

中国质量协会 中华全国总工会 文件 中华全国妇女联合会

中国质协字〔2015〕86号

关于2015年开展创建“用户满意服务之星” 活动的通知

各省、自治区、直辖市质协，副省级城市和新疆生产建设兵团质协，总工会，妇联，各行业质协、用户委员会，各会员企业及相关组织：

随着我国经济发展进入新常态，服务业在社会和经济领域的作用日益重要。国务院近期颁布的《贯彻实施质量发展纲要 2015年行动计划》，将深入开展服务业质量提升专项行动作为主要质量行动之一。服务业质量提升，既要靠标准化、规范化的管理，也要靠服务人员的用心、规范服务。为了有效促进服务质量提高，夯实服

务业顾客满意度提升的基础，实现国内外顾客对服务质量的“双满意”，全国总工会、全国妇联和中国质协决定开展 2015 年创建“用户满意服务之星”活动。现就创建活动有关事宜通知如下：

一、指导思想及活动目的

以《质量发展纲要（2011-2020 年）》为纲领性文件，以《贯彻实施质量发展纲要 2015 年行动计划》为指引，以提升顾客满意度，提升服务业一线人员的服务意识、服务质量、职业道德素质和职业技能水平为目的，遵循广泛性、有效性、自愿性以及分类指导和标杆带动原则，在服务业务领域广泛深入开展创建“用户满意服务之星”活动。活动过程中应做好经验交流工作，对在创建活动中涌现出的用户满意服务之星、用户满意服务之星班组、用户满意服务杰出管理者予以肯定和推广。

二、活动机构及服务支持机构

中国质量协会负责活动的发起、指导及创建成果的最终评定。

由中国质量协会组织专家负责活动的技术指导、资料评审，负责抽查部分组织进行现场评审。

中国质量协会用户工作部负责活动的具体组织、联络等服务工作。

为方便企业科学开展创建活动，由卓越用户满意度测评中心等具有满意度调查资质、经中国质量协会用户委员会认可的第三

方测评机构负责申报组织的满意度咨询、测评、后续跟踪等服务支持工作。

三、创建活动步骤

(一) 准备阶段

1. 根据所在地区、行业、组织自身的情况，相关组织成立开展创建“用户满意服务之星”活动推进小组，制定下发创建工作方案，明确创建工作目标和任务。

2. 召开组织创建工作会议，研究部署创建工作。

3. 加强宣传，营造浓厚的创建氛围。

(二) 创建阶段

1. 建立组织创建“用户满意服务之星”工作的长效机制，及时发现和解决企业创建活动中出现的共同性问题和难点，通过具体指导，切实把创建活动作为推广应用先进技术方法、强化用户满意理念、提高质量和经营管理水平的重要途径，夯实服务基础，提高服务水平和能力。

2. 组织对照“用户满意服务之星自评标准”（附件1）开展自测自评工作，查漏补缺，完善提升。

3. 活动推进小组根据“用户满意服务之星自评标准”对创建工作进行督查评估，并提出整改意见。

4. 活动推进小组对创建工作进行初评。

（三）申报阶段

按照鼓励先进、确保质量、限额择优原则，依据各地区、各行业实际开展创建活动的数量和质量情况，中国质量协会用户工作部接收各组织的资料申报。

1. 中国质量协会员单位（企业）和用户委员会委员单位（企业）可直接申报；非会员和委员单位（企业）可通过由中国质量协会认可的、具有一定资质的各地区、行业质量协会、用户委员会等机构（推荐）申报，特殊情况可直接申报。

2. 申报组织（企业）登陆 www.yonghu.org.cn “用户满意服务之星申报系统”下载有关通知及表格，按照“用户满意服务之星自评标准”（附件1）进行自评，自评分数80分及以上者方可（推荐）申报。

3. 申报材料按填表说明中的相关要求认真填报并装订成册，将材料的电子版刻录光盘，于2015年12月10日前一并寄送到中国质量协会用户工作部，收件人：玉敏。

4. 申报组织在网上申报系统中填写相关信息，所填信息应与申报表中填写信息保持一致。

（四）评审阶段

中国质量协会用户工作部依据《全国实施用户满意工程推进活动管理办法》中相关要求，开展评审工作的组织、协调、初审和复核全过程的服务工作，由评审组专家形成初步评审结果。

