

中国交通企业管理协会文件

中交企协质字〔2026〕2号

关于2026年深化交通运输行业“用户满意工程”活动的通知

各有关单位：

为深入贯彻党的二十大及二十届历次全会精神，认真落实《质量强国建设纲要》《交通强国建设纲要》等重大决策部署，强化以用户为中心的服务理念，持续推动交通运输行业高质量发展，增强人民群众对交通运输服务的获得感、幸福感和安全感，中国交通企业管理协会（以下简称“中交企协”）决定于2026年继续深入推进交通运输企业实施用户满意工程系列活动。现将有关事项通知如下：

一、活动原则

坚持用户导向、标准引领、示范引领原则，推进市场质量信用等级和用户满意等级两类活动，实行自愿参加、标准统一、第三方科学评价，强化全周期管理与成果共享，切实减负增效，持续提升服务质量。

二、活动内容

（一）市场质量信用等级评价

遵循“科学、公平、公正、公开”原则，依据《顾客满意测评模型和方法指南》（GB/T 19038-2009）、《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ 10306-2022）等技术规范，围绕质量信用意愿、保障能力与市场经营能力三大维度，全面评估企业用户满意与市场信用管理水平。

推荐等级：市场质量信用企业（AAA级）、（AA级）。

提交资料截止日期：2026 年 7 月 31 日

（二）用户满意等级评价

依据《顾客满意度测量和评价准则》（T/CAQ10306-2022），从用户感知、服务质量、用户体验等维度，全面评估企业服务/产品/工程的用户满意程度。首年参与类别包括：服务类、产品类、交通工程类。

推荐等级：用户满意（五星）级、用户满意（四星）级、用户满意（三星）级。

提交资料截止日期：2026 年 5 月 31 日

三、参加主体

1. 依法登记注册的企业法人或其他经济组织；
2. 成立满三个会计年度，近三年持续经营并有主营业务收入；
3. 近三年无严重失信行为、无重大行政处罚；
4. 近三年无重大质量安全事故或大面积用户投诉；
5. 符合各类活动的具体参与要求（详见附件）。

四、活动程序

1. 自愿参加。请按两项活动对应截止日期提交材料至中交企协质量管理工作委员会（以下简称“质量工委”）。

2. 材料审核与实地核验。质量工委组织资质审核，委托第三方机构开展文件审核与现场核验（约 2 天）。

3. 结果公布。推荐结果向社会公布。

五、宣传推广

通过中交企协官方网站等媒介进行宣传，活动中表现突出的企业服务/产品/工程，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成功实践经验，分享优秀案例，组织交流研讨活动，通过“交通质量年会”等活动，搭建学习交流平台，带动更多企业积极参与用户满意工程活动，共同提升质量领域信用建设水平。

六、联系方式

地址：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、刘飞，电话：（010） 63266513；

邮箱：zjqxz1@163.com

附件：

1. 交通行业用户满意工程活动（质量信用等级评价）信息采集表
2. 交通行业用户满意工程活动（用户满意等级评价）信息采集表



抄送： 各省市交通行业协会

中国交通企业管理协会

2026年1月19日印发

附件 1

交通运输行业用户满意工程活动 (质量信用等级评价) 信息采集表

组织名称（加盖公章）：

填报日期：202 年 月 日

活动说明

1. 参与活动单位应依法设立，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；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；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；近三年无重大质量、安全事故或大面积用户投诉。

2. 活动自愿申请参加。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。

3. 材料由《交通运输行业用户满意工程活动（质量信用等级评价）信息采集表》（下称“信息采集表”）、《市场质量信用承诺书》（下称“承诺书”）、《2026年交通运输行业市场质量信用等级推荐材料》（下称“推荐材料”）和《交通运输行业市场质量信用工作报告》（下称“工作报告”）4个部分组成。

3. “信息采集表”应按表格项目如实填写。

4. “承诺书”应由申报组织主要负责人签字，并加盖公章。

5. “申报材料”应填报说明要求逐项如实填写，按要求装订报送。

6. “工作报告”按框架内容和对应篇幅要求编制。报告（含图表）宜控制在1万字左右。

7. 所有报送材料须同时提交纸质版和电子版各一份，具体要求如下：

电子版：请提供 Word 格式，“信息采集表”“承诺书”须加盖组织红色公章。所有电子文件请以“市场质量信用等级：企业名称”命名，统一压缩为文件包，发送至邮箱 zjqxz1@163.com，并将同一压缩包拷贝至U盘，随纸质材料一并寄送。

