

上海市质量协会文件

沪质协〔2026〕34号

关于开展2026年用户满意与用户价值创新活动的通知

各有关单位：

为落实《质量强国建设纲要上海实施方案》有关“增强企业质量和品牌发展能力，提升全面质量管理水平”等任务要求，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，根据上海市质量协会《公益性质量推进活动管理办法》和2026年公益性质量推进活动计划安排，在各推进单位的推动下、各企事业单位开展的相关质量管理活动的基础上，市质协发挥公益平台作用，开展“2026年用户满意与用户价值创新活动”，倡导本会会员单位及相关组织制定实施以质取胜的生产经营战略，创新质量管理理念、方法、工具，推动全员、全要素、全过程、全数据的新型质量管理体系应用，加快质量管理成熟度跃升，为增强企业质量和品牌发展能力、实施中小企业质量提升赋能增效。活动相关事项通知如下：

一、活动依据

1. 本次活动在市市场监管局的指导下，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”，根据上海市质量协会团体标准《用户满意与用户价值创新实践评价准则》（T/SAQ 0019—2026），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，促进先进制造业、生产性服务业、生活性服务业以及公共服务的用户价值创新与用户体验提升增能增效。

3. 活动旨在贯彻落实《质量强国建设纲要上海实施方案》，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，支持加快质量管理成熟度跃升，营造“比学赶帮超”的良好氛围，形成一批以用户为关注焦点、融合质量管理与数智化技术并与用户共同创造卓越价值、可学习可借鉴的活动经验成果。

二、活动重点

1、服务城市战略，培育质量竞争力的产业标杆

聚焦上海“2+3+6+6”现代化产业体系中的重点区域、重点企业，倡导组织开展用户满意与用户价值创新活动，助推企业加快向用户满意创造卓越价值、覆盖全链条、全生命周期的高质量解决方案转型，培育质量效益型、具有市场竞争力的产业链标杆。

2、洞察用户需求，提升人民群众的质量获得感和满意度

围绕本市推动服务业扩容提质的要求，引导各类生产性、生活性会员单位及相关组织，全面构建覆盖用户旅程全触点的服务体系，推动服务供给方式从“功能交付”向“优质体验”跃升，切实增强用户获得感与品牌忠诚度。

3、促进数智化转型，构建智能化用户响应体系

鼓励会员单位和相关组织整合内外部、线上线下评价多源数据，建设“用户声音（VOC）”-用户体验-用户价值的数字化平台底座，建立用户洞察机制，实现用户需求实时感知、问题精准诊断、服务持续优化的闭环管理，提升质量响应的敏捷性与智能化水平。

4、引领质量创新，健全用户满意与用户价值评价机制

发挥团体标准的引领支撑作用，结合各活动单位新型质量管理体系应用的生动实践，开展用户满意与用户价值创新实践成果的分类分级评价认定，形成一批可学习、可借鉴的活动经验成果，通过媒体宣传、交流研讨和成果展示等推广活动，营造“重用户、强质量、创价值”的良好社会生态。

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，属产业集团、产业链链主企业的推进单位可延伸至长三角区域内的产业链主要合作伙伴或供应链主要成员单位。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

1、活动时间为 2026 年 7 月-12 月，活动在线报名开通时间：8 月 20 日。

2、活动进度与工作安排，详见附件。

3、各单位可通过上海市质量协会官网(www.saq.org.cn)首页“快速通道”，选择“项目申报”点击进入“用户满意与用户价值创新活动”进行在线注册报名自愿参加活动，并在线自主提交活动成果资料。

4、各单位在线报名后可在线浏览团体标准《用户满意与用户价值创新实践评价准则》(T/SAQ 0019—2026)等相关文件信息。活动成果评价按团标附录 A 和附录 B，活动成果资料框架见团标附录 C。

五、活动成果

依据本会团体标准《用户满意与用户价值创新实践评价准则》(T/SAQ 0019—2026)进行分类分级评价，并予以交流推广。

六、联系人

张俞睿智 18917187217

施卫丹 18917180960

附件：活动主要安排



主题词：上海市质量协会 公益性质量推进活动 质量管理活动
用户满意与用户价值创新活动 通知

抄 报：上海市市场监督管理局

附件：活动主要安排（7月-12月）

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
	/	/	/	申报及第二方评价资料在线提交截止日期：10月15日。	1. 资料在线评审截止日期：11月10日； 2. 领先级以上现场发表评审：11月下旬。	/
活动主体	推进单位	开展活动成果的交流展示活动		在线进行活动成果第二方评价		1. 线上线下载合,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	发布活动通知,与推进单位合作举办交流推进活动	活动过程协调与支持,标准与技术支持 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)	

注：入围领先级以上现场发表评审具体时间另行通知。