

上海市质量协会

沪质协〔2021〕29号

关于开展2021年服务专项质量提升活动 用户满意服务明星成果申报/推荐工作的通知

各有关单位：

根据上海市质量领导小组办公室、上海市总工会、共青团上海市委员会、上海市妇女联合会《关于开展上海市群众性质量提升活动的指导意见》中“开展专项服务质量提升活动”的精神，按照上海市质量协会2021年重点工作要求，围绕本年度开展服务专项质量提升活动的安排，为进一步促进本市开展全方位的质量改进团队活动，激发质量创新活力，培育一批用户满意的服务明星班组和个人的标杆与成果。现就本年度用户满意服务明星活动成果的申报/推荐工作通知如下：

一、工作要求

1. 树立重要理念

认真学习贯彻《中共上海市委关于深入贯彻落实“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，明确“五个人人”的城市努力方向，把人人都有人生出彩机会、人人都能有序参与治理、人人都能享有品质生活、人人都能切实感受温度、人人都能拥有归属认同的城市精神，紧密结合到本年度的全市服务专项质量提升活动之中。以“人民城市为人民、品质生活更美好”作为鲜明主题，进一步激发广大职工创新创造活力，弘扬工匠精神，营造“上海服务”质量

品牌发展新环境，实现服务质量和品牌双提升。不断满足人民群众日益增长的消费期望和需求，增强人民群众的消费满意度和质量获得感。

2. 开展活动为基础

结合当前常态化防控疫情的中心工作、推进城市精细化管理的工作重点，以进博会、花博会、疫情防控等本市各项重大活动的服务保障要求，在本市各重点区域、重点行业、重点企业和各区中小企业切实开展群众性质量提升活动的基础上，通过落实推进各个层面、各种方式的服务专项质量提升活动，进一步开展弘扬用户满意服务明星的先进理念、优秀事迹和案例的宣讲活动，促进全市各重点区域、重点行业和重点服务窗口基层职工提升精神面貌、强化服务素养、提高服务水准，积极顺应人民群众对美好生活的新期待，更好地实现‘城市，让生活更美好’。

3. 聚焦重点出成效

各区、行业和集团公司，在切实推进服务专项质量提升活动中，要以更大决心、更强干劲、更高标准，营造一流的城市环境、一流的服务保障。要在抓好面上活动覆盖和提升重点的同时，聚焦推进城市精细化管理中的交通、医疗、城市安全管理等社会管理和公共服务重点领域，养老护理、家政、幼儿暑托等民生保障的重点服务业，以及长三角、自贸区新型服务业等；更要重点关注常态化防控疫情、花博会和服务进博会等重大活动中来自基层一线的，在推进数字化转型过程中质量提升活动的优秀成果和典型经验，同时也要重点帮扶“专精特新”中小企业。要以精益求精的态度，巩固行之有效的经验做法，不断推陈出新。

二、 申报要求

为更好地规范活动的有序开展、持续推进活动的发展，巩固活动的成果，参照上海市质量协会团体标准《用户满意服务明星评价指南》（试行）。各区、各行业、各集团公司等组织推荐单位；各申报企业须遵守《用户满意服务明星评价指南》（试行），并承诺遵守

守执行《用户满意服务明星评价指南》（试行）的要求。

1、 在线申报

今年专项服务明星推广活动成果，采用通过上海质量网—上海市质量协会官方网站（www.saq.org.cn）的“上海市群众性质量提升活动公共服务平台（<http://shqi.saq.org.cn/>）”，分别注册登录在线申报。

2、 申报流程

1) 在线注册登录**预报名时间**为 2021 年 11 月 22 日~12 月 10 日。

2) 在线资料申报时间为 2021 年 11 月 25 日~12 月 17 日

3) 申报流程如下：

☞ 登陆上海质量网—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”；

☞ 选择“服务进博质量提升 活动”专栏；

☞ 选择相关归口的组织推荐单位；

☞ 根据网页提示要求，完成注册和填写报名表；

☞ 班组/个人的申报条件与事迹成果编写要素请对照（附件 1）要求

☞ 事迹成果材料的编写格式请按（附件 2）要求；

☞ 正式申报班组（附件 3）、个人（附件 4）时，须完成所有栏目的内容填写，若无法一次完成，可进行保存，后续补充再完善；

☞ 完成正式填报后，下载 pdf 文档并加盖公章；上传已加盖公章的申报表电子文档，点击提交。

三、 辅导培育

为使企业更好的明确活动的程序和成果材料编写的要求，市质协将通过“上海市群众性质量提升活动公共服务平台（<http://shqi.saq.org.cn/>）”线上分享优秀的用户满意服务明星班组/个人优秀成果案例，并推出《用户满意服务明星评价指南》（试

行) 供各申报班组和个人参阅学习。

四、遴选推荐流程

请各区、各行业、各集团公司等推荐单位，在积极推动、认真开展好专项服务质量提升活动的基础上，对推荐申报的用户满意服务明星班组/个人成果，从资料上对照申报/推荐要求认真把关，本着“好中选优”的原则，做好各项申报成果的遴选推荐工作。