纸质版：应双面打印，按（信息采集表+承诺书+申报材料；工作报告）分册装订，左侧装订，整齐牢固，确保无缺页或掉页。邮寄地址详见本通知正文。

8. 活动采信第三方专业机构对申报企业市场质量信用建设情况进行现场验证。通过材料审查进入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。

交通运输行业市场质量信用等级评价申请书

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	<input type="checkbox"/> AAA 级 <input type="checkbox"/> AA 级				
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;">组织名称: (盖章)</p> <p style="text-align: right;">主要负责人签字:</p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;">年 月 日</p>				

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

2026 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)

推荐材料

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、交通工程类、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			
年处理理赔次数		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	
<p>注：1. 以上栏目由企业据实填报，以 2025 年度数据为准。</p> <p>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。</p>			

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	2023 年	2024 年	2025 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 2025 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。

附件 2

交通运输行业用户满意工程活动 (用户满意等级评价) 信息采集表

申请类别 ☐ 服务类 ☐ 产品类 ☐ 交通工程类

申请等级 ☐ 用户满意（五星）级

☐ 用户满意（四星）级

☐ 用户满意（三星）级

企业名称（盖章）: _____

填表日期 年 月 日

填 报 说 明

一、申请材料构成：《交通运输企业用户满意经营承诺书》《交通运输企业用户满意等级评价申报承诺书》《交通运输企业用户满意等级评价申请表》《交通运输企业用户满意经营的实践报告》，第三方用户满意度测量材料和其他证实性材料。

二、申请材料装订顺序

（一）封面和目录

（二）交通运输企业用户满意经营承诺书

申请单位加盖公章。

（三）交通运输企业用户满意等级评价承诺书

申请单位法人代表或主要负责人签字并加盖公章。

（四）交通运输企业用户满意等级评价申请表

申请所有类别的企业均需填写申请表并加盖公章。

内容如实填写，数据以上一年度末为准，如表内填不下，可另加附页或自行复印表格。

服务类应填写企业专项服务名称，填写服务机构无效。产品类项目名称必须填写型号、规格，填写系列产品无效。

（五）交通运输企业用户满意经营的实践报告

（六）其他证实性材料

有效期内年检合格营业执照复印件。

企业近三年与用户有关的奖项、荣誉复印件（申报服务类、产品类、工程类请另外提供所申请类别的奖项和荣誉证实性材料）。

产品类需提供产品检测报告复印件、商标注册证书。

工程类需提供工程竣工验收证明和建设单位（用户）满意度评价鉴定意见。

申请企业自认为还应提供的其他证实性材料等。

三、第三方用户满意度测量材料

第三方用户满意度测量开展调查的时间在 2025 年 10 月之后。提交电子版材料，以“申报企业全称+申报项目名称”命名存至 U 盘，随纸质材料一并报送。材料包括：

