

上海市质量协会

沪质协（2022）29号

关于开展 2022 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“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，加强建设上海具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市，积极响应上海市委、市政府发布的《全力打响“上海服务”品牌 加快构筑新时代上海发展战略优势三年行动计划（2021-2023 年）》，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》精神，围绕服务经济和服务民生，着力实现高质量发展和创造高品质生活，上海市质量协会在连续四年开展专项服务质量提升活动取得一定经验成效的基础上，进一步深入开展 2022 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

1. 服务经济高质量发展

围绕“创新服务质量、提升服务品牌”活动主题，进一步激发广大服务业企业创新创造活力，持续推动“上海服务”品牌建设向纵深发展，不断提升“上海服务”的影响力、美誉度，加快构筑新时代上海发展战

略优势，实现服务质量和品牌双提升。通过活动，总结凝练一批来自基层一线具有专项服务质量创新特色的用户满意服务明星班组/个人经验与成果。

2. 活动领域进一步延伸拓展

在历年活动基础上进一步拓展延伸活动领域，一是结合第五届进博会、首届世界设计之都大会、五五购物节、上海旅游节等今年本市**重大活动保障服务**要求，二是结合本市抗击疫情专项服务、健康医疗卫生服务、养老服务、城市管理精细化服务、社区服务与管理等**重点民生保障服务**要求，三是结合本市经济、金融、贸易、航运和科技创新服务、信息服务、研发设计、检验检测、商务咨询、数字化生活服务、产业园区与商业楼宇服务等**重点现代服务业产业**；选树一批生产性服务业中更专业化、高端化和生活性服务业中品质明显提升的服务成果。

此外，在活动中，将**重点帮扶承担社会公益服务项目的中小企业与社区服务组织**，切实开展好群众性质量提升活动。

3. 聚焦重点强调服务成效

在推进服务标准化、行为规范化的基础上，突显出通过活动取得实际成效与特色亮点。各区、各行业和各集团公司，在切实推进专项服务质量提升活动中，要注重申报和推荐的活动成果能体现服务理念创新，服务流程优化，服务措施到位，服务技能过硬，服务素养超群，能同台竞技展示服务明星风采，彰显行业引领力，真正赢得用户满意和忠诚。

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 http://shqi.saq.org.cn/zxsb/fwjbzltshd/bmtz.html	11月20日前	各自愿申报单位
2	申报交流研讨活动——申报流程介绍、活动经验分享	11月20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25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（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20日前	上海市质协

6	技术评审	12月31日前	评审专家组
7	综合评价	2023年 1月13日前	活动指导单位
8	活动成果宣传推广	2023年 1-3月	上海市质协

五、联系方式

联系人：俞琳 施卫丹

电 话：021-52588226 13761045274（俞）

电 话：021-52588838 18917180960（施）

附件：

- 1、活动组织推荐单位
- 2、活动具体安排
- 3、活动报名表
- 4、活动成果申报条件和推荐要求
- 5、2022年上海市“用户满意服务明星班组”成果申报表
- 6、2022年上海市“用户满意服务明星个人”成果申报表
- 7、成果申报材料
- 8、成果推荐意见表
- 9、2022年“用户满意服务明星”活动统计信息


 上海市质量协会
 二〇二二年十月十四日

附件 1:

2022 年度专项服务质量提升——用户满意服务明星

活动组织推荐单位

根据上海市质量工作领导小组办公室(上海市市场监督管理局)、市总工会、团市委、市妇联 4 家指导单位《关于开展上海市群众性质量提升活动的指导意见》的要求,为在本市各行各业广泛开展好 2022 年度专项服务质量提升——用户满意服务明星成果活动,上海市质量协会作为本市质量专业社会团体,将在各区质量工作领导小组办公室(区市场监管局)、各区局(产业)工会、团各区委与各大口团工委、各区妇联和各大口妇工委、各行业协会、各区质协以及各集团公司的组织支持、协同推进下,不断提升“上海服务”的影响力、美誉度,加快构筑新时代上海发展战略优势,实现服务质量和品牌双提升。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服务质量创新经验与成果的用户满意服务明星(班组/个人)。

四年来,发挥质量提升企业主体作用,对接服务专项质量提升——用户满意服务明星成果活动的集团公司组织推荐单位公布如下:

序号	单位名称
1	光明食品（集团）有限公司
2	国网上海市电力公司
3	上海城投（集团）有限公司
4	上海锦江航运（集团）有限公司
5	上海机场（集团）有限公司
6	上海建工集团股份有限公司
7	上海久事公共交通集团有限公司
8	上海燃气有限公司
9	上海申通地铁集团有限公司
10	上海隧道工程股份有限公司（上海城建集团）
11	上海医药集团股份有限公司
12	中国电信股份有限公司上海分公司
13	中国东方航空股份有限公司
14	中国铁路上海局集团有限公司（上海铁路局）
15	中国移动通信集团上海有限公司
16	中国邮政集团有限公司上海市分公司

