江苏京沪高速公路有限公司

交通调度“口袋书”

TRAFFIC DISPATCH
MINI BOOK

精准调度 创新调度 科学调度

《江苏京沪高速公路有限公司交通调度口袋书》
编委会

主　　任： 黄　铭

常务副主任： 赵　博

副　主　任： 莫远春

委　　员： 张世川

编 写 人 员： 张世川 曹广斌
宋晓荣 杨冰洁
李欣

前言

PREFACE

为适应社会经济发展和大众出行的需求，提高高速公路通行效率和质量，江苏京沪高速公路有限公司迎难而上，不断创新，积极思考交通调度工作中的难点、热点问题，总结交通调度工作经验教训，在管理制度化、规范化上下功夫，积极探索标准化建设，在持续改进的过程中，逐步形成一套统一规范、完整实用、科学长效的工作体系。为进一步规范交通调度业务管理，不断提高员工的业务技能，调度中心组织精干力量针对制度、业务操作规范、文件等进行全面的梳理，编制了《交通调度业务“口袋书”》，内容涵盖了交通调度基础信息、清障救援基础信息和交通调度业务流程等各类操作要点，内容丰富，简明扼要，易学易懂。

通过《交通调度业务“口袋书”》的学习，能够有效提升交通调度从业人员业务能力和组织指挥能力，为新进员工提供了一本详实的学习教材。

由于编写水平和能力有限，本“口袋书”内容尚存不足之处，敬请各位领导和同事批评指正并提出宝贵意见。

01 交通调度基础信息

- 管辖路段信息表
- 设施设备信息表
- 智能系统信息表

02 清障救援基础信息

- 清障驻点分布表
- 车辆人员统计表
- 跨区域清障作业

03 交通调度业务流程

- 每日调度工作流程
- 道路事件处置规范
- 统计信息报送规范
- 突发事件处置流程
- 视频监控工作规范
- 警卫任务处置流程
- 恶劣天气处置流程
- 交通事故处置流程
- 咨询投诉处理流程
- 清障安全监管要求
- 施工信息报送流程

01

交通调度基础信息

BASIC INFORMATION OF TRAFFIC DISPATCHING

一 管辖路段信息表

高速编号:G2　全称:京沪高速沂淮江段　起点桩号:K710　终点桩号:K971+522

收费站/服务区/枢纽名称	具体桩号	出口编号	出口标志牌具体信息
苏鲁省界	K710-500	/	/
段宅枢纽(G2路口)	K717+692	717	S49　出口717 宿迁、新沂、南京、徐州
新沂（东）收费站	K719+072	719	S323、 出口719 新沂（东）、双塘
新沂枢纽	K723+516	723	G30 出口723 连云港 、徐州
新沂服务区	K728+392	/	
潼阳收费站	K739+208	739	出口739 潼阳、茆圩
沭阳（北）收费站	K753+776	753	S245、 S324 、出口753 沭阳（北）
沭阳服务区	K760+960	/	
沭阳收费站	K764+432	764	S326 出口764 沭阳、宿迁
胡集收费站	K781+720	781	G2050 出口781 胡集、钱集
川星服务区	K805+150	764	淮阴川星
淮安北收费站	K808+512	808	淮安北
王兴枢纽	K819+200	819	南京、连云港
淮安开发区收费站	K831+900	831	淮安开发区

收费站/服务区/枢纽名称	具体桩号	出口编号	出口标志牌具体信息
淮安东收费站	K838+300	838	淮安东
楚州枢纽	K848+800	848	徐州、盐城
六洞服务区	K851+600	/	淮安六洞
泾河收费站	K860+282	860	泾河、曹甸
宝应收费站	K874+857	874	S331、宝应、射阳湖
宝应范水服务区	K892+600	/	宝应氾水服务区
界首收费站	K899+975	899	S332、界首、临泽、金湖
高邮收费站	K925+551	925	S333、高邮、兴化、菱塘
高邮服务区	K929+448	/	高邮龙奔区
八桥收费站	K939+591	939	S352、八桥、车逻
真武收费站	K952+847	952	真武、邵伯
丁伙枢纽	K961+260	961	北京至上海方向: S28 海安、 润扬大桥
		961B	上海至北京方向第1岔口: 泰州、海安、扬州泰州机场
		961	上海至北京方向第2岔口: S28、扬州、润扬大桥、瘦西湖
江都东收费站	K968+047	968	G328 、江都（东） 扬州、南京

高速编号:S28　全称:启扬高速扬州段　起点桩号:K226+732　终点桩号:K261+694

收费站/服务区/枢纽名称	具体桩号	出口编号	出口标志牌具体信息
丁伙枢纽	K226+000	226	G2、淮安、北京、上海
瘦西湖服务区	k230+179	/	瘦西湖服务区
江都北收费站	K232+002	232	S237、江都（北）、邵伯
瘦西湖收费站	K241+146	241	瘦西湖、菱塘 槐泗
扬州北收费站	K248+054	248	S244扬州（北）
扬州西收费站	K256+292	256	文昌西路、扬州（西） 火车站
蜀冈枢纽	K251+000	251	润扬大桥至扬州北方向： S49、新沂、扬州、天长
		251	扬州北至润扬大桥方向： S49、新沂、扬州、天长
汊河枢纽	K261+632	261A	扬州西至润扬大桥方向： G40、南京、仪征

高速编号:S49　全称:新扬高速扬州段　起点桩号:K262+148　终点桩号:K284+920

收费站/服务区/枢纽名称	具体桩号	出口编号	出口标志牌具体信息
陈集收费站	K267+200	267	S125、陈集、大仪
陈集服务区	K270+000	/	陈集服务区
刘集收费站	K278+340	278	S307、刘集、杨寿
蜀冈收费站	K284+550	/	自动缴费 收费站
蜀冈枢纽	K283+000	283	陈集至蜀冈方向： S28、润扬大桥、海安
			蜀冈至陈集方向： S28、润扬大桥、海安

高速编号:G40　全称:沪陕高速宁扬段　起点桩号:K323　终点桩号:K399

收费站/服务区/枢纽名称	具体桩号	出口编号	出口标志牌具体信息
江都南收费站	K330+400	330	新都路、S336、 江都（南）、江都港
杭集南收费站	K333+100	333	泰李路、杭集（南）、李典
扬州广陵收费站	K339+30	338	沙湾路、广陵、沙头
汤汪收费站	K343+210	343	运河南路、汤汪、施桥
扬州南收费站	K347+300	347	扬子江南路、扬州（南）、 扬州港
蒋王收费站	K355+380	355	G328、蒋王、新集、江阳西路
仪征收费站	K372+540	372	S333、仪征、马集
枣林湾收费站	K382+100	382	仪征（西）、枣林湾
横梁北收费站	K390+70	390	横梁、金牛湖
六合东收费站	K397+100	/	/
仪征服务区	K378+880	379	/
正谊枢纽	K323+600	972	G40、扬州、南京
汊河枢纽	K352+600	352	S28、扬州（西）、 G4011 润扬大桥
新篁枢纽	K391+300	391	G25 、G2503、四桥、 杭州 三桥、 机场、上海、淮安
六合东枢纽	K398+880	398	G328（宁通公路）、六合（东）

