

DB42

湖北省地方标准

DB42/T 2185—2024

高速公路运营管理服务规范

Specification for operation management and service of expressway

地方标准信息服务平台

2024-02-01 发布

2024-03-01 实施

湖北省市场监督管理局 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 基本要求	2
4.1 目标	2
4.2 运营管理	2
4.3 服务人员	2
4.4 设施设备	3
5 服务内容及要求	3
5.1 收费站服务	3
5.2 养护服务	4
5.3 出行信息服务	5
5.4 清障救援服务	6
5.5 服务区服务	6
6 客服服务与投诉处理	6
6.1 客服服务	6
6.2 投诉处理	6
7 服务评价与改进	7
7.1 服务评价	7
7.2 服务改进	7

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。

本文件由湖北交投高速公路运营集团有限公司提出。

本文件由湖北省交通运输厅归口。

本文件起草单位：湖北交投高速公路运营集团有限公司、湖北楚天智能交通股份有限公司、湖北省标准化与质量研究院。

本文件主要起草人：简海云、黄陈、王南军、何创新、胡汉桥、刘剑、彭韬、周军、李敏、向欣、曲直、贺崇文、陈俊、王宏涛、徐术坤、邵璇。

本标准在执行过程中，如有疑问请咨询湖北省交通运输厅，联系电话：027-83460670，邮箱 hbjjglc@163.com。对本标准的修改意见请反馈至湖北交投高速公路运营集团有限公司，以便修订时参考，电话：027-50180281，电子邮箱：348582730@qq.com。

地方标准信息服务平台

高速公路运营管理服务规范

1 范围

本文件规定了湖北省高速公路运营管理服务（以下简称“运营管理服务”）的基本要求、服务内容
及具体要求、服务评价与改进。

本文件适用于高速公路运营管理单位及其下设的基层服务机构（收费站、养护机构、服务区、出行
信息服务机构）开展的运营管理服务。

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 17242 投诉处理指南
- GB/T 18367 公路收费方式
- GB/T 23828 高速公路LED可变信息标志
- GB/T 28967 电子收费 车道系统技术要求
- GB/T 28968 电子收费 车道配套设施技术要求
- JT/T 891 道路车辆清障救援操作规范
- JT/T 1357.2 道路车辆清障救援技术要求 第2部分：装备
- JTG 5120 公路桥涵养护规范
- JTG H10 公路养护技术规范
- JTG H12 公路隧道养护技术规范
- JTG H30 公路养护安全作业规程
- DB42/T 1763 高速公路服务区(停车区)服务设施规范
- DB42/T 1764 高速公路服务区(停车区)服务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

收费站 toll station

为收取车辆通行费而建设的交通设施，通常包括收费广场、收费所、收费岛、收费亭、收费车道、
天棚、收费设备及相关服务设施。

3.2

电子不停车收费 electronic toll collection (ETC)

利用车辆自动识别技术实现不停车收费的全电子收费方式。

3.3

车型收费 toll vehicle type

按照标准规范车型划分作为计费基础收取通行费的方法。

3.4

ETC 专用车道 ETC dedicated lane

仅支持安装车载单元ETC（定义3.2）车辆通行的车道。

3.5

ETC/MTC 混合车道 ETC/MTC mixed lanes

全时混合车道，MTC（人工半自动收费车道）和 ETC 车辆均可通行车道。

3.6

绿色通道 green channel

用来实现鲜活农产品运输车辆通行、查验的通道。

4 基本要求

4.1 目标

4.1.1 高速公路运营管理服务应以安全、畅通、便捷、舒适、环保作为管理目标。

4.1.2 高速公路运营管理服务应本着不断满足人民群众日益提高的美好出行需求，努力提高服务质量。

4.2 运营管理

4.2.1 应建立满足高速公路运营管理服务需要的组织机构、管理制度、岗位职责、服务标准、作业规范等。

4.2.2 涉及到收费的服务，应在高速公路收费站及其附属设施的醒目位置进行公示，公示内容包括但不限于机构名称、服务内容、收费标准、收费依据和监督电话。

4.2.3 应针对运营管理服务中常见的突发情况制定应急预案并定期进行演练。

4.2.4 应将运营管理服务过程中的各项档案资料及时归档，并进行妥善保管。

4.2.5 高速公路运营管理单位应依法合规开展运营管理服务，提供运营管理服务所需要的设施设备，配备相应的管理人员，对基层服务机构开展的运营管理服务进行指导、监督、评价并督导改进。

