

中国交通企业管理协会文件

中交企协质字〔2024〕88号

关于推进 2025 年交通运输行业实施 用户满意工程活动的通知

各相关单位：

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》和《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案（2022-2025 年）》的决策部署，营造关注用户满意的质量环境，深入开展质量提升行动，在交通运输行业内实施用户满意工程，引导交通运输企业关注用户需求和消费体验，推动用户满意经营管理水平提高，促进服务质量水平提升，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，凝心聚力建设人民满意交通。2025 年中国交通企业管理协会（以下简称中交企协）将继续在交通运输行业内开展实施用户满意工程活动。现将有关工作事宜通知如下。

一、活动原则

交通运输行业实施用户满意工程活动遵循“科学、公平、公正、公开”原则，依照“自愿申报、坚持标准、科学评价、社会监督、动态管理”规范实施。

二、活动内容、方法

交通运输行业用户满意工程活动（市场质量信用等级评价），是以用户为主体，以市场评价为中心，进行信息征集和活动成果评荐。评价的内容和指标体系由质量信用意愿、质量保障能力、

市场经营能力三个一级指标及若干二、三级指标组成,全面综合考核交通运输行业企业的用户满意与市场质量信用管理能力和水平,具体执行《顾客满意测评模型和方法指南》(GB/T19038-2009)和《顾客满意度测量和评价准则》(T/CAQ 10306-2022)开展相关评荐工作。交通运输行业用户满意工程活动(市场质量信用登记评价)成果评价分为 AAA、AA 等级。

三、申报基本条件

- (一) 依法登记注册的企业法人和其他经济组织;
- (二) 成立已满三个会计年度,近三年均有主营业务收入,企业处于持续经营状态;
- (三) 近三年在政府有关部门的信用记录中无严重失信违法行为,无严重行政处罚;
- (四) 近三年无重大质量、安全事故或大面积用户投诉;
- (五) 其他(详见附件 1)。

四、活动程序

活动由申报单位自愿申请参加。程序包括单位申请、第三方机构评荐、中交企协审定采信、结果公示、择优推荐参加“全国用户满意工程(市场质量信用等级评价)”等。

1、有意申报的单位应于 2025 年 7 月 31 日前将申报材料(详见附件)报送至中交企协质量管理工作委员会(下称中交企协质量工委)。

2、中交企协质量工委受理申请后,将按照有关规定组织资信审核,并委托第三方专业机构实施评价工作。

3、申报材料经审核通过后,进行现场核验(2 天)。

4、中交企协作为交通运输行业指定推荐机构,在企业自愿的基础上,将择优推荐获得“交通运输行业实施用户满意工程活动(市场质量信用)AAA 等级”组织,参加“全国用户满意工程(市场质量信用)”评价。

五、活动结果

中交企协质量工委为交通运输行业 AAA、AA 级用户满意等级单位建立相关档案,并通过中交企协官方网站等媒介向社会公示

宣传。便于社会公众及有关部门对相关公示信息进行监督和使用。中交企协向通过公示的企业颁发统一设计样式、编号的标牌和证书。

已经公示的单位发生失信等行为，公示资格将被撤销，同时取消两年内参加活动资格。

六、宣传推广

通过中交企协官方网站、交通质量网、“交通运输质量”公众号等媒介进行宣传，入选“全国用户满意工程（市场质量信用）”企业将向信用中国网站及国家有关部门推送、报备。

中交企协将按年度总结交通运输行业实施用户满意工程活动AAA级单位成功实践经验，分享优秀案例，组织交流研讨活动，通过开展“交通质量年会”等活动，为企业搭建学习交流平台，带动更多企业持续开展用户满意工程活动，提升质量领域信用建设水平。

