中国交通企业管理协会文件

中交企协质字[2021]5 号

关于 2021 年继续开展“标准引领、创新发展、管理改进、品质提升”深入推进企业现场管理提升活动的通知

各有关单位:

企业现场管理提升活动自 2015 年开展以来，得到了广大交通运输行业企业的大力支持与积极参与。通过开展此项活动，促进交通运输企业现场管理成熟度持续提升，增收节支，提质增效、提升顾客满意度、增强市场竞争力，有效地激发了交通运输企业的市场活力。

为深入贯彻中共中央 国务院《关于开展质量提升行动的指导意见》和《国家综合立体交通网规划纲要》的精神,以推动高质量发展为主题，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，促进交通运输行业企业提效能、扩功能、增动能。中国交通企业管理协会秉承“标准引领、创新发展、管理改进、品质提升” 的宗旨，围绕两个重点（质量、安全），倡导“四节一保”（即：节能、节水、节材、节地，环境保护），夯实“双基”（基础管理、基本队伍）。继续深入、持久推进、逐步常态化地开展企业现场管理提升活动。现将有关事项通知如下:

一、活动宗旨

进一步落实交通运输部《交通运输行业质量提升行动实施方案》,在交通运输行业实施相关国家标准、行业标准和团体标准，着力提升交通运输行业标准实施效能。鼓励与引导广大交通运输

企业通过积极深入开展现场管理提升活动，促进供给侧结构性改革，持续提高交通服务品质、交通工程品质和交通产品品质，实现交通强国和高质量发展。

二、活动安排

以国家标准《企业现场管理准则》（GB/T 29590-2013）和中交企协团体标准《交通行业星级现场评价准则》（T/CACEM00015-2017）为依据，协会通过制定相关领域分类标准，贯彻实施国家标准、行业标准，采信企业标准等，有序、公正、规范地开展标准与现场管理宣贯、培训、咨询、评价、交流研讨、提升改进等系列活动。

（一）标准与现场管理宣贯、培训、咨询活动

中交企协将通过陆续发布相关专业领域团体标准、举办现场管理标准及现场管理工具方法的宣贯、培训、推广活动。具体事宜另行通知。请有关交通运输行业企业予以关注，积极响应。

（二）交通运输行业企业现场管理评价活动

1.交通运输行业企业现场管理评价活动,以交通运输企业(组织)中某个具有独立生产与服务功能的现场为申报、评价单元，通过现场管理自我完善，提升现场管理成熟度，接受第三方评价等活动形式，改善现场经营管理绩效，达至在行业内示范和引领的目的。

2. 交通运输行业企业现场管理评价活动,依据国家标准《企业现场管理准则》（GB/T29590-2013）和中交企协团体标准《交通运输行业星级现场评价准则》（T/CACEM00015-2017）的要求以及现场所属企业规章制度进行，参照各具体现场执行的国家、行业、企业或可能的第三方标准，按照确定的程序要求进行现场评价，并出具《评价报告》和评价推荐意见。

3. 《评价报告》和评价推荐意见交中交企协评议、审定后，

予以采信。通过交通运输行业现场评价的单位（组织）将获得相应星级证书，证书有效期三年。协会将组织定期回访或期间抽查。

（三）中交企协将于年内结合、交通运输行业各重点领域团体标准推广应用，现场管理提升活动申报、现场管理评价实施情况，总结经验和存在的问题，适时组织会员单位和交通运输行业企业开展包括团体标准制修订；团体标准应用的学习研讨；示范现场参观、现场管理论坛；评价后续管理服务调研等活动，推动会员单位和交通运输行业企业更好地应用国家标准和团体标准，实现现场管理水平和服务质量双提升。

三、活动流程步骤

（一）交通运输行业现场管理评价工作步骤为：自愿申报、申报受理、材料评价、现场管理评价、结果审定、公示发布、颁发证书、评价管理和后续服务。

（二）交通运输行业现场管理评价为自愿申报。申报现场的全部资料应以该现场所属组织的名义报送。2021 年集中申报应于 6 月 30 日之前完成（全年随时接受申报）。申报时须根据本现场实际情况对应填制申报表（见附件）并报送中交企协质量管理委员会。

