

魏长河 姚国春 于泰厚 主编

交通运输管理标准化

沈阳市交通运输管理局
近年来在其所属领域全面推
行了标准化管理,成效显著。
本书对此进行了系统地论述
和科学地概括,对各地交通
企业和其它行业实行科学管
理均有一定的指导意义。

大连理工大学出版社

交通运输管理标准化

主编：魏长河 姚国春 于泰厚

顾问：董万德 张鸿均 任殿喜

大连理工大学出版社

(辽) 新登字16号

编·委会名单

主任: 魏长河 修吉仁
副主任: 姚国春 何春海 柴兴福
高淑芳 卢世兆 关恩庆

交通 运输 管理 标准 化

Jiaotong Yunshu Guanli Biaozhunhua

主编: 魏长河 姚国春 于泰厚

大连理工大学出版社出版发行

(邮 政 编 码 : 116024)

沈阳市北陵印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 13 $\frac{5}{8}$ 字数: 285 千字
1991年10月第1版 1991年10月第1次印刷

印数: 1—3000

责任编辑: 史振声

封面设计: 羊戈

责任校对: 王玉华

ISBN 7—5611—0519—3/U·22 定价: 5.95元

序

中共沈阳市委副书记 董万德

标准化是组织现代化生产的重要手段，是科学管理的重要组成部分。在经济、技术、科学和管理等社会实践中，通过对重复性事物和概念制订、发布和实施标准，达到统一，获得最佳秩序和社会效益。这是现代生产管理的一种趋势。沈阳市交通运输管理局把这一趋势与当代“人本管理”思想结合起来，从交通行业的特点出发，进行了积极的创造性的探索。他们在城市公共交通行业推行“标准化文明服务”，首创了全国闻名的标准化文明服务线路。继而又在“客运”、“货运”、“公路”、“维修”、“规费征收”、“交通工程研究”、“交通教育”直至“机关工作”全面实行了标准化管理，并取得了显著成效。

在推行标准化的过程中，沈阳市交通运输管理局通过深入细致的调查研究，采取了“抓班子，带队伍”；“抓机关，带基层”；“抓行业，促企业”；“抓重点，带一般”；“抓市场，创造外部环境”；“抓典型，总结新鲜经验”；“抓标准，促两个效益”；“抓发动，坚持经常”等八项措施。取得了“八个变化”：各级领导、职工的精神振奋了，管理状态优化了，企业面貌改善了，社会反映好了，经济效益提高了，后勤保障稳定了，安全情况好转了，机关工作正规了。这本书较系统地概述了他们的工作，归纳出一套经验。这些经验不仅对交通运输行业具有指导意义，对其他行业也具有

参考、借鉴价值,特别是本书反映出的在管理思想上的转变,对人们是很有启发的。

沈阳市交通运输管理局把“以物为中心的管理转到以人为中心的管理上来”体现出了一种“人本思想”。他们从“眼睛向内只注意本系统本企业转到眼睛向外,重行业抓市场”,实质上是从封闭型管理逐步转向开放型管理。他们把管理的重点从培育个体典型转向规范群体行为,树立整体形象,这是管理行为中社会意识的反映。他们从单纯抓经营到“两个效益一起抓”,“两个文明双提高”的转变,是社会主义经营原则在交通企业管理中的具体化。他们强调的责任分明,分抓共管,党政工团一起上。实际是“协同论”在管理上的反映。他们坚持理论与实际相结合,既抓具体工作,又抓经验总结和理论概括,把辩证的认识论应用于交通运输管理实践的思想方法是很有见地的。他们既抓主业又抓多种经营和外经外贸。这一切都说明交通运输管理已经突破了旧框架,开始建立新体系。特别是他们把“教育机制”引进管理,作为发展交通运输业的基础和手段,这是人本管理思想的升华,具有借鉴意义,值得读者深思。

推行标准化是一项综合性的基础工作,它对经济、技术、科学、管理的进步与发展具有重要的意义,这已被管理先进国家的经验所证明。沈阳市交通运输管理局在这方面进行了有益的探索与尝试,这是个好的开端。相信会有更加深刻的经验在这本书出版以后相继出现。