（一）测量方案

（二）调查问卷

（三）实施方案

（四）数据库

（五）第三方测量报告

附第三方测量机构资质证书复印件。

（六）被访者名单

被访者名单至少含姓名、联系方式。若被访者总数不超过 50 人，提供所有相关信息。超过 50 人，提供 50 至 100 人信息即可。

（七）其他证实性资料如有请提供

包括数据采集过程证实性材料、数据复核记录、数据校验标准和查错记录、数据清洗过程记录等。

交通运输企业用户满意经营承诺书

为构建诚信经营、用户满意的市场环境，维护消费者的合法权益，加强质量诚信体系建设，切实保证提供产品、服务质量满足用户需求，本组织郑重承诺：

- 一、自愿贯彻实施《顾客满意度测量和评价准则》。
- 二、了解用户需求，满足用户需要。树立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，提供基于用户需求的产品和服务。
- 三、切实履行《中华人民共和国产品质量法》。合法合规生产，诚实守信经营，不使用、不生产、不提供不合格产品和服务。
- 四、认真执行《中华人民共和国消费者权益保护法》。切实履行商品三包规定，尊重消费者各项权利，认真接受、处理消费者的意见和投诉，保护消费者合法权益。
- 五、建立和完善消费提示制度。通过及时、全面整合产品质量信息，为消费者提供切实有效的消费指导，营造放心消费环境。
- 六、规范宣传促销行为。确保产品宣传说明、促销等活动使用语言规范、真实，不作任何虚假宣传和违反《中华人民共和国广告法》规定的内容。
- 七、杜绝价格欺诈行为。实行明码标价制度，做到价目齐全、标价准确，坚决杜绝对消费者的价格欺诈行为。
- 八、自觉接受社会、群众、新闻舆论的监督检查。
- 九、以打造用户满意企业为目标，以营造放心消费环境为目的，持续追求用户满意，不断提升企业品牌竞争力。

承诺企业（盖章）：

年 月 日

交通运输企业用户满意等级评价申报承诺书

本单位在申报交通运输企业用户满意等级评价过程中做出如下承诺：

一、本单位自愿申请用户满意等级评价工作。

二、所提供的证明材料、数据及相关资料全部真实、合法、有效，并对因材料不实造成的一切后果承担全部责任。

三、严格遵守活动有关规定，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等级评价工作。

四、在等级评价过程中，对等级评价工作安排予以积极的支持、配合。

五、通过用户满意等级评价后，愿意接受第三方专业机构的现场抽验并分享本单位的最佳实践，带动更多组织共同提升。

六、自愿接受结果公示，接受社会各界的监督。

本单位对上述条款做出郑重承诺，并在申报过程中严格遵守。

单位名称：（盖章）

主要负责人签字：

年 月 日

交通运输企业用户满意等级评价申请表

企业名称				
统一社会信用代码		企业类型		
行业分类		组织规模		
联系人		部门		
职务		手机		
联系地址				
申请类别与等级	服务类： <input type="checkbox"/> 用户满意标杆（五星）级 <input type="checkbox"/> 用户满意（四星）级 <input type="checkbox"/> 用户满意亮诺（三星）级 产品类： <input type="checkbox"/> 用户满意（四星）级 <input type="checkbox"/> 用户满意亮诺（三星）级 工程类： <input type="checkbox"/> 用户满意（四星）级 <input type="checkbox"/> 用户满意亮诺（三星）级			
申报项目名称	<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; margin-bottom: 5px;"></div> 注：服务类填写专项服务名称，产品类填写产品名称，工程类填写工程名称（名称与竣工验收证明一致）。			
满意度（百分制得分）		初评/复评	<input type="checkbox"/> 初评（首次申请） <input type="checkbox"/> 复评	
请选择对应申请类别填写				
服务类填写	主要业务职能		专项服务工作人员数	
	主要服务对象		直接服务受益的用户数	
	所在行业的标杆企业和主要竞争对手（各 1 个）		行业普遍关注的服务质量特性（限 3 项）	
	我们的竞争优势(限 3 项)			
产品类填写	商标名称		产品型号及规格	
	主要销售对象		直接服务受益的用户数	
	所在行业的标杆企业和主要竞争对手（各 1 个）		行业普遍关注的产品质量特性（限 3 项）	
	我们的竞争优势(限 3 项)			

交通工程类 填写	建设单位（用户）名称：			
	工程地点：			
	工程造价（万元）		建筑面积（万平方米）	
	竣工日期		验收日期	
	工程设计单位		工程监理单位	

.....

用户满意经营实践报告编写要求

一、请根据申请类别（服务类、产品类、交通工程类）按照对应模板格式编写。

二、格式要求：标题为小二号宋体、加粗、居中、单倍行距，正文为四号宋体、1.5 倍行距、段落首行缩进 2 个字符、两端对齐，页码在下方居中。

三、请按照模板中三级标题“一、”“（一）”“1.”编写章节标题，一级标题加粗。

四、文字篇幅 1 万字以内。

交通行业企业用户满意经营实践报告（服务类模板）

一、企业简介（1000 字）

（一）企业简介

（二）所申报服务的情况介绍

二、用户满意经营实践（8000 字）

（一）策划

1. 满意理念

介绍建立的服务用户满意理念，与企业文化体系保持衔接，支持其使命、愿景的达成；开展多样性宣贯活动，将用户满意的服务理念融于制度和行为规范中，促进员工认同和落实，形成良好氛围。

