

# 福建省质量管理协会文件

闽质协[2023]026号

## 关于进一步实施用户满意工程和做好 2023年福建省实施用户满意工程先进单位推荐工作的通知

各设区市质协、行业质协，相关企业：

为提升企业质量管理水平，加强诚信理念宣传，加快推进质量领域社会信用体系建设，引导企业更好、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，提高企业质量诚信意识和质量法制意识，以用户为主体，以市场评价为中心，致力于推动企业牢固树立“质量诚信，用户满意”的经营理念，引导企业更好、更主动地向社会公开产品质量状况和质量承诺信息，营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，接受社会监督，促进社会健康有序发展。我会决定继续开展实施用户满意工程活动和积极做好2023年福建省实施用户满意工程先进单位推荐工作。现将有关事项通知如下：

### 一、提升实施用户满意工程质量

1. 围绕在供给侧结构性改革中，加快转变经济发展方式这一主线，以市场为导向、以用户为中心，创新发展，把提升用户满意度、提升企业竞争力作为主题，进一步宣传“全方位用户满意”观，引导企业大力推动和有效实施用户满意工程。把推进、引导企业以“质量诚信，用户满意”的经营理念为工作重心，把向企业导入开展用户满

意工作的方法和工具作为重要内容，不断提高企业的诚信建设和市场质量信用管理能力和水平。

2. 学习研究进一步推进实施用户满意工程的新方法、新途径。要加强用户的需求重心、消费心理和消费行为的研究，构建有特色的用户满意理论，用以指导企业有效实施用户满意工程。要根据质量的一般要求和用户需求特征，不断创新用户满意工程的理念和内容。要充分利用大众传媒和用户工作系统内的网站等载体及时宣传和推广实施用户满意工程活动的重要意义、目标要求和活动中好的经验、方法，提高企业和广大消费者对用户满意理论的认识，增强企业持续推进用户满意工程的信心和能力。

3、引导企业开展标杆管理，深入推进用户满意工程。标杆管理具有广泛的适用性，适合于任何企业，可帮助企业持续比较、学习与改善，不断提高管理水平，赶超竞争对手。企业要将产品、服务、流程、绩效及管理模式等，特别是将涉及用户满意有关的问题，与同行业或行业外的最佳实践进行比较，寻找差距，借鉴和学习先进经验，不断完善和持续改进，让用户更满意，提升企业竞争力。

4、加大用户满意工程在服务业和新兴行业的推进力度。要把抓好实施用户满意工程向服务业和新兴行业的拓展作为今后一段时期工作的突破口和创新点，要调查研究服务业和新兴行业产业链的每个环节，理清用户满意工程在服务业和新兴行业的推进思路，加快实施用户满意工程深入发展。

5、进一步总结企业实施用户满意工程的先进经验。通过先进经验总结和交流推广，推动企业牢固树立“质量诚信，用户满意”的经营理念，促进更多企业树立以用户为中心的思想 and 用户满意的质量观，

从用户满意度对市场竞争的价值出发，从战略角度关注用户，自觉实施用户满意工程，提高供给质量，注重质量诚信，加快企业高质量发展。

6、在质量领域，企业适应当今世界变局就要转变理念，把“从企业的视角分析用户价值”转变为“从用户的视角创造企业价值”，企业要始终以用户需求为导向，坚守质量诚信，提升用户满意。

## 二、持续做好实施用户满意工程先进单位的推荐工作

1、要以与有效激励企业深入实施用户满意工程为目的，在抓好实施用户满意工程的基础上做好推荐工作。各设区市、各行业质协在组织好实施用户满意工程活动的同时，要以优质的服务引导更多的企业加入到实施用户满意工程活动中来；要根据《福建省实施用户满意工程先进单位表彰管理办法》（见1附件）的规定和工作程序，严格把好质量关，做好福建省实施用户满意工程先进单位的推荐工作，推荐本设区市、本行业符合条件的优秀单位。

