

河南省通信行业协会文件

豫通行协〔2023〕3号

转发中国通信企业协会关于印发《信息通信行业开展用户满意等级评价活动实施方案（2023年）》的通知

省各基础电信运营公司、省铁塔公司、相关会员单位：

为进一步有效推进信息通信行业用户满意工程活动，现将中国通信企业协会“关于印发《信息通信行业开展用户满意等级评价活动实施方案（2023年）》的通知”转发给你们，请各相关单位按要求认真做好评价工作。河南行协近期将邀请评定专家来河南指导评定评奖活动，开展相关培训工作。请各单位做好培训准备工作并将活动联系人报送协会，协会联系人：袁冰儿 电话：0371-63686997、18639551197。

附件：关于印发《信息通信行业开展用户满意等级评价活动实施方案（2023年）》的通知



河南省通信行业协会

2023年4月7日

中国通信企业协会文件

通企〔2023〕69 号

关于印发《信息通信行业开展用户满意等级评价活动 实施方案（2023 年）》的通知

中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司、中国铁塔股份有限公司、中国邮政集团有限公司，各省（区、市）（信息）通信行业协会，各有关单位：

为贯彻落实党的二十大精神，落实《质量强国建设纲要》的决策部署、《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案（2022-2035 年）》等文件要求，深入实施质量提升行动，充分发挥行业协会在全面建设社会主义现代化国家进程中的作用，助力信息通信业高质量发展，2023 年，中国通信企业协会将按照工业和信息化部关于 2023 年信息通信行业行风建设暨纠风工作的总体部署，依据中国质量协会《关于发布〈顾客满意度测量和评价准

则)实施推进机构的公告》(中国质协字〔2022〕281号)、《关于推进2023年实施全国用户满意工程活动的通知》(中国质协字〔2023〕8号)、《关于开展2023年用户满意等级评价工作的通知》(中国质协字〔2023〕29号)等文件精神,继续在信息通信行业推进实施用户满意工程系列活动。现印发《信息通信行业开展用户满意等级评价活动实施方案(2023年)》,请各相关单位结合实际,参照实施。



(联系人:崔明涵)

电 话:18701061551

邮 箱:cuiminghan@caict.ac.cn)

信息通信行业开展用户满意等级评价活动 实施方案（2023 年）

依据中国质量协会《关于推进 2023 年实施全国用户满意工程活动的通知》（中国质协字〔2023〕8 号）、《关于开展 2023 年用户满意等级评价工作的通知》（中国质协字〔2023〕29 号）、《关于印发〈用户满意等级评价工作管理办法〉（试行）的通知》（中国质协字〔2022〕282 号）等文件要求，2023 年中国通信企业协会继续组织开展用户满意等级评价活动。

2023 年用户满意等级评价活动申报和推荐工作由信息通信服务工作委员会（以下简称服务工作委员会）负责组织实施，各相关通信企业集团公司协调配合，所属企业自愿申请。

一、申请范围和名额分配

（一）申请范围

结合信息通信行业的具体情况和中国质量协会的申报要求，2023 年组织开展企业类、服务类、班组类等三类用户满意等级评价的申请、初审和推荐。

（二）名额分配

2023 年各集团公司可推荐 15 个单位、班组及服务项目参加申报（建议每个类别各推荐 5 个）。

单位名称	名额分配
中国电信集团有限公司	15
中国移动通信集团有限公司	15
中国联合网络通信集团有限公司	15
中国邮政集团公司	15
中国铁塔股份有限公司	15

二、申请基本条件

（一）企业为依法登记注册的企业法人和其他经济组织，并在信息通信行业内获得相关经营许可。

（二）企业成立已满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，企业处于持续经营状态。

（三）委托具有满意度调查资质的第三方测评机构开展用户满意度测评，测评工作依据《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）要求，测评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），并遵守工业和信息化部《电信服务质量用户满意度指数评价制度》相关要求，测评年度为 2022 年 10 月之后。

（四）遵守《电信条例》、《电信服务规范》等管理要求和法律法规，服务指标符合行业标准和国家有关质量管理标准；全面完成工业和信息化部 2022 年行风建设暨纠风工作考核指标，近三年（含 2023 年）无重大质量、安全事故或大面积用户投诉。