2. 需求分析

（1）开展调研分析

介绍开展的服务市场和用户调研、分析和细分，识别和确定服务的目标市场和关键用户群。

（2）洞察需求期望

以适宜活动和方法，获取、分析关键用户群的服务需求，洞察其期望、偏好等，将其作为用户满意经营决策的输入；以适宜方式、载体对用户需求、期望进行转化，为服务的实施提供充分支持。

3. 目标计划

基于组织的总体战略，以及用户需求分析，确定服务用户的满意经营目标和策略，并据此制定行动计划，明确相关措施、绩效指标体系等，对实施进行部署。

（二）实施

1. 实施过程

（1）确定关键过程

确定服务用户的关键过程及相应的用户要求，为用户提供服务全生命周期服务保障，建立健全支持其有效运行的制度、流程。

（2）保证过程稳定

介绍以适宜、有效方法加强过程管控，合理设置关键控制点，在服务售前、售中和售后提供支持，对服务实现全过程质量管控，持续监测过程控制指标并促进其达标，识别相关风险，健全应急处置机制，确保过程输出结果稳定。

2. 资源支持

介绍基于用户满意经营目标、策略和关键过程需要，科学合理制定和实施资源配置计划，确保关键资源先进性，满足当前和未来一定时期需要；对资源实施适宜、有效的管理，提升其对用户满意经营的保障作用；强化数字化、智能化支持。

3. 用户关系

（1）用户沟通机制

介绍对服务使用信息跟踪管理，倾听用户声音，建立适宜、高效的沟通渠道和方法，健全相关制度、标准规范，关注服务渠道的触点管理，确保各类型触点满足用户需求和期望，提升用户体验水平。

(2) 用户关系管理

实施覆盖不同类型和全生命周期的用户关系管理，增强用户粘性，实现相互契合、互利共赢；探索建立数字化用户关系管理系统；完善投诉处理和纠错预防机制，采取有效措施控制和减少用户流失；实施品牌建设，增强品牌影响力，提升用户忠诚度、美誉度。

(三) 评价

1. 满意测量

(1) 建立测量机制

健全用户满意测量制度，明确用户满意测量的责任归属、测量内容、方法、流程、周期、分析和改进要求等，并持续组织实施。

(2) 应用测量结果

介绍对用户满意测量数据信息进行分析，为支持服务后续的改进、创新提供依据。

2. 绩效结果

(1) 评价整体绩效

介绍建立相关机制，对服务用户满意经营的整体绩效分析评价，包括服务的经营目标、行动计划，以及相关关键过程的绩效，识别改进和创新机会，在组织内（必要时在相关方）部署、落实。

(2) 实现社会效益

服务用户满意经营的绩效目标。内部绩效方面，其当前水平、趋势和对比状况，包括但不限于：服务的质量指标达到目标，满足用户需求期望的绩效；服务市场拓展和市场占有率的绩效；财务方面的绩效；用户满意度、忠诚度、品牌影响力、美誉度，以及其他相关绩效。外部绩效方面，包括相关方认证、评价及获得相关资质、成果、荣誉等的情况。

(3) 推动改进创新

介绍组织各层级服务用户满意经营的改进创新，以有效激励和多种活动方式，调动员工参与积极性，促进其取得成效。

(四) 应用

1. 实践特色

通过学习借鉴、探索创新服务用户的新思维、新方法，在服务用户的满意经营策划、实施、评价等环节形成最佳实践、特色模式，持续增强组织竞争能力和品牌形象。

2. 推广应用

将服务用户的满意经营最佳实践、特色模式等进行标准化，纳入知识管理，形成自我积累、自我完善的良性循环和可持续发展机制；以适宜方式组织及积极参与用户满意经营最佳实践、特色模式等的分享、交流；最佳实践、特色模式得到各级部门、行业的肯定和推广，为其他组织提供了良好示范，为本行业及其他行业提供学习借鉴，带动行业进步。

