

# 交通运输部文件

交公路发〔2015〕29号

## 交通运输部关于印发全国高速公路服务区 服务质量等级评定办法(试行)的通知

各省、自治区、直辖市交通运输厅(委)：

为进一步加强全国高速公路服务区服务工作考核,不断提升服务质量,满足公众安全便捷出行需求,现将《全国高速公路服务区服务质量等级评定办法(试行)》印发给你们,请认真贯彻执行。



(此件公开发布)

# 全国高速公路服务区服务质量等级评定办法

(试 行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步加强全国高速公路服务区服务工作考核,不断提升服务质量,满足公众出行需求,根据《交通运输部关于进一步提升高速公路服务区服务质量的意见》(交公路发〔2014〕198号)等有关规定,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于全国所有开通运营一年以上的高速公路服务区(含停车区,下同)。

## 第二章 评定原则和标准

**第三条** 全国高速公路服务区服务质量等级评定工作坚持公开、公平、公正和服务导向、统一标准、分级评定、动态管理的原则。

**第四条** 全国高速公路服务区服务质量等级由高到低分为百佳示范、优秀、达标和不达标四个等级。其中:停车区的服务质量等级分为达标和不达标两个等级。

**第五条** 达标服务区按照规定的服务标准评定,无名额限制。百佳示范和优秀服务区在达到规定服务标准的基础上,按照好中选优的原则评定。为鼓励争先创优,各省、自治区、直辖市的百佳示范和优秀服务区的评定名额,原则上不得超过已开通运营一年

以上服务区总数的 5% 和 20%。

**第六条** 全国高速公路服务区服务质量等级评定内容主要包括公共卫生间、公共场区、餐饮、便利店、加油(加气、充电)站、车辆维修站、客房、综合服务和基础管理的服务质量。其中:停车区评定内容主要包括公共卫生间、公共场区的服务质量。具体记分标准按照《全国高速公路服务区服务质量等级评定记分标准》(附件 1)和《全国高速公路停车区服务质量等级评定记分标准》(附件 2)执行。

**第七条** 全国达标服务区的记分标准满分为 800 分。单项考核得分率大于 70% 且总得分大于 700 分的,评定为达标服务区;单项考核得分率小于或等于 70% 以及总得分小于 700 分的,评定为不达标服务区。其中,达标停车区的记分标准为 200 分。考核得分大于或等于 160 分的,评定为达标停车区;考核得分小于 160 分的,评定为不达标停车区。

**第八条** 全国优秀服务区的记分标准满分为 900 分。单项考核得分率大于 70% 且总得分大于 800 分的,根据本省、自治区、直辖市的评定名额并按照得分由高到低的顺序,评定为优秀服务区。得分符合前述条件但按序排名超出评定名额的,评定为达标服务区。

**第九条** 全国百佳示范服务区的记分标准满分为 1000 分。单项考核得分率大于 70% 且总得分大于 900 分的,根据本省、自治区、直辖市的评定名额并按照得分由高到低的顺序,确定为候选

百佳示范服务区。得分符合前述条件但按序排名超出评定名额的,评定为优秀服务区。

### **第三章 组织和管理**

**第十条** 全国高速公路服务区服务质量等级评定工作归口交通运输部公路局管理。具体组织实施工作由中国公路学会会同各省、自治区、直辖市交通运输主管部门负责。

**第十一条** 中国公路学会组织各省、自治区、直辖市交通运输主管部门与相关行业专家,成立全国高速公路服务区服务质量等级评定委员会(以下简称全国评定委员会),负责全国评定的部署、协调和监督工作。各省、自治区、直辖市交通运输主管部门组织本行政区域内的高速公路运营管理单位与相关行业专家,成立省级高速公路服务区服务质量等级评定委员会(以下简称省级评定委员会),负责本行政区域内评定的组织和实施工作。

**第十二条** 全国达标和优秀服务区评定工作由省级评定委员会组织实施。全国百佳示范服务区经省级评定委员会审核同意后,报全国评定委员会核查评定。

**第十三条** 全国高速公路服务区服务质量等级评定工作每两年开展一次,不收取评定费用。

### **第四章 评定程序及方法**

**第十四条** 高速公路服务区运营管理单位于评定年份的7月

31 日前开展自评,并将自评结果以及定级申请报送省级评定委员会。

**第十五条** 省级评定委员会于评定年份的 8 月 31 日前,开展考核或检查,并结合日常明查暗访和公众满意度调查情况,评定优秀、达标和不达标服务区,并将评定结果报送全国评定委员会备案。对申报全国百佳示范服务区的,省级评定委员会审核同意后,报全国评定委员会核查评定。

