

中国水利电力质量管理协会文件

水电质〔2015〕5号

关于启动 2015 年全国电力行业用户 “四满意”项目申报的通知

各理事单位、各有关单位：

为推动开展电力行业用户满意活动，促进企业树立以顾客满意为质量标准的服务理念，提高企业管理水平和竞争能力，根据中国质量协会有关安排，现将 2015 年全国电力行业用户“四满意”项目评选工作通知如下，望各单位按照要求认真做好申报工作。

一、电力行业用户“四满意”项目包括全国电力行业用户满意企业、全国电力行业用户满意服务、全国电力行业用户满意产品、全国电力行业用户满意建筑工程，推选办法及条件等相关材料电子版见全国水电质协 QQ 交流群（群号：128490640、316225134）。

二、申报工作由各电网、发电集团公司、辅业集团公司、省级电力行（质）协和有关理事单位统一组织，并按文件要求审核后统一报送。请各单位每项推荐1-3名，将申报表和有关材料一式三份（电子版一份），于2015年3月底前报中国水电质协电力分会。

三、申报材料需附上近三年获网、省公司以上先进企业等荣誉证书复印件，请按《电力行业顾客满意度测评办法（2009年修订）》，通过第三方的顾客测评调查，出具顾客满意度测评报告。

四、联系方式：

联系人：李宪红 曹彩霞

电话：010-63414314 010-63414325

传真：010-63415529

地址：北京市西城区白广路二条一号

邮编：100761

电子邮箱：Lixianhong@cec.org.cn

caocaixia@cec.org.cn

网址：www.ceaq.org.cn

- 附件：
1. 全国电力行业用户满意企业推荐表
 2. 全国电力行业用户满意服务推荐表
 3. 全国电力行业用户满意产品推荐表
 4. 全国电力行业用户满意建筑工程推荐表

中国水利电力质量管理协会电力分会

2015年1月7日

附件 1

全国电力行业用户满意企业推荐表

企业名称（公章）：

企业领导姓名		职 务	
联系机构名称		联系人	
电话和手机		邮 编	
通 讯 地 址			
职工人数		全员劳动生产率 元/人	
实现利税（万元）		创 汇（万元）	
		固定资产（万元）	原值
			净值
年企业销售额			
国家抽检合格数		三年有无重大安全、质量事故	
年处理理赔次数		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（%）	
其它批量产品名称		年产量（台件）	
年销售量（台件）		国内市场占有率（%）	
其它批量产品名称		年产量（台件）	
年销售量（台件）		国内市场占有率（%）	
<p>请附以下资料：</p> <p>（1）企业概貌（200字）；</p> <p>（2）主导产品和主要经营服务项目（500字）；</p> <p>（3）质量管理和为用户服务的特点、主要经验（500字）；</p> <p>（4）成就和展望（300字）</p> <p>全文约1500字，不超过2000字，抓住重点，突出特色，用400字格标准稿纸正楷填写或打印在A4复印纸上。</p>			
<p>以上栏目由企业据实填报，申报年度数据为准</p>			

以下栏目由推荐单位填写				
用户 满 意 度 情 况	发评价卡数量		参加调查用户个数	
	其中省外用户个数		主导产品发评价个数	
	主导产品参加评价用户个数			
	推荐企业满意度得分		推荐企业服务满意度得分	
	推荐企业产品满意度得分		企业妥善解决次数	
	年接待投诉数		企业妥善解决次数	
<p>用户评价情况简要说明（附满意度调查报告）：</p> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">推荐单位（公章）</p> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">年 月 日</p>				
<p>审核意见</p> <p style="text-align: center; margin-top: 200px;">（此栏不填，由中国水电质协电力分会填写）</p> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">年 月</p>				

填表说明：

- 1、表格各种数据要如实填写清楚。
- 2、不填之项要说明原因。
- 3、格内填不下可另行附页。
- 4、可限据本行业特点，选择相应项注明填写。

附件 2

全国电力行业用户满意服务推荐表

企业名称（公章）：

企业领导姓名		职 务	
联系机构名称		联系人	
电话和手机		邮 编	
通 讯 地 址			
被 推 荐 服 务 基 本 情 况	专项服务名称		服务机构名称
	服务标准		
	负 责 人		电 话
	办公地址		
	邮 编		用户投诉次数
	服务职工人数		每年服务人次
	制定服务规范情况		
<p>请附以下资料：</p> <p>（1）企业概貌（200字）；</p> <p>（2）主导产品和主要经营服务项目（500字）；</p> <p>（3）质量管理和为用户服务的特点、主要经验（500字）；</p> <p>（4）成就和展望（300字）</p> <p>全文约 1500 字，不超过 2000 字，抓住重点，突出特色，用 400 字格标准稿纸正楷填写或打印在 A4 复印纸上。</p>			
<p>以上栏目由企业据实填报，申报年度数据为准</p>			

