附件3

2020年市场质量信用等级评价

申报材料

□企业类 □产品类 □建筑工程类 □服务类

企业名称 （加盖公章）

所属行业

所在地区

推进机构 （加盖公章）

填表日期 年 月 日

基础信用信息

|  |
| --- |
| 组织信息 |
| 组织名称 |  |
| 统一社会信用代码（提供营业执照复印件） |  | 成立日期 |  |
| 注册地址 |  | 注册资本 |  |
| 法定代表人 |  | 公司类型 |  |
| 经营范围 |  |
| 组织规模 | □大型 □中型 □小型  |

|  |
| --- |
| 下列选项如有，请提供相关证明文件复印件 |
| 法定资质 |
| 本行业所涉及的法定生产经营许可证 | □有 □无 |
| 许可证名称及证书编号 | 1.2.3.… |
| 守法行为（近三年） |
| 政府抽检不合格记录 | □有（请列明） □无 |
| 较大及以上安全事故 | □有（请列明） □无 |
| 较大及以上质量事故 | □有（请列明） □无 |
| 较大及以上环保事故 | □有（请列明） □无 |
| 失信行为及黑名单 | □有（请列明） □无 |
| 公共信用不良记录 | □有（请列明） □无 |
| 环保情况及证明 | □有 □无 |
| 社会责任 |
| 纳税人等级 |  级 □无 |
| 支持社会公益事业情况 | □有（请列明） □无 |
| 基础保障 |
| 质量管理体系认证 | □有 □无 | 环境管理体系认证 | □有 □无 |
| 职业健康安全管理体系认证 | □有 □无 | 其他资质、资格等认证 | □有 □无 |
| 金融机构信用记录 | □有 □无 |
| 其他信用等级评价 | * 参加 信用评价机构 等级 □未参加
 |
| 质量管理相关制度 | □有（请列明） □无 |
| 产品或服务的执行标准 | □有（请列明） □无 |
| 资源保障 |
| 项目 | 员工总数 | 本科及以上文化程度 | 中高级技术职称（或等同水平） |
| 人数  |  |  |  |
| 员工人均培训时长 |  | 从业时间5年以上员工数量 |  |
| 技术创新成果 | □有（请列明） □无 |
| QC小组成果 | □有（请列明） □无 |
| 发明专利数量 | □有（请列明） □无 |
| 标准制定情况 | 国家标准：□有（请列明） □无行业标准：□有（请列明） □无团体标准：□有（请列明） □无地方标准：□有（请列明） □无 |
| 过程保障 |
| 研发投入情况 | □有（请列明） □无 |
| 企业技术中心认定 | □有（请列明） □无 |
| 高新技术企业 | □有（请列明） □无 |
| 公开质量承诺情况 | □有（请列明） □无 |
| 社会认可（提供近三年具有代表性荣誉证书复印件不超过10个） |
| 质量管理奖励 | □有（请列明） □无 |
| 科技进步奖励 | □有（请列明） □无 |
| 国家级荣誉： | 数量、名称、发证机构、时间 |
| 行业荣誉： | 数量、名称、发证机构、时间 |
| 省部级荣誉： | 数量、名称、发证机构、时间 |
| 地市级荣誉： | 数量、名称、发证机构、时间 |

主要财务数据

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 2017年 | 2018年 | 2019年 |
| 资产总额（万元） |  |  |  |
| 所有者权益（万元） |  |  |  |
| 全部债务（万元） |  |  |  |
| 营业收入（万元） |  |  |  |
| 利润总额（万元） |  |  |  |
| 资产负债率（%） |  |  |  |
| 长期负债比率（%） |  |  |  |
| 流动资产比率（%） |  |  |  |
| 资产净利率（%） |  |  |  |
| 净资产收益率（%） |  |  |  |
| 销售净利率（%） |  |  |  |
| 流动比率（%） |  |  |  |
| 速动比率（%） |  |  |  |
| 利息保障倍数 |  |  |  |
| 货币性资产/流动资产 |  |  |  |
| 净资产增长率（%） |  |  |  |
| 应收账款周转率（%） |  |  |  |
| 流动资产周转率（%） |  |  |  |
| 销售额增长率（%） |  |  |  |
| 总资产增长率（%） |  |  |  |
| 净利润增长率（%） |  |  |  |