**第十六条** 全国评定委员会于评定年份的 9 月 30 日前,组织考核检查,结合日常明查暗访等相关情况,对各地申报的全国候选百佳示范服务区进行初步评定。

**第十七条** 服务质量等级初步评定结果全部产生后,由全国评定委员会统一汇总,并通过交通运输部网站集中公示,接受社会监督。公示期为一个月。对公示期满无异议或经核查异议不成立的服务区,由全国评定委员会组织命名和授牌,并通过媒体公布。

**第十八条** 全国高速公路服务区服务质量等级标识和证书式样由全国评定委员会统一设计。百佳示范服务区的标识和证书,由全国评定委员会制作与核发。优秀和达标服务区的标识和证书,由省级评定委员会按照规定式样和要求制作与核发。服务质量等级标识须置于服务区最明显位置。

**第十九条** 全国高速公路服务区服务质量等级评定结果有效期为两年。已评定为达标以上等级的服务区两年后未继续参加等级评定的,原评定等级废止,相关标识和证书由原核发单位收回。

**第二十条** 对评定为不达标服务区,省级交通运输主管部门要挂牌督办,责令限期整改。限期内未按规定要求完成整改的,按照未履行公路养护义务的情形,严肃处理,在本省、自治区、直辖市范围内公开通报,并将有关情况报告全国评定委员会。

**第二十一条** 全国和省级评定委员会应健全和完善工作制度,结合公众举报投诉情况,加强定期检查或不定期抽查;对服务质量明显下降,已达不到规定标准的服务区,要责令限期整改;限期内未按规定要求完成整改的,相应降低评定等级。

**第二十二条** 发生群体性中毒事件、重大安全生产责任事故的,即为不达标服务区;已被评定为达标以上等级服务区发生前述情况的,撤销其评定等级,降为不达标服务区。

**第二十三条** 已评定等级的服务区因改扩建等原因停止运营的,暂时中止其等级;待恢复运营后,按照原申请等级重新评定。

**第二十四条** 被撤销评定等级的服务区,应严格按照省级交通运输主管部门的整改意见实施整改。整改验收合格并保持一年时间后,可重新申请等级评定。

## **第五章 附 则**

**第二十五条** 全国高速公路服务区服务质量等级评定实施方案和记分细则由全国评定委员会制定并组织实施。

**第二十六条** 各省、自治区、直辖市百佳示范服务区和优秀服务区评定名额,由全国评定委员会结合高速公路服务区数量变化

和服务质量等情况综合研究确定。

**第二十七条** 本办法由交通运输部公路局负责解释。

**第二十八条** 本办法自 2015 年 2 月 28 日起施行。

# 附件 1

## 全国高速公路服务区服务质量等级评定记分标准

| 评定内容     |          | 服务质量标准                                                  | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|----------|----------|---------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|          |          |                                                         |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|          |          |                                                         |          | 800       | 900       | 1000      |
| 1. 公共卫生间 | 1.1 基础设施 | (1)便器数量与日常旅客峰值相匹配,满足非重大节假日驾乘人员需要。                       | 25       | √         | √         | √         |
|          |          | (2)重大节假日期间遇有排队如厕现象,能及时开启简易或临时卫生间等辅助设施。                  | 15       | √         | √         | √         |
|          |          | (3)公共卫生间为水冲式。不具有完整上下水道和粪便处理设施的地区,应设置具有前端处理设施的独立式无害化卫生间。 | 5        | √         | √         | √         |
|          |          | (4)有完好可用的残疾人专用卫生设施。                                     | 5        | √         | √         | √         |
|          |          | (5)私密性强,厕位之间有隔断板和门,男厕小便位间设有隔板。                          | 10       | √         | √         | √         |
|          |          | (6)大、小便间和盥洗室分室设置。                                       | 5        | √         | √         | √         |
|          |          | (7)各类便器、洁具、水龙头、灯具、换气设备完好可用,无缺失、破损、锈蚀现象。                 | 5        | √         | √         | √         |
|          |          | (8)上下水设施能正常使用,无滴漏、锈蚀现象,排污通畅。                            | 5        | √         | √         | √         |
|          |          | (9)地面、墙体、顶棚、门窗无缺失、破损、锈蚀现象。                              | 5        | √         | √         | √         |
|          |          | (10)设置文明用厕宣传标识、标牌。                                      | 5        |           | √         | √         |