（五）首次申报的企业，可申请班组类、服务类；评价通过后，次年可申请企业类等级评价。

（六）其他具体条件按照《关于印发〈用户满意等级评价工作管理办法〉（试行）的通知》（中国质协字〔2022〕282 号）文件要求执行。

三、分类申请条件

（一）企业类：建议推荐 2020 年以来获得市场质量信用 A 等证书的企业，或 2022 年获得信息通信行业用户满意企业的单位参加申请。

（二）服务类：建议推荐自 2020 年以来获得信息通信行业服

务现场星级评定证书的服务现场参加申请，其中电信业务实体营业厅、电信业务客服中心和安装维修服务中心可以服务项目申请（例如：在线咨询服务、家庭宽带装维服务等），不能以企业名称参加申请。

（三）班组类：建议推荐获得中国质量协会 2021 年“全国质量信得过班组”、2019 年以来获得工业和信息化部“全国用户满意电信服务明星班组”参加申请。

四、申报及审定程序

（一）提交申请。信息通信行业内符合申请条件的申报单位，自愿向本企业所属集团公司提交申请材料，填写《2023 年用户满意等级评价申请书》等表格（附件 1、2）。拟申报单位须参加服务工作委员会组织的 2023 年《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）标准培训，并经考核获得证书。

各集团公司应以正式函件向服务工作委员会提交推荐材料。提交申请材料的截止时间为 2023 年 6 月 30 日，以收到材料时间为准。

（二）行业初审。服务工作委员会受理申请后，将依据前述相关文件精神及本年度具体工作要求，组织“用户满意等级评价专家组”对申报单位提交的相关材料进行初审，填写《用户满意等级评价初审意见表》（附件 3）。

经专家初审后，服务工作委员会将依据中国质量协会 2023 年用户满意等级评价活动向信息通信行业所分配名额数量和推荐要求，对初审结果按照得分进行排序并推荐；其余通过初审的申报单位，将获得本年度信息通信行业用户满意星级企业、用户满意星级班组、用户满意星级服务等称号。

（三）上报评审。服务工作委员会将于2023年8月11日前，以正式函件向中国质量协会评价办公室报送推荐名单。中国质量协会评价办公室组织专家进行评审，经合议提出用户满意等级评价建议结果，对建议结果为五星级的申报单位进行现场评审。

（四）审定发布。中国质量协会对专家评审的建议结果进行审定，由中国质量协会对用户满意等级评价结果进行公示和发布；中国通信企业协会对信息通信行业用户满意星级企业、用户满意星级班组、及用户满意星级服务进行公示和发布。

五、其他事项

（一）高度重视并充分认识开展用户满意工程推进活动的积极意义，统一组织，精心部署，结合本企业实际，有针对性的制定工作方案，细化服务改进目标任务，优先推荐在当前国家重要活动通信保障，以及抢险救灾等工作中做出突出贡献的企业及基层单位。

（二）建立和完善用户满意工程推进工作机制，制定相关管理考核办法，对荣获中国质量协会授予用户满意星级企业、班组和服务项目的单位，进行工作奖励，以激发企业员工对用户服务工作的热情和创新精神，促进企业积极响应用户需求，改善服务能力，提高服务水平。

（三）坚持高标准严要求，委托拥有中国质量协会及信息通信行业合法资质的第三方测评机构开展用户满意度指数测评，重点选拔推荐用户满意度高，在创新服务方法、解决服务热点难点问题做出突出成绩的企业。

（四）按时完成申报材料 and 各类推荐表格的准备，按时参加相关培训和标准宣贯活动（具体培训和宣贯活动通知另发），并提前

开展用户满意度指数测评（企业类申报单位的测评样本量不少于2000），以确保测评质量。

（五）各省（区、市）（信息）通信行业协会可推荐满足基本申报条件和资格的服务现场参加本年度服务类用户满意等级评价，申报要求和推荐程序按本文件要求执行。

（六）认真总结本年度用户满意工程推进活动的工作经验、突出成效、典型事迹、存在不足和下一步改进目标和建议等情况，2023年11月30日前将工作总结材料送至服务工作委员会。

