

上海市质量协会

沪质协〔2024〕31号

关于开展2024年用户满意服务明星创新活动 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》、《质量强国建设纲要上海实施方案》的决策部署和相关要求，加强质量支撑和标准引领，服务发展新质生产力以及深入践行人民城市理念，更好构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体，进一步促进提高服务质量，依据《上海市质量工作领导小组办公室、市总工会、团市委、市妇联关于开展上海市群众性质量提升活动的指导意见》中有关要求以及本年度全市质量工作要点中有关“持续推进‘满意消费长三角’提升行动和放心消费创建”等工作要求，结合本会2024年群众性质量提升活动安排和本会正式发布的团体标准《用户满意服务明星创新成果评价准则》(T/SAQ 0008-2024)实施推广工作，继续深入开展2024年度用户满意服务明星创新活动。现就本年度活动成果的申报/推荐工作通知如下：

一、活动重点

活动旨在引导各类组织以《用户满意服务明星创新成果评价准则》团体标准为技术指引，在各有关单位持续培养选树直接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基层服务型

团队或个人的工作基础上，开展好用户满意服务明星创新活动，注重以满足或超越用户及相关方需求、追求卓越为价值导向，围绕大力推进现代化产业体系建设、加快发展新质生产力的要求，形成一批可学习、可借鉴的用户满意服务明星创新成果，更好地予以示范推广。

二、活动成果评价依据

上海市质量协会团体标准《用户满意服务明星创新成果评价准则》
(T/SAQ 0008-2024)

三、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 http://shqi.saq.org.cn/)	6月30日前	各自愿参与单位
2	《用户满意服务明星创新成果评价准则》团体标准发布宣贯&活动推进会	拟6月21日	上海市质协
3	活动成果申报	7月25日前	各自愿申报单位
4	活动成果推荐(各区、行业、集团公司等大口组织推荐单位) 注:专精特新民营企业、外商企业等可直接报名	8月10日前	相关活动组织推荐单位
5	形式审查	8月25日前	上海市质协
6	技术评审	10月15日前	评审专家组
7	综合评价	10月31日前	专家委员会 活动指导单位
8	活动成果发布宣传推广	11月	上海市质协

四、活动预期成效

通过活动，一是助力各行各业基层一线用户满意服务明星团队/个人立足服务现场与工作岗位，在服务创新实践中总结凝练形成一批创新成果，在追求服务创新驱动产业升级、促进经济高质量发展的进程中，加快发展新质生产力。

二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；完善服务质量标准，加强服务质量监测，优化服务市场环境，不断提升“上海服务”的影响力、美誉度。

三是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；围绕加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市，辐射长三角地区乃至全国，推进服务质量提升。

五、联系方式

联系人：俞琳 021-52588226 13761045274

施卫丹 021-52588300 18917180960

附件：

- 1、2024年上海市“用户满意服务明星创新活动”报名表暨（团队/个人）创新成果申报表
- 2、2024年上海市“用户满意服务明星团队/个人”创新成果申报材料（模板）
- 3、2024年上海市“用户满意服务明星创新活动”创新成果推荐表
- 4、2024年上海市“用户满意服务明星创新活动”及相关活动统计信息



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 用户满意服务明星
创新成果 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:

2024 年上海市“用户满意服务明星创新活动”报名表

暨（团队/个人）创新成果申报表

（一）报名表

单位名称	(请与公章名称保持一致)		会员单位	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
单位性质	<input type="checkbox"/> 国有 <input type="checkbox"/> 民营 <input type="checkbox"/> 外资 <input type="checkbox"/> 合资 <input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 其他_____				
重点领域 (单选, 必选)	<input type="checkbox"/> 制造 <input type="checkbox"/> 市场服务 <input type="checkbox"/> 非营利性服务 <input type="checkbox"/> 建设工程 <input type="checkbox"/> “专精特新”中小企业				
重点产业 (单选, 必选)	两大传统产业升级: <input type="checkbox"/> 数字化转型 <input type="checkbox"/> 绿色化转型 三大先导产业: <input type="checkbox"/> 集成电路 <input type="checkbox"/> 生物医药 <input type="checkbox"/> 人工智能 六大重点产业: <input type="checkbox"/> 电子信息 <input type="checkbox"/> 生命健康 <input type="checkbox"/> 汽车 <input type="checkbox"/> 高端装备 <input type="checkbox"/> 先进材料 <input type="checkbox"/> 时尚消费品 四大新赛道产业: <input type="checkbox"/> 元宇宙 <input type="checkbox"/> 绿色低碳 <input type="checkbox"/> 数字经济 <input type="checkbox"/> 智能终端 五大未来产业: <input type="checkbox"/> 未来健康 <input type="checkbox"/> 未来智能 <input type="checkbox"/> 未来能源 <input type="checkbox"/> 未来空间 <input type="checkbox"/> 未来材料 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
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"/> 团队成果 <input type="checkbox"/> 个人成果				
联系人	部门		职务		
	手机		邮箱		

