

# 上海市质量协会

沪质协〔2023〕52号

## 关于开展2023年专项服务质量提升活动 用户满意服务明星成果申报/推荐工作的通知

### 各有关单位：

为深入贯彻落实《质量强国建设纲要》以及上海实施方案的决策部署和相关要求，助力上海服务业供给有效满足产业转型升级和居民消费升级需要，促使上海服务质量满意度进一步全面提升，上海市质量协会在连续五年开展专项服务质量提升活动的基础上，依据上海市质量工作领导小组办公室、市总工会、团市委、市妇联联合印发的《关于开展上海市群众性质量提升活动的指导意见》中的有关要求，继续深入开展2023年度专项服务质量提升——用户满意服务明星成果活动。现就本年度活动成果的申报/推荐工作通知如下：

### 一、活动主题

创新服务质量 提升服务品牌

### 二、活动重点

活动旨在引导各类组织推进实施团体标准《用户满意服务明星成果评价准则》(试行稿)过程中，面向直接为进博会、工博会等重大活动，以及公共服务、民生服务、研发及设计等专业服务，为用户及相关方提供服务且在本组织或行业内具有质量标杆示范作用的一线班组或个人，以满足或超越用户及相关方需求、追求卓越为价值导向，开展专项服务

质量提升活动，形成用户满意服务明星成果，赢得用户满意和忠诚。

注1：组织可以指提供重大活动保障、重点民生服务以及涵盖现代服务业的各类组织，包括提供项目化服务的小微企业或社区服务组织。

注2：班组是指一线基层服务班组（包括站、场、店、所、队等）。

注3：个人是指一线基层服务岗位上的员工。

### 三、活动成果评价依据

团体标准《用户满意服务明星成果评价准则》（试行稿）

### 四、活动安排

序号	内容	时间	责任单位
1	在线活动报名 (上海市群众性质量提升公共服务平台 <a href="http://shqi.saq.org.cn/">http://shqi.saq.org.cn/</a> )	11月15日前	各自愿参与单位
2	申报说明会	11月30日前	上海市质协
3	专项服务质量提升—用户满意服务明星成果申报	11月30日前	各自愿申报单位
4	专项服务质量提升—用户满意服务明星成果推荐 (各区、行业、集团公司等大口组织推荐单位)	12月5日前	相关活动组织 推荐单位
5	形式审查	12月10日前	上海市质协
6	技术评审	12月20日前	评审专家组
7	综合评价	12月25日前	专家委员会 活动指导单位
8	活动成果宣传推广	2024年2月	上海市质协

### 五、活动预期成效

通过活动，一是助推本市生产性服务业向专业化和价值链高端延伸、生活性服务业向高品质和多样化升级，提升基层公共服务质量效率；完善服务业质量标准，加强服务业质量监测，优化服务业市场环境，不断提升“上海服务”的影响力、美誉度。

二是能充分发挥本市现代服务业集聚优势，提升城市综合服务能力；或能以上海为中心，辐射长三角地区乃至全国，推进上海与长三角地区一体化发展。

通过活动，总结凝练一批来自基层一线具有专项服务特色的用户满意服务明星（班组/个人）经验与成果。

## 六、联系方式

联系人：俞琳 施卫丹

电话：021-52588226 13761045274（俞）

电话：021-52588300 18917180960（施）

### 附件：

- 1、活动成果申报条件和推荐要求
- 2、活动报名表
- 3、2023年上海市“用户满意服务明星班组”成果申报表
- 4、2023年上海市“用户满意服务明星个人”成果申报表
- 5、成果申报材料（模板）
- 6、2023年上海市“用户满意服务明星”活动成果推荐表
- 7、2023年“用户满意服务明星”活动统计信息

上海市质量协会

二〇二三年十月二十五日



扫一扫关注上海市质量协会

---

**主题词：**上海市质量协会 群众性质量提升活动 专项服务质量提升活动  
用户满意服务明星成果（班组/个人） 通知

---

**抄 报：**上海市质量工作领导小组办公室(上海市市场监督管理局)  
上海市总工会 中国共产主义青年团上海市委员会 上海市妇女联合会

---



## 附件 1

# 活动成果申报条件和推荐要求

## 一、参与活动的基本要求

### 1、用户满意服务明星班组

- 1) 工作在一线基层的各类服务班组（包括站、场、店、所、队等）；
- 2) 爱岗敬业、文明礼仪、用户至上、具有良好的团队服务协作精神；
- 3) 合法经营、恪守诚信、开拓创新、科学管理、服务流程优化；
- 4) 积极推进和实施用户满意工程，整体服务质量水平较高，创造了良好的社会或经济效益；
- 5) 弘扬志愿者奉献精神，在为进博会、工博会等本市各项重大活动中服务保障工作表现突出，得到用户（宾客）好评，得到社会认可，曾获市级或行业系统内与本职岗位工作相关的荣誉称号；
- 6) 班组及所在组织近三年无重大投诉和质量、安全、环保事故，无违法违纪情况。

### 2、用户满意服务明星个人

- 1) 工作在服务一线的从业人员，爱岗敬业、遵纪守法、诚信服务、弘扬志愿者奉献精神；
- 2) 努力学习、钻研技术、勇于创新、开拓进取；
- 3) 具有用户至上的价值观和服务观，在本职岗位上能以实际行动全心全意为用户服务；
- 4) 注重团队协作、服务质量和业绩突出、具有良好的标杆示范作用，得到用户和社会认可，曾获市级或行业系统内与本职岗位工作相关的荣誉称号；
- 5) 积极参与社会公益服务，乐于奉献；在为进博会、工博会等本市各项重大活动中服务保障工作表现突出，得到用户（宾客）好评；
- 6) 近三年无重大投诉事件发生，无违法违纪情况。

