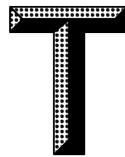


ICS 03.120.99
CCS A 00



团 体 标 准

T/SAQ 0008—2024

用户满意服务明星创新成果评价准则

Evaluation criteria for innovation achievements of users satisfied
service stars

2024-05-31 发布

2024-05-31 实施

上海市质量协会 发布
中国标准出版社 出版

本文件版权归上海市质量协会所有。除非另有规定或仅为了本文件的实施所需，否则未经事先书面授权，不得以任何形式或以任何方式(电子或机械方式)复制引用本文件，包括影印或发布在互联网或内联网上。可通过以下联系方式申请授权：

邮箱 :saq_tb@saq.org.cn

网址 :www.saq.org.cn

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 创新成果主体基本条件	1
4.1 一般要求	1
4.2 质量素养	1
4.3 服务创新	2
4.4 服务业绩	2
4.5 用户满意	2
5 创新成果评价内容	2
5.1 一般要求	2
5.2 成果背景	2
5.2.1 聚焦用户	2
5.2.2 问题导向	2
5.3 过程实现	2
5.3.1 系统方法	2
5.3.2 创新应用	3
5.3.3 成果推广	3
5.4 效果	3
5.4.1 目标实现	3
5.4.2 服务绩效	3
5.4.3 社会影响	3
6 评价规则	3
7 成果分级	3
附录 A(规范性) 用户满意服务明星创新成果的评价评分表	4
附录 B(规范性) 用户满意服务明星创新成果的评分方法	5
参考文献	6

前　　言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市质量协会提出并归口。

本文件起草单位：上海市质量协会、上海振华重工(集团)股份有限公司、国网上海市电力公司、上海市计量测试技术研究院、中国移动通信集团上海有限公司、上海市龙华殡仪馆、大众汽车租赁有限公司、上海卫事康卫生管理服务有限公司、上海航空有限公司、百联集团有限公司、上海市长宁区妇幼保健院。

本文件主要起草人：施卫丹、盛祖强、张明、陈佳、张景曼、潘晓华、王姜女、温旭飞、李旭康、艾敏、王佳琳、俞琳、华蔚筠。

首期承诺执行单位：上海市质量协会、上海振华重工(集团)股份有限公司、上海市计量测试技术研究院、中国移动通信集团上海有限公司、上海市龙华殡仪馆、大众汽车租赁有限公司、上海卫事康卫生管理服务有限公司、上海航空有限公司、百联集团有限公司、上海市长宁区妇幼保健院、重庆海尔家电销售有限公司上海分公司。

引　　言

为贯彻落实《质量强国建设纲要》和《质量强国建设纲要上海实施方案》中关于服务质量满意度进一步全面提升的目标,提高生产服务专业化水平、促进生活服务品质升级、提升公共服务质量效率等指导意见,根据上海市质量工作领导小组办公室、上海市总工会、共青团上海市委、上海市妇女联合会联合印发的《关于开展上海市群众性质量提升活动的指导意见》中的有关活动要求,广泛开展专项服务质量提升活动,形成用户满意服务明星创新成果,特制定本文件。

本文件倡导各类组织在培养选树直接为用户及相关方提供服务且在本组织或行业内具有质量标杆示范作用的一线基层服务型团队或个人的基础上,以本文件为技术指引,注重以满足或超越用户及相关方需求、追求卓越为价值导向,围绕大力推进现代化产业体系建设、加快发展新质生产力的要求,开展用户满意服务明星创新活动,形成可学习、可借鉴的用户满意服务明星创新成果,更好地予以示范推广。

用户满意服务明星创新成果评价准则

1 范围

本文件规定了用户满意服务明星创新活动中创新成果主体的基本条件,以及创新成果的评价内容、评价规则和成果分级要求。

本文件适用于各类组织实施用户满意服务明星创新成果的第一方评价、第二方评价、第三方评价。

注 1: 本文件中的用户满意服务明星指各类组织服务提供过程中,为满足用户及组织外部相关方的需求,按照组织的声明、承诺、标准和要求,培养选树基于质量管理的系统思维和创新思维,在服务理念、服务礼仪、服务技能、服务方法、服务业绩在组织或行业中具有标杆示范作用,直接为用户及组织外部相关方提供服务的一线基层服务型团队或个人。

注 2: 第一方评价指组织内部开展的用户满意服务明星创新成果评价。

注 3: 第二方评价指组织的上级管理单位/部门、投资方、业主方、外包委托方对本组织开展的用户满意服务明星创新成果评价。

注 4: 第三方评价指具有专业能力与市场信用的技术服务机构受组织或相关方委托对本组织开展的用户满意服务明星创新成果评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

用户满意服务明星创新成果 **innovation achievements of users satisfied service stars**

各类组织培养选树的用户满意服务明星在群众性质量提升活动中,以满足或超越用户及组织外部相关方需求、追求卓越为价值导向,实施专项服务质量提升,由用户满意服务明星运用质量工具方法,通过现场管理提升、服务质量改进和创新活动,在组织或行业内具有标杆示范作用,形成可复制、可推广的成果经验或典型案例,体现用户满意与高质量发展理念的结果。

4 创新成果主体基本条件

4.1 一般要求

创新成果的主体是用户满意服务明星,包括团队和个人;基本条件包括但不限于质量素养、服务创新、服务业绩、用户满意等方面。

4.2 质量素养

4.2.1 遵循社会主义核心价值观,遵纪守法、诚信守诺,具有追求卓越、用户至上、有效学习、改进创新的质量意识和良好的职业道德。