注：排序不分先后。

附件 2

2022 年度服务专项质量提升—用户满意服务明星

活动具体安排

(一) 活动报名

1、在线报名时间为即日起至**2022 年 11 月 20 日截止**。

2、本次活动报名统一采用网上填报，网址为：

<http://shqi.saq.org.cn/zxsq/fwjbzltshd/bmtz.html>，

根据网页提示，完成注册报名；或登陆上海市质量协会官方网站：www.saq.org.cn，点击首页导航栏“群众性质量提升”栏目进入“在线申报”；

3、活动在线报名内容详见附件 3《活动报名表》。

(二) 交流研讨活动

1、上海市质协将通过线上线下相结合的形式，组织申报交流研讨活动，具体通知另发，敬请关注“上海质量”微信公众号。

2、报名单位可从上海市质量协会网站（www.saq.org.cn）首页导航栏“群众性质量提升”进入“在线分享”栏目浏览学习以往活动优秀成果案例。

(三) 成果申报

1、选择点击需要申报的类别（班组、个人）；

2、根据网页提示，完成在线所有栏目填写，于**11 月 25 日截止**，在线上传相关申报材料后提交（若无法一次完成，系统会自动保存，可在截止期前补充完善）；

3、《活动申报条件》详见附件 4；

4、活动在线申报内容详见附件 5-7；

5、对部分因特殊情况、确无有关单位推荐的市质协会会员单位，经与本会相关部门沟通确认后，其申报成果可在申报页面下拉菜单中选择推荐单位为“其它—市质协用户工作部”。

（四）成果推荐

1、请各推荐单位按照团体标准《用户满意服务明星成果评价准则》（试行稿），做好初审把关，持专属账号和密码进行在线推荐，网址为：<http://shqi.saq.org.cn/customer/fwjbzltshd/tjdw/login>

2、请各推荐单位在线对有关活动成果给出推荐意见，平台将自动生成《推荐意见表》（附件 8）；打印《推荐意见表》（附件 8）并加盖推荐单位公章，在线上传盖章版推荐表扫描件，最晚于 **12 月 5 日前**在线完成提交推荐。

3、请各推荐单位在线填写 2022 年“用户满意服务明星”活动统计信息（附件 9），最晚于 **12 月 5 日前**在线完成提交。

（五）形式审查

上海市质协用户工作部对申报的成果材料的基本条件、推荐意见、申报材料的符合性、完整性进行评审，对不符合申报条件的，予以驳回修改或不通过，同时在系统内注明原因、并进行必要的沟通；形式审查阶段工作**最晚于 12 月 20 日**在线截止关闭申报推荐通道。

（六）技术评审

上海市质协在本会专家委员会的技术支持下，组成专家评审组，对成果遴选推荐的班组/个人申报材料按照团体标准《用户满意服务明星成果评价准则》（试行稿）的评价要求进行在线评审并提出评审意见；组织专家组对评审意见进

行合议，确定推荐入围名单。

（七）综合评价

根据专家评审组的合议结果，上海市质协按照好中选优的原则，经上海市群众性质量提升活动指导单位审定，确定2022年专项服务质量提升用户满意服务明星（班级/个人）成果名单。

（八）成果宣传推广

根据审定结果，发布活动成果红头文件，并对具有行业代表性的优秀成果典型，上海市质量协会将通过在线形式，组织开展用户满意服务明星优秀成果交流推广活动，发挥先进典型的标杆示范引领作用，促进“上海服务”质量品牌的整体提升。

附件 3

2022 年度专项服务质量提升—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 4

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、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，在为进博会服务保障、防控疫情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；在为进博会服务保障、防控疫情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 5

2022 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)							
成果申报材料在线上传(2500—3500字),材料撰写详见附件7							
在线上传其它证实性材料(证书扫描件等)(可选性)							
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 <div style="text-align: right;">单 位(盖章): 年 月 日</div>							

附件 6

2022 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)							
成果申报材料在线上传 (2500—3500 字)，材料撰写参见附件 7							
在线上传其它证实性材料 (证书扫描件等) (可选性)							
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 7

2022 年上海市“用户满意服务明星班组/个人”

成果申报材料

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 8:

2022 年上海市用户满意服务明星活动成果推荐意见表

推荐行业/各区/各集团（推荐单位盖章）:

序号	企业名称（以公章为准）	班组名称/个人姓名	推荐意见

填表人:

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 9

2022 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：_____