七、联系方式

联系部门：中交企协质量工委

联系人：端木飞雪、刘飞

电话：(010)63266513 邮箱：zjqxz1@163.com

地址：北京市西城区广安门外大街248号机械大厦1206室

邮编：100055

附件：

1. 交通运输行业用户满意工程活动（市场质量信用评价）申请书
2. 市场质量信用承诺书
3. 交通运输行业用户满意工程活动（市场质量信用）申报材料



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 1

交通运输行业用户满意工程活动 (市场质量信用评价) 申请书

单位名称				法定代表人	
经办人		座机		传真	
部门		手机		电子信箱	
联系地址					
企业简介 (500 字左右)	(可另附纸)				
申请类别	AAA 级: <input type="checkbox"/> 用户满意标杆企业 AA 级: <input type="checkbox"/> 用户满意企业				
项目名称	(企业类免填)				
申请状态	<input type="checkbox"/> 首次申请 <input type="checkbox"/> 申请复评		是否申请公示	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
申请单位声明	1. 本组织自愿参加中国交通企业管理协会“交通运输行业用户满意工程活动(市场质量信用评价)”工作, 同意将企业名称、统一社会信用代码、通讯地址、电话、经营范围、主营业务等基本信息在媒体上公开。 2. 本组织承诺, 在申请用户满意等级评价中所提供的证明材料、数据及相关资料全部真实、合法、有效, 复印(扫描)件与原内容一致, 并对因材料虚假所引发的一切后果负法律责任。 3. 本组织为中华人民共和国境内依法注册的企业法人和其他经济组织, 正常生产、经营 3 年以上。 4. 本组织承诺恪守社会公德、企业道德, 不采取请客送礼等不正当手段干扰评价工作。 5. 本活动委托北京中交远航认证有限公司(第三方专业机构)承担评价工作, 评价过程中, 申请组织应对评价工作安排予以积极的支持、配合。 6. 通过用户满意等级评价后, 愿意分享组织的典型经验, 带动更多组织共同提升。 7. 自愿接受社会各界的监督, 同意信用等级的动态调整办法。 <div style="text-align: right;"> 组织名称: (盖章) 主要负责人签字: </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> 年 月 日 </div>				

此表申请单位签字盖章后, 原件寄送至中交企协质量工委。

市场质量信用承诺书

为树立“质量诚信，用户满意”的经营理念，构建以诚信为核心的企业文化，营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，持续增强人民群众的质量获得感和满意度，本组织郑重向广大用户做出如下承诺。

一、严格遵守国家法律、法规、规章和政策规定，杜绝虚假宣传、误导欺诈、侵害其他组织利益等各种失信违法行为，营造健康有序、守信公平的竞争环境。

二、牢固树立“质量第一、用户至上”的思想，不断增强质量意识和社会责任感，落实企业主体责任，保证和提高服务质量，满足市场需求，增强人民群众的消费信心。

三、坚持落实以用户为中心的经营理念 and 以用户满意为标准的质量理念，了解用户需求，满足用户需要。

四、推行先进的质量管理方法，完善质量管理体系，在服务供给各环节中严格实行全方位、全过程的质量控制。

五、尊重消费者各项权利，维护消费者合法权益。接受并及时处理消费者的意见和投诉，自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督，积极履行社会责任。

六、持续推进用户满意工作，以打造用户满意企业为目标，不断提升企业品牌竞争力。

七、同意向社会公开并严格履行以上承诺，接受政府、行业组织、社会公众和新闻舆论的监督。

承诺组织名称（加盖公章）

主要负责人签字：

年 月 日

附件 3

2025 年交通运输行业用户满意工程活动
(市场质量信用评价——企业类)
申报材料

企业名称 (加盖公章)

所属行业

所在地区

第三方用户满
意度评测机构

填表日期 年 月 日

填报说明

一、申报材料内各项内容应实事求是，认真填写，表述明确，字迹工整易辨。

二、企业信息表按申报类别（产品类、工程类、服务类）对应填写。

三、市场质量信用工作报告需按所列框架逐项撰写，正文以三号仿宋字体为主，可辅以图表说明。

四、编制申报材料目录，三号仿宋字体，目录后正文页码从“1”开始。

五、企业提交的申报材料，应按封面、目录、信息表、基础信用信息、主要财务数据、主要用户与市场指标、被访者信息登记表、市场质量信用工作报告、证实性材料的顺序**胶装成册**后报送中交企协质量工委。申请书、承诺书需**单独放置**，请勿胶装进申报材料。

