

上海市质量协会

沪质协〔2023〕6号

关于发布 2022 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》的安排，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，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。

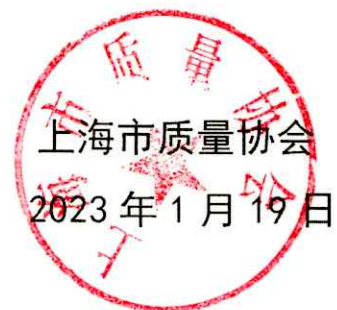
在各级组织单位的广泛宣传下、各领域企业积极参与认真总结活动成效、提炼活动成果的基础上，根据通知文件的要求，各企事业单位自愿申报，经各级组织、单位选树推荐，上海市质协组织专家团队对各项成果，按照申报条件和团体标准《用户满意服务明星成果评价准则》（试行稿），认真开展评审工作，并经上海市市场

监管局、市总工会、团市委、市妇联相关部处会审，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 149 项具有行业代表性的用户满意服务班组与个人成果。现将 2022 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 75 个（班组 48 个、个人 27 个）；用户满意服务成果 74 个（班组 41 个、个人 33 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工作中取得的成果和经验，开展成果分享与经验交流活动，转化为实施用户满意服务标准化常态化的质量提升机制，对标国际先进水平、创新服务理念、应用服务质量的先进管理方法和工具，为打造一批“上海服务”的高质量品牌而努力。

附件：

- 1、2022 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、2022 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



附件 1:

2022 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	推荐单位
1	百联配送物管班组	上海百联配送实业有限公司	百联集团有限公司
2	客户服务部	百联全渠道电子商务有限公司	百联集团有限公司
3	纽盾科技项目管理班组	上海纽盾科技股份有限公司	宝山区市场监督管理局
4	复旦软件园企业服务部	上海复宝投资发展有限公司	宝山区市场监督管理局
5	欣园公司蓬莱班组	上海欣园环境卫生服务有限公司	共青团上海市委员会
6	巴士三公司中运量 71 路青年班组	上海巴士第三公共交通有限公司	共青团上海市委员会
7	东湖集团上海东郊宾馆有限公司前厅部	东湖集团上海东郊宾馆有限公司	共青团上海市委员会
8	车管所四分所证照组青年团队	上海市公安局交警总队车辆管理所四分所	共青团上海市委员会
9	质量保证部	上海上药康希诺生物制药有限公司	共青团上海市委员会
10	上海市物业管理事务中心服务热线	上海市物业管理事务中心	共青团上海市委员会
11	上海浦东新区南汇公共交通有限公司修理分公司青年维保班组	上海浦东新区南汇公共交通有限公司	共青团上海市委员会
12	国网上海市电力公司青浦供电公司变电运维班	国网上海市电力公司青浦供电公司	国网上海市电力公司
13	武器装备综合保障班组	上海机电工程研究所	上海航天技术研究院
14	“阳光 Parking” 一班组	上海虹桥国际机场有限责任公司场区（交通）管理部	上海机场（集团）有限公司
15	旅检四科“匠心通道”	上海虹桥国际机场有限责任公司安检护卫保障部	上海机场（集团）有限公司
16	T2 现场巡视团队“虹跃”班组	上海机场集团虹桥机场公司沪港公司	上海机场（集团）有限公司
17	畅行班组	上海国际机场股份有限公司浦东国际机场交通保障部站点管理科	上海机场（集团）有限公司
18	欣翼组现场督察	上海国际机场股份有限公司浦东国际机场 航站区管理部 TOC	上海机场（集团）有限公司
19	三期国际进港冷链班组	上海浦东国际机场西区公共货运站有限公司	上海机场（集团）有限公司
20	20 路中夜班班组	上海巴士第一公共交通有限公司	上海久事公共交通集团有限公司
21	方东加油站	上海沪南石油分公司	上海石油产品贸易行业协会
22	广虹加油站	中国石化销售股份有限公司上海沪西石油分公司	上海石油产品贸易行业协会

