

上海市质量协会

沪质协〔2024〕64号

关于发布 2024 年用户满意服务明星 创新活动成果的通知

各有关单位：

依据《上海市质量工作领导小组办公室、市总工会、团市委、市妇联关于开展上海市群众性质量提升活动的指导意见》，根据上海市质量协会《2024 年用户满意服务明星创新活动成果申报/推荐工作的通知》（沪质协〔2024〕31 号）的安排，以《用户满意服务明星创新成果评价准则》（T/SAQ0008-2024）团体标准为技术指引，在各区、各行业、各集团公司协同推进培育和广大会员单位踊跃参与、培养选树直接为用户及相关方提供服务且在本组织或行业内具有质量标杆示范作用的一线基层服务型团队或个人的工作基础上，注重以满足或超越用户及相关方需求、追求卓越为价值导向，规范有序开展推进活动，对自愿申报/推荐的 184 项活动成果，历经形式审查、专家资料评审和合议、标杆级成果发表遴选等，经四家指导单位审核把关后，形成 159 个 2024 年用户满意服务明星创新成果予以公布。其中用户满意服务明星创新标杆级成果 19 个（团队成果 13 个、个人成果 6 个）；优秀级成果 101 个（团队成果 64 个、个人成果 37 个）；争优级成果 39 个

(团队成果 24 个、个人成果 15 个); 名单详见附件。

上海市质量协会将继续会同各区、各行业、各集团公司, 按照四家指导单位的指导意见, 围绕大力推进现代化产业体系建设、加快发展新质生产力等要求, 总结和推广用户满意服务明星创新活动中取得的成果和经验, 助力高质量发展和高品质生活。

附件:

- 1、2024 年用户满意服务明星创新 (团队成果/个人成果) 标杆级名单
- 2、2024 年用户满意服务明星创新 (团队成果/个人成果) 优秀级名单
- 3、2024 年用户满意服务明星创新 (团队成果/个人成果) 争优级名单



主题词:上海市质量协会 发布用户满意服务明星创新活动成果

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:

2024年用户满意服务明星创新（团队成果）标杆级名单

序号	团队名称	成果名称	所在单位
1	懿心消费维权工作室	引社会多元活水 建放心消费小镇	金山区市场监督管理局
2	开放管理部	以“四心服务”，提升博物馆观众服务质量	上海中国航海博物馆
3	儿童保健中心	QCC助力儿童孤独症筛查服务的创新与提升	上海市长宁区妇幼保健院
4	康复中心	“内外联动 点亮生命”孤独症儿童康复	上海市儿童福利院
5	飞行区管理部助航灯光管理科	跑道防侵添帮手，穿越跑道有状态	上海虹桥国际机场有限责任公司
6	生物能源再利用分公司	湿垃圾绿色处置与韧性管理	上海老港废弃物处置有限公司
7	王佳琳质量工匠创新工作室	《心服务，馨体验》优秀服务工作法	上海航空有限公司
8	"畅安"班组	三度创新，保畅维安	上海国际机场股份有限公司浦东国际机场
9	百联曲阳购物中心“客户服务中心”团队	提升长者服务接待水平 建设无年龄障碍感商业体	上海百联新邻购物中心有限公司
10	西凌班	“乐荟西凌”中心城区精细化保洁模式	上海欣望环境卫生服务有限公司
11	消费者权益保护部消保管理功能区	构建“五新”消保体系，打造“太保消保”上海示范标杆	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司
12	“有话直说”客户体验项目团队	引入AI技术，提升客户满意度	上海中通吉网络技术有限公司
13	售后服务二部	矿井服务的及时雨，煤机故障的清道夫	中煤科工集团上海有限公司

2024年用户满意服务明星创新（个人成果）标杆级名单

序号	个人	所在岗位	成果名称	所在单位
1	刘子腾	需求侧管理中心 需求侧管理员	绿色引领、创新赋能，做好电力需求侧管理“青年排头兵”	国网上海市电力公司营销服务中心（计量中心）
2	姚秉	安防支持科科长	AR与AI的融合与实践，助力打造旅客精品体验	上海虹桥国际机场有限责任公司机 电信息保障部
3	胡瑶雯	站务员	"三创三提升"工作法在乘客服务中的具体实践和效果	上海地铁第一运营有限公司
4	洪旺松	变电检修	基于技术改进的供电设备质量诊断平台应用	上海地铁维护保障有限公司供电分 公司
5	张旭	闵浦三桥项目经 理	闵浦三桥管养新模式	上海浦江桥隧运营管理有限公司
6	许笑寒	会计结算 电商结算	拉通结算服务，提升退票退款时效	中国东方航空股份有限公司市场营 销部