以下栏目由推荐单位填写				
用户 满意度 情况	发评价卡数		参加评价用户个数	
	其中省外用户个数		被推荐服务满意度分	
	用户表扬次数		年接待投诉数	
<p>用户评价情况简要说明（附满意度调查报告）：</p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"> 推荐单位（公章） 年 月 日 </div>				
<p>审核意见</p> <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"> 年 月 </div>				
<p>（此栏不填，由中国水电质协电力分会填写）</p>				

填表说明：

- 1、服务必须填写企业的专项服务，填写服务项目不清楚推荐无效
- 2、表格各种数据要如实填写清楚。
- 3、不填之项要说明原因。
- 4、格内填不下可另行附页。

附件 3

全国电力行业用户满意产品推荐表

企业名称（公章）：

企业领导姓名		职 务	
联系机构名称		联系人	
电话和手机		邮 编	
通 讯 地 址			
被 推 荐 产 品 基 本 情 况	产品名称		产品型号及规格
	商标名称		国内市场占有率（%）
	年销售量（台件）		单位产品出厂价格（元）
	年销售额		
	创汇（万元）		质量退赔次数
	售后服务网点数		售后服务工人数
	获网、省 以上质量 奖励情况		
<p>请附以下资料：</p> <p>（1）企业概貌（200字）；</p> <p>（2）主导产品和主要经营服务项目（500字）；</p> <p>（3）质量管理和为用户服务的特点、主要经验（500字）；</p> <p>（4）成就和展望（300字）</p> <p>全文约 1500 字，不超过 2000 字，抓住重点，突出特色，用 400 字格标准稿纸正楷填写或打印在 A4 复印纸上。</p>			
<p>以上栏目由企业据实填报，申报年度数据为准</p>			

以下栏目由推荐单位填写			
用户 满 意 度 情 况	发评价卡数量		参加评价用户个数
	其中省外用户个数		被推荐服务满意度分
	被推荐产品服务满意度得分		
	年接待投诉数		企业妥善解决次数
	开箱不合格数(台件)		返修次数或退赔次数
	开箱不合格率(%)		返修率或退赔率(%)
用户评价情况简要说明(附满意度调查报告):			
推荐单位(公章) 年 月 日			
审核意见			
(此栏不填, 由中国水电质协电力分会填写)			
年 月			

填表说明:

- 1、产品必须填写型号、规格, 填写不清楚推荐无效。
- 2、表格各种数据要如实填写清楚。
- 3、不填之项要说明原因。
- 4、格内填不下可另附页。

附件 4

全国电力行业用户满意建筑工程推荐表

企业名称（公章）：

企业领导姓名		职 务	
联系机构名称		联系人	
电话和手机		邮 编	
通 讯 地 址			
被 推 荐 产 品 基 本 情 况	工程名称		工程型号及规格
	优质工程率（%）		国内市场占有率（%）
	年利润额（万元）		产值利润率（%）
	建筑工程产值（万元）		
	创汇（万元）		质量退赔次数
	竣工产值（万元）		
	获网、省 以上质量 奖励情况		
<p>请附以下资料：</p> <p>（1）企业概貌（200字）；</p> <p>（2）主导产品和主要经营服务项目（500字）；</p> <p>（3）质量管理和为用户服务的特点、主要经验（500字）；</p> <p>（4）成就和展望（300字）</p> <p>全文约1500字，不超过2000字，抓住重点，突出特色，用400字格标准稿纸正楷填写或打印在A4复印纸上。</p>			
<p>以上栏目由企业据实填报，申报年度数据为准</p>			

附件 3

全国电力行业优秀 QC 小组等名额分配表

序号	单 位	优秀 QC 小组	QC 小组活动 优秀企业	卓越 领导者	优秀 推进者
一	国家电网公司	150	30	30	30
二	中国华能集团公司	20	5	5	5
三	中国大唐集团公司	20	5	5	5
四	中国华电集团公司	20	5	5	5
五	中国国电集团公司	20	5	5	5
六	中国电力投资集团公司	20	5	5	5
七	中国核工业集团公司	5	1	1	1
八	中国长江三峡集团公司	5	1	1	1
九	国家核电技术有限公司	5	1	1	1
十	中国广东核电集团有限公司	5	1	1	1
十一	广东省粤电集团有限公司	5	1	1	1
十二	浙江省能源集团有限公司	5	1	1	1
十三	北京国华电力有限公司	5	1	1	1
十四	中国葛洲坝集团公司	4	1	1	1
十五	中国水利水电建设集团公司	8	1	1	1
十六	中国水电工程顾问集团公司	12	1	1	1
十七	中国电力规划设计协会	26	1	1	1
十八	中电联水力发电分会	20	2	2	2
十九	下列地区发、供电及其他企业	48	6	6	6
1	广东省	12	1	1	1
2	广西壮族自治区	8	1	1	1
3	云南省	8	1	1	1
4	贵州省	8	1	1	1
5	海南省	4	1	1	1