



# 团 体 标 准

T/CACEM 36—2024

## 高速公路经营管理对标评价导则

Guidelines for benchmarking evaluation of expressway management

2024-09-06 发布

2024-09-06 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 对标评价 .....	2
4.1 流程 .....	2
4.2 策划 .....	3
4.3 实施 .....	3
4.4 结果应用 .....	3
4.5 数据库建设与管理 .....	4
附录 A (规范性) 对标评价指标体系 .....	5
附录 B (资料性) 年度对标评价报告模板 .....	19
参考文献 .....	20

## 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。

本文件由中国交通企业管理协会标准化技术委员会归口。

本文件主要起草单位：浙江沪杭甬高速公路股份有限公司。

本文件参与起草单位：浙江省交通投资集团有限公司、招商局公路网络科技控股股份有限公司、安徽省交通控股集团有限公司、河北交通投资集团有限公司、山东高速股份有限公司、安徽皖通高速公路股份有限公司、江苏省高速公路经营管理中心、德州德商高速公路发展有限公司、中路交科(北京)交通咨询有限公司。

本文件主要起草人：袁迎捷、杨旭东、齐树平、卢炳东、李伟、杜群乐、吴长明、张军、戚俊丽、罗毅、张匡、乐正颖、方勇、金文勇、金峰、郭超群、王法欣、赵宗坚、张仲文、陈薇、白向东、孙文波、周颢、周炜、张春、鲍传富、马超、韩旺、胡森、孙丽莉、叶榕、封南、谷旭佳。

# 引 言

## 0.1 总则

为贯彻落实加快交通强国建设提出的更高要求,加强对高速公路经营管理企业高质量发展的评价,开展科学对标、精准对标,确保对标措施可操作、效果可量化、过程可检查,为企业经营、管理和决策提供有力指导,提升核心竞争力和增强核心功能,推动企业高质量发展,服务社会公众美好出行,特制定本文件。

本文件是对中国交通企业管理协会已发布的 T/CACEM 31《高速公路经营管理》系列标准相关要求的具体化、指标化,旨在引领推进高速公路经营管理企业通过对标评价,提升企业高质量可持续发展与高速公路运营管理及服务水平。

## 0.2 基本理念

本文件建立在以下四项基本理念上。

### a) 客观真实

客观真实的数据和信息是对标评价的基础,对标对象的选取应综合考虑企业实际情况,所收集的自身和标杆企业的数据与实践经验应反映客观真实情况。

### b) 先进引领

对标评价应基于高速公路经营管理实际需求,紧密结合行业发展趋势,充分发挥对标评价对于企业发展的先进引领作用。

### c) 持续改进

对标评价以促进企业持续改进为目标,通过不断开展对标评价、持续实施改进与创新措施,提升核心竞争力。

### d) 自愿采用

企业在充分理解本文件各项条款后,可自愿申请加入对标行列,采集、整理、上报对标数据,提升管理水平。

## 0.3 与 T/CACEM 31《高速公路经营管理》的关系

本文件以 T/CACEM 31《高速公路经营管理》系列标准为基础,T/CACEM 31.1—2023《高速公路经营管理 第1部分:基本要求》、T/CACEM 31.2—2023《高速公路经营管理 第2部分:现场管理要求》、T/CACEM 31.3—2023《高速公路经营管理 第3部分:信息管理与服务要求》、T/CACEM 31.4—2023《高速公路经营管理 第4部分:收费服务要求》、T/CACEM 31.5—2023《高速公路经营管理 第5部分:服务区服务要求》、T/CACEM 31.6—2023《高速公路经营管理 第6部分:车辆救援服务要求》、T/CACEM 31.7—2023《高速公路经营管理 第7部分:养护管理要求》、T/CACEM 31.8—2023《高速公路经营管理 第8部分:机电维护要求》、T/CACEM 31.9—2023《高速公路经营管理 第9部分:评价与改进》为本文件提供支持。高速公路经营管理单位在应用时,可与其他部分配套使用,也可单独实施本文件。

# 高速公路经营管理对标评价导则

## 1 范围

本文件规定了高速公路经营管理企业开展对标评价的实施步骤,确定了对标策划、实施、结果应用和数据库开发与整理、建设与管理的内容。

本文件适用于高速公路经营管理对标评价的实施和持续改进,可作为高速公路经营管理企业(以下简称企业)自我评价、行业评价和第三方评价的依据。

## 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 19580—2012	卓越绩效评价准则	
T/CACEM 31.1—2023	高速公路经营管理	第1部分:基本要求
T/CACEM 31.2—2023	高速公路经营管理	第2部分:现场管理要求
T/CACEM 31.3—2023	高速公路经营管理	第3部分:信息管理与服务要求
T/CACEM 31.4—2023	高速公路经营管理	第4部分:收费服务要求
T/CACEM 31.5—2023	高速公路经营管理	第5部分:服务区服务要求
T/CACEM 31.6—2023	高速公路经营管理	第6部分:车辆救援服务要求
T/CACEM 31.7—2023	高速公路经营管理	第7部分:养护管理要求
T/CACEM 31.8—2023	高速公路经营管理	第8部分:机电维护要求
T/CACEM 31.9—2023	高速公路经营管理	第9部分:评价与改进

## 3 术语和定义

GB/T 19580—2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 标杆 benchmarks

针对经营管理活动的过程和结果,代表企业所在行业的最佳绩效。

[来源:GB/T 19580—2012,3.6]

### 3.2

#### 对标对象 benchmarking object

适合企业或组织开展学习借鉴的对象。

注:选取对标对象以有价值、适宜为原则,既要考虑对组织竞争力的提升作用,也要考虑组织当前水平和实际条件等因素的限制。

### 3.3

#### 对标评价 benchmarking evaluation

对照标杆企业进行比对的相关活动。