

# 团 体 标 准

T/CACEM 22.2—2022

---

## 校车运营服务管理 第 2 部分：服务规范

School bus operation service management—  
Part 2: Service specification

2022-05-16 发布

2022-07-01 实施

---

中国交通企业管理协会 发 布

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 ..... 1

    4.1 安全 ..... 1

    4.2 线路、站点设计 ..... 1

    4.3 车辆、设施和环境 ..... 1

    4.4 文明服务 ..... 2

5 运营服务过程控制 ..... 2

    5.1 服务告知 ..... 2

    5.2 服务约定 ..... 2

    5.3 服务流程及要求 ..... 2

    5.4 服务过程监视与测量 ..... 3

    5.5 安全与应急管理 ..... 3

    5.6 投诉处理 ..... 4

    5.7 顾客关系维护 ..... 4

6 运营服务结果 ..... 4

    6.1 服务对象满意度调查 ..... 4

    6.2 服务质量分析及改进 ..... 4

## 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 22《校车运营服务管理》的第 2 部分。T/CACEM 22 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：服务规范；
- 第 3 部分：驾驶员与随车照管员管理规范；
- 第 4 部分：车辆维护管理规范；
- 第 6 部分：评价与改进。

本文件由中国交通企业管理协会质量管理委员会提出。

本文件由中国交通企业管理协会归口。

本文件主要起草单位：青岛城运控股集团交运温馨校车有限公司。

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、青岛城运控股交运集团有限公司、甘肃金鹏校车服务集团有限公司。

本文件主要起草人：刘学亮、邢昌友、毛德丰、匡明、周和华、马振兴、肖涛、侯明亮、董斌、刘建伟、于亮、冯永涛、董月强、李伟、陈丽荣、王珪、毛伟龙、程斐、金惠、曲胜伟、王斐、唐蔚然、崔洋、王伟、胡克显。

## 引 言

专业校车肩负着运送学生群体的重要使命,其安全、服务管理质量牵动着各个相关方,随着直接顾客与间接顾客需求与期望的不断提升,服务质量也成为评判校车运营单位运营服务管理水平的重要维度。

为更有效地规范校车运营服务管理,提升专业校车服务行业运营服务管理水平,保障学生交通出行安全,本文件依照《校车安全管理条例》,对校车运营安全、服务规范提出更高要求,为校车运营单位在运营管理和规范方面提供可操作、可测量、可评价的标准支持。

成功实施本文件,有利于校车服务企业提升校车运营的管理能力,提高校车运营的管理水平;有利于提升从业人员的服务能力,提高校车运营的安全质量和服务质量;对引领和推动校车行业高质量发展发挥重要作用,推动校车运营单位运营服务管理的持续改进。

T/CACEM 22 拟分为以下 6 个部分:

- 第 1 部分:基本要求。目的在于确立从事校车运营服务单位在运营服务策划、顾客与市场、资源管理、过程管理、过程及结果的监视测量与改进管理方面需要开展的工作的基本要求。
- 第 2 部分:服务规范。目的在于确立从事校车运营服务单位在安全运营、线路与站点设计、车辆卫生、文明服务、运营服务过程、服务质量控制方面需要达到的水平。
- 第 3 部分:驾驶员与随车照管员管理规范。目的在于确立从事校车运营服务单位在驾驶员与随车管理员的岗位任职条件、能力的确认与录用、人员配置、人员能力提升、考核管理方面的要求。
- 第 4 部分:车辆维护管理规范。目的在于确立从事校车运营服务单位在车辆日常维护、一级保养、二级保养、周期保养、预防性保养、车辆状况评定、车辆安全管理、维修作业环保、车辆维护信息化管理方面的要求。
- 第 5 部分:信息化管理规范。目的在于确立从事校车运营服务单位在校车运营服务过程中信息化管理机构设立、信息业务管理策划、实施及改进等方面的要求。
- 第 6 部分:评价与改进。目的在于确立从事校车运营服务组织对校车运营管理的自我评价、行业评价、第三方评价的评价原则和依据、评价方法和程序、评价内容和要求以及改进方面的要求。

希望证实符合本文件的组织可通过以下方式来实现:

- 开展自我评价和声明;
- 寻求组织的相关方(如顾客)对其符合性进行确认;
- 寻求组织的外部机构对其自我声明的确认。

# 校车运营服务管理

## 第2部分：服务规范

### 1 范围

本文件规定了校车运营服务的基本要求、运营服务过程控制和运营服务结果。  
本文件适用于提供义务教育阶段校车运营服务单位的校车运营服务管理。

### 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 24315 校车标识

GB 24407 专用校车安全技术条件

JT/T 1134 道路客货运输驾驶员行车操作规范

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**服务对象 service groups**

接受校车运营单位提供义务教育阶段校车服务的政府、学校、家长、学生。

### 4 基本要求

#### 4.1 安全

校车运营单位应执行国家、行业及地方关于校车安全的法律法规和规章制度要求。

#### 4.2 线路、站点设计

4.2.1 校车运营单位在设计校车线路时应遵循“安全第一、便捷高效”原则。

4.2.2 校车运营单位应根据学生的家庭住址、乘车需求等信息进行线路设计。

4.2.3 校车运营单位设置校车线路、站点时应当尽量避开急弯、陡坡、临崖、临水等危险路段，确实无法避开的，应做好相应的安全管理工作。

4.2.4 校车运营单位应对设计线路进行安全评估及风险控制，确保新设计线路安全。

4.2.5 校车运营单位应对设计线路进行试运行，根据线路勘测、服务对象意见、综合研判结果，对线路进行调整优化，并对优化后运行效果进行确认。

#### 4.3 车辆、设施和环境

4.3.1 校车运营单位应根据经营实际、地区气候特点、道路情况及学生需求选择校车车型，选择车辆技