| 评定内容     |                 | 服务质量标准                                             | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|----------|-----------------|----------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|          |                 |                                                    |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|          |                 |                                                    | 1000     | 800       | 900       | 1000      |
| 1. 公共卫生间 | 1.1<br>基础<br>设施 | (11)提供洗手液和干手设施。                                    | 5        |           | √         | √         |
|          |                 | (12)有完好可用的第三卫生间、老年人和儿童卫生洁具。                        | 10       |           |           | √         |
|          |                 | (13)冬季为驾乘人员提供温度适宜的洗漱用水。                            | 5        |           |           | √         |
|          | 1.2<br>环境<br>卫生 | (14)光线良好、空气清新、无异味。                                 | 10       | √         | √         | √         |
|          |                 | (15)地面洁净,无垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍。                          | 10       | √         | √         | √         |
|          |                 | (16)棚面、墙面、柱面、门窗、台面、镜面等洁净无灰尘、无污物。                   | 5        | √         | √         | √         |
|          |                 | (17)各类设施设备干净整洁。                                    | 5        | √         | √         | √         |
|          |                 | (18)便池挡板干净清洁。                                      | 10       | √         | √         | √         |
|          |                 | (19)便池无水锈、污渍、积便现象。                                 | 10       | √         | √         | √         |
|          |                 | (20)垃圾纸篓统一套袋,纸篓内纸不超过 2/3。                          | 10       | √         | √         | √         |
|          |                 | (21)无蚊蝇。                                           | 10       | √         | √         | √         |
|          |                 | (22)适当摆放盆景、盆花等装饰品,播放背景音乐。                          | 5        |           | √         | √         |
|          | 1.3<br>文明<br>服务 | (23)24 小时免费开放。                                     | 5        | √         | √         | √         |
|          |                 | (24)保洁人员着统一工装、佩戴工牌,仪容仪表整洁、姿态端正,无聚众聊天、玩手机等与工作无关的行为。 | 5        | √         | √         | √         |
|          |                 | (25)实行专业化物业管理和标准化作业。                               | 10       |           |           | √         |
|          | 公共卫生间部分合计       |                                                    | 200      | 160       | 175       | 200       |

| 评定内容    |          | 服务质量标准                                                  | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|---------|----------|---------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|         |          |                                                         |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|         |          |                                                         |          | 800       | 900       | 1000      |
| 2. 公共场区 | 2.1 基础设施 | (26)交通标志标线符合相关标准,齐全清晰。                                  | 10       | √         | √         | √         |
|         |          | (27)综合楼、停车场、公共卫生间、加油站、维修站进行交通流线设计,合理布设。人流、车流路线明确、简捷、安全。 | 10       | √         | √         | √         |
|         |          | (28)停车位数量与交通量、车辆构成相适应,且充分利用场地,方便车辆安全停放、进出方便。            | 10       | √         | √         | √         |
|         |          | (29)停车位实行划区设置。小型客车、大型客车、大型货车分区停放,危险化学品车、牲畜运输车专区停放。      | 10       | √         | √         | √         |
|         |          | (30)根据驾乘人员数量和车辆流量配备安保人员,加强疏导,车辆分区按序停放,公共场区秩序良好。         | 10       | √         | √         | √         |
|         |          | (31)照明设施齐全完好,停车区域夜间照明良好、无盲点。                            | 10       | √         | √         | √         |
|         |          | (32)监控设施设备完好、监控图像清晰完整,监控范围覆盖停车广场和加油站,无盲点。               | 10       | √         | √         | √         |
|         |          | (33)地面无明显坑槽和病害。                                         | 5        | √         | √         | √         |
|         |          | (34)危险化学品、牲畜运输车专用停车位选址合理安全,根据需求设置长途客运接驳车辆专用停车位。         | 10       |           |           | √         |
|         |          | (35)设置室外休息区或简易休息设施,方便驾乘人员临时休息。                          | 5        |           | √         | √         |
|         |          | (36)利用有效空间,宣传交通政策法规,倡导文明驾驶、安全出行。                        | 5        |           | √         | √         |