二 设施设备信息表

道路情报板

序号	高速编号	桩号	方向位置	情报板类型	生产厂家
1	G2	K765+883	上海往北京方向	门架式情报板	上海三思
2	G2	K719+864	上海往北京方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
3	G2	K728+400	北京往上海方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
4	G2	K754+583	北京往上海方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
5	G2	K761+333	上海往北京方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
6	G2	K761+333	北京往上海方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
7	G2	K765+868	北京往上海方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
8	G2	K719+228	新沂东	收费站前信息发布屏	南京高科信
9	G2	K739+472	潼阳	收费站前信息发布屏	上海三思
10	G2	K753+800	沭阳北	收费站前信息发布屏	上海三思
11	G2	K764+661	沭阳收费站	收费站前信息发布屏	南京高科信
12	G2	K781+935	胡集	收费站前信息发布屏	上海三思
13	G2	K729+800	新沂服务区	服务区信息发布屏	南京顶基
14	G2	K727+200	新沂服务区	服务区信息发布屏	南京顶基
15	G2	K762	沭阳服务区	服务区信息发布屏	南京顶基
16	G2	K760+330	沭阳服务区	服务区信息发布屏	南京顶基
17	G2	K809+246	上海往北京方向	门架式情报板	上海三思
18	G2	K818+217	北京往上海方向	门架式情报板	上海三思
19	G2	K839+322	上海往北京方向	门架式情报板	上海三思
20	G2	K926+762	上海往北京方向	门架式情报板	南京高科信

序号	高速编号	桩号	方向位置	情报板类型	生产厂家
21	G2	K966+642	北京往上海方向	门架式情报板	顶基
22	G2	K969+149	上海往北京方向	门架式情报板	南京高科信
23	G2	K719+864	上海往北京方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
24	G2	K728+400	北京往上海方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
25	G2	K753+583	北京往上海方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
26	G2	K761+333	上海往北京方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
27	G2	K761+333	北京往上海方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
28	G2	K765+883	北京往上海方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
29	G2	K951+592	上海往北京方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
30	G2	K899+067	上海往北京方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
31	G2	K719+288	新沂东	收费站前信息发布屏	南京高科信
32	G2	K739+472	潼阳	收费站前信息发布屏	上海三思
33	G2	K753+800	沭阳北	收费站前信息发布屏	上海三思
34	G2	K764+661	沭阳收费站	收费站前信息发布屏	南京高科信
35	G2	K781+935	胡集	收费站前信息发布屏	上海三思
36	G2	K808+527	淮安北站	收费站前信息发布屏	上海三思
37	G2	K831+855	淮安站	收费站前信息发布屏	南京高科信
38	G2	K838+194	淮安东站	收费站前信息发布屏	上海三思
39	G2	K860+408	泾河站	收费站前信息发布屏	南京高科信
40	G2	K874+840	宝应站	收费站前信息发布屏	南京高科信
41	G2	K899+982	界首站	收费站前信息发布屏	南京高科信
42	G2	K925+101	高邮站	收费站前信息发布屏	南京高科信

序号	高速编号	桩号	方向位置	情报板类型	生产厂家
43	G2	K939+048	八桥站	收费站前信息发布屏	南京高科信
44	G2	K952+887	真武站	收费站前信息发布屏	南京高科信
45	G2	K968+132	江都东站	收费站前信息发布屏	南京高科信
46	G2	K729+800	新沂服务区	服务区信息发布屏	南京顶基
47	G2	K727+200	新沂服务区	服务区信息发布屏	南京顶基
48	G2	K762	沭阳服务区	服务区信息发布屏	南京顶基
49	G2	K760+333	沭阳服务区	服务区信息发布屏	南京顶基
50	G2	K805	川星服务区南区	服务区信息发布屏	南京顶基
51	G2	K805	川星服务区北区	服务区信息发布屏	南京顶基
52	G2	K851	六洞服务区东区	服务区信息发布屏	南京顶基
53	G2	K851	六洞服务区西区	服务区信息发布屏	南京顶基
54	G2	K929+448	高邮服务区南区	服务区信息发布屏	南京顶基
55	G2	K929+448	高邮服务区北区	服务区信息发布屏	南京顶基
56	G2	K891+658	汜水服务区南区	服务区信息发布屏	南京顶基
57	G2	K891+658	汜水服务区北区	服务区信息发布屏	南京顶基
58	S28	K226+737	启东往扬州方向	门架式情报板	南京顶基
59	S28	K246+931	启东往扬州方向	门架式情报板	南京高科信
60	S28	K255+065	启东往扬州方向	门架式情报板	南京高科信
61	S28	K230+500	启东往扬州方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
62	S28	K233+860	扬州往启东方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
63	S28	K257+500	扬州往启东方向	路侧悬臂式可变情报板	南京高科信
64	S28	K228+237	启东往扬州方向	立柱式可变限速标志	邦达

序号	高速编号	桩号	方向位置	情报板类型	生产厂家
65	S28	K232+305	启东往扬州方向	立柱式可变限速标志	高科信
66	S28	K257+457	启东往扬州方向	立柱式可变限速标志	高科信
67	S28	K232+068	江都北站	收费站前信息发布屏	英武
68	S28	K241+309	瘦西湖站	收费站前信息发布屏	南京顶基
69	S28	K256+331	扬州西站	收费站前信息发布屏	南京高科信
70	S28	K248+148	扬州北站	收费站前信息发布屏	英武
71	S28	K230+237	双沟服务区南区	服务区信息发布屏	南京顶基
72	S28	K230+237	双沟服务区北区	服务区信息发布屏	南京顶基
73	S49	K266+270	扬州往天长方向	门架式情报板	南京顶基
74	S49	K268+500	天长往扬州方向	门架式情报板	南京顶基
75	S49	K277+520	扬州往天长方向	门架式情报板	南京顶基
76	S49	K278+600	天长往扬州方向	门架式情报板	南京顶基
77	S49	K282+720	扬州往天长方向	门架式情报板	南京顶基
78	S49	K267+400	陈集站	收费站前信息发布屏	南京顶基
79	S49	K278+500	刘集站	收费站前信息发布屏	南京顶基
80	S49	K284+000	蜀冈站	收费站前信息发布屏	南京顶基
81	S49	K270+900	陈集服务区南区	服务区信息发布屏	南京顶基
82	S49	K271+400	陈集服务区北区	服务区信息发布屏	南京顶基
83	G40	K323+600	南通往南京方向	组合式情报板	南京精晓
84	G40	K331+440	南京向南通方向	组合式情报板	南京精晓
85	G40	K344+170	南京向南通方向	组合式情报板	南京精晓
86	G40	K351+470	南通往南京方向	组合式情报板	南京精晓