（七）适时组织交流研讨及宣传推广活动，邀请行业用户满意星级企业、班组和服务项目获得单位介绍典型事迹，分享实践经验。

（八）获得宣传公示的用户满意星级企业、班组和服务项目的单位，如发生违法违规、严重侵害用户权益等失信行为，相关发布或公示的称号将被撤销，并在两年内取消用户满意工程相关活动申报资格。

附件：1. 用户满意等级评价申报总表（集团公司用）

2. 2023年用户满意等级评价申请书（申请企业用）

3. 用户满意等级评价初审意见表（推进机构用）

附件 1

用户满意等级评价申报总表

推荐单位全称：（加盖公章）

序号	申报单位全称	用户满意度指数	第三方测评机构全称	申报类别	申报星级
1					
2					
3					
4					
5					

填表说明：表由集团公司填写，并加盖公章。

附件 2

2023 年用户满意等级评价申请书

申请类别 ☐企业类 ☐班组类 ☐服务类 ☐产品类 ☐工程类

申请等级 ☐标杆级 ☐用户满意级 ☐满意亮诺级

企业名称：_____（盖章）

推进机构：_____中国通信企业协会

填表日期 年 月 日

填 报 说 明

一、申请材料构成：《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》《用户满意经营的实践报告》，第三方用户满意度测量材料和其他证实性材料。

二、申请材料装订顺序

（一）封面和目录（附件 2）

（二）企业用户满意经营承诺书（附件 2-1）

申请单位加盖公章。

（三）用户满意等级评价申报承诺书（附件 2-2）

申请单位法人代表或主要负责人签字并加盖公章。

（四）用户满意等级评价申请表（附件 2-3）

申请所有类别的企业均需填写申请表并加盖公章。

内容如实填写，数据以上一年度末为准，如表内填不下，可另加附页或自行复印表格。

服务类应填写企业专项服务名称，填写服务机构无效。产品类项目名称必须填写型号、规格，填写系列产品无效。

（五）用户满意经营的实践报告（附件 2-4）

（六）其他证实性材料

有效期内年检合格营业执照复印件。

企业近三年与用户有关的奖项、荣誉复印件（申报班组类、服务类、产品类、工程类请另外提供所申请类别的奖项和荣誉证实性材料）。

产品类需提供产品检测报告复印件、商标注册证书。

工程类需提供工程竣工验收证明和建设单位（用户）满意度评价鉴定意见。

申请企业自认为还应提供的其他证实性材料等。

三、第三方用户满意度测量材料

第三方用户满意度测量开展调查的时间在 2022 年 10 月之后。提交电子版材料，以“申报企业全称+申报项目名称”命名存至 U 盘，随纸质材料一并报送。材料包括：

