

# 广东省交通运输厅

---

粤交案函〔2019〕75号 A

## 广东省交通运输厅关于广东省十三届人大二次会议第 1324 号代表建议答复的函

吴少杰代表：

你们提出的“关于高速公路服务区变革的建议”（第1324号）收悉，经综合省文化和旅游厅意见，现答复如下：

### 一、关于服务区由休息功能向休闲功能升级，充分发挥商业功能的办理意见

我厅一直加强服务区服务品质提升工作，在有条件的服务区开展特色餐饮、购物、旅游、汽车、农产品等延伸服务，积极拓展“旅游型”、“休闲型”、“复合型”服务区。

2016年，经过功能提升率先完成了顺德服务区改造，2017年完成勒流、石坝、安塘、沙溪、瓦溪5对高速服务区升级改造。2018年陆续完成大槐服务区深度开发和黎溪、电白、民众、白沙服务区的升级改造。同时计划2019年对雅瑶、陆河、民众、瓦窑岗等6对服务区进行升级改造，2020年完成对梁金山、谢岗、泰

---

美、新城等6对服务区的升级改造，不断提升全省高速公路服务品质。

## **二、关于布局需要合理规划，功能设置应考虑旅客需要的办理意见**

我省早期规划建设的服务区间距较大且用地规模普遍相对较小，部分已经经营多年的服务区设施老旧，与日益增长的车流及群众出行需求的矛盾日益突出。鉴于此，我厅印发了《广东省高速公路加油站“十三五”发展规划（2016—2020年）》，规划目标是到2020年，全省高速公路服务区和加油站布局应基本与高速公路网发展相适应。同时正在修订《广东省高速公路服务设施设计和验收指南》，制订《广东省高速公路服务区布局规划（2019—2035）》和《广东省高速公路服务区建设标准》，开展高速公路服务区优化提升课题研究，从规划、建设、营运等全面提升高速公路服务区服务品质。针对便利店、熟食档位设置不合理等问题，今年4月，我厅印发《广东省交通运输厅关于进一步深化服务区“厕所革命”有关工作的通知》对全省服务区进行摸底排查，经排查列出《高速公路服务区商铺摊位整改情况表》提出整改措施、落实整改时限。目前已完成餐饮档位整改30处，计划今年底完成整改9处，完成全部整改任务。

## **三、关于打破现有管理模式，实现商业利润与服务质量的平衡发展的办理意见**

我省的高速公路服务区约70%由省交通运输集团下属单位广

东通驿高速公路服务区有限公司经营，有效实现了集约化、规模化和品牌化管理，提升了高速公路服务区的经济效益、服务水平得到保障。服务区经营管理单位开展了商业利润与服务质量的平衡探索，我省目前已有顺德、大槐两个服务区在开放式服务区的实践上，成功试点。大槐服务区首创商业专用通道形式，将东、西服务区之间、高速公路与国道之间连为一体，一改服务区只能接待单向高速客流的传统，同时服务国道上的旅客和地方城镇居民，取得了良好的成效。

#### **四、建立高速公路服务区高素质的员工队伍的办理意见**

目前高速公路服务区服务人员确实存在着素质参差不齐的问题。根据交通运输部的要求，每两年开展一次高速公路服务区服务质量等级评定工作，我厅每两年组织开展高速公路服务质量评价工作，并进行全省排名。在上述工作中，将员工队伍素质建设作为重要评价指标，促使各服务区经营管理单位加强内部管理、加强员工队伍建设，更好的为出行提供优质服务。

最后，十分感谢您对我省交通运输事业的关心、理解和支持。

联系人：黄景欣，电话：020—83730195。

广东省交通运输厅

2019年6月26日

**公开方式：**主动公开

抄送：省人大常委会选联工委，省政府办公厅，省文化和旅游厅。