交通运输行业用户满意工程活动（市场质量信用评价） 企业信息表

负责申报部门名称			
联系人		联系人职务	
联系人电话		联系人电子信箱	
通信地址	（含邮编）		
交通产品制造业填写			
年处理退赔次数		保修期返修率（%）	
主导产品名称		年产量（台件）	
年销售量（台件）		国内市场占有率（%）	
产品抽检合格率（%）			
交通工程建设业填写			
主要工程名称		工程建筑面积（平方米）	
工程造价（万元）		工程数量	
工程验收合格率（%）			
交通运输服务业填写			
年接待投诉次数		投诉受理满意度	
主要服务项目名称		年接待人次	
注：1. 以上栏目由企业据实填报，以 2023 年度数据为准。 2. 根据企业所属专业类别，在交通产品制造、交通工程建设和交通运输服务业中选择一项填写。			

基础信用信息

组织信息			
组织名称			
统一社会信用代码 (提供营业执照复印件)		成立日期	
注册地址		注册资本	
法定代表人/负责人		公司类型	
经营范围			
组织规模	<input type="checkbox"/> 大型 <input type="checkbox"/> 中型 <input type="checkbox"/> 小型 ——划分标准参见 2011 年《中小企业划型标准规定》工信部联企业〔2011〕300 号		
下列选项如有, 请提供相关证明文件复印件			
法定资质			
本行业所涉及的 法定生产经营许可证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
许可证名称 及证书编号	1. 2. 3. ...		
守法行为(近三年)			
政府抽检不合格记录	<input type="checkbox"/> 有(请列明) <input type="checkbox"/> 无		
较大及以上安全事故	<input type="checkbox"/> 有(请列明) <input type="checkbox"/> 无		
较大及以上质量事故	<input type="checkbox"/> 有(请列明) <input type="checkbox"/> 无		
较大及以上环保事故	<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		
公共信用不良记录	<input type="checkbox"/> 有(请列明) <input type="checkbox"/> 无		
环保情况及证明	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
社会责任			
纳税人等级	_____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		

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	服务认证及其他资质认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
金融机构信用记录	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
其他信用等级评价	<input type="checkbox"/> 参加信用评价机构等级 <input type="checkbox"/> 未参加		
质量管理相关制度	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
产品或服务的执行标准	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
资源保障			
项目	员工总数	本科及以上学历文化程度	中高级技术职称 （或等同水平）
人数			
员工人均培训时长		从业时间 5 年以上 员工数量	
QC 小组成果	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
发明专利数量	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
参与标准制定情况	国家标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无 行业标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无 团体标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无 地方标准： <input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
过程保障			
研发投入情况	企业近三年研发费用占销售收入比例%		
企业技术中心认定	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
高新技术企业	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
公开质量承诺情况	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
社会认可（提供近三年具有代表性的企业荣誉证书，每项提供 5 个以内）			
质量管理奖励	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
科技进步奖励	<input type="checkbox"/> 有（请列明） <input type="checkbox"/> 无		
国家级荣誉	数量、名称、发证机构、时间		
行业荣誉	数量、名称、发证机构、时间		
省部级荣誉	数量、名称、发证机构、时间		
地市级荣誉	数量、名称、发证机构、时间		

主要财务数据

项目	2021 年	2022 年	2023 年
资产总额（万元）			
所有者权益（万元）			
负债总额（万元）			
流动负债（万元）			
长期负债（万元）			
营业收入（万元）			
利润总额（万元）			
净利润（万元）			
资产负债率（%）			
流动资产比率（%）			
资产报酬率（%）			
净资产收益率（%）			
主营业务利润率（%）			
净资产增长率（%）			
营业利润增长率（%）			
主营业务收入增长率（%）			