4.2.6 基层服务机构面向司乘人员及社会公众，提供高速公路各项运营管理服务，主要提供的服务类型包括：

- a) 收费站服务；
- b) 养护服务；
- c) 出行信息服务；
- d) 清障救援服务；
- e) 服务区服务。

4.3 服务人员

4.3.1 身体健康，具备本岗位要求的能力和素质，有从业资格要求的岗位人员应取得相应的资质。

4.3.2 熟悉高速公路相关的法律、法规、政策、制度及相关规范性文件，熟练掌握本岗位相关知识和操作技能。

4.3.3 按规定统一着装上岗，佩戴工作证或工号牌，着装整洁，仪表大方。

4.3.4 工作中应使用普通话，主动为司乘人员提供帮助，举止文明、行为规范、有问必答。

4.3.5 熟知安全操作规范，进入高速公路现场进行作业时按要求穿着安全标志服、佩戴安全防护用具。

4.3.6 熟知与本岗位工作相关的应急预案与流程。

4.4 设施设备

4.4.1 依据运营管理各类服务的需要配备服务用设施设备的要求及种类如下：

- a) 收费设施设备整体上应符合 GB/T 18367 的技术要求。其中包括收费车道、收费岛、收费机电系统、其他收费配套设施设备，电子收费设备还应符合 GB/T 28967、GB/T 28968 的技术要求；
- b) 养护机械设备应喷涂高速公路作业标识，安装警示标志，其中包括：清扫车、沥青路面修补车、多功能高压清洗车、多功能撒布车、除雪车、绿化修剪设备、运输车辆、巡查车辆等；
- c) 信息发布设备中的可变信息标志应符合 GB/T 23828 的技术要求。信息处理设备，其中包括视频监控设备、路网运行监测设备、数据传输设备、信息发布设备等；
- d) 清障救援设备应符合 JT/T 1357.2 的技术要求，其中包括清障车、吊车、平板运输车、交通锥、辅助轮、拖车绳、拖车杆、防滑链、维修工具等；
- e) 服务区设施设备应符合 DB42/T 1763 的要求。

4.4.2 各类设施设备应定期进行检查保养和运维，确保性能良好，符合部、省行业管理要求。

4.4.3 应根据行业技术要求及时更新、布设相关设施，满足运营管理服务要求。

5 服务内容及要求

5.1 收费站服务

5.1.1 通行服务

5.1.1.1 车道通行指引标志标牌标识清晰、明显。

5.1.1.2 收费道口应在司乘人员可视位置显示准确的车牌、车型、收费金额等信息。

5.1.1.3 具备条件的收费站，可通过标识引导客货车辆分流，确保通行秩序和安全。

5.1.1.4 有条件的收费站，可采取增开车道、增加收费人员、启用便携或复式收费、设置潮汐车道等措施保障道口畅通。拥堵频率较高的收费站，宜向管理单位申请进行改建、扩建。

5.1.1.5 执行交通安全管理部门发布、下达的交通管制指令。

5.1.1.6 严格落实营运客车、从事旅游的包车、危化品运输车的交通管制要求。

5.1.1.7 严格落实高速公路治超管理要求，拒绝违法超限运输车辆驶入高速公路，出口抽查复核，入出口发现超限运输情况及时报告属地路政管理机构。

5.1.1.8 车辆堵塞、滞留车道时，应及时将车辆引出车道，视情况协调交警、交通运输等执法部门依法处理。

5.1.2 ETC 专用车道服务

5.1.2.1 做好 ETC 设备的巡查、检修和维护工作，出现故障时快速抢修，确保运行正常。

5.1.2.2 非特殊情况 ETC 车道系统应 7×24 小时不间断运行。

5.1.2.3 车辆在 ETC 专用车道无法正常通行时，应及时通过人工干预的方式处理，并做好服务解释工作。

5.1.2.4 因设备故障等原因造成拥堵的情况，应及时协调解决，做好解释疏导和后续服务工作。

5.1.3 ETC/MTC 混合车道服务

5.1.3.1 ETC/MTC 混合车道应支持 ETC、人工收费等多种交易方式，满足车辆通行需求。

5.1.3.2 应根据车型、车牌、车种、通行介质及特情业务类型，按相应业务处理流程及系统操作规范提供服务。

- 5.1.3.3 应实时核对货车入口称重检测信息，对未进行入口称重检测的按规定要求称重检测。
- 5.1.3.4 人工值守车道入口处应能实现快速人工发卡。正常情况下，客车平均发卡时间不宜超过 8 秒，货车平均发卡时间不宜超过 10 秒。
- 5.1.3.5 安装自助发卡机的车道，因异常情况导致车辆不能自助取卡通过的，应进行人工辅助操作。
- 5.1.3.6 人工值守车道出口处应能实现快速人工收费。现金收费时，正常情况下客车平均现金收费时间不宜超过 15 秒，货车平均现金收费时间不宜超过 20 秒。

