附件1

开具增值税（专票、普通）发票信息表 （复印有效）

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 税务登记号 |  |
| 地址、电话 |  |
| 开户银行及帐号 |  |

**注：1.会议代表提供的发票信息务必与财务部门进行核对，确保信息真实、完整、准确。**

**2.如需开具增值税专票请在表格上方“专票”处“√”。**

**3.发票一经开出概不退换发票，后果自负。**

--------------------------------------------

开具增值税（专票、普通）发票信息表 （复印有效）

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 税务登记号 |  |
| 地址、电话 |  |
| 开户银行及帐号 |  |

**注：1.会议代表提供的发票信息务必与财务部门进行核对，确保信息真实、完整、准确。**

**2.如需开具增值税专票请在表格上方“专票”处“√”。**

**3.发票一经开出概不退换发票，后果自负。**

附件2：

**自治区“用户满意服务明星“项目答辩反馈表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 | |  | | | | | |
| 单位地址 | |  | | | 邮编 | |  |
| 联系人 | |  | 所在部门 | |  | | |
| 手机 | |  | 传真 | |  | | |
| 费用 | | （服务费）300元/人/项（现金缴纳，不刷卡）,食宿费用自理。 | | | | | |
| 答辩项目 | | | | 答辩人 | | 手机 | |
| 用户满意服务明星 | 姓名： | | |  | |  | |
| 姓名： | | |  | |  | |
| 姓名： | | |  | |  | |
| 姓名： | | |  | |  | |
| 用户满意服务明星班组 | 班组名称： | | |  | |  | |
| 班组名称： | | |  | |  | |
| 班组名称： | | |  | |  | |
| 班组名称： | | |  | |  | |
| 用户满意服务杰出管理者 | 姓名： | | |  | |  | |

注：1.请于11月3日前反馈 （传真0991－4582217）。

2.参会单位可根据实际情况自行调整行数。

附件3：

**自治区用户满意服务明星评审表**

单位名称： 姓名： 岗位：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审  项目 | 评审内容 | 权  数 | 材料  得分  (30%) | 现场  得分  (70%) |
| 1 | 材料  真实性 | 1）申请表、推荐表内容完整无缺项 | 15 |  |  |
| 2）用户满意度测评方式科学规范 | 5 |
| 3）用户调查表评分全部为满分的，一票否决 | - |
| 2 | 用户  认可度 | 1）个人自评得分 | 5 |  |  |
| 2）用户评价得分 | 10 |
| 3）抽查符合率情况 | 5 |
| 3 | 作业  流程 | 本岗位作业流程表述清晰、完整 | 20 |  |  |
| 4 | 创  新  点 | 1）具体办法或措施 | 10 |  |  |
| 2）改善前后的具体差别 | 10 |
| 3）为用户服务的提升点（时间、费用、安全性、舒适度等） | 20 |
| 5 | 加  分  项 | 1）用户满意工程类奖项  国家级加5分、省级加4分 | 5 |  |  |
| 2）质量管理类奖项  市局级加3分、县级加2分、公司级加1分 |
| **（分数不累加，以最高奖项为最后得分）** |
| 总体  评价 | |  | 得分 |  |  |
| 总分 |  | |

评委签名： 年 月 日

附件4：

**自治区用户满意服务明星班组评审表**

单位名称：班组：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审  项目 | 评审内容 | 权  数 | 材料  得分  (30%) | 现场  得分  (70%) |
| 1 | 材料  真实性 | 1）申请表、推荐表内容完整无缺项 | 15 |  |  |
| 2）用户满意度测评方式科学规范 | 5 |
| 3）用户调查表评分全部为满分的，一票否决 | - |
| 2 | 用户  认可度 | 1）班组自评得分 | 5 |  |  |
| 2）用户评价得分 | 10 |
| 3）抽查符合率情况 | 5 |
| 3 | 作业  流程 | 本岗位作业流程表述清晰、完整 | 20 |  |  |
| 4 | 创  新  点 | 1）具体办法或措施 | 10 |  |  |
| 2）改善前后的具体差别 | 10 |
| 3）为用户服务的提升点（时间、费用、安全性、舒适度等） | 10 |
| 4）组成员之间团结协作的事实与成果 | 10 |
| 5 | 加  分  项 | 1）用户满意工程类奖项  国家级加5分、省级加4分 | 5 |  |  |
| 2）质量管理类奖项  市局级加3分、县级加2分、公司级加1分 |
| **（分数不累加，以最高奖项为最后得分**） |
| 总体  评价 | |  | 得分 |  |  |
| 总分 |  | |

