

上海市质量协会

沪质协〔2025〕52号

关于开展《用户满意与用户价值创新实践评价准则》 团体标准(试行稿)试点评价工作的通知

各有关单位：

为推动本市各企事业单位以用户为中心、融合质量管理与数智技术，进一步提高产品、服务与工程质量，加快构建以用户满意与用户价值为核心的创新管理体系，与用户共创卓越价值，依据《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》等相关法律法规，上海市质量协会根据本会《章程》及相关制度规定，现组织开展《用户满意与用户价值创新实践评价准则》（试行版）（以下简称《准则》）团体标准试点评价工作。有关事项通知如下：

一、试点要求

本次试点面向上海地区范围内自愿参与的各类企事业单位，以本会单位会员为主，通过开展《准则》试点分类分级评价工作，探索建立科学、系统、可操作的用户满意与用户价值创新实践评估机制，引导各类组织持续优化用户体验、深化价值创造，形成一批具有示范引领作用的优秀实践案例，助力组织可持续发展，为后续标准修订完善和推广应用积累经验、提供支撑。

二、试点内容

1、活动报名及申请评价：意向参与试点单位依据《准则》开展对标自评，总结提炼好现行的创新实践成果，进行活动报名；申报单

位填写《用户满意与用户价值创新实践成果申报表》(详见附件),并提交相关证实材料,经本单位所属集团公司、区质量主管部门或相关行业协会推荐(符合条件的外商企业、民营企业、专精特新企业等可直接申报),报送至上海市质量协会用户工作部。

申报材料报送形式为纸质版+电子版。纸质版需将申报表及证实性材料装订成册,一式三份提交。电子版可通过U盘随纸质版材料一并报送,或发送至以下邮箱:yangjin@saq.org.cn。材料报送截止时间:2026年1月10日15:00。

2、宣贯研讨:拟于12月17日组织标准宣贯研讨会,对《准则》(试行版)进行解读,帮助试点单位准确理解标准条款、评价维度、实施路径与申报材料的撰写思路。

3、开展评价:上海市质量协会在形式审查后,将组织专家团队,按照统一程序对各申报单位提交的创新成果报告及证实性材料开展技术评审工作,将在资料评审基础上遴选入围现场答辩评审(具体时间另行通知),合议推荐产生各等级评价结果。

4、审定发布:

由上海市质量协会专家委员会相关专家组成审定专家组,召开成果审定会议,听取专家会审结果和推荐意见,审定专家组审议确定试点评价结果。审定结果预计于2月中旬通过上海质量网、“上海质量”微信公众号、《上海质量》杂志向全社会发布。

5、宣传推广:

总结提炼典型成果和做法,形成可复制、可推广的经验模式,并适时予以宣传推广。

三、联系人

杨 瑾 18917180961 施卫丹 18917180960

附件:《用户满意与用户价值创新实践成果申报表》



附件

用户满意与用户价值创新实践 成果申报表

申报方向：
☐ 组织类
☐ 产品类
☐ 服务类
☐ 工程类

申报单位：_____（盖章）

推荐单位：_____（盖章）

申报日期：_____

一、组织基本情况

单位名称 (全称)			
协会会员	☐ 是 ☐ 否	推荐单位	
注册地址		邮政编码	
组织性质	☐ 国有 ☐ 民营 ☐ 外资 ☐ 合资 ☐ 事业单位 ☐ 其他_____		
重点领域	☐ 制造 ☐ 建设工程 ☐ 市场服务 ☐ 非营利性服务	是否“专精特新”中小企业 ☐ 是 ☐ 否	
重点产业	两融合两转型： ☐ 先进制造业和现代服务业融合 ☐ 数字化转型和绿色低碳转型 三大先导产业： ☐ 集成电路 ☐ 生物医药 ☐ 人工智能 六大重点产业： ☐ 电子信息 ☐ 生命健康 ☐ 汽车 ☐ 高端装备 ☐ 先进材料 ☐ 时尚消费品 四大新赛道产业： ☐ 元宇宙 ☐ 绿色低碳 ☐ 数字经济 ☐ 智能终端 五大未来产业： ☐ 未来健康 ☐ 未来智能 ☐ 未来能源 ☐ 未来空间 ☐ 未来材料 ☐ 其他_____		
联系人姓名		部门及职务	
联系手机		邮箱地址	

二、成果报告

成果标题 (30 字以内)	简明准确反映创新实践主题
组织概况 (300 字左右)	简要介绍申报组织的名称、规模、架构、使命愿景、主营业务、用户群体、市场地位等。
创新实践概况 (800 字左右)	简要介绍所申报的创新实践的类别与范围、用户群体与规模、质量水平、核心技术优势
创新实践内容 (5000 字左右)	围绕策划与设计、实施过程、成效三个部分展开，结合案例与数据说明。包括但不限于： ——策划与设计： • 创新实践的背景动因与问题识别，包括用户痛点、市场变化或政策导向等驱动因素； • 基于用户研究的需求洞察方法（如调研、访谈、数据分析、旅程地图等）及关键发现； • 用户画像构建与细分策略，明确目标服务对象及其核心诉求； • 价值主张的提炼与实践目标的设定（包含可量化的满意度或价值指标）； • 整体方案的顶层设计，包括服务/产品/工程架构、关键技术路径、组织协同机制及创新亮点； • 资源保障安排与潜在风险预判。 ——实施过程：结合具体案例或数据佐证，围绕创新驱动、资源配置、运行管理阐述具体做法与典型案例，对实践特色予以总结提炼。 ——成效：阐述市场竞争力、品牌影响力、示范推广力三个维度的绩效数据及其表现。
总结与展望 (300 字左右)	总结创新实践取得成功的关键因素与未来展望。

证实材料	1、用户满意度对比材料（2000 字左右） 提供创新实践实施前后具有可比性的用户满意度佐证材料，包括但不限于： ——调查方法说明； ——覆盖具有代表性的用户群体范围； ——关键量化指标的前后对比数据； ——典型用户反馈摘录。 2、用户价值提升佐证材料（1000 字左右） 提供反映用户价值实质性提升的对比性佐证材料，包括但不限于： ——用户价值体现的佐证材料，可围绕服务效率（如响应时长缩短、办理周期压缩）、使用成本（包括时间成本、经济支出、学习门槛等降低）、体验质量（如系统易用性、操作便捷性、情感满意度提升）以及功能收益（如新增服务能力、任务完成效能提高、决策支持增强等）等维度； ——市场绩效的佐证材料，包括但不限于：用户规模增长（如活跃用户数、注册用户数、服务覆盖人数等）、市场份额提升（如行业排名变化、区域渗透率提高）、营收或利润改善（如单位用户贡献值提升、服务复购率增长、整体盈利能力增强）等关键指标的前后对比数据； ——品牌效应的佐证材料。 3、其他支撑性证实材料 可提供与创新实践相关的补充性证明材料，包括但不限于： ——第三方检测或评估报告； ——权威专家评审意见； ——相关专利证书或软件著作权登记； ——项目验收文件； ——主流媒体报道； ——行业或区域推广应用证明； ——经济效益或社会效益分析报告等。
--	---

三、申报/推荐意见

申报单位意见：	（盖章）： 年 月 日
推荐单位意见：（按要求）	（盖章）： 年 月 日