序号	班组名称	所在单位	推荐单位
23	第一加油站	中国石化销售股份有限公司上海石油零售分公司第一加油站	上海石油产品贸易行业协会
24	生物计量班组	上海市计量测试技术研究院	上海市计量测试技术研究院
25	嘉定区精神卫生中心 CDC 分中心教育培训科	上海市嘉定区精神卫生中心	上海市嘉定区总工会
26	上海嘉定再生能源有限公司生产检修组	上海嘉定再生能源有限公司	上海市嘉定区总工会
27	上海市嘉定区气象台	上海市嘉定区气象局	上海市嘉定区总工会
28	上海市交通建设工程安全质量监督站安全质量督查科	上海市交通建设工程安全质量监督站	上海市交通团工委
29	上海市儿童福利院玉兰园五组	上海市儿童福利院	上海市民政局工会
30	上海市青浦区重固镇社区卫生服务中心家庭医生服务团队	上海市青浦区重固镇社区卫生服务中心	上海市青浦区总工会
31	徐泾水务管理所给排水管理组	上海市青浦区徐泾水务管理所	上海市青浦区总工会
32	“田爱萍劳模创新工作室”班组	上海美都环卫服务有限公司	上海市青浦区总工会
33	施瑞煜班组	上海东飞环境工程服务有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
34	美都进博保障班组	上海美都环卫服务有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
35	高境人工清道作业区	上海东晨市容清洁服务有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
36	南京路步行街保洁班	上海欣谊环境卫生服务有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
37	公共服务 BU	中国电信股份有限公司上海崇明电信局	中国电信股份有限公司上海分公司
38	政企支撑开通管控班组	中国电信股份有限公司上海分公司浦东局云网运营中心	中国电信股份有限公司上海分公司
39	客户服务保障中心	中国电信股份有限公司上海奉贤电信局	中国电信股份有限公司上海分公司
40	西区局云网运营中心移动优维建班组	中国电信股份有限公司上海西区电信局	中国电信股份有限公司上海分公司
41	高舱值机班组	中国东方航空股份有限公司地面服务部	中国东方航空股份有限公司
42	客服中心订单管理	中国东方航空股份有限公司客户委员会	中国东方航空股份有限公司
43	飞行签派部雨燕班组	中国东方航空股份有限公司运行控制中心	中国东方航空股份有限公司

序号	班组名称	所在单位	推荐单位
44	上海强生出租汽车有限公司业务调度分公司	上海强生出租汽车有限公司业务调度分公司	直接受理
45	医械院新版服务专班	上海市医疗器械检验研究院	直接受理
46	“卫事康”上海市公共卫生临床中心管理处班组	上海卫事康卫生管理服务有限公司	直接受理
47	“卫事康”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	直接受理
48	上航保卫部（空保管理部）“鹤鸣班组”	上海航空有限公司保卫部（空保管理部）	直接受理

注：以上名单不分先后

2022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	性别	工作单位	推荐单位
1	冯月瑛	女	上海第一八佰伴有限公司	百联集团有限公司
2	姚静	女	青浦区就业促进中心	共青团上海市委员会
3	陆曦	女	上海地铁第二运营有限公司	共青团上海市委员会
4	潘贇浩	男	上海市研发公共服务平台管理中心	共青团上海市委员会
5	徐碧瑶	女	上海市疾病预防控制中心	共青团上海市委员会
6	张洁	女	上海市水务局行政服务中心（上海市海洋局行政服务中心）	共青团上海市委员会
7	钟佳时	男	国网上海浦东供电公司	国网上海市电力公司
8	侯光普	男	上海城投老港基地管理有限公司	上海城投（集团）有限公司工会
9	陆烈	男	虹桥国际机场有限责任公司消防急救保障部西区急救站	上海机场（集团）有限公司
10	刘倩茹	女	上海机场贵宾服务有限公司	上海机场（集团）有限公司
11	周欣	男	上海国际机场股份有限公司浦东国际机场机电信息保障部	上海机场（集团）有限公司
12	张磊	男	上海国际机场地面服务有限公司	上海机场（集团）有限公司
13	王永利	男	中国石油天然气股份有限公司上海销售公司方皇加油站	上海石油产品贸易行业协会
14	芮祖存	男	上海库柏电力电容器有限公司	上海市电力工程行业协会
15	汤师范	男	上海市嘉定区医疗急救中心	上海市嘉定区总工会
16	王佳骏	男	嘉定区融媒体中心	上海市嘉定区总工会
17	杨芬	女	上海市儿童福利院	上海市民政局工会
18	孙波	男	上海盛青经济发展有限公司	上海市青浦区总工会
19	潘龙赐	男	复旦大学附属中山医院青浦分院	上海市青浦区总工会
20	黄俊杰	男	国家税务总局上海市青浦区税务局	上海市青浦区总工会
21	王俊	男	上海虹腾环境保洁有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
22	严俊杰	男	上海杨浦环境发展有限公司第四分公司	上海市市容环境卫生行业协会
23	黄淑伊	女	中国电信股份有限公司上海东区电信局分公司	中国电信股份有限公司上海分公司
24	俞岚	女	中国东方航空股份有限公司地面服务部	中国东方航空股份有限公司
25	戴月	女	中国东方航空股份有限公司空保管理部	中国东方航空股份有限公司

