山东省企业联合会
山东省工业经济联合会
山东省质量管理协会
山东省企业家协会

文件

鲁企联〔2021〕30号

关于开展企业信用和质量信用等级评价工作的通知

各市企联、工经联、质协，会员单位及相关企业：

为深入贯彻党的十九届五中全会精神，落实《中共中央国务院关于新时代加快完善社会主义市场经济体制的意见》、《法治社会建设实施纲要（2020—2025年）》等文件要求，加强诚信理念宣传，加快推进社会信用体系建设，营造优良的营商环境，山东省企业联合会、山东省工业经济联合会、山东省质量管理协会、山东省企业家协会（以下简称：省“四

会”）将继续在广大会员单位和企业中开展企业信用和质量信用等级评价工作。现将有关工作通知如下。

一、工作目标

企业信用和质量信用等级评价工作是信用山东建设重要组成部分，在提高我省企业的诚信经营意识和社会责任意识等方面发挥了重要作用，为省委、省政府实施宏观管理和研究制定扶优限劣政策提供了重要决策参考。

企业信用和质量信用等级评价工作旨在不断提高我省企业信用建设水平，为企业提供有效的市场质量信用分析服务，推动企业诚信自律，培育、评价、宣传一批信用管理严格、社会信用良好、社会责任感强的企业，提升企业信用风险防范能力，促进企业可持续发展，共建社会信用体系，营造优良营商环境。

二、申报基本条件

（一）依法登记注册的企业法人和其他经济组织。

（二）成立已满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，企业处于持续经营状态。

（三）申报企业的基本条件要求：经营管理水平较高，市场竞争力强，社会信誉较好，经济效益稳定增长，评价年度内无不良信用监管记录。

（四）近三年在政府有关部门的信用记录、银行信用、合同信用、财务信用、纳税信用、劳动信用、环保信用中无严重失信违法行为，无严重行政处罚。

（五）近三年无重大质量、安全事故或大面积的用户投诉。

质量信用申报具体条件见《中国质量协会市场质量信用等级评价管理办法》。

三、评价原则

评价遵循“科学、公平、公正、公开”原则，依照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”规范，以服务会员单位为主，为企业及相关组织提供评价及公示服务。

四、评价内容和方法

企业信用等级评价的内容和指标体系由基础信用能力、经营与竞争、诚信建设和信用管理、财务实力、信用记录等指标组成；质量信用等级评价是以用户为主体，以市场评价为中心的信息征集和等级评价方法，全面综合考核企业的诚信建设与信用管理能力和水平。依据《评价准则》划分为AAA、AA、A、B、C、D四等六级。

五、评价程序

1、申报。信用等级申报工作采用自主申报和有关单位推荐相结合的方式。各推荐单位要从为企业服务的角度，以对企业、对社会公众高度负责的态度，认真做好推荐工作。推荐工作要坚持“自愿、公平、公正”的原则。申报方式为线上申报。

山东省企业联合会综合服务平台：http://sys.sdfie.org.cn/#/

申报截止时间：2021年10月31日

2、初步审查。根据企业申报材料，对照评价标准，筛选出符合申报条件的企业。

3、专家管理诊断。组织专家赴企业进行现场或非现场评价，并为企业开展管理诊断和风险分析工作。

4、等级评价。专家评价和诊断工作结束后，进行最终等级评价，出具最终评价意见，确定信用等级。

5、公示、公告。汇总评价结果，对符合条件的且无异议的企业进行动态公示。

6、宣传、推广和监督。信用等级评价工作实行动态管理、社会监督。对评价后发生重大失信行为的企业，经核实后可以降低或者撤销其信用等级。

六、结果公示和宣传推广

（一）开展公示活动

为AAA、AA级信用企业建立企业信用和质量信用档案，依据《国务院办公厅关于社会信用体系建设的若干意见》《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》的要求，向社会公示宣传。公示活动仅是对当前信用状况进行客观记录和公示，不是对企业的信用状况进行认定表彰。

符合公示条件的单位可自愿申请对其信用信息、市场评价信息向社会予以公示。由山东省企业联合会综合服务平台公示。

企业如发生失信等行为，公示结果将被撤销，并在两年内取消参加公示资格。

（二）宣传推广

省“四会”将通过召开发布会、协会官网、《企业界》杂志等渠道进行推广和宣传，并向省直有关部门推送、报备；总结 AAA 级企业的典型经验，每年组织标杆企业交流对标活动。

