

苏州市质量管理协会

苏州质协〔2025〕3号

关于开展 2025 年用户满意等级评价工作的通知

各会员单位及相关组织：

为深入贯彻落实《质量强国建设纲要》《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案(2022-2025年)》以及2024年中央经济工作会议精神，苏州市质量管理协会不断强化标准引领作用，推动建立质量分级分类的市场化采信机制，营造注重用户满意的新型质量环境，2025年继续在全国范围内实施用户满意工程，开展用户满意等级评价工作，引导企业关注用户需求和多元化消费场景下的用户体验，推动产品、工程、服务的持续改进和质量提升，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、评价原则

坚持“科学、公平、公正、公开”原则，依照“自愿申请、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”规范开展评价。在申报和评价过程中，不向申报单位收取任何费用。

二、评价方法

评价依据：《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）
《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

评价类别：企业类、班组类、服务类、产品类、工程类。

等级划分：评价结合满意度得分和企业用户满意经营管理水平等维度进行用户满意等级划分，等级划分为用户满意标杆（五星）级、用户满意（四星）级、用户满意亮诺（三星）级。

三、申请基本条件

（一）申报单位为依法登记注册的企业法人和其他经济组织。

（二）申报单位成立已满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，处于持续经营状态，且近三年无重大质量、安全事故或大面积用户投诉。

（三）满意度测量由具有满意度调查资质的第三方按照《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）要求开展，顾客满意测量模型可参考国家标准《顾客满意测评模型和方法指南》（GB/T19038-2009），开展调查的时间在 2025 年 1 月 1 日之后。

（四）企业首次可申请班组类、服务类、产品类、工程类等级评价；评价通过后，次年可申请企业类等级评价。

（五）已获得 2022 年用户满意等级评价证书的单位，可自愿申请复评。

具体条件详见《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

四、评价程序

（一）企业申请评价。符合申请条件企业自愿向本地区、行业推进机构提出申请。申请用户满意标杆（五星）级的企业直接向

中国质量协会用户委员会申请。中国质量协会会员单位、在全国性行业用户满意度测量中用户评价较高的企业可向中国质量协会用户委员会申请。《顾客满意度测量和评价准则》标准的起草单位可组织符合条件的相关企业向中国质量协会用户委员会申请。

申报单位经审核通过后获取邀请码，登陆“中国质量协会质量活动推进平台”（<https://qpp.caq.org.cn/activity-registration>），选择“2025 年用户满意等级评价”申报入口，按照有关要求在线提交申报材料，不再接收纸质申报材料。《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》和申报材料参考模板等相关文件可从（<https://qpp.caq.org.cn/activity-dynamic/sat>）查阅下载。

申报时间：2025 年 7 月 1 日 8 点至 7 月 18 日 24 点。

（二）推进机构初审。推进机构受理申请后，应按《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》审核，出具初审意见，在线填写《满意度测量项目初审评分表》和《推进机构初审意见表》。

初审时间：2025 年 7 月 25 日 8 点至 8 月 10 日 24 点。

（三）评价办公室资格审查。评价办公室对推进机构初审通过的材料进行资格审查，审查通过的将进入到专家评审环节。

（四）专家评审。评价办公室组织专家进行评审，经会议提出用户满意等级评价建议结果，对建议结果为用户满意标杆（五星）级的进行现场评审，必要时对用户满意（四星）级进行现场确认。

（五）审定发布。中国质量协会用户委员会对专家评审的建议结果进行审定，由中国质量协会对用户满意等级评价结果进行发布。

五、联系方式

秘书处：0512-62570191、0512-62570196

18013700191（微信同号）

邮箱：postmaster@szqa.net.cn 或 yqzx@sipqa.org