（三）交通运输行业企业现场管理评价工作，委托具有相应资质的第三方专业机构，依照评价工作流程实施。中交企协对评价工作实施管理与监督，采信评价结果并发证。

（四）申报分为：初次申报、晋级申报、期满复评和示范现场申报。（详见申报表）

四、联系方式

北京市西城区广安门外大街 248 号机械大厦 1206；邮编：100055；联系人：端木飞雪 13701179253 、电话：010-63266513；邮箱：418275817@qq.com。

附件:

1.交通运输行业现场管理评价活动初次、晋级(三星级起点)申报表

2.交通运输行业现场管理评价活动复评、晋级(四星级起点)申报表

3.交通运输行业现场管理评价活动示范现场申报表



中国交通企业管理协会

2021年3月19日

抄　送：各省市交通企业协会

中国交通企业管理协会　　2021年3月19日印发

附件 1

全国交通运输行业企业现场管理评价活动初次、晋级（三星级起点）申报表

组织名称：（加盖公章）

申报现场

正式名称：

填报日期：2021 年　月　日

初次、晋级（三星级起点）申报材料准备说明

1、《交通运输行业企业现场管理评价活动初次、晋级（三星级起点）申报表》适用于初次申报、晋级申报（获得三星级现场一年以上，可申报四星级或五星级现场）使用。

2、深入推进现场管理提升活动的正式申报材料由：交通运输行业企业现场管理评价活动初次、晋级（三星级起点）申报表》（下称“申报表”）、《交通运输行业现场管理推进活动申报单位和现场简介》（下称“简介”）、《交通运输行业现场管理推进活动自我评价报告》（下称“自评报告”）、“顾客满意度测评报告”和“证实性材料”5个部分组成（注：材料的封面名称须与书引号里的表述一致）。

3、“申报表”的内容按表格项目如实填写，具体要求见表后所附标“注”。如表内填不下可另加附页或自行复印表格，未填项要说明原因或提供相关的证实性材料。

4、“简介”的长度，可在3000字以内（应区分两个部分，分别为：单位和现场，以现场情况介绍为重点。单位情况中应含本单位最新的“组织结构图”和单位职能部门职责描述）。注：“单位”仅指申报现场的上一级组织。

5、“自评报告”的编制，按中交企协质量管理委员会提供的《交通运输行业现场管理推进活动自评报告编写指导大纲》，逐条进行自我评价表述，需要时可使用图表。报告文字（含图表）不少于2万字，不多于3万字。

6、“证实性材料”是指凡在材料1中涉及的、需申报单位提供和自认为还应提供的其它证实性材料等，重要证实性材料无法提供时，须做出书面说明。

7、所有申报材料需提供纸质打印版和电子版各壹份。电子版要求是：“申报表”和“简介”为Word格式；自评报告和证实性材料为PDF格式；所有电子版均以USB为接口的U盘上报。

8、打印版的申报材料，请邮寄至中交企协质量管理委员会（地址：北京市西城区广安门外大街248号机械大厦1206室，100055），端木飞雪，联系电话：010-63266513。电子版发至：418275817@qq.com（注：该版本有公章的地方必须红章印迹，以WORD格式的，该页应做成JPG格式插入）。