中国质量协会对初步评审结果进行审核，并确定参评组织的最终评审结果。

根据限额择优原则，2015年评定出的“用户满意服务之星”名额将不超过100个，“用户满意服务之星班组”不超过150个，“用户满意服务杰出管理者”不超过30个。

（五） 结果公示及发布

结果将在中国质量协会用户委员会等媒体公示、发布，并通过组织经验交流会，对在活动中涌现出的先进个人、班组、管理者及其先进经验予以肯定和推广。

中国质量协会可以根据不同先进单位的需求组织不同的服务活动，如为企业举办专场新闻发布会、组织成果展示、组织新技术新服务模式推广、组织经验交流会、组织专家讲解技术方法、政策专题报告会、组织媒体宣传等。

四、 活动要求

（一） 扎实推进，务求实效。

创建“用户满意服务之星”活动是实施用户满意工程活动的

一个重要组成部分，各类组织要加强对创建活动的引导，把工作重点放在组织、宣传、动员和活动开展上，要针对本地区、本行业、组织自身的实际，制定开展创建活动的具体办法，同时要以窗口行业、重要服务企业为重点，通过导入用户满意服务理念，建设用户满意服务文化，实施用户满意服务战略，构建用户满意服务体系，打造用户满意服务队伍等方式促进服务管理的持续改进，实现服务质量的整体提升。力争通过扎实、有效的组织，调动广大员工积极投身创建活动，树立用户满意理念，苦练服务技能，完善服务流程，争创满意服务，形成“人人重视质量、人人创造质量、人人享受质量”的社会氛围。

（二）组织自愿参加，全程免费。

组织自愿参加创建“用户满意服务之星”活动，对在创建活动中表现优异、顾客认可的个人、班组、管理者可向中国质量协会申报用户满意服务之星、用户满意服务之星班组、用户满意服务杰出管理者等荣誉，所有工作必须严格遵守《全国实施用户满意工程推进活动管理办法》的相关要求。

为保证评审公平公正，开展创建活动的全过程完全免费。全过程包括：准备阶段、创建阶段、申报阶段、评审阶段、结果公示、发布表彰决定。任何机构不得以推荐等名义乱摊派、乱收费。

(三) 以市场、顾客评价为基础, 坚持科学、公平、公正、公开。

各单位在组织开展活动的同时, 要认真做好用户满意度测评工作, 以第三方的满意度测评为抓手, 做好服务短板改进和改进绩效的检验工作。用户评价应依据具有满意度调查资质的第三方提供的用户满意度测评结果, 参照所附用户评价调查表(附件6), 根据行业实际, 自行设计调查问卷, 充分、真实地了解用户评价, 同时, 要注意抽样的科学性, 对年内服务对象少于100个的, 应进行全数调查; 服务对象较多的, 样本数应不少于100个。

五、联系方式:

创建活动办公室:

联系人: 玉敏 010-66023111(兼传真)

武志圣 18010471169

地 址: 北京市海淀区三虎桥百胜村6号 中国质量大厦

邮 编: 100048

服务支持单位: 卓越用户满意度测评中心

联系人: 陈彤 15311437833

- 附件：1. 用户满意服务之星自评标准
2. 用户满意服务之星推荐汇总表
3. 用户满意服务之星推荐意见表
4. 用户满意服务之星申报材料封皮及填表说明
5. 用户满意服务之星申请表
6. 服务质量用户(顾客)评价调查表
7. 被访者信息登记(样)表



