

团 标 准

T/CACEM 15.2-03—2020

城市公共交通运营服务 第3部分：场站管理要求

Urban public transport operation service—
Part 3: Site management guidelines

2020-06-09 发布

2020-07-01 实施

中国交通企业管理协会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 要求	1
4.1 管理要求	1
4.2 过程管理	2
4.3 结果	4

前　　言

T/CACEM 15.2《城市公共交通运营服务》分为 7 个部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：现场管理要求；
- 第 3 部分：场站管理要求；
- 第 4 部分：线路管理要求；
- 第 5 部分：维修现场管理要求；
- 第 6 部分：信息化管理要求；
- 第 7 部分：评价与改进。

本部分为 T/CACEM 15.2 的第 3 部分。

本部分是一个针对场站管理和服务的文件，本部分的应用促进公交企业场站管理和服务，可用于服务认证、星级现场管理以及卓越绩效管理模式建立、实施过程之中，以发挥其更大的作用。

本部分是对公交企业场站管理和服务评价与改进的指导性文件。评价的结论主要作为城市公共交通企事业单位持续改进的重要依据，也可作为组织对社会明示和向乘客承诺的证据。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由中国交通企业管理协会质量委员会提出。

本部分由中国交通企业管理协会归口。

本部分主要起草单位：青岛公交集团有限责任公司。

本部分参与起草单位：北京中交远航认证有限公司、深圳市东部公共交通有限公司、云南金孔雀交通运输集团有限公司、天津市公共交通集团控股有限公司。

本部分主要起草人：赵海滨、王玲、赵思嵩、肖涛、王海萍、龚新强、陈佩、张永胜、贾涛、王迪、周和华、马振兴、张九青。

城市公共交通运营服务 第3部分：场站管理要求

1 范围

T/CACEM 15.2 的本部分规定了城市公共交通企业场站管理的基本要求。
本部分适用于实施场站现场管理的城市公共交通组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

T/CACEM 15.2-02—2020 城市公共交通运营服务 现场管理要求

T/CACEM 15.2-07—2020 城市公共交通运营服务 评价与改进

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公交场站 bus station

为公交车提供车辆停放、运行调度、管理维护、检修清洗和后勤保障等多种活动的场所和空间。

3.2

公交枢纽站 bus terminal station

在多条公共交通线路汇集处设置的车站。

3.3

公交首末站 first and last bus stops

公交车的起点和终点。

4 要求

4.1 管理要求

4.1.1 领导作用

应符合 T/CACEM 15.2-02—2020 4.1 的要求。

4.1.2 服务要求

4.1.2.1 场站内运营车辆按规定的线路运行，按划分区域秩序停放。

4.1.2.2 遵守各项规章制度，严守工作纪律，严格履行场站各岗位职责，强化场站管理，领悟企业文化。

4.1.2.3 场站管理负责人要统筹安排各岗位人员，明确分工与职责，做到规范指挥，有序发车，安全回场，规整停放，要求各岗位人员做好相关工作记录。