（一）测量方案

（二）调查问卷

（三）实施方案

（四）数据库

（五）第三方测量报告

附第三方测量机构资质证书复印件。

（六）被访者名单

被访者名单至少含姓名、联系方式。若被访者总数不超过 50 人，提供所有相关信息。超过 50 人，提供 50 至 100 人信息即可。

（七）其他证实性资料如有请提供

包括数据采集过程证实性材料、数据复核记录、数据校验标准和查错记录、数据清洗过程记录等。

附件 2-1

企业用户满意经营承诺书

为构建诚信经营、用户满意的市场环境，维护消费者的合法权益，加强质量诚信体系建设，切实保证提供产品、服务质量满足用户需求，本组织郑重承诺：

一、自愿贯彻《顾客满意度测量和评价准则》。

二、了解用户需求，满足用户需要。树立以用户为中心的经营理念 and 以用户满意为标准的质量理念，提供基于用户需求的产品和服务。

三、切实履行《中华人民共和国产品质量法》。合法合规生产，诚实守信经营，不使用、不生产、不提供不合格产品和服务。

四、认真执行《中华人民共和国消费者权益保护法》。切实履行商品三包规定，尊重消费者各项权利，认真接受、处理消费者的意见和投诉，保护消费者合法权益。

五、建立和完善消费提示制度。通过及时、全面整合产品质量信息，为消费者提供切实有效的消费指导，营造放心消费环境。

六、规范宣传促销行为。确保产品宣传说明、促销等活动使用语言规范、真实，不作任何虚假宣传和违反《中华人民共和国广告法》规定的内容。

七、杜绝价格欺诈行为。实行明码标价制度，做到价目齐全、标价准确，坚决杜绝对消费者的价格欺诈行为。

八、自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。

九、以打造用户满意企业为目标，以营造放心消费环境为目的，持续追求用户满意，不断提升企业品牌竞争力。

承诺企业（盖章）：

年 月 日

附件 2-2

用户满意等级评价申报承诺书

本单位在申报用户满意等级评价过程中做出如下承诺：

一、本单位自愿申请用户满意等级评价工作。

二、所提供的证明材料、数据及相关资料全部真实、合法、有效，并对因材料不实造成的一切后果承担全部责任。

三、严格遵守《用户满意等级评价工作管理办法(试行)》的有关规定，恪守社会公德、企业道德，不采取请客送礼等不正当手段干扰等级评价工作。

四、在等级评价过程中，对等级评价工作安排予以积极的支持、配合。

五、通过用户满意等级评价后，愿意接受中国质量协会的现场抽查并分享本单位的最佳实践，带动更多组织共同提升。

六、自愿接受结果公示，接受社会各界的监督。

本单位对上述条款做出郑重承诺，并在申报过程中严格遵守。

单位名称：（盖章）

主要负责人签字：

年 月 日

附件 2-3

用户满意等级评价申请表

企业名称	(盖公章)		
统一社会信用代码		企业类型	选择一项。
行业分类	计算机、通信和其他电子设备制造业	组织规模	选择一项。
申请类别与等级	企业类: ☐ 标杆级 ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级 班组类: ☐ 标杆级 ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级 服务类: ☐ 标杆级 ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级 产品类: ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级 工程类: ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级		
申报项目名称	(企业类免填) 注: 班组类填写班组名称, 服务类填写专项服务名称, 产品类填写产品名称, 工程类填写工程名称。		
满意度 (百分制得分)		初评/复评	☐ 初评 (首次申请) ☐ 复评
联系人		部门	
职务		手机	
联系地址			
扫描二维码或点击链接填写信息表	 http://survey.yonghu.org.cn/vm/tzaXjGz.aspx 注: 此信息表作为申报书的一部分, 请填写完成并提交。		

用户满意等级评价申请表（续）

请选择对应申请类别填写				
企业类填写	员工人数		2022 年度营业收入	
	主要的产品/服务		所在行业的标杆企业	
	主要服务对象		直接服务受益的用户数	
班组类填写	提供的产品/服务		班组人数	
	主要服务对象		直接服务受益的用户数	
服务类填写	主要业务职能		专项服务工作人员数	
	主要服务对象		直接服务受益的用户数	
产品类填写	商标名称		产品型号及规格	
	主要销售对象		直接服务受益的用户数	
工程类填写	工程类别	☐ 公共建筑 ☐ 市政工程 ☐ 交通工程 ☐ 住宅工程 ☐ 其他		
	建设单位（用户）名称：			
	工程地点：			
	工程造价（万元）		建筑面积（万平方米）	
	竣工日期		验收日期	
	工程设计单位		工程监理单位	
	建设单位（用户）满意度评价鉴定意见： （请建设单位从该工程项目的工程质量、施工服务、工程设计的建设性意见、后续维护、总体评价、改进建议等方面对该项目施工方予以评价说明）			
	建设单位（用户）签字：（盖章） 年 月 日			
	注：提供申请工程的竣工验收证明，证明中竣工验收日期与表格内填写日期一致。			

附件 2-4

(企业/项目名称) 用户满意经营的实践报告

一、企业简介 (500 字以内)

企业简介之外,申报班组、服务、产品、工程类,需要简明扼要地阐述所申报项目的独特亮点。

二、企业/项目情况概述 (2000 字以内)