目 录

序

第一篇 导论	(1)
--------	-----

第二篇 客运管理标准化	(14)
-------------	------

第一章 城市公共汽车文明服务标准化	(14)
-------------------	------

第一节 单控多能文明服务客运法	(14)
-----------------	------

第二节 公共汽车线路控制与协调标准化	(23)
--------------------	------

第三节 公共汽车标准化文明服务的综合配套保证	(28)
------------------------	------

第四节 推行标准化文明服务要求提高企业 整体素质	(32)
-----------------------------	------

第五节 健全标准化文明服务体系的对策	(36)
--------------------	------

第六节 公共汽车推行标准化文明服务的深远意义	(39)
------------------------	------

第七节 标准化文明服务对人们的启迪	(44)
-------------------	------

第二章 电车管理标准化	(49)
-------------	------

第一节 电车管理标准	(49)
------------	------

第二节 电车管理标准化的作用	(72)
----------------	------

第三节 电车管理标准化的展望	(77)
----------------	------

第三章 公路长途客运标准化	(90)
---------------	------

第一节 公路客运标准化含义及其意义	(90)
-------------------	------

第二节 公路客运企业标准化的内容	(93)
------------------	------

第三节 未来十年公路客运企业标准化发展的预测	(109)
------------------------	-------

第四章 出租汽车管理标准化	(114)
---------------	-------

第一节	城市出租汽车的地位 和 作用·····	(114)
第二节	国营出租汽车标准化管理的 必要性·····	(115)
第三节	国营出租汽车管 理 标准·····	(117)
第四节	国营出租汽车标准化建 设 的途径·····	(139)
第五节	国营出租汽车推行标准化管理 的效果·····	(142)
第六节	个体出租汽车管 理 标准化·····	(145)
第五章	小公共汽车 管 理标准 ·····	(154)
第一节	沈阳市小公共汽车的由 来 与发展·····	(154)
第二节	经营者申请购买小公共汽车及上线营运 的 审 批 程 序·····	(157)
第三节	小公共汽车的管理机构及 管 理方法·····	(158)
第四节	小公共汽车管 理 标准·····	(159)
第五节	对小公共汽车管理的有关法规、规定·····	(165)
第六节	对小公共汽车实行标准化管理的展望·····	(172)
	第三篇 道路货物运输管理标准化 ·····	(174)
第一章	道路货物运输的行业 管 理 ·····	(174)
第一节	道路货物运输的概念 和 特点·····	(174)
第二节	道路货物运输行业管理的 职能·····	(176)
第二章	道路货物运输管理的有关 标 准 ·····	(181)
第三章	道路货物运输行业 标 准化管理展望 ·····	(201)
第一节	道路货物运输行业标准化管理的宏观设想	(201)
第二节	道路货物运输行业标准化管理近期规划·····	(203)
	第四篇 公路建设与管理标准化 ·····	(204)
第一章	公路建设的性质 和 特点 ·····	(205)
第一节	公路建设 的 性质·····	(205)

第二节	公路建设的特点·····	(208)
第二章	公路建设与管理标准化的必要性及作用···	(209)
第一节	公路建设与管理标准化的必要性·····	(210)
第二节	公路建设与管理标准化的作用·····	(213)
第三章	公路建设与管理标准化的内容及实施方法	(214)
第一节	公路建设与管理标准化的内容·····	(215)
第二节	公路建设与管理标准化的基本方法·····	(218)
第四章	公路建设与管理标准化展望·····	(223)
第一节	公路发展趋势·····	(223)
第二节	公路建设与管理标准化展望·····	(226)
第五章	公路管理标准·····	(230)
第五篇 机动车维修—配件行业管理		
	标准化·····	(261)
第一章	沈阳市机动车维修—配件行业管理标准化	
	概论·····	(261)
第一节	沈阳市机动车维修—配件行业标准化管 理结 硕果·····	(261)
第二节	机动车辆维修—配件行业管理标准化的 一般原理和 原则·····	(263)
第二章	沈阳市机动车辆维修行业管 理 标准化·····	(267)
第一节	沈阳市机动车维修行业科(站)管理工作 标准·····	(267)
第二节	沈阳市机动车维修行业管理标准化科(站) 评审 细则·····	(275)
第三节	沈阳市机动车维修管理处工 作 标准·····	(277)