附件2:

2024年用户满意服务明星创新（团队成果）优秀级名单

序号	团队名称	成果名称	所在单位
1	“温馨江桥365”服务团队	“1+2+3”智慧化品质提升	上海市政养护管理有限公司 沪宁公司
2	“1+”2号线信号系统改造项目青年突击队	“双卡双待”，赋能Metro line 2新生命	上海地铁维护保障有限公司 通号分公司
3	电力服务之星团队	基于“汇聚三地，跨省无忧”理念的长三角示范区一体化办电服务新模式	国网上海市电力公司青浦供电公司
4	东航营销部系统审核组	差异化服务提升——退票业务中的创新数据和精准服务	中国东方航空股份有限公司 市场营销部
5	东航C919乘务分部	在万米高空彰显国之重器	中国东方航空股份有限公司 客舱服务部
6	维护二部二号线班组	打造安全管理盾牌，赋能供电保障	上海地铁维护保障有限公司 供电分公司
7	上海市精神卫生中心管理处班组	创新班组建设“新模式” 激发班组创效“新活力”	上海卫事康卫生管理服务有限公司
8	小嘉帮办站	小嘉帮办	上海市嘉定区政务服务中心
9	不动产交易税收服务班组	“房心工作室”——便民办税“春风”赋能房产交易“加速度”	国家税务总局上海市闵行区税务局
10	机电信息保障部 虹桥智航先锋	依托韧性数字化基座，提升旅客服务品质	上海虹桥国际机场有限责任公司
11	轨道维护一部漕溪路工区	护航城轨守底线、精益维保铸品质	上海地铁维护保障有限公司工务分公司
12	中原供电服务中心	基于数字化配电网的客户服务质量管理模式	国网上海市电力公司市北供电公司
13	保险运营部	新市民群体高质量普惠服务型保险成果	平安养老保险股份有限公司上海分公司
14	九亭库管组	以精益建强供应，以细节见高质量	上海地铁维护保障有限公司物资和后勤分公司
15	机施设备维保创新团队	施工装备物联感知层	上海送变电工程有限公司
16	集成电路材料检测团队	集成电路材料检测	上海市计量测试技术研究院
17	运营客服消保团队	“一码通赔”项目	太平人寿保险有限公司上海分公司
18	客户服务部	做实百联服务热线，全面助力沪上消费	百联全渠道电子商务有限公司
19	安居保障服务科	保租房毕业季进校园	上海市住房保障事务中心
20	G15畅享进博高速志愿服务队	“畅、享、美”文明窗口服务	上海浦江桥隧运营管理有限公司
21	GWS登机口工作站项目组	基于航站楼内员工操作及旅客服务的全方位数字化集成平台	中国东方航空股份有限公司 地面服务部
22	亲情组	《四声服务》	上海机场贵宾服务有限公司
23	计量检测试验中心	“三位一体”服务公司高质量发展	沪东中华造船(集团)有限公司