二〇一五年八月十八日

主题词：用户满意 服务之星

抄送：中华全国总工会 中华全国妇女联合会

附件 1-1

“用户满意服务之星”自评标准

评审对象：工作在服务一线的从业人员 姓名 _____ 单位 _____ 岗位 _____ 自评总分 _____

评审项目	评审细项	评分标准	评分
道德高尚 (10分)	道德情操高尚， 社会责任感强 (10分)	热爱本职工作，情操高尚，谦虚谨慎，艰苦朴素，全心全意为顾客服务 (1-6分)	
		能透过现象看本质，用发展的眼光看问题，结合具体环境辩证对待事物看待问题并向周边的人传播正能量 (7-8分)	
作风优良 (15分)	职业素养高，作风优良 (15分)	以良好的精神风貌影响社会，促进和净化社会风气，在社会精神文明建设中起模范带头作用 (9-10分)	
		工作态度和蔼，充满热情，任劳任怨，服务意识强，具有良好的职业道德 (1-6分)	
		对工作高度负责，作风务实严谨，敢于担当，在工作中起到模范表率作用 (7-12分)	
服务有效 (15分)	服务严守规范， 工作扎实有效 (15分)	优良的作风为全面建设小康社会、构建和谐社会氛围做出突出贡献 (13-15分)	
		两年内无重大投诉事件发生，日常服务过程中顾客投诉率较低，且能较好地处理顾客的投诉行为 (1-7分)	
		服务严守规范，工作能力在本单位内得到认可，在本单位工作成绩较为显著 (8-12分)	
		工作能力和工作业绩在本系统、行业内得到认可，在本系统、行业工作成绩较为显著 (13-15分)	
工作创新 (20分)	工作创新能力强 (10分)	刻苦钻研业务，熟练掌握本岗位各项业务技能和知识，不断学习，更新知识结构，提高自身专业技能水平 (1-6分)	
		不断加强学习且学以致用，改进工作方法，不断提高工作效率。面对工作中的困难能积极克服，不断进取 (7-8分)	
		立足岗位实际，积极传播所学知识，传授服务技能，用实际行动助力组织整体服务水平的提升 (9-10分)	

	<p>积极参与实施用户满意工程活动，积极参与用户满意服务之星创建活动(10分)</p>	<p>积极践行、倡导以顾客为关注焦点、重视顾客满意、用户至上的价值观和服务理念(1-2分)</p> <p>积极参与实施用户满意工程活动和创建用户满意服务之星活动，注重全方位用户满意，工作绩效明显(3-4分)</p> <p>主动监测顾客满意效果，并持续进行服务短板改进，不断提升服务水平和顾客满意度(5-6分)</p> <p>积极参与技能大赛、员工培训教育等活动，且表现活跃，成绩优异(7-8分)</p> <p>与时俱进，开拓创新，通过满意工程和创建活动切实提升了服务质量，为所在组织创造出较好的效益(9-10分)</p>
<p>顾客认可 (40分)</p>	<p>服务能力得到内外部顾客认可和好评(20分)</p>	<p>个人多次得到顾客的口头表扬或书面表扬(1-8分)</p> <p>获得单位先进荣誉称号，如“先进工作者”、“优秀员工”等(9-12分)</p> <p>获得过省(市)级或行业系统荣誉称号，如“五一劳动奖章”、“杰出青年岗位能手”、“巾帼建功”等(13-16分)</p> <p>获得过国家级荣誉称号，如“五一劳动奖章”、“杰出青年岗位能手”、“巾帼建功”等(17-20分)</p> <p>科学进行满意度测评，满意度测量体系、分析报告经第三方机构审核确认科学有效(1-8分)</p> <p>最近三年的满意度测评结果在80分以上(9-12分)</p> <p>服务模式、方法和服务质量测评结果在行业中有标杆示范作用(13-20分)</p>
<p>所在组织(或推荐机构)审核意见:</p>		<p>所在组织(或推荐机构)_____ (盖章)</p>

