

中国工程机械工业协会分会文件

国工机协〔2023〕用户 4 号

关于开展 2023 年混凝土机械、筑养路机械、高空作业机械 和旋挖钻机产品质量用户满意度评价调研工作的通知

各有关工程机械制造企业：

根据《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》和《工业和信息化部办公厅关于做好 2022 年工业质量提升和品牌建设工作通知》等文件要求，在工程机械行业中贯彻落实“完善第三方质量评价体系，开展高端品质认证，推动质量评价由追求‘合格率’向追求‘满意度’跃升”和“支持行业协会和专业机构进一步发挥指导作用，强化以用户为中心的质量管理思想，开展‘用户满意’和‘用户体验’活动”等指示精神。

2023 年继续推动实施用户满意工程，开展混凝土机械、筑养路机械、高空作业机械和旋挖钻机等产品质量的用户满意度评价调研，统计分析企业品牌形象、产品质量体验、服务质量体验、产品价值感、用户满意度、用户忠诚度和用户抱怨率等评价结果和改进建议等信息，指导企业以用户满意为目标，持续改善提升产品质量，推动产品质量由“质量检验合格率”向“用户体验满意度”跃升，促进工程机械高质量发展。现将有关工作通知如下：

1、启动宣传“产品质量以用户满意为标准”的市场质量观念。推广应用先进质量管理方法，宣传动员会员企业积极参与用户满意工程工作，从第三方视角客观、公正、科学地评价产品质量满足用户需求状况，调研用户体验评价信息、倾听用户声音、汇总分析用户评价意见，分享行业用户满意度

评价结果。

2、调研产品范围。2021年1月至2022年12月交付用户使用的以下产品：

(1) 混凝土机械类主要产品：混凝土臂架泵车、混凝土搅拌运输车、混凝土搅拌站。

(2) 筑养路机械类主要产品：压路机、平地机、摊铺机。

(3) 高空作业机械类产品：高处作业吊篮、高空作业车、高空作业平台。

(4) 桩工机械类产品：旋挖钻机。

3、科学、客观、公正地评价用户满意度。以科学、客观、公正的工作原则，专业、规范地访问实施，按照国家标准《顾客满意测评模型和方法指南》(GB/T 19038-2009)、《顾客满意测评通则》(GB/T 19039-2009)要求，采用工程机械用户满意度模型(CMCSI)进行分析评价。

4、企业参与方式。本项工作由企业自愿参加，不收取费用。参与企业可以分享《2023年混凝土机械、筑养路机械、高空作业机械和旋挖钻机用户满意度测评分析报告》，可获得行业产品质量的用户满意度评价结果、希望改进建议等相关的有价值信息，为企业提高产品质量竞争力提供客观参考依据。

5、参与企业配合工作。为使访问用户工作更具有针对性、为企业提供更准确的用户评价信息和提高访问效率，请参与企业提供2021年1月至2022年12月销售相应产品的用户联系信息(包括用户名称、省市、联系人和电话)，每种产品需要抽样200个用户准确联系信息，并按照销售区域和产品型号配比，保证调研的客观性。

6、成果推广应用。在年会上发布行业产品用户满意度测评结果，分享用户满意经营的最佳实践经验，组织“质量诚信、用户满意”论坛等，助力高质量发展。

凡自愿参与的企业，请将上述产品的用户联系信息填入附件，并于3月31日前发送至以下邮箱：hanyinglyc@126.com。

我们郑重承诺对参与企业提供的用户信息严格保密，信息只供本次访问使用。

感谢支持与合作！

地 址：河北省廊坊市金光道 61 号

邮 编：065000

联 系 人：安志芳 13785610282

罗 鑫 13831620051

韩 颖 18632668213

联系电话：0316-2311482，2311490

附件：访问用户联系信息表



主题词：质量提升 用户调研 用户满意度 质量改进

中国工程机械工业协会用户工作委员会

2023 年 2 月 14 日印发

附件:

访问用户联系信息表

企业名称: _____ 联系部门: _____

联系人: _____ 电话: _____

产品 1 名称: _____ 2021 年销量: _____ 2022 年销量: _____

产品 2 名称: _____ 2021 年销量: _____ 2022 年销量: _____

.....

序号	用户(个人/单位)名称	产品名称	型号	数量	省市	联系人	电话
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
...							
200							