序号	高速编号	桩号	方向位置	情报板类型	生产厂家
87	G40	K356+010	南京向南通方向	组合式情报板	南京精晓
88	G40	K371+360	南通往南京方向	组合式情报板	南京精晓
89	G40	K373+460	南京向南通方向	组合式情报板	南京精晓
90	G40	K398+110	南通往南京方向	组合式情报板	南京精晓
91	G40	K399+260	南京向南通方向	组合式情报板	南京精晓
92	G40	K339+660	南通往南京方向	路侧悬臂式可变情报板	南京精晓
93	G40	K342+810	南京往南通方向	路侧悬臂式可变情报板	南京精晓
94	G40	K378+710	南通往南京方向	路侧悬臂式可变情报板	南京精晓
95	G40	K380+060	南京往南通方向	路侧悬臂式可变情报板	南京精晓
96	G40	K380+390	南通往南京方向	路侧悬臂式可变情报板	南京顶基
97	G40	K382+830	南京往南通方向	路侧悬臂式可变情报板	南京顶基

三 智能系统信息表

《公路交通情况调查报送系统》：

Jd.jsgl.cn/JD/index.html 960004 JHgs+123456 12个检测器设备运行情况

中国移动139邮箱：

mail.10086.cn/ 15896430177@139.com ZAQXSWCDE123456

思科设备状态系统：

10.106.2.138 root JSjh@988 全程监控设备状态检查在全程监控主机上

文档管理系统：

http://192.168.100.222:8080/Login Z1 ZZBS（小写）

通讯、收费机房云视通：

15896430177 15896430177

百度云：

15896430177 Jhgs123

三大系统故障报修软件：

http://sbgl.jsjinghu.com/jhsbgl/login 各人姓名首字母缩写 111111

京沪E家：

http://www.jsjinghu.com/jhdq/login;

京沪公司综合展示子系统：

http://139.198.190.140:8086/JH_GisSystem/Index.html

公路交通流量查询系统：

http://172.100.10.250.4001/ admin admin 淮安五个点交通流量

苏交控：

https://sjkcas.jchc.cn/

大屏控制器：

admin 无密码

全程监控系统：

hazk　123　新扬录像DSS平台地址172.100.62.96 admin　Admin123

阻断信息：

https://portal.chinahighway.org.cn/用户名：T32002 密码：jhgszzbs@20069

调度全展视子系统：

http://ddzh.jsjinghu.com/用户名：个人姓名首字母大写 密码：111111

事件检测 ：

用户名：User 密码：123

新沂服务区视频系统：

用户名：admin 密码：xyfwq123

新沂服务区录像：

IP:218.2.75.30　端口：9000　第三：用户名：caozuoyuan“操作作员拼音”

勤务管理综合执法系统：

用户名912000，密码jsjhgs912000

综合调度指挥系统：

https://sjkcas.jchc.cn/

服务区客户端：：

账号admin　密码Admin12345

高德联系人：

小北值班时间为7:00-21:00，夜晚若有录入要求，请您优先使用城市大脑平台。如需路线调度类或紧急情报应对，致电小北（18618327031/13810118898/15022029226）

车载视频软件：

HIP2P客户端管理：账号admin 无密码

省调挂图作战开机密码：

jhgs

高速应急服务更新群：

高速公路测试小程序，账号:jiangsu2 密码:315792

安标系统：

http://aqsc.jchc.cn/kgab/dologin.do 账号：手机号码 密码：123456

02

清障救援基础信息

REMOVE OBSTACLES AND RESCUE

一、清障驻点分布信息

序号	清排障机构	驻扎地点	管理路段（具体桩号）		车道数	驻扎地至管理路段最远处距离（公里）
			方向及起止桩号			
1	徐宿清障大队	1	K764-K739上行	K753-K782下行	双向4车道	40
2		2	K739-K710上行	K710-K753下行	双向4车道	39
3		3	K782-K764上行	K808-K782下行	双向4车道	26
4	淮安清障大队	4	K808-K782上行	K808-K831下行	双向4车道	26
5		5	K808-K838上行	K831-K860下行	双向4车道	28
6		6	K838-K860上行	K860-K874下行	双向4车道	23
7	扬州清障一大队	7	K874-K860上行	K874-K899下行	双向4车道	25
8		8	K899-K874上行	K899-K925下行	双向4车道	25
9		9	K899-K939上行	K925-K952下行	双向4车道	28
10	扬州清障二大队	10	K939-K971.5上行	K952-K971.5下行 /k226-k241(西绕城）	双向4车道	29
11		11	K226-K261上行（西绕城）	K241-K261下行（西绕城）	双向4车道	19
12		12	K262-K284上行	K262-K284上行	双向4车道	20
13	宁扬清障大队	13	K372-355上行	K372-K390下行	双向6车道	18
14		14	K339-323上行	K347至K323下行	双向6车道	17
15		15	K355-K339上行	k372-k347下行	双向8车道	25
16		16	k372-k397上行	k390-k397下行	双向6车道	18

清障第一
安全第一

以大数据为支撑，为大动脉保畅护航；以创新为载体，不断探索新模式提高清障效能。以保畅为首任，借用多方力量达到保畅目的。

二 沿线清障大队设备及人员分布情况

所属大队	驻扎地点	设备类型	设备数量	人员分布
徐宿清障大队	新沂清障点	重型	1	8
		背拖	1	
	沭阳清障点	吊车	1	22
		重型清障车	1	
		中型清障车	0	
		轻型清障车	1	
		背拖	2	
	胡集清障点	重型清障车	1	6
		中型清障车	0	
		轻型清障车	0	
		背拖	1	
淮安清障大队	淮安北清障点	重型清障车	1	8
		背拖	1	
	淮安清障点	吊车	2	20
		重型清障车	2	
		背拖	3	
	泾河清障点	重型清障车	1	8
		背拖	2	
扬州清障一大队	宝应清障点	吊车	1	12
		重型清障车	1	
		背拖	2	
	高邮清障点	吊车	1	

所属大队	驻扎地点	设备类型	设备数量	人员分布
扬州清障一大队	高邮清障点	重型清障车	2	14
		背拖	2	
	界首	重型清障车	1	10
		背拖	2	
扬州清障二大队	江都清障点	吊车	1	14
		重型清障车	2	
		中型清障车	1	
		轻型清障车	1	
		背拖	3	
	扬州北清障点	重型清障车	2	17
		背拖	2	
	陈集清障点	重型清障车	1	8
		背拖	2	
宁扬清障大队	江都南清障点	重型清障车	1	4
		背拖	1	
		轻型清障车（皮卡）	1	
	仪征清障点	吊车	1	12
		重型清障车	1	
		背拖（三辆）	3	
		轻型清障车（皮卡）	2	
		高空作业车	1	
	扬州南清障点	背拖	1	4
	横梁北清障点	背拖	1	4
合 计			61	171