第四节	沈阳市汽车维修企业分类定级标准·····	(289)
第五节	沈阳市机动车维修行业优质服务合理收费 竞赛评比标准·····	(298)
第三章	机动车配件经销行业管理·····	(300)
第一节	沈阳市机动车配件经销行业管理暂行办法	(300)
第二节	配件经销专用发票管理·····	(305)
第三节	沈阳市机动车配件行业物价、质量信得过 活动竞赛方案·····	(306)
	第六篇 规费管理标准化·····	(312)
第一章	征稽工作的地位和特点·····	(312)
第一节	征稽工作的地位·····	(312)
第二节	交通征稽工作的特点·····	(315)
第二章	养路费、车购费管理标准化·····	(318)
第一节	公路养路费征收管理标准化·····	(318)
第二节	车辆购置附加费征收管理标准化·····	(332)
第三节	交通征稽财务工作标准·····	(351)
	第七篇 交通工程研究标准化·····	(359)
第一章	交通工程调查标准化·····	(359)
第一节	交通工程调查的基本内容·····	(360)
第二节	交通工程调查的标准化·····	(362)
第二章	交通科研管理标准化·····	(369)
第一节	科研决策过程标准化·····	(370)
第二节	科研计划管理标准化·····	(374)
第三节	科研情报管理标准化·····	(379)
第四节	科研成果管理标准化·····	(384)

第五节	科技档案管理标准化·····	(393)
第八篇 其它标准化·····		(396)
第一章	机关工作标准化·····	(396)
第一节	机关工作标准化的概念·····	(396)
第二节	机关工作标准化的发展过程·····	(399)
第三节	机关工作标准化的制定原则和主要内容·····	(402)
第四节	机关工作标准化的实施及效果·····	(405)
第二章	交通教育管理标准化·····	(410)
第一节	标准化教育与教育标准化·····	(410)
第二节	教育管理标准化·····	(415)
第三节	教育管理标准化的成果及展望·····	(421)
后 记·····		(425)

第一篇 导 论

一、标准化的发展概况

在远古时代，人类为了猎取食物和防御野兽的侵害，开始是用木棒、石块等制造简单、粗糙的工具。经过长期的实际使用和比较，致使制造的每种器物的形状，大小逐渐趋于一致。这种统一化的趋势，不是靠某些人强行制定的，它是人类实践经验的结晶。这便是人类最初的、朴素的标准化萌芽阶段。

古代历史上，人类社会进行了两次大分工。一次是农业和畜牧业的分离；另一次是手工业从农业中分离出来。经过这两次大分工之后，出现了专门的农业、畜牧业和手工业。社会分工引起的结果，是生产的发展和生产产品的交换。不管交换方式多么简单，交换一开始就遵循等价原则，就势必对交换物品进行必要的计量，按照物品的轻重、数量的多少或长短等进行定量，这就是最初度、量、衡产生的社会原因，并出现了简单的计量器具。

计量器具从它一产生就被用做交换和分配社会产品衡量的依据，它实质上已起着“标准”的作用。人们最初建立的“标准”比较简单和粗笨，例如：古代人们曾用人的手指、前腕、两臂和脚作为衡量物品的计量单位。

随着社会的发展、生产和生活的需要，人们对计量单位

和计量器具不断进行改革、完善和统一，这实质上就是对计量单位和计量器具的标准化。秦始皇统一中国以后，用政令对计量器具、文字、货币、道路、兵器等进行了全国规模的统一化活动，对当时经济、文化的发展起了重要的促进作用，它是中国标准化史上的重大事件。北宋时代的毕升在1041—1048年间首创活字印刷术，被称为“标准化发展的里程碑”。这一重大发明，不仅是对人类科学文化的宝贵贡献，而且是现代标准化方法和原理产生与发展的渊源。

随着大工业的建立和发展，技术上的进步，生产规模的扩大，生产力的迅速发展，促进了一系列新的工业部门的建立。在企业内部，由于机器、设备的日益专门化，生产工序的多样化和单一化，使企业的内部分工越来越细。这使大工业生产产生了规模大、分工细、协作面广等特征。

