

ICS 号
中国标准文献分类号

团 体 标 准

T/CHTS XXXXX-XXXX

“美丽高速公路”管理服务指南

Management Service Guideline of Comfortable Expressway

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国公路学会 发布

团体标准

“美丽高速公路”管理服务指南

Management Service Guideline of Comfortable Expressway

T/GHTS XXXXX-20XX

主编单位：杭州杭千高速公路发展有限公司

重庆高速公路集团有限公司

发布单位：中国公路学会

实施日期：××××年××月××日

×××××× (出版单位)

中国公路学会关于发布《“美丽高速公路” 管理服务指南》的公告

××××（文号）

现发布中国公路学会标准《“美丽高速公路”管理服务指南》（T/CHTS ×××××—×××××），自××××年××月××日起实施。

《“美丽高速公路”管理服务指南》（T/CHTS ×××××—×××××）的版权和解释权归中国公路学会所有，并委托主编单位杭州杭千高速公路发展有限公司负责日常解释和管理工作。

中国公路学会

××××年××月××日

前 言

为固化“美丽高速公路”管理经验，营造“畅通、安全、舒适、美丽”的高速公路行车环境，指导“美丽高速公路”的建设与管理，制定本指南。

本指南按照《中国公路学会标准编写规则》(T/CHTS 10001)编写，主要内容包括范围、规范性引用文件、术语、基本要求、舒适、通畅、安全、便捷、经济等。

本指南实施过程中，请将发现的问题和意见、建议反馈至杭州杭千高速公路发展有限公司（地址：杭州市西湖区之浦路700号-2；联系方式：0571—85116515，13738038157；电子邮箱：56431643@qq.com），供修订时参考。

本标准由杭州杭千高速公路发展有限公司提出，受中国公路学会委托，由杭州杭千高速公路发展有限公司负责具体解释工作。

主编单位：杭州杭千高速公路发展有限公司、重庆高速公路集团有限公司

参编单位：贵州省高速公路管理局

主要起草人：×××、×××、×××

主要审查人：×××、×××、×××

目 次

| | | |
|---|---------|----|
| 1 | 范围 | 1 |
| 2 | 规范性引用文件 | 2 |
| 3 | 术语 | 3 |
| 4 | 基本要求 | 4 |
| 5 | 舒适 | 5 |
| 6 | 通畅 | 6 |
| 7 | 安全 | 7 |
| 8 | 便捷 | 9 |
| 9 | 经济 | 11 |
| | 用词说明 | 12 |

中国公路学会标准征求意见稿

“美丽高速公路”管理服务指南

1 范围

1.0.1 本指南规定了“美丽高速公路”的术语和定义、基本要求和在舒适、通畅、安全、便捷、经济等方面要求。

1.0.2 本标准适用于高速公路经营单位开展“美丽高速公路”的管理和服务提供。

1.0.3 除应符合本指南的规定外，尚应符合有关法律、法规及国家、行业现行有关标准的规定。

中国公路学会标准征求意见稿

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB 3096 声环境质量标准

GB 5768(所有部分) 道路交通标志和标线

GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则

JTG B01 公路工程技术标准

JTG D80 高速公路交通工程及沿线设施设计通用规范

JTG H10 公路养护技术规范

JTG H20 公路技术状况评定标准

JTG H30 公路养护安全作业规程

JTG TD702-01-2014 公路隧道照明设计细则

《关于印发全国高速公路服务区服务质量等级评定办法（试行）的通知》 交通运输部（交公路发[2015]29号）

3 术语

下列术语和定义适用于本文件。

3.0.1 美丽高速公路 Comfortable Expressway

以司乘人员需求为导向，舒适、通畅、安全、便捷、经济，社会公众高度评价的高速公路。

3.0.2 不停车收费系统 Electronic Toll Collection

不停车收费系统（ETC），是通过“车载电子标签+IC卡（与银行卡绑定）”与ETC专用车道内的微波设备进行通讯，实现车辆不停车支付高速公路通行费功能的全自动收费系统。

