

上海市质量协会

沪质协〔2023〕58号

关于发布 2023 年度 专项服务质量提升活动成果的通知

各有关单位：

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》的要求和《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》（沪质协[2023]52 号）的工作安排，与各区、各行业、各集团公司协同推进，围绕“创新服务质量、提升服务品牌”活动主题，在进一步推进重大活动和民生服务保障的基础上，进一步激发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，不断提升“上海服务”的影响力、美誉度，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。

在各级组织单位的广泛宣传下、各领域企业积极参与认真总结活动成效、提炼活动成果的基础上，根据通知文件的要求，各企事业单位自愿申报，经各级组织、单位选树推荐，上海市质协组织专家团队对各项成果，按照申报条件和团体标准《用户满意服务明星成果评价准则》（试行稿），认真开展评审工作，在征询 4 家指导

单位意见建议的基础上，遵循好中选优的原则，通过广泛深入开展专项服务质量提升活动，形成了 194 项具有行业代表性的用户满意服务班组与个人成果。现将 2023 年专项服务质量提升活动成果予以公布，其中用户满意服务明星成果 119 个（班组 71 个、个人 48 个）；用户满意服务成果 75 个（班组 43 个、个人 32 个），名单详见附件。

上海市质协将会同各区、各行业、各集团公司，按照四家指导单位的指导意见，总结和推广在专项服务质量提升活动中取得的成果和经验，助力助推本市群众性质量提升活动的普及推广，营造全市人人参与质量提升的良好氛围，奋进新时代，质量建新功。

附件：

- 1、2023 年专项服务质量提升活动—用户满意服务明星班组/个人成果名单
- 2、2023 年专项服务质量提升活动—用户满意服务班组/个人成果名单



2023年专项服务质量提升活动—用户满意服务明星班组成果

序号	班组名称	所在单位
1	上海市科委科技服务热线班组	上海市研发公共服务平台管理中心
2	运营客服消保团队	太平人寿保险有限公司上海分公司
3	品质保证部售后服务室	上海外高桥造船有限公司
4	第三税务所	国家税务总局上海市嘉定区税务局
5	产房班组	上海市长宁区妇幼保健院
6	销售工程部	中国商用飞机有限责任公司营销中心
7	生产三部国际进港单证班组	上海浦东国际机场 西区公共货运站有限公司
8	德馨班组	上海国际机场股份有限公司 浦东国际机场消防急救保障部
9	监护监测部结构管理二组	上海地铁维护保障有限公司工务分公司
10	“一网通办”窗口建设科	上海市闵行区古美路街道 社区事务受理服务中心
11	(南院)心内科护理组	上海市东方医院
12	业务接待窗口	上海市交通委员会职业资格中心 (上海市交通委员会干部学校)
13	学生部	上海市儿童福利院
14	2023进博会 奥迪A7L政要接待用车整備团队	上汽大众汽车有限公司
15	南京路步行街保洁班	上海欣谊环境卫生服务有限公司
16	车意险理赔部	中国大地财产保险股份有限公司 上海分公司
17	售后服务室	沪东中华造船(集团)有限公司
18	茂昌一九二三镜界店	上海三联(集团)有限公司
19	9号线管理部漕河泾开发区站	上海地铁第一运营有限公司
20	CRM客户体验运维中心	金红叶纸业集团有限公司上海长宁分公司
21	上海市精神卫生中心管理处班组	上海卫事康卫生管理服务有限公司
22	17号线诸光路站站务服务班组	上海上实物业管理有限公司
23	张江科学城能源服务中心客户服务一组	国网上海浦东供电公司
24	上海万象城客户关系部客户服务组	上海通益置业有限公司
25	西虹桥党群服务中心	上海西虹桥商务开发有限公司

