

中国交通企业管理协会文件

中交企协质字〔2026〕3号

关于2026年开展交通运输服务质量品牌建设活动的通知

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，持续鼓励与引导广大交通企业深化交通运输服务标准化、品质化水平，推动服务质量提档升级，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2026年继续开展交通运输服务质量品牌建设活动。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，坚持稳中求进工作总基调，完整、准确、深入贯彻新发展理念，以推动交通运输高质量发展为主题，以提高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。深刻把握交通运输在服务中国式现代化中的开路先锋使命，通过品牌建设活动，着力打造一批管理科学、服务优质、效益显著、社会认可的交通运输服务质量品牌，为加快建设交通强国提供有力支撑。

二、活动主题

深化服务品牌建设，服务人民美好出行

三、重点工作

（一）举办服务技能竞赛与交流活动。推进开展交通运输服务技能竞赛、特色服务型班组（服务窗口）建设经验交流、服务品

质认证等系列活动，发掘和培育一批具有“高品质服务”特质的组织与个人，夯实品牌建设基础。

（二）推广品牌管理体系标准。引导交通运输企业积极导入《企业品牌培育指南》（GB/T 38372-2020）等国家标准，建立健全品牌培育、管理和保护体系。以服务质量品牌建设活动为抓手，推动企业提升经营管理水平、服务品质和核心竞争力，培育交通运输领域高质量发展代表性企业。

（三）开展服务质量品牌建设评价。依据《品牌管理要求》（GB/T 39906-2021）、《品牌评价 原则与基础》（GB/T 39654-2020）等国家标准，结合交通运输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、品牌管理活动与资源投入”等维度，对服务质量品牌的建设过程、成效及价值进行全面综合评价。

1. 参与方式

（1）有关省行业协会受理并向中交企协质量工委推荐。

（2）各省交通运输骨干企业严格按照推荐条件，经审核，向中交企协质量工委推荐。

2. 活动程序

（1）资格预审。参与单位于当年7月31日前将材料统一报送中交企协质量工委邮箱（zjqxz1@163.com）进行资格预审；

（2）实地验证。委托第三方专业机构对参与企业服务品牌建设活动进行实地验证及推荐；

（3）结果公布。推荐结果通过合议评定等方式予以确认，最终结果于当年12月31日前予以公布。

（四）加强品牌宣传与推广。多渠道、多形式宣传优秀服务品牌，深入挖掘品牌内涵，讲好品牌故事，树立品牌形象，提升交通运输服务质量品牌的社会知名度、美誉度和影响力。

（五）实施品牌动态管理。对获得“交通运输服务质量品牌”

的组织实施全生命周期管理，进行定期或不定期抽检及舆情监测。对出现严重质量问题、服务水平下降或发生重大责任事故等不再符合品牌标准的，将按规定程序撤销其认定，并予以公告。

四、活动要求

（一）请各交通运输企业高度重视，将服务质量品牌建设作为提升核心竞争力的重要途径，认真组织开展自查自评，积极准备并按时报送材料。

（二）坚持问题导向和目标导向，将提升服务质量作为建设活动的核心，通过建设和评价过程，切实推动服务理念、服务模式、服务效能优化升级。

（三）以品牌建设评价为契机，及时总结凝练先进经验和成功做法，加强成果推广应用；同时深入查找不足，持续改进，不断完善品牌建设长效机制。

五、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：交通运输服务质量品牌建设信息采集表



抄送：各省市交通企业协会

中国交通企业管理协会

2026年1月19日印发

附件

交通运输服务质量品牌建设 信息采集表

组织名称（加盖公章）：

服务品牌名称：

填报日期：202 年 月 日

填报说明

1. 参与活动的单位应依法设立，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. 材料由《交通运输服务质量品牌建设信息采集表》（下称“信息采集表”）、《交通运输服务质量品牌建设自我评价报告》（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. “信息采集表”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建设自我评价及自评报告编写指导大纲》（可从交通质量网（<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“信息采集表”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”须加盖组织红色公章。其中《自评报告》《证实性材料》除Word格式外，须另附PDF格式。所有电子文件请以“单位简称+品牌名称”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4个部分（信息采集表、自评报告、顾客满意度调查报告、证实性材料）内容，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建设活动承诺书

我们在参与交通运输服务质量品牌建设活动中做出如下承诺：

1、本单位自愿参加交通运输服务质量品牌建设活动。

2、递交的所有材料真实、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、对服务品牌评价工作安排予以积极的支持、配合。

5、若获认定，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，并在参与交通行业企业服务品牌建设活动的过程中严格遵守。

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建设工作基本信息

参与单位			
统一社会信用代码		成立日期	
单位负责人		联系电话	
报送工作联系部门			
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>