七、联系方式

联 系 人：徐堃、王梓安

电　　话：0531-88825798；18653143707

邮　　箱：sdqlglzxb@163.com

地　　址：山东省济南市历下区黄金时代广场 C 座 21 层 2133 室

附件：

企业信用：

1.《山东省企业信用评级申报（复审）表》

质量信用：

1.《市场质量信用等级评价申请书》

2.《市场质量信用承诺书》

3.《市场质量信用等级评价申报材料》

山东省企业联合会　　山东省工业经济联合会

山东省质量管理协会　　山东省企业家协会

2021年8月20日

附件：

山东省企业信用评级

申报(复审）表

申报单位 _____

英文名称 _____

申报时间：　　年　　月　　日

山东省企业联合会

山东省工业经济联合会 制

表 1：企业基本情况

企业名称		行业分类		隶属	
详细地址			企业性质		
企业规模	特大型□ 大型□ 中　型□小 型□	邮　编		传　　真	
法定代表人		职　务		联系电话	
联系部门		联系人		联系电话	办公： 手机：
企业网址			电子信箱		
工商登记号		组织机构代码			
注册资金	万元	注册资本币种		注册时间	
基本账户银行			主债权银行		
银行账号		贷款卡号		银行资信等级	
国税登记号		地税登记号		海关注册号	
经　营 范　围					
主要产品 及生产规模					
企业资质及生 产经营许可证					
企业及法定代 表人近五年内 所获市级（含） 以上主要荣誉					

表 2：企业历史沿革及综合发展概况（1000 字以内）

表 3：企业组织机构图

注：请以图表加文字的形式说明。如篇幅不够，可另附说明。

表 4：企业列前三位的主要股东简况

股东名称	持股比例	出资方式	主 营 业 务

表 5：企业下属机构简况

（包括全资企业、控股企业、参股企业及其他类型附属企业）

下属机构名称	注册资本	股权比例	出资方式	主营业务

注：如篇幅不够，可另附说明。

表 6：企业评价年度内主要经济指标与财务状况分析（单位：万元）

主要经济指标	2018 年	2019 年	2020 年
一、资产总计			
1、流动资产合计			
其中：货币资金			
应收票据			
应收账款			
预付账款			
其他应收款			
存货			
2、非流动资产合计			
其中：长期股权投资			
固定资产			
在建工程			
无形资产			
二、负债合计			
1、流动负债合计			
其中：短期借款			
应付票据			
应付账款			
预收账款			
其他应付款			
2、非流动负债合计			
三、股东权益合计			
少数股东权益			
股本			
资本公积			
盈余公积			

未分配利润			
四、营业收入			
营业成本			
营业税金及附加			
销售费用			
管理费用			
财务费用			
营业利润			
利润总额			
净利润			
五、其他各项财务指标（小数点后保留 2 位）			
资产负债率(%)			
流动比率(%)			
速动比率(%)			
总资产利润率（利润总额计算）(%)			
净资产利润率（利润总额计算）(%)			
销售利润率（营业利润计算）(%)			
利息保障倍数（利润总额计算）			
应收账款票据周转次数			
存货周转次数			
销售增长率(%)			
资本增值率(%)			
六、经营活动现金流量净额			
七、技术开发费用占销售收入比例 (%)			
请注明：2018 年企业审计报告由_____（会计师事务所名称）出具； 2019 年企业审计报告由_____（会计师事务所名称）出具； 2020 年企业审计报告由_____（会计师事务所名称）出具。			

注：①财务指标应以会计师事务所出具的审计报告为准。②2020 年审计报告尚未完成的，先以账面数字为准，报告出具后再行调整。③集团公司以合并报表为准。④财务指标较上年有较大调整或变动的，请另附说明。

表 7：企业高级管理人员简况

企业法定代表人情况							
姓名		性别		年龄		最高学历	
职称		职务		身份证号码			
工作简历：							
企业总经理情况							
姓名		性别		年龄		最高学历	
职称		职务		身份证号码			
工作简历：							
企业财务总负责人（财务总监或总会计师）情况							
姓名		性别		年龄		最高学历	
职称		职务		身份证号码			
工作简历：							