| 评定内容    |                 | 服务质量标准                                             | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|---------|-----------------|----------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|         |                 |                                                    |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|         |                 |                                                    | 1000     | 800       | 900       | 1000      |
| 2. 公共场区 | 2.2<br>环境<br>卫生 | (37)地面、草坪内干净,无垃圾、无杂物、积水。                           | 10       | √         | √         | √         |
|         |                 | (38)垃圾箱外表整洁,分布均匀合理,美观适用,能实现分类回收,箱内垃圾不超过 2/3。       | 10       | √         | √         | √         |
|         |                 | (39)各类灯箱、牌匾、指示牌等悬挂物内容规范、整洁、无破损。                    | 5        | √         | √         | √         |
|         |                 | (40)绿化效果好。绿化区域无黄土裸露、无杂草杂物。                         | 5        | √         | √         | √         |
|         |                 | (41)无非法摆摊设点现象。                                     | 5        | √         | √         | √         |
|         | 2.3<br>文明<br>服务 | (42)24 小时免费开放。                                     | 10       | √         | √         | √         |
|         |                 | (43)工作人员着统一工装、佩戴工牌,仪容仪表整洁、姿态端正,无聚众聊天、玩手机等与工作无关的行为。 | 5        | √         | √         | √         |
|         |                 | (44)重大节假日期间加派人员,疏导车辆,维护秩序。                         | 10       |           | √         | √         |
|         |                 | (45)实行专业化物业管理和标准化作业。                               | 10       |           |           | √         |
|         | 2.4<br>安全<br>管理 | (46)配有符合消防部门要求的消防器材。各类消防器材完好可用。灭火器有托架,与地面距离符合标准。   | 10       | √         | √         | √         |
|         |                 | (47)自备水源和二次供水水质符合国家标准。二次供水蓄水池设施符合卫生要求,定期进行清洗消毒。    | 10       | √         | √         | √         |
|         |                 | (48)保安全天候值守,严格执行巡检制度,巡检记录内容完整可查。                   | 5        |           | √         | √         |
|         | 公共场区部分合计        |                                                    | 190      | 145       | 170       | 190       |

| 评定内容      |                 | 服务质量标准                                                                 | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|-----------|-----------------|------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|           |                 |                                                                        |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|           |                 |                                                                        |          | 1000      | 800       | 900       |
| 3. 餐<br>饮 | 3.1<br>基础<br>设施 | (49)证照齐全,经营许可证等证照在明显位置公开悬挂。                                            | 5        | √         | √         | √         |
|           |                 | (50)用餐位与日常旅客峰值相适应,满足非重大节假日驾乘人员就餐需要。                                    | 5        | √         | √         | √         |
|           |                 | (51)餐桌椅完好,无破损残缺,色感清洁温暖。                                                | 5        | √         | √         | √         |
|           | 3.2<br>环境<br>卫生 | (52)餐厅光线良好,温度适宜,空气清新、无异味,无蚊蝇。                                          | 10       | √         | √         | √         |
|           |                 | (53)餐厅地面洁净,无垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍,桌椅和餐具干净、卫生、整洁。                              | 10       | √         | √         | √         |
|           | 3.3<br>文明<br>服务 | (54)员工着统一工装、佩戴工牌,仪容仪表整洁、姿态端正。接待顾客主动热情,规范使用服务用语。上岗期间无聚众聊天、玩手机等与工作无关的行为。 | 10       | √         | √         | √         |
|           |                 | (55)明码标价,一货一签,公平交易,无强卖现象。                                              | 10       | √         | √         | √         |
|           |                 | (56)能够按规定开具发票。                                                         | 5        | √         | √         | √         |
|           |                 | (57)正常供餐时间外,能提供简单餐饮服务。                                                 | 5        | √         | √         | √         |
|           |                 | (58)餐饮特色化,提供具有地方特色的食品。                                                 | 5        |           | √         | √         |
|           |                 | (59)餐饮多样化。中餐、快餐菜品数量达到 20 种以上。                                          | 5        |           | √         | √         |
|           |                 | (60)引进知名品牌,创建自主品牌,实行品牌化经营管理。                                           | 5        |           |           | √         |

