

广东省质量协会 文件

广东省精准医学应用学会

粤质协字〔2020〕19号

关于组织开展精准医学领域 2020 年市场质量 信用等级评价工作的通知

各有关机构：

为深入贯彻党的十九大精神，落实《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）的通知》《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》、《工信部关于做好2020年工业质量品牌建设工作的通知（工信厅科函〔2020〕59号）》等文件要求，加快推进社会信用体系建设，开展用户满意产品评选工作，营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，2020年广东省质量协会（以下简称广东质协）联合广东省精准医学应用学会（以下简称省精准医学学会）继续以服务会员机构、促进行业自律、提高质量领域信用水平为宗旨，在精准医学领域（包括医疗卫生、生物医药、医疗器械、大数据应用、人工智能、成

果转化等方向)开展市场质量信用等级评价工作。现将具体工作安排通知如下:

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/机构提供有效的市场质量信用分析服务,提高企业/机构产品、工程、服务的社会信用水平和信用风险防范能力,引导企业/机构更好、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/机构的质量诚信意识和法制意识,推动企业/机构牢固树立“质量诚信,用户满意”的经营理念,促进社会健康有序发展。

二、工作组织和管理

广东质协为市场质量信用等级评价工作的管理、监督机构。省精准医学学会负责精准医学领域信用评价工作的推进和推荐,广东质协咨询与评价中心为开展信用评价工作的日常办事机构。

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,以服务会员单位为主,为相关企业/机构和组织提供评价及公示服务。按照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”的规范来运作。

四、评价范围

凡符合《广东省质量协会市场质量信用等级评价管理办法》规定申报条件的各类品牌、企业、医疗卫生机构、产品、工程、服务均可申请市场质量信用等级评价。

五、评价内容和方法

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/机构的诚信建设与市场质量信用管理能力和水平。

六、评价程序

(一) 评价工作由企业/机构自愿申请参加，有意向的参评企业可向省精准医学学会提交《市场质量信用等级评价申请书》(附件1)、《市场质量信用等级评价申报填写材料》(附件2)，电子版和纸质版材料各一份，并根据《市场质量信用等级评价第三方满意度调查要求》(附件3)的要求支付第三方满意度调查费用。

(二) 精准医学领域的申报工作由省精准医学学会负责初选并推荐，并经第三方机构评价、专家评审、委员会审定、征询意见、结果发布等程序。

(三) 省精准医学学会受理企业/机构申请后，应严格按照《广东省质量协会市场质量信用等级评价管理办法》有关规定进

行初审，必要时可进行现场审核，填写推荐意见并报送至广东质协咨询与评价中心。

(四) 自本通知发出之日起开始受理精准医学领域 2020 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 2020 年年底前出具 2020 年度市场质量信用等级评价的，请在 2020 年 9 月 30 日前提交申请。

(五) 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/机构的某一专项服务，而不是申报企业/机构的某一服务机构。

七、结果公示和宣传推广

(一) 开展公示活动

为市场质量信用企业/机构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，向社会宣传公示。公示活动仅对企业/机构或组织当前的质量信用状况进行客观记录和公示，不是对企业/机构或组织质量信用状况进行认定表彰。

符合公示条件的企业/机构或组织可自愿申请对其质量信用信息、市场评价信息向全社会予以公示，广东质协向参加公示的

企业/机构(品牌、企业/机构、产品、工程、服务)颁发统一设计样式和编号的标牌和证书。

企业/机构如发生失信等行为，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。

(二) 宣传推广

届时，将通过广东质协、省精准医学学会官网、微信公众号以及《广东质量》杂志等向社会公开展示精准医学领域年度市场质量信用 AAA 等（用户满意）企业/机构名单，包括品牌、企业/机构、产品、工程、服务五类，以便于社会公众及有关部门对企业/机构公示信息进行评价、监督和使用。并且总结用户满意企业/机构的典型经验，每年组织用户满意标杆交流研讨活动进行推广学习。

(三) 组织经验交流

广东质协将于第四季度（暂定）组织召开全省市场质量信用体系建设交流大会暨满意年会，为企业/机构搭建学习交流的平台，分享最佳实践企业/机构的成功经验，推动企业/机构不断提升质量领域信用建设水平。

