

团体标准

T/SAQ 0016 (S) —2025

用户满意与用户价值创新实践评价准则

Evaluation criteria for innovative practices in user satisfaction and user value

试行稿

2025 – 12 – 08 发布

2026 – 06 – 30 实施

上海市质量协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 评价原则	5
5 评价对象	5
5.1 组织类	5
5.2 产品类	5
5.3 服务类	5
5.4 工程类	5
6 评价指标	5
6.1 评价要素	5
6.2 评价维度	5
7 评价重点	6
7.1 用户满意提升程度	6
7.2 用户价值实现程度	6
7.3 创新实践成熟度	6
8 评价规则	6
9 结果分级	7
10 评价结果的使用	7
附录 A (规范性) 用户满意与用户价值创新实践的评价评分表	8
附录 B (规范性) 用户满意与用户价值创新实践的评分方法	12
附录 C (资料性) 用户满意与用户价值创新实践资料框架	13
C.1 组织概况	13
C.2 创新实践概况	13
C.3 创新实践内容	13
C.4 总结和展望	13
C.5 证实材料	13
C.5.1 用户满意度对比材料	13
C.5.2 用户价值提升佐证材料	13
C.5.3 其他支撑性证实材料	13
附录 D (资料性) 不同等级的用户满意与用户价值创新实践评价结果特点	15
参考文献	16