| 评定内容                                            |                         | 服务质量标准                                                                | 评价<br>分值                     | 考核项目      |           |           |
|-------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                                                 |                         |                                                                       |                              | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|                                                 |                         |                                                                       | 1000                         | 800       | 900       | 1000      |
| 3. 餐<br>饮                                       | 3.4<br>安<br>全<br>管<br>理 | (61)配有符合消防部门要求的消防<br>器材,各类消防器材完好可用。灭<br>火器有托架,与地面距离符合标准。              | 10                           | √         | √         | √         |
|                                                 |                         | (62)食材进货渠道符合餐饮业相关<br>法规,实行索证和台账管理制度。<br>无假冒伪劣商品。                      | 10                           | √         | √         | √         |
|                                                 |                         | (63)各种食品、调料、配料质量合<br>格,无发霉、污染、变质、过期等现<br>象,产品外包装符合相关规定。               | 10                           | √         | √         | √         |
|                                                 |                         | (64)食品生产经营从业人员定期体<br>检并获得健康检查合格证明,保持<br>良好的个人卫生习惯,健康合格证<br>在餐厅明显位置公示。 | 5                            | √         | √         | √         |
|                                                 |                         | (65)餐具按照规定消毒;后厨案板、<br>储藏按生、熟、荤、素分区管理。                                 | 5                            | √         | √         | √         |
|                                                 |                         | (66)餐厅设置警示标志,提醒驾驶<br>人员不要购买和饮用酒类饮品。                                   | 10                           |           |           | √         |
|                                                 | 餐饮部分合计                  |                                                                       | 130                          | 105       | 115       | 130       |
|                                                 | 4. 便<br>利<br>店          | 4.1<br>基<br>础<br>设<br>施                                               | (67)证照齐全,经营许可证在明显<br>位置公开悬挂。 | 5         | √         | √         |
| (68)设有便利店,且便利店总使用<br>面积达到 100m <sup>2</sup> 以上。 |                         |                                                                       | 5                            | √         | √         | √         |
| 4.2<br>环<br>境<br>卫<br>生                         |                         | (69)空气清新、无异味、无蚊蝇、光<br>线良好,温度适宜。                                       | 5                            | √         | √         | √         |
|                                                 |                         | (70)地面洁净,无垃圾、杂物、痰迹、<br>污渍。                                            | 5                            | √         | √         | √         |
| 4.3<br>文<br>明<br>服<br>务                         |                         | (71)为驾乘人员提供全天候服务。                                                     | 10                           | √         | √         | √         |
|                                                 |                         | (72)经销的各类商品符合法律法规<br>要求,无假冒伪劣商品。                                      | 10                           | √         | √         | √         |

| 评定内容   |                 | 服务质量标准                                                                 | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|--------|-----------------|------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|        |                 |                                                                        |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|        |                 |                                                                        | 1000     | 800       | 900       | 1000      |
| 4. 便利店 | 4.3<br>文明<br>服务 | (73)明码标价,一货一签,公平交易,无强卖现象。                                              | 10       | √         | √         | √         |
|        |                 | (74)按规定开具发票。                                                           | 5        | √         | √         | √         |
|        |                 | (75)员工着统一工装、佩戴工牌,仪容仪表整洁、姿态端正。接待顾客主动热情,规范使用服务用语。上岗期间无聚众聊天、玩手机等与工作无关的行为。 | 10       | √         | √         | √         |
|        |                 | (76)商品种类丰富,包括食品类、日用品类以及烟酒类达到 300 种以上。                                  | 10       |           | √         | √         |
|        |                 | (77)结合地域与文化特色,配置有地方特色商品专柜。                                             | 5        |           | √         | √         |
|        |                 | (78)瓶装水和方便面等大众化商品实行“同城同价”。                                             | 5        |           |           | √         |
|        | 4.4<br>安全<br>管理 | (79)配有符合消防部门要求的消防器材。各类消防器材完好可用。灭火器有托架,与地面距离符合标准。                       | 10       | √         | √         | √         |
|        |                 | (80)各种商品生产厂家、地址、商标、生产许可证编码、生产日期、有效期齐全。食品类商品带有“QS”标识,符合《食品安全法》规定要求。     | 10       | √         | √         | √         |
|        |                 | (81)各种食品、调料、配料质量合格,无发霉、污染、变质、过期等现象。                                    | 10       | √         | √         | √         |
|        |                 | (82)食品生产经营从业人员定期体检并获得健康检查合格证明。健康合格证在明显位置公示。                            | 5        | √         | √         | √         |
|        |                 | 便利店部分合计                                                                |          | 120       | 100       | 115       |