3.0.3 自由流收费 Free-flow Tolling

自由流收费是指车辆在通过高速公路收费站时，通过无感支付的方式支付高速公路通行费。

3.0.4 微笑服务达标率 The Standard Rate of Smiling Service

收费人员“微笑服务”达标服务车次占其总服务车次的比率。即： $(\text{微笑服务达标车次} / \text{总服务车次}) \times 100\%$ ；服务区工作人员对司乘人员做到“微笑服务、文明服务”。

3.0.5 路域环境 Expressway Environment

高速公路附属设施、公路用地及建筑控制区等范围。

3.0.6 司乘人员 The drivers and passengers of Expressway

行驶于高速公路上车辆的驾驶员和乘客。

3.0.7 设施设备完好率 Perfectness Ratio of Equipment

正常使用的设施设备在全部设施设备中的比重， $\text{设施设备完好率} = \text{正常使用的设施设备总数} / \text{设施设备总数} \times 100\%$ 。

4 主体内容

4.0.1 高速公路养护符合技术规范和作业规程。

4.0.2 高速公路各类设施设备应整洁、完好、无破损，完好率达 98%以上。

4.0.3 非交通管制时间，ETC车道应全部正常开启；收费站通过互联网等快捷支付方式对高速公路车辆实行非现金支付。

4.0.4 所属服务区应达到交通运输部全国优秀服务区标准及以上；停车区应达到交通运输部达标停车区标准。

4.0.5 三年内未因有责安全生产事故和重大环境污染、生态破坏事件被省、部级相关部门通报。

中国公路学会标准征求意见稿

5 舒适

5.1 绿化

5.1.1 高速公路中分带、边坡、互通区、收费站、服务区等区域的绿化植物应因地制宜、因路制宜，科学规划，合理选择绿化植物品种，定期进行修剪、整形，补植、扶正，以增加视觉舒适性；收费站、服务区、入城口连接线应注重绿化的观赏性。

5.1.2 绿化规划应根据地形、土质、气候环境和绿化植物的生物学特性，以及绿化的功能要求，结合地方绿化的设置进行种植管养。

5.1.3 根据各类绿化植物病虫害发生、发展和传播蔓延的规律，及时采取相应防治措施，无明显死（枯）株、空白段，确保美观。公路应结合地域、气候、环境选择适宜植株进行种植、布局，增强行驶舒适感。

5.1.4 服务区、收费站等室内空间应合理摆放绿植。

5.2 洁化

5.2.1 公路、中分带、边沟、路基边坡、控制区、收费站、服务区、停车区等应保持清洁，无明显垃圾；收费站、服务区应实行垃圾分类。

5.2.2 各类交通安全设施、交通标志标线齐全、规范、完好，设置应符合规范要求，完好率达 100%；各类交通安全设施、交通标志标线维护到位，修复及时，无缺损、污浊、锈蚀、歪斜、遮挡、版面不清晰等现象；其他各类标志标牌（含非交通标志标牌）应保持干净整洁，内容清晰、准确、易懂；各类隔音设施应确保外观整洁，无破损。

5.2.3 服务区公共卫生间清洁、干湿分离、通风良好、无异味；设施设备外表整洁，无破损缺失，设置合理，美观适用。

5.2.4 养护作业时应采取措施，控制扬尘；宜推行新工艺、新材料、新技术提高道路服务质量。

5.3 行车

5.3.1 道路行车平稳舒适安全，无明显坑槽、拥包、车辙、桥头跳车等病害情况；公路出现病害要及时修补。

5.3.2 雨天道路无严重积水。

5.3.3 收费站、服务区、停车区等公共区域照明正常适用，隧道照明亮度符合行业标准。

5.3.4 服务区、停车区交通流线和标线要合理布设，清晰明了。

6 通畅

6.0.1 通过合理安排道路施工计划、优化或整合施工作业内容，提升施工效率，尽量减少养护作业对正常通行的影响，保持道路通畅；交通组织方案、施工预警应科学规范。

6.0.2 对道路通行影响较大的公路养护施工、改扩建施工、重大社会活动等计划性事件信息应提前 5 天向社会公布；根据气象、事故、流量等情况，利用情报板、手机短信、媒体宣传等手段，提前发布通行情况预告，做好交通诱导和预警，便于司机提前规划行车路线；水源保护区、自然保护区要有明显标志。

