

上海市质量协会文件

沪质协〔2026〕32号

关于 2026 年用户满意服务明星创新活动通知

各有关单位：

2026 年，为落实《质量强国建设纲要上海实施方案》有关“推动质量社会共治”等任务要求，以及本市《推进服务业扩能提质的实施意见》有关“推进服务业扩能提质和优质高效发展”等文件要求，围绕市质量工作领导小组统筹协调质量强市建设的工作部署，推动本市群众性质量活动走深走实，根据本会修订的《公益性质量推进活动管理办法》等管理制度，按照本会 2026 年公益性质量推进活动的计划安排，在各推进单位的推动下、相关企事业单位自主开展的相关活动基础上，本会发挥公益平台作用，开展“2026 年用户满意服务明星创新活动”统筹推动、交流分享与成果评价推广，赋能本市服务业提质增效与品牌建设。

一、活动依据

1. 依据本会《公益性质量推进活动管理办法》，对照该办法规定的职责、活动程序与“活动与主要成果清单”，以及上海市质量协会《用户满意服务明星创新成果评价准则》(T/SAQ 0008-2024)团体标准，合规、有序、有效地组织开展。

2. 活动重在围绕国家和上海“十五五”高质量发展的要求，聚焦本市现代化产业体系与人民城市建设，推进服务业扩能提质，促进生产性服务

业、生活性服务业以及公共服务业的企事业单位一线现场管理提升、服务质量改进和创新活动提升增能增效。

3. 活动旨在贯彻落实《质量强国建设纲要》，助力上海质量强市建设，发挥行业协会商会的桥梁纽带作用，支持本市企事业单位广泛开展群众性质量活动，立足一线各类面向用户的研发、生产、服务现场，培育一批为用户及相关方提供高水平服务的员工团队或个人，营造“比学赶帮超”的良好氛围，形成一批来自一线追求用户满意、具有质量创新特质的可学习可借鉴的活动经验成果予以分享交流推广。

二、活动重点

1、聚焦本市服务业扩能提质，赋能“上海服务”品牌建设

围绕上海“2+3+6+6”现代化产业体系和人民城市建设重点区域、重点企业，聚焦本市11个扩能提质的生产性服务业、生活性服务业以及医疗卫生、义务教育、文化体育与公共服务等，倡导组织开展用户满意服务明星创新活动，赋能本市加快服务业数智化转型、促进绿色化发展、提升跨业融合发展水平，为持续打响“上海服务”品牌，夯实群众性质量活动基础。

2、聚焦用户需求服务创新，提升人民群众的质量获得感和满意度

倡导在活动中以满足或超越用户及组织外部方需求，追求卓越为价值导向，应用质量管理理念与质量工具方法，推动服务供给方式从“功能交付”向“优质体验”跃升，切实增强人民群众的质量获得感、品牌美誉度与忠诚度。

三、活动对象

以各推进单位所辖区域、行业或集团范围内的相关单位为主，本会会员单位中非公企业等活动单位可直接受理参加活动。在市市场监管局的支持下，精准帮扶各区中小企业高质量发展。

四、活动安排

活动时间 2026 年 7-12 月，活动在线报名-申报开通时间：8 月 24 日。

活动进度与工作安排，详见附件 1。

各单位可通过上海市群众性质量活动公共服务平台 (<http://shqi.saq.org.cn/>) 在线报名后，可浏览活动具体要求和相关标准等文件。

五、活动成果

依据本会团体标准《用户满意服务明星创新成果评价准则》，活动成果分为团队和个人两类，依据团标进行分类分级评价并予以交流推广。

六、联系方式

联系人：俞琳 13761045274 施卫丹 18917180960

附件：

- 1、活动主要安排
- 2、用户满意服务明星创新活动成果资料框架



扫一扫关注上海市质量协会

主题词：上海市质量协会 群众性质量活动 用户满意服务明星 创新成果 通知

抄 报：上海市质量工作领导小组办公室(上海市市场监督管理局)
上海市总工会 中国共产主义青年团上海市委员会 上海市妇女联合会

附件 1：活动主要安排

类别	活动策划	活动推介	活动开展	活动产出	成果评价	交流推广
时间	7月底	8月	8月-9月	9月-10月	10月-11月	11月-12月
	/	/	/	/	1. 申报及第三方评价材料在线提交截止日期：10月12日； 2. 资料在线评审截止日期：10月30日； 3. 入围卓越级现场发表评价：11月上旬。	
	识别活动需求，并制订活动计划	开展活动成果的交流展示活动	在线进行活动成果第三方评价			1. 线上或线下结合，通过相关媒体交流展示部分高水平成果。 2. 开展经验成果交流推广与转化活动。
活动主体	推进单位	在线活动报名	准备活动成果申报材料	在线提交申报材料	在线展示现场发表	
	活动单位	发布活动通知，与推进单位合作举办交流活动	活动过程协调与支持举办中小企业质量帮扶专场活动		组织第三方分类分级评价（在线评审、现场评审）	
活动平台	上海市质协	制定活动方案通知，开发完善活动信息化平台等				

注：入围卓越级现场发表评价具体时间安排另行通知。

附件 2

用户满意服务明星创新活动成果资料框架

成果类别： ☐ 团队成果 ☐ 个人成果

成果名称： _____ (20 字左右)

注：本文件按照上海市质量协会《用户满意服务明星创新成果评价准则》(T/SAQ 0008-2024)团体标准编制。

1. 创新成果主体简介

(概述所在单位与创新团队/个人的相关情况、团队/个人的质量管理活动概况以及所取得的荣誉成就等；200-300 字)

2. 成果背景

(概述以用户为关注焦点，问题短板为导向，确定改进创新的措施与目标；300-500 字)

3. 过程实现

(基于措施与目标，应用质量管理理念和质量工具方法，重点阐述创新的实现路径与特色做法，成果可学习、可借鉴的特色亮点与推广价值等；1600-2000 字)

4. 效果

(定量结合定性分析，概述创新活动主要的目标实现、服务绩效与社会影响等成效；500-700 字)

5. 其他

(必要时，可补充与创新活动相关的佐证材料)