| 评定内容              |                 | 服务质量标准                                                                 | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                   |                 |                                                                        |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|                   |                 |                                                                        | 1000     | 800       | 900       | 1000      |
| 5. 加油<br>(气)站、充电站 | 5.1<br>基础<br>设施 | (83)证照齐全,经营许可证在明显位置公开悬挂。                                               | 5        | √         | √         | √         |
|                   |                 | (84)加油枪数量按照路段交通流量配置,能够满足日常加油需要。                                        | 5        | √         | √         | √         |
|                   |                 | (85)加油机、加油枪设备完好,能够正常工作。                                                | 5        | √         | √         | √         |
|                   |                 | (86)设有加气站或充电站并正常运行。                                                    | 5        |           |           | √         |
|                   | 5.2<br>环境<br>卫生 | (87)地面洁净,无垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍。                                              | 5        | √         | √         | √         |
|                   |                 | (88)各类设施设备干净整洁。                                                        | 5        | √         | √         | √         |
|                   | 5.3<br>文明<br>服务 | (89)能够提供全天候加油服务。                                                       | 10       | √         | √         | √         |
|                   |                 | (90)经销的油、气、电符合国家质量标准。                                                  | 5        | √         | √         | √         |
|                   |                 | (91)公平交易,能够按规定开具发票。                                                    | 10       | √         | √         | √         |
|                   |                 | (92)公示油品和天然气的标号和价格,实行“同城同价”                                            | 10       | √         | √         | √         |
|                   |                 | (93)员工着统一工装、佩戴工牌,仪容仪表整洁、姿态端正。接待顾客主动热情,规范使用服务用语。上岗期间无聚众聊天、玩手机等与工作无关的行为。 | 10       | √         | √         | √         |
|                   | 5.4<br>安全<br>管理 | (94)配有符合消防部门要求的消防器材。各类消防器材完好可用,灭火器有托架,与地面距离符合标准。                       | 10       | √         | √         | √         |
|                   |                 | (95)加油站、加气站设有防火墙、安全岛、护栏杆,且符合消防标准,消防铁锹、桶、钩及石棉毯配置齐全。                     | 5        | √         | √         | √         |

| 评定内容                         |                         | 服务质量标准                                                                  | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                              |                         |                                                                         |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|                              |                         |                                                                         | 1000     | 800       | 900       | 1000      |
| 5.<br>加油<br>(气)<br>站、充<br>电站 | 5.4<br>安全<br>管理         | (96)罐区、卸口配备符合地方管理标准的消防物品。                                               | 5        | √         | √         | √         |
|                              |                         | (97)设置明显的禁火、防辐射标志、安全警示标志。                                               | 5        | √         | √         | √         |
|                              |                         | (98)室内外无吸烟及存放易燃易爆等危险品的现象。                                               | 10       | √         | √         | √         |
|                              | 加油(加气、充电)站部分合计          |                                                                         | 110      | 105       | 105       | 110       |
| 6.<br>车<br>辆<br>维<br>修<br>站  | 6.1<br>基<br>础<br>设<br>施 | (99)证照齐全,经营许可证在明显位置公开悬挂。                                                | 5        | √         | √         | √         |
|                              |                         | (100)能提供一般的零件更换、维护维修、充气补胎、更换轮胎、更换机油等服务。                                 | 10       | √         | √         | √         |
|                              | 6.2<br>环<br>境<br>卫<br>生 | (101)地面洁净,无垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍。                                              | 5        | √         | √         | √         |
|                              |                         | (102)各类设施设备表面干净整洁。                                                      | 5        | √         | √         | √         |
|                              | 6.3<br>文<br>明<br>服<br>务 | (103)能够按规定开具发票。                                                         | 5        | √         | √         | √         |
|                              |                         | (104)公示工时定额及价格,销售配件做到明码标价,一货一签,维修常用配件实行“同城同价”。                          | 5        | √         | √         | √         |
|                              |                         | (105)员工着统一工装、佩戴工牌,仪容仪表整洁、姿态端正。接待顾客主动热情,规范使用服务用语。上岗期间无聚众聊天、玩手机等与工作无关的行为。 | 5        | √         | √         | √         |
|                              |                         | (106)中修以上签订维修协议,严格执行保修条款和质量检验标准,无偷工减料、坑蒙拐骗现象。                           | 5        | √         | √         | √         |



| 评定内容                        |                         | 服务质量标准                                                            | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                             |                         |                                                                   |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|                             |                         |                                                                   | 1000     | 800       | 900       | 1000      |
| 6.<br>车<br>辆<br>维<br>修<br>站 | 6.4<br>安<br>全<br>管<br>理 | (107)配有符合消防部门要求的消防器材。各类消防器材完好可用。灭火器有托架,与地面距离符合标准。                 | 10       | √         | √         | √         |
|                             |                         | (108)有防止高压胎充气过程中钢圈飞出的安全控制措施。                                      | 5        | √         | √         | √         |
|                             | 车辆维修站部分合计               |                                                                   | 60       | 60        | 60        | 60        |
| 7.<br>客<br>房                | 7.1<br>基<br>础<br>设<br>施 | (109)配有适应日常实际消费需求的客房或应急用房。                                        | 5        | √         | √         | √         |
|                             |                         | (110)房间配有彩色电视机。标准间有独立卫生间,多人间有专用卫生间和浴室,24 小时免费供应热水。                | 5        | √         | √         | √         |
|                             |                         | (111)证照齐全。经营许可证在明显位置公开悬挂。                                         | 5        | √         | √         | √         |
|                             | 7.2<br>环<br>境<br>卫<br>生 | (112)房间空气清新、无异味、无蚊蝇,床铺桌椅和照明设施完好,光线良好。                             | 5        | √         | √         | √         |
|                             |                         | (113)房间每天全面整理一次,并做到“一客一换一消毒”。                                     | 5        | √         | √         | √         |
|                             | 7.3<br>文<br>明<br>服<br>务 | (114)设置价格公示板,明码标价。按规定开具发票。                                        | 5        | √         | √         | √         |
|                             |                         | (115)员工着统一工装、佩戴工牌,仪容整洁、姿态端正。接待顾客主动热情,规范使用服务用语。无聚众聊天、玩手机等与工作无关的行为。 | 5        | √         | √         | √         |
|                             | 7.4<br>安<br>全<br>管<br>理 | (116)配有符合消防部门要求的消防器材。各类消防器材完好可用。灭火器有托架,与地面距离符合标准。                 | 5        | √         | √         | √         |