评委签名： 年 月 日

附件5：

**自治区用户满意服务杰出管理者评审表**

单位名称：管理者：职务：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审  项目 | 评审内容 | 权  数 | 材料  得分  (30%) | 现场  得分  (70%) |
| 1 | 材料  真实性 | 1）申请表、推荐表内容完整无缺项 | 5 |  |  |
| 2）用户满意度测评方式科学规范 | 5 |
| 3）用户调查表评分全部为满分的，一票否决 | - |
| 2 | 用户  认可度 | 1）个人自评得分 | 5 |  |  |
| 2）用户评价得分 | 10 |
| 3）抽查符合率情况 | 5 |
| 4）用户满意度提高程度 | 10 |
| 5）所在组织具有第三方出具的《用户满意测评报告》 | 10 |
| 3 | 服务设施建设 | 1）任职期间组织投资建设的服务设施  2）任职期间组织健全完善的服务设施 | 20 |  |  |
| 4 | 服务人员培训投入 | 1）任职期间组织开展的全体职工的质量提升类培训活动情况 | 15 |  |  |
| 2）任职期间组织开展的针对对一线人员（标准化服务）培训活动情况 | 15 |
| 5 | 加  分  项 | 1）用户满意工程类奖项  国家级加5分、省级加4分 | 5 |  |  |
| 2）质量管理类奖项  市局级加3分、县级加2分、公司级加1分 |
| **（分数不累加，以最高奖项为最后得分）** |
| 总体  评价 | |  | 得分 |  |  |
| 总分 |  | |

评委签名： 年 月 日

附件6

**用户满意服务明星（个人）演示材料提纲**

1. 单位介绍；
2. 满意服务相关背景介绍；
3. 作业流程；
4. 用户满意情况介绍（认可度、测评方法、测评结果）；
5. 个人在服务岗位上的突出贡献，创新与亮点，有对比、有数据支持；
6. 工作中的金点子、合理化建议情况（是否被采纳？有无杜绝问题的发生？好的工作方法推广应用）；
7. 其他特色工作；
8. 今后工作方向。

加分项目：

1) 用户满意工程类奖项（国家级加5分、省级加4分 ）

2）质量管理类奖项（市局级加3分、县级加2分、公司级加1分 ）

注明：分数不累加，以最高奖项为最后得分

附件7

**用户满意服务明星（班组）演示材料提纲**

1. 单位介绍；
2. 满意服务相关背景介绍；
3. 作业流程，设备设施维护运行情况；
4. 用户满意情况介绍（认可度、测评方法、测评结果）；
5. 班组在服务岗位上的突出贡献，创新与亮点，有对比、有数据支持；
6. 班组成员技能水平，工作中的金点子、合理化建议情况（是否被采纳？有无杜绝问题的发生？好的工作方法推广应用）；
7. 目标制定、措施展开细化情况；
8. 班组成员素质和业务技能培养方式，岗位成才机制；
9. 班组工作环境，文化建设活动，成员团队意识；
10. 其他特色工作；
11. 今后工作方向。

加分项目：

1) 用户满意工程类奖项（国家级加5分、省级加4分 ）

2）质量管理类奖项（市局级加3分、县级加2分、公司级加1分 ）

注明：分数不累加，以最高奖项为最后得分

附件8

**用户满意服务杰出管理者演示材料提纲**

1. 单位LOGO；
2. 用户满意服务情况背景介绍；
3. 企业所采用的质量管理方法和模式，企业处理用户投诉情况，近三年企业用户满意度数据，获得的有关荣誉；
4. 企业用户满意度的测评方法，测评结果，是否是第三方用户满意度测评方式；
5. 企业提升用户满意度工作与企业中心工作、企业质量文化建设结合程度；
6. 企业服务理念，职工的问题改进意识和创新能力；
7. 本人任职期间组织投资建设的服务设施；
8. 本人任职期间组织开展的全体职工的质量提升类培训活动情况；
9. 本人任职期间组织开展的一线人员（标准化服务）培训活动情况；
10. 其他特色工作；
11. 今后工作方向。

加分项目：

1) 用户满意工程类奖项（国家级加5分、省级加4分 ）

2）质量管理类奖项（市局级加3分、县级加2分、公司级加1分 ） 注明：分数不累加，以最高奖项为最后得分