5.1.4 智能化收费服务

- 5.1.4.1 可采用智能化收费新技术，提升通行效率，满足司乘多样化服务需求。
- 5.1.4.2 智能化收费服务设施应支持多种支付方式。
- 5.1.4.3 非特殊情况下，需保障智能化收费设备 7×24 小时不间断服务，发生故障时需及时排除，并做好沟通解释工作。
- 5.1.4.4 采用智能化收费方式应做好相关通行流程的引导，及时提供人工指导，确保车道通行效率。

5.1.5 特殊车辆及特殊时段服务

- 5.1.5.1 具备条件的收费站，可根据通行车辆种类设置相应的专用通行车道，保障特殊车辆的快速通行、查验需求。
- 5.1.5.2 绿色通道车辆、运输联合收割机（包含插秧机）等特情或特殊车辆的查验、放行确保在符合国家及相关政府部门要求的基础上，保证车辆顺畅、有序通过。
- 5.1.5.3 针对车辆拥堵、交通事故、恶劣天气等影响正常运行的突发事件，应制定相应的应急处置方案，确保在符合国家及相关政府部门要求的基础上，保障车辆顺畅、有序通过。

5.1.6 收费争议服务

- 5.1.6.1 涉及收费查询，工作人员应及时处理，确保查询快速、准确。
- 5.1.6.2 应按照《收费公路联网收费运营服务规程（2020）》建立通行费争议处理机制。
- 5.1.6.3 如遇收费争议应开展信息核查，将相关证据、处理依据、问题原因、处理结果等信息及时、准确告知争议方并做好资料保存。
- 5.1.6.4 应按照相应法律法规、政策、标准规范、规则流程等要求开展所辖范围内车辆通行费稽核工作，并对稽核过程中产生的异议做好处理和解释。

5.1.7 便民服务

收费站宜面向驾乘人员免费提供饮用水、简易维修工具、公众型急救箱等便民服务。

5.2 养护服务

5.2.1 养护施工

- 5.2.1.1 公路技术状况指数 MQI 应不小于 92，一、二类桥梁比例达到 95%。
- 5.2.1.2 高速公路养护施工应实行作业区域交通安全控制，具体安全布控及作业要求应符合 JTG H10、JTG 5120、JTG H12、JTG H30、JTG 5110-2023 的相关规定。
- 5.2.1.3 应合理制定养护施工方案，快速处置道路病害，缩短施工时间，施工完成后及时清理现场，减少道路资源占用时间。
- 5.2.1.4 养护作业宜错峰施工，避开车流量高峰期，选择流量较小的时段作业。
- 5.2.1.5 现场施工作业应采取防护措施，做到安全、文明、绿色施工。

- 5.2.1.6 对影响行车安全的病害，宜在 24 小时内修复，24 小时难以修复的，应采取相应的防护措施。
- 5.2.1.7 重大节假日、恶劣天气等特殊时段，除必要的应急抢修项目以外，不宜进行其他占用路面的养护施工作业。

5.2.2 道路保洁

- 5.2.2.1 路面保洁可采用机械为主、人工为辅的作业方式，根据高速公路的车流量大小合理设置清扫频率，做到干净整洁。
- 5.2.2.2 应定期进行保洁巡查，清扫和捡拾的垃圾应运至高速公路用地范围外的地点妥善处理，并符合相关环保要求。

5.2.3 绿化管养

- 5.2.3.1 应定期对高速公路沿线绿化苗木进行修整养护，美化行车环境，减轻驾乘人员视觉疲劳。
- 5.2.3.2 苗木高度应适宜，不遮挡轮廓标和标志牌，中央分隔带苗木应同时满足防眩遮光的要求。

5.3 出行信息服务

5.3.1 一般要求

- 5.3.1.1 应面向公众提供全天候不间断的出行信息服务，服务内容包括高速公路出行信息的发布、咨询和查询，报案、求援、投诉等情况的受理等。
- 5.3.1.2 应做好信息安全管理，采取各类技术手段确保信息安全，明确信息安全管理责任，按照国家信息安全等级保护规定和国家信息安全保护制度开展个人信息和隐私保护工作。
- 5.3.1.3 可利用大数据、云计算等信息技术，建立高速公路出行信息服务系统，提升信息管理和效率，确保对外提供的出行信息合法、准确、及时。
- 5.3.1.4 高速公路信息服务系统可根据需要与其他交通信息系统相互融合，实现数据及时交换和共享。

