质量信用工作报告装订成册，报送至广州质协，同步提交电子文件。

2、广州质协受理申请后，严格按照有关规定进行审核，必要时可进行现场审核。

3、自本通知发出之日起开始受理 2022 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 2022 年底前出具 2022 年市场质量信用等级评价的，请在 2022 年 11 月 1 日前提交申请。

4、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。

## 六、结果公示和推荐、推广

### 1、开展公示活动

为市场质量信用单位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，向社会公示宣传。公示活动仅对当前质量信用状况进行客观记录和公示。

符合公示条件的单位可自愿申请对其质量信用信息、市场评价信息向社会予以公示。广州质协向参加公示的企业（产品、工程、服务）颁发统一设计样式、统一编号的标牌和证书。

已公示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。

### 2、推荐和宣传推广

通过广州质量网、微信公众号以及《质量与市场》杂志等渠道向社会公开展示年度市场质量信用 AAA 等（用户满意）企业名单，包括企业、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。

### （三）组织经验交流

广州质协将于年底组织召开广州市市场质量信用体系建设交流大会暨满意年会，同时组团参加“满意中国年会暨全国市场

质量信用建设交流大会”，为企业搭建学习交流平台，带动更多企业持续提升质量领域信用建设水平及用户满意经营能力。

## 七、联系方式

联系人：龙建攀

电 话：83366278 83341934 传 真：83325475

邮 箱：gzzlxh@sina.com 邮 编：510110

地 址：广州市越秀区东湖西路2号金湖大厦602

（注：相关管理办法、文件和申请表等均可从广州市质量协会官网 <http://www.gzaq.net> 下载专区下载）

- 附件：1、市场质量信用等级评价申请表  
2、市场质量信用承诺书  
3、2022年市场质量信用等级评价申报材料（具体要求见广州质协官网下载专区）