序号	团队名称	成果名称	所在单位
24	沪港公司“勤洁”品牌组	精细分类 引领时尚——航站楼生活垃圾分类管理工作	上海虹桥国际机场有限责任公司
25	茂昌眼镜（总店）	百年传承不朽名，品牌新生展新容	上海三联（集团）有限公司
26	上海事业部运营管理与消保服务团队	创新敏捷型的保险客户运营服务模式	友邦人寿保险有限公司
27	业务进口班组	船代服务升级转型在航运中心建设中的应用	上海上港联合国际船舶代理有限公司
28	售后服务部	“产品+服务”闭环管理模式	上海君威钢绳索具股份有限公司
29	维修二部2号线青年突击队	青春进博，为市民地铁出行保驾护航	上海地铁维护保障有限公司 车辆分公司
30	徐红邮轮服务创新工作室	用心服务乐享邮轮	上海吴淞口国际邮轮港发展有限公司
31	机修车间	充分发挥机械化优势，为中心城区市容环境“保驾护航”	上海欣谊环境卫生服务有限公司
32	静安法院物业管理处	服务延伸和创新管理办法	上海新世纪房产服务有限公司
33	上海博物馆物业管理处	“全员沉浸式”管理模式	上海上实物业管理有限公司
34	综合金融团队	建设知识产权新生态，发展新质生产力	中国人民财产保险股份有限公司 上海市分公司
35	“一次承诺终身选泽”团队	诺泽集团助力知名运动品牌的人力资源变革之旅	上海诺泽人力资源管理（集团）有限公司
36	北郊营业部“尚货·零距离”	提高物流服务品质	上海铁路物流中心
37	李影工作室	李影工作法	静安区城市发展集团有限公司作业三部
38	世博源物业服务中心	基于人机协同的卫生间管理解决方案	上海百联物业管理有限公司
39	世纪联华外高桥店	社区内购会营销	联华超市股份有限公司
40	申杰鑫景金融项目团队	建立全方位综合服务体系，深耕服务模式创新	申杰物业服务（上海）有限公司
41	日用化学品评价团队	技术赋能、创新融合，助力美丽健康产业“加速跑”	上海市疾病预防控制中心
42	上海市黄浦区建筑装修垃圾	魔都核心托底保障的闪电小分队	上海路统实业有限公司
43	双碳研究中心	桃浦智创城低碳清洁供能项目	中国建筑上海设计研究院有限公司
44	安丘居民区的青年主理人团队	青年第二楼组长“小聚场”工作法	中国共产主义青年团上海市虹口区嘉兴路街道工作委员会
45	迪士尼保洁班组	“洁”尽全力，“卫”爱行动	上海松婷实业发展有限公司
46	5号线管理部颛桥站	“5C工作法”在颛桥的实际运用和拓展	上海地铁第一运营有限公司
47	“心尚”服务团队	用心服务、崇尚细节，以为民情怀点亮人民城市窗口	中国铁路上海局集团有限公司上海站
48	社区党群服务中心	总部型“古美CPU”党群服务中心阵地	上海市闵行区古美路街道
49	超高永续创新团队	模具框精准识别无故障	上海超高环保科技股份有限公司

序号	团队名称	成果名称	所在单位
50	青春助企服务团	助力优化区域营商环境	中国共产主义青年团上海市虹口区委员会
51	滨江清道班	滨江“小蜜蜂”，打造卓越城市环境	上海徐汇环卫服务有限公司
52	轨交18号线智维精英团队	上海轨道交通18号线一期综合物业维保项目	上海城建城市运营(集团)有限公司
53	宝杨路保洁班组	客户至上，用心服务	上海立章保洁服务有限公司
54	漕宝车间总成维修中心服务团队	巴士客修漕宝车间总成维修中心新能源车辆总成维修	上海巴士客车维修有限公司
55	客户体验运维中心	始于CPO终于NPS，三次转型“心”终点	金红叶纸业集团有限公司上海长宁分公司
56	16号线周浦东站	积铢累寸，积微成著	上海磁浮交通发展有限公司
57	虹桥机场运维管理部	6S目视化管理现场五星团队	电管家集团股份有限公司
58	高铁一车队东方情服务品牌团队	高铁列车适老化服务创新成果	中国铁路上海局集团有限公司上海客运段
59	保时洁团队	非常清洁+服务品牌	上海国际机场地面服务有限公司
60	卫欣组	浦东机场“卫欣”组超大型公共空间网格化管理创新	上海国际机场股份有限公司浦东国际机场
61	社区事务受理服务中心	拓展政务“服务圈”，绘就为民“同心圆”	上海市闵行区江川路街道
62	锦亿物流港建路堆场道口班组	数智化堆场体系	上海锦亿仓储物流有限公司
63	上海移动服务接待厅	申城移动·匠心服务	中国移动通信集团上海有限公司
64	华北区域中心	“专”“及”交机服务	上海振华重工(集团)股份有限公司

