

ICS 号 03.220.01

中国标准文献分类号 R10/19

# 团 体 标 准

团体标准编号：T/CACEM 00015.2-04-2019

代替的团体标准编号：

---

## 城市公共交通运营服务

## 线路管理要求

Urban public transport operation service

Line management guidelines

2019-04-27 发布

2019-05-01 实施

中国交通企业管理协会 发 布

目 次

前言..... I

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..... 6

## 前 言

本标准是城市公共交通运营服务系列团体标准之一，本系列团体标准结构如下：

- T/CACEM 00015.2-01-2019《城市公共交通运营服务 基本要求》；
- T/CACEM 00015.2-02-2019《城市公共交通运营服务 现场管理要求》；
- T/CACEM 00015.2-03-2019《城市公共交通运营服务 场站管理要求》；
- T/CACEM 00015.2-04-2019《城市公共交通运营服务 线路管理要求》；
- T/CACEM 00015.2-05-2019《城市公共交通运营服务 维修现场管理要求》；
- T/CACEM 00015.2-06-2019《城市公共交通运营服务 信息化管理要求》；
- T/CACEM 00015.2-07-2019《城市公共交通运营服务 评价与改进》。

本标准是一个针对线路管理和服务的标准，本标准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。

本标准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。

本标准由中国交通企业管理协会质量委员会提出。

本标准由中国交通企业管理协会归口。

本标准主起草单位：青岛公交集团有限责任公司。

本标准参与起草单位：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。

本标准主要起草人：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。

本标准首次发布。

# 城市公共交通运营服务线路管理要求

## 1 范围

本标准规定了城市公共交通企业运营服务线路管理过程的基本要求。

本标准适用于实施运营服务线路管理的城市公共交通企业中的分公司（路队）。

## 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，凡是注明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件，凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19580-2012 《卓越绩效评价准则》

GB/T 19001-2016 《质量管理体系 要求》

GB/T 29590-2013 《企业现场管理准则》

GB/T 15496-2003 《企业标准体系 要求》

GB/T 19273-2003 《企业标准体系 评价与改进》

GB/T 22484-2016 《城市公共汽车客运服务规范》

T/CACEM 00015-2017 《交通行业星级现场评价准则》

## 3 术语和定义

### 3.1

**公交线路 bus line**

经当地交通主管部门批准的有明确首、末站的公交线路。

## 4 要求

### 4.1 管理要求

#### 4.1.1 领导作用

执行《城市公共交通运营服务 现场管理要求》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，不得甩站运营。

- 4.1.2.2 驾、乘人员应按照调度指令运行，确保准点发车。
- 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。

## 4.2 过程管理

### 4.2.1 线路管理

公交企业获得线路经营权后，须严格执行行业主管部门确定的营运标准，按标准组织营运。对线路走向、投运车数、选用车型、营运时间、行车间隔、停靠站点(名)等相关指标的变更，须按规定进行申报，获准后办理变更手续，并在实施前按照要求进行相关信息的发布。

### 4.2.2 线路票价

根据线路特点（如：线路距离、车辆配置等），制定合理的票价，根据行业主管部门（物价）核定的票价执行。

### 4.2.3 服务规范

对线路服务提供过程涉及到的各项现场管理活动，制定清晰明确的管理流程和标准，明确线路服务现场各项活动的目标、工作程序、工作方法和活动间接口，实现线路服务规范的要求。

在线路服务的设计过程中，采用适当的方法，不断对服务流程进行优化，提升服务过程的效率和质量，包括但不限于使用特色服务法、制定服务手册等方法。服务过程设计应包括：车辆进出站、沿线报站、乘客咨询解答、乘客意见收集、乘客投诉处理、站台售票、站台服务等。

### 4.2.4 线路服务质量控制

采用适当的方法，识别线路服务过程中影响服务质量的关键活动，包括服务过程中容易造成服务失

败的环节。设计相应的流程和方法（例如：服务质量督导检查标准等），对线路服务过程中的关键活动和潜在风险点进行控制，并建立相应的线路服务质量评价方法（例如：驾驶员和乘务员岗位服务规范及评价标准等），确保服务规范和乘客需求的实现。