“用户满意服务之星班组”自评标准

评审对象：一线基层服务班、组、站、所 班组名称 单位 自评总分

评审项目	评审细项	评分标准	评分
团结协作 (10分)	科学管理，团结协作 (10分)	注重班组建设，科学管理，合法经营，明礼诚信，以人为本，促人发展，具有成本意识、风险意识 (1-7分)	
		班组成员充满热情，工作积极主动，成员间团结友爱，互帮互助，配合默契 (8-11分)	
作风优良 (15分)	职业素养高，作风优良 (15分)	班组以良好的精神风貌去影响社会，促进和净化社会风气，在社会精神文明建设中起模范带头作用 (9-10分)	
		班组所有成员均工作态度和蔼，充满热情，任劳任怨，服务意识强，具有良好的职业道德 (1-6分)	
		班组注重作风建设，班组成员作风务实严谨，敢于担当，在工作中起到模范表率作用 (7-12分)	
服务有效 (15分)	服务严守规范，工作扎实有效 (15分)	班组优良的作风为全面建设小康社会、构建和谐社会氛围做出突出贡献 (13-15分)	
		班组成员两年内无重大投诉事件发生，日常服务过程中顾客投诉率较低，且能较好地处理顾客的投诉行为 (1-7分)	
		班组成员爱岗敬业，对工作高度负责，服务规范，文明礼仪，具有良好的职业道德 (8-12分)	
		班组工作能力在本系统、行业内得到认可，在本系统、行业工作成绩较为显著 (13-15分)	
工作创新 (20分)	工作创新能力强 (10分)	班组成员刻苦钻研业务，熟练掌握本岗位各项业务技能和知识，通过不断学习提高自身专业技能水平 (1-6分)	
		班组在学习中不断改进工作方法，创新服务模式，优化工作流程，提高工作效率 (7-8分)	
		立足岗位实际，积极传播所学知识，传授服务技能，用实际行动助力组织整体服务水平的提升 (9-10分)	

	<p>积极参与实施用户满意工程活动，积极参与用户满意服务之星创建活动(10分)</p>	<p>班组积极践行、倡导以顾客为关注焦点、重视顾客满意、用户至上的价值观和服务理念(1-2分)</p> <p>班组积极参与实施用户满意工程活动和创建用户满意服务之星活动，注重全方位用户满意，工作绩效明显(3-4分)</p> <p>根据实际情况设计监测顾客满意的指标体系，持续监测顾客满意，并进行服务短板改进(5-6分)</p> <p>积极组织员工技能竞赛、员工培训教育等活动，注重提高班组人员的服务能力(7-8分)</p> <p>与时俱进，开拓创新，通过满意工程创建活动切实提升了班组服务质量，为所在组织创造出较好的效益(9-10分)</p>	
<p>顾客认可 (40分)</p>	<p>服务能力得到内外部顾客认可和好评(20分)</p> <p>服务模式得到认可和好评(20分)</p>	<p>班组多次得到顾客的口头表扬或书面表扬(1-8分)</p> <p>获得单位先进荣誉称号，如“先进班组”、“优秀部门”、“示范服务窗口”等(9-12分)</p> <p>获得过省(市)级或行业系统荣誉称号，如“五一劳动奖章”、“杰出青年岗位能手”、“巾帼建功”等(13-16分)</p> <p>获得过国家级荣誉称号，如“五一劳动奖章”、“杰出青年岗位能手”、“巾帼建功”等(17-20分)</p> <p>科学进行满意度测评，满意度测量体系、报告经第三方机构审核确认科学有效(1-8分)</p> <p>最近三年的满意度测评结果在80分以上(9-12分)</p> <p>班组的的服务模式和和服务质量测评结果在行业中有标杆示范作用(13-20分)</p>	
<p>所在组织(或推荐机构)审核意见:</p>		<p>所在组织(或推荐机构) _____ (盖章)</p>	

“用户满意服务杰出管理者”自评标准

评审对象：推进用户满意工程的企业高层管理人员 姓名 单位 岗位 自评分

评审项目	评审细项	评分标准	评分
政治坚定 (10分)	立场坚定，社会责任感强(10分)	始终同党中央保持高度一致，自觉遵守党和国家的政治纪律，坚决维护中央权威，切实保证政令畅通(1-6分)	
		能透过现象看本质，用发展的眼光看问题，结合具体环境辩证对待事物看待问题并向周边的人传播正能量(7-8分)	
作风优良 (10分)	作风务实，文明严谨(10分)	以良好的精神风貌去影响社会，促进和净化社会风气，在社会精神文明建设中超模范带头作用(9-10分)	
		对工作高度负责，充满热情，服务意识强，具有良好的职业道德(1-6分)	
工作创新 (40分)	建立学习型、创新型组织(15分)	在组织内部积极倡导求真务实、规范服务、严谨细致的优良作风，在工作中起到模范表率作用(7-8分)	
		优良的作风为全面建设小康社会、构建和谐社会氛围做出突出贡献(9-10分)	
		倡导学习型组织，注重员工培训教育活动，鼓励员工参与各项技能大赛，确保员工服务能力提升(1-7分)	
		倡导管理创新、技术创新、科学管理等先进理念和方法，充分发挥员工积极性、主动性、创造性(8-12分)	
积极推进用户满意工程活动在企 业内的实施，积 极参加“用户满 意服务之星”创 建活动(15分)	积极推进用户满意工程先进“单位”称号(5分)(注：该项目为一票否决，得分为0时不得申报)	积极汲取内外部经验，更新组织服务理念，完善服务流程，切实促进组织整体服务水平的提升(13-15分)	
		倡导以顾客为关注焦点、用户至上、全方位用户满意的价值观和服务理念，所在组织近三年内获得过国家级“实施用户满意工程先进单位”称号(5分)	
		积极推进用户满意工程活动在组织内的开展，确保推进活动有目标，有措施，有检查，扎实有效(6-8分)	
		推动所在组织从战略层面、管理层面、现场操作层面等多方面系统识别内外部顾客需求并予以满足(9-12分)	
		鼓励员工积极参加“用户满意服务之星”创建活动，营造争当“用户满意服务之星”氛围(13-15分)	