2023年专项服务质量提升活动—用户满意服务明星班组成果

序号	班组名称	所在单位
26	黄浦区装修垃圾分拣中心班组	上海路统实业有限公司
27	养老专营团队	上海农村商业银行股份有限公司普陀支行
28	创业服务部（办公室）	上海国际汽车城海外高层次人才创新创业服务中心
29	虹桥会展中心支行	中国银行股份有限公司 上海市分行虹桥商务区支行
30	门店服务质量提升专项工作小组	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司
31	计量化验班组	上海浦航石油有限公司
32	南门营业厅	国网上海市电力公司崇明供电公司
33	服务部业务执行分部	上海航空有限公司
34	人伤调解服务队	中国人寿财产保险股份有限公司 上海市分公司
35	漕宝车间新能源车青年维修班组	上海巴士客车维修有限公司
36	“振华30”轮船团队	上海振华重工（集团）股份有限公司
37	精“智”班组	上海虹桥国际机场有限责任公司 场区（交通）管理部
38	田爱萍劳模创新工作室班组	上海美都环卫服务有限公司
39	清道班组	申杰物业服务（上海）有限公司
40	运行支持班组	上海飞机客户服务有限公司
41	研煊科技-技术研发班组	上海研煊科技有限公司
42	保险运营部	平安养老保险股份有限公司上海分公司
43	国家会展中心制证中心班组	上海陆家嘴物业管理有限公司
44	客户服务部（消费者权益保护部）	太平洋健康保险股份有限公司上海分公司
45	万号互联网客服团队	中国电信股份有限公司上海客户服务中心
46	运输和传动检验部	上海煤科检测技术有限公司
47	膳食二部金桥食堂	上海地铁维护保障有限公司 物质和后勤分公司
48	服务接待厅	中国移动通信集团上海有限公司
49	维修五部13号线日检一班	上海地铁维护保障有限公司车辆分公司
50	在线车物网格服务管理功能区	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司

2023年专项服务质量提升活动—用户满意服务明星班组成果

序号	班组名称	所在单位
51	北区局客户服务保障中心	上海电信股份有限公司北区电信局分公司
52	上海市“铸梦基石”义务教育入学报名服务班组	上海教育软件发展有限公司
53	制备供应部供血科成品库	上海市血液中心
54	20路早班班组	上海巴士第一公共交通有限公司
55	维护七部陈太综合组	上海地铁维护保障有限公司通号分公司
56	团政服务先锋队	中国太平洋人寿保险股份有限公司上海分公司
57	无偿献血采血组	上海市嘉定区血站
58	社工康复部	上海市第二社会福利院
59	花木青年突击队	上海城建养护管理有限公司
60	“翼家”客服团队	中国电信股份有限公司上海互联网部
61	杨浦办事处	上海燃气市北销售有限公司
62	智能运维北横通道	上海城建城市运营（集团）有限公司 智能运维事业部
63	VIP客服中心班组	百联又一城购物中心有限公司
64	财富管理总部投资者保护部	上海证券有限责任公司
65	世纪联华淞虹店	上海世纪联华超市发展有限公司
66	亲缘组	上海机场贵宾服务有限公司
67	徐泾一体化项目组	上海灏韵城市运营管理有限公司
68	南外滩班	上海欣望环境卫生服务有限公司
69	71路中运量全线保洁班组	上海立章保洁服务有限公司
70	运控中心	恒能泰上海市区电力照明工程有限公司
71	充电桩计量班组	上海市计量测试技术研究院 电子与电气计量技术研究所

2023年专项服务质量提升活动—用户满意服务明星个人成果

序号	姓名	所在单位
1	张佳俊	上海静安城市发展集团有限公司静环环卫分公司作业一部
2	周陈华	上海地铁第二运营有限公司二号线徐泾东站
3	张芮阳	上海农商银行浦东分行张江支行
4	安一方	上海地铁维护保障有限公司供电分公司变电运修二部
5	王光东	国网上海市电力公司崇明供电公司运检部
6	耿凡翔	上海地铁维护保障有限公司通号分公司维护五部
7	徐俊	上海巴士第二公共交通有限公司49路车队
8	唐儿安琪	上海地铁第一运营有限公司1、3、4号线小熊“为您”服务台
9	朱丹	上海市儿童福利院生活园区
10	严伟国	上海虹桥国际机场有限责任公司能源保障部
11	朱建国	上海新虹环卫综合服务有限公司机扫组
12	王玲	上海东虹环境保洁有限公司虹口滨水公共空间保洁服务项目
13	陈思忠	上海煤科检测技术有限公司防爆检验部
14	姚云鹏	上海地铁维护保障有限公司工务分公司装备管理部
15	陈佳炜	上海巴士第五公共交通有限公司728路车队
16	任杰	上海西虹桥企业服务有限公司
17	衡洁	上海国际机场股份有限公司浦东国际机场安检护卫保障部
18	沈丽	上海磁浮交通发展有限公司16号线周浦车站区
19	覃素泉	上海浦东机场华美达酒店管理有限公司
20	彭广兵	大众交通（集团）股份有限公司大众出租汽车分公司
21	蒯莹雪	上海机场贵宾服务有限公司VVIP通道
22	何喜玲	上海普环实业有限公司第二分公司
23	卢强	上海地铁第四运营有限公司多职能队长（车站）岗位
24	顾佳蓉	上海浦江桥隧运营管理有限公司隧道北区项目部
25	徐志轶	上海电力实业有限公司运营部

