

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