

重庆市质量协会文件

渝质协〔2020〕3号

关于开展2020年实施全国 用户满意工程活动的通知

各会员单位及相关企业：

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年。为贯彻落实十九届四中全会“建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”精神和《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》等文件关于诚信体系建设要求，充分认识新时期做好用户工作的重要意义，助力企业市场质量信用体系建设，维护消费者合法权益，营造公平诚信市场环境，提升人民群众的质量获得感和消费满意度，2020年重庆市质量协会将推进实施用户满意度工程活动。现将有关事项

宜通知如下：

一、活动主题

共建质量诚信体系 共享满意消费环境

二、活动安排

序号	时间	工作内容	参与对象
1	3-10月	市场质量信用承诺活动	会员企业及相关组织
2	3-10月	市场质量信用等级评价活动（申报、初审、推荐、评审、结果发布）	会员企业及相关组织
3	9月	质量月—用户体验理论与实践研讨会	主办+承办
4	9月	市场质量信用AAA及申报企业现场评审	申报企业及相关专家
5	11月	组织重庆入选企业参加中质协2020满意中国年会	会员企业及相关组织

活动详细信息请关注协会后续通知和网站

三、参与形式

实施用户满意工程活动企业自愿参加，市质协将组织我市企业参加上述推进活动。

四、活动相关参考资料

- （一）《企业信用等级表示方法》GB/T 22116-2008；
- （二）《企业质量信用等级划分通则》GB/T 23791-2009；
- （三）中国质量协会《用户满意度测评规范》《市场质量信用等级评价管理办法》和《市场质量信用等级评价准则》；
- （四）《顾客满意测评通则》GB/T 19039；

- (五)《顾客满意测评模型和方法指南》GB/T 19038;
- (六)《顾客关系管理评价准则》T/CAQ 10301-2016;
- (七)《公用事业服务质量评价准则》T/CAQ 10305-2017。

五、联系方式

联系人：寇玉 陈代飞 李婧瑶

电 话：89075788 86717012

邮 箱：1019507998@qq.com

地 址：重庆市江北区五筒路9号1708室

重庆市质量协会



2020年3月18日