9、通过材料评价而进入到现场评价阶段的单位，届时应进行必要的现场评价准备，具体请主动与中交企协质量管理委员会取得联系，获得指导。

特别说明：

1、 申报现场组织应确保填报资料的真实、准确、合法；

2、 申报现场管理如采用第三方标准，需做说明，并随申报文件一并提交第三方标准文本备查。

申报现场的基本情况（一）

1、本次申报的类别：☐ 初次申报（☐三星 ☐四星 ☐五星）；

☐ 晋级申报（初次申报年度： 年

本次申报为：☐ 三星晋四星，☐ 三星晋五星）。

2、申报现场正式名称：

3、现场的办公通讯地址： 邮编：

4、申报现场负责人 姓名： 电话： 邮箱：

5、申报事务联系人 姓名： 座机： 邮箱：

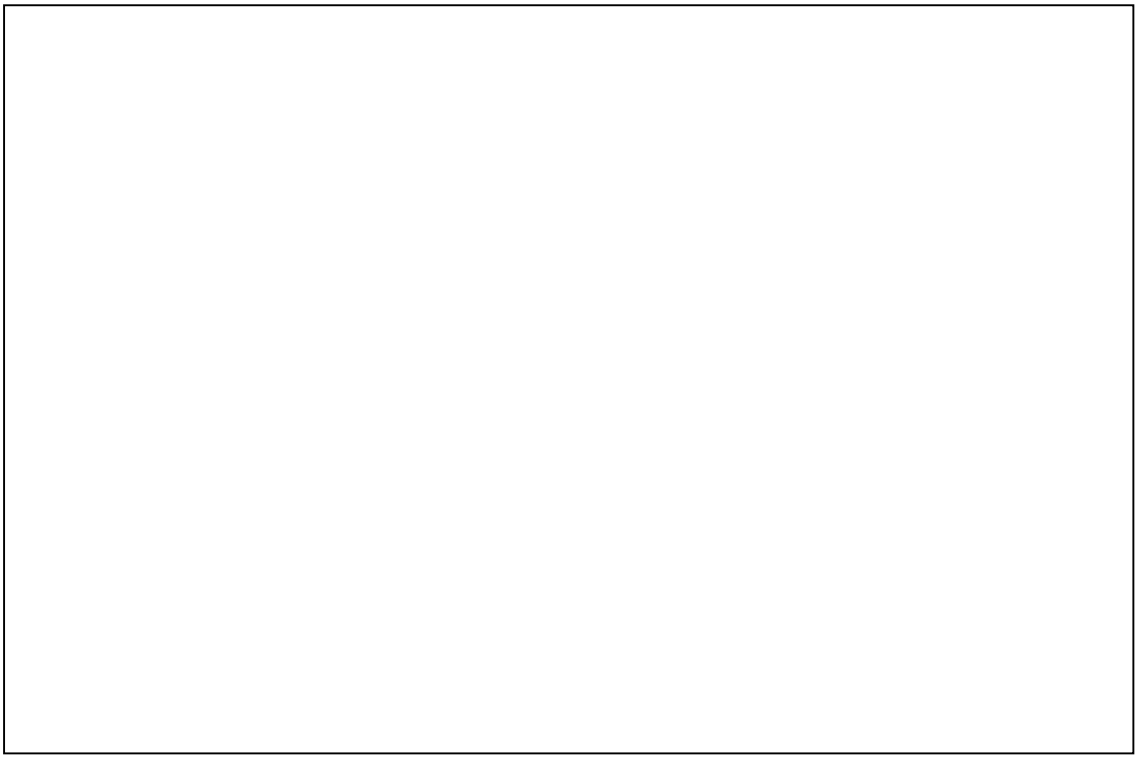
手机： 传真： QQ 号：

7、现场独立生产/服务开始日期：

8、现场员工总数：_____（其中管理人员：生产/服务人员：）

9、现场主要产品或主要服务简述：

10、申报现场的主要生产或服务流程图（最新版）



申报现场的基本情况（二）

现场生产或服务活动 主要技术指标		计量单位	数值/数量	行业内所处的 位置水平
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
备注	1、 至少应填写代表现场生产和服务水平的6-8项指标。填写上年度现场的相关指标。 2、 指标类别应包括相关的安全、经济、环保、节能减排、顾客满意度等。 3、 行业内所处的位置水平：分创新、国内领先、行业领先，国内居中，			