#### 4.2.5 车厢环境布局

- 将线路示意图、服务承诺、服务投诉热线等利用简明便于理解的形式清晰准确地传递给乘客，给乘客提供方便、快捷的服务方式；
- 充分考虑环境特点，通过合理设计和布局服务、安全的各类标识，以简洁清晰的方式传达给乘客，便于乘客安全、及时、准确地接受服务。如：特需乘客专座、上下车标识、线路标识、到站标识等；
- 将企业文化、运营线路、智能查询、特需服务、服务设施、服务监督、票价、移动传媒、安全设施、警示标语等内容的可视化融入到线路服务的各项活动中，营造安全、便捷、舒适的乘车环境。

#### 4.2.6 线路服务现场信息管理系统配置

针对线路服务现场信息的来源和信息使用的需求，设计完善的信息管理系统，（如：安装 GPS 定位系统和自动语音报站系统、安装实时和车载监控系统等）实现对线路服务现场信息及时准确的采集、传递、统计、分析，为乘客服务提供有效支持，为决策提供有效依据。

#### 4.2.7 线路服务人员管理

- 线路服务人员上岗前经过系统的培训、实践、考核三个阶段，合格后方可上岗；
- 线路服务人员掌握基本的服务方法，包括但不限于驾驶员安全驾驶、双语报站、标准服务用语等服务方法；
- 线路服务人员工作期间应规范着装，规范安置（佩戴）工牌工号等。

#### 4.2.8 线路运营调度计划执行

- 线路服务人员按照调度指令完成运行计划，有效履行服务承诺；
- 及时掌握线路服务的情况，通过现场观察及时掌握线路客流的动态变化，将线路客流情况及时反馈营运调度，以确保线路服务的及时性和灵活性；

——在线路服务提供能力不足时，及时采取相应措施，减少乘客抱怨。

#### 4.2.9 线路服务过程质量监视和测量

——制定完善的服务过程质量监督检查方案，建立线路服务过程质量监督机制，确立关键服务环节，制定并实施督导检查计划，对服务中出现的的关键问题进行督导检查；

——制定系统的服务过程质量控制方案：包括识别关键服务环节，并确定质量监控参数，如出车前驾驶员的安全叮嘱、驾驶员对车辆、设备的检查等，建立关键质量数据收集系统，建立过程异常处理方案及预防机制；

——系统地使用统计过程控制方法，通过信息技术手段，建立实时的过程质量监控系统，收集完整的过程质量数据；通过及时的数据分析处理，评估过程能力，对过程进行持续改进。

#### 4.2.10 线路服务设施管理

——制定科学的分类原则，系统地对线路服务的设施进行分类，例如：线路服务设施、安全设施等；

——制定系统的服务设施日常维护流程，例如：车辆保养、站牌站杆、监控设备、IC 打卡机、车厢内座椅、报站系统、标识标牌等，并制定设施更新改善计划；

——建立故障分析系统，对设备设施故障进行分析、讨论，保证设施的完好率。开展预防性维护，对潜在的故障进行排除，同时对设备设施进行优化（例如：特需乘客专座用颜色区分，收费系统优化等），以方便乘客更准确了解乘车信息；

——开展预防性维护，通过故障分析系统形成保养参数，并根据保养参数制定合理的设备周期性维护计划，定期开展预防性维护等；

——为乘客使用的自助服务设施（如刷卡、投币、第三方支付等）提供简单易懂的操作指南，根据乘客使用的反馈信息，不断优化自助服务设施的功能，提高设施的利用率。

#### 4.2.11 线路服务抱怨与投诉处理

——建立完善的乘客投诉处理流程，制定清晰的乘客投诉处理反馈途径（例如：热线投诉转办单等），并回访、审核，及时解决乘客的问题，提高乘客的忠诚度；

——线路服务现场建立清晰的授权机制，确保乘客的抱怨与投诉在第一时间得到解决；

——建立完善的乘客抱怨投诉信息收集系统，并定期分析相关数据，对服务流程和服务质量进行持续改进。

#### **4.2.12 线路服务现场乘客关系维系**

——线路服务现场结合服务质量和服务流程的特点，定期分析乘客消费行为数据，为服务质量和流程的优化提供准确信息；

——针对不同类型的乘客，结合线路特点，制定个性化的线路服务策略，满足乘客差异化的需求，不断增强乘客的满意度。

#### **4.2.13 线路服务应急管理**

——结合线路服务特点，识别并分析线路服务潜在风险事件，并根据风险类别，采取适当的措施，降低各项风险发生的可能性，例如：乘客乘车突发疾病、重大节日活动及市政工程施工、特殊天气等；