| 评定内容    |              | 服务质量标准                                                                 | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|---------|--------------|------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|         |              |                                                                        |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|         |              |                                                                        | 1000     | 800       | 900       | 1000      |
| 7. 客房   | 7.4<br>安全管理  | (117)安全通道畅通,火灾逃生路线指示图清晰准确。                                             | 5        | √         | √         | √         |
|         |              | (118)实行顾客入住实名登记制度。                                                     | 5        | √         | √         | √         |
|         | 客房部分合计       |                                                                        | 50       | 50        | 50        | 50        |
| 8. 综合服务 | 8.1<br>信息化   | (119)提供高速公路线路查询服务。                                                     | 5        | √         | √         | √         |
|         |              | (120)在显著位置设置咨询服务台,并有广播呼叫系统设施。                                          | 5        |           | √         | √         |
|         |              | (121)提供高速公路路况查询服务。                                                     | 5        |           | √         | √         |
|         |              | (122)提供天气查询服务。                                                         | 5        |           | √         | √         |
|         |              | (123)提供免费 wifi 网络服务。                                                   | 5        |           |           | √         |
|         |              | (124)提供停车位剩余接待容量信息。                                                    | 5        |           |           | √         |
|         |              | (125)提供周边旅游及美食信息查询服务。                                                  | 5        |           |           | √         |
|         |              | (126)有官方网站,信息更新及时,随时受理顾客查询或提问。                                         | 5        |           |           | √         |
|         | 8.2<br>人性化   | (127)24 小时提供免费饮用开水。                                                    | 15       | √         | √         | √         |
|         |              | (128)有残疾人专用通道。                                                         | 5        | √         | √         | √         |
|         |              | (129)提供简单的非处方类药品。                                                      | 5        |           |           | √         |
|         |              | (130)设置母婴室。                                                            | 5        |           | √         | √         |
|         | 8.3<br>监督与投诉 | (131)设立监督公示栏,公示服务区、管理单位和上级主管部门的监督电话。服务区的监督电话 24 小时有人接听,有效投诉反馈率达到 100%。 | 10       | √         | √         | √         |
|         | 综合服务部分合计     |                                                                        | 80       | 35        | 55        | 80        |

| 评定内容    |                                   | 服务质量标准                                                                                                                     | 评价<br>分值 | 考核项目      |           |           |
|---------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|         |                                   |                                                                                                                            |          | 达标<br>服务区 | 优秀<br>服务区 | 示范<br>服务区 |
|         |                                   |                                                                                                                            | 1000     | 800       | 900       | 1000      |
| 9. 基础管理 | 9.1<br>制<br>度<br>建<br>设           | (132)建立完善的服务区行业管理标准。                                                                                                       | 5        | √         | √         | √         |
|         |                                   | (133)制定科学有效的监督检查机制,高速公路经营管理单位按期开展服务区日常管理及服务质量考核。                                                                           | 5        | √         | √         | √         |
|         |                                   | (134)完善突发事件(反恐、消防、危险化学品泄漏、抢险救灾等)应急预案,提高突发事件应对能力,定期组织演练。                                                                    | 5        | √         | √         | √         |
|         |                                   | (135)引进专业化团队或知名品牌企业参与经营,开放服务区市场,完善竞争机制。                                                                                    | 5        |           | √         | √         |
|         | 9.2<br>员<br>工<br>保<br>障           | (136)满足员工的住宿和洗浴需求。                                                                                                         | 5        | √         | √         | √         |
|         |                                   | (137)满足员工的就餐需求。                                                                                                            | 5        | √         | √         | √         |
|         |                                   | (138)同员工依法签订劳动合同。                                                                                                          | 5        | √         | √         | √         |
|         |                                   | (139)员工工资不低于当地最低工资标准。                                                                                                      | 5        | √         | √         | √         |
|         | 9.3<br>生<br>态<br>环<br>境<br>建<br>设 | (140)污水排放达标。                                                                                                               | 5        | √         | √         | √         |
|         |                                   | (141)生活垃圾集中无害化处理。                                                                                                          | 10       |           | √         | √         |
|         |                                   | (142)积极推广应用各类节能、环保和循环利用技术。                                                                                                 | 5        |           |           | √         |
|         | 基础管理部分合计                          |                                                                                                                            | 60       | 40        | 55        | 60        |
| 备 注     |                                   | 考虑到各省(区、市)特点和公众出行需求方面的现实差异,车辆维修站和客房的服务质量是否作为考核项目,由各省级交通运输主管部门结合本地区实际情况统一确定。如确因无相关需求而暂不作为考核项目,其考核得分可暂按相应考核项目的70%的分值记入考核总得分。 |          |           |           |           |

