



团 体 标 准

T/CACEM 49—2024

“领跑者”评价技术要求 城市公共交通 汽电车服务

Evaluation of technical requirements for “Top runner”—
Urban public transport—Bus and trolley services

2024-12-01 发布

2024-12-20 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 2

5 评价指标体系 2

6 评价方法及等级划分 7

附录 A（规范性） 服务特性评价方法 8

附录 B（规范性） 服务指标测量评价公式 12

附录 C（规范性） 驾乘人员仪容仪表要求 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。

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并归口。

本文件主要起草单位：中国交通企业管理协会标准化工作委员会、青岛公交集团有限责任公司。

本文件参与起草单位：青岛城运控股集团有限公司、北京中交远航认证有限公司、青岛公控企业管理有限公司、青岛城运传媒科技有限公司、深圳市东部公共交通有限公司、广州巴士集团有限公司、徐州市公共交通集团有限公司、石家庄市公共交通集团有限责任公司、江西南昌公共交通运输集团有限责任公司、杭州市公共交通集团有限公司。

本文件主要起草人：杨咏、邢昌友、黄伟平、肖涛、班治军、王勇军、彭伟、曹震、孔利华、张莉、王彦忠、邓立仑、顾晓泉、陈观宙、聂毅军、陈施承、张义寿、冯良、张嘉青、李华强、王海萍、王为民、王玥、李自虎、白镇昆、高潇娴、王宏清、王可纯、吴冰、李东伟、王小平、李艳佳、秦超、张青、葛璐敏、彭翔、王美玉、刘浩、刘怡、伍颖贤、骆柯、刘雪梅、罗文清、张九青、马振兴。

引 言

组织开展企业标准“领跑者”工作,是落实企业标准化主体责任的有效措施。通过高水平标准引领,对交通运输企业公开的标准开展对比和评价,树立交通运输行业标杆,促进服务质量和提升,增加服务高品质供给,增强交通运输企业市场竞争力,助力交通运输企业打造品牌,支撑交通运输行业高质量发展。

为支撑公共交通企业标准自我声明公开和企业标准“领跑者”制度工作的有序实施,本文件按专业明确了服务、运营、车辆、安全、场站、信息化等“领跑者”评价技术要求,便于公共交通企业进行评价、对标,为行业树立专业标准标杆。

“领跑者”评价技术要求

城市公共交通 汽电车服务

1 范围

本文件规定了城市公共交通的汽电车服务标准“领跑者”评价的基本要求、评价指标及要求、评价方法及等级划分。

本文件适用于城市公共交通的汽电车服务水平评价。相关企业在制定企业标准时参照使用，相关机构在制定企业标准“领跑者”评估方案时亦可参考使用。

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 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 22484 城市公共汽电车客运服务规范
- GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分：通用术语
- GB/T 35778 企业标准化工作 指南
- GB/T 36953.2 城市公共交通乘客满意度评价方法 第2部分 公共汽电车交通
- GB/T 37113.2 城市客运标志 第2部分：公共汽电车
- JT/T 1180.14 交通运输企业安全生产标准化建设基本规范 第14部分：城市公共汽电车客运企业
- JT/T 1240 城市公共汽电车车辆专用安全设施技术要求
- JT/T 1457 公共汽电车线网评价指标
- T/CACEM 15.2-2 城市公共交通运营服务 现场管理要求
- T/CACEM 15.2-3 城市公共交通运营服务 现场场站管理要求
- T/CACEM 15.2-4 城市公共交通运营服务 线路管理要求
- T/CACEM 30 城市公共交通美好出行评价准则
- T/CACEM 38 交通企业标准化工作指南
- T/CACEM 39 交通企业标准化评价指南

3 术语和定义

GB/T 32852.1、GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。