河北省交通运输协会文件

冀交运协〔2019〕9号

关于在全省交通运输单位评选表彰2019年度“优秀服务品牌”、“优秀服务标兵”、“品牌创建先进单位”、“品牌创建先进个人”活动的通知

各会员单位：

2018年以来，各单位积极开展服务品牌创建活动，涌现了一批先进典型，取得了较好的成果，提升了全省交通运输行业的服务保障水平，树立了较好的社会形象。为进一步深化品牌创建活动，树立先进典型，推进服务品牌创建工作健康发展。经研究，决定在全省交通运输单位评选一批优秀服务品牌，现将有关事项通知如下：

一、评选条件

（一）“优秀服务品牌”评选条件

1、有内涵丰富、能够体现服务特色的品牌名称，有个性鲜明、美观大方、寓意深刻的品牌标识，易懂、易记、易识别，通过国家商标总局注册。

2、有创新型的服务理念、形成以服务品牌促进企业文化落地、以文化引领品牌的双向互动式的创建目标。

3、有科学规范的服务工作流程和高标准的服务规范，有完善的品牌管理体系、服务保障机制和丰富多彩的活动载体，有效整合部门资源、凝聚全员力量，服务符合规范要求，服务质量、服务水平和工作人员整体素质有效提高。

4、有良好的社会影响，得到服务对象的普遍认可，社会知名度和美誉度高，整体服务工作或某些特色服务工作在同行或同领域中有一定优势。

5、有强有力的创建机构和完善的创建规划、创建体系，有创新的举措，创建氛围浓厚，形成了能提供热情、优质、高效服务所需的科学规范的内部管理机制，督查、考核等工作到位，积累了比较丰富的活动资料，台账资料齐全。

6、近年来未发生对社会产生重大负面影响的服务质量问题。

（二）“优秀服务标兵”评选条件

1、具有较强的服务意识，服务公众主动热情，亲切温馨，耐心周到，行为举止文明得体，全年服务无违纪行为、无顾客投诉事件。

2、具有良好的大局意识、团队协作意识、责任担当意识，表率作用明显，赢得企业领导、同事、顾客的一致认可。

3、努力钻研业务，熟练掌握本岗位的业务技能，在本行业，本单位具有较高的服务能力水平。

4、服务团队管理水平，团队向心力强。

（三）“品牌创建先进单位”评选条件

1、领导高度重视，作为重点工作，坚持统一规划，统一部署，统一调度，积极参与各项制度建设，积极参与监督检查，积极投入物质支持等工作。

2、队伍建设好，员工队伍素质高，业务技能娴熟，自觉遵守执行各项流程标准，好人好事经常涌现。

3、工作机制好，建立健全各项规章制度、管理办法、激励体制，完善长效管理机制，优化服务形式，创造增值服务。

4、顾客反映好，定期组织开展顾客满意度调查，综合满意率在95%以上。畅通顾客投诉反馈渠道，台账建立完整。

（四）“品牌创建先进个人”评选条件

1、负责品牌创建工作的优秀领导干部，从事品牌创建工作两年以上。

2、事业心强，作风务实，工作谋划好、站位高，对品牌创建工作有较高认识。

3、业务技能突出，多次解决品牌创建工作中出现的疑难问题，为本单位品牌建设做出了突出贡献。

4、在品牌创建工作中勇于创新，大胆实践，正确指导，科学管理，使本单位品牌创建工作有一定知名度。

二、评选办法及申报程序

1、自愿申报。各单位接通知后，对照各项申报条件进行自查自评，认为基本符合申报条件的，在认真总结经验做法的基础上，填写对应申报表格，申报表、2000字以内先进事迹材料，各一式三份（A4纸正反面打印），于7月25日前报送河北省交通企业文化研究工作委员会秘书处（万合集团党工部），并将电子版发送至3208900@163.com。

2、组织初评。由交通企业文化研究会组建成立服务品牌评估小组，对申报评审的服务品牌进行评选。

3、命名表彰。根据申报情况拟表彰一批优秀服务品牌、优秀服务标兵和品牌创建先进单位，授予匾牌，集中表彰，进一步扩大品牌的社会影响力，发挥品牌的示范引领作用，提升服务效能。

三、具体要求

1、各单位要高度重视评选工作，对照评选标准及申报条件，对本单位服务品牌创建工作进行全面自查、自评，及时做好申报工作。

2、要以此次优秀服务品牌评选工作为契机，对过去的创建工作认真回顾总结，及时总结经验，彰显成果，加强推介，扩大影响；及时发现问题，查找不足，拾遗补缺，充实完善。

3、要坚持把改进服务作为创建活动的出发点和落脚点，通过自查和申报评审，努力实现服务理念再更新，服务态度再改进，服务效率再提升，服务水平再提高。

4、联系人：李新县，电话：0310-5801133,13931091096。材料邮寄地址：邯郸市机场路与河大路交叉口东50米，万合集团股份有限公司党工部，邮编：056000。

附件：1、2019年度交通运输优秀服务品牌申报表

2、2019年度交通运输优秀服务标兵申报表

3、2019年度交通运输品牌创建先进单位申报表

4、2019年度交通运输品牌创建先进个人申报表

2019年7月5日

附件 1：

2019 年度交通运输优秀服务品牌申报表

单　　位	
服务品牌名　　称	
主要负责人	
联系电话	
获得荣誉情　　况	
标识及含义：	
服务体系及创建措施：	

<table>
<tr><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>申报单位
意　　见</td><td>（盖 章）
年　月　日</td></tr>
<tr><td>评审意见

（盖章）
年　月　日</td><td>省交通运输协会意见

（盖章）
年　月　日</td></tr>
</table>

附件 2：

2019 年度交通运输优秀服务标兵申报表

<table>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>民族</td><td></td><td rowspan="3">二寸免冠

照　　片</td></tr>
<tr><td>出生年月</td><td></td><td colspan="2">文化程度</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">工作单位、职务</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">单位地址</td><td></td><td>单位电话（区号）</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>个
人
简
历</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>曾
受
表
彰
情
况</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>主
要
事
迹</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>申报单位
意　　见</td><td colspan="2">（盖 章）
年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="2">评审意见

（盖 章）
年　月　日</td><td>省交通运输协会意见

（盖 章）
年　月　日</td></tr>
</table>

附件 3：

2019 年度交通运输品牌创建先进单位申报表

<table>
<tr><td colspan="2">单位名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">所在（市、县）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">单位负责人</td><td></td><td>单位电话（区号）</td><td></td></tr>
<tr><td>基本情况</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>曾受表彰情况</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>主要事迹</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>主
要
事
迹</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>申报单位
意　　见</td><td colspan="2">（盖 章）
年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="2">评 审 意 见

（盖 章）
年　月　日</td><td>省交通运输协会意见

（盖 章）
年　月　日</td></tr>
</table>

附件 4：

2019 年度交通运输品牌创建先进个人申报表

<table>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>民族</td><td></td><td rowspan="3">二寸免冠

照　　片</td></tr>
<tr><td>出生年月</td><td></td><td colspan="2">文化程度</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">工作单位、职务</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>单位地址</td><td colspan="2"></td><td>单位电话（区号）</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>个
人
简
历</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>曾
受
表
彰
情
况</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>主
要
事
迹</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>申报单位
意　　见</td><td colspan="2">（盖 章）
年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="2">评 审 意 见

（盖 章）
年　月　日</td><td>省交通运输协会意见

（盖 章）
年　月　日</td></tr>
</table>