序号	姓名	性别	工作单位	推荐单位
26	王佳琳	女	上海航空有限公司客舱服务部	直接受理
27	陆红妮	女	上海晋宇环境服务有限公司	直接受理

注：以上名单不分先后

附件 2:

2022 年专项服务质量提升活动—用户满意服务班组成果名单

序号	班组名称	所在单位	推荐单位
1	上海森广物流有限公司联华物资保供任务团队	上海森广物流有限公司	百联集团有限公司
2	本地生活数字化探索项目班组	上海百联新邻购物中心有限公司	百联集团有限公司
3	环境提升专项班组	上海奥特莱斯品牌直销广场有限公司	百联集团有限公司
4	百联沪通销售部	上海百联沪通汽车销售有限公司	百联集团有限公司
5	上海世纪联华外高桥店	联华超市股份有限公司	百联集团有限公司
6	建行虹口支行普惠金融青年突击队	中国建设银行股份有限公司上海虹口支行	共青团上海市委员会
7	上海电力进博会志愿服务队	上海电力股份有限公司	共青团上海市委员会
8	嘉定区税务局第一税务所青年先锋队	共青团国家税务总局上海市嘉定区税务局委员会	共青团上海市委员会
9	售后服务组	中国船舶集团有限公司第七二六研究所	共青团上海市委员会
10	上海市卫生健康委员会监督所 医疗专项技术与质量安全监督科	上海市卫生健康委员会监督所	共青团上海市委员会
11	春秋航空“春秋之翼”示范组“春风组”	春秋航空股份有限公司	共青团上海市委员会
12	上海市静安区人才服务中心	上海市静安区人才服务中心	共青团上海市委员会
13	上海城投水务（集团）有限公司自来水业务受理分公司工程部	上海城投水务（集团）有限公司自来水业务受理分公司	上海城投（集团）有限公司工会
14	天马无废低碳环保产业园党政综合办公室	上海天马再生能源有限公司	上海城投（集团）有限公司工会
15	上海水上防污染运营（应急救援）指挥中心	上海水域环境发展有限公司	上海城投（集团）有限公司工会
16	上海城投置业经营管理有限公司第一管理部	上海城投置业经营管理有限公司	上海城投（集团）有限公司工会
17	蓝天组	上海机场贵宾服务有限公司	上海机场(集团)有限公司
18	匠星组	上海机场贵宾服务有限公司	上海机场(集团)有限公司
19	锦绣服务班组	上海国际机场股份有限公司浦东国际机场场区管理部	上海机场(集团)有限公司
20	71 路全程早班方进班组	上海巴士第三公共交通有限公司	上海久事公共交通集团有限公司

序号	班组名称	所在单位	推荐单位
21	中国石油上海销售振兴加油站	中国石油天然气股份有限公司上海销售分公司	上海石油产品贸易行业协会
22	中国石化销售股份有限公司上海南汇加油中心	中国石化销售股份有限公司上海浦东石油分公司	上海石油产品贸易行业协会
23	上海延鑫汽车座椅配件有限公司生产班组	上海延鑫汽车座椅配件有限公司	上海市嘉定区总工会
24	化妆组	上海市龙华殡仪馆	上海市民政局工会
25	上海市第二社会福利院卫生所	上海市第二社会福利院	上海市民政局工会
26	上海市青浦区道路运输管理事务中心行政许可服务班组	上海市青浦区道路运输管理事务中心	上海市青浦区总工会
27	上海宏安建设工程有限公司建筑垃圾运输车队	上海宏安建设工程有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
28	松婷铁军班	上海松婷实业发展有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
29	蓝云直属队	上海蓝云环境科技有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
30	上海市虹口区市容建设有限公司渣土运输车队专项垃圾应急处置专班	上海市虹口区市容建设有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
31	上海雅米鼎宏业建设发展有限公司	上海雅米鼎宏业建设发展有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
32	防疫突击班组	中国电信股份有限公司上海莘闵电信局	中国电信股份有限公司上海分公司
33	乘务五部凌燕示范组	中国东方航空股份有限公司客舱服务部	中国东方航空股份有限公司
34	卓越客舱乘务示范组	一二三航空有限公司	中国东方航空股份有限公司
35	“蓝盾鲲鹏”班组	中国东方航空股份有限公司空保管理部	中国东方航空股份有限公司
36	OCC 小组	中国东方航空股份有限公司信息部	中国东方航空股份有限公司
37	上海自然博物馆观众服务团队	上海明华智慧城市运营管理有限公司	直接受理
38	洋山港管	上海新世纪房产服务有限公司	直接受理
39	天之骄子物业管理处	上海上实物业管理有限公司	直接受理
40	万源城开中心	上海城开商用物业发展有限公司	直接受理
41	进博会保障服务团队	上海光明生活服务集团有限公司	直接受理

