2018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

|  |
| --- |
| 企业信息 |
| 组织名称 |  |
| 成立日期 |  | 工商注册号 |  |
| 注册资本 |  | 组织机构代码（提供营业执照复印件） |  |
| 经济类型 |  |
| 行业分类及代码 |  |
| 注册地址 |  |
| 组织网址 |  |
| 经营范围 |  |
| 组织规模 | □大型 □中型 □小型 □微型 |
| 主要管理人员信息 |
| 法人信息 | 办公电话 |  | 手机 |  |
| 姓名 |  | 年龄 |  | 性别 |  |
| 身份证号 |  | 学历 |  | 职称 |  |
| 从业年限 |  | 从事管理工作年限 |  |
| 荣誉 | 时间 | 主要荣誉 |
|  |  |
|  |  |
| 最高管理者信息 | 办公电话 |  | 手机 |  |
| 姓名 |  | 年龄 |  | 性别 |  |
| 身份证号 |  | 学历 |  | 职称 |  |
| 从业年限 |  | 从事管理工作年限 |  |
| 荣誉 | 时间 | 主要荣誉 |
|  |  |
|  |  |
| 员工信息 |
| 项目 | 总人数 | 文化程度 | 从业时间 |
| 高中 | 中专/技工 | 大专 | 本科及以上 | 10年以上 | 5～10年 | 5年以下 |
| 人数 |  |  |  |  |  |  |  |  |

基本信息

信用信息

|  |
| --- |
| 经注册会计师审计的最近三年的财务报表（资产负债表、损益表、现金流量表）及附注说明（提供文件复印件） |
| 生产技术装备和工艺技术水平 （提供相关证明文件复印件） |
| 产品合格率 | 前三年 | 前二年 | 前一年 | 本年 |
|  |  |  |  |
| 所获专利 | 发明 | 个 | 实用新型 | 个 | 外观设计 | 个 | （提供复印件） |
| 商标 | 个 | 下列选项如选“有”请提供相关证明文件复印件 |
| 中国环境标志产品认证 | □有 □无 |
| 质量管理体系认证 | □有 □无 |
| 环境管理体系认证 | □有 □无 |
| 职业健康与安全管理体系认证 | □有 □无 |
| 其他资质、资格等认证 | □有 □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 | □有 □无 |
| 曾评定的信用等级 | □等级□未参加 |
| 税务、海关、商检等有关登记证；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 | □有 □无 |
| 环保情况及证明 | □有 □无 |
| 信用体系建设 | □有 □无 |
| 股权结构 | □有 □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：        其他：            |
| 公益事业 |  |

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 | □有（提供复印件） □ 无 |
| 用户需求及收集方式 |  □ 用户回访  □ 投诉分析  □ 与用户接触的相关人员意见收集  □ 企业定期开展市场调研  □ 第三方市场调研 □ 其他 |
| 用户满意度调查情况 | * 不定期开展调查
* 企业自行进行定期调查
* 委托第三方进行定期调查
 |
| 用户满意度调查结果改进情况 | □ 确定改进点和目标 □ 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 |  |  |  |

**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。

被访者信息登记（样）表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 联系方式 | 调查时间 | 工作单位 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：1. 本表为企业委托第三方用户满意度测评时采集被访者信息的登记样表；

 2. 被访者数量应根据实际情况填写。原则上提供所有被访者信息；

 3. 被访者信息准确程度直接影响推荐、评审结果；

 4. 产品/服务使用者为个人的被访者“工作单位”一栏可不填。

主要财务数据

企业名称:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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（%） |  |  |  |
| **盈利能力分析** |
| 资产净利率（%） |  |  |  |
| 净资产收益率（%） |  |  |  |
| 销售净利率（%） |  |  |  |
| **偿债能力** |
| 流动比率（%） |  |  |  |
| 速动比率（%） |  |  |  |
| 利息保障倍数 |  |  |  |
| **资产质量及运营效率** |
| 货币性资产/流动资产 |  |  |  |
| 固定资产净值率（%） |  |  |  |
| 净资产增长率（%） |  |  |  |
| 存货周转率（%） |  |  |  |
| 应收账款周转率（%） |  |  |  |
| 流动资产周转率（%） |  |  |  |
| **成长能力** |
| 销售额增长率（%） |  |  |  |
| 总资产增长率（%） |  |  |  |
| 净利润增长率（%） |  |  |  |
| **现金流** |
| 现金流入流出比率（%） |  |  |  |
| 现金流量充足率（%） |  |  |  |