三、总结思考（1000 字）

描述该项服务下一步用户满意实践工作重点。

交通行业企业用户满意经营实践报告（产品类模板）

一、企业简介（1000 字）

（一）企业简介

（二）所申报产品的情况介绍

二、用户满意经营实践（8000 字）

（一）策划

1. 满意理念

介绍建立的产品用户满意理念，与企业经营文化保持衔接，支持其使命、愿景的达成；开展多样性宣贯活动，将用户满意理念融于制度和行为规范中，促进员工认同和落实，形成用户需求导向的经营氛围。

2. 需求分析

（1）开展调研分析

介绍开展产品市场和用户调研、分析和细分，识别和确定目标市场和关键用户群。

（2）洞察需求期望

依据市场和用户调研，掌握用户需求，洞察关键用户群对产品的期望、偏好等，将其作为产品用户满意经营决策的输入；对用户需求、期望进行转化，为产品的实施提供充分支持。

3. 目标计划

介绍基于企业经营战略，以及用户需求分析结果，确定产品实现用户满意经营目标和策略，并据此制定行动计划，明确相关措施、绩效指标体系等，对实施进行部署。

（二）实施

1. 实施过程

（1）确定关键过程

介绍确定产品实现用户满意经营相关的关键过程及相应的用户要求，建立健全支持产品研发、生产、交付/销售全过程有效运行的制度、流程、方法。

（2）保证过程稳定

介绍以适宜、有效方法进行产品实现全过程质量管控，合理设置关键控制点，持续监测过程控制指标并促进其达标，识别相关风险，健全应急处置机制，确保质量安全，确保生产全过程输出结果稳定。

2. 资源支持

基于产品实现用户满意经营目标、策略和关键过程需要，科学合理制定和实施资源配置计划，确保关键资源先进性，满足当前和未来一定时期需要；对资源实施适宜、高效的利用和科学管理，运用数字化、智能化、绿色化生产手段，提升对实现产品用户满意经营绩效的保障作用。

3. 用户关系

（1）用户沟通机制

对产品使用进行跟踪管理，策划和实施适宜的全过程服务，并据此建立适宜、高效的产品信息反馈沟通渠道，健全相关制度、标准规范和沟通方法，保证各类触点和价值感知点能够满足提升用户体验水平，满足用户需求和超越期望。满足用户需求和超越用户期望，提升用户体验水平。

（2）用户关系管理

实施覆盖不同类型和全生命周期的用户关系管理，增强用户粘性，实现相互契合、互利共赢；建立数字化用户关系管理（CRM）系统；完善投诉处理和纠错预防机制，采取有效措施控制和减少用户流失；实施品牌建设，增强品牌影响力，提升用户忠诚度、品牌美誉度。

（三）评价

1. 满意测量

（1）建立测量机制

健全产品用户满意测量制度，明确产品用户满意测量的方法、周期并持续组织实施。

（2）应用测量结果

介绍对产品用户满意测量数据信息进行分析，为产品和服务，以及产品用户满意经营的改进、创新提供依据。

2. 绩效结果

（1）评价整体绩效

建立相关机制，对产品用户满意经营整体绩效分析评价，包括产品用户满意经营目标、行动计划，以及产品生产相关关键过程的绩效，识别产品改进和创新机会，在企业产品全过程中部署、落实。

（2）实现社会效益

产品用户满意经营实现预期的绩效目标。内部绩效方面，产品经营结果的当前水平、趋势和对比状况，包括但不限于：企业产品和服务的质量指标达到目标，产品满足用户需求期望的绩效成果；产品和服务市场拓展和市场占有率的绩效；财务方面的绩效；产品用户满意度、忠诚度、品牌影响力和美誉度，以及其他相关绩效。外部绩效方面，包括产品的相关方认证、评价及获得相关资质、成果、奖励、荣誉等的情况。

（3）推动改进创新

组织推动各种产品用户满意经营的改进创新，以有效激励和多种活动方式，调动员工参与积极性，促进其取得成效。

（四）应用

1. 实践特色

通过学习借鉴、探索创新产品用户满意经营新思维、新方法，在产品用户满意经营策划、实施、评价等环节形成最佳实践、特色模式，持续增强企业产品竞争能力和品牌形象。

2. 推广应用

将产品用户满意经营最佳实践、特色模式等进行标准化，纳入知识管理，形成自我积累、自我完善的良性循环和可持续发展机制；以适宜方式组织及积极参与产品用户满意经营最佳实践、特色模式等的分享、交流；最佳实践、特色模式得到各级部门、行业的肯定和推广，为其他企业提供了良好示范，为本行业及其他行业提供学习借鉴，带动行业进步。

