

广东省质量协会
广东省总工会
共青团广东省委员会
广东省妇女联合会
广东省科学技术协会

文件

粤质协字〔2017〕17号

关于开展2017年创建“广东省用户满意服务明星”活动的通知

各市质协，省行业协会，各市总工会、团委、妇联、科协，各有关单位：

当前，我省服务业总量规模不断扩大，已经成为拉动经济增长的新引擎。为贯彻党中央、国务院开展质量提升行动，推动我省服务业提质增效，增强辐射和迈向高端，打造“广东服务”品牌，省质协、省总工会、团省委、省妇联、省科协决定2017年在全省范围继续开展创建“广东省用户满意服务明星”活动。现将有关事项通知如下：

一、指导思想

2017年是供给侧结构性改革的深化之年，国务院高度重视服务业的发展。为了全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，认真落实党中央、国务院关于开展质量提升行动的指导意见，推广实施优质服务承诺标识和管理制度，培育知名服务品牌，促进生产性服务业专业化发展。

二、活动主题

全面提升服务质量 着力打造服务品牌

三、活动组织和申报程序

活动主办各成员单位和各地区、行业质协是活动的组织者，负责完成本地区、行业创建活动的宣传、动员、组织和推荐工作。各单位应根据今年创建活动主题，广泛动员企业积极参与创建用户满意服务明星的活动，在构建青年发展服务体系方面，重点提升集体服务水平和实施青年人才跟踪培养机制，不断深化服务品牌活动，并将创建活动融入到企业的实际工作中去。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，总结和推广创建广东省用户满意服务活动取得的成果和经验，命名在2017年涌现出的广东省用户满意服务明星个人、班组、杰出管理者和企业，实现服务质量的整体提升。

创建活动的步骤：

（一）准备阶段

积极部署，加强宣传。各创建活动推进小组结合本地区、行业、组织的自身情况，制定下发创建活动工作方案，明确创建工作目标和任务。加强宣传，营造浓厚的创建氛围。各地市团委要把“广东省用户满意服务明星”创建活动和青年文明号创建活动相结合，积极发动青年文明号群体参与青年职业技能系列竞赛、全国青年安全生产示范岗、全国青年岗位能手、“最美青工”、“青创先锋”、青年职业能力振兴计划等系列品牌活动，做到“双促进双落实”，提升活动参与度。

（二）创建阶段

自愿参加，完善提升。各组织自愿参加创建广东省用户满意服务明星活动。创建单位严格对照“广东省用户满意服

务明星自评标准及推荐条件”（附件 2）开展自测自评工作，总结经验，查漏补缺，完善提升。

（三）推荐阶段

逐级推荐，确保质量。为了使活动真正起到激励作用，做到被推荐的优秀单位和个人真正是行业、地区的服务典范，此项活动严格控制名额（具体名额分配见附件 1）。在创建活动过程中涌现出来的先进单位和先进个人，符合“广东省用户满意服务明星自评标准及推荐条件”（附件 2）要求的，填写“广东省用户满意服务明星申报材料”（详见附件 4），由所在组织出具评价意见，向所在地区、行业创建活动推进小组推荐。创建活动推进小组对申报材料的真实性，有效性和符合性进行初评确认并填写“广东省用户满意服务明星推荐意见表”（附件 3）后报送创建活动办公室。属广东省质量协会会员单位可直接申报。截止时间为 2017 年 10 月 30 日。

（四）评审阶段

限额择优，确定名单。广东省用户满意服务明星活动办公室依据《广东省实施用户满意工程推进活动管理办法》和创建广东省用户满意服务明星活动推荐条件中的相关要求，开展评审工作的组织、协调、复核和初审工作，由评审组专家形成初步评审结果。广东省质量协会对初步结果进行审核，并确定参评组织的最终评审结果。

（五）发布及推广阶段

经验交流，事迹推广。结果将通过广东省质量协会官网、杂志等媒体公示发布，并通过组织经验交流会、印发先进事迹材料等形式对创建活动中涌现的先进个人、班组、管理者、企业及其先进经验予以命名和推广。