八、联系方式

(一) 广东省精准医学应用学会

联系部门：项目部

联系人：杨剑锋（13570430027）

邮 箱：yjf@gdpmaa.com

地 址：广州市越秀区天河路 45-21 号（510075）

（二）广东省质量协会

联系部门：咨询与评价中心

联 系 人：禰俊文（18922368218）

邮 箱：gdqasmy@126.com

地 址：广州市连新路 11 号 8 楼（510030）

备注：相关管理办法、文件、申请表等均可从广东省质量协会网站（www.gdqm.com.cn）“用户满意工程”栏目下载。

- 附件：1. 市场质量信用等级评价申请书
2. 市场质量信用等级评价申报填写材料
3. 市场质量信用等级评价第三方满意度调查要求



2020 年 7 月 24 日

附件 1

市场质量信用等级评价申请书

编号：

企业/机构名称	(必填)			法人代表	(选填)
企业/机构注册地	(选填)			邮政编码	(选填)
经办人	(必填)	电话		传真	(选填)
部门	(选填)	手机	(必填)	电子信箱	(必填)
联系地址	(必填)				
企业/机构网址	(选填)				
企业/机构简介	可另附纸。				
申请类别	<input type="checkbox"/> 企业/机构 <input type="checkbox"/> 品牌 <input type="checkbox"/> 产品 <input type="checkbox"/> 工程 <input type="checkbox"/> 服务 *说明：1、申请企业/机构可根据需要勾选一个或多个类别 2、以下项目内容根据此栏勾选的类别填写相应信息 3、如同一类别含多个项目可分别依次列出				
申报企业/机构名称	1、如申报企业/机构类别，请填写申报企业/机构名称				
申报品牌名称	1、如申报品牌类别，请填写申报品牌名称 2、.....				
申报产品名称	1、如申报产品类别，请按 次序 填写申报商标名称(前)+产品名称(后) 2、.....				
申报工程名称	1、如申报工程类别，请填写申报工程名称 2、.....				
申报服务名称	1、如申报服务类别，请填写申报服务名称 2、.....				
如达到 AAA 级，拟申请称号	<input type="checkbox"/> 用户满意 <input type="checkbox"/> 用户满意标杆		是否申请公示	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
备注： 申请“用户满意标杆”称号须符合以下三个条件其中之一： (一) 已获得市级或以上政府质量奖（须提供证书）；					

(二) 连续三年获得中国质协市场质量信用等级评价 AA 级以上 (须提供证书) ;

(三) 通过卓越绩效管理评审获得 550 分以上 (须提供主办方出具的卓越绩效管理评审报告) 。

承诺书

1. 市场经营活动中严于律己诚信经营, 遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及“三包规定”等法律法规, 杜绝虚假宣传、误导欺诈、侵害其他组织利益等各种失信违法行为, 营造健康有序、守信公平的竞争环境。

2、牢固树立“质量第一”的思想, 不断增强质量意识和社会责任感, 落实企业/机构主体责任, 保证和提高产品、服务质量, 满足市场需求, 增强人民群众的消费信心。

3、推行先进的质量管理方法, 完善各项质量管理体系, 在生产和服务各环节中严格实行全方位、全过程的质量控制。

4、建立质量安全事故主动报告制度, 严格落实质量安全责任追究制度, 完善产品质量追溯体系, 及时解决消费者质量投诉, 自觉履行产品质量召回、“三包”等产品质量责任和义务。

5、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 and 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。

6、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。

7、尊重消费者各项权利, 维护消费者合法权益。认真接受、处理消费者的意见和投诉, 自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

8、积极推进用户满意工作, 以打造用户满意企业/机构为目标, 持续追求用户满意, 不断提升企业/机构品牌竞争力。

承诺企业/机构 (盖章):

负责人 (签字):

年 月 日

发票 开具	单位名称： 纳税人识别号： 地址、电话： 开户行、账号： 项目：调查测评费
----------	---

注：请填写后，分别提交单位盖章的图片版和未盖章的 **WORD** 格式 Email 至省
精准医学学会指定邮箱：yjf@gdpmaa.com

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。
4. 《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	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 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
<p>注：1. 以上栏目由企业/机构据实填报，以上一年度数据为准；</p> <p>2. 如提供图标格式作为品牌名称的企业/机构，需提供 CDR 格式的品牌名称文件。</p> <p>3. 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；</p>			

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.
<p>注：1. 以上栏目由企业/机构据实填报，以上一年度数据为准；</p> <p>2. 产品必须填写型号、规格，填写系列产品推荐无效；</p> <p>3. 提供产品检测报告复印件；</p> <p>4. 如提供图标格式作为产品商标名称，需提供 CDR 格式的商标产品名称文件。</p>			

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		
	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.			
<p>建设单位（用户）满意度评价鉴定意见：</p> <p>（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）</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">建设单位（用户）签字（盖章）</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">年 月 日</p>						
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。						

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。

4.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。

5.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。

附件 3

市场质量信用等级评价第三方满意度 调查要求

一、主办单位按照国家标准《顾客满意测评通则》（GB/T19039-2009）、《顾客满意测评模型和方法指南》（GB/T19038-2009）中的有关技术要求统一对参与活动的项目开展第三方用户评价。在收到申报企业/机构的用户资料后即进行满意度调查，活动结束后提供用户满意度评价证书和调查报告。主办单位会对申报企业/机构提供的所有资料包括用户名单谨守保密承诺。

二、提交用户名单调查样本量和调查工本费具体要求如下（单项）：

市场质量信用等级	调查样本量	调查工本费
企业/机构类	不超过 100 个	7900 元
品牌类	不超过 100 个	7900 元
产品类	不超过 50 个	5900 元
工程类	不超过 50 个	5900 元
服务类	不超过 50 个	5900 元

说明：用户满意工程调查用户包括大业主（发展商）和小业主（终端用户）

申报企业/机构如有多个品牌/产品/工程和服务，应明确申报的具体品牌/产品/工程和服务名称，分别独立申报；有独立分支机构的大型企业/机构和连锁企业/机构，应以各分支机构为主体，独立申报。

三、本次活动只收取调查工本费，用于对申报企业/机构提供的用户名单开展调查，涉及问卷印刷、满意度调查、数据统计、分析汇总、信息反馈以及提供调查报告、评价证书等内容，其余费用不再收取。

款项请汇至 广东省质量协会

户 名：广东省质量协会

开户银行：中国工商银行广州府前路支行

账 号：3602 0966 0900 0098 324