三、总结思考（1000 字）

描述该产品下一步用户满意实践工作重点。

交通行业企业用户满意经营实践报告（交通工程类模板）

一、企业简介（1000 字）

（一）企业简介

（二）所申报工程的情况介绍

二、用户满意经营实践（8000 字）

（一）策划

1. 满意理念

介绍基于企业使命、愿景，建立工程项目满意服务理念，融入工程项目管理制度和员工日常行为规范中，在施工项目生命周期内开展宣贯和落实，形成良好工作氛围，促进用户满意与忠诚。

2. 需求分析

（1）识别用户要求

介绍以适宜方法，对工程项目进行调研、分析，识别用户要求。

（2）确定用户要求

介绍以适宜方法，对用户的要求进行分析评价，确定最终要求，为用户满意工程实施提供充分依据。

3. 目标计划

基于工程项目总体需求，制定用户满意服务目标、策略和行动计划，进行部署和跟踪，确保工程项目高效履约。

（二）实施

1. 实施过程

（1）确定关键过程

介绍基于工程项目用户需求，确定工程项目用户满意经营相关关键过程，建立健全支持其有效运行的制度、流程。

（2）保证过程稳定

介绍以适宜、有效方法加强工程项目过程管控，合理设置关键控制点，持续监测过程控制指标并促进其达标，识别相关风险，健全应急处置机制，确保过程输出结果稳定。

2. 资源支持

结合工程项目满意需要，分析、评估、确定资源需求（如人力资源、财务资源、基础设施资源、信息化、技术资源等），形成资源配置计划、方案，保证关键资源配置到位，确保关键资源的有效使用，保障应对风险而准备的应急资源，以利于提高项目质量、合理控制项目成本、保证项目进度。

3. 用户关系

（1）用户沟通机制

介绍建立适宜、高效的工程项目沟通渠道和方法，健全相关制度、标准规范，提升用户体验水平。

（2）用户关系管理介绍实施覆盖工程项目全生命周期的用户关系管理，增强用户粘性，实现相互契合；完善投诉处理和纠错预防机制，采取有效措施降低客户抱怨；实施品牌建设，增强品牌影响力，提升用户忠诚度、美誉度。

（三）评价

1. 满意测量

（1）建立测量机制

介绍建立相关方参与的工程项目满意测量机制，开展各类形式的满意调查。

（2）应用测量结果

介绍对工程项目满意测量数据信息进行分析，为工程项目管理及用户满意经营的改进、创新提供依据。

2. 绩效结果

（1）评价整体绩效

介绍建立相关机制，对工程项目整体绩效分析评价，包括工程项目的经营目标（项目利润、关键工序交付合格率、竣工验收一次交付合格率、一次投运率、成本降低率等）的水平和对标情况，以及相关关键过程的绩效，识别改进和创新机会，在企业内（必要时在相关方）部署、落实。

（2）工程社会影响

满意经营实现预期的绩效目标，包括但不限于用户满意度、忠诚度、工程品牌影响力、社会效益，其当前水平和对标情况。近年来，相关方认证、评价及获得相关资质、成果、荣誉等的情况。

（3）推动改进创新

制定激励政策，以多种活动方式，组织开展工程项目相关改进创新活动，调动项目人员参与积极性，实现预期改进效果。

（四）应用

1. 实践特色

学习借鉴新工艺、新技术、新材料、新设备等，总结提炼工程项目在策划、实施、评价等环节形成具有项目特色的用户满意服务的最佳实践、特色模式，持续增强企业竞争能力和品牌形象。

2. 推广应用

将工程项目管理的最佳实践、特色模式等进行标准化，纳入知识管理，形成自我积累、自我完善的良性循环和可持续发展机制；以适宜方式组织及积极参与用户满意经营最佳实践、特色模式等的分享、交流；最佳实践、特色模式得到各级部门、行业的肯定和推广，为其他工程项目提供良好示范，为本行业及其他行业提供学习借鉴，带动行业进步。

三、总结思考（1000 字）

描述该工程下一步用户满意实践工作重点。