2023年专项服务质量提升活动—用户满意服务明星个人成果

序号	姓名	所在单位
26	王子畅	国网上海市电力公司青浦供电公司现场工程师
27	王晓东	上海浦东新区上南公共交通有限公司583路车队
28	丁逸铭	上海浦东国际机场西区公共货运站有限公司生产三部
29	王宏岩	上海城建城市运营（集团）有限公司城市更新工程公司
30	韩旭	中国电信股份有限公司上海市场部
31	冯涛	上海煤科信息科技有限公司
32	陈泽坤	中国电信股份有限公司上海东区电信局分公司
33	叶丹	永安百货有限公司营运管理部
34	梁超	上海市嘉定区行政服务中心综合服务区
35	金芝云	中国邮政储蓄银行股份有限公司上海浦东新区妙境路支行
36	黄迪	中国电信股份有限公司上海分公司公众客户部
37	竺玲珑	沪东中华造船（集团）有限公司驻外保修站
38	刘方	上海振华重工（集团）股份有限公司长兴分公司质量管控部
39	陈平平	上海航空有限公司客舱服务部
40	孙红艳	上海市第一社会福利院护理部
41	陆亿敏	上海新世纪房产服务有限公司徐汇区政府物业管理处
42	陈昌荣	东方商厦有限公司营运管理部
43	应明	国家税务总局上海市闵行区税务局第一税务所
44	梅华	上海嘉定汽车客运场站管理有限公司定制班线（嘉虹3线）
45	陈静	上海联华快客经贸有限公司中环一店
46	朱健	安盛天平财产保险有限公司上海分公司人伤法务管理岗
47	严俐丽	中国太平洋人寿保险股份有限公司上海分公司吴淞路门店
48	周巍	上海杰雍建设咨询有限公司采购管理部

2023年专项服务质量提升活动—用户满意服务班组成果

序号	班组名称	所在单位
1	变电检修部电缆班组	上海地铁维护保障有限公司供电分公司
2	纳税服务班组	国家税务总局上海市闵行区税务局第四税务所
3	西南销售公司售后服务一部	中煤科工集团上海有限公司
4	品质风险管理部运营企划室	中国平安人寿保险股份有限公司上海分公司
5	13号线金沙江路站	上海地铁第二运营有限公司
6	客服管控班	中国电信股份有限公司上海中区电信局
7	虹桥服务热线	上海虹桥国际机场有限责任公司沪港公司
8	国际集团总部	上海新世纪房产服务有限公司
9	新业务运维组	上海金山东方有线网络有限公司
10	歆意班组	上海国际机场股份有限公司 浦东国际机场航站区管理部
11	海通外贸出口班组	上海海通国际汽车码头\物流有限公司
12	青浦支行	上海浦东发展银行青浦支行
13	新河支行	中国邮政储蓄银行股份有限公司 上海崇明区支行
14	杨浦滨江保洁	上海松婷实业发展有限公司
15	18号线沈梅路站“宝藏男团”服务团队	上海磁浮交通发展有限公司
16	水城路营业站	国网上海市电力公司市区供电公司
17	乐都路营业厅	中国电信股份有限公司上海松江电信局
18	上海市保险业驻交警支队调解团队	上海市保险同业公会
19	网络运行中心应急通信保障班组	东方有线网络有限公司
20	桥梁公路项目部	上海市政养护管理有限公司高架公司
21	电力大学管理服务部会务班组	上海生乐物业管理有限公司
22	上海市终身教育学分银行班组	上海开放大学
23	物流配送组	上海振华重工（集团）股份有限公司 长兴分公司
24	餐饮部餐饮服务班组	上海浦东机场华美达酒店管理有限公司
25	百联集团大厦物业服务中心	上海百联物业管理有限公司