2、推荐工作必须坚持以用户评价为主要依据的原则。在推荐评审过程中要抓住三个关键，一是企业实施用户满意工程有目标、有计划、有措施、有成效；二是企业的产品必须达到国家规定的质量标准；三是企业的用户满意度较高。其中，用户满意度结果是核心，各设区市、各行业质协要认真组织做好企业的推荐工作。为了保证调查结果的科学性，取得用户公正评价，应采取第三方用户满意度测评，由省质协组织用户满意度调查。

3、要按程序加强对申报材料的审核。申报材料除表格和相关文字材料外，必须附完整的用户满意度测评报告。对测评报告内容不完整、调查和统计分析方法不科学，一律不能参加评选。申报截至时间为2023

年10月30日。

4、严格推荐评审纪律。推荐表彰工作以企业自愿申请为原则，各设区市质协、各行业质协严禁以推荐表彰名义向企业乱收费、乱摊派。如有违反，将暂停或取消其推荐资格。

5、申报表除需报送纸质材料外，另请报送电子版一份。

6、做好质量改进工作。对省质协组织用户满意度调查中提出的意见和建议，企业要认真研究，联系实际，制定质量改进计划，组织实施，并将质量改进工作情况及时报省质协用户委员会。

联系人：福建省质协 陈桂荣 郑炜亮 联系电话：0591-87675183

地 址：福州市八一七北路五洲大厦13层 邮 编：350001

QQ 邮箱：413709747@qq.com

附件 1：福建省实施用户满意工程先进单位表彰管理办法

附件 2：福建省实施用户满意工程先进单位推荐登记表

附件 3：福建省实施用户满意工程先进单位（产品类）推荐登记表

附件 4：福建省实施用户满意工程先进单位（建筑工程类）推荐登记表

附件 5：福建省实施用户满意工程先进单位（服务类）推荐登记表

福建省质量管理协会

2023年8月8日



## 附件 1

# 福建省实施用户满意工程先进单位表彰管理办法

(2008 年 8 月修订)

## 第一章 总则

第一条 为转变经济增长方式，促进企业树立以用户为中心的经营理念 and 用户满意质量观，加快企业高质量发展，推动我省产品质量、服务质量和建筑工程质量水平的提高，福建省质量协会在全省范围组织开展了实施用户满意工程活动，对活动中的先进单位进行表彰，以激励企业和广大员工积极参与，推动活动的广泛、深入开展。为规范表彰工作，根据《中华人民共和国产品质量法》、《国务院关于进一步加强对质量工作若干问题的决定》和《国务院办公厅关于转发监察部等部门关于清理评比达标表彰活动意见的通知》的有关规定，制定本办法。

第二条 福建省实施用户满意工程先进单位表彰包含下列项目：用户满意企业、用户满意产品、用户满意建筑工程、用户满意服务。

第三条 实施福建省用户满意工程先进单位表彰活动由企业自愿参加和申报；经各设区市、各行业质协按推荐条件推荐，经第三方用户满意度测评后，福建省质量协会予以审定。

第四条 表彰活动每年开展一次，推荐表彰工作由福建省质量协会组织实施。

## 第二章 推荐条件

第五条 用户满意企业应具备以下条件：

(一) 坚持“质量第一”、“用户至上”和用户满意为质量最高标准的理念，积极开展“卓越绩效模式”、“用户满意工程”和“讲诚信、反欺诈”活动，企业和社会、市场和用户中有良好的声誉；

(二) 贯彻国家质量管理标准，建立企业质量保证体系，为用户

提供满意的产品和服务，用户服务体系健全；

（三）积极实施用户满意工程，能够结合本单位的实际，制定实施用户满意工程的具体目标、实施计划和具体措施，有效运用现代管理工具和方法了解用户需求和满足用户需求，持续改进质量；