2024年用户满意服务明星创新（个人成果）优秀级名单

序号	个人	所在岗位	成果名称	所在单位
1	李辉	11号线嘉定段线路长	“时时用心，事事用情”提升城市轨道交通运营高质量发展	上海上实物业管理有限公司
2	刘冠麟	技术管理	城市隧道运维服务期用电能耗评价体系研究及应用	上海城建城市运营（集团）有限公司
3	金显强	通信无线工作室室长、无线组组长	技改创新，地铁工匠成长之路	上海地铁维护保障有限公司通号分公司
4	谢炯	质量管理	精益求精勇于创新，为上海地铁安全运营添砖加瓦	上海地铁维护保障有限公司车辆分公司
5	钱晓红	玫瑰园班组长	语言表达障碍儿童多功能衣	上海市儿童福利院
6	秦俊	长宁八八中心项目经理	“精细化+智能化双优化”管理模式	上海新世纪房产服务有限公司
7	张斌	轨道维护一部部门副经理	以顾客需求为引领，打造轨道智能化运维	上海地铁维护保障有限公司工务分公司
8	葛兵	南陈车间	EBS制动系统部件测试操作台架	上海巴士客车维修有限公司
9	林颖	太保产险上海分公司客服管理功能区负责人	探索门店服务的创新与转型	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司
10	韩君	值班站长	不惧挑战的地铁运营中坚力量	上海地铁第二运营有限公司
11	秦松平	两舱贵宾室	《对标一流，体现双最》	上海机场贵宾服务有限公司
12	卢霄依	市场营销部（客户服务中心）市场拓展（智能用电）副班长	“数字智慧，质量无忧”——用电信息采集及负荷精益化管理	国网上海市电力公司市北供电公司
13	范俊华	传染病防治所消毒与感染控制科	专业+科普，“守护长幼、共享健康”	上海市疾病预防控制中心
14	倪晓江	安检服务投诉处置室	旅客需求调查问卷及针对性举措	上海国际机场股份有限公司浦东国际机场
15	刘海绮	乘务长	做好“凌燕服务代言人”把握好每一个服务关键触点	中国东方航空股份有限公司客舱服务部
16	张骏	现场监管科支部书记兼副经理	商业现场运行管理系统的自主开发	浦东国际机场商业开发中心
17	许鹏	物流起运部综合室主任	高新技术+精细服务助力高质量履约	上海振华重工（集团）股份有限公司长兴分公司
18	计彦彬	东区消防大队司机中队助理	作战单体“三步”养成内训	上海虹桥国际机场有限责任公司消防急救保障部
19	印娟	大客户维护	"心“级服务，优+体验	金红叶纸业集团有限公司上海长宁分公司
20	姜文娟	乘务长	金鹤讲堂——手语课堂	上海航空有限公司
21	应超荣	城市更新工程公司第一项目管理部项目副经理	关于G15沈海高速（嘉金段）独柱墩加固工程施工技术的研究与应用	上海城建城市运营（集团）有限公司
22	周远航	物损查勘管理岗	IDI标准化理赔服务流程	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司

序号	个人	所在岗位	成果名称	所在单位
23	刘奔浪	质量管理	多举措提升在建阶段项目顾客满意度	上海振华重工（集团）股份有限公司
24	苏怀宇	部门负责人岗	客户服务满意度	太平人寿保险有限公司上海分公司虹口支公司
25	陈玉玲	消费者权益保护部	“诉管家”平台	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司
26	王进	客户经理	激荡“知产”活水，促进“资产”转化，赋能经济高质量发展	中国人民财产保险股份有限公司上海市分公司
27	黄妍霞	服务质量监督主管	业务效率及用户满意度提升	上海宝山东方有线网络有限公司（SMG成员单位）
28	张蓓蓓	责任险理赔	线上理赔创新服务	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司
29	孙奕菲	工程计划（质量）部	入地的是杂乱无章的架空导线、点亮的是安全用电的万家灯火	上海市南供电设计有限公司
30	程嫣然	值班站长	用声音传递温暖，用行动诠释安全	上海地铁第三运营有限公司
31	吴晓晖	销售经理	评价服务体系模型搭建	上海三联（集团）有限公司 亨达利南西店
32	沈颖颖	站务员	“小燕子”服务团队	上海地铁第四运营有限公司
33	张许杰	余天成中医药文化宣传教育负责人	健康上海行动的中医药养生传承先导者、中医药健康服务的创新者	上药余天成（上海）医药有限公司
34	宋于斌	客户关系部	客户导向，打造旗舰级一站式母婴中心	上海万象城（上海通益置业有限公司）
35	修淑芹	清道班组班长	以创新意识为引领，打破传统作业模式，探索出多种人机结合的保洁模式	上海普环实业有限公司第二分公司
36	张婕	金融客户经理	创新优化金融服务，提升用户体验	上海农村商业银行股份有限公司奉贤支行
37	石军安	项目经理	客户至上，勇于奉献，投身科研，提升质量	上海煤科信息科技有限公司

附件3:

