



团 体 标 准

T/CACEM 31.1—2023

代替 T/CACEM 15.1-01—2019

高速公路经营管理 第 1 部分：基本要求

Management of expressway—
Part 1: Basic requirements

2023-03-31 发布

2023-05-12 实施

中国交通企业管理协会 发 布
中 国 标 准 出 版 社 出 版

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	3
4.1 领导	3
4.2 战略	3
4.3 顾客与市场	5
4.4 资源	6
4.5 过程管理	9
4.6 测量、分析与改进	10
4.7 绩效结果	11
参考文献	14

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 T/CACEM 31《高速公路经营管理》的第 1 部分。T/CACEM 31 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：现场管理要求；
- 第 3 部分：信息管理与服务要求；
- 第 4 部分：收费服务要求；
- 第 5 部分：服务区服务要求；
- 第 6 部分：车辆救援服务要求；
- 第 7 部分：养护管理要求；
- 第 8 部分：机电维护要求；
- 第 9 部分：评价与改进。

本文件代替 T/CACEM 15.1-01—2019《高速公路经营管理 第 1 部分：基本要求》，与 T/CACEM 15.1-01—2019 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了术语和定义“现场”“高层领导”(见 3.12、3.13)；
- b) 删除了各章、条的“总则”(见 2019 年版的 4.1.1、4.2.1、4.3.1、4.4.1、4.5.1、4.6.1、4.7.1)和“提要”(见 2019 年版的 4.1.4.1、4.2.2.1、4.2.3.1、4.3.2.1、4.3.3.1、4.4.2.1、4.5.2.1、4.5.3.1、4.6.2.1、4.6.3.1、4.7.3.1)；
- c) 将“组织”更改为“高速公路经营管理单位”(见第 3 章～第 6 章，2019 年版的第 4 章)；
- d) 更改了“战略目标”和“实施计划的制定与部署”的内容(见 4.2.2、4.2.3.1，2019 年版的 4.2.2.3、4.2.3.2)；
- e) 增加了“基于基础设施变化制定相关应急预案和防范措施的要求”“有关业务运营过程要求”“现场管理要求”[见 4.4.5d)、4.5.6、4.5.7]；
- f) 更改了“高速公路经营管理的关键绩效指标”(见 4.7.1.1、4.7.3、4.7.4.2，2019 年版的 4.7.2.1、4.7.4、4.7.5)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国交通企业管理协会提出。

本文件由中国交通企业管理协会标准化工作委员会归口。

本文件主要起草单位：中国交通企业管理协会。

本文件参与起草单位：中国交通企业管理协会质量管理工作委员会、山东高速股份有限公司、河北交通投资集团有限公司、山西交通实业发展集团有限公司、山东高速信息集团有限公司、北京中交远航认证有限公司、北京慧博思创管理顾问中心。

本文件主要起草人：杨咏、王义民、周和华、赛志毅、郭玉波、戚俊丽、齐树平、杜群乐、秦阳、刘珂、景峻、徐磊、马振兴、任秉海。

本文件于 2019 年首次发布，本次为第一次修订。

引言

0.1 总则

交通运输是国民经济中基础性、先导性、战略性产业和重要服务性行业,交通现代化是中国式现代化的重要标志,在构建新发展格局中具有重要地位和作用。党的十九大报告中提出建设交通强国,党的二十大报告中再次强调加快建设交通强国,明确了新时代交通运输高质量、高水平发展的战略任务。

《高速公路经营管理》系列团体标准自 2019 年 7 月 11 日发布以来,应用于我国高速公路领域,取得了较好的社会效益。面对我国高速公路领域新政策、新技术、新业态、新模式等带来的变化,该标准在实际应用中也遇到了适应性和操作性方面的问题。为了更好地落实《交通强国建设纲要》《质量强国建设纲要》等文件精神,构建安全、便捷、高效、绿色、经济的现代综合交通体系,促进高速公路经营管理单位完善经营管理机制,不断提升管理成熟度和服务品质,实现一流设施、技术、管理、服务的发展目标,标准的适时修订日益显得必要。为此,中国交通企业管理协会组织实施对 2019 年版《高速公路经营管理》系列团体标准进行修订。修订工作瞄准“领先性、特色化、高品质”的特性要求,建立覆盖全面、结构有序、衔接配套、先进适用的高速公路经营管理标准体系,以期更好地适用和指导高速公路经营管理单位的经营管理和服务活动,推动高质量发展,助力交通安全、智慧、绿色、开放发展。

