

《高速公路“一张网”出行信息服务指南》  
团体标准（征求意见稿）

编制说明

标准起草组  
2026年05月

## 一、任务来源

随着我国高速公路路网规模持续扩大、公众出行需求日益增长，出行信息服务呈现“碎片化、区域化、标准不一”等问题，影响公众出行体验和路网运行效率。为贯彻落实交通运输部《公路“一张网”出行服务数字化建设基本功能要求（试行）》（交办公路函〔2025〕551号）、浙江省公路与运输管理中心《浙路智行·“一张网”出行信息服务指南（试行）》等文件精神，推动高速公路出行信息服务向“数据同源、标准统一、服务一致、响应高效”方向发展，有必要制定统一的服务规范。

经研究论证，2025年12月，浙江省物联网产业协会下发《高速公路“一张网”出行信息服务指南》团体标准编制（计划编号：2025-022-ZAII）。标准由浙江省智慧高速数据运营联合会牵头。

## 二、标准制定背景

### 1. 政策背景

国家层面高度重视公路数字化与出行服务体系建设：交通运输部《公路“一张网”出行服务数字化建设基本功能要求（试行）》明确要求构建全国统一标准的出行信息服务网络。交通运输部相继颁布了《高速公路充电基础设施“随手查”服务行动方案》与《高速公路“阳光救援”行动方案》。这些方案旨在加速高速公路沿线充电基础设施的建设，并强化充电设施信息和车辆救援信息的收集、整合与发布，从而确保公众能够享受到安全、便捷且高效出行服务。

地方层面，浙江省作为交通强国建设试点省份，率先开展“浙路智行”出行服务体系建设，印发了《浙路智行·“一张网”出行信息服务指南（试行）》，积累了丰富实践经验。本标准编制旨在将相关成果转化为可推广的团体标准，填补标准空白。

## 2. 行业背景

（1）信息发布标准不统一。各路段、各运营单位在收费站状态、服务区设施、主线事件、施工信息等发布内容、格式、时效上存在较大差异，公众跨区域出行时信息体验“碎片化”，难以获得一致、可靠的服务。

（2）数据汇聚与共享不足。路网运行数据、救援资源数据、服务区运营数据等分散在不同系统中，缺乏统一的数据汇聚标准和共享机制，导致信息更新滞后、准确性不足。

（3）服务渠道协同能力弱。地图导航、交通广播、微信公众号、可变情报板等渠道各自为政，信息发布不同步、内容不一致，公众获取信息成本高。

当前，全国高速公路里程已超过 18 万公里，日均出行量巨大。浙江省高速公路路网密集，出行信息服务需求旺盛。杭州、宁波等地已开展“一张网”出行服务试点，亟需标准规范引导技术落地与服务质量提升。

## 3. 填补标准空白

当前国内外高速公路出行服务相关标准，多聚焦于单一业务领域（如交通事件报送、救援服务等），尚无针对“一张网”出行信息服务的综合性技术规范，未覆盖收费站、服

务区、主线事件、施工、自然灾害、救援、客户工单等全环节的统一发布要求。本标准制定可填补“高速公路出行信息服务全环节标准化”的空白，为行业提供统一技术依据。

### 三、编制原则

#### 1. 合规性原则

严格遵循国家交通部、浙江省交通数字化、出行服务相关法律法规与政策文件，与上位规范有效衔接。

#### 2. 统一性原则

统一全省高速出行信息发布、服务、处置标准，实现“一张网”服务无差异。

#### 3. 实用性原则

立足高速运营管理与公众出行实际需求，条款简洁明确、可直接落地执行。

#### 4. 科学性与可落地性原则

基于浙江省“浙路智行”试行指南的实际应用数据和运营单位反馈，指标设定贴合产业现状，信息更新时效、工单处置时限等要求清晰可执行，保障服务高效。

#### 5. 公益性与安全性原则

坚持出行信息服务的基础公益性，保障公众平等获取信息的权利；同时强调数据安全、隐私保护和信息发布前审查，防范内容安全风险。

### 四、标准的编制过程

前期调研阶段（2025年11月—2026年1月）：组建标准编制组，系统梳理交通运输部、浙江省关于公路数字化、

出行服务、救援、服务区建设等政策文件，调研全省高速运营单位、导航平台、救援机构、公众出行服务需求，完成基础资料收集与需求分析，梳理当前出行信息服务现状、存在问题与标准需求。