**注：需提供经注册会计师审计的近三年企业资产负债表、利润表、现金流量表复印件。**

 企业名称: （加盖财务章）

年 月 日

主要用户与市场指标

|  |  |
| --- | --- |
| 企业用户数量 |  |
| 用户满意信息收集及持续改进的管理类文件 | □有（提供复印件） □ 无 |
| 用户需求的收集方式 | □用户回访□投诉分析□与用户接触的相关人员意见收集□企业定期开展市场调研□行业协会、研究机构等第三方研究报告□委托第三方市场调研□其他 |
| 市场指标（分数制，满分100） | 本 品 | 竞 品 | 标 杆 |
| 用户满意程度 | 前二年 |  |  |  |
| 前一年 |  |  |  |
| 本年 |  |  |  |
| 用户忠诚程度 | 前二年 |  |  |  |
| 前一年 |  |  |  |
| 本年 |  |  |  |
| 用户抱怨率 | 前二年 |  |  |  |
| 前一年 |  |  |  |
| 本年 |  |  |  |

**注：需提供测评开展时间为2019年12月1日以后的第三方用户满意度测评报告。**

被访者信息登记表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 联系方式 | 调查时间 | 工作单位 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：1. 表中被访者信息指企业提交的第三方用户满意度测评报告中接受访问的用户信息。

 2. 表中被访者信息数量应根据实际情况填写，不超过50个被访者时提供所有相关信息；超过50个被访者时提供50-100个即可；被访者信息准确程度直接影响推荐、评审结果。

 3. 产品/服务使用者为个人的被访者“工作单位”一栏可不填。

市场质量信用等级评价（企业类）信息表

 企业名称:

|  |  |
| --- | --- |
| 负责申报部门名称 |  |
| 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） |
| 工业类企业填写 |
| 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 |  |  |  |
| 建筑类企业填写 |
| 主要工程名称 |  | 工程建筑面积（平方米） |  |
| 工程造价（万元） |  | 工程数量 |  |
| 工程验收合格率 |  |  |  |
| 服务类企业填写 |
| 年接待投诉次数 |  | 投诉受理满意度 |  |
| 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（产品类）信息表

企业名称:

|  |  |
| --- | --- |
| 负责申报部门名称 |  |
| 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 |  |
| 该产品获地市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；

3. 提供产品检测报告复印件。 |

市场质量信用等级评价（工程类）信息表

企业名称:

|  |  |
| --- | --- |
| 负责申部报门名称 |  |
| 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 |  | 工程验收情况 |  |
| 被推荐工程基本情况 | 工程名称 |  | 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 |  |
| 目前该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。 |

市场质量信用等级评价（服务类）信息表

企业名称:

|  |  |
| --- | --- |
| 负责申报部门名称 |  |
| 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 |  | 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 |  |
| 目前该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)。 |

市场质量信用工作报告

**\*\*\*企业（产品、工程、服务）市场质量信用工作报告**

1. **情况概述（2000字）**

内容包括企业建立以顾客为中心的文化、企业的经营环境及发展方向、面临的挑战与应对策略、主要顾客与其他相关方、主要竞争对手、标杆及行业地位等。

**注：申报AAA级的企业类和服务类组织，除体现上述内容外，还需加入竞争环境分析，并对顾客关系前置型组织架构、以顾客为中心的激励与授权机制等方面进行阐述。本部分字数控制在3000字左右。**

1. **企业在运营中的资源保障情况（1500字）**

内容包括企业维持和改进质量水平的人力资源情况、企业信息化管理水平、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与质量管理方法的应用、通过对生产条件和生产环境的管理减少环境污染等方面。

**注：申报AAA企业类和服务类组织，除体现上述内容外，人力资源情况中需包括岗位管理、员工能力、教育培训、员工参与及员工满意度等情况介绍；信息化管理情况中需包括顾客关系管理系统、数据与信息技术应用、知识管理等方面内容。本部分字数控制在3000字左右。**

**3.企业在生产、服务过程中的质量保障情况（1500字）**

内容侧重体现在采购、生产、服务与改进的全过程中，围绕质量承诺和保障开展工作的具体方法和举措。

**注：申报AAA企业类和服务类组织，需着重阐述生产、服务过程中的特色做法。本部分字数控制在3000字左右。**

**4.顾客关系管理的主要目标、措施和经验（5000字）**

内容重点描述如何识别关键顾客，如何构建与关键顾客密不可分的关系，在顾客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。

**注：申报AAA企业类和服务类组织，除上述描述外需辅以典型案例进行说明，如顾客满意提升、顾客良好体验、顾客关系改善、顾客投诉有效处理与服务补救等方面案例。本部分字数控制在10000字左右。如另有证实性材料，字数不在上述统计之内。**