

团 体 标 准

T/CACEM 15.2-07—2020

城市公共交通运营服务 第 7 部分：评价与改进

Urban public transport operation services—
Part 7: Evaluation and improvement

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 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 企业运营服务评价工作要求 1

 4.1 评价原则 1

 4.2 评价依据 2

 4.3 实施评价 2

 4.4 改进 4

附录 A（资料性附录） 城市公共交通运营服务评价准则 5

附录 B（资料性附录） 城市公共交通运营服务评价要素和评分指南 6

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 7 部分。

本部分是一个针对城市公共交通组织运营服务评价的文件，可用于组织自我评价、行业评价、第三方评价，以保证城市公共交通运营服务质量控制的有效性、适宜性。

本部分是对城市公共交通组织评价与改进的指导性文件。

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管理委员会提出。

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、北京中交远航认证有限公司。

本部分参与起草单位：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、何志远、肖涛、栾欣业、周和华、马振兴、张九青、龚新强、陈佩、张永胜、贾涛、王迪。

城市公共交通运营服务

第7部分：评价与改进

1 范围

T/CACEM 15.2 的本部分规定了城市公共交通企业运营服务的评价原则和依据、评价方法、程序、评价内容和要求以及评价后的改进。

本部分适用于从事城市公共交通运营服务的组织，也用于组织自我评价、行业评价和第三方评价。

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 15.2-01—2020	城市公共交通运营服务	基本要求
T/CACEM 15.2-02—2020	城市公共交通运营服务	现场管理要求
T/CACEM 15.2-03—2020	城市公共交通运营服务	场站管理要求
T/CACEM 15.2-04—2020	城市公共交通运营服务	线路管理要求
T/CACEM 15.2-05—2020	城市公共交通运营服务	维修现场管理要求
T/CACEM 15.2-06—2020	城市公共交通运营服务	信息化管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自我评价 self review

企业为确定其为提高城市公共交通运营服务质量制定的服务规范、服务提供规范、服务质量控制规范以及相关服务工作是否达到规定要求的适宜性、充分性和有效性进行的活动。

3.2

行业评价 industry evaluation

各级交通行业主管部门依据本标准对本行业的企业的产品、服务质量或某方面管理的成熟度进行确认的活动。

3.3

评价组织 evaluation organization

对提出申请的组织的產品、服务、管理符合相关要求的评价企业、单位，包括企业自身、申请企业所属行业的协会和认证机构，以下简称组织。

4 企业运营服务评价工作要求

4.1 评价原则

评价工作应坚持：