跨区域
清障作业

CROSS AREA
CLEARING OPERATION

徐宿清障大队：

胡集点K782-808下行

淮安清障大队：

淮安北点K808-K782上行
泾河点K860-K874下行

相关要求：

一、分中心

1. 各管理处分中心接到涉及跨区域清障报警后，通知需跨区作业清障大队所属分中心。

2. 跨区域分中心接报后下达清障指令，同时系统填报清障跟踪时间。

二、清障大队

1. 清障大队接警后立即赶赴事故现场，现场处置由出警清障大队全权处理。

2. 涉及跨区域作业发生重、特大事故、危化品事故、多车追尾等事故，行政区域内的清障大队配合协调处置。

三、管理处

1. 跨区域作业发生重、特大事故、危化品事故、多车追尾等需区域内管理处相关领导到现场的，管理处领导及时到达现场指挥。

2. 发生重、特大事故、危化品事故、多车追尾等涉及跨区域作业单位与行政区域内交警、交通执法、地方政府、安监等相关部门的协调处置问题，由行政管辖权管理处负责协调。

03

交通调度业务流程

TRAFFIC DISPATCHING BUSINESS PROCESS

每日调度工作流程

WORKFLOW

早班
ZAO BAN

中班
ZHONG BAN

夜班
YE BAN

早班

MORNING

1. 工作交接，做好环境卫生保洁；
2. 询问路况，核实施工占道信息；
3. 安全巡查，各个机房安全检查；
4. 检查全程监控系统、可变情报板发布、气象监测系统等运行状态；
5. 利用全程监控视频巡查道路通行状况（遇恶劣天气、重大节假日、大客车、危险品以及重特大事故时应视情增加巡查次数），发现特情及时通报分中心；
6. 每日填制《路网运行日报表》留存；每月1日填制《路网运行月报表》，经管理人员审核后4日前完成上报；
7. 每月1日填报省调《路网营运相关数据统计表》，经管理人员审核后6日前完成上报；每月1号将上月涉及收费类的投诉、表扬打包发送至运营管理中心收费稽查QQ。
8. 每周一登陆激活交通部阻断信息系统；
9. 机动人员进行服务区后门、地下通道和清障作业现场图片采集工作；
10. 做好移交及领导交办的其它工作。

中班

NOON

1. 工作交接；
2. 询问路况；
3. 检查全程监控系统、可变情报板发布系统、气象监测系统等运行状态；
4. 利用全程监控视频巡查道路通行状况（遇恶劣天气、重大节假日、大客车、危险品以及重特大事故时应视情增加巡查次数），发现特情及时通报分中心；
5. 核实夜间施工占道信息，更新报送客服系统、交调系统，视情报送交通部阻断信息等系统，要求分中心做好信息发布工作；
6. 汇总、填制次日施工报备表传至省调；
7. 做好移交及领导交办的其它工作。

夜班

NIGHT

1. 工作交接；
2. 交接班询问路况，核实夜间施工占道；
3. 利用全程监控视频巡查道路通行状况（遇恶劣天气、重大节假日、危险品以及重大及以上事故时应视情增加巡查次数），发现特情及时通报分中心；
4. 夜间无突发事件时3点、6点需分别询问路况；
5. 每日6点前填制《路网信息日报表》并报省调；7点半前向省调汇报全线实时路况；
6. 每月最后一天统计《清障、事故月统计表》并通过腾讯文档形式报送至省调；
7. 重大节假日时做好各类重大节假日报表填制工作；
8. 卫生保洁并做好移交及领导交办的其它工作。

道路事件处置规范

EVENT HANDLING

1、管辖路桥、收费站、服务区发生对道桥安全和路桥通行安全产生影响的事件，值班员5分钟内以电话形式向省调、客服报送事件基本信息，同时做好事件后续跟进信息的报送工作。

报送范围：

（1）发生人员死亡（经公安交警部门确认）交通事故。

（2）一次造成 5 辆以上（含5辆）的多车追尾交通事故。

（3）大客车与危化品运输车辆交通事故。

（4）涉及境外人士、社会知名人士以及县级以上党政领导、人大代表、政协委员及公安、军队人员的伤亡交通事故。

（5）管辖收费站发生拥堵免费放行的事件。

（6）影响临近高速公路或外省高速公路正常通行的事件。

（7）受临近高速公路或外省高速公路的影响，导致本路段被迫采取相关交通管控措施，确保道路交通安全畅通的事件。

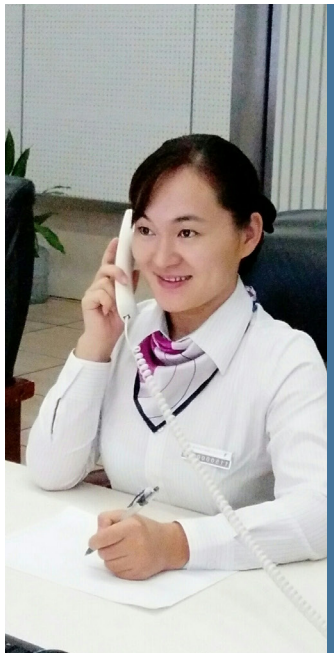
（8）发生道路拥堵、通行不畅的事件（出现缓行1公里或持续半小时以上）。

2、按照公司值班工作规定，若事件等级较高10分钟内应将有关情况报相关领导。

3、交通阻断信息应严格按照《京沪公司道路交通阻断信息报送实施办法》进行汇总、审核和网上填报。因信息掌握不全面或无法及时获取全部信息时可在规定时限内将事件发生时间、地点、概况等主要信息先行上报并及时更新；出现网络通信故障时应第一时间电话上报省综合执法局，传真《公路交通阻断信息表》至省综合执法局并做好交通部阻断信息系统补报工作。

统计信息报送规范

SUBMIT SPECIFICATIONS



各路段在日常运营管理过程中发生的交通特情事件、营运分析数据、设施设备巡查情况、公众服务情况等信息，值班室将信息进行统计于次日6时前通过相关媒介报送省调。

交通事故：

路段内主线道路、收费站、服务区发生的全部交通事故。

（1）统计方式：按照客车交通事故（交通事故对象均为客车)、货车交通事故（交通事故对象中有货车）进行分类统计，人员死亡、危化品运输车、大客车交通事故和车辆自燃事故应单独分类统计。

（2）报送方式：通过《交通事故统计表》进行报送。

清障救援：

路段内主线道路、收费站、服务区发生的全部清障救援事件。

（1）统计方式：按照客车救援和货车救援进行分类统计。

（2）报送方式：在《故障救援统计表》中报送。

清排障作业情况：

清障救援事件效率指标。

（1）统计方式：对客、货清排障作业分别统计。

（2）报送方式：在《清排障作业情况统计表》中填报。

拥堵信息：

路段内主线道路、收费站、服务区发生的拥堵事件（拥堵统计标准：主线道路缓行超过2公里，收费站、服务区出入口缓行超过200米且车辆时速低于20KM/H）。

（1）统计方式：对拥堵发生次数、缓行时长、缓行最大里程、缓行道路桩号和方向等信息进行统计。

（2）报送方式：在《高速公路路网拥堵情况统计表》中填报。

交通管制信息：

包括因恶劣天气、大流量、道路施工、交通事故、警卫任务等原因采取的临时交通管制事件。

（1）统计方式：对管制时段、管制区域、管制里程、管制措施、分流点信息、管制次数等信息进行统计。

（2）报送方式：在《高速公路交通管制登记表》中填报。

系统故障统计：

（1）协同指挥调度系统：系统交通事故、清障救援、道口关闭、事故快处事件模块发生故障，情报板发布、事件统计、信息通讯、数据上传、信息展示等功能不能正常运行，均在《协同指挥调度系统问题统计表》中填报，并对故障原因和预计修复时间等进行补充说明。（由分中心填报，总值班室负责督促）