正是由于大机器工业的产生和发展，使社会生产力成倍地增长，社会财富日益增多，社会关系也发生了剧烈的变化。与此同时，企业之间、生产部门之间互相联系、相互制约、互相影响的现象和问题，也越来越显得突出。每个企业的生产都离不开其他企业提供的原材料、动力、工具、设备等等；生产的产品，又必须要在市场上销售，这种情况表明，每个企业都不能孤立地存在。为了适应企业之间、企业与企业之间联系；协调企业内各部门之间的关系，必须有一种手段，使各企业之间或企业内部各部门之间保持必要的统一技术，建立起稳定的技术联系，使产品的整个生产过程，形成一个有机的整体。标准化就是建立这种关系的重要手段和依据，也是近代标准化发展的社会原因。

国外一些工业发达的国家，随着工业的发展、贸易的不

断扩大，标准化的重要性也逐步被人们所认识。美国在1898年成立材料与试验协会（ASTM），开展材料、燃料等方面的标准化工作；英国在1901年成立标准化学会（BSI），它成为世界上第一个国家标准化团体；1947年成立的国际标准化组织（ISO），它是世界上最早和最大的标准化组织。现在世界上150个国家和地区中，已有100个国家成立了标准化机构。

1957年，我国也成立了标准局，1975年成立了标准总局，1979年国务院颁布了《中华人民共和国标准化管理条例》，行业标准化也在陆续实现。

开展标准化对工业的发展和社会生产水平的提高都发挥了显著的作用。法国有人估算，在工业企业开展标准化而获得的效益，相当于投资的18倍之多；而美国所获得的效益则更高，有人估算是50倍；法国曾经对国内企业采用的6000项国家标准做过调查，每年可节约20亿法郎。

此外，开展标准化对企业保证和提高产品质量、发展品种、降低生产成本、采用先进技术、实行科学管理、提高企业在国内外的竞争能力等许多方面，都收到了明显的效果。

现代标准化的特点是，以系统的最优化为目的，运用数学方法和电子计算机进行最佳协调，通过建立与经济技术发展水平相适应的标准体系，在生产技术、经营管理及社会生活在内的广泛领域里发挥其应有的功能。

在现代运输生产中，由于生产组织的高度自动化、现代化和综合化，它们的联系渠道网络遍布某一地区甚至遍布全国，这就是运输工程的系统性。对于这样的发展形势，单靠制订单个的标准已不能满足需要，这就要求行业标准化要适

应新形势，要以系统的观念为指导原则，形成一个有机的行业标准化系统，对企业内部来讲，企业标准系统是以技术标准为主体，包括管理标准和工作标准在内的标准化系统；企业的标准体系应与国家的经济管理系统相协调。行业要求统一企业标准，并颁布规则、法令、标准。标准化在生产技术，经营管理和社会的广泛的领域里，通过建立与经济、技术、管理发展水平相适应的标准体系，发挥其功能，并实现最佳秩序和社会效果。

二、标准的定义

（一）我国对“标准”的定义

标准的概念是标准化活动中最基本的概念。

我国颁布的国家标准GB3935.1—83《标准化基本术语第一部分》，对标准的定义是：“标准是对重复性的事物和概念所做的统一规定。它以科学、技术和实践经验的综合成果为基础，经有关方面协商一致，由主管机构批准，以特定形式发布，作为共同遵守的准则和依据”。

国家标准关于“标准”的上述定义，包括以下几个方面的涵义：

1. 表明了标准的领域。

标准的领域可分为广义和狭义两个方面。广义的标准包括人类生产、生活的一切领域和范围，凡需要统一的，都应从实际的需要出发制订相应的标准，都应有标准来衡量，都要有标准可依。狭义的标准是指在经济、技术活动范围，也就是生产技术和经营管理等各方面，凡需要统一的，都应制

订相应的标准，做到有标准可依。

2. 表明了标准产生的基础。

标准产生的基础，是科学技术和实践经验的综合成果。也就是说，标准是以科学技术和实践经验的综合成果为基础，在有关方面协商一致的基础上产生的。这里所讲的“综合成果”包括以下两个方面的内容：

