



# 团 体 标 准

T/CACEM 29—2023

## 高速公路收费站现场环境管理规范

Specification for on-site environmental management of expressway toll stations

2023-08-24 发布

2023-09-01 实施

中国交通企业管理协会 发布  
中国标准出版社 出版

## 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 自然环境管理 .....	2
5 设施环境管理 .....	2
5.1 收费广场 .....	2
5.2 收费天棚 .....	3
5.3 收费岛 .....	3
5.4 收费亭 .....	3
5.5 收费车道 .....	4
5.6 其他配套设施 .....	5
6 人文环境管理 .....	5
6.1 功能体验 .....	5
6.2 制度建设 .....	5
6.3 文化特色 .....	5
7 保障要求 .....	6
7.1 组织机构 .....	6
7.2 人员配备 .....	6
8 评价与改进 .....	6
8.1 服务评价 .....	6
8.2 投诉处理 .....	7
8.3 服务改进 .....	7
参考文献 .....	8

## 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。

本文件由中国交通企业管理协会提出。

本文件由中国交通企业管理协会标准化工作委员会归口。

本文件主要起草单位：山东高速股份有限公司。

本文件参与起草单位：中国交通企业管理协会绿色智慧交通分会、黑龙江省交投高速公路运营管理有限公司、河北高速公路集团有限公司。

本文件主要起草人：吕思忠、常志宏、崔建、康传刚、李镇、王健、李超。

本文件参与起草人：王军、唐福军、杨泽伟、王勇、申佳峰、李超、张宏君、李春杰、魏伟、段永刚、刘爽、范卉良、郭凯。

# 高速公路收费站现场环境管理规范

## 1 范围

本文件规定了高速公路收费站现场的自然环境、设施环境、人文环境、组织机构和人员配备保障的管理要求以及评价与改进。

本文件适用于高速公路收费站现场环境的管理。

## 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 5768(所有部分) 道路交通标志和标线

GB/T 28968 电子收费 车道配套设施技术要求

GB 50057 建筑物防雷设计规范

QX/T 190 公路设施防雷设计规范

T/CACEM 31.4—2023 高速公路经营管理 第4部分:收费服务要求

## 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**

收费业务的基层管理单位,配备有相应的收费设施(包括收费广场、收费站房和收费设备等)。

[来源:GB/T 18277—2000,3.9,有修改]

### 3.2

#### **现场 on-site**

具有确定的地理边界,组织控制下的活动可能在此进行的场所。

[来源:GB/T 24015—2003,2.14,有修改]

### 3.3

#### **环境 environment**

组织运行活动的外部存在,包括空气、水、土地、自然资源、植物、动物、人以及它们之间的相互关系。

[来源:GB/T 24001—2016,3.2.1]

### 3.4

#### **现场环境管理 on-site environmental management**

对现场(3.2)的环境(3.3)进行的计划、组织、指挥、协调、控制和改进的活动。

### 3.5

#### **三箱一桶 three boxes and one barrel**

为司乘人员提供的意见箱、急救药具箱、工具箱、开水桶等设施的简称。