

# 团 体 标 准

T/CACEM 15.2-01—2020

## 城市公共交通运营服务 第1部分：基本要求

Urban public transport operation service—  
Part 1: Basic requirements

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
引言 .....	IV
0.1 总则 .....	IV
0.2 过程方法 .....	IV
0.3 基于风险的思维 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 标准要求 .....	1
4.1 领导 .....	1
4.2 战略 .....	2
4.3 顾客和市场 .....	2
4.4 资源 .....	3
4.5 过程管理 .....	5
4.6 测量、分析和改进 .....	6
4.7 结果 .....	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 1 部分。

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：北京中交远航认证有限公司。

本部分参与起草单位：青岛公交集团有限责任公司、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：周和华、马振兴、张九青、赵海滨、王玲、赵思嵩、何志远、肖涛、王海萍、龚新强、陈佩、张永胜、贾涛、王迪。

# 引言

## 0.1 总则

为引导全国城市公共交通运营服务的组织贯彻落实交通运输部“综合交通、智慧交通、绿色交通、平安交通”的科学发展理念,实施有效和持续质量管理,建立优质、高效、安全、规范的管理体系,提高城市公共交通组织在运营服务的质量、管理水平等方面的绩效,从而更好满足乘客、员工和相关方需求,增强企业的核心竞争力,特制定本部分。

## 0.2 过程方法

本部分倡导在实施公共交通运营服务过程采用过程方法,通过满足乘客和相关方要求增加乘客满意。

将相互关系的过程作为系统加以管理,有助于企业有效和高效地实现其预期结果。

过程方法包括按照企业的愿景、价值观和战略目标,对各过程及其相互作用进行系统的规定和管理,从而实现预期结果。可通过采用PDCA循环以及始终基于风险的思维对过程进行管理,旨在有效利用机遇并防止发生不良结果。

单一过程的各要素及其相互作用如图1所示,单一过程均有特定的监视和测量检查点以用于控制,这些检查点根据相关的风险有所不同。

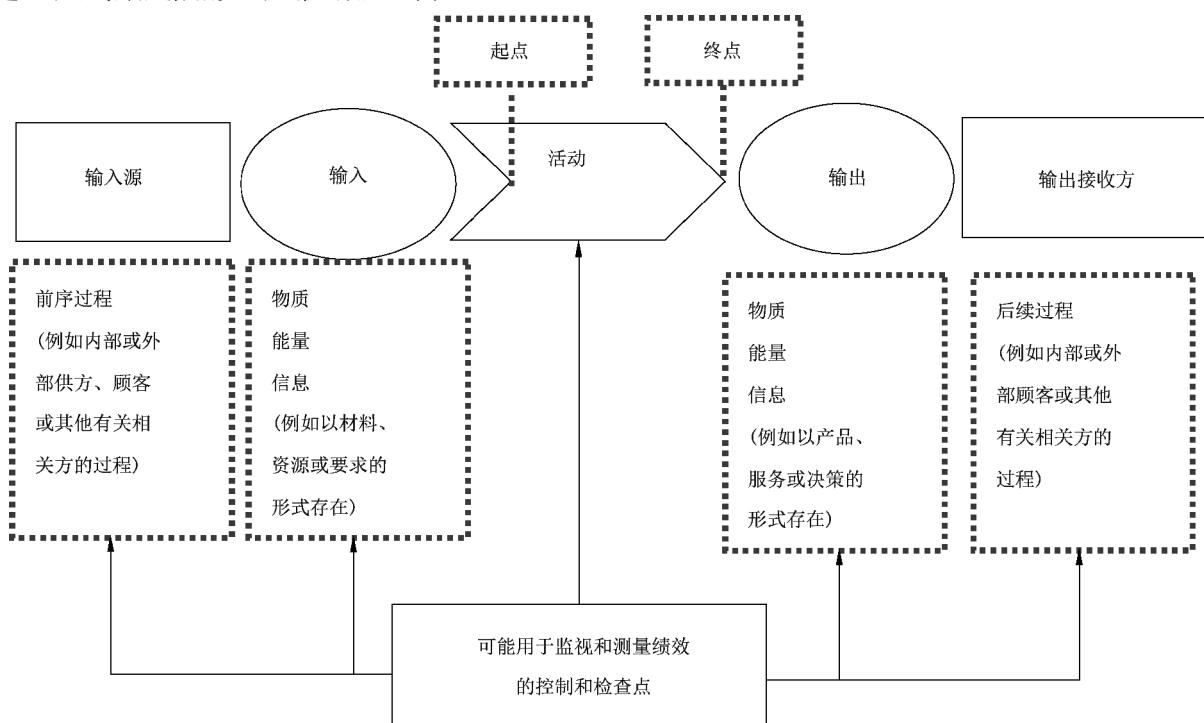


图1 单一过程要素示意图

### 0.3 基于风险的思维

基于风险的思维是实现安全、质量、环保管理有效性的基础。

为满足本标准的要求,城市公共交通运营服务的组织需策划和实施应对风险和机遇的措施。应对风险和机遇,为提高运营服务安全、质量、环保管理有效性、获得改进结果以及防止不利影响奠定基础。

某些有利于实现预期结果的情况可能导致机遇的出现,例如有利于公共交通运营服务企事业单位吸引乘客、开发新服务、减少浪费或提高生产率的一系列情形。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。

# 城市公共交通运营服务

## 第1部分:基本要求

### 1 范围

T/CACEM 15.2 的本部分规定了城市公共交通运营服务过程的基本要求。

本部分适用于从事城市公共交通运营服务的组织,也可作为企业自我评价、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。

GB/T 29590—2013 企业现场管理准则

### 3 术语和定义

GB/T 29590—2013 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**城市公共交通 urban public transport**

在城市及其郊区范围内,为方便公众出行,用客运工具进行的乘客运输。本部分仅指城市公共汽车、无轨电车。

#### 3.2

**相关方 interested party;stakeholder**

可影响决策或活动、受决策或活动所影响或自认为受决策或活动影响的个人或组织。

示例:乘客、组织内的人员、供方、银行、交通主管部门、工会、合作伙伴以及可包括竞争对手或相对立的社会群体。

### 4 标准要求

#### 4.1 领导

##### 4.1.1 社会责任

组织应定期识别、评估城市公共交通运营服务过程中对质量安全、运营服务、环境保护、能源节约、资源综合利用、公共卫生等方面的影响,进行预防、管控和采取改进措施,配备相应资源,制定应急预案,应对各种突发事件隐忧。

##### 4.1.2 道德行为

组织应制定服务规范、服务提供规范、服务质量控制规范,明确关键过程和绩效指标,并进行跟踪测量,规范组织全员的道德行为。