市场质量信用等级评价（企业类）申请表

 企业名称:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 法定代表人姓名 |  | 负责申请部门名称 |  |
| 申请联系人 |  | 联系人职务 |  |
| 联系人电话 |  | 联系人电子信箱 |  |
| 通信地址 | （含邮编） |
| 职工人数 |  | 企业年销售额(万元) |  |
| 国家抽检合格率 |  | 三年有无重大安全、质量事故 |  |
| 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(%) |  |
| 其它批量产品名称 |  | 年产量(台件) |  |
| 年销售量(台件) |  | 国内市场占有率(%) |  |
| 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 |  |
| 其它工程名称 |  | 工程建筑面积（平方米） |  |
| 工程造价（万元） |  | 工程建设时间 |  |
| 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 |  | 年销售额（万元） |  |
| 年接待人次 |  | 年税利（万元） |  |
| 其它服务项目名称 |  | 年销售额（万元） |  |
| 年接待人次 |  | 年税利（万元） |  |
| 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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 法定代表人姓名 |  | 负责申请部门名称 |  |
| 申请联系人 |  | 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(%) |  |
| 年销售量(台件) |  | 年处理退赔次数 |  |
| 年销售额(万元) |  |
| 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. |
| 注：1. 以上栏目由企业据实填报，以前一年度数据为准；1. 企业名称处需加盖单位公章；
2. 产品必须填写型号、规格，填写系列产品推荐无效；

4. 提供产品检测报告复印件。 |

市场质量信用等级评价（工程类）申请表

企业名称:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 法定代表人姓名 |  | 负责申请部门名称 |  |
| 申请联系人 |  | 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 |  |
| 项目负责人 |  | 电话 |  |
| 地址 |  | 邮编 |  |
| 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. |
| **建设单位（用户）满意度评价鉴定意见：**（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） 建设单位（用户）签字（盖章） 年 月 日 |
| 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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 法定代表人姓名 |  | 负责申请部门名称 |  |
| 申请联系人 |  | 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 |  |
| 负责人 |  | 电话 |  |
| 办公地址 |  |
| 邮编 |  | 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. |
| 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；3. 服务应填写企业的专项服务名称(不是企业的服务机构)。 |

企业市场质量信用工作介绍

市场质量信用等级评价推荐意见表

**\*\*\*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.企业的质量管理体系的建设和运行情况。（800字以内）**

包括质量管理体系的建设运行、标准化管理和企业标准体系的建立运行、计量管理和计量体系的建立运行等情况。

**4.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。

**5.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。

**6.顾客关系管理的主要目标、措施和经验（4000字以内）**

重点描述通过顾客的识别和分类，把握顾客关键需求到最终实现顾客期望，赢得顾客满意所采用的战略层面、管理层面、现场操作层面的理念、方法等。此外，企业可围绕以顾客为导向的企业文化、顾客关系管理系统、顾客满意度测量等方面进行重点展开说明。

**注：①申报用户满意标杆企业和服务的企业，在顾客关系管理方面请着重介绍，字数不超过8000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。**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 被推荐单位情况 | 企业名称 |  | 推荐类别 |  |
| 证实性材料复核情况 | 被推荐企业满意度指数 |  | 是否符合相关规范 | □符合□不符合 |
| 有效问卷数量 |  | 调查时间 |  |
| 证实性材料复核结果 | □真实□齐全□有效□其他 |
| 初审意见：地区、行业用委（质协）（公章）年月日 |
| 审定意见：（此栏不填，由评定机构填写）年月日 |
| 注：1. 此表是评审用记录表，由推进机构和评定机构填写，盖章有效；2. 是否符合相关规范是指企业与相关法律、法规、国家标准、行业标准要求的符合性；3. 调查时间是指调查的启动时间至结束时间。数据应以2016年12月1日后组织的用户满意度调查为准；4. 初审意见包括企业在产业/行业中重要性、用户评价、用户满意度测评及推荐意见等。 |

工程类现场巡视记录表

|  |  |
| --- | --- |
| **企业名称** |  |
| **工程名称** |  |
| **现场巡视情况** |  |
| **推进机构检查人** |  | **日期** |  |

注：此表是申请工程类现场巡视记录表，由推进机构填写，签字有效。