## 二、对活动成果的申报/推荐要求

- 1) 客观表述申报对象的政治、业务素质与服务能力，内容具体、言之有物，并且有特色、有成效、有带动作用和推广意义。

2) 问题或目标导向，活动成果具有创新性，并形成独有的、有特色的、可供推广学习的服务管理经验。

3) 已取得明显的经济效益和社会效益，赢得用户满意。

4) 各单位自愿申报，符合所申报或推荐的类别，班组和个人申报类别任选不限，已申报个人的、不建议再申报其所在班组。

## 附件 2

2023 年专项服务质量提升—用户满意服务明星

### 活动报名表

单位名称	(请与公章名称保持一致)	活动成果 推荐单位	(请在线选择)	
单位地址				
服务领域	<input type="checkbox"/> 重大活动保障 <input type="checkbox"/> 重点民生保障 <input type="checkbox"/> 现代服务业产业 <input type="checkbox"/> 重点帮扶的中小企业与社区服务组织 (请勾选)			
服务类别	<input type="checkbox"/> 生产性服务业 <input type="checkbox"/> 生活性服务业			
申报意向	<input type="checkbox"/> 班组 <input type="checkbox"/> 个人			
填表人	部门		职务	
	手机		邮箱	

## 附件 3

## 2023 年上海市“用户满意服务明星班组”成果申报表

推荐行业/各区/集团:

年 月 日

班组名称				人数		其中(女)	
人员构成	管理人员	技术人员	员工	共产党员		共青团员	
人员学历 (人)	研究生(以上)	大学(含大专)	高中(中专)	其他:		平均年龄	
所在单位				单位性质			
通信地址							
联系人			手机			邮箱	
上级推荐 单位	单位名称				联系人		
	联系部门		职务		手机		
服务领域	<input type="checkbox"/> 重大活动保障 <input type="checkbox"/> 重点民生保障 <input type="checkbox"/> 现代服务业产业 <input type="checkbox"/> 重点帮扶的中小企业与社区服务组织						
主要岗位名称/人员配置							
班组长姓名		性别		年龄		政治面貌	
职务		职称		联系电话			
班组主要工作职责及特色:(200 字内)							
成果申报材料请于 11 月 30 日前在线上传(2500—3500 字),材料撰写详见附件 5(模板)							
在线上传其它证实性材料(证书扫描件等)(可选项)							
申报班组所在单位评价意见: 1、承诺执行团体标准《用户满意服务明星评价指南》(试行) 2、同意 _____ 班组申报							
						单 位(盖章):	
						年 月 日	

## 附件 4

## 2023 年上海市“用户满意服务明星个人”成果申报表

推荐行业/各区/集团：

年 月 日

姓名		性别		年龄		民族	
职务		职称		政治面貌			
学历		所学专业		毕业学校			
工作单位					单位性质		
通信地址							
工作岗位					手机		
服务领域	<input type="checkbox"/> 重大活动保障 <input type="checkbox"/> 重点民生保障 <input type="checkbox"/> 现代服务业产业 <input type="checkbox"/> 重点帮扶的中小企业与社区服务组织						
所在单位 主管部门	单位名称				联系人		
	联系部门		职务		手机		
主要工作职责及特色：（200 字内）							
成果申报材料请于 11 月 30 日前在线上传（2500—3500 字），材料撰写详见附件 5（模板）							
在线上传其它证实性材料（证书扫描件等）（可选项）							
申报单位评价意见： 1、承诺执行团体标准《用户满意服务明星评价指南》（试行） 2、同意 _____ 个人申报							
						单 位（盖章）：	
						年 月 日	



## 附件 5

# 2023 年上海市“用户满意服务明星班组/个人”

## 成果申报材料（模板）

申报成果类别：班组    个人

用户满意服务明星活动成果总结可从以下四个方面进行介绍(2500-3500 字):

### 1. 班组/个人简介

（简要介绍申报班组/个人的基本情况，服务质量管理情况及所获荣誉等；**200-300** 字）

### 2. 成果背景

（主要介绍之前所面临的问题和状况；**300-500** 字）

### 3. 过程实现

（介绍所属服务行业领域、主要服务内容和特性，重点阐述方法与路径，应用推广与创新点情况、创新性贡献等；**1600-2000** 字）

### 4. 效果

（经济效益或社会效益；**500-700** 字）

附件（证实性材料）（可选项）

1、鉴定评价证明

2、已获经济效益证明

3、应用证明

4、其它相关证明

附件 6:

## 2023 年上海市“用户满意服务明星”活动成果推荐表

推荐行业/各区/各集团（推荐单位盖章）:

序号	申报企业名称 (同公章名称)	申报班组名称或个人姓名	推荐意见

填表人:

部门:

电话:

邮箱:

填表日期:

注：此表在线自动生成 PDF 版，是推荐单位的正式汇总材料，请将打印加盖公章后的扫描件（PDF 版），于 12 月 5 日前在线提交。

附件 7:

2023 年“用户满意服务明星”活动统计信息

序号	统 计 内 容	单 位	数 量
1	活动发动企事业单位及各类组织的数量	家	
2	其中一线服务窗口班组总数	个	
3	其中一线服务窗口个人总数	人	
4	开展各类宣传学习、培训活动数	次	
5	开展各类竞赛活动数	次	
6	当年申报服务明星班组成果数	个	
7	当年申报服务明星个人成果数	人	

组织单位联系人: \_\_\_\_\_ 部 门 \_\_\_\_\_ 职 务 \_\_\_\_\_

联系电话 (手机): \_\_\_\_\_ 电子信箱: \_\_\_\_\_

联系地址: \_\_\_\_\_