

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

2021 - 12 - 27 发布

2022 - 01 - 27 实施

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 基本要求	1
4.1 机构职责	1
4.2 设施设备	2
4.3 服务人员	2
4.4 运营管理	2
5 服务内容及要求	2
5.1 收费站服务	3
5.2 养护服务	3
5.3 出行信息服务	4
5.4 清障救援服务	5
5.5 服务区服务	6
6 服务评价与改进	6
6.1 服务评价	6
6.2 投诉处理	6
6.3 服务改进	6
参考文献	7

地方标准信息服务平台

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。

本文件由山东省交通运输厅提出并组织实施。

本文件由山东省交通运输标准化技术委员会归口。

地方标准信息服务平台