

中国交通企业管理协会文件

中交企协质字（2024）87 号

关于 2025 年开展交通运输服务质量品牌 创建活动的通知

各有关单位：

为认真贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，落实《质量强国建设纲要》《交通强国建设纲要》等重要文件部署，鼓励与引导广大交通企业提升交通运输服务标准化、品质化水平，推进服务质量提档升级，切实增强企业和人民群众的满意度和获得感。中国交通企业管理协会（下称“中交企协”）决定 2025 年继续开展交通运输服务质量品牌创建活动。现将有关事项通知如下：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以推动高质量发展为主题，以提高交通运输服务供给质量为主攻方向，以满足人民日益增长的美好出行需要为根本目的，深刻把握交通运输中国式现代化开路先锋的历史使命，打造交通运输服务质量品牌，推进加快建设交通强国。

二、活动主题

打造交通服务品牌，服务人民美好出行

三、重点工作

（一）开展服务技能大赛、特色服务型班组（服务窗口）创

建经验交流、交通运输服务品质认证等活动，发掘具备“品牌服务”特性的组织，培育交通运输服务质量品牌。

（二）引导交通运输企业导入《企业品牌培育指南》（GB/T38372-2020）标准，建立完善品牌管理体系，推动开展交通运输服务质量品牌创建活动，培育交通运输领域标杆企业。以品牌创建活动为抓手，持续提升交通运输服务品质，增强产业竞争力，推高企业经营质效水平。

（三）开展交通运输服务质量品牌创建评价活动。交通运输服务质量品牌创建评价以国家标准，《品牌管理要求》

（GB/T39906-2021）、《品牌评价 原则与基础》（GB/T 39654-2020）为评价技术要求，结合交通各专业领域服务特点，从“顾客及其他利益相关方、市场、经济和政策环境、财务”等维度，全面综合评价交通运输服务质量品牌创建过程和成效，评价主体为影响品牌价值所实施的活动，投入的资源和品牌反应。

1. 申报方式

（1）有关省行业协会受理并向中交企协质量工委推荐申报。

（2）各省交通运输骨干企业严格按照申报条件，经审核，向中交企协质量工委申报。

2. 活动程序

（1）预审。申报单位于当年7月31日前将申报材料统一报送至中交企协质量工委，质量工委对申报材料进行资格预评；

（2）复评。委托第三方专业机构对受理的企业服务品牌创建活动进行现场复评，评荐；

（3）终评。复评意见由中交企协质量工委报中国交通企业管理协会，通过合议评定等方式产生最终结果。

（4）公示、公布。由中国交通企业管理协会将最终结果于当年12月31日前予以公示，公布。

（四）大力宣传交通运输服务质量品牌，研究并结合品牌特点，讲好品牌故事，树立品牌形象，强化交通运输服务质量品牌

的影响力和渗透力，打造一批具有广泛社会知名度的交通运输服务质量品牌。

（五）实施交通运输服务质量品牌全寿命周期管理。对获得“交通运输服务质量品牌”的组织进行舆情监控和定期抽检。对名不副实的，及时取消“交通运输服务质量品牌”认定，并予以公告。

四、活动要求

（一）请各交通运输企业对本单位服务品牌创建工作进行全面自查、自评，认真做好申报工作。

（二）坚持把改进服务质量作为创建活动的出发点和落脚点，通过自查和申报评价，努力实现服务理念更新，服务品质优良，服务效益提升。

（三）以交通运输服务质量品牌创建、评价工作为契机，对品牌创建工作及时总结经验，加强市场推介，扩大行业影响；同时发现问题，查找不足，充实完善。

五、联系方式

联系部门：中交企协质量工委秘书处

联系人：端木飞雪、刘飞

电话：(010)63266513 邮箱：zjqxz1@qq.com

地址：北京市西城区广安门外大街 248 号机械大厦 1206

邮编：100055

附件：交通运输服务质量品牌创建申报表



抄 送：有关省市交通企业协会

中国交通企业管理协会

2024年12月9日印发

附件

交通运输服务质量品牌创建 申报表

组织名称（加盖公章）：

申报服务品牌：

填报日期：202 年 月 日

填报说明

1. 申报单位应依法设立，取得法律、法规规定的所有证照和（或）行政许可证书，运营状况良好；拥有注册商标，服务品牌范畴内的注册商标、专利、著作等知识产权不涉及未判决的重大法律诉讼；在三年内未发生重大质量、安全、环保责任事故和重大侵犯知识产权或消费者权益事件，未被相关部门列入严重失信主体名单。）