表 8：企业员工素质简况（截至日期：企业申报日 2020 年 月 日）

项目	文化素质			职称			年龄			总人数
	大专及以下	本科	硕士及以上	初级	中级	高级	30 岁以下	30 至 50 岁	50 岁以上	
人数										
比例										

表9:企业主要债务及对外担保情况（截至日期:企业申报日2020年 月 日）

借款金额（万元）	借款期限	借款银行名称
担保金额（万元）	担保期限	被担保单位名称

注：如篇幅不够，可另附说明。

表10：企业法律诉讼情况（截至日期：企业申报日2020年 月 日）

起诉方	被诉方	案件性质	起诉时间	判决时间	案件标的（万元）	判决情况及履行情况

注：如篇幅不够，可另附说明。

表 11：企业社会信用记录情况

项目	内容
银行信用（请注明企业在基本账户银行和主债权银行的信用等级）。	
工商信用（请注明企业是否获得过各级“守合同、重信用”企业或工商免检企业称号）。	
纳税信用（请注明企业的纳税信用等级，分 A\B\C\D 四类）。	
产品信用（请注明企业是否获得过驰名商标、著名商标、名牌产品等称号）。	
国际认证情况（请注明企业已通过或正在进行的国际认证情况）。	
技术研发水平（请注明企业是否为高新技术企业；是否具有市级及以上企业技术中心）。	
企业申报意见	
本单位同意申报参加企业信用评级工作，并保证为此次申报工作所提交的各项文件、表格及数据是真实、准确和完整的，没有虚假记载、误导性陈述及重大遗漏。 （公章） 年　月　日	

注：申报企业可按此表格式(A4)自制表格并打印填写，要求左侧装订。

附件 1

市场质量信用等级评价申请书

<table>
<tr><td>单位名称</td><td colspan="3"></td><td>法定代表人</td><td></td></tr>
<tr><td>经办人</td><td></td><td>座机</td><td></td><td>传真</td><td></td></tr>
<tr><td>部门</td><td></td><td>手机</td><td></td><td>电子信箱</td><td></td></tr>
<tr><td>联系地址</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>企业简介
（500 字左右）</td><td colspan="5">（可另附纸）</td></tr>
<tr><td>申请类别</td><td colspan="5">AAA 级：☐用户满意标杆企业　☐用户满意标杆服务
AA 级：　☐用户满意企业　　☐用户满意产品
　　❶用户满意工程　　☐用户满意服务</td></tr>
<tr><td>是否为复评</td><td colspan="2">☐首次申请　☐申请复评</td><td colspan="2">是否申请公示</td><td>☐是　☐否</td></tr>
<tr><td>申请
单位
声明</td><td colspan="5">1. 本组织自愿参加中国质量协会市场质量信用等级评价工作，同意将企业名称、统一社会信用代码、通讯地址、电话、经营范围、主营业务等基本信息在媒体上公开。
2. 本组织承诺，在申请市场质量信用等级评价中所提供的证明材料、数据及相关资料全部真实、合法、有效，复印（扫描）件与原内容一致，并对因材料虚假所引发的一切后果负法律责任。
3. 本组织为中华人民共和国境内依法注册的企业法人和其他经济组织，正常生产、经营 3 年以上。
4. 严格遵守《中国质量协会市场质量信用等级评价管理办法》的有关规定，恪守社会公德、企业道德，不采取请客送礼等不正当手段干扰评价工作。
5. 在评价过程中，对评价工作安排予以积极的支持、配合。
6. 通过市场质量信用等级评价后，愿意分享组织的典型经验，带动更多组织共同提升。
7. 自愿接受社会各界的监督，同意信用等级的动态调整办法。

组织名称：　（盖章）
主要负责人签字：
年　月　日</td></tr>
</table>

注：此表申请单位签字盖章后，由推进机构递交至中国质量协会信用评价办公室。

附件 2

市场质量信用承诺书

为树立“质量诚信，用户满意”的经营理念，构建以诚信为核心的企业文化，营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，持续增强人民群众的质量获得感和满意度，本组织郑重向广大用户做出如下承诺。