（2）情报板系统故障：因硬件、软件、通信原因而造成情报板不能正常发布信息，督促分中心按要求填报。

（附情报板发布注意事项：在知晓需要发布的突发事件信息后，原则上应要求事件所在分中心第一时间内在可变情报板上发出信息，并要对突发事件处置进展情况进行全过程跟踪，一旦突发事件有重大变化或应对结束时，也应要求分中心5分钟内在可变情报板上发出相应信息。交通信息发布需要其他分中心和相邻路网单位配合的，由总值班室负责协调。若其他相关信息发布人员拒绝跨路段发布信息的，应及时将情况上报至省调，由省调协调处理。发布信息时，要统筹考虑可变情报板与事件点之间的距离、情报板前方的出口或服务区、可变情报板之间的距离、信息组合显示等因素，督导各分中心信息发布工作，确保使用者能提前获知完整、准确的信息。信息发布后应密切关注事件的发展与变化，随时准备进行信息更新或撤销的后续工作。要通过全程监控、交调系统及时掌握各辖区路段可变情报板故障情况及信息发布情况，主要查看信息发布实时性，信息发布内容、错字、漏字、信息不完整、排版不美观、信息不更新等，发现后及时提醒分中心，对错发、漏发、不及时更新信息的情况进行记录。）

收费站闯卡情况统计： 收费站车辆闯卡相关数据，按客车和货车进行分类后，在《车辆闯卡原始数据表》中填报。

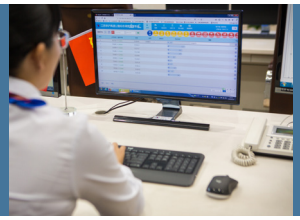
公众服务信息： 包括情报板发送，发送高德、百度、腾讯等信息数量和其他途经发送的公众出行服务信息的数量。（尚未实施）

节假日相关信息： 重大节假日期间路网运营相关数据。于每日6时前完成前一日相关数据报送。

（1）统计内容：包括道路救援、交通事故、道路施工、交通管制、保通数据、拥堵信息等相关信息。

（2）报送方式：汇总相关数据，在《重大节假日路网运行情况日报表》中填报。

总结类信息： 主要是重要时间节点路段运行情况、重大交通事故处置情况、重大突发事件应急响应情况等分析总结材料。具体包括运行形势、事件形态、具体措施、经验总结、优化建议等。



突发事件处置流程

EMERGENCIES

突发事件分为五大类情形：自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件和经济安全事件。

自然灾害

因大雾、洪水、暴雨、冰雹、龙卷风、大雪、冰冻、寒潮、大风、台风、地震、塌方等造成高速公路网线路连续封闭或中断1小时以上。因有害生物流行致高速公路全线大面积成灾并造成经济损失。

公共卫生事件

企业所辖区域发生群体性传染疾病；企业所辖区域发生食物中毒责任性事故。

事故灾害

致企业员工死亡和重伤或财产重大损失的安全生产责任事故。

火灾、爆炸等企业安全生产责任事故。

致人死亡或财产重大损失的责任性交通事故。

重大盗窃、被抢案件。

路桥施工作业管理不当造成人员死亡、重伤或重大财产损失的责任性安全事故。

发电设备受到破坏性损伤导致减供，影响供电稳定的。

所辖高速公路发生重大及以上的交通事故或造成高速公路网线路连续封闭或中断1小时以上、所辖高速公路发生危险化学品泄漏事故。

因其它穿（跨）越工程施工，或遭受车辆撞击等，造成高速公路路面、桥梁被破坏、沉降或导致严重安全隐患的。

因工程施工或遭受重压、撞击等，造成加油设备、储油设施、输油管道被破坏、泄漏或导致严重安全隐患的。

所辖加油站发生断供3小时以上的。

在企业管辖区域发生严重刑事案件的。

社会安全事件

严重影响高速公路、过江大桥、收费站、服务区、ETC网点、加油站、加气站等正常运营秩序，或严重影响各单位正常工作秩序，或妨碍国家重点建设工程施工、造成停工的整休性事件；参与人员冲砸企业所辖区域，扰乱工作秩序，造成财产损失和人员伤亡的其他造成恶劣影响的群访事件。

经济安全事件

不能按时偿还大额款项，严重影响企业信用等级，发生财务危机；发生经济诈骗事件；全国或全省性的金融事件即将对本企业产生重大影响的；其他导致企业重大损失的经济行为。

突发事件接报

接到突发性事件后要求管辖区域对应管理处及时上传《突发事件快报》，值班员接报后5分钟内向调度中心管理人员或公司总值班报告；15分钟内电话向省调报告突发事件信息，30分钟内以传真形式向省调上报《突发事件快报》。

突发事件跟踪

跟踪掌握突发事件发展状况，根据事态发展趋势及时向省调、客服、公司应急办、调度中心等相关领导报告，同时向省调上报《突发事件续报》。发生重、特大突发事件时，及时向相关公司领导汇报，通过分中心协调沿线单位或相关地方单位提供应急救援、通行便利，服务保障等并做好值班记录。

突发事件终结

突发事件结束后向相关领导报告并于1小时内向省调上报《突发事件终报》，做好值班记录。突发事件过程记录应存档留存。

视频监控工作规范

VIDEO SURVEILLANCE

视频监控系统巡查

1. 调度人员日常每 4 小时巡查一次。每次完成视频巡查后，应详细记录巡查起讫时间、巡查人员姓名、异常事件、调度处置等内容。视频巡查要定时和不定时相结合，视情增加巡查次数，重点关注枢纽、互通、服务区和大流量路段。

2. 调度人员应根据要求，依次利用全线道路摄像机和收费广场摄像机，认真完成每次视频巡查，防止区域遗漏，做好相关记录。

3. 接到报警和求助信息后，调度人员应第一时间调看该区域摄像机现场情况。

4. 在主动巡查时，如发现异常事件或突发事件，应视情及时通报相关单位；视情做好录像的存储管理。

（一）常规巡查标准

1. 道路运行情况。巡视道路和收费站广场、服务区入口匝道是否发生交通事故或存有引发拥堵的其他异常情况。

2. 设备设施。巡视摄像机有无图像、是否清晰、能否转动等运行情况和可视清晰范围内的标牌、护栏、情报板、隔离栅、广告牌等红线控制区域路产路权情况。

3. 违章、违法情况。巡视高速公路路面上是否存有违章上下客、倒车逆行、无故占用应急车道、违法进入高速的行人和车辆等异常情况及时截取画面或保存录像，提供给沿线交警进行查处。协助警方布控拦截违法犯罪嫌疑人员、车辆。