四、有关说明

（一）材料填写与报送

申报组织按照填表说明中的相关要求认真填报并装订成册。申报材料除需报送纸质材料外，另请将材料的电子版刻录光盘（提交 Word 格式）于 2017 年 10 月 30 日前一并寄送至创建活动办公室，收件人：周慧芝。

有关事宜可与广东省用户满意服务明星活动办公室联系，或登录广东省质量协会网站：<http://www.gdqm.com.cn> 查询和下载。

（二）第三方用户满意度测评

顾客(用户)满意度是国务院《质量发展纲要(2011-2020 年)》中唯一列明的考核服务质量发展的主要指标。因此，创建活动对广东省用户满意服务明星班组、杰出管理者和企业的申报对象提出了开展用户满意度测评的硬性要求（班组测评对象为班组本身，管理者和企业测评对象均为所在企业）。各单位在组织开展创建活动的同时，要认真做好用户满意度测评工作。为了保证满意度测评的真实性、科学性，结果的准确性，用户满意度必须由具有满意度调查资质的第三方机构出具结果。测评开始时间为 2016 年 12 月 1 日以后。

第三方进行测评必须按照国家标准《顾客满意测评通则》（GB/T19039-2009）、《顾客满意测评模型和方法指南》（GB/T19038-2009）及中国质量协会下发的《用户满意度测评规范》（试用稿）中的有关技术要求开展，参照所附用户评价调查表（附件 7），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

广东省用户满意服务明星活动办公室

(省质量协会用户委员会)

联系地址：广州市连新路 11 号 8 楼

邮政编码：510030

电 话：(020) 83351789、83353964 (传真)

联 系 人：周慧芝

广东省总工会

联系地址：广州市东园横路 5 号

邮政编码：510110

电 话：(020) 83889480

联 系 人：黄海鹏 (经济工作部)

共青团广东省委员会

联系地址：广州市越秀区寺贝通津 1 号大院

邮政编码：510080

电 话：(020) 87195623

联 系 人：吴海、罗帆 (青年发展部 (筹))

广东省妇女联合会

联系地址：广州市梅花村 3 号

邮政编码：510080

电 话：(020) 87195699

联 系 人：代杰 (城乡妇女发展部)

广东省科学技术协会

联系地址：广州市连新路 171 号

邮政编码：510040

电 话：(020) 83547584

联 系 人：王丽文 (科普部)

- 附件：1. 广东省用户满意服务明星推荐名额分配表
2. 广东省用户满意服务明星自评标准及推荐条件
3. 广东省用户满意服务明星推荐意见表
4. 广东省用户满意服务明星申报说明和申请表
5. 服务质量用户（顾客）评价调查表（参考）



2017年9月12日

主题词：用户 活动 通知

抄报：省经信委

签发：赵丽冰、陈宗文、张志华、孙小华、吴焕泉 核稿：吴少敏

附件 1

广东省用户满意服务明星推荐名额分配表

序号	地区或部门	明星	班组	管理者	企业
1	广州市	3	2	2	2
2	深圳市	5	6	4	5
3	佛山市	2	2	2	2
4	湛江市	1	1	1	1
5	茂名市	1	1	1	1
6	肇庆市	1	1	1	1
7	中山市	5	6	4	5
8	江门市	2	1	1	1
9	汕头市	2	1	1	1
10	潮州市	1	1	1	1
11	梅州市	1	1	1	1
12	惠州市	1	1	1	1
13	东莞市	2	2	2	2
14	韶关市	2	1	1	1
15	珠海市	2	1	1	2
16	阳江市	1	1	1	1
17	清远市	1	1	1	1
18	云浮市	1	1	1	1
19	河源市	1	1	1	1
20	汕尾市	1	1	1	1
21	揭阳市	1	1	1	1
22	省轻工协会	1	1	1	
23	省纺织协会	1	1	1	
24	省机械质协	1	1	1	
25	省电子协会	2	2	2	2
26	省人寿	5	1	1	1
27	省电信	5	2	1	1
28	省移动	7	2	2	2
29	省联通	9	8	6	6
30	省铁通	7	2	2	2
31	省司法质协	1	1		
32	省电力企协	6	3	3	2
33	省水泥协会	1	1		
34	省建筑业协会	2	1	1	1
35	省食品行业协会	1	1		
36	广铁集团	2	1	1	1
37	广深公司	2	1	1	1
38	三茂公司	2	1	1	1
39	广梅汕公司	2	1	1	1
40	白云机场	3	1	2	1
41	南方航空公司	3	1	1	1
42	广州建筑业联合会	3	2	1	2
43	广州邮政局	3	3	2	2
44	广州救捞局	1	1	1	1