一、严格遵守国家法律、法规、规章和政策规定，杜绝虚假宣传、误导欺诈、侵害其他组织利益等各种失信违法行为，营造健康有序、守信公平的竞争环境。

二、牢固树立“质量第一 用户至上”的思想，不断增强质量意识和社会责任感，落实企业主体责任，保证和提高产品、服务质量，满足市场需求，增强人民群众的消费信心。

三、坚持落实以用户为中心的经营理念和以用户满意为标准的质量理念，了解用户需求，满足用户需要。

四、推行先进的质量管理方法，完善质量管理体系，在生产和服务各环节中严格实行全方位、全过程的质量控制。

五、尊重消费者各项权利，维护消费者合法权益。接受并及时处理消费者的意见和投诉，自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督，积极履行社会责任。

六、持续推进用户满意工作，以打造用户满意企业为目标，不断提升企业品牌竞争力。

七、同意向社会公开并严格履行以上承诺，接受政府、行业组织、社会公众和新闻舆论的监督。

承诺组织名称（加盖公章）:

主要负责人签字:

年　　月　　日

附件 3

2021 年市场质量信用等级评价

申报材料

□企业类 □产品类 □工程类 □服务类

□初评 □复评

企业名称_____（加盖公章）

所属行业_____

所在地区_____

推进机构_____

填表日期 年 月 日

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		

基础信用信息

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

<table>
<tr><td colspan="5">基础保障</td></tr>
<tr><td>质量管理体系认证</td><td colspan="2">□有　□无</td><td>环境管理体系认证</td><td>□有　□无</td></tr>
<tr><td>职业健康安全管理体系认证</td><td colspan="2">□有　□无</td><td>其他资质、资格等认证</td><td>□有　□无</td></tr>
<tr><td>金融机构信用记录</td><td colspan="4">□有　□无</td></tr>
<tr><td>其他信用等级评价</td><td colspan="4">□ 参加 _____信用评价机构 ____等级　□未参加</td></tr>
<tr><td>质量管理相关制度</td><td colspan="4">□有（请列明）　□无</td></tr>
<tr><td>产品或服务的执行标准</td><td colspan="4">□有（请列明）　□无</td></tr>
<tr><td colspan="5">资源保障</td></tr>
<tr><td>项目</td><td>员工总数</td><td colspan="2">本科及以上文化程度</td><td>中高级技术职称(或等同水平)</td></tr>
<tr><td>人数</td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>员工人均培训时长</td><td></td><td colspan="2">从业时间5年以上员工数量</td><td></td></tr>
<tr><td>QC小组成果</td><td colspan="4">□有（请列明）　□无</td></tr>
<tr><td>发明专利数量</td><td colspan="4">□有（请列明）　□无</td></tr>
<tr><td>标准制定情况</td><td colspan="4">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</td></tr>
<tr><td colspan="5">过程保障</td></tr>
<tr><td>研发投入情况</td><td colspan="4">企业近三年研发费用占销售收入比例------%</td></tr>
<tr><td>企业技术中心认定</td><td colspan="4">□有（请列明）　□无</td></tr>
<tr><td>高新技术企业</td><td colspan="4">□有（请列明）　□无</td></tr>
<tr><td>公开质量承诺情况</td><td colspan="4">□有（请列明）　□无</td></tr>
<tr><td colspan="5">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）</td></tr>
<tr><td>质量管理奖励</td><td colspan="4">□有（请列明）　□无</td></tr>
<tr><td>科技进步奖励</td><td colspan="4">□有（请列明）　□无</td></tr>
<tr><td>国家级荣誉</td><td colspan="4">数量、名称、发证机构、时间</td></tr>
<tr><td>行业荣誉</td><td colspan="4">数量、名称、发证机构、时间</td></tr>
<tr><td>省部级荣誉</td><td colspan="4">数量、名称、发证机构、时间</td></tr>
<tr><td>地市级荣誉</td><td colspan="4">数量、名称、发证机构、时间</td></tr>
</table>