企业名称：（加盖公章或财务章）

年 月 日

主要用户与市场指标

企业用户数量				
用户满意信息收集及持续改进的管理类文件		<input type="checkbox"/> 有（提供复印件） <input type="checkbox"/> 无		
用户需求的收集方式		<input type="checkbox"/> 用户回访 <input type="checkbox"/> 投诉分析 <input type="checkbox"/> 与用户接触的相关人员意见收集 <input type="checkbox"/> 企业定期开展市场调研 <input type="checkbox"/> 行业协会、研究机构等第三方研究报告 <input type="checkbox"/> 委托第三方开展市场调研 <input type="checkbox"/> 其他		
市场评价指标		本 品	竞 品	标 杆
用 户 满 意 度 (百分制)	前二年			
	前一年			
	本年			
用 户 忠 诚 度 (百分制)	前二年			
	前一年			
	本年			
用 户 抱 怨 率 (%)	前二年			
	前一年			
	本年			

注：需提供测评开展时间为 2022 年 10 月 1 日以后的第三方用户满意度测评报告。

被访者信息登记表

[illegible]

注：1. 表中被访者信息指企业提交的第三方用户满意度测评报告中接受访问的用户信息。

2. 表中被访者信息数量应根据实际情况填写, 不超过 50 个被访者, 提供所有相关信息。超过 50 个被访者, 提供 50-100 个即可。被访者信息准确程度直接影响推荐、评审结果。

3. 产品/服务使用者为个人的被访者，工作单位一栏可不填。

交通运输行业用户满意工程活动 (市场质量信用)工作报告

***企业(产品、工程、服务)市场质量信用工作报告

一、情况概述(2000字)

内容包括企业及所申报的产品、工程、服务等项目简介,企业建立以顾客为中心的文化,以“质量诚信用户满意”为主题的宣传口号,质量理念,质量方针,企业的经营环境及发展方向,面临的挑战与应对策略,主要顾客与其他相关方,主要竞争对手、标杆及行业地位等。

注:申报 AAA 级单位,除体现上述内容外,还需加入竞争环境分析,并对顾客关系前置型组织架构、以顾客为中心的沟通机制与激励授权机制等方面进行阐述。本部分字数控制在 3000 字左右。

二、企业在运营中的资源保障情况(1500字)

内容包括企业维持和改进质量水平的人力资源情况、企业信息化管理水平、确保产品质量所必须具备的主要生产设备及检验机制、持续改进技术工艺质量方面的能力与质量管理方法的应用、通过对生产条件和生产环境的管理减少环境污染等方面。

注:申报 AAA 级的组织,除体现上述内容外,人力资源情况中需包括岗位管理、员工能力、教育培训、员工参与及员工满意度等情况介绍。信息化管理情况中需包括顾客关系管理系统、数据与信息技术应用、知识管理等方面内容。本部分字数控制在 3000 字左右。

三、企业在生产、服务过程中的质量保障情况(1500字)

内容侧重体现在采购、研发、生产、服务与改进的全过程中,围绕质量承诺和保障开展工作的具体方法和举措。

注:申报 AAA 级的组织,需着重阐述生产、服务过程中的特色做法。本部分字数控制在 3000 字左右。

四、顾客关系管理的主要目标、措施和经验(5000字)

内容重点阐述如何识别关键顾客,如何构建与关键顾客密不可分的关系,在顾客价值链上实现共赢所采用的战略层面、管理层面和现场操作层面的理念、方法、做法等。

注:申报 AAA 级的组织,除上述阐述外需辅以企业最佳实践进行说明,如顾客分类、顾客需求分析、顾客良好体验、顾客关系改善、顾客投诉有效处理与服务补救等方面实践经验。本部分字数控制在 10000 字左右。如另有证实性材料,字数不在上述统计之内。