	行业居中

申报现场近年获得相关表彰情况

表彰名称	表彰时间	表彰部门	表彰说明

注：填写获地级市以上的主要表彰情况。

附件 2

全国交通运输行业企业现场管理评价活动
复评、晋级（四星级起点）申报表

组织名称：（加盖公章）

申报现场

正式名称：

填报日期：2021 年　月　日

复评、晋级（四星级起点）申报材料说明

1、**复评申报：**

获得交通运输行业星级现场荣誉三年届满时，需接受复评或再次重新申报奖项，以保持相应星级现场荣誉称号。

2、晋级（四星级起点）申报：

获得四星级现场一年以上，可申报五星级现场；

复评、晋级申报的现场，应确保近一年内未发生重大安全、客户投诉、环保事件。

3、复评、晋级（四星级起点）申报材料由：《全国交通运输行业企业现场管理评价活动复评、晋级（四星级起点）申报表》《证实性材料》《顾客满意度测评报告》三个部分组成（注：提交材料的封面名称须与上述名称一致）。

4、《全国交通运输行业企业现场管理评价活动复评、晋级（四星级起点）申报表》材料的内容按表格项目如实填写，具体要求见表后所附标“注”。如表内填写不下可另加附页或自行复印表格，未填项要说明原因或提供相关的证实性材料。

5、《证实性材料》是指在获得现场荣誉称号后至今涉及的证实性材料等，重要的证实性材料无法提供时，须做出书面说明。

6、所有申报材料需提供纸质打印版和电子版各壹份。电子版要求是：《复评、晋级（四星级起点）申报表》《顾客满意度测评报告》为 Word 格式；证实性材料为 PDF 格式；所有电子版均以 USB 为接口的 U 盘上报。

7、打印版的申报材料应邮寄至中交企协质量管理委员会（地址：北京市西城区广安门外大街 248 号机械大厦 1206 室，100055），端木飞雪，联系电话：010-63266513。电子版发至：418275817@qq.com（注：该版本有公章的地方必须红章印迹，以 WORD 格式的，该页应做成 JPG 格式插入）

特别说明：

1、 申报现场组织应确保填报资料的真实、准确、合法；

2、 申报现场管理如采用第三方标准，需做说明，并随申报文件一并提交第三方标准文本备查。

一、本次申报类别

□复评申报 ： 初次申报年度_____年，获评定星级_____星

□晋级（四星级起点）申报：

初次申报年度_____年，获评定星级_____星，本年度申报五星级。

二、现场基本信息

1、申报现场正式名称：

2、现场的办公通讯地址： 邮编：

3、申报现场负责人 姓名： 电话： 邮箱：

4、申报事务联系人 姓名： 座机： 邮箱：

手机： 传真： QQ 号：

5、现场员工总数： （其中管理人员： 生产/服务人员： ）

6、现场主要服务或生产流程图（最新版）

7、申报现场的组织机构图(最新版)

三、现场管理自我评价概述

（一）推进要素（重点关注领导作用、战略秉承、组织保障、员工素质等方面的保持和变化情况）

1、 领导作用

2、 战略秉承

3、 组织保障

4、 员工素质

（二）服务过程（说明业务运营的现状、水平，概要描述，突出重点。）

1、 客户需求识别和服务过程策划

2、 服务提供过程（日常业务运营）

3、 服务改进、创新

（三）绩效结果

1、现场主要运营管理目标/指标及其实现情况

主要指标项		近三年实现情况			行业内所处水平
		年	年	年	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
备注		1.至少应填写代表现场服务和生产水平的5-8项指标； 2.指标类别可涉及安全环保、经济、顾客满意度、员工素质、经营效率等； 3.行业内所处水平：国内领先、行业领先，国内居中，行业居中。			