	组织绩效显著 (10分)	<p>近三年内，所在组织无重大质量、安全事故(3分) (注：该项目为一票否决，得分为0时不得申报)</p> <p>建立以用户为中心的质量经营体系，确保组织根据实际情况设计监测顾客满意的指标体系，持续监测顾客满意度，并进行服务短板改进，不断提升顾客满意度(4-7分)</p> <p>所在组织的经济、社会效益在本系统、行业内得到认可，在本系统、行业工作成绩较为显著(8-10分)</p>
<p>顾客认可 (40分)</p>	<p>所在组织的认可度(25分)</p> <p>个人的认可度(15分)</p>	<p>所在组织的顾客满意度测评结果在80分以上，且测评结果经第三方机构审核确认科学有效(1-18)</p> <p>所在组织获得过省、市级或行业系统内“标杆企业”、“质量奖”、“效益型企业”等荣誉称号(19-21)</p> <p>所在组织获得过国家级“标杆企业”、“质量奖”、“效益型企业”等荣誉称号(22-25分)</p> <p>本人获得过省、市级或行业系统如“五一劳动奖章”、“杰出质量人”、“巾帼建功”等荣誉称号(1-9分)</p> <p>本人获得过国家级荣誉称号，如“五一劳动奖章”、“中国杰出质量人”、“巾帼建功”等(10-15分)</p>
<p>所在组织(或推荐机构)审核意见：</p>		<p>所在组织(或推荐机构)_____ (盖章)</p>

附件 2

“用户满意服务之星”推荐汇总表

推荐单位:			
推荐服务之星 用户满意	姓名	单位名称	满意度测评得分
推荐服务之星 班组	班组名称	单位名称	班组满意度测评得分
推荐服务杰出 管理者	姓名	单位名称、职务	所在企业的满意度 测评得分
推荐单位(公章)		联系人	
		电 话	
		地 址	
		邮 编	

- 注: 1. 直接申报的企业无需填写此表。此表是评审用记录表, 由推荐单位和评定机构填写, 盖章有效;
2. 此表仅供推荐机构填写。表格可复制, 在认真审核申报材料, 保证符合要求基础上予以推荐;
3. 此表汇同其他材料于 2015 年 11 月 10 日前寄回中国质量协会用户工作部。

附件 3

“用户满意服务之星”推荐意见表

被推荐情况	被推荐人名称		推荐类别	<input type="checkbox"/> 服务之星 <input type="checkbox"/> 服务之星班组 <input type="checkbox"/> 服务杰出管理者
证实性材料 复核情况	被推荐人(班组) 满意度得分		调查方式	<input type="checkbox"/> 电话调查 <input type="checkbox"/> 现场调查 <input type="checkbox"/> 访谈
	有效问卷数量		调查时间	
	证实性材料 复核结果	<input type="checkbox"/> 真实 <input type="checkbox"/> 齐全 <input type="checkbox"/> 有效 <input type="checkbox"/> 其他_____		
<p>推荐意见:</p> <p style="text-align: right;">地区、行业用委(质协)(公章) 年 月 日</p>				
<p>审核意见:</p> <p style="text-align: right;">(此栏不填, 由评定机构填写) 年 月 日</p>				