（四）严格执行国家及本行业服务标准的规定，认真处理用户投诉；

（五）产品在省以上各级质量监督检查中合格，近两年内无重大安全、质量事故；

（六）经第三方用户满意度测评，企业的全部产品（建筑工程）和全部服务项目用户满意度在 80 分以上；

**第六条 用户满意产品应具备以下条件：**

（一）采用国际或国内先进标准进行批量生产，质量特征满足用户需求，具有一定市场份额；

（二）重视用户工作，售后服务体系健全；

（三）认真、及时处理用户投诉，维护用户合法权益；

（四）在省以上各级质量监督检查中合格，近两年内无重大质量事故；

（五）经第三方用户满意度测评，用户满意度在 80 分以上；

（六）推荐的产品不包括香烟、药品、保健品、民用爆破器材等产品。

**第七条 用户满意建筑工程应具备以下条件：**

（一）符合基本建设程序，符合国家或行业设计、施工技术规范 and 标准要求，质量达到省内同类型工程先进水平，并已获得设区市或行业命名的优质工程；

（二）推荐表彰工程范围包括：公共建筑工程，市政、园林工程，住宅工程，交通建筑工程（限营业楼、候车楼、候机楼、候船楼等与

人民大众生活密切相关的工程)。

其规模应符合以下要求:

1、公共建筑和市政、园林工程,交通建筑工程:建筑面积在1万平方米以上或建筑安装工作量在5000万元以上。

2、住宅工程:建筑面积5万平方米以上的住宅小区或2万平方米以上住宅小区组团;建筑面积8000平方米以上的单位住宅。

(三)业主(用户)、施工企业已对工程进行验收,交付使用一年以上,三年以内,没有发现质量问题和隐患;施工企业近二年未发生重大安全、质量事故;

(四)住宅工程应达到基本入住条件,且入住率在60%以上,其中住宅小区总体设计符合城市规划及环保要求,公共设施配套,且所有单位工程质量全部达到良好以上的工程;

(五)业主(用户)应出具用户满意度评价文字资料,住宅工程同时应出具第三方的住户评价调查报告,用户满意度在80分以上。

(六)用户满意建筑工程的推荐表彰单位应为该工程建筑施工企业(不含工程开发、设计和物业管理单位);

第八条 用户满意服务应具备以下条件:

(一)服务质量体系及标准健全并稳定有效运行;

(二)服务标准及规范达到省内以上先进水平,具有特色,服务承诺兑现,诚信度高,并有一定市场;

(三)提供的服务符合国家有关法律法规和政策,符合行业规范和职业道德;

(四)认真、及时处理用户投诉,维护用户合法权益;

(五)经第三方用户满意度测评,用户满意度在80分以上。

(六)推荐表彰的服务应是企业为用户提供的专项服务项目(不是服务机构)。

### 第三章 推荐程序

第九条 推荐工作由各设区市、各行业质协负责实施。在积极做好用户满意度测评的基础上，依据推荐条件，在本地区、本行业企业中择优推荐。用户满意度测评必须按照全国用联办下发的《用户满意度测评规范》要求进行。

第十条 被推荐企业必须如实填写推荐登记表，并附必要的材料，上报所在设区市、行业质协。

第十一条 各设区市、各行业质协对企业上报材料认真审核后，填写推荐意见，加盖公章，按要求将推荐名单及必备的材料上报省质协用户委员会，各推荐单位应对推荐的材料质量负审核责任。

第十二条 省质协用户委员会对上报的企业材料组织有关专家进行评审，并提出评审意见，由福建省质量协会审定。

### 第四章 表彰

第十三条 对获得当年福建省实施用户满意工程先进单位，将以福建省质量协会名义颁发奖牌、证书，并在媒体公告，邀请出席福建省实施用户满意工程推进大会，交流经验、扩大影响。

第十四条 福建省实施用户满意工程先进单位荣誉表彰（除建筑工程为年度表彰外）有效期为1年，期满后由省质协用户委员会组织对其进行用户满意度复评，复评合格可继续享有用户满意荣誉。在有效期内，设区市、行业质协有权对获得荣誉企业的用户满意度进行监督、检查。