4. 道路抛洒物和障碍物。巡视高速公路各车道上是否存有抛洒物。

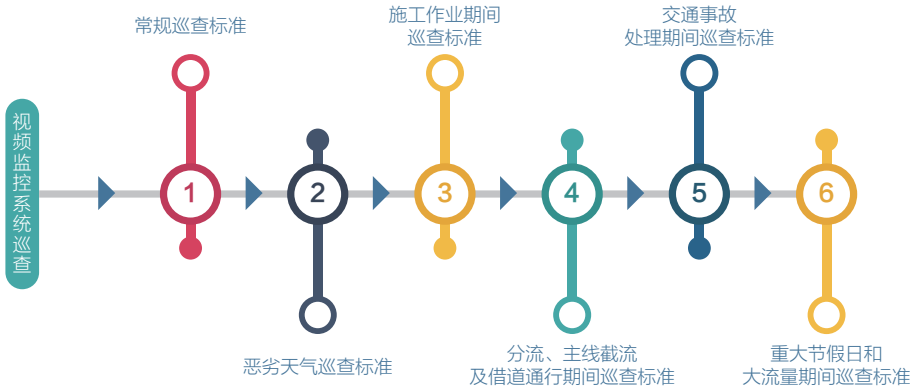
（二）恶劣天气巡查标准

1. 雨天。巡视高速公路路面上是否存在路面大面积积水、路基和桥涵结构物水毁情况。

2. 雾天。巡视高速公路上车道白色虚线分界线长度（线条长度 6 米，空白段长度 9 米），以确定能见度情况。

3. 冰雪天。通过巡视高速公路车道白色虚线分界线是否清晰和路面、桥面（特别是高架、互通、大中型桥梁等）是否存在较强反射，以了解掌握沿线路桥积雪和冰冻情况。

4. 大风天。巡视高速公路车道上是否有倒伏树木以及影响通行的障碍物。



（三）施工作业期间巡查标准

1. 查对施工作业地点是否与施工报备一致；

2. 施工现场可视清晰范围内标志标牌完好情况；

3. 主要观察施工区域交通情况，关注其对道路通行的影响状态。

（四）分流、主线截流及借道通行期间巡查标准

1. 观察分流点安全设施摆放、车辆通行状况；

2. 关注分流点后方车辆拥堵情况；

3. 收费站是否存在 200 米免费放行迹象。

（五）交通事故处理期间巡查标准

1. 通过视频掌握初起事故形态及影响道路通行状态，了解事故车辆数、车型、事故形态、占道情况；车辆通行情况、拥堵距离、是否起火、有无大客车和危化品车辆以及相关救援单位到达现场等情况。

2. 跟踪事故后方车辆积压情况；

3. 对现场清障作业安全进行监督；

4. 掌握事故现场处置进度。

（六）重大节假日和大流量期间巡查标准

对重大节假日期间易拥堵路段、互通立交、流量较集中的相关收费站匝道重点巡查，对旅游景点及临近重要交通要道相关收费站定时查看，实时掌握通行状况，关注报警故障及事故车辆处理进度及影响通行情况，对影响较大的要及时上报。

视频故障上报流程

视频监控系统故障报送内容：因视频监控系统设施、设备故障或因供电、偷盗等因素，造成视频监控系统无视频图像信息、图像不清晰、字符叠加信息不全或同步时间显示误差大等故障，需48小时以上时间修复的项目需进行报送。

1、故障发生后的24小时内上报省调度中心，填写《江苏高速公路视频监控系统故障统计表》传真至省调度中心，做好值班记录。

2、故障修复后24小时内将《江苏高速公路视频监控系统故障统计表》故障实际修复时间填写并报送至省调。如有视频监控故障修复内容、预计结束时间有所变动的，须在备注栏里详细说明。

警卫任务处置流程

SECURITY TASK HANDLING PROCESS

警卫任务接收

接到《重要活动车辆途经公路接待任务通知单》明确路径后，填写任务回执单传至省调。

警卫任务执行

1. 查看车队途经路段道路通行情况，与相邻路段调度中心保持联系并及时通报，确认车队行程。

2. 提前一小时与相关收费站、服务区负责人联系了解警卫任务接待工作准备情况，配合因警卫任务实施的管制措施。

3. 全程跟踪车队通行情况。如在警卫车队临时进入服务区、改变路径或途经路段发生事故时需立即上报省调度中心。根据警卫任务级别报相关领导。

警卫任务准备

1. 转发分中心，要求分中心立即通知管理处相关领导及管辖路段交警、交通执法、清障、养护、收费站和服务区等相关单位提前部署警卫任务接待工作。

2. 上报公司相关领导、值班领导及安营部、调度中心负责人等，涉及服务区的还要通知和泰经管，做好详细记录。

3.通知分中心警卫任务行径路段应暂停相关施工作业，保持途经路段安全畅通。

4.接收分中心警卫任务回执单。

警卫任务结束

1. 确定警卫任务车队顺利通过，立即上报省调并通报相邻路网单位。

2. 警卫任务结束后，上报公司、调度中心及相关单位领导。

3. 收集警卫任务纸质单据，做好文档归纳。

4. 做好相关值班记录。

恶劣天气处置流程

SEVERE WEATHER TREATMENT

1. 接到“恶劣天气气象信息预警”后于微信“京沪路况群”转发至分中心，重要气象信息按要求通报相关领导；

2. 增加全程监控系统和交通气象系统巡查次数，提醒分中心按需发布提示信息；

3. 上报省调，视情建议采取相应的管制措施。当下达实施交通管制的指令后，总值班室应及时将实施相应管制的指令传达，协调相应路网单位发布相关提示信息；

4. 根据恶劣天气管制情况填制《恶劣天气管制报表》；

5. 做好恶劣天气跟踪工作，加强道路、桥梁、互通、匝道等重点部位、节点的巡查；

6. 交通管制结束后，及时进行信息上报，提醒分中心做好情报板更新等工作，并做好值班记录。

TRAFFIC ACCIDENT

交通事故处置要求

调度中心总值班室接到事故报告后：

（1）按照道路事件处置规范要求进行报送。

（2）及时了解事故详细信息。事故信息包含：交通事故类型、发生时间、发生地点、伤亡人数、事故车型、事故主要原因、事故对车辆通行的影响及处理措施等信息和危化品车辆事故信息。若发生拥堵、管制等情况应及时填报客服系统、交调系统，视情填报交通部阻断信息系统。

发生一般事故时：应及时了解事故信息及伤亡情况等（如不能详细了解，可后期二次确认）；视情要求分中心立即通知相关单位赶赴现场，及时反馈后续信息并提醒分中心发布道路提示信息；及时查看事故现场实时情况并跟踪事故处理进展。

发生重大事故、伤亡不明的客车交通事故、重大火情交通事故或危化品运输车辆交通事故时：应及时了解事故信息及伤亡情况等（如不能详细了解，可后期二次确认）；要求分中心立即通知相关单位及领导赶赴现场，及时反馈后续信息并提醒分中心发布道路提示信息；按照突发事件要求报送突发事件快报；及时查看事故现场实时情况并跟踪事故处理进展。值班员在接报10分钟内将有关情况向总值班室主任、调度中心负责人、公司值班领导、公司分管副总经理报告，并视情通报相邻路网单位、分中心。

发生特大事故、一次发生10辆以上车辆相撞的交通事故、出现泄漏或态势趋向恶化的危化品交通事故时：处置要求同上。在向本条第2款中所述相关单位、领导报送的同时，还应向总经理、董事长报告。

发生桥梁危化品泄漏、车辆燃烧等交通事故或桥下堆积物燃烧、大量车辆拥堵以及对桥梁可能造成重大安全隐患的突发事件时，按照公司《桥梁事故应急交通预案（试行）》要求向相关部门、领导报告并快速处置。