(一) 基本情况介绍

1. 主要经营业务。主要产品、服务的质量水平及其交付方式。
2. 所申报产品或服务的主要业务流程。
3. 所申报产品或服务相关核心技术优势或壁垒。可以在此基础上选择性附加提供软硬件、信息化等特色设备设施清单。
4. 组织机构和治理体制。
5. 员工概况。

(二) 经营环境与发展策略

1. 经营环境和行业地位。面临的挑战和创新要求。
2. 市场分析和目标市场选择。企业与主要竞争对手在市场中的竞争地位、规模和发展情况,行业标杆企业的相关信息,企业产品或服务的主要竞争优势,取得成功的关键因素。
3. 经营与管理策略。

三、用户满意经营管理与实践工作案例 (5000-8000 字)

根据企业实际情况,描述如何挖掘和分析用户信息,应用到企业的管理活动。

重点介绍用户满意经营管理与实践工作特色,如以顾客为中心的文化建设、顾客分类与管理、顾客需求的了解与实现、产品与服务设计、投诉处理、运营与改进等。

从实践背景或起因、工作举措（做法及经过）、实践成果（成效及反响）三个方面进行描述。其中，工作举措部分，包括运用哪些工具方法，解决了哪些问题的策划和实施做法。包括但不限于以下几个方向，可以选择其中一个方向展开描述。建议班组类、服务类、产品类、工程类的项目可选第一个方向。

（一）识别短板进行产品或服务改进的工作举措。

（二）用户满意实践流程改进的工作举措。

（三）以提升用户满意为目标的经营战略创新工作举措。

四、下一阶段用户满意工作的重点或方向（1500字以内）

附件 3

用户满意等级评价初审意见表

申报企业基本情况	企业名称			
	申请类别与等级	企业类: ☐ 标杆级 ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级 班组类: ☐ 标杆级 ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级 服务类: ☐ 标杆级 ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级 产品类: ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级 工程类: ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级		
	项目名称	(企业类免填)		
申请材料核实情况	是否符合申请条件	☐ 符合 ☐ 不符合	满意度得分	
	有效问卷数量		测量年度	
	第三方用户满意度测量材料确认	☐ 测量方案 ☐ 调查问卷 ☐ 实施方案 ☐ 数据库 ☐ 被访者名单 ☐ 第三方测量报告		
初审意见	评价结论	评价得分: _____ ☐ 优良/80 分以上 ☐ 合格/60 分以上 ☐ 不合格/不足 60 分	建议等级	☐ 标杆级 ☐ 用户满意级 ☐ 满意亮诺级
	1、依据标准描述用户满意度测量工作开展的规范性和测量结果在企业应用情况, 对用户满意度测量工作及结果应用提出改进建议。 2、工程类现场巡视情况(现场核实业主、监理、设计单位等相关方反馈意见, 非工程类免填)。 内容描述, 请另附纸张。			
推进机构初审人:		初审日期	电话	
工程现场巡视人:		巡视日期	(工程类填写)	
推进机构(盖章):				

注: 1. 此表由**推进机构填写**, 盖章有效。

2. 初审意见的评分和评价结论依据《满意度测量项目初审评分表》得出。

附件 3-1

满意度测量项目初审评分表

企业名称: _____ 申报项目名称: _____ (企业类免填)