45	广州航道局	2	2	1	1
46	中港四航局	2	2	1	2
47	广州海运（集团）	1	1	1	1
48	广州港务集团	1	1		1
49	广州船舶公司	1	1		
50	广州远洋公司	1	1		
51	省交通集团	4	2	2	1
52	省粮食集团	1	1		
53	广东中烟公司	1	1	1	1
54	省饲料办	1	1		
55	省林业局	1	1		
56	省水利厅	1	1		
57	省卫生厅	4	2	2	1
58	省医药协会	3	2	2	1
59	省农垦局	2	2	1	1
60	省旅游局	4	3	2	3
61	省地质勘查局	4	2	2	2
62	省海洋与渔业局	1	1		
63	省陶瓷协会	3	2	1	2
64	省建材协会	3	2	1	2
65	省连锁协会	3	1	2	1
66	省物流协会	3	1	2	1
67	省交通运输协会	3	2	2	2
68	省道路运输协会	3	2	2	2
69	省房地产行业协会	3	2	2	2
70	省广告协会	3	2	2	2
71	省城市公共交通协会	3	2	2	2
72	省市政行业协会	3	2	2	2
73	省通信行业协会	3	2	2	2
74	省医院协会	3	2	2	2
75	省物业管理行业协会	3	2	2	2
76	省保险行业协会	3	2	2	2
77	省装饰行业协会	3	2	2	2
78	省酒店行业协会	3	2	2	2
79	省快递行业协会	3	2	2	2
80	省餐饮服务行业协会	3	2	2	2
81	省婚庆行业协会	3	2	2	2
82	省现代信息服务行业协会	3	2	2	2
83	省总工会	8	3	3	2
84	团省委	8	3	3	2
85	省妇联	8	3	3	2
86	省科协	8	3	3	2
87	省质协	8	3	3	2
88	省用户委员会	3	1	1	1
	合计	245	154	131	125

附件 2-1

广东省用户满意服务明星自评标准

评审对象：工作在服务一线的从业人员 姓名 _____ 单位 _____ 岗位 _____ 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)	
		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)	
作风优良 (15分)	职业素养高，作风优良 (15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)	
		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)	
服务有效 (15分)	服务严守规范，工作扎实有效 (15分)	三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)	

	积极参与实施用户满意工程活动，积极参加全国用户满意服务明星创建活动（10分）	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）	
		积极参与实施用户满意工程活动和创建广东省用户满意服务明星活动，注重全方位用户满意，工作绩效明显（3-4分）	
		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）	
		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）	
		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）	
顾客认可 (40分)	服务能力得到内外部顾客认可和好评（20分）	个人多次得到顾客的口头表扬或书面表扬（1-8分）	
		获得单位先进荣誉称号，如“先进工作者”、“优秀员工”等（9-12分）	
		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）	
		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）	
	服务模式得到认可和好评（20分）	科学进行满意度测评（1-8分）	
		最近三年的满意度测评结果均在80分以上（9-12分）	
		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）	
所在组织审核意见：		推荐机构审核意见：	
所在组织_____（盖章）		推荐机构_____（盖章）	

