

福建省质量管理协会文件

闽质协[2023]027 号

关于开展 2023 年用户满意度调查评价工作的通知

各有关企业：

为贯彻落实《质量强国建设纲要》的决策部署和《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案(2022-2025 年)》等文件要求，推动建立质量分级分类的市场化采信机制，营造关注用户满意的质量环境，深入开展质量提升行动，在全省范围内实施用户满意工程，开展用户满意评价工作，引导企业关注用户需求和全过程消费体验，推动企业提高用户满意经营管理水平，促进产品、工程、服务质量水平提升，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，助力高质量发展。现将有关工作事宜通知如下：

一、市场用户满意是实施用户满意工程先进单位，参与全国市场质量信用等级评价及质量体系认证企业的重要条件之一，企业要对用户满意调查工作高度重视，派责任心强、业务熟悉、工作得力的干部担任联络员，配合本协会共同做好本年度用户满意产品等项调查、评价工作。

二、联络员负责填写 2023 年申请用户满意度调查评价的企业提供的用户情况表（产品）（附表 2），提供用户数量一般要达到其购额超过被评价企业 2022 年市场销售额的 70%，并经本单位分管领导审核后打印成规范表格，连同“2023 年用户满意度调查评价工作联络表”（附表 1）于 10 天内寄达福建省质协办公室，逾期未能按要求完成影响评价的，由企业自行负责。

三、请企业根据附表三某汽车工业有限公司的“福建省产品用户评价反馈表”模式，结合本企业调查评价产品的特点，按附表样式初步制订出评价项目表（一种产品制定一份），按附表规格大小打印，连同附表 1、2 一起于 10 天内寄达福建省质协办公室。经省质协用户委员会组织专家校核

后，统一制定调查表，对企业提供的各用户进行调查评价。

四、开展国内市场用户评价调查服务费：一种产品（项）收取调查汇总、分析、评价费用（含调查项目内容评审、印制、邮寄、电信、统计分析、综合评价、提出改进建议、反馈、质量改进跟踪并提供用户评价调查报告等成本费）3500 元，如企业开展多个项目按每项 3500 元收取。请在 10 日内将款汇至户名：

户 名：福建省质量管理协会

帐 号：1402025109014447896

开户银行：福州工行南门支行

五、提交的三种表格一律用 A4 纸打印并在企业名称处加盖单位公章。

六、在用户调查过程中，企业有何意见与建议，望及时与省质协办公室联系。

联系人：陈桂荣 郑炜亮 邮箱：413709747@qq.com

联系电话：0591-87675183

地 址：福州市八一七北路五洲大厦十三层 邮编：350001

附件 1：2023 年用户满意度调查评价工作联络表

2：2023 年申请用户满意度调查评价企业提供的用户情况表

3：福建省产品（服务）用户评价反馈表（2023 年）



抄 送：福建省科学技术协会 存档(2)

附件 1:

创 2023 年用户满意产品等生产企业用户调查工作联络表

编号: _____

企业全称					
详细地址				邮编	
企业法人代表		联系电话		网址	
电子信箱		传真		联系电话	
联络员		所在部门		手机号码	
创 2023 年用户满 意产品名 称型号	2022 年				
	产 值 (亿元)	产 量 (单位:)	销售额 (亿元)	出口创汇 (万美元)	
	备 注				

附件 2:

创 2023 年用户满意产品等的用户情况表

企业名称（盖章）：

产品名称： _

序 号	企业用户全称	详 细 地 址	邮 编	客 服 部 门 负 责 人	联 系 电 话	邮 箱	该用户 2022 年 购量占本产品 总量比% (按销售额计)	该用户 2023 计划 购量占本产品 计划总量% (按本年售价计)

注：（本表内容需要打印，各页页码由企业录入）

附件 3:

福建省产品用户评价调查表（2023 年）

生产企业名称：*****公司

产品型号名称：****客车

评价项目	权数	评 价 等 级									
		请在适当的分数上划√。1 代表很差，10 代表很好。									
1、使用前认为满足需求的程度	0.05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2、动力性能、燃油耗	0.1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3、操作性能	0.1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4、舒适性	0.05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5、环境保护	0.05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6、可靠性	0.1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7、外观质量	0.05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8、总体产品质量	0.1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9、性价比	0.05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10、服务质量	0.05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11、品牌知名度	0.1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13、如需再购买的可能性	0.05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14、向其他用户推荐该产品的可能性	0.05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15、因产品或服务问题产生过抱怨或投诉	0.1	1 >8次	2 8次	3 7次	4 6次	5 5次	6 4次	7 3次	8 2次	9 1次	10 0次
您对该公司产品及服务最满意的地方是什么？											
您对该公司产品及服务最不满意的的地方是什么？											
用户其他意见及建议											

用户评价单位盖章或个人签字：

联系地址及电话：