标准草案编制阶段（2026年1月—2026年3月）：结合交通运输部相关文件、浙江省《浙路智行·“一张网”出行信息服务指南（试行）》及行业实践，确定标准框架与核心内容，完成标准草案初稿，经起草组内部多轮修改完善，形成草案征求意见稿。

专家研讨阶段（2026年4月）：组织行业专家、运营单位、技术企业、检测机构召开标准研讨会，重点论证分类信息发布要求、信息更新时效指标、工单处置流程等内容，优化各项指标与操作流程，并形成标准征求意见稿。

## 五、标准制定依据和引用文件

本标准制定主要依据以下政策文件与技术规范：

交通运输部《公路“一张网”出行服务数字化建设基本功能要求（试行）》（交办公路函〔2025〕551号）

交通运输部《关于推进公路数字化转型加快智慧公路建设发展的意见》（交公路发〔2023〕131号）

交通运输部《高速公路“阳光救援”行动方案》

交通运输部《高速公路充电基础设施“随手查”服务行动方案》

交通运输部《公路交通阻断信息报送制度》

GA/T 115《道路交通拥堵评价方法》

浙江省公路与运输管理中心《浙路智行·“一张网”出行信息服务指南（试行）》

## 六、主要制定内容的说明

### 1. 标准适用范围

本标准规定了高速公路“一张网”出行信息服务的基本要求、服务信息和服务要求，适用于指导高速公路出行信息服务建设和管理。

### 2. 核心内容说明

术语和定义：明确“一张网”出行信息服务、客户服务工单、限制车型、主线事件、拥堵缓行等核心术语，统一标准语言。

基本要求：从服务目标（数据同源、标准统一、服务一致、响应高效）、服务原则（公益性、准确性、及时性、便捷性、安全性）、服务架构（数据共享平台、联动系统、统一服务平台）三方面提出总体要求。

服务信息：按照信息类别细化为：5.1 基础设施信息（收费站信息、服务区信息）；5.2 事件信息（主线事件、施工、涉路自然灾害）；5.3 道路救援信息；5.4 客户服务工单处置。明确各类信息的发布内容、发布时效要求。

服务要求：从服务形式（查询、预警、救援、反馈）、服务渠道（移动终端、广播电台、第三方合作平台、车载终端）、服务质量（信息准确率、更新时效、系统可用性、响应率）三个维度提出具体要求。

附录 A（规范性）：分类信息发布要求，以表格形式详

细列出收费站、服务区、主线事件、施工、涉路自然灾害、道路救援、客户服务工单等七类信息的发布内容和要求，便于各单位对照执行。

### **3. 关键指标说明**

信息更新时效：收费站运营状态 5 分钟内更新；充电桩空余状态 2 分钟内更新；轻微事件 5 分钟内发布；一般事件 3 分钟内发布；施工计划提前 72 小时发布。

信息准确率：基础设施信息准确率不低于 99%，事件信息准确率不低于 98%。

工单处置时效：1 个工作日内反馈，3 个工作日内办结；投诉类工单 72 小时内满意度回访，回访率不低于 90%。

系统可用性：移动终端等服务渠道系统可用率不低于 99.5%，故障修复不超过 2 小时。

## **七、标准编制意义**

### **1. 规范出行信息服务秩序**

统一收费站、服务区、主线事件、施工、救援、客户工单等服务环节的信息发布标准，解决当前信息发布内容不一、格式混乱、时效参差不齐等问题，推动市场公平竞争和服务质量提升。

### **2. 提升公众出行服务体验**

通过实现“数据同源、标准统一”，公众在浙江省内各高速路段出行时，均能获得一致的、准确的、及时的出行信息服务，有效缓解“信息孤岛”“服务碎片化”问题。

### **3. 支撑智慧公路建设**

为高速公路出行服务数字化提供可量化、可执行的技术规范，推动路网运行数据汇聚共享、服务渠道协同联动，助力公路数字化转型和智慧化升级。

#### **4. 服务行业监管与考核**

为交通运输主管部门对高速公路运营单位的服务质量考核提供标准依据，推动出行服务从“软指标”向“硬约束”转变。

### **八、标准属性**

本标准为首次制定，属于浙江省物联网产业协会团体标准。

### **九、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

本标准与国家现行法律、法规、强制性国家标准协调一致，无冲突内容。标准中引用的《道路交通拥堵评价方法》（GA/T 115）为行业标准，其余引用文件均为交通运输部规范性文件或地方政府规章。