附件 2-2

广东省用户满意服务明星班组自评标准

评审对象：一线基层服务班、组、站、所、队 班组名称 _____ 单位 _____ 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 (1-6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 (7-8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)	
作风优良 (15分)	职业素养高, 作风优良 (15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)	
		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)	
服务有效 (15分)	服务严守规范, 工作扎实有效 (15分)	班组成员三年内无重大投诉事件发生, 无违法违纪现象, 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)	

	积极参与实施用户满意工程活动, 积极参加全国用户满意服务明星创建活动 (10分)	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)	
		班组积极参与实施用户满意工程活动和创建广东省用户满意服务明星活动, 注重全方位用户满意, 工作绩效明显 (3-4分)	
		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)	
		积极组织员工技能大赛、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)	
		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)	
顾客认可 (40分)	服务能力得到内外部顾客认可和好评 (20分)	班组多次得到顾客的口头表扬或书面表扬 (1-8分)	
		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)	
		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”、“青年文明号”等 (13-16分)	
		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”、“青年文明号”等 (17-20分)	
	服务模式得到认可和好评 (20分)	由第三方测评机构科学有效的进行满意度测评 (1-8分)	
		最近三年的满意度测评结果均在80分以上 (9-12分)	
		班组的的服务模式和服务质量测评结果在行业中有标杆示范作用 (13-20分)	
所在组织审核意见:		推荐机构审核意见:	
所在组织_____ (盖章)		推荐机构_____ (盖章)	

附件 2-3

广东省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质量管理人员 姓名_____ 单位_____ 岗位_____ 得分_____

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)	
		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)	
作风优良 (10分)	作风务实，文明严谨(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)	
		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)	
工作创新 (40分)	建立学习型、创新型组织(15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)	
	积极推进用户满意工程活动在企业内的实施，积极参加全国用户满意服务明星创建活动(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)(注：该项目为一票否决，得分为0时不得申报)	
		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)	
		鼓励员工积极参加广东省用户满意服务明星创建活动，营造争当广东省用户满意服务明星氛围(13-15分)	

	组织绩效显著（10分）	所在组织和个人近三年无重大投诉和质量、安全、环保事故，无违法违纪情况（3分）（注：该项目为一票否决，得分为0时不得申报）	
		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）	
		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）	
顾客认可 (40分)	所在组织的认可度（25分）	所在组织由第三方测评机构科学有效的进行满意度测评，最近三年的顾客满意度测评结果均在80分以上（1-18）	
		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）	
		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）	
	个人的认可度（15分）	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）	
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）			
所在组织审核意见：		推荐机构审核意见：	
所在组织_____（盖章）		推荐机构_____（盖章）	

附件 2-4

广东省用户满意服务明星企业自评标准

评审对象：企业

企业名称 _____ 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)	注重内部建设，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 (1-6分)	
		组织员工充满热情，工作积极主动，管理团体团结友爱，互帮互助，配合默契 (7-8分)	
		组织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)	
作风优良 (15分)	职业素养高，作风优良 (15分)	组织所有员工均工作态度和蔼，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)	
		组织注重作风建设，管理团队作风务实严谨，敢于担当，在工作中起到模范表率作用 (7-12分)	
		组织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)	
服务有效 (15分)	服务严守规范，工作扎实有效 (15分)	组织三年内无重大投诉事件发生，无违法违纪现象，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)	
		组织员工爱岗敬业，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)	
		组织在本系统、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)	组织员工刻苦钻研业务，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)	
		组织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)	
		组织员工立足岗位实际，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)	