- ☞ 各归口组织推荐单位登陆上海市质量协会官方网站，完成相应的注册（统一发送用户名和密码）；
- ☞ 各归口组织推荐单位在线对申报单位的成果材料按申报要求《用户满意服务明星评价指南》的评价条例，进行严格把关，初审遴选；
- ☞ 各归口组织推荐单位在初审完成后，下载《推荐意见表》(附件 5)，提出推荐意见并加盖公章后再上传提交作为推荐依据（12 月 24 日前）；
- ☞ 同时，各相关归口组织推荐单位应将本系统开展 2021 年用户满意服务明星班组/个人专项服务活动的情况、信息统计表（见附件 6），填写提交。

五、成果评审流程

1、形式评审：对各相关归口组织单位提交的遴选初评结果和材料，由市质协用户工作部牵头，对申报的成果材料的基本条件、推荐意见、申报材料的完整性进行评审；

2、资料评审：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《用户满意服务明星评价指南》（试行）的评价要求进行在线评审、专家组会议，并在 2022 年 1 月中旬前提出评审意见；

3、组织会审：根据专家评审组对资料评审的结果，上海市质协按照好中选优的原则，经群众性质量提升活动领导小组审定，确定 2021 年服务专项质量提升用户满意服务明星班级/个人成果的名单。

六、成果推广

根据评审结果，对一些具有行业代表性的优秀成果典型，上海市质量协会将组织开展用户满意服务明星优秀成果交流推广活动，积极发挥先进典型的标杆示范引领作用，促进“上海服务”品牌质量水平的提升。

七、联系方式

联系人：俞琳 王影

电 话：52588300 13761045274（俞）13918900899（王）

附件：

- 1、上海市用户满意服务明星成果申报条件
- 2、申报材料编写格式要求
- 3、2021年上海市“用户满意服务明星班组”成果申报表
- 4、2021年上海市“用户满意服务明星个人”成果申报表
- 5、推荐意见表
- 6、2021年“用户满意服务明星”活动信息统计表

备注：有关文件和附件、往届活动优秀成果案例等均可从上海质量网—上海市质量协会官方网站（www.saq.org.cn）进入“群众性质量提升？”栏目“在线分享”进行浏览。



二〇二一年十一月二十二日

附件 1

上海市用户满意服务明星成果申报条件

1、用户满意服务明星个人申报条件

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；在为花博会、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。

2、用户满意服务明星班组申报条件

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，在为花博会、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；

7) 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。

附件 2

申报材料编写格式要求

页面设置:

(页边距上: 2 厘米, 下 2 厘米, 左 2 厘米, 右 2 厘米, 页眉 1.5 厘米, 页脚 1.75 厘米)

[文章标题字体华文中宋, 三号字, 加粗]

——[单位名称][班组/个人名称]

2021 年上海市用户满意服务明星成果申报交流资料

[字体楷体_GB2312, 小四, 黑色, 单倍行距(段前“0”, 段后“2.5 行”)]

[前言: 楷体_GB2312, 小四, 黑色, 1.5 倍行距]

[正文主要标题: 华文行楷, 小二, 黑色, 单倍行距(段前段后“0”)]

[正文内容: 楷体_GB2312, 小四, 黑色, 1.5 倍行距(段前段后“0”)]

[表格标题: 楷体_GB2312, 小四, 黑色, 加粗, 单倍行距(段前段后“0”)]

[表格内容: 楷体_GB2312, 小四, 黑色, 单倍行距(段前段后“0”)]

[其它格式要求]:

- 1、每页的开头必须有单倍空行
- 2、除了每块内容大标题以外, 其他字体为楷体_GB2312
- 3、表格的行高为 0.65cm, 段落为单倍
- 4、申报材料要求文字+图片形式
- 5、图片居右, 设置图片格式版式为四周型

附件 3

2021 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				邮 编			
联系人		电话		邮 箱			
上级推荐 单位	单位名称			联系人			
	联系部门		职务	手 机			
班组类别	<input type="checkbox"/> 管理类 服务类 (<input type="checkbox"/> 窗口服务 <input type="checkbox"/> 现场服务) <input type="checkbox"/> 技术类 <input type="checkbox"/> 辅助类						
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)							
事迹材料 (2500—3000 字, 材料编写格式见附件 2)							
何时受过何种奖励 (附证书复印件)							
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

2021 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					邮编		
工作岗位					电话		
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)							
事迹材料 (2000—2500 字，材料编写格式见附件 2)							
何时受过何种奖励 (附证书复印件)							
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:

2021 年上海市用户满意服务明星成果推荐意见表

推荐行业/各区/集团（盖章）:

序号	企业名称（以公章为准）	班组名称/个人姓名

注：此表是推荐单位的正式汇总信息

附件 6

2021 年“用户满意服务明星”活动信息统计表

（由各推荐组织填写）

序号	统 计 内 容	单位	数量
1	参加服务、保障进博活动发动企业数	个	
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	

注 1. 本年度统计信息起止日期为 2021 年 5 月至 2021 年 12 月。

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：_____ 邮编：_____