附件2

2022年用户满意等级评价申请书

**申请类别** □企业类 □班组类 □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

企业名称： （盖章）

推进机构： 选择一项。

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》，2022年度第三方用户满意度测评材料和其他证实性材料。

**二、申请材料装订顺序**

**（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）**

申请所有类别的企业均需填写申请表并加盖公章。

内容如实填写，数据以2022年度为准，如表内填不下，可另加附页或自行复印表格。

服务类应填写企业专项服务名称，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）其他证实性材料**

有效期内年检合格营业执照复印件。

企业近三年与用户有关奖项、荣誉复印件（申报班组类、服务类、产品类、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。

申请企业自认为还应提供的其他证实性材料等。

**三、2022年度第三方用户满意度测评材料**

提交电子版材料，以“申报企业全称+申报项目名称”命名存至U盘，随纸质材料一并报送。材料包括：

**（一）测量方案**

**（二）调查问卷**

**（三）实施方案**

**（四）数据库**

**（五）第三方测评报告**

附第三方测评机构资质证书复印件。

**（六）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50-100人信息即可。

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

和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

实守法经营，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，愿意接受中国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： □标杆级 □用户满意级 □满意亮诺级  班组类： □标杆级 □用户满意级 □满意亮诺级  服务类： □标杆级 □用户满意级 □满意亮诺级  产品类： □用户满意级 □满意亮诺级  工程类： □用户满意级 □满意亮诺级 | | |
| 申报项目名称 | （企业类免填）  注：班组类填写班组名称，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 | □初评（首次申请） □复评 |
| 联系人 |  | 部门 |  |
| 职务 |  | 手机 |  |
| 联系地址 |  | | |
| 扫描二维码或点击链接填写信息表 |  | | |

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 |  | 2021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 |  |
| **班组类填写** | 提供的产品/服务 |  | 班组人数 |  |
| 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 | □公共建筑 □市政工程 □交通工程 □住宅工程 □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、情况概述（2000字以内）**

（一）企业简介。

（二）项目简介。

首先用一段话简明扼要的阐述独特卖点，吸引潜在用户关注和购买的关键要素等（例如为什么企业产品或服务与众不同，值得选择；为吸引潜在用户而做出的承诺；打动人心的广告语等）。接下来：

班组类：围绕人员构成、主要工作职责、所提供产品/服务的口碑、品牌影响力、典型事迹等进行描述。

服务类：围绕服务基本情况、服务特色、服务口碑、品牌影响力、市场地位等进行描述。

产品类：围绕产品基本情况、产品特色、产品口碑、品牌影响力、市场竞争情况、市场地位等进行描述。

工程类：围绕工程基本情况、工程特色、工程质量、施工服务、工程设计的建设性意见、后续维护等进行描述。

**二、实践工作（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。

可分三块内容：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）

具体工作举措部分，包括但不限于以下几个方面，可以选择其中一个方面展开描述。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）进行改进的工作举措。识别用户需求或短板，进行改进的做法。

（二）开展竞争分析的工作举措。在开展市场竞争对手的分析以及自身能力的分析时如何采集和运用市场用户的信息。如，在识别竞争对手（现在、潜在、直接、间接等）、供应链上企业情况、竞争对手优劣势（产品、产能、质量水平、商业模式、顾客关系）、自身用户满意度和忠诚度水平、顾客关系管理等某些方面的应用描述，开展竞争分析的过程做法。

（三）开展制定顾客与市场战略的工作举措。在顾客与市场战略的制定过程中，如何采集和运用市场用户的信息。如顾客战略中的愿景、使命、绩效目标、定位、行动计划、资源支持、预算和预测等某些方面的应用描述，制定顾客与市场战略的过程做法等。

**三、下一阶段用户满意工作的重点或方向（1500字以内）**