主要财务数据

项目	2018 年	2019 年	2020 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

<table>
<tr><td colspan="2">企业用户数量</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">用户满意信息收集及持续改进的管理类文件</td><td colspan="3">☐有（提供复印件）　　☐ 无</td></tr>
<tr><td colspan="2">用户需求的收集方式</td><td colspan="3">☐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</td></tr>
<tr><td colspan="2">市场评价指标（百分制）</td><td>本　品</td><td>竞　品</td><td>标　杆</td></tr>
<tr><td rowspan="3">用户满意度</td><td>前二年</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>前一年</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>本年</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">用户忠诚度</td><td>前二年</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>前一年</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>本年</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">用户抱怨率</td><td>前二年</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>前一年</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>本年</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

注：需提供测评开展时间为 2020 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，提供所有相关信息。超过 50 个被访者，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：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:

<table>
<tr><td colspan="2">负责申报部门名称</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">联系人</td><td colspan="2"></td><td>联系人职务</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">联系人电话</td><td colspan="2"></td><td>联系人电子信箱</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">通信地址</td><td colspan="4">（含邮编）</td></tr>
<tr><td rowspan="8">被推荐产品基本情况</td><td>产品名称</td><td colspan="2"></td><td>产品型号及规格</td><td></td></tr>
<tr><td>商标名称</td><td colspan="2"></td><td>国内市场占有率(%)</td><td></td></tr>
<tr><td>年产量(台件)</td><td colspan="2"></td><td>年销售额(万元)</td><td></td></tr>
<tr><td>年销售量(台件)</td><td colspan="2"></td><td>保修期返修率(%)</td><td></td></tr>
<tr><td>年处理退赔次数</td><td colspan="2"></td><td>产品抽检合格率(%)</td><td></td></tr>
<tr><td>售后服务网点数</td><td colspan="2"></td><td>售后服务职工人数</td><td></td></tr>
<tr><td>该产品获地市级以上质量奖励情况</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="3" rowspan="3">目前该产品关键质量特性指标分别是</td><td colspan="3">1.</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.</td></tr>
<tr><td colspan="6">注：1. 以上栏目由企业据实填报，以上一年度数据为准。
2. 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、商标注册证书（包括商标转让证明、使用授权书等）。</td></tr>
</table>

市场质量信用等级评价（工程类）信息表

企业名称:

<table>
<tr><td colspan="2">负责申部报门名称</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">联系人</td><td colspan="2"></td><td>联系人职务</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">联系人电话</td><td colspan="2"></td><td>联系人电子信箱</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">通信地址</td><td colspan="5">（含邮编）</td></tr>
<tr><td colspan="2">主要工程名称</td><td colspan="2"></td><td>工程验收情况</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="8">被推荐工程基本情况</td><td>工程名称</td><td colspan="2"></td><td>工程造价（万元）</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="6">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</td></tr>
<tr><td>建设单位（用户）名称</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>建筑面积（万平方米）</td><td></td><td>竣工日期</td><td></td><td>验收日期</td><td></td></tr>
<tr><td>工程地点</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>工程设计单位</td><td colspan="2"></td><td>工程监理单位</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>获地区、行业优质工程情况</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="3" rowspan="3">目前该工程关键质量特性指标分别是</td><td colspan="5">1.</td></tr>
<tr><td colspan="5">2.</td></tr>
<tr><td colspan="5">3.</td></tr>
<tr><td colspan="8">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</td></tr>
<tr><td colspan="8">注：1.以上栏目由企业据实填报，建设单位（用户）签字盖章有效。
2.提供被推荐工程的竣工验收证明，证明中竣工验收日期与表格内填写竣工验收日期一致。</td></tr>
</table>

市场质量信用等级评价（服务类）信息表

企业名称:

<table>
<tr><td colspan="2">负责申报部门名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">联系人</td><td></td><td>联系人职务</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">联系人电话</td><td></td><td>联系人电子信箱</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">通信地址</td><td colspan="3">（含邮编）</td></tr>
<tr><td rowspan="6">被推荐服务基本情况</td><td>专项服务名称</td><td></td><td>服务机构名称</td><td></td></tr>
<tr><td>服务内容及标准</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>用户投诉次数</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>服务职工人数</td><td></td><td>每年服务人次</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">目前该服务关键质量特性指标分别是</td><td colspan="3">1.</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.</td></tr>
<tr><td colspan="5">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)。</td></tr>
</table>

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、以质量诚信用户满意为主题的宣传口号、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。

2. 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，如顾客需求分析、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。