注：以上名单不分先后

2022年专项服务质量提升活动—用户满意服务个人成果名单

序号	姓名	性别	工作单位	推荐单位
1	徐杰文	女	联华超市丁香店	百联集团有限公司
2	陆建峰	男	宁波银行股份有限公司上海崇明支行	共青团上海市委员会
3	蒋臻	女	上海市徐汇区劳动人事争议仲裁院	共青团上海市委员会
4	费凯平	男	国家会展中心（上海）有限责任公司	共青团上海市委员会
5	虞慧雯	女	上海市经济和信息化委员会	共青团上海市委员会
6	潘虹	女	共青团上海市虹口区委员会	共青团上海市委员会
7	王见	女	普陀区政务服务中心	共青团上海市委员会
8	陈嘉安	女	上海市浦东新区计量质量检测所	共青团上海市委员会
9	朱超轶	男	上海海贤能源股份有限公司	共青团上海市委员会
10	李振雄	男	上海中心大厦置业管理有限公司湾谷科技园物业管理分公司	上海城投（集团）有限公司工会
11	俞程伟	男	上海市燃气设备计量检测中心有限公司	上海城投（集团）有限公司工会
12	蔡真	男	上海中心大厦世邦魏理仕物业管理有限公司	上海城投（集团）有限公司工会
13	沈洁	男	上海临港供排水发展有限公司	上海城投（集团）有限公司工会
14	丁卉	女	上海虹桥国际机场运行指挥中心	上海机场（集团）有限公司
15	王佳淼	女	上海浦东国际机场货运站有限公司	上海机场（集团）有限公司
16	徐峰	男	上海巴士第四公共交通有限公司五车队	上海久事公共交通集团有限公司
17	戴琪	男	上海现代交通建设发展有限公司	上海久事公共交通集团有限公司
18	唐忠明	男	上海嘉定公共交通有限公司	上海市嘉定区总工会
19	毛雨朦	女	上海交通职业技术学院	上海市交通团工委
20	陆斌杰	男	上海浦东新区上南公共交通有限公司	上海市交通团工委
21	陈杰	男	上海市道路运输管理局	上海市交通团工委
22	沈洲	女	上海市青浦区市场监督管理局	上海市青浦区总工会
23	王照亮	男	上海开平环境建设发展有限公司	上海市市容环境卫生行业协会
24	叶志卿	男	中国电信股份有限公司上海北区电信局	中国电信股份有限公司上海分公司
25	陈小芳	女	中国电信股份有限公司上海分公司青浦电信局	中国电信股份有限公司上海分公司
26	俞春风	女	中国电信股份有限公司上海分公司金山局	中国电信股份有限公司上海分公司
27	曹亮	男	中国电信股份有限公司上海南区电信局	中国电信股份有限公司上海分公司

序号	姓名	性别	工作单位	推荐单位
28	吕诗晨	女	中国东方航空股份有限公司客舱服务部	中国东方航空股份有限公司
29	薛涛	男	一二三航空有限公司	中国东方航空股份有限公司
30	蔡莉	女	上海新世纪房产服务有限公司	直接受理
31	孟晓忠	男	上海上实物业管理有限公司	直接受理
32	王波	男	上海万杰环境管理服务有限公司	直接受理
33	李强	男	上海农工商旺都物业管理有限公司	直接受理

注：以上名单不分先后