重大事故、典型事故提醒各单位将事故处理流程、采取措施、经验教训等进行总结，形成案例分析同时做好录像备份，督促分中心做好收集、整理和备查。

咨询投诉处理流程

ADVISORY COMPLAINTS

96777客服咨询处理流程

- 1. 详细记录咨询事宜及客户要求；
- 2. 将客服咨询事宜通报分中心，并要求相关单位核实处理做好沟通解释工作；
- 3. 根据分中心的反馈情况视情报客服；
- 4. 若涉及敏感咨询问题，统一归口公司综合部门。

96777客服举报处理流程

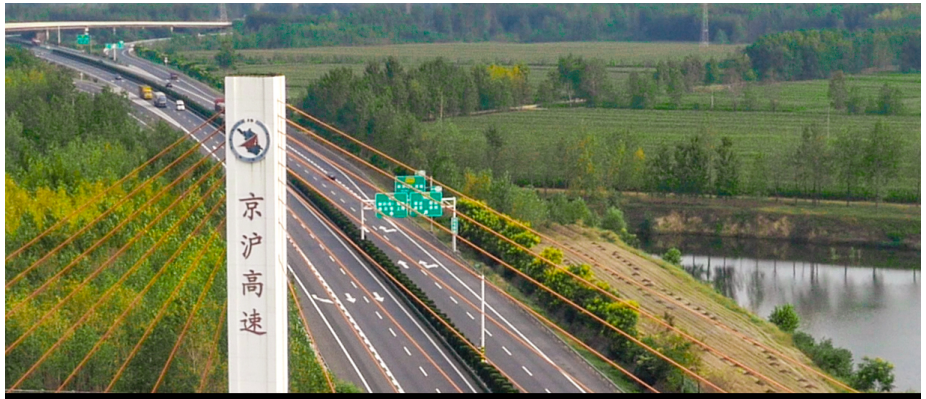
- 1. 接 96777 客服系统下发举报工单后，填写《举报情况处理反馈表》报调度中心相关领导；
- 2. 由调度中心领导上报公司相关领导，根据领导要求调查情况；
- 3. 举报受理回复单经相关领导审核通过后及时提交客服系统。

反映情况处理流程

- 1. 接 96777 客服系统下发反映情况工单后，填写《反映情况处理反馈表》;
- 2. 转发分中心核实处理同时上报总值班室相关领导;
- 3. 3 个工作日内经相关领导审核通过后按时提交客服系统。

省外ETC和收费推送类投诉处理流程

- 1. 96777客服系统下发收费推送类工单后，填写《收费推送类投诉处理情况反馈表》报营运部相关人员;
- 2. 接到安全营运部审核通过的收费推送类工单后，按时提交客服系统。



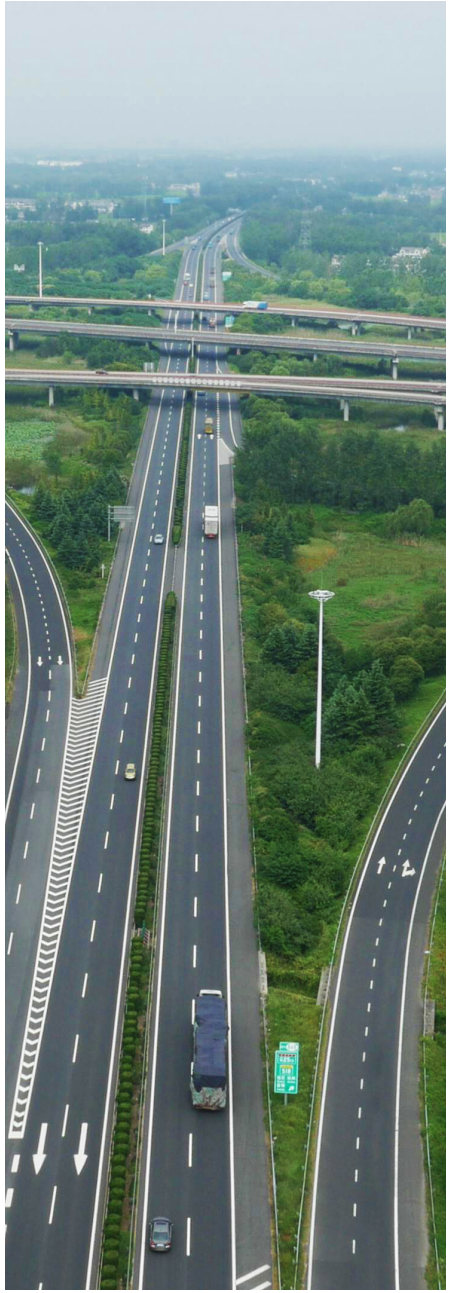
[redacted]

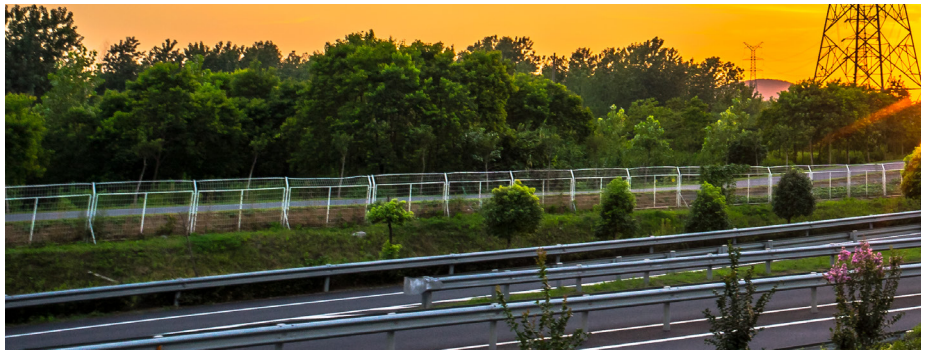
96777客服投诉处理流程

- 1. 接到 96777 客服系统下发投诉工单后，填写《投诉处理情况反馈表》并进行分类，并将投诉情况报管理人员;
- 2. 转发分中心，要求 3 个工作日内处理反馈;
- 3. 涉及服务区投诉直接发和泰群里，并 @ 相应服务区接收，由和泰公司人员 3 个工作日内处理反馈;
- 4. 涉及改扩建、和泰置业等其他单位的投诉及时转发并提醒在规定时限内做好处理反馈;
- 5. 将投诉处理反馈表经相关领导审核通过后及时提交客服系统。

12345投诉处理流程

- 1. 接到 96777 客服系统下发 12345 投诉工单后，填写《12345 投诉处理情况反馈表》报管理人员;
- 2. 按照领导要求对 12345 客服热线反馈表进行转发工作;
- 3. 涉及服务区的直接发和泰群里，并 @ 相应服务区接收，由和泰公司人员回复;
- 4. 涉及改扩建、和泰置业等其他单位的投诉及时转发并提醒在规定时限内做好处理反馈;
- 5. 2个工作日内将投诉处理反馈表经相关领导审核通过后及时提交客服系统。





