

山东省质量管理协会 山东省企业联合会 文件 山东省品牌建设促进会

鲁质协〔2025〕24号

关于开展 2025 年用户满意等级评价工作的通知

各市质协、各市企联、各市品促会，各会员单位及相关企业：

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)》和2024年中央经济工作会议精神以及中国质量协会《关于开展2025年用户满意等级评价工作的通知》等文件要求，山东省质量管理协会、山东省企业联合会、山东省品牌建设促进会持续强化标准引领，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 年继续在山东范围内推进实施用户满意工程，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，从而推动产品、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。

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/T 19038-2009），开展调查的时间在 2025 年 1 月 1 日之后。

（四）申报工程类，需完成验收且交付使用一年以上、三年以内。

（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。

具体条件见《用户满意等级评价工作管理办法（试行）》。

四、评价程序

（一）申请评价。符合评价条件的企业自愿向山东省质量管理协会（以下简称省质协）、山东省品牌建设促进会（以下简称省品促会）提出申请，报送纸质版材料一份，包括《2024 年用户满意等级评价申请书》（附件）及证实性材料复印件，胶装成册。

企业申请材料提交截止时间为 12 月 15 日。

（二）初核。省质协、省品促会受理申请后，协会将严格按照有关规定进行初核，筛选出符合申报条件的企业。

（三）专家评价。专家评价工作结束后，将材料报评价组，并出具最终评价意见。

（四）发布。对专家评价建议结果进行认定，由山东省质量管理协会、山东省企业联合会、山东省品牌建设促进会对用户满意等级评价结果进行发布。

五、联系方式

省质协：于韶锐、徐堃

0531-88825798, 17854169313 18653143707

省企联：傅浩良

0531-88825756, 17862923180

省品促会：雷胜男

0531-66666627, 15254110343

邮箱：sdqlglzxb@163.com, sdcbd2019@163.com

地址：济南市经十路 9999 号黄金时代广场 C 座 2133

邮编：250101

附件：

1. 2025 年用户满意等级评价申请书



2025 年 9 月 24 日