附件1

第十一届用户满意理论与实践研讨会

简要日程

**主题：升级用户思维 共创用户价值**

**时间：2023年6月15日至16日**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 主题板块 | 时间 | 内容 |
| 6月15日 | 会议报到 | 7:00-8:55 | 签到、领取代表证和会议资料 |
| 主会场  理论研讨 | 9:00-9:05 | 领导致辞 |
| 9:05-9:40 | 主旨演讲  **从用户视角创造价值** |
| 9:40-10:20 | 专题演讲  **新形势下用户洞察思维“变”与“不变”** |
| 10:20-11:00 | 专题演讲  **用户满意工程活动实践特点和启示** |
| 11:00-11:50 | 专题演讲和行业发布  **行业洞察：用户思维的行业差异研究**  **发布重点行业用户满意度测评结果** |
| 11:50-12:00 | 会议总结 |
| 分会场1：  用户思维驱动下的企业质量管理和创新 | 14:00-17:00 | 主要议题：用户思维如何影响企业管理和创新的方向，企业如何从管理、技术、产品、服务、营销等方面的管理和创新更好地实现用户价值。四家优秀企业代表分享经验，参会代表与分享代表交流研讨。主办方总结会议成果。 |
| 分会场2：  基于用户思维的用户体验研究和设计 | 14:00-17:00 | 主要议题：围绕用户思维企业如何研究和设计用户体验，用户体验对于推动用户思维转变和共创用户价值的作用和意义。四家优秀企业代表分享经验，参会代表与分享代表交流研讨。主办方总结会议成果。 |
| 分会场3：  用户思维与数字化变革 | 14:00-17:00 | 主要议题：数字化转型对于企业用户思维选择的影响，数字化在满足用户需求、提升质量和用户满意，共创价值方面发挥的作用。四家优秀企业代表分享经验，参会代表现场与分享代表交流研讨。主办方总结会议成果。 |
| 分会场4：  团标企业应用和推广经验交流 | 14:00-17:00 | 主要议题：围绕《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ10306-2022）团标，对企业应用状况和测量机构、评价机构在应用过程中的经验和问题进行分享、研讨。  优秀企业、测量机构、评价机构代表和标准起草人等分享经验，交流研讨。主办方总结会议成果。 |
| 6月16日 | 企业  交流参观 | 8:30-11:30 | 交流参观：  1.一汽-大众汽车有限公司佛山分公司  2.美的集团 |