

中国电子质量管理协会文件

电质协字[2021]19号

关于开展2021年用户体验优秀实践案例征集活动的通知

各相关单位：

2021年3月，工业和信息化部办公厅发布《关于做好2021年工业质量品牌建设工作的通知》（工信厅科函〔2021〕48号），提出“加强用户体验工具方法落地实施。发展个性定制、规模定制、高端定制，推动产品供给向‘产品+服务’转变、向中高端迈进。”这标志着用户体验工具方法在有效促进各领域高质量发展，加快形成以国内大循环为主体，国内国际双循环相互促进的新发展格局的作用日趋凸显。推动“以用户为中心”的转型升级，促进高质量发展是一项长期的战略行动，充满不确定性和各种挑战，各行各业都需要标杆单位发挥示范作用，引领行业在用户体验领域的探索与前进。

为此，中国电子质量管理协会将继续开展用户体验优秀实践案例征集活动，为行业发展树立实践标杆，促进用户体验工具的落地实施，现将有关事宜通知如下：

一、征集内容：

案例的内容包括但不限于以下内容，同一案例可以包含多项内容：

- 1、体验战略与愿景
- 2、体验与投资回报
- 3、用户研究与洞察
- 4、体验质量管理
- 5、体验人才培养
- 6、体验设计
- 7、用户体验团队建设
- 8、用户体验流程建设
- 9、品牌体验营销
- 10、员工体验
- 11、客户服务与体验
- 12、数字化转型与体验
- 13、体验评估与测量
- 14、体验工具与平台

二、征集时间

2021年6月7日至2021年7月26日

三、案例规格及要求

申报材料以论文形式提交，其中正文字数不得低于5000字，内容包括案例标题、提交单位及作者、案例摘要、关键字、案例背景与问题、

总体目标与思路、具体措施与实施方案、案例效果、主要结论和建议等。案例须保证真实性，本次案例征集工作，不收取任何费用。

四、案例评价规则

（一）机构自评

1、经济效益提升评估。案例实施后给所在机构和社会带来的经济价值提升，包括用户数量的增加、营业收入的增加，以及利润的增加等。

2、用户体验提升评估。案例实施后客户体验水平的改善和提升，包括用户满意度、净推荐值(NPS)、用户费力度等关键体验指标的提升。

3、以上经济效益和用户体验提升相关材料由申报单位提交真实、可信报告和数据，并加盖机构公章。

（二）专家组评

1、评分维度主要包括三个方面：

（1）案例材料的完整性。包含案例的背景、实施过程、效果和总结等基本内容；

（2）案例的专业性。指案例在专业理论、方法、工具和流程方面的选择应用的合理性；

（3）案例的参考价值。指案例对其他企业和行业的参考和推广价值。

2、回避原则：每位评委不对所在企业以及有存在关联关系的企业提交的案例打分，不对存在同业或竞争关系企业提交的案例打分。

五、案例发布

用户体验优秀实践案例将在第九届中国用户体验峰会上进行发布，并收录至《用户体验优秀实践案例集》，作为《2021 中国用户体验行业白皮书》的重要组成部分进行推广、宣传。

六、联系人：

李强 18600884856 liqiang@uxacn.com

电话：010-68208079

地址：北京市海淀区万寿路 27 号

附件：申请单位自评表