6.0.3 服务区、停车区实现客货分离、人车分离，停车秩序良好；加强区内车辆通行的指挥引导，保证有序通行。

6.0.4 收费站应根据车流量开足车道，必要时可采取简化操作、快速放行等措施，提高通行效率；各类异常情况的处理应及时、高效。

6.0.5 收费站应对违法超限超载车辆进行管理，杜绝超限超载车辆驶入高速公路。

6.0.6 重大节假日小客车（七座以下）免费通行期间要采取有效措施保障免费车辆快速通过收费站。

7 安全

7.1 安全保障

7.1.1 应通过交通运输企业二级安全生产标准化达标评审；制定安全、消防与应急等相关预案，应急预案应符合国家标准。

7.1.2 各类交通诱导标志要连贯、准确、合理；各类反光标、警示标、轮廓标等设施齐全、醒目、完好。

7.1.3 在重要路段（易拥堵、突发事件多发、恶劣气象条件频发等）、大型桥梁、长大隧道、长下坡、高边坡、避险车道等危险路段，地质灾害频发路段、枢纽（互通立交）、收费站等公共区域实现监控全覆盖。

7.1.4 养护作业的警告警示标志需醒目、明确、整洁、无破损，设置规范，减少因养护、救援等作业产生工作人员横穿道路的行为，做到文明施工。

7.1.5 在桥梁，长上、下坡中央隔离带根据路面落差设置化防眩设施。

7.1.6 与相关部门联动，落实分道行驶、违规占用应急车道的管理措施，建立安全行车秩序。

7.1.7 路面有障碍物、抛洒物应及时清除，减少对交通的影响。

7.1.8 建立安全生产和应急管理机制，与公安交警、公路管理机构建立符合实际的安全保畅体系，组建应急队伍。宜根据路段危化品运输特点，在地方职能部门指导下设置危化品应急处置物资储备点。

7.1.9 各类交通安全设施要做好维护，损坏后应及时修复，保证功能正常。

7.2 应急处置

7.2.1 道路救援应以安全、快速为原则，宜推行 51525 机制，即：救援车辆在待命状态下接警后做到 5 分钟内出车，平均 15 分钟内到达现场，平均 25 分钟内完成救援作业（吊驳车作业、危化品及重大交通事故除外）；救援车辆上应配备应急药品，救援人员具备简单抢救、伤口包扎等能力。

7.2.2 因事故造成的路面污染、设施损坏等，应摆好警示标志，并及时修复。

7.2.3 根据高速公路通行、流量状况，配备各型救援拖车及巡查车辆，并设置相应的救援待命点，提高救援效率；配备救援设备，确保正常使用；在发生危化品等超出救援能力的事故时，要及时做好外围预警并通报专业机构。

7.2.4 根据公路地域环境，配备铲雪车、吹雪车、破冰车、除雪剂等应对恶劣天气（抗冰雪、防洪、防台风等）设施设备，在恶劣天气过后要及时恢复交通。

7.2.5 建立地方政府应急部门、110、119 和沿线救援力量多部门联动的应急处置机制。

中国公路学会标准征求意见稿

8 便捷

8.1 服务提供

8.1.1 服务区

1. 服务区设置应符合现行《公路工程技术标准》(JTG B01)和《高速公路交通工程及沿线设施设计通用规范》(JTG D80)所规定的服务设施等级A级要求;实行专业化物业管理和标准化作业。