第十五条 企业可对在争创福建省实施用户满意工程先进单位和个人荣誉中绩效突出的人员给予表彰奖励。

### 第五章 纪律

第十六条 申报企业应做到实事求是，不得弄虚作假，违者将视情节轻重给予批评教育直至取消已获得的荣誉资格。对取消荣誉资格



的企业或个人，将予以公告。

第十七条 各设区市、行业质协在推荐工作中要严格评审，自觉遵守评审原则和纪律，严禁给企业增加负担。要秉公办事、客观公正、廉洁自律。对违反评审、推荐工作程序和纪律的，将视情节给予批评教育，直至撤销推荐资格。

## 第六章 附则

第十八条 为推动获得荣誉的企业和个人持续实施用户满意工程，不断满足用户的需求，提高用户满意度，福建省质量协会选择适当时间组织第三方用户评价调查，促进其质量持续改进。若发现用户满意度严重下降或出现用户重大投诉，福建省质量协会将撤销其获得的满意称号。

第十九条 本办法由福建省质量协会负责解释。

第二十条 本办法自公布之日起执行。

附件 2-1

福建省实施用户满意工程先进单位（企业类）推荐登记表

企业名称（公章）

编号：

法定代表人姓名		职 务	
联系机构名称		联 系 人	
电 话		邮 编	
通 信 地 址			
电 子 邮 箱			
职 工 人 数		全员劳产率 元/人	
实现利税（万元）		创 汇（万元）	
		固定资产（万元）	原值
			净值
已获得的满意称号			年份
企业年销售额			
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（%）
	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
	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）
	其它服务项目名称		年销售额（万元）
	年接待人次		年税利（万元）

请附以下材料：

- (1) 企业概况（200 字）；
- (2) 主导产品（主要工程）和主要经营服务项目（300 字）；
- (3) 实施用户满意工程的主要目标、措施和经验（800 字）；
- (4) 成就和展望（300 字）。

全文不超过 2000 字，抓住重点、突出特色。

另请附工商企业注册登记执照复印件

以上栏目由企业据实填报，2022 年度数据为准。

以下栏目由省质协用户委员会填写（数据应以省质协用户委员会组织的用户调查评价为准）

用户满意度情况	有效问卷数量		调查时间	
	推荐企业满意度得分			

用户评价情况简要说明：（请另附用户满意度测评报告）

设区市、行业质协或用户委员会委员签章（公章）  
年 月 日

审核意见：

（此栏不填，由省质协用户委员会填写）

年 月 日

填表说明：1.表格各种数据要如实填写，用 A4 纸打印。此表可复印。

2.不填之项要说明原因。

3.格内填不下可另行附页。

4.此表请于 2023 年 10 月 30 日前盖章后寄回福建省质协。

附件 2-2

福建省实施用户满意工程先进单位（产品类）推荐登记表

企业名称（公章）

编号：

法定代表人姓名		职 务	
联系机构名称		联 系 人	
电 话		邮 编	
通 信 地 址			
电 子 邮 箱			
被 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）		单 位 产 品 出 厂 价 格 (元)
	年 销 售 额		
	创 汇 (万元)		质 量 退 赔 次 数
	售 后 服 务 网 点 数		售 后 服 务 职 工 人 数
	获 质 省 量 、 奖 市 励 以 情 上 况		
<p>请附以下材料：</p> <p>(1) 企业概况（200 字）；</p> <p>(2) 主导产品和质量、市场情况（500 字）；</p> <p>(3) 实施用户满意工程的主要目标、措施和经验（800 字）；</p> <p>(4) 成就和展望（300 字）。</p> <p>全文不超过 2000 字，抓住重点、突出特色</p> <p>请另附推荐产品商标注册证书（复印件）</p>			
以上栏目由企业如实填报，2022 年度数据为准。			

