

ICS 03.220.20  
R10

# DB32

## 江苏省地方标准

DB 32/T 3522.5—2019

---

### 高速公路服务规范 第5部分：公共信息服务

Specifications for expressway service—Part 5: Public information

2019 - 2 - 28 发布

2019 - 3 - 30 实施

---

江苏省市场监督管理局

发布

## 目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	1
5 服务类型与内容.....	1
6 服务设施与渠道.....	2
7 服务要求与质量.....	3

## 前 言

本标准按GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由江苏省交通运输综合行政执法监督局提出。

本标准由江苏省交通运输厅归口。

本标准起草单位：江苏省交通运输综合行政执法监督局、江苏百盛工程咨询有限公司。

本标准主要起草人：丁峰、杨金国、杨毅文、宋文浩、朱小发、卫东、李贵宾、胡丹、周星水、姚俊文。

## 高速公路服务规范 第5部分：公共信息服务

### 1 范围

本标准规定了高速公路公共信息服务总体要求，包括服务类型、服务内容、服务质量、信息发布等内容。

本标准适用于全省高速公路经营管理单位向社会公众提供的公共信息服务。

### 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。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5768 道路交通标志和标线

GB/T 10001 标志用公共信息图形符号

JTG B01 公路工程技术标准

JT/T 431 高速公路LED可变信息标志技术条件

JT 432 高速公路LED可变限速标志技术条件

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**突发事件 emergency**

突然发生，造成或者可能造成高速公路设施毁损，高速公路中断、阻塞，需要采取应急处置措施，疏散或者救援人员，提供应急运输保障的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

### 4 总体要求

4.1 高速公路公共信息服务目标为向社会公众提供及时、准确、实用的交通出行信息。

4.2 高速公路公共信息服务应坚持科学规范、方式多样的原则。

### 5 服务类型与内容

#### 5.1 服务类型

5.1.1 高速公路经营管理单位应向公众提供高速公路基础信息、高速公路运行信息、高速公路环境信息。

5.1.2 高速公路公共信息类型划分见表1。

表1 高速公路公共信息类型划分

信息分类	信息分项
高速公路基础信息	道路信息
	收费信息
	服务区信息
高速公路运行信息	交通运行信息
	养护施工信息
	突发事件信息
	交通管理信息
高速公路环境信息	气象信息
	地质灾害信息

## 5.2 服务内容

高速公路公共信息服务内容应包括但不限于：

- a) 道路信息：路线名称、路线编号、服务区（停车区）、收费站、路段限速、投诉咨询电话等；
- b) 收费信息：收费站名称、批准文号、主管部门、收费单位、收费标准、收费期限、监督电话等；
- c) 服务区信息：服务区及停车区内安全警示、服务引导等；
- d) 交通运行信息：拥挤状态等能反映路网畅通情况的信息；
- e) 养护施工信息：施工路段名称、起止桩号、占用车道情况、预计工期、限行时间、限制车速、限制通行车辆种类等；
- f) 突发事件信息：突发事件名称、突发事件发生位置、预计恢复时间等；
- g) 交通管理信息：经交通运输主管部门、高速交警机构等确认的交通管制措施等；
- h) 气象信息：与气象部门共享交换的气象预报预警信息等；
- i) 地质灾害信息：与国土部门共享交换的地质灾害预警预报信息等。

## 6 服务设施与渠道

6.1 高速公路基础信息应通过标志、标牌、公告栏等服务设施发布。

6.2 所辖路段的交通拥堵、交通管制等信息应通过可变情报板等服务设施发布。

6.3 各类高速公路公共信息宜通过广播、移动终端、网站、服务热线、导航软件等多种渠道发布；。

6.4 标志、标牌、公示栏、可变情报板等公共信息服务设施应性能良好、科学规范、视认良好，符合GB 7568、GB 10001、JTG B01、JT/T 431和JT/T 432的要求，具体要求见表2。

表2 高速公路公共信息服务设施要求

序号	内容	要求
1	性能良好	高速公路标志、标牌、公告栏、可变情报板等服务设施应定期进行检查和维护，可变情报板完好率应达到95%以上（以各经营管理单位为计算单元）。
2	科学规范	标志、标牌、公告栏、可变情报板等服务设施的功能性能、外观尺寸等应科学规范。
3	视认良好	标志、标牌、公告栏、可变情报板等应无绿化植物等遮挡。
		标志、标牌、可变情报板等应保持有良好的夜间视认性。

## 7 服务要求与质量

7.1 高速公路公共信息服务要求与质量具体要求见表3。

表3 高速公路公共信息服务要求与质量

序号	内容	要求
1	简洁准确	高速公路公共信息应与路网实际情况对应一致。
		采取标志、标牌、公告栏、可变情报板发布公共信息时应简单明了，可变情报板滚动显示信息宜控制在2-3条信息以内。
2	发布及时	高速公路养护作业需要半幅封闭或者中断交通的，应在施工前5日通过新闻媒体和高速公路可变情报板发布养护作业路段、时间等信息，并在施工路段前方相关入口处设置公告牌。
		因抢修作业、临时性施工养护等需要临时实施交通管制或封闭的，养护施工信息、交通管理信息等应在实施交通管制或封闭30分钟内发布。
		引发高速公路（含收费站、服务区）处于阻塞状态拥堵超过2公里、主线收费站排队长度超过500米且持续时间较长的突发事件信息应在突发事件发生后30分钟内发布。
		引发高速公路（含收费站、服务区）处于阻塞状态拥堵未超过2公里但对路网运行造成较大影响的突发事件信息应在突发事件发生后30分钟内发布。
		引发高速公路（含收费站）处于中断状态或严重阻塞状态的突发事件信息应在突发事件发生后30分钟内发布。
		关于高速公路交通运行状态恢复的相关信息，应在交通恢复正常运行30分钟内发布。
3	内容规范	可变情报板发布多条信息时，应根据《公路网运行监测与服务暂行技术要求》的规定，优先显示高级别信息。
4	科学合理	宜在交通管制、交通流量大、交通事故易发多发、养护施工等路段按规定，于上游设置临时警示或绕行标志。
		当发生严重拥堵等重大路网事件时，宜在周边路段和区域的可变情报板发布
5	投诉反馈	公共信息服务投诉回访率应达到100%。
注：表内指标以各经营管理单位为计算单元		

7.2 经营管理单位可委托第三方开展满意度调查，分析和改进工作，持续提升服务水平。

附录  
(规范性附录)  
主要指标计算公式

A.1 可变情报板完好率

可变情报板可以正常使用数占可变情报板总数的比。见式 (A.1):

$$\text{可变情报板完好率} = \frac{\text{可变情报板可以正常使用数}}{\text{可变情报板总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.1})$$

注:指标以各经营管理单位为计算单元

A.2 投诉回访率

投诉事件中已回访的数量与投诉事件总数的比。见式 (A.2):

$$\text{投诉反馈率} = \frac{\text{投诉事件已回访数量}}{\text{投诉事件总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.2})$$

注:指标以各经营管理单位为计算单元