

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 00015.2-03-2019

代替的团体标准编号：

---

## 城市公共交通运营服务 场站管理要求

Urban public transport operation service

Site 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 .....	2
4.1 管理要求 .....	2
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》。

本标准是一个针对场站管理和服务的标准，促进公交企业场站管理和服务，可用于服务认证、星级现场管理以及卓越绩效管理模式的建立、实施过程之中，以发挥其更大的作用。

本标准是对公交企业场站管理和评价与改进的指导性文件。

评价的结论，主要作为城市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

本标准参编单位：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、肖涛、王海萍、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场站管理要求

## 1 范围

本标准规定了城市公共交通企业场站管理过程的基本要求。

本标准适用于实施场站现场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《城市公共汽电车客运服务规范》

T/CACEM 00015-2017《交通行业星级现场评价准则》

## 3 术语和定义

### 3.1

#### **公交场站 bus station**

指为公交车提供车辆停放、运行调度、管理维护、检修清洗和后勤保障等多种活动的场所和空间。

### 3.2

#### **公交枢纽站 bus terminal station**

在多条公共交通线路汇集处设置的车站。

### 3.3

#### **公交首末站 first and last bus stops**

指公交车的起点和终点。

## 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 场站内运营车辆按规定的线路运行，按秩序停放。

4.1.2.2 遵守各项规章制度，严守工作纪律，严格履行场站各岗位职责，强化场站管理，领悟企业文化。

4.1.2.3 场站管理负责人要统筹安排各岗位人员，明确分工与职责，做到规范指挥，有序发车，安全回场，规整停放，督促要求各岗位人员做好相关工作记录。

4.1.2.4 遵守、执行安全管理制度及操作规程。

4.1.2.5 场站内应当设置各类标识，包括企业形象标识、安全标志、警示标识、管理标识及流程标识等，标识的设置应当遵循“醒目、规范、统一”的原则。

4.1.2.6 保证场站内消防通道畅通，对消防器材须做到正确使用和保管，保证消防器材处于良好状态，消防设备严禁挪作他用。

4.1.2.7 定期开展应急预案演练，并进行评估和总结。

4.1.2.8 场站工作人员具有良好的服务意识和安全意识，仪表端庄、干净整洁、礼貌待人。

4.1.2.9 场站员工经培训及考核合格后上岗，特种作业人员须持证上岗。

### 4.2 过程管理

#### 4.2.1 场站服务功能管理

——根据场站在市区的划分布局及政府要求，确定场站的主要服务功能可包括如下内容：线路枢纽、车辆运行调度、车辆停放、管理维护、检修清洗、后勤保障等；

——场站现场管理指标体系要与服务功能协调一致，根据企业整体目标指标和场站服务功能进行分解，形成系统的场站管理指标体系。

#### 4.2.2 场站安全设计

根据场站作业布局,制定清晰明确的场站安全消防平面图等,标识场站内消防设施、器材等的位置。消防设施、器材等的配备应符合场站消防安全管理需要,且应配有使用说明。

场站进出口应设置警示标志、限速标志及防护栏,场站内车辆行驶路线应清晰明确,保证场站现场安全生产的稳定性。

在场站管理过程的设计中,采用适当的方法,识别存在于成本、质量、安全、设备等方面的潜在风险,进行风险评估,制定风险防范措施,建立风险预警机制,实施应急响应预案,实现场站管理全过程风险因素监测与预防性管理。

#### **4.2.3 场站服务规范**

根据服务功能,制定清晰明确的场站服务规范,可包括各类作业规范、设备使用说明、岗位工作流程等。场站服务规范应体现可操作性、可实现性和可测量性,与服务现场人员、服务设施功能等相匹配。现场员工应充分理解规范要求的目的和宗旨,便于规范的准确执行。

#### **4.2.4 场站管理过程质量控制**

采用适当的方法,识别场站管理过程中影响管理质量的关键活动,包括但不限于成本、质量、安全、设备等方面的潜在风险和关键点,建立风险防范措施,建立风险预警机制,确保场站管理规范有序,满足运营服务的需要。

#### **4.2.5 场站环境布局**

根据现场的自然条件和管理过程不同阶段的特点,包括设备特点、自然气候特点等,设计合理的现场布局,形成场站布局图。现场需要对车辆停放区、材料保管区、维修区、辅助工作区等进行系统的规划,场站现场布局有利于现场车辆行驶的顺畅、机械器具使用的便利、现场作业人员的安全、现场空间的充分利用。

#### **4.2.6 场站信息管理系统配置**

场站信息管理系统可以包括但不限于 GPS 监控系统、运营调度管理系统、场站内区域监控系统、材料管理系统等。

#### 4.2.7 场站人员管理

根据场站功能，明确管理职责，确定人员配置，配备具有相应资质的管理人员。根据管理过程不同阶段的要求，对现场工作人员需求进行系统的规划，结合工作人员的技能、素质等方面的特点，建立适宜的现场工作人员管理机制。