2、近3年接受地方行业主管部门、上级单位检查、考评情况

3、申报现场近三年获得相关表彰情况

表彰项名称	表彰时间	表彰部门	有关说明

注：填写获地级市以上的主要表彰情况。

4、　其它

附件 3

全国交通运输行业企业现场管理评价活动
示范现场申报表

组织名称：（加盖公章）

申报现场

正式名称：

填报日期：2021 年　月　日

示范现场申报材料说明

1、示范现场申报：

获得五星级现场荣誉三年及以上，现场管理成熟度较高，绩效行业领先的单位，可申报“全国交通运输行业星级管理示范现场（后称示范现场）”。

申报示范的现场，应确保近一年内未发生重大安全、客户投诉、环保事件。

2、申报材料由：《全国交通运输行业企业现场管理评价活动示范现场申报表》《证实性材料》《顾客满意度测评报告》3个部分组成（注：提交材料的封面名称须与上述名称一致）。

3、《全国交通运输行业企业现场管理评价活动示范现场申报表》材料的内容按表格项目如实填写，具体要求见表后所附标“注”。如表内填不下可另加附页或自行复印表格，未填项要说明原因或提供相关的证实性材料。

4、《证实性材料》是指在获得现场荣誉称号后至今涉及的证实性材料等，重要的证实性材料无法提供时，须做出书面说明。

5、所有申报材料需提供纸质打印版和电子版各壹份。电子版要求是：《示范现场申报表》《顾客满意度测评报告》为Word格式；证实性材料为PDF格式；所有电子版均以USB为接口的U盘上报。

6、打印版的申报材料，应邮寄至中交企协质量管理委员会（地址：北京市西城区广安门外大街248号机械大厦1206室，100055），端木飞雪，联系电话：010-63266513。电子版发至：418275817@qq.com（注：该版本有公章的地方必须红章印迹，以WORD格式的，该页应做成JPG格式插入）

特别说明：

1. **申报现场组织应确保填报资料的真实、准确、合法；**
2. **申报现场管理如采用第三方标准，需做说明，并随申报文件一并提交第三方标准文本备查。**

一、现场基本信息

1、申报现场正式名称：

2、初次获得五星级现场的年度：

2、现场的办公通讯地址：　　邮编：

3、申报现场负责人 姓名：　　电话：　　邮箱：

4、申报事务联系人 姓名：　　座机：　　邮箱：

手机：　　传真：　　QQ 号：

5、现场员工总数：　　（其中管理人员：　　生产/服务人员：　）

6、现场主要服务或生产流程图（最新版）

7、申报现场的组织机构图(最新版)

三、现场管理自我评价概述

（一）推进要素（重点关注领导作用、战略秉承、组织保障、员工素质等方面的保持和变化情况）

1、 领导作用

2、 战略秉承

3、 组织保障

4、 员工素质

（二）服务过程（说明业务运营的现状、水平，概要描述，突出重点。）

1、 客户需求识别和服务过程策划

2、 服务提供过程（日常业务运营）

3、 服务改进、创新

（三）绩效结果

1、现场主要运营管理目标/指标及其实现情况

主要指标项		近三年实现情况			行业内所处水平
		年	年	年	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
备注		1.至少应填写代表现场服务和生产水平的5-8项指标； 2.指标类别可涉及安全环保、经济、顾客满意度、员工素质、经营效率等； 3.行业内所处水平：国内领先、行业领先，国内居中，行业居中。			

2、近3年接受地方行业主管部门、上级单位检查、考评情况

3、申报现场近三年获得相关表彰情况

表彰项名称	表彰时间	表彰部门	有关说明

注：填写获地级市以上的主要表彰情况。

4、　其它

（四）管理改进、管理创新、应用与推广、品质亮点

1、管理改进、创新的重要举措和成效

（需结合现场实际描述，内容可包括：交通运输服务品质认证、管理工具方法应用、强化公共卫生管理和突发事件应急处置，基于客户满意度、成本控制、安全管理、员工素质和技能、节能降耗等方面取得的绩效）

2、重点描述获得五星级现场以来，历年现场管理优势项及品质亮点

3、现场管理成功经验（成果、模式）在企业内部/行业领域的应用推广情况