附件2

2021年广东省市场质量信用

等级评价

**申报材料**

□企业类 □品牌类 □产品类 □服务类 □工程类

企业名称（加盖公章）：

所在地市：

填报时间：2021年 月

填写说明

1. 2021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，信息表分为企业类、品牌类、产品类、工程类、服务类五个类别，企业须根据《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.《企业市场质量信用工作介绍》主要作为企业分享工作经验所用，申请“用户满意标杆”称号的企业请尽量详细填写企业市场质量信用工作介绍，其他企业可视自身情况自愿填报。

市场质量信用等级评价信息表（企业类）

 企业名称:（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 |
| **申报企业名称** | **（必填）** |
| 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(%) |  |
| 产品抽检合格率 |  |  |  |
| 工程企业填写 |
|  | 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 |  |
| 工程验收合格率 |  | 工程竣工及验收时间 |  |
| 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 |  | 年接待人次 |  |
| 注：1. 以上栏目由企业据实填报，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. 以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准；2.如提供图标格式作为品牌名称的企业，请提供CDR格式的品牌名称文件。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； |

市场质量信用等级评价信息表（产品类）

企业名称: （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. 以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准；2. 服务应填写企业的专项服务名称(不是企业的服务机构)。 |

市场质量信用等级评价信息表（工程类）

企业名称:（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：以上栏目由企业据实填报，建设单位（用户）签字盖章有效。 |

被访者信息登记表

被评价对象：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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，企业类对应的被评价对象为被评价企业名字，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。

2. 本表为企业提供用户满意度测评时采集被访者信息的登记表；

3．**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；**

4. 申请企业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；

5. 产品/服务使用者为个人的被访者“工作单位”一栏可不填；

6. 被访者信息应准确无误，以免影响调查效果和结果。

企业市场质量信用工作介绍

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

包括企业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。**