

第十一届用户满意理论与实践研讨会日程

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

地点：佛山希尔顿酒店，佛山禅城区岭南大道北127号

报名链接：<http://yonghumanyi.mikecrm.com/E2z0ec1>



扫码报名

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
6月15日	主会场 理论研讨	9:00-9:15	领导致辞
		9:15-9:50	主旨演讲 从用户视角创造价值 中国质量协会
		9:50-10:30	专题演讲 数字化时代的用户运营：从“用户满意” 到“用户体验” 中国电信广州研究院消费者实验室
		10:30-10:40	休息
		10:40-11:10	专题演讲 创新服务质量评价，提升民航用户体验 民航局消费者事务中心
		11:10-11:50	专题演讲和行业发布 行业洞察：用户思维的行业差异研究 发布家电、卫浴、陶瓷、凉茶、白酒等重点行业用户满意度测评结果 中质国优测评技术（北京）有限公司

		11:50-12:00	会议总结
6月15日	<p>分会场 1: 用户思维驱动下的企业质量管理和创新</p> <p>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。</p>	<p>14:00-14:45</p> <p>14:45-15:25</p> <p>15:25-16:10</p> <p>16:10-16:50</p> <p>16:50-17:00</p>	<p>演讲 1 基于用户场景的产品可靠性试验设计与验证 美的电热电器制造有限公司</p> <p>演讲 2 “客户思维”在“乌卡时代”下对质量工作的指导浅谈 江来先进制造技术(安徽)有限公司</p> <p>演讲 3 构建以客户为中心的全流程质量管理体系的经验 马钢集团</p> <p>演讲 4 创新质量管理, 数字化驱动, 助力高质量发展 广州立白企业集团有限公司</p> <p>会议总结</p>
6月15日	<p>分会场 2: 基于用户思维的用户体验研究和设计</p> <p>主要议题: 围绕用户思维企业如何研</p>	<p>14:00-14:45</p> <p>14:45-15:30</p> <p>15:30-16:10</p>	<p>演讲 1 无障碍和适老化改造中的用户体验研究 腾讯用户研究与体验设计部</p> <p>演讲 2 构建用户体验地图, 打造美菱差异化竞争优势 长虹美菱股份有限公司</p> <p>演讲 3 用户体验的塑造与设计</p>

	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。	16:10-16:50	广东万和集团有限公司 演讲 4 基于用户思维，企业如何做好产品设计和用户体验管理 TCL 实业控股股份有限公司
		16:50-17:00	会议总结
6 月 15 日	分会场 3: 用户思维与数字化变革 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。	14:00-14:40	演讲 1 选择机场通 出行更轻松 —白云机场数字化旅客服务平台案例 广州白云国际机场股份有限公司
		14:40-15:20	演讲 2 企业数字化转型如何提升用户满意度 科顺防水科技股份有限公司
		15:20-16:00	演讲 3 智能制造助 360 年老字号焕发新活力 广州白云山中一药业有限公司
		16:00-16:40	演讲 4 用户视角下的汽车生产和质量管理数字化应用 一汽大众汽车有限公司
		16:40-17:20	演讲 5 以客户为中心加快港口数字化转型 山东港口青岛港集团有限公司
		17:20-17:30	会议总结

6月15日	分会场4: 团标企业应用和推广经验交流	14:00-14:40	演讲1 满意度调查问卷设计步骤和技巧 广东财经大学
	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。	14:40-15:20	演讲2 构建数智化服务管理体系, 打造高质量服务品牌运营 中国移动通信集团上海有限公司
		15:20-16:00	演讲3 以数智化赋能服务场景, 为用户创造N+服务价值 澳柯玛股份有限公司
		16:00-16:40	演讲4 以“客户导向、数据驱动、生态赋能”为特征的服务管理体系 国网江苏省电力有限公司
		16:40-17:00	会议总结
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