

团 体 标 准

T/CACEM 15.2-04—2020

城市公共交通运营服务 第 4 部分：线路管理要求

Urban public transport operation service—
Part 4: Line management guidelines

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
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 要求	1
4.1 管理要求	1
4.2 过程管理	2
4.3 结果	5

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 4 部分。

本部分是一个针对线路管理和服务的文件，本部分的应用促进公交企业线路运营和服务，可用于服务认证、星级现场管理以及卓越绩效管理模式建立、实施过程之中，以发挥其更大的作用。

本部分是对公交企业线路管理和评价与改进的指导性文件。评价的结论主要作为公共交通企事业单位持续改进的重要依据，也可作为组织对社会明示和向乘客承诺的证据。

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。

本部分参与起草单位：北京中交远航认证有限公司、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：赵海滨、王玲、赵思嵩、何志远、张建夫、栾欣业、龚新强、陈佩、张永胜、贾涛、王迪、周和华、马振兴、张九青。

城市公共交通运营服务

第 4 部分:线路管理要求

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线路管理的基本要求。
本部分适用于实施运营服务线路管理的城市公共交通组织。

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 15.2-02—2020 城市公共交通运营服务 现场管理要求

T/CACEM 15.2-07—2020 城市公共交通运营服务 评价与改进

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公交线路 bus line

经当地交通主管部门批准的有明确首、末站的运行线路。

4 要求

4.1 管理要求

4.1.1 领导作用

应符合 T/CACEM 15.2-02—2020 4.1 的要求。

4.1.2 服务要求

4.1.2.1 线路运营车辆按规定的线路运行,不得甩站或私改线路运营。

4.1.2.2 驾、乘人员应按运行计划遵照调度指令运行,确保准点发车、正常运营。

4.1.2.3 有条件的首站,可应用电子显示屏公布发车车号、发车时间。

4.1.2.4 车辆进站应遵守交通规则,按站台指示停稳后,开车门。

4.1.2.5 遵循先下后上的原则引导乘客上下车。

4.1.2.6 驾、乘人员应主动引导为特需乘客让座。

4.1.2.7 行驶途中应通过语音系统,提示乘客注意安全。

4.1.2.8 通过语音报站系统,按车辆行驶方向提前报站。

4.1.2.9 驾、乘人员应文明、礼貌服务,耐心解答乘客咨询。