

## 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/zxsb/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](http://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](http://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。