2024年用户满意服务明星创新（团队成果）争优级名单

序号	团队名称	成果名称	所在单位
1	高架“智行者”服务团队	城市快速路管养智能化、精细化	上海市政养护管理有限公司高架公司
2	1、3、15号线上海南站	铁路上海南站抵沪旅客乘地铁免二次安检服务举措	上海地铁第三运营有限公司
3	一车队65路班组	打造“品质公交、人文公交”，注重适老服务	上海巴士第五公共交通有限公司
4	四车队76路	促安全 讲敬老 提服务	上海巴士第三公共交通有限公司
5	钢构五车间劳务班组钢结构制作团队	“作风过硬，服务满意”的钢构铁军	上海振华重工（集团）股份有限公司长兴分公司
6	“振浮6”轮船员团队	重特大型构建吊装	上海振华海洋工程服务有限公司
7	蓝鲸资源再生科技团队	数字化“蝶变”激发垃圾分类转型新动能	上海蓝鲸资源再生有限公司
8	上分服务+团队	消保诚信“服务+”项目	中国太平洋人寿保险股份有限公司上海分公司
9	公共交通管理科	“绿色服务，科学运行”全国首家蓄车场内充电服务	上海虹桥国际机场有限责任公司
10	安检护卫保障部旅检二科	一件“轻行”，助力品质提升	上海虹桥国际机场有限责任公司
11	能源保障部供冷供热科	让雨水回用成为机场能源新动力——虹桥机场雨水回用于冷却塔案例	上海虹桥国际机场有限责任公司
12	17号线淀山湖大道站丁班	团结协作、用心服务、成就卓越	上海地铁第二运营有限公司
13	社区事务受理服务中心	拓展政务“服务圈”，绘就为民“同心圆”	上海市闵行区古美路街道
14	丁香店	银发服务	联华超市股份有限公司
15	“沪家保”客户服务供应管理团队	“沪家保”客户服务供应管理项目	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司
16	华北销售公司售后服务部	采煤机、运输机等大型煤矿设备售后服务满意创新机制	中煤科工集团上海有限公司
17	东航上海国际机场宾馆	“树品牌、强创新，以高质量服务助力企业高质量发展”	东航资产管理服务有限公司
18	物业管理团队	踔厉奋发 勇毅前行 踏上物业服务“心”征程	上海万友置业有限公司
19	长宁支公司门店	提升金融服务满意度，助力门店新质生产力	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司
20	行李服务中心浦东行李中转分部行翼班组	行翼班组优质中转行李服务	中国东方航空股份有限公司地面服务部
21	浦东旅客服务中心贵宾服务分部高价值服务团队	高价值旅客服务	中国东方航空股份有限公司地面服务部
22	纽约大学保洁项目部	赋能融合 聚力共赢上海纽约大学	上海东亚弘安环境服务有限公司
23	快速路智慧运营服务团队	快速路智慧运营管理平台	上海市政养护管理有限公司
24	8号线中华艺术宫站	通勤保障 平安夜行	上海地铁第四运营有限公司

2024年用户满意服务明星创新（个人成果）争优级名单

序号	个人	所在岗位	成果名称	所在单位
1	李世宇	营业一班客户代表	创新智能管理模式，推动绿色低碳用电	国网上海市电力公司浦东供电公司
2	盛军	综合管理	体系认证和成果申报服务标准化和可视化推进	上海振华重工（集团）股份有限公司长兴分公司
3	翁丽娜	项目经理	秉承“闭环管理”原则，坚持“二线为一线服务”	上海华船资产管理有限公司
4	何林巍	示范区供电服务中心客户工程师	电力先行担使命，为民服务践初心	国网上海市电力公司青浦供电公司
5	赵宇航	第一税务所闵闵工作室组长	执“三笔”勾勒“新图鉴”	国家税务总局上海市闵行区税务局第一税务所
6	陈涛	渣土车驾驶员	青年力量助推城市建设 平凡岗位闪耀文明之光	上海路统实业有限公司
7	吴丽敏	快客上聚店店长	门店个性化鲜食商品销售服务	上海联华快客经贸有限公司
8	王先祥	初级疑难问题解决经理	精进服务，创卓越品质	中国移动通信集团上海有限公司
9	叶精哲	人伤查勘管理岗	理赔“提前介入”助力减损	中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司
10	李盛华	曲阳作业块清厕班长	提升服务意识，推动高品质生活	上海东虹环境保洁有限公司
11	陈蓉	值班站长	暖心服务递温馨 青春志愿尽担当	上海地铁第三运营有限公司
12	钱颖燕	T1航站楼能源科供冷供热技术支持	人文与绿色的双向奔赴——虹桥机场空调系统运行管理创新	上海虹桥国际机场有限责任公司能源保障部
13	宋旭俊	项目经理	管理标兵	上海百联物业管理有限公司
14	田二斌	城市更新工程公司第二项目管理部经济管理	关于工程项目成本控制及经济创效的分析与应用	上海城建城市运营（集团）有限公司
15	桂民	食堂管理员	“众口难调”用心调	上海地铁维护保障公司物资与后勤分公司