——针对线路服务存在的潜在危机事件，制定完善的应急预案，明确相关负责人和处理流程，并定期在现场组织演练；

——建立完善的线路服务补救机制，对乘客利益造成损害的事件，进行及时的补救，减少乘客的抱怨；

——建立异常处理程序，规定异常情况控制以及处置的有关职责和权限，确保过程异常情况得到及时有效的控制和处理，以防止其非预期的发生。

#### **4.2.14 安全与环境管理**

**4.2.14.1** 线路运营企业建立健全安全操作规程、安全管理制度，驾、乘人员应严格遵守。

**4.2.14.2** 驾驶员应做好爱车例保并实施每日出车前、行驶中、收车后的安全检查。

**4.2.14.3** 运营单位应开展驾驶员安全叮嘱活动。

**4.2.14.4** 驾驶员在行驶途中应执行安全操作规程，遵守交通规则，安全驾驶。

**4.2.14.5** 应识别安全紧急情况，制定驾驶员安全处置方案。



**4.2.14.6** 识别城市公交线路运营的环境因素，实施现场环境管理，提高环保意识等。

#### **4.2.15 服务过程测量与监控**

城市公共交通企业应采用适宜的方法对线路服务过程进行监控（例如：跟车、视频监控、神秘乘客等方式），并在适当时进行测量，确保服务现场提供的服务实现所策划的结果，达到有效的过程控制。

——识别需要监视和测量的服务过程，规定过程监视和测量中的职责，制定完整的现场过程监控流程图，并对监控点的分布进行规划设计，根据实际情况，考虑监视和测量的类型与程度；

——确定监视和测量的项目、方法、频次和判定准则；

——在线路服务现场，采用适当的方法（如：满意度调查、服务热线等方法），及时收集乘客对服务过程评价的信息，并进行系统地分析；

——保持过程监视和测量的记录以及采取措施记录，确保过程信息得到传递，传递能满足相关要求。

#### **4.2.16 过程改进与创新**

按照《城市公共交通运营服务 评价与改进》标准执行。

### **4.3 结果**

运营服务线路管理的结果包括质量、效率、成本、安全等方面的内容。结果数据应包括以下几方面的内容，具体的指标依据分公司（路队）线路管理的实际特点设定，以证实线路管理的适宜性和有效性，并确定持续改进线路运营服务管理的环节。本标准中的指标仅供参考。在适当时，提供与竞争对手或标杆的对比数据，以反映企业在相关方面的行业地位、竞争优势和存在的差距。

#### **4.3.1 质量**

应描述线路服务现场输出的质量满足过程要求的结果，例如：客运量、乘客满意度、乘客表扬率、乘客投诉意见数量、乘客投诉率、关键线路和站点的管控、线路责任投诉率、线路服务标准合格率、仪容服务标准合格率、运营服务标准合格率、行为服务标准合格率等。

#### **4.3.2 效率与效能**

应描述线路服务涉及的流程、设施、人员作业等方面的管理效率和效能结果，例如：投诉处理及时率、投诉处理周期、投诉处理一次解决率，服务设施利用率、服务设施故障率等。

#### **4.3.3 履约**

本部分内容执行《城市公共交通运营服务 现场管理要求》4.3.3 的要求。

#### **4.3.4 员工素质**

本部分内容执行《城市公共交通运营服务 现场管理要求》4.3.4 要求。

#### **4.3.5 成本**

应描述线路服务成本控制结果，例如：运营成本、服务成本、设备设施成本等。

#### **4.3.6 安全**

应描述线路服务安全管理结果，例如：驾驶员安全行车率、斑马线管理、线路服务现场安防设施按期检测率等。

#### **4.3.7 环保与资源利用**

应描述线路服务的环境保护、节能减排等管理结果，例如：服务现场节能降耗结果等。