	积极参与实施用户满意工程活动，积极参加全国用户满意服务明星创建活动（10分）	组织积极践行、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）	
		组织积极参与实施用户满意工程活动和创建广东省用户满意服务明星活动，注重全方位用户满意，工作绩效明显（3-4分）	
		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）	
		积极组织员工技能大赛、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）	
		与时俱进，开拓创新，通过满意工程创建活动切实提升了组织服务质量，并创造出较好的效益（9-10分）	
顾客认可 (40分)	服务能力得到内外部顾客认可和好评（20分）	组织多次得到顾客的口头表扬或书面表扬（1-8分）	
		获得先进荣誉称号，如“先进单位”、“优秀组织”、“示范服务窗口”等（9-12分）	
		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）	
		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）	
	服务模式得到认可和好评（20分）	由第三方测评机构科学有效的进行满意度测评（1-8分）	
		最近三年的满意度测评结果均在80分以上（9-12分）	
		组织的模式和服务质量测评结果在行业中有标杆示范作用（13-20分）	
组织审核意见：		推荐机构审核意见：	
组织_____（盖章）		推荐机构_____（盖章）	

附件 2-5

广东省用户满意服务明星、班组、杰出管理者、企业 推荐条件

一、广东省用户满意服务明星

- 1、工作在服务一线的从业人员，按照自评标准评分达到 80 分以上；
- 2、爱岗敬业、遵纪守法、热情服务；
- 3、努力学习、钻研技术、敢于创新、开拓进取；
- 4、具有用户至上的价值观和服务观，在本职岗位上能以实际行动全心全意为用户服务；
- 5、用户满意服务业绩突出，得到社会认可，曾获国家、省、市级或行业系统内与本职岗位工作相关的荣誉称号；
- 6、近三年无重大投诉事件发生，无违法违纪情况。

二、广东省用户满意服务明星班组

- 1、一线基层服务班组（包括站、所、队等），按照标准评分达到 80 分以上；
- 2、爱岗敬业、合法经营、明礼诚信、科学管理、用户至上；
- 3、勇于实践、开拓创新，具有良好的团队精神；
- 4、积极推进和实施用户满意工程，整体服务质量水平较高，创造了良好的社会或经济效益；
- 5、注重用户评价工作，做到有目标、有制度、有成效；
- 6、用户满意服务业绩突出，得到社会认可，曾获国家、省、市级或行业系统内与本职岗位工作相关的荣誉称号；

7、班组经具有满意度调查资质的第三方机构测评结果显示 2017 年用户满意度较高；

8、 班组及所在组织近三年无重大投诉和质量、安全、环保事故，无违法违纪情况。

三、广东省用户满意服务杰出管理者

1、推进用户满意工程的企业高层质量管理人员，按照标准评分达到 80 分以上；

2、爱岗敬业、具有先进、科学、系统的管理思想及用户满意理念；

3、开拓创新，具有丰富的管理经验和卓越的管理绩效；

4、科学策划，有效组织，系统实施用户满意工程；

5、所领导的组织具有良好的社会效益；

6、本人的内外部用户满意度评价较高，得到社会认可，曾获国家、省、市级或行业系统内与本职岗位工作相关的荣誉称号；

7、所在组织经具有满意度调查资质的第三方机构测评结果显示 2017 年用户满意度较高；

8、所在组织和个人近三年无重大投诉和质量、安全、环保事故，无违法违纪情况。

四、广东省用户满意服务明星企业

1、申报组织必须是广东省内合法从事服务的机构；

2、推进用户满意工程的企业，按照标准评分达到 80 分以上；

3、申报组织有效建立并实施质量管理体系；

- 4、科学策划，有效组织，系统实施用户满意工程；
- 5、申报组织具有良好的社会效益和经济效益；
- 6、申报组织经具有满意度调查资质的第三方机构测评结果显示 2017 年用户满意度较高，得到社会认可；
- 7、申报组织近三年无重大投诉和质量、安全、环保事故，无违法违纪情况。

广东省用户满意服务明星 申报材料

- 服务明星 服务明星班组
服务杰出管理者 服务明星企业

申报人（班组名称/企业）： _____

企业名称： _____（加盖公章）

所在地区： _____

推荐机构： _____（加盖公章）

填表日期 年 月 日

申报材料填写说明：

一、申报材料由申请表、申请人（班组/企业）自评表、先进事迹材料、证实性材料、推荐意见等材料构成。表格可在广东省质量协会网站：<http://www.gdqm.com.cn> “用户满意服务明星” 栏目下载。

