附件2

2023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》，第三方用户满意度测量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，数据以上一年度末为准，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的奖项、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、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。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

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 | IMG_256http://survey.yonghu.org.cn/vm/tzaXjGz.aspx**注：此信息表作为申报书的一部分，请填写完成并提交。** |

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 |  |
| **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日期一致。 |

附件2-4

**（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，申报班组、服务、产品、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。面对的挑战和创新要求。

2. 市场分析和目标市场选择。企业与主要竞争对手在市场中的竞争地位、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）**