注: 企业名称和申报项目名称与附件 2-3 内容一致。

评价项	权重	评价内容	分值	评分
明确需求	5%	有明确的测量需求, 提出开展测量项目的原因, 期望通过开展测量项目实现的目的。非常明确 5 分, 基本明确 3 分, 不明确 1 分, 没有不得分。	5	
编制方案	25%	项目开展的可行性研究分析, 包括实际开展的背景分析、案头理论研究分析等。得出项目开展能够实现测量目的的研究结论。	2	
		有明确的测量对象, 如测量的项目或组织等。	2	
		问卷内容及设计能够实现测量目的, 指标结构完整、题目有效、问题充分。每项 2 分, 共 6 分。	6	
		有明确的调查对象 (例如现有顾客、直接顾客、间接顾客、潜在顾客等)。确定的样本量具有科学性和代表性 (例如根据统计学抽样公式进行样本量确定)。有科学的抽样方法, 例如随机抽样、分层抽样、整群抽样等。调查对象 2 分, 样本量 2 分, 抽样方法 3 分。	7	
		项目策划, 包括实施步骤 (1 分); 实施内容 (1 分); 时间安排 (1 分); 调查方式 (1 分); 资源配置及质量保障 (2 分), 其中配备的人员及职责分工 (1 分), 质量保障措施 (1 分); 风险识别 (2 分), 其中识别影响项目成功开展的各项风险 (1 分), 做好相应的应急预案 (1 分)。	8	
策划实施	10%	开展预调研, 并根据调查研究结果评估方案的可行性得 2 分, 开展问卷信度效度检验对问卷进行评估改进得 1 分。	3	
		编制详细的项目实施计划, 包括实施时间、地点、人员配置、样本配额、质量控制等。每项 1 分, 共 5 分。	5	
		召开项目人员培训会议 (1 分), 解读项目背景、执行要求和项目实施计划 (1 分)。	2	
实施测量	15%	按实施计划开展实施, 包括时间安排、调查地点、人员配置、样本配额、调查方式、过程质量控制措施和实施情况 (提供佐证材料, 包括录音、记录及照片等), 每项 2 分, 共 12 分。当实施计划有变更时, 需进行可行性研判, 未做研判扣 2 分。	12	
		对采集的数据进行复核, 包括数据的完整性、真实性、有效性 (没有逻辑问题) 等。每项 1 分, 共 3 分。	3	
处理数据	5%	数据查错, 提供查错要求和记录。没有不得分。	1	
		数据编码, 没有不得分。	1	
		数据录入, 数据按要求录入到计算机, 没有不得分。	1	
		数据校验, 提供校验方法及证明, 没有不得分。	1	

		数据存储, 录入数据进行储存归档, 没有不得分。	1	
		样本代表性分析, 包括有效样本量、抽样误差、置信水平等。代表性强得 2 分, 没有代表性不得分。	2	
分析数据	15%	定量、定性分析, 定量分析包括描述统计分析 (均值、众数、极大/小值、标准差等)、变量之间的关联分析 (相关分析等)、直接影响和间接影响分析 (结构方程模型分析、回归分析等)、重要性矩阵分析 (SWOT、GE 矩阵分析等)、多变量分析等。每项 2 分, 定性分析 2 分, 共 12 分。	12	
		数据统计的完整性、准确性和逻辑性, 每发现一项不完整、不准确或出现逻辑错误, 扣 1 分。	1	
编制报告	25%	项目基本情况介绍, 包括测量背景和意义、测量目的、调查基本概况等。基本情况应包含测量对象、内容、方法、样本分布、统计方法等。	2	
		呈现总体满意度结果及分析情况。	4	
		呈现测量目的所要求的各类数据测量结果及分析情况。比如各维度分类分析, 顾客满意或不满意的原因分析, 趋势分析等结果。	8	
		围绕测量目的、结合测量结果, 对影响顾客满意度的因素进行分析, 给出相关结论和改进方向。	4	
		根据测量结论提出意见和建议, 应对组织的管理活动具有指导作用。	4	
		调查问卷、计算方法等必要的说明。	1	
		报告内容符合测量目的、条理清晰、结构合理、内容全面。	2	
合计	100%		100	
加分项 (共 10 分)		呈现顾客满意度年度对比趋势 (2 分) 及竞争、标杆对比分析 (2 分)。	4	
		使用网络 (舆情) 等大数据技术进行数据分析和改进。	2	
		结合组织内部顾客方面信息进行分析。	2	
		顾客满意度测量持续改进和创新。	2	
否决项		有明确证据表明数据不真实。	-	不合格
评价结论	☐ 优良/80 分及以上 ☐ 合格/60 分及以上 ☐ 不合格/60 分以下			
初审建议	(针对材料进行亮点、改进点的总结与点评。)			

注: 1.推进机构对申报项目的顾客满意度测量材料进行初审评分, 填写此表。

2.此表随《用户满意等级评价初审意见表》一起报送至评价办公室。

抄送：省通信管理局、协会理事长、秘书长。

河南省通信行业协会秘书处

2023 年 4 月 7 日印发