2023年专项服务质量提升活动—用户满意服务班组成果

序号	班组名称	所在单位
26	嘉善地区项管部	上海城建城市运营（集团）有限公司 浙江区域公司
27	保洁机械化工作小组	上海华仕物业管理有限公司
28	东方体育中心站	上海地铁第四运营有限公司
29	客户服务部	建信人寿保险股份有限公司上海分公司
30	运营中心	联达供应链科技有限公司
31	S2沪芦高速公路临港收费站	上海浦江桥隧运营管理有限公司
32	客服中心班组	上海百联南桥购物中心有限公司
33	4/8号线西藏南路站	上海地铁第三运营有限公司
34	运营管理处保全业务室	瑞众人寿保险有限责任公司上海分公司
35	办公室（党委办公室）	新华人寿保险股份有限公司上海分公司
36	研发	安铁克思（上海）精密部件有限公司
37	海通码头调度班组	上海海通国际汽车码头有限公司
38	联华电子商务班组	联华超市股份有限公司
39	尚嘉中心保洁班组	上海兰升环境服务有限公司
40	总服务台	上海世博百联商业有限公司
41	东方汇保洁项目部	上海东亚弘安环境服务有限公司
42	临港重燃班组	上海送变电工程有限公司
43	星级服务班组（A班）	上海友谊南方商城有限公司

2023年专项服务质量提升活动—用户满意服务个人成果

序号	姓名	所在单位
1	严成裔	上海地铁维护保障有限公司车辆分公司质量安全部
2	刘茜	国网上海市电力公司奉贤供电公司建设部（物资管理中心）
3	汤妹	中国电信电信股份有限公司上海奉贤电信局
4	杨玉华	上海浦东国际机场货运站有限公司生产二部
5	王世奇	电管家集团股份有限公司项目部
6	姚锐生	上海路统实业有限公司工程一部
7	朱霆	中国移动通信集团上海有限公司白鹤营业厅
8	陆美玉	上海崇明华联超市有限公司堡镇店
9	施裕	上海市第二社会福利院
10	祝灵璐	上海凯顿设施管理有限公司交通服务中心GTC综合服务柜台
11	王丽丽	上海地铁第三运营有限公司常熟路站
12	郭明友	上海徐汇环卫服务有限公司晶貌环卫分公司
13	沈誉	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司
14	张翊婷	中国电信股份有限公司上海分公司业务管理支撑中心
15	沈冰	上海上实物业管理有限公司地铁17号线线路
16	周晔	上海市嘉定公证处
17	周宏伟	上海市嘉定区就业促进中心劳动力资源管理科
18	顾欣瑶	上海市青浦区行政服务中心市场分领域综合窗口
19	陆湘渊	上海百联百货经营有限公司上海市第一百货商店
20	张佳佳	东方有线网络有限公司客户服务中心投诉管理部
21	柯大庆	上海市地铁维护保障有限公司物资和后勤分公司物业一部
22	侯伟	上海航天实业有限公司后勤服务事业部
23	包涵之	中国人寿财产保险股份有限公司上海市分公司
24	徐丽平	上海市政养护管理有限公司高速公路第二区域项目管理部
25	汤海洋	中煤科工集团上海有限公司售后服务部

2023年专项服务质量提升活动—用户满意服务个人成果

序号	姓名	所在单位
26	蒋捷	上海百联物业管理有限公司轨交十四号线站务服务管理部
27	刘俊平	上海今明环境发展集团有限公司
28	李丽	上海三联（集团）有限公司亨得利钟表
29	孙艳	上海生乐物业管理有限公司管理处
30	张志鹏	上海人寿保险股份有限公司上海分公司
31	符琦	上海兰升环境服务有限公司中国银行张江园区项目
32	王之恺	上海青浦燃气有限公司