**附件5**

**（企业/项目名称）用户满意经营的实践报告**

（格式要求）

**一、企业简介（500字以内）**

企业简介之外，申报班组、服务、产品、工程类，需要简明扼要地阐述所申报项目的独特亮点。

**二、企业/项目情况概述（2000字以内）**

（一）基本情况介绍

1. 主要经营业务。主要产品、服务的质量水平及其交付方式。

2. 所申报产品或服务的主要业务流程。

3. 所申报产品或服务相关核心技术优势或壁垒。可以在此基础上选择性附加提供软硬件、信息化等特色设备设施清单。

4. 组织机构和治理体制。

5. 员工概况。

（二）经营环境与发展策略

1. 经营环境和行业地位。面对的挑战和创新要求。

2. 市场分析和目标市场选择。企业与主要竞争对手在市场中的竞争地位、规模和发展情况，行业标杆企业的相关信息，企业产品或服务的主要竞争优势，取得成功的关键因素。

3. 经营与管理策略。

**三、用户满意经营管理与实践工作案例（1000-3000字，申请标杆需5000-8000字）**

**根据企业实际情况，描述如何挖掘和分析用户信息，应用到企业的管理活动。**

重点介绍用户满意经营管理与实践工作特色，如以顾客为中心的文化建设、顾客分类与管理、顾客需求的了解与实现、产品与服务设计、投诉处理、运营与改进等。

从实践背景或起因、工作举措（做法及经过）、实践成果（成效及反响）三个方面进行描述。其中，工作举措部分，包括运用哪些工具方法，解决了哪些问题的策划和实施做法。包括但不限于以下几个方向，可以选择其中一个方向展开描述。建议班组类、服务类、产品类、工程类的项目可选第一个方向。

（一）识别短板进行产品或服务改进的工作举措。

（二）用户满意实践流程改进的工作举措。

（三）以提升用户满意为目标的经营战略创新工作举措。

**四、下一阶段用户满意工作的重点或方向（1500字以内）**