(二) 2024 年上海市“用户满意服务明星创新活动”

(团队) 创新成果申报表

推荐行业/区域/集团：（在线选择）					
团队名称			人数		其中(女)
成果名称					
人员构成	管理人员	技术人员	员工	共产党员	共青团员
申报单位名称					
单位地址					
主要岗位名称/人员配置					
团队负责人姓名		部门		职务/职称	政治面貌
手机			邮箱		
申报单位联系人			部门/职务		
手机			邮箱		
团队主要工作职责及服务特色：（200 字内）					
成果申报材料请于 7 月 25 日前在线上传（2500—3500 字），材料撰写详见附件 2（模板）					
在线上传其它荣誉及证实性材料（证书扫描件等）（可选项）					
组织承诺： 1) 自愿参加 2024 年“用户满意服务明星创新活动”； 2) 承诺执行上海市质量协会团体标准《用户满意服务明星创新成果评价准则》(T/SAQ 0008-2024) 3) 提交所有材料均真实、合法、有效，不存在剽窃他人活动成果、侵犯他人知识产权、伪造材料等不端及失信行为； 4) 申报成果内容不含《中华人民共和国保守国家秘密法》所规定的涉密内容，不存在任何违反《中华人民共和国保守国家秘密法》的情形。					
单位公章： 年 月 日					

(三) 2024 年上海市“用户满意服务明星创新活动”

(个人) 创新成果申报表

推荐行业/区域/集团：（在线选择）							
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		
手机				邮箱			
所在单位				工作岗位			
单位地址							
个人成果名称							
申报单位联系人				部门/职务			
手机				邮箱			
主要工作职责及服务特色：（200 字内）							
成果申报材料请于 7 月 25 日前在线上传（2500—3500 字），材料撰写详见附件 2（模板）							
在线上传其它证实性材料（证书扫描件等）（可选项）							
组织承诺： 1) 自愿参加 2024 年“用户满意服务明星创新活动”； 2) 承诺执行上海市质量协会团体标准《用户满意服务明星创新成果评价准则》(T/SAQ 0008-2024) 3) 提交所有材料均真实、合法、有效，不存在剽窃他人活动成果、侵犯他人知识产权、伪造材料等不端及失信行为； 4) 申报成果内容不含《中华人民共和国保守国家秘密法》所规定的涉密内容，不存在任何违反《中华人民共和国保守国家秘密法》的情形。 <p style="text-align: right;">单位公章： 年 月 日</p>							

附件 2

2024 年上海市“用户满意服务明星团队/个人”

创新成果申报材料（模板）

申报成果类别： 团队成果 个人成果

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

1. 创新成果申报主体简介

（简要介绍申报团队/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、其它相关证明等

附件 3:

2024 年上海市“用户满意服务明星创新活动”创新成果推荐表

推荐行业/各区/集团（推荐单位盖章）:

一、推荐目录

序号	申报单位名称	创新成果申报主体 (团队/个人) 名称	推荐意见

二、推荐声明:

本单位遵守上海市群众性质量提升活动的有关规定，承诺遵守评审工作纪律，承诺执行上海市质量协会团体标准《用户满意服务明星创新成果评价准则》，所提供的推荐申报材料真实有效，且不存在任何违反《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关法律法规及侵犯他人知识产权的情形。如存在争议，将积极调查处理。如存在材料虚假或违纪行为，将承担相应责任。

填表人:

部门:

职务:

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 8 月 10 日前在线提交。

附件 4:

2024 年“用户满意服务明星创新活动”及相关活动统计信息

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	其中一线服务窗口总数	个	
3	其中一线服务窗口人员总数	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	申报用户满意服务明星创新活动成果团队数	个	
7	申报用户满意服务明星创新活动成果个人数	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: _____