2. 申报材料由《交通运输服务质量品牌创建申报表》（下称“申报表”）、《交通运输服务质量品牌创建自我评价报告》（下称“自评报告”）、《顾客满意度调查报告》（宜第三方机构出具）和“证实性材料”4个部分组成。

3. “申报表”应按表格项目如实填写。如表内填不下可另加附页或自行复制表格，未填项要说明原因或提供相关的证实性材料。

4. “自评报告”应按中国交通企业管理协会质量管理工作委员会（下称“质量工委”）提供的《交通运输服务质量品牌创建自我评价及自评报告编写指导大纲》（可通过“交通质量网（<http://www.cjzl.org.cn>）”“下载专区”中获取），逐条进行自我评价表述，必要时可使用图表。报告（含图表）宜控制在1万字左右。

5. “证实性材料”是指在“申报表”和“自评报告”中涉及的信息、数据，需提供证实性材料。重要的证实性材料无法提供时，须书面说明。

6. 所有申报材料需提供纸质版和电子版各壹份。电子版申报材料均应提供Word版格式（注：组织公章应为红色，可采用图片格式插入），其中“自评报告”和“证实性材料”还应提供PDF格式；电子版申报材料应以电子邮件形式发送至zjqxz1@163.com，同时以U盘介质保存，随同纸质打印版一并寄送至指定地址。纸质版申报材料宜双面打印，按4个部分，分订成册，装订方式不限，左侧装订，整齐牢固，不缺页掉页。邮寄地址详见活动通知。

7. 通过材料审查进入到现场验证阶段的单位，应进行必要的迎接现场验证工作准备，具体请主动与中交企协质量工委取得联系，获得指导。

交通运输服务质量品牌创建申报承诺书

我们在申报交通运输服务质量品牌创建过程中做出如下承诺：

- 1、本单位自愿申报交通运输服务质量品牌。
- 2、递交的所有申报材料真实、准确、完整、有效，并对因提供材料不实造成的后果，本单位承担全部责任。
- 3、恪守社会公德、企业道德，不采取不正当手段，干扰服务品牌的评价工作，并自愿接受社会各界的监督。
- 4、在评价过程中，对服务品牌评价工作安排予以积极的支持、配合。
- 5、若获奖，将从本单位的实际情况出发，进一步提高经营管理水平，不断应用卓越的管理方法，创造具有本单位特色的卓越经营结果，并愿意宣传、交流本单位的经验，与其他组织实现共享。

本单位对上述条款做出郑重承诺，并在申报交通行业企业服务品牌的过程中严格遵守。

单位名称(盖章)：

高层领导签字：

签署日期：202 年 月 日

一、交通运输服务质量品牌创建申报基本信息

申报单位			
统一社会信用代码		成立日期	
单位负责人		联系电话	
负责申报部门			
联系人		联系人职务	
联系人电话		联系人电子信箱	
通信地址（邮编）			
服务品牌名称		注册日期	
服务品牌覆盖的服务业态			
服务执行的标准			
法定资质			
服务业态是否涉及 生产经营许可	<input type="checkbox"/> 有 请注明许可证名称及证书编号： <input type="checkbox"/> 无		
守法行为（近三年）			
政府抽查不合格记录	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
较大及以上 质量、安全、环保事故	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
失信行为及黑名单	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
社会责任			
纳税人等级	等级 <input type="checkbox"/> 无		
支持社会公益事业情况	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
企业管理基础保障			
质量管理体系认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	环境管理体系认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
职业健康安全 管理体系认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	服务认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
其他资格、资质认证等	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
资源保障			
单位职工人数		服务人员数量	
主要服务设施			

先进服务设施	
研发、品牌形象建设投入	
公开承诺	
品牌目标	
服务理念	
品牌重要成果	
主导或参与制定的标准	(包括: 国家标准、行业标准、团体标准、地方标准)
取得的专利	发明专利: <input type="checkbox"/> 有 (请列明) <input type="checkbox"/> 无 实用新型专利: <input type="checkbox"/> 有 (请列明) <input type="checkbox"/> 无
获得的荣誉 (近三年)	国家级荣誉: <input type="checkbox"/> 有 (请列明) <input type="checkbox"/> 无 省、部级荣誉: <input type="checkbox"/> 有 (请列明) <input type="checkbox"/> 无
顾客满意度 (近三年)	(三年顾客满意度的调查数据。适用时注明出具调查报告的第三方机构)
市场份额 (近三年)	服务的区域或空间: 服务的顾客数量和业务量: 市场占有率:
品牌服务业态年收入 (近三年的数据)	

二、推荐单位意见

<div style="text-align: right; padding-right: 50px;"> 推荐单位: (盖章) 20 年 月 日 </div>
--