清障安全监管要求
SAFETY SUPERVISION

现场安全装备

1. 作业人员作业时须穿戴作业服、反光背心、安全头盔、防护手套、防护鞋等做好安全防护动作，佩戴工作牌。

2. 作业车辆必须喷涂明显的标志，安装警灯警报，车载二代声光电皮卡（黄色明显标志）到场后应升起电子警示标志。

3. 防撞车严格按照要求配备锥形筒（50个）、标志标牌（前方事故、前方清障、左右导向标志、禁止驶入、限速 80、限速 60、限速 40）共 8 块、灭火器（4 公斤）4 只。

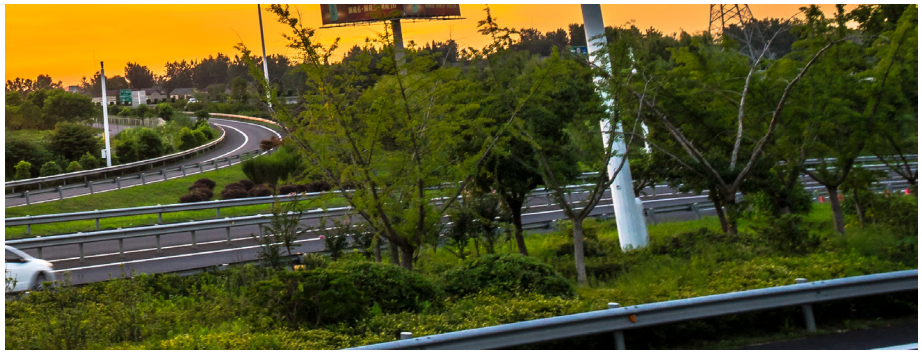
4. 设标车辆应配备反光锥形筒 20-25 只、救援警示标志 1-2 块、变道指示标志 1-2 块，配备至少一套具有声光警报功能的装置，配备抢修工具至少 1 套。

现场作业检查标准

（一）现场设标要求：

1. 作业警戒区设置原则上正常能见度条件下警戒区长度不应低于 150 米、夜间及低能见度条件下警戒区长度不应低于 200 米。

2. 设置警戒区域，应当顺车流方向，从警告标志处开始向作业区方向依次摆放各类标志、警报装置和反光锥形筒，反光锥形筒



呈斜弧形排列并渐变至所需隔离的车道外缘，锥筒间距不大于 10 米，宽度以满足作业人员在作业区以内安全作业为准，一般应保证与作业车辆侧向距离不少于 1 米。

3. 设置（撤除）警戒区域时，应由两人同时进行（1 人负责瞭望警戒），面对来车方向，全过程都应保持高度警惕，时刻注意来往车辆行驶状况，不能确定安全时应当暂停设置警戒区，撤离至安全区域，待确定安全以后再行布置。

4. 作业现场应明确一名临时安全员负责安全管理及现场安全瞭望，相互提醒。

5. 待现场故障（事故）车辆拖离后方可收取警示标志，面对来车方向，逆车流方向收取。

6. 超车道或 1、2 车道警示标志的收取：面对来车方向，逆车流方向收取至警戒区前端缓冲区，随后将设标车辆移至应急车道驻车，再将超车道剩余的缓冲区标志收回。

7. 设标车辆严禁在作业区外倒车。

8. 使用防撞车辆的，防撞车到达现场后，设置好警戒区域，将防撞车停放到警戒区中间位置（大约 50-80 米）。

9. 防撞车使用结束，先将防撞车防撞块收起，再将显示屏收起，关掉电源，将保险链条挂在保险扣里，撤除现场警戒标志，驶离现场。

（二）清障作业要求：

1. 每起清障作业必须由 2 人或以上清障人员同时上路，严禁单独实施清障救援。

2. 到达现场后，将清障车停在事故区域前方较安全且易于操作的区域，经确认安全后下车。

3. 遇客车事故出警，清障作业前要配合交警对旅客驳载后再进行清障处置。驳载无法实施的，应由交警尾随警示灯措施后方可进行清障作业。

4. 作业现场严禁无关人员进入操作区域，如影响作业安全时，应当停止作业并将无关人员劝离现场后再继续作业。

5. 临时交通管制未经交警部门允许不得擅自采取截流等交通管制措施。

6. 不得随意横穿车道，开启中央活动护栏调头时，必须请交警协助，遵守"一等、

二看、三通过”原则，并有专人指挥。

7. 行车道或应急道作业：作业人员到达现场附近时，应在开启危险报警闪光灯、警报器和标识灯具后，减慢车速并观察后方来车情况，具备安全条件时驻车并由安全侧迅速下车，在事故（故障）点后方 150 米（夜间及恶劣天气时为 200 米）摆放救援警示标志和声光警报装置。

8. 超车道或 1、2 车道作业：作业人员到达现场附近时，应在开启危险报警闪光灯、警报器和标识灯具后，减慢车速并观察后方来车情况，具备安全条件时在距作业点 300 米以外应急车道驻车并由安全侧迅速下车，在事故（故障）点后方 150 米（夜间及恶劣天气时为 200 米）摆放救援警示标志和声光警报装置。随后再将设标车辆移至作业警戒区内。

9. 严禁非清障人员驾驶车辆。

10. 清障车辆严禁超出作业区域进行清障作业。

11. 作业现场配置至少一套具有声光警报功能的装置，单次作业携带反光锥桶 20-25 个，“前方清障”救援警示标志 1 个，变道指示标志 1-2 个，灭火器材重型不少于 4 个，轻型不少于 2 个。

12. 安全侧下车限于未设置安全区域时。

13. 安全区域内可倒车。

14. 清障作业严格按照清障现场“十不准”要求作业。

GENERAL CONSTRUCTION

一般性施工

一般性施工操作流程

GENERAL CONSTRUCTION OPERATION PROCESS

- 中班人员将分中心填报的施工情况汇总并传真至省调,归档留存
- 夜班人员于当日七点前参照施工报备单核实施工点情况，按实填报客服、交调系统
- 提醒分中心或协调相邻路网发布提示信息，检查信息发布是否及时、准确
- 查看现场是否安规摆放安全设施，做好值班记录
- 关注施工点道路通行情况，填报系统、做好相关记录
- 施工点结束时，上报省调和客服并更改系统

SUDDEN CONSTRUCTION

突发性施工

接到抢修作业后值班员半小时内填制施工报备报送省调、客服中心，视情报相关领导。施工开始后应核实现场情况（施工时间、地点、方向、占道情况等），提醒分中心发布提示信息，报送相关系统，做好相关记录。

计划性阻断施工

道路封闭施工且时间较长，原则上应3天前向省调、客服中心上报施工报备。如对路网有重大影响需提前一周上报施工方案并报相关领导。施工开始后核实施工现场情况（施工时间、地点、方向、占道情况及管制措施等），提醒分中心发布提示信息，报上级主管部门，报送系统，做好相关记录。

无法如期结束施工

道路施工作业因故不能如期结束，及时核实情况并上报客服、省调，视情报相关领导；更新客服、交调系统、交通部阻断信息；填制更新后的《公路路网施工作业信息表》并传真省调。

苏高速·茉莉花
JS EXPRESSWAY JASMINE

江苏京沪高速公路有限公司
地址：淮安市经济开发区迎宾大道199号
电话：0517-85451737