第一，是指科学研究的新成就、技术进步、科学管理的新成果以及生产实践中所取得的先进经验等等，都应纳入有关的标准。

第二，科学研究的新成就、技术进步、科学管理的新成果或者生产实践中所取得的先进经验等等，不是不加以分析地一律纳入相应标准，而是要通过分析、比较、选择，还要进行技术经济分析，将适合的部分纳入相应的标准。

以上这两个方面的特点或内容越充分，标准本身的水平和质量也就越高和越好，在实践中贯彻执行也就越顺利，越有权威，标准的效果也就越好。

3. 表明了标准的本质特征。

标准的本质特征是“统一”。标准的作用归根到底来源于“统一”，即对重复性的事物和概念，做出必要的、合理的统一规定。如果某一事物不需要进行科学的、合理的、有效的统一的话，那么这种事物便失去了制订标准的必要性。

4. 表明标准制订要经有关方面协商一致。

标准中所包含的内容不应是局部的经验，也不能只保护局部的利益。标准在起草和制订过程中不能凭少数人的主观意见来确定，而应该同有关方面及有关人员，如，科研设计、科技情报、生产制造、采购供应、销售服务以及有代表

性的使用单位或用户，进行深入细致地研究讨论，充分地协商，最后从全局利益出发做出规定。这样制订出的标准既体现科学性又体现民主性，便于标准发布后的贯彻执行。

5. 表明了制订标准的程序和必要的审批手续。

根据不同级别、不同种类、不同性质的标准，必须按照制订标准的程序和经主管机构、部门或主管人员批准。否则，该标准不生效，不能贯彻执行。

6. 规定了标准的发布方式。

凡是制订的各级标准，为了与各类有关书籍、规程、规定等相区别，都要以特定的形式发布，作为有关方面共同遵守的准则和依据。

（二）国际标准化组织对“标准”的定义

国际标准化组织（ISO）的标准化原理常设研究委员会（STACO）1981年11月通过的ISO第二号指南中的定义是：“适用于公众的、由有关各方面合作起草并一致或基本上一致同意，以科技、技术和经验的综合成果为基础的技术规范或其它文件，其目的在于促进共同取得最佳效益，它由国家、区域或国际公认的机构批准通过。”

1983年7月国际标准化组织发布的ISO第二号指南（第四版）中对标准的概念又重新定义为：“由有关各方面根据科学技术成就与先进经验，共同合作起草，一致或基本上同意的技术规范或其它公开文件，其目的在于促进最佳的公众利益，并由标准化团体批准”

三、标准化的定义

（一）我国对“标准化”的定义

我国颁布的国家标准GB3935.1—83《标准化基本术语》第一部分，对标准化的定义为：“在经济、技术、科学及管理等社会实践中，对重复性事物和概念，通过制订、发布和实施标准，达到统一，以获得最佳秩序和社会效益”。

标准化的上述定义，包涵以下几个方面的含义：

1. 标准化是一个活动的过程。

标准化不是一个孤立的事物，而是一个活动的过程，这个过程包括标准的制订、标准的发布、标准的贯彻以及标准的修订的全部活动内容。标准的修订表明，标准化活动过程不是一次就完结了，而是根据标准贯彻情况及客观条件的变化等多方面因素，不断修订，也就是不断循环、螺旋式上升的运动过程。每经过一个循环，标准的水平就提高了一步。标准化就是根据客观情况的变化不断地促进这个循环的进行和发展。

2. 标准是标准化活动的产物

标准化的目的和作用，都是通过制订特别是贯彻标准来实现的。因此，标准化活动不能脱离制订标准、发布标准、贯彻标准以及修订标准，这就是标准化的基本任务和活动内容。如果离开了制订、发布、贯彻及修订标准，也就谈不上标准化，所以，标准是标准化的核心。

3. 强调了标准化的效果

上述对标准化的定义中强调了标准化的效果。制订了再多、再好、再先进的标准，在实践中没有被贯彻执行，或者没有被运用，则标准的任何效果也不会收到。

4. 标准化是个相对的概念。

标准化是相对的概念，既表现在深度上，也表现在广度