- 场站现场工作人员上岗前应经过系统的培训、实践、考核三个阶段，合格后方可上岗；
- 通过交叉培训等方式，增强员工的工作能力，保证现场作业的灵活性；
- 建立完善的班组管理机制，提升班组的执行能力和服务质量，营造和谐的班组氛围。

#### 4.2.8 5S 管理

建立系统的 5S 活动推进机制，包括但不限于材料库备品备件放置、各类维修、保洁工具放置、车辆停放等，营造干净、整洁、舒适、有序的工作环境，培养员工良好的工作习惯。

#### 4.2.9 目视化管理

制定系统的场站现场目视化的内容和标准，确保现场的信息能够及时传递。目视化包括但不限于规章制度与工作标准公开化、生产任务与完成情况图表展示、人员分类着装与挂牌制度、色彩的标准化管理、场区的标识标线管理、消防通道设置、场站出入警示标志等。

#### 4.2.10 场站现场文件管理

- 执行所属单位的文件规定；
- 场站现场的所有岗位和 workflows 均需要制定标准作业指导书。标准作业指导书中，体现关键的质量控制点、风险点和经验教训。标准作业指导书的基本要素包括：作业顺序、作业时间、关键质量控制点和安全点等；
- 作业指导书等文件要持续完善。根据工作实际，对相关文件进行适时修订，确保充分、有效、适宜。

#### 4.2.11 场站设备设施管理

- 制定科学的设备分类原则，系统地对场站工作设备进行分类；

——制定系统的设备日常维护流程，包括但不限于点检流程、维修流程等，结合工作现场和设备特点，制定设备更新保养计划和设备节能降耗改善方案；

——建立设备故障分析系统，能够采用科学的方法对设备故障进行深入分析，采取措施，降低设备的故障率，提高设备综合利用率；

——开展设备预防性维护，使用科学的方法识别设备的潜在风险，并制定相应的控制措施；依据设备的历史数据，制定合理的设备周期性维护计划和备件库存计划。

#### **4.2.12 安全管理**

**4.2.12.1** 根据场站服务现场的特点（如：特殊天气、危险路段、作业安全、行车安全等），识别发生公共安全事件的潜在风险，制定相应的应急预案，并定期演练。

**4.2.12.2** 有完整的场站（人员、车辆）进出登记表，对人员、车辆进出场站进行核查。

**4.2.12.3** 消防器材、设施的配置符合国家等规范的要求。

**4.2.12.4** 场站工作人员应对外来人员进行监督和检查，随时纠正其不安全行为，确保场站各项规章制度得到遵守，保障场站运行安全。

**4.2.12.5** 场站杜绝各类火源，保证消防通道的畅通，确保消防器材齐全、有效，驻站人员应熟悉消防器材、设施的具体位置及操作方法，定期组织消防应急预案的演练。

**4.2.12.6** 场站区域内的设备设施等应经常维护保养，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

#### **4.2.13 环境与资源利用**

结合场站环境特点和资源配置情况，针对废弃的物品（如：废油、废水、废纸等），设计循环再利用的方案；向员工传递能源节约和资源再利用的理念和方法；结合场站特点（如：纯电动车辆、非电动车辆等），选择适当的现场节能降耗方案，例如节油、节电、节水等方面。

#### **4.2.14 场站管理过程测量与监控**

分公司（路队）应采用适宜的方法对场站管理整体过程进行监控，并在适当时进行测量，确保场站管理过程实现所策划的结果，实现有效的过程控制。

——需要监视的过程，包括但不限于车辆出入、停放秩序监控，消防安全检查，设备检测维护，食品安全管理等，规定相关部门在过程监视和测量中的职责，制定过程监控流程图；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；

——保持过程监视和测量的记录以及采取措施记录，确保过程信息得到及时传递。

#### 4.2.15 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

场站现场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）场站现场管理的实际特点设定，以证实现场管理的适宜性和有效性，并确定在何处可以持续改进现场管理。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

应描述场站各类设备利用率，场站、办公、环境、车辆等安全、卫生合格率等，车辆停车秩序、车辆正点发车率、乘客满意度等。

#### 4.3.2 效率与效能

应描述场站各类设备故障率、修复及时率、首末班车准点率等。

#### 4.3.3 履约

本部分内容执行《城市公交运营服务 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《城市公交运营服务 现场管理要求》4.3.4 要求。

#### 4.3.5 成本

应描述场站修缮（建设）成本、用电成本、用水成本、办公成本、营运服务成本等。

#### 4.3.6 安全

应描述现场安全事故数量（包括依据国家有关规定确定的事故等级）、重大安全隐患治理、安全稽查合格率、特种设备按期校验率、现场安防设施按期检测率、消防器材配备完好率等。

#### **4.3.7 环保与资源利用**

应描述现场节电节水结果、危险废弃物转移结果、无噪声扰民投诉、无严重环境污染事故等。