二、申请表内容按表格项目如实填写，不填之项要说明原因。

三、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。

四、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。

五、申报人（班组/企业）先进事迹材料包括文字材料、图片材料。文字材料、图片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）。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。要求图文并茂，用 A4 纸打印，正文小四号宋体。其中：文字材料需另提交 WORD 格式电子版，图片材料需提供原始图片。

六、证实性材料包括第三方用户满意度评价报告、第三方测评机构资质证明文件、申报人（班组/企业）在近三年内获得的与业务工作能力 and 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。杰出管理者、企业的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。

七、材料申报截止日期为 2017 年 10 月 30 日。

附件 4-1

广东省用户满意服务明星申请表

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	□服务业 □制造业（服务） □其他				
工作单位						单位性质	
手机				电子邮箱			
通信地址						邮编	
所在单位 主管部门	主管部门名称： 手机：			负责人： 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，陈述报告另附详细材料，3000 字左右）：

申报人：
年 月 日

申请人郑重承诺：

- 一、已充分了解创建广东省用户满意服务明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、通过广东省用户满意服务明星称号确认后，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、通过广东省用户满意服务明星称号确认后，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、通过广东省用户满意服务明星称号确认后，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

申请人所在组织评价意见：

单位负责人（加盖公章）：
年 月 日

附件 4-2

广东省用户满意服务明星班组申请表

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		座 机	
手 机			电子邮箱		
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，陈述报告另附详细材料，3000 字左右）：

班组负责人：

年 月 日

申请班组郑重承诺：

- 一、已充分了解创建广东省用户满意服务明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、通过广东省用户满意服务明星班组称号确认后，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、通过广东省用户满意服务明星班组称号确认后，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、通过广东省用户满意服务明星班组称号确认后，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

申请班组所在组织评价意见：

单位负责人（加盖公章）：

年 月 日

附件 4-3

广东省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	
手 机				电子邮箱			
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，陈述报告另附详细材料，3000 字左右）：

申报人：
年 月 日

申请人郑重承诺：

- 一、已充分了解创建广东省用户满意服务明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、通过广东省用户满意服务杰出管理者称号确认后，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、通过广东省用户满意服务杰出管理者称号确认后，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、通过广东省用户满意服务杰出管理者称号确认后，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

申请人所在组织评价意见：

单位负责人（加盖公章）：
年 月 日

附件 4-4

广东省用户满意服务明星企业申请表

填报日期：年 月 日

单位名称		邮编			
通信地址					
联系电话	传真电话	单位性质			
法人代表	联系部门	联系人			
行 业	<input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 制造业（服务） <input type="checkbox"/> 其他				
企业所在辖区情况					
属 地	市、地区	主管（行业）局	其 他		
成立时间		是否建立质量管理体系	<input type="checkbox"/> IS09001 <input type="checkbox"/> 其他		
是否开展年度用户满意度测评工作		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
效益 年度	社 会 贡 献				组织
	组织上缴税费	国有资产保值、增值	社会公益性支出	其他	盈利
2014 年					
2015 年					
2016 年					
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，陈述报告另附详细材料，3000 字左右）：

申报组织责任部门负责人：

年 月 日

申请企业郑重承诺：

一、已充分了解创建广东省用户满意服务明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、通过广东省用户满意服务明星企业称号确认后，将从本组织和行业实际出发，组织员工深入了解用户需求，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、通过广东省用户满意服务明星企业称号确认后，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、通过广东省用户满意服务明星企业称号确认后，严格按照规定宣传和使用所获得的荣誉、奖牌。

承诺单位负责人签字：

时间： 年 月 日

所在组织评价意见：

单位负责人（加盖公章）：

年 月 日

附件 5

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的改进，请您对为您提供（ ）服务的工作人员、工作班组/单位作出评价。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。

评价项目	满意程度									
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、企业适用）	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_____