- 注: 1. 此表是评审用记录表, 由推荐单位和评定机构填写, 盖章有效;
 2. 调查方式除电话调查外, 必要时应结合现场实地调查和访谈;
 3. 调查时间是指调查的启动时间至结束时间。数据应以 2014 年 12 月 1 日后组织的用户满意度调查为准;
 4. 推荐意见由推荐单位依据申报材料和调查结果做出, 材料务求真实、可信, 并恰如其分地反映申报者贡献和业绩, 确保创建活动的严肃性、科学性、公正性。

附件 4

2015 年“用户满意服务之星” 申报材料

服务之星 服务之星班组 服务杰出管理者

申报人（班组名称）： _____

企业名称： _____（加盖公章）

所在地区 _____

推荐机构 _____（加盖公章，如企业直接申报，此项不需填）

填表日期 年 月 日

填报说明:

1. 报材料由申请表、申请人(班组)自评表、先进事迹材料、证实性材料、被访用户(顾客)信息表、推荐意见等材料构成。相关表格可在用户委员会网站 www.yonghu.org.cn 下载。

2. 申请表内容按表格项目结合实际情况如实填写, 不填之项要说明原因。

3. 申请表中“单位性质”栏填写申报单位属于何种经济成分的单位, 如国有企业、中外合资、外商独资、民营企业、个体工商户等。“工作岗位”栏所填内容要体现申报人所在单位提供的产品和/或服务的类别和申报人所从事的具体管理工作类型, 如: ①彩电营销服务(服务管理); ②家电连锁企业销售服务(管理); ③酒店客房服务(管理); ④公交公司售票服务(管理)等。

4. 自评表供组织申报前自评自测使用, 自评分数 80 分及以上方可申报, 申报时需经有关组织的审核确认、盖章。

5. 申报人(班组)先进事迹材料用于详细表述申报人的业务素质、作风、服务有效、工作创新、顾客认可等情况(可按照自评表中的有关条目有重点的予以展开说明)。要求用 A4 纸打印, 正文小四号宋体, 一般应在 3000 字以内。内容应具体、言之有物, 具有代表性和说服力。

6. 证实性材料包括第三方用户满意度评价报告、申报人(班组)在近三年内获得的与业务工作能力和满足用户需求方面的有关奖项复印件和自认为还应提供的其它证实性材料等。满意度测评报告需由具有满意度调查资质的第三方提供, 且测评技术符合有关技术规范。测评报告中应对调查对象、调查方式、调查时间、有效样本量、分析方法、调查结果、改进建议等方面详细说明。

7. 被访用户名单信息表中信息真实性如果不高, 视作无效申报。

8. 材料申报截止日期为 2015 年 12 月 10 日。

附件 5-1

用户满意服务之星申请表

填报日期： 年 月 日

姓名		性别		年龄		民族	
政治面貌		学历		职务		职称	
工作岗位			从事行业	口服务业 口制造业（服务） 口其他			
工作单位						单位性质	
通信地址						邮 编	
所在单位	主管部门名称：			负责人：			
主管部门	电话：			传真：			
主要岗位职责：							
从事服务业工作经历：							
何时、何地受过何种奖励（附复印件）：							

申报人主要先进事迹(限 500 字以内,详细事迹另附详细材料,字数 2000-3000 字):

申报人:
年 月 日

申请人郑重承诺:

- 一、已充分了解创建“用户满意服务之星”活动的推荐条件和程序,并严格遵守;
- 二、所提交申报材料真实、准确、有效,并愿意承担相应责任;
- 三、获得“用户满意服务之星”称号后,将从本组织和行业实际出发,深入了解用户需求,不断提升专业技能和用户满意服务理念,努力持续实现内、外部顾客“双满意”;
- 四、获得“用户满意服务之星”称号后,义务向组织内外部传播用户满意理念和实现用户满意的典型经验,充分发挥示范、标杆作用;
- 五、获得“用户满意服务之星”称号后,严格按照规定宣传和使用所获得的荣誉、奖牌。

承诺人:
年 月 日

申报人所在组织评价意见:

