附件 2

2020 年广东省市场质量信用等级评价

**申报材料**

□企业/机构类 □品牌类 □产品类 □服务类 □工程类

企业/机构名称（加盖公章）：

所在地市：

填报时间：2020 年 月

## 填写说明

1. 2020 年度市场质量信用等级评价申报填写材料包括《市场质量信用等级评价信息表》、《被访者信息登记表》以及《企业/机构市场质量信用工作介绍》三个部分。
2. 《市场质量信用等级评价信息表》用于填报评价对象的具体信息，信息表分为企业/机构类、品牌类、产品类、工程类、服务类五个类别，企业/机构须根据《市场质量信用等级评价申请书》中所填写的申请类别选择相应类别的市场质量信用等级评价 信息表来填写，同时申请多个类别请填写多个信息表，不在申请 类别范围内的信息表无须填写。信息表中不适用或无法提供的数据请填写“/”。
3. 《被访者信息登记表》用于填报评价对象的用户联系方式， 供用户满意度调查使用，用户评分结果将作为市场质量信用等级评价的重要依据。申请企业/机构类和品牌类类别可提供 1-100 个

用户名单，申请产品类、服务类和工程类等类别可提供 1-50 个用户名单。企业/机构如同时申请多个类别，且多个类别之间对应的用户不同，请针对每个类别单独填写被访者信息登记表。如多个类别之间对应的客户相同，则填写一份被访者信息登记表即 可。

1. 《企业/机构市场质量信用工作介绍》主要作为企业/机构分享工作经验所用，申请“用户满意标杆”称号的企业/机构请尽量详细填写企业/机构市场质量信用工作介绍，其他企业/机构可视自身情况自愿填报。

## 市场质量信用等级评价信息表（企业/机构类）

企业/机构名称:（加盖公章）

|  |  |
| --- | --- |
| 负责申请部门名称 |  |
| 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） |
| 三年内重大安全、质量事故 | □有 □无 |
| **申报企业/机构名称** | **（必填）** |
| 工业企业/机构填写 |
|  | 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(%) |  |
| 产品抽检合格率 |  |  |  |
| 工程企业/机构填写 |
|  | 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 |  |
| 工程验收合格率 |  | 工程竣工及验收时间 |  |
| 服务企业/机构填写 |
|  | 年处理退赔次数 |  | 年接待投诉次数 |  |
| 主要服务项目名称 |  | 年接待人次 |  |
| 注：1. 以上栏目由企业/机构据实填报，以上一年度数据为准 |

## 市场质量信用等级评价信息表（品牌类）

企业/机构名称: （加盖公章）

|  |  |
| --- | --- |
| 负责申请部门名称 |  |
| 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） |
| 三年内重大安全、质量事故 | □有 □无 |
| **申报品牌名称** | **（必填）** |
| 工业企业/机构填写 |
|  | 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(%) |  |
| 工程企业/机构填写 |
|  | 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 |  |
| 工程验收合格率 |  | 工程竣工及验收时间 |  |
| 服务企业/机构填写 |
|  | 年处理退赔次数 |  | 年接待投诉次数 |  |
| 主要服务项目名称 |  | 年接待人次 |  |
| 注：1. 以上栏目由企业/机构据实填报，以上一年度数据为准；1. 如提供图标格式作为品牌名称的企业/机构，请提供 CDR 格式的品牌名称文件。
2. 若是同一个品牌多个产品，只能选择某一个主导或主推产品；
 |

## 市场质量信用等级评价信息表（产品类）

企业/机构名称: （加盖公章）

|  |  |
| --- | --- |
| 负责申请部门名称 |  |
| 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** | **（必填）** | 产品型号及规格 |  |
| **商标名称** | **（必填）** | 国内市场占有率(%) |  |
| 年产量(台件) |  | 年销售额(万元) |  |
| 年销售量(台件) |  | 保修期返修率(%) |  |
| 年处理退赔次数 |  | 产品抽检合格率(%) |  |
| 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/机构据实填报，以上一年度数据为准；1. 产品必须填写型号、规格，填写系列产品推荐无效；
2. 提供产品检测报告复印件；
3. **如提供图标格式作为产品商标名称，请提供 CDR 格式的商标产品名称文件。**
 |

## 市场质量信用等级评价信息表（服务类）

企业/机构名称：（加盖公章)

|  |  |
| --- | --- |
| 负责申请部门名称 |  |
| 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** | **（必填）** | 服务机构名称 |  |
| 服务内容及标准 |  |
| 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/机构据实填报，以上一年度数据为准；2. 服务应填写企业/机构的专项服务名称(不是企业/机构的服务机构)。 |

## 市场质量信用等级评价信息表（工程类）

企业/机构名称:（加盖公章）

|  |  |
| --- | --- |
| 负责申请部门名称 |  |
| 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） |
| 主要工程名称 |  | 工程验收合格率 |  |
| 被推荐工程基本情况 | **工程名称** | **（必填）** | 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 |  |
| 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/机构据实填报，建设单位（用户）签字盖章有效。 |

被评价对象：

## 被访者信息登记表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 联系方式 | 工作单位 | E-mail（含传真号） |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

备注：1.请在表头处填写上述用户对于的被评价对象，企业/机构类对应的被评价对象为被评价企业/机构名字， 品牌类对应的被评价对象为“XX 公司的 XX 品牌”，产品类对应的被评价对象为“XX 公司生产的 XX 品牌 XX 产品”，服务类对应的被评价对象为“XX 公司提供的 XX 服务”，工程类对应的被评价对象为“XX 公司建设的 XX 工程”。如一份用户名单同时对应企业/机构的多个申请类别，可在被评价对象处列出所有对应的申请类别。

1. 本表为企业/机构提供用户满意度测评时采集被访者信息的登记表；
2. **请以 EXCEL 或 WORD 格式提供,不接受纸质版、图片格式或其他格式的电子版；如确实提供名单困难， 请注明，并需提第三方满意度调查报告；**
3. 申请企业/机构类和品牌类评价的可提供 1-100 个用户名单，申请产品类、服务类和工程类评价的可提供 1-50 个用户名单；
4. 产品/服务使用者为个人的被访者“工作单位”一栏可不填；
5. 被访者信息应准确无误，以免影响调查效果和结果。

## 企业/机构市场质量信用工作介绍

**\*\*\*企业/机构（品牌、企业/机构、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/机构在运营中的资源保障情况。（1000 字以内）**

包括企业/机构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。

* 1. **企业/机构在生产、服务过程中的质量保障情况（2000 字以内）** 生产制造业企业/机构在产品研发设计、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/机构在服务设计、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。

* 1. **顾客关系管理的主要目标、措施和经验（5000 字以内）**

重点描述如何吸引客户、识别关键顾客，如何构建与关键顾客密不可分的关系，在客户价值链上实现共赢所采用的战略层面、管理层面、现场操作层面的理念、方法、做法等。可以辅以典型案例进行说

明。

**注：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。**