2. 服务区应设置室外休息区域;用餐位与日常旅客峰值相适应,能够满足非重大节假日司乘人员就餐需要,服务区应引入多种餐饮服务,尽量满足不同人群消费需求。

3. 服务人员应推行“微笑服务”,根据司乘需求,服务区应尽力拓展服务项目,包括:宠物专区、应急客房、线上支付、医疗救护、公益宣传、旅游咨询等。

4. 服务区设置便民服务举措,如汽车维修、夏季淋浴、WIFI等服务设施;宜结合沿线旅游特色,开展旅游宣传。

5. 服务区应能够提供一般的涉外翻译服务,宜推广中英文双语标志。

6. 服务区卫生间应设置足够数量的便器,高峰期应及时启用简易或临时辅助设施,排队人数不得超过5人(因道路封闭后放行、大型客车集中停留等特殊原因造成大量司乘进入卫生间的情况除外),做到文明如厕;冬季为司乘人员提供温度适宜的洗漱用水。

7. 服务区常用服务设施故障要及时修复。

8. 服务区应设置女性停车位、无障碍停车位、第三卫生间、化妆间、母婴室等人性化服务设施,为残障人士、老人、幼儿、女士等弱势群体提供方便。

8.1.2 收费站

1. 收费人员上岗时应符合规范要求,全面推行“微笑服务”,收费操作快捷准确。

2. 收费站宜免费提供司乘人员临时休息场所,及免费饮用水、地图、简易修理工具等;提供对应辐射景点相关旅游咨询服务;宜开放卫生间,并免费提供卫生用纸、洗手液;收费站车道应提供免费饮用水、应急外用药品等服务。

3. 收费站应在连接线或地方道路上设置通行信息发布平台,并与地方道路诱导体系进行联动,便于司乘人员及时了解通行情况;收费站入口向车辆进行语音提示时应注意内容的清晰准确和音质的柔和舒适。

4. 收费站车道各类告示牌应按规范设置，临时性告示牌要注意保持整洁、内容清晰，并根据告示内容的时效性及时调整。

8.1.3 监控中心

1. 监控中心人员接听电话应注意礼仪，回答各类咨询应耐心、细致、准确。

2. 要及时、准确地将道路通行信息通过情报板或其他信息发布平台向司乘人员发布，并根据变化及时调整。

8.2 交通信息化

8.2.1 在服务区设置信息查询系统，提供所在省路况、地图、天气、周边景点、特色美食等相关查询服务；通过情报板、微信公众平台、广播等提供最新信息提示服务。

8.2.2 在服务区入口处实时发布服务区停车位剩余接待容量信息。

8.2.3 宜在服务区、收费站出口设置多种线上支付设施。

8.2.4 监控中心宜通过信息化硬件建设，提高应急指挥的效率和效果。

8.3 投诉处理

8.3.1 在收费站、服务区醒目位置公布监督电话、投诉电话，设置意见箱、意见簿等多种形式的投诉渠道。

8.3.2 对投诉情况应及时记录和处理，及时反馈投诉人，投诉处理率 100%。

8.3.3 应建立投诉处理回访机制，以提高投诉处理的满意率。

9. 经济

- 9.1 应按国家政策要求，有效落实差异化收费、农产品绿色通道等优惠政策，做到应免不收。
- 9.2 服务区、停车区应实行“大众商品”同城同价；设置地方特色农产品售展区域。
- 9.3 服务区、收费站、施救队等各类收费应明码标价或公开计费方式。

中国公路学会标准征求意见稿

用词说明

1 本指南执行严格程度的用词，采用下列写法：

1) 表示严格，在正常情况下均应这样做的用词，正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”。

2) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的用词，正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”。

3) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的用词，采用“可”。

2 引用标准的用语采用下列写法：

1) 在标准条文及其他规定中，当引用的标准为国家标准或行业标准时，应表述为“应符合《×××××》(×××)的有关规定”。

2) 当引用标准中的其他规定时，应表述为“应符合本标准(规范/规程/指南……)第×章的有关规定”、“应符合本标准(规范/规程/指南……)第×.×节的有关规定”、“应按本标准(规范/规程/指南……)第×.×.×条的有关规定执行。”

中国公路学会标准征求意见稿