以下栏目由省质协用户委员会填写（数据应以省质协用户委员会组织的用户调查评价为准）			
用户满意度情况	有效样本数		调查时间
	被推荐产品满意度得分		
用户评价情况简要说明：（请另附用户评价调查报告）			
设区市、行业质协，省质协用户委员会委员签章（公章） 年 月 日			
审核意见：			
（此栏不填，由省质协用户委员会填写） 年 月 日			

- 填表说明：1.商标须提供工商注册的批准文件复印件。
- 2.产品必须填写型号、规格，填写系列产品推荐无效。
- 3.表格各种数据要如实填写，用 A4 纸打印，此表可复印。
- 4.不填之项要说明原因。
- 5.格内填不下可另行附页。
- 6.此表请于 2023 年 10 月 30 日前盖章后寄回福建省质协。

## 附件 2-3

## 福建省实施用户满意工程先进单位（建筑工程类）推荐登记表

企业名称（公章）

编号：

法定代表人姓名		职 务		
联系机构名称		联 系 人		
电 话		邮 编		
通 信 地 址				
电 子 邮 箱				
被 推 荐 工 程 基 本 情 况	工 程 名 称		工程预算（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	
	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	
	获优 地质 区工 、程 行情 业况	(附省、设区市、行业优质工程文件、奖状复印件)		
请附以下材料： (1) 企业概况（200 字）； (2) 工程项目介绍（500 字）； (3) 实施用户满意工程的主要目标、措施和经验（800 字）； (4) 成就和展望（300 字）。 全文不超过 2000 字，抓住重点、突出特色。				
以上栏目由企业具实填报，2022 年度数据为准。				

以下栏目由省质协用户委员会填写（数据应以省质协用户委员会组织的用户调查评价为准）

用户满意度评价鉴定结论意见：（另附详细文字说明）

建设单位（用户）签字盖章

年 月 日

用户评价情况简要说明：（请另附用户评价调查报告）

设区市、行业质协（盖章）

年 月 日

审核意见：

（此栏不填，由省质协用户委员会填写）

年 月 日

填表说明：1.表格各种数据要如实填写，用 A4 纸打印。此表可复印。

2.不填之项要说明原因。

3.格内填不下可另行附页。

4.此表请于 2023 年 10 月 30 日前由推荐单位盖章后寄回福建省质协

附件 2-4

福建省实施用户满意工程先进单位（服务类）推荐登记表

企业名称（公章）

编号：

法定代表人姓名			职 务	
联系机构名称			联 系 人	
电 话			邮 编	
通 信 地 址				
电 子 邮 箱				
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	
	制规定范 服情 务况			
<p>请附以下材料：</p> <p>(1) 企业概况（200 字）；</p> <p>(2) 主要经营服务项目介绍（500 字）；</p> <p>(3) 实施用户满意工程的主要目标、措施和经验（800 字）；</p> <p>(4) 成就和展望（300 字）。</p> <p>全文不超过 2000 字，抓住重点、突出特色。</p>				
<p>以上栏目由企业具实填报，2022 年度数据为准。</p>				



以下栏目由省质协用户委员会填写（数据应以省质协用户委员会组织的用户调查评价为准）			
用户满意度情况	有效样本数		调查时间
	被推荐服务满意度得分		
用户评价情况简要说明：（请另附用户评价调查报告）			
			设区市、行业质协（公章） 年 月 日
审核意见：			
			年 月 日
（此栏不填，由省质协用户委员会填写）			

- 填表说明：1.服务应填写企业的专项服务名称，（不是企业的服务机构）  
 填写服务项目不清楚推荐无效。
- 2.表格各种数据要如实填写，用 A4 纸打印。此表可复印。
- 3.不填之项要说明原因。
- 4.格内填不下可另行附页。
- 5.此表请于 2023 年 10 月 30 日前由推荐单位盖章后寄回福建省质协。