

青海省质量管理协会 青海省总工会办公室 青海省妇女联合会办公室 青海省科学技术协会办公室

文件

青质协联〔2026〕4号

关于开展2026年青海省 用户满意工程推进活动的通知

各市(州)工会、妇联、科协、省各行业协会，各有关单位：

为深入贯彻落实党的二十届四中全会精神、《质量强国建设纲要》、以及2025年中央经济工作会议精神，青海省质协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，引导企业主动响应用户需求和多元化消费场景，将用户满意度全面融入产品、工程与服务全流程，切实增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，助力高质量发展。2026年青海省质量管理协会、青海省总工会办公室、青海省妇女联合会办公室、青海省科学技术协会办公室，继续在全省范围内开展全省用户满意等级评价工作。现将有关具体事宜通知如下。

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）和《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 5A 级、4A 级、3A 级。

三、申报要求

（一）申报组织

在青海省境内依法注册的企业法人实体（包括外省企业在青设立的分支机构），企业依法合规经营，三年内无违法经营处罚，企业信用良好。

（二）顾客满意测评要求

申报用户满意企业、班组、服务、产品和工程的组织，需经过有满意度调查资质的第三方机构实施顾客满意测评并提供报告（近 1 年内）。申报用户满意服务杰出管理者、用户满意服务之星个人，需提供第三方顾客满意测评报告（近 1 年内），可以由本单位自行测评。

（三）用户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 2026 年 1 月 1 日之后。

（四）申报材料

1、申报用户满意企业、班组、服务、产品和工程活动所需申报材料包括：《用户满意等级评价初审意见表》、《企业用户满意经营承诺书》、《用户满意等级评价申报承诺书》、《用户满意等级评价申请表》、《用户满意经营实践报告》（企业类/班组类/服务类/产品类/工程类）、《顾客满意测评报告》（需由第三方机构出具）、上年度企业社会责任报告及相关证实性资料，见附件 1、附件 2。

2、申报用户满意服务之星活动

用户满意服务之星（包括：用户满意服务杰出管理者、用户满意服务之星个人）。所需申报材料包括：《青海省用户满意服务之星申报材料》、《青海省用户满意服务之星自评表》（杰出管理者/个人）、《顾客满意测评报告》（第三方机构出具）及相关证实性资料，见附件 3。

3、申报用户满意服务杰出管理者、用户满意服务之星个人的单位，各项申报数量不超过 3 个。申报用户满意服务杰出管理者，仅适用于申报组织（单位）的中高层管理者。

4、青海省用户满意工程荣誉有效期为 3 年，期满后企业需接受复评，复评合格可继续享有用户满意荣誉。

5、已获得 2023 年用户满意等级评价证书的单位，可自愿申请复评。

（五）申报时间

申报材料应按要求填报并加盖单位公章，请将纸质版申报材料 1 份报送至青海省质量管理协会秘书处，并将电子版申报材料发送至青海质协邮箱，申报材料受理截止时间为

2026年9月25日。

四、联系方式

青海省质量管理协会秘书处

联系电话：0971-6137890

联系人：张永红 13997067934 杨国海 13997266364

地址：西宁市城西区海湖新区安泰大厦西座604室

邮箱：qhzhixie@163.com

- 附件：1. 2026年用户满意工程申请书（申请企业）
2. 2026年用户满意服务之星申报材料（个人）



青海省质量管理协会



青海省总工会办公室



青海省妇女联合会办公室



青海省科学技术协会办公室

2026年6月4日