本文件的修订参照 GB/T 19579—2012《卓越绩效评价准则实施指南》,结合我国高速公路领域经营模式变化、技术创新的实际状况和发展趋势,结合标准实施过程中各方反馈的意见建议,从领导,战略,顾客与市场,资源,过程管理,测量、分析与改进以及结果七个方面进行了适用性修订。本文件的修订可促进高速公路经营管理单位明确发展方向,推动改进和创新,增强战略执行力,持续提升经营绩效,实现战略目标和愿景。

0.2 与 T/CACEM 31《高速公路经营管理》其他部分的关系

本文件是 T/CACEM 31《高速公路经营管理》系列标准的基础,T/CACEM 31.2《高速公路经营管理 第 2 部分:现场管理要求》、T/CACEM 31.3《高速公路经营管理 第 3 部分:信息管理与服务要求》、T/CACEM 31.4《高速公路经营管理 第 4 部分:收费服务要求》、T/CACEM 31.5《高速公路经营管理 第 5 部分:服务区服务要求》、T/CACEM 31.6《高速公路经营管理 第 6 部分:车辆救援服务要求》、T/CACEM 31.7《高速公路经营管理 第 7 部分:养护管理要求》、T/CACEM 31.8《高速公路经营管理 第 8 部分:机电维护要求》为本文件提供支持。T/CACEM 31.9《高速公路经营管理 第 9 部分:评价与改进》中提及的评价与改进的思路和方法适用于本文件。高速公路经营管理单位在应用时,可与其他部分配套使用,也可单独实施本文件。

0.3 卓越绩效管理模式

0.3.1 卓越绩效模式旨在通过卓越的过程创取卓越的结果,即基于领导,战略,顾客与市场,资源,过程管理,测量、分析与改进以及结果等七个方面的要求,开展高速公路经营管理单位的经营管理活动,并定期评价、改进、创新和分享,从而不断提升高速公路经营管理单位的整体绩效,赶超竞争对手和行业标杆。

0.3.2 本文件有关过程的类目包括 4.1、4.2、4.3、4.4、4.5、4.6,结果类目为 4.7。过程旨在结果,结果通过过程取得,并为过程的改进和创新提供导向。

0.4 基于风险的思维

基于风险的思维是实现高速公路经营管理单位安全、质量、环保管理有效性的基础,高速公路经营管理单位需策划和实施应对风险和机遇的措施。某些有利于实现预期结果的情况可能导致机遇的出现,如:有利于高速公路经营管理单位吸引顾客、开发新服务、减少浪费或提高服务效率的一系列情形。利用机遇所采取的措施也可能包括考虑相关风险。风险是不确定性的影响,不确定性可能有正面的影响,也可能有负面的影响。风险的正面影响可能提供机遇,但并非所有的正面影响均可提供机遇。

0.5 顾客

本文件是指通过高速公路出行的司乘人员。

高速公路经营管理

第1部分：基本要求

1 范围

本文件规定了高速公路经营管理单位经营管理的基本要求。

本文件适用于高速公路经营管理单位的经营管理活动,也可作为高速公路经营管理单位自我评价、行业评价和第三方评价的依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

GB/T 29590 企业现场管理准则

GB/T 36000 社会责任指南

T/CACEM 31.2 高速公路经营管理 第2部分:现场管理要求

T/CACEM 31.3 高速公路经营管理 第3部分:信息管理与服务要求

T/CACEM 31.4 高速公路经营管理 第4部分:收费服务要求

T/CACEM 31.5 高速公路经营管理 第5部分:服务区服务要求

T/CACEM 31.6 高速公路经营管理 第6部分:车辆救援服务要求

T/CACEM 31.7 高速公路经营管理 第7部分:养护管理要求

T/CACEM 31.8 高速公路经营管理 第8部分:机电维护要求

T/CACEM 31.9 高速公路经营管理 第9部分:评价与改进

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 19580、GB/T 29590 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织 organization

为实现目标,由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注:本文件特指高速公路经营管理单位。

[来源:GB/T 19000—2016,3.2.1,有修改]

3.2

卓越绩效 performance excellence

通过综合的组织绩效管理方法,为顾客、员工和其他相关方不断创造价值,提高组织整体的绩效和能力,促进组织获得持续发展和成功。

[来源:GB/T 19580—2012,3.1]