5.3.2 出行信息发布

- 5.3.2.1 高速公路出行信息至少应包括高速公路交通运行状况、交通管制、交通事故、车辆绕行、养护清障作业施工、出行规划等适宜公开的信息。
- 5.3.2.2 高速公路出行信息可根据实际需求采用多种载体和形式进行发布。
- 5.3.2.3 出行信息的发布应及时，根据对交通秩序的影响程度采取不同的发布时间。
 - a) 常规养护作业需要中断交通的，相关信息应在施工前 5 天发布。
 - b) 一般突发事件宜在事件发生后 20 分钟内发布。
 - c) 引发高速公路交通中断或严重拥堵的突发事件信息，宜在事件发生后 10 分钟内发布。
- 5.3.2.4 出行信息发布应完整闭合、有始有终。

5.3.3 信息查询咨询

- 5.3.3.1 应面向公众提供高速公路出行信息的查询和咨询服务，可供咨询和查询的信息至少应包括 5.3.2.1 中的内容。
- 5.3.3.2 对公众的查询，需能提供包括热线电话、网络等多种查询渠道。

5.3.4 报案求援受理

- 5.3.4.1 受理报案求援时，应准确记录事发位置、车辆等信息，并进行安全提示。

5.3.4.2 应在记录报案求援的相关信息后，视情况及时转交交警、消防、医疗、相关负责单位等部门，并做好存档。

5.4 清障救援服务

5.4.1 清障救援信息响应

5.4.1.1 应实行 24 小时值班制度，建立健全清障救援信息接转流程。

5.4.1.2 接到清障救援需求后，应立即做好相关记录，记录内容包括但不限于：

- a) 来电时间；
- b) 求助人姓名和联系方式；
- c) 发生故障或事故的时间和地点；
- d) 车辆类型；
- e) 负载情况（货物品名、是否为危险物品、危险物品的类型等）；
- f) 有无人员伤亡等。

5.4.1.3 应根据所记录的信息，迅速通知救援机构派人员携带设备赶赴现场。如遇交通管制、自然灾害、恶劣天气等不可抗因素导致不能及时到达时，应向当事人说明相关情况并告知预计到达时间。

5.4.2 清障救援现场处置

5.4.2.1 清障救援人员到达现场后，应进行如下操作：

- a) 隔离作业区域；
- b) 询问和查看车辆状况；
- c) 出示由政府部门发布的收费标准；
- d) 告知当事人车辆救援方案、服务费用；
- e) 当事人同意后进行清障救援现场作业；
- f) 结束后收取车辆救援服务费并开具合法票据。

5.4.2.2 作业区域的设置及现场清障救援作业规范应符合 JT/T 891 的要求。

5.4.2.3 清障救援作业过程应视现场情况采取相应的安全预防措施，防止发生次生事故。

5.4.2.4 清障救援作业结束后，将当次清障救援的工作记录等及时归档。

5.5 服务区服务

应符合DB42/T 1764的相关要求。

6 客服服务与投诉处理

6.1 客服服务

6.1.1 应在高速公路收费站及其附属设施的醒目位置公示客服服务热线电话。

6.1.2 ETC 通行争议交易处理服务应在 5 个工作日（遇法定节假日顺延）内完成。

6.1.3 宜在具备条件的收费站和服务区设置 ETC 服务网点，为客户提供安装、售后等便捷服务。

6.2 投诉处理

6.1.4 建立和完善公众举报投诉处理机制，畅通投诉渠道，公示服务机构、所属运营单位、上级主管部门的监督电话，接受社会监督。

6.1.5 应秉持客户利益至上的原则建立咨询与投诉受理工作机制，确保客户正当利益不受损害。

6.1.6 对于举报和投诉应在 2 个工作日内进行核查及情况分析，处理程序应符合 GB/T 17242 中的相关要求。

6.1.7 应采取措施保护咨询者和投诉者的个人信息不被泄露，非经本人同意，不应将其公开。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 应定期对服务质量进行评价，评价内容为第 5 章内容及要求。

7.1.2 根据评价主体不同，评价分为自我评价、服务对象评价和第三方评价，宜综合采用上述评价方式。

7.1.3 自我评价应不低于每季度 1 次，可采用现场检查、监控、稽查、日常考核等方式进行。

7.1.4 服务对象评价应不低于每年 1 次，可采用现场满意度调查、互联网大数据采集等形式进行。

7.1.5 第三方评价由专业的社会评价机构采用既定的评价方法，定期对运营管理服务进行专项或综合评价。

7.2 服务改进

7.2.1 应定期对评价结果、投诉处理等情况进行汇总归纳，并分析存在的问题及产生问题的原因，明确改进目标、改进措施和改进时限。

7.2.2 应对改进措施的实施效果进行跟踪评价，持续改进服务质量。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 收费公路联网收费运营服务规程（2020）
-

地方标准信息服务平台