## 附件 2

# 全国高速公路停车区服务质量等级评定记分标准

| 评定内容     |                 | 服务质量标准                                                  | 评价<br>分值 |
|----------|-----------------|---------------------------------------------------------|----------|
|          |                 |                                                         | 200      |
| 1. 公共卫生间 | 1.1<br>基础<br>设施 | (1)公共卫生间为水冲式。不具有完整上下水道和粪便处理设施的地区,应设置具有前端处理设施的独立式无害化卫生间。 | 10       |
|          |                 | (2)私密性强,厕位之间有隔断板和门,男厕小便位间设有隔板。                          | 5        |
|          |                 | (3)各类便器、洁具、水龙头、灯具、换气设备完好可用,无缺失、破损、锈蚀现象。                 | 5        |
|          |                 | (4)上下水设施能正常使用,无滴漏、锈蚀现象,排污通畅。                            | 5        |
|          |                 | (5)地面、墙体、顶棚、门窗无缺失、破损、锈蚀现象。                              | 5        |
|          |                 | (6)设置文明用厕宣传标识、标牌。                                       | 5        |
|          | 1.2<br>环境<br>卫生 | (7)光线良好、空气清新、无异味。                                       | 10       |
|          |                 | (8)地面洁净,无垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍。                                | 10       |
|          |                 | (9)棚面、墙面、柱面、门窗、台面、镜面等洁净无灰尘、无污物。                         | 5        |
|          |                 | (10)各类设施设备干净整洁。                                         | 10       |
|          |                 | (11)便池挡板和门清洁。                                           | 10       |
|          |                 | (12)便池无水锈、污渍、积便现象。                                      | 10       |
|          |                 | (13)垃圾纸篓统一套袋,纸篓内纸不超过 2/3。                               | 10       |
|          |                 | (14)无蚊蝇。                                                | 10       |
|          |                 | (15)24 小时免费开放。                                          | 10       |
|          | 公共卫生间部分合计       |                                                         | 120      |

| 评定内容    |             | 服务质量标准                                        | 评价<br>分值 |
|---------|-------------|-----------------------------------------------|----------|
|         |             |                                               | 200      |
| 2. 公共场区 | 2.1<br>基础设施 | (16)交通标志标线齐全清晰。                               | 10       |
|         |             | (17)对停车位、公共卫生间进行交通流线设计。路线明确、简捷、安全。            | 10       |
|         |             | (18)停车位充分利用场地,分区停放、进出方便。                      | 10       |
|         |             | (19)照明设施齐全完好,夜间照明良好。                          | 10       |
|         |             | (20)地面无明显坑槽和病害。                               | 5        |
|         | 2.2<br>环境卫生 | (21)地面、草坪内干净、无垃圾、杂物、积水。                       | 10       |
|         |             | (22)垃圾箱外表干净整洁,分布均匀合理,美观适用,箱内垃圾不超过 2/3。垃圾分类回收。 | 10       |
|         |             | (23)各类灯箱、牌匾、指示牌等悬挂物内容规范、整洁、无破损。               | 5        |
|         |             | (24)绿化效果好。绿化区域无黄土裸露、无杂草杂物现象。                  | 5        |
|         |             | (25)利用有效空间,宣传交通政策法规,倡导文明驾驶、安全出行。              | 5        |
|         | 公共场区部分合计    |                                               | 80       |

---

抄送：各省、自治区、直辖市高速公路集团公司，中国公路学会，部政策研究室、法制司。

---

交通运输部办公厅

2015年3月2日印发

---

