

中国交通企业管理协会文件

中交企协质字[2021]42号

关于2022年开展推进企业现场管理提升活动的通知

各有关单位：

为深入贯彻中共中央、国务院印发的《交通强国建设纲要》，落实交通运输部《交通运输行业质量提升行动实施方案》的具体要求，中国交通企业管理协会决定2022年继续深入推进现场管理提升活动。现将有关事项通知如下：

一、活动宗旨

鼓励与引导广大交通运输企业通过对《企业现场管理准则》（GB/T 29590-2013）的理解和应用，组织开展企业现场管理提升验证活动，以促进交通运输企业现场管理成熟度持续提升，实现降本增效、资源节约、品质提高、顾客满意，进而增强交通运输企业的市场活力和核心竞争能力。

二、活动安排

交通运输行业现场管理提升活动，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。

活动申报。活动申报主体应为交通运输企业（组织）中某个具有独立生产与服务功能的现场，通过明确现场管理目标，识别顾客及重要相关方需求，实施过程控制和精细化管理，开展现场管理自我评价、自我改进、自我完善，提升现场管理成熟度，改善

现场经营管理绩效。现场申报的全部资料应以该现场所属组织的名义报送。

验证工作。交通运输行业现场管理提升验证活动将委托有资质的第三方专业机构实施，申报现场要按照受托机构工作安排部署配合完成验证工作。具体步骤为：受理申报、审查自评报告及相关材料、现场验证、出具报告、送审验证结果。中交企协对验证工作实施管理与监督，审定、采信验证结果，公示发布，组织定期回访或期间抽查。

2022年集中申报于6月30日之前完成(全年随时接受申报)。申报时须根据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、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提升活动初次、晋级申报表
2. 交通运输行业现场管理提升活动复评申报表
3. 交通运输行业现场管理提升活动示范现场申报表
4. 交通运输行业现场管理提升活动卓越示范现场申报表



抄送：各省、直辖市交通企业协会

中国交通企业管理协会

2021年12月13日印发

附件 1

全国交通运输行业企业现场管理提升活动 初次、晋级申报表

组织名称：（加盖公章）

申报现场

正式名称：

填报日期：2022 年 月 日

初次、晋级申报材料准备说明

1、《交通运输行业企业现场管理提升活动初次、晋级申报表》适用于初次申报、晋级申报使用。（获得三星级现场荣誉次年及以上，可申报四星级、五星级现场；获得四星级现场荣誉次年及以上，可申报五星级现场。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。）

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提升活动初次申报表》（下称“申报表”）、《交通运输行业现场管理提升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提升活动自我评价报告》（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提升活动自评报告编写指导大纲》，逐条进行自我评价表述，必要时可使用图表。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格式提交，组织公章以图片格式插入）。

9、通过资料审查进入到现场验证阶段的单位，届时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，已获得三星 四星，
本次申报为： 三星晋四星， 三星晋五星， 四星晋五星）。
- 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				
16				
备注	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至少应填写代表现场生产和服务水平 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提升活动 复评申报表

组织名称：（加盖公章）

申报现场

正式名称：

填报日期：2022 年 月 日

复评申报材料说明

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。复评申报的现场，应确保近一年内未发生重大安全、客户投诉、环保事件。

3、申报材料由：《全国交通运输行业企业现场管理提升活动复评申报表》《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提升活动复评申报表》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：《全国交通运输行业企业现场管理提升活动复评申报表》《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 格式提交，组织公章以图片格式插入）

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

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) 过程管理 (按现场所处业态选填, 说明业务运营的现状、水平, 概要描述, 突出重点。)

◇ 服务过程管理:

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

◇ 施工过程管理（工程建设业填报）

1. 施工过程策划

2. 施工过程管理（日常业务运营）

3. 施工过程改进与创新

（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				
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、近三年接受地方行业主管部门、上级单位检查、考评情况

--

3、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提升活动 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：2022 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）”。

工程建设业现场，鉴于施工现场工期的特殊性，在获得五星级现场次年可申报示范现场。

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提升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提升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 格式提交，组织公章以图片格式插入）

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。
3. 工程建设业现场，鉴于施工工期的特殊性，获得五星级现场次年可申报示范现场，获得示范现场次年可申报卓越示范现场。

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：
- 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：
- 6、现场员工总数： （其中管理人员： 生产/服务人员： ）
- 7、现场主要服务或生产流程图（最新版）

- 8、申报现场的组织机构图(最新版)

二、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) 过程管理 (按现场所处业态选填, 说明业务运营的现状、水平, 概要描述, 突出重点。)

◇ 服务过程管理:

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

◇ 施工过程管理（工程建设业填报）

1. 施工过程策划

2. 施工过程管理（日常业务运营）

3. 施工过程改进与创新

（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				
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、近三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

附件 4

全国交通运输行业企业现场管理提升活动 卓越示范现场申报表

组织名称：（加盖公章）

申报现场

正式名称：

填报日期：2022 年 月 日

卓越示范现场申报材料说明

1、卓越示范现场申报：

获得示范现场荣誉三年及以上，具备极高的现场管理成熟度，绩效实现行业领先的单位，可申报“全国交通运输行业星级管理卓越示范现场（后称卓越示范现场）”。

特别提示：工程建设现场，鉴于施工工期的特殊性，在获得示范现场次年可申报卓越示范现场。

申报卓越示范的现场，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提升活动卓越示范现场申报表》《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提升活动卓越示范现场申报表》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（该版本有公章的地方必须红章印迹，以 WORD 格式提交，组织公章以图片格式插入）

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。
3. 工程建设业现场，鉴于施工工期的特殊性，获得五星级现场次年可申报示范现场，获得示范现场次年可申报卓越示范现场。

一、现场基本信息

1、申报现场正式名称：

2、获得示范现场的年度：

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：

6、现场员工总数： （其中管理人员： 生产/服务人员： ）

7、现场主要服务或生产流程图（最新版）

8、申报现场的组织机构图(最新版)

二、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) 过程管理 (按现场所处业态选填, 说明业务运营的现状、水平, 概要描述, 突出重点。)

◇ 服务过程管理:

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

◇ 施工过程管理（工程建设业填报）

1. 施工过程策划

2. 施工过程管理（日常业务运营）

3. 施工过程改进与创新

（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				
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、近三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、重点描述获得示范现场以来，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