单位负责人(加盖公章):
年 月 日

附件 5-2

用户满意服务之星班组申请表

填报日期： 年 月 日

班组名称		所在行业	<input type="checkbox"/> 服务业 <input type="checkbox"/> 制造业（服务） <input type="checkbox"/> 其他		
班组人员构成	总人数	管理人员	技术人员	共产党员	
班组负责人		职务		联系方式	
工作单位				单位性质	
通信地址				邮 编	
所在班组	主管部门名称：			联系人：	
主管部门	电话：			传真：	
班组主要工作职责：					
何时、何地受过何种奖励（附复印件）：					

所在班组主要先进事迹（限 500 字以内，详细事迹另附文字材料，字数在 2000-3000 字）：

班组负责人：

年 月 日

申请班组郑重承诺：

- 一、已充分了解创建“用户满意服务之星”活动的推荐条件和程序，并严格遵守；
- 二、所提交申报材料真实、准确、有效，并愿意承担相应责任；
- 三、获得“用户满意服务之星”称号后，将从本组织和行业实际出发，深入了解用户需求，不断提升专业技能和用户满意服务理念，努力持续实现内、外部顾客“双满意”；
- 四、获得“用户满意服务之星”称号后，义务向组织内外部传播用户满意理念和实现用户满意的典型经验，充分发挥示范、标杆作用；
- 五、获得“用户满意服务之星”称号后，严格按照规定宣传和使用所获得的荣誉、奖牌。

承诺班组成员签字：

时间： 年 月 日

申报班组所在组织评价意见：

单位负责人（加盖公章）：

年 月 日

附件 5-3

用户满意服务杰出管理者申请表

填报日期： 年 月 日

姓名		年龄		政治面貌		学历	
性别		民族		职务		职称	
工作单位						单位性质	
通信地址						邮 编	
所在单位 联系部门	联系部门名称： 电话： 传真：						
行 业	<input type="checkbox"/> 服务业 <input type="checkbox"/> 制造业（服务） <input type="checkbox"/> 其他						
主要岗位职责：							
从事服务业主要工作经历：							
何时、何地受过何种奖励（附复印件）：							

主要工作业绩和用户满意服务模式(限 500 字以内,详细描述另附文字材料,限 3000 字左右):

申报人:
年 月 日

申请人郑重承诺:

- 一、已充分了解创建“用户满意服务之星”活动的推荐条件和程序,并严格遵守;
- 二、所提交申报材料真实、准确、有效,并愿意承担相应责任;
- 三、获得“用户满意服务之星”称号后,将从本组织和行业实际出发,带领班组深入了解用户需求,不断探索用户满意服务新模式和用户满意服务理念,持续实现内、外部顾客“双满意”,为企业提升绩效做出应有的贡献;
- 四、获得“用户满意服务之星”称号后,义务向组织内外部传播用户满意理念和实现用户满意的典型经验,充分发挥示范、标杆作用;
- 五、获得“用户满意服务之星”称号后,严格按照规定宣传和使用所获得的荣誉、奖牌。

承诺人签字:
时间: 年 月 日

申报人所在组织评价意见:

单位负责人(加盖公章):
年 月 日

附件 6

服务质量用户(顾客)评价调查表(参考)

尊敬的用户(顾客),为了能更好地为您提供服务,帮助我们进行有针对性地改进,请您对为您提供_____服务的(工作人员/工作班组)作出评价。非常感谢您的支持!

请在适当的分数上划√。1代表很差,10代表很好。

用语礼貌	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务热情	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务周到	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务技能	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务结果	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务提供速度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务收费的合理性	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
按规定的流程提供服务	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务中注意和顾客沟通	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
服务中能向顾客提供合理的建议	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
作为管理者,积极推行用户至上、用户满意等理念(管理者适用)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
企业内用户满意工程活动有目标、有措施、有成效(管理者适用)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
作为管理者,带领企业创造良好社会和经济效益(管理者适用)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

用户(顾客)签名_____ 用户(顾客)电话_____

填写时间: 年 月 日

附件 7

被访者信息登记（样）表

序号	姓名	联系方式	调查方式	调查时间	工作单位

- 注：1. 本表为企业委托第三方用户满意度测评时采集被访者信息的登记样表，可复制，可根据情况自行增加行数；
2. 被访者数量应根据实际情况填写，原则上提供所有被访者信息；
3. 被访者信息准确程度直接影响推荐、评审结果；
4. 产品/服务使用者为个人的被访者“工作单位”一栏可不填。