

中国公路学会

公学函字（2015）14号

关于全国高速公路服务区服务质量等级评定 工作有关问题说明的函

各省、自治区、直辖市交通运输厅（委）：

《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》（交公路发〔2015〕29号）和《中国公路学会关于印发“2015年全国高速公路服务区服务质量等级评定工作实施方案”的函》（公学函字〔2015〕4号）印发以来，各地逐条逐项对照落实，扎实推进服务区服务质量改进和提升工作，并就完善服务质量等级评定工作提出一些意见和建议。为进一步统一评定标准，指导各地切实开展好文明服务创建工作，经商交通运输部公路局，现就2015年全国高速公路服务区服务质量等级评定工作的有关问题说明如下：

一、关于考评单侧还是两侧服务区的问题。本着保障质量与兼顾效率相统筹的原则，全国评定委员会考评组（以下简称考评组）在实地考评各地服务区（含停车区，下同）各个项目时，将随机抽取一侧服务区进行全面考评。考虑到部分新建高速公路的服务区交通量较小，本着实事求是、经济

实用的原则，可先开通运行单侧服务区。考评组在实际考评时，只考评开通一侧服务区的服务质量，并确定是否达标。

二、关于评定范围的问题。根据《2015年全国高速公路服务区服务质量等级评定工作实施方案》，此次评定范围是2014年7月31日前开通运营的所有高速公路服务区，但截至2015年7月31日因维修改造暂停运营的除外。请各地严格按照上述规定填报相关报表并核定评定基数。各地已建成，但因交通量偏小等原因还未运营的服务区，不列入此次评定范围，不列入评定基数，但应请按照附件1的要求认真填报。

三、关于推荐名额的问题。根据交通运输部相关文件的部署，2015年全国共评选百佳示范服务区100对、优秀服务区400对。为确保好中选优，各地可按照本省（区、市）评定基数的6.5%推荐全国百佳示范服务区（不足1个的，按1个推荐；1个以上的，按照四舍五入的原则确定；下同），按照评定基数的25%推荐优秀服务区。全国评定委员会将根据考评结果以及各地推荐顺序统筹确定。

四、关于提供痕迹化记录的问题。《细则》“操作说明”中，有多处要求“提供最近6个月痕迹化记录”，多地反映时间要求过长。考虑到各地在发展水平、经营管理能力等方面的差异，实际考评时，将重点查验最近3个月的痕迹化记录。

五、关于公开悬挂证照的问题。《全国高速公路服务区服务质量等级评定记分细则》（以下简称《细则》）中多处要

求“证照齐全，并按相关部门要求在明显位置公开悬挂”。此项要求主要针对餐饮、便利店、加油站、汽修站及客房等几大经营板块，所涉及的证照应严格遵照各专项领域的行业规范要求执行，确保基本证照齐全。具体可参考“证照清单”（详见附件 2）。服务区已设有加气站或充电站，但还未领取营业执照的，扣 2 分。

六、关于统一“第三卫生间”英文名称的问题。建议“第三卫生间”的英文名称统一使用“Family Restroom”。

七、关于调阅一周监控资料的问题。《细则》检查方式中多处提出要“调阅一周监控资料”。在分项考评《细则》第（1）、（2）、（27）、（28）、（30）、（32）、（50）项时，若出现设备异常、故障、录像文件缺失及无监控资料可查等情况，则分别扣除 2 分。考虑到公共卫生间的特殊性，在实际考评时，调取的监控资料覆盖至卫生间出入口或者门厅即可。

八、关于冬季提供温水的问题。《细则》第（13）条要求“冬季为司乘人员提供温度适宜的洗漱用水”。建议在温水龙头处增加提示标识“冬季提供温水”。

九、关于卫生间地面洁净的问题。《细则》第（15）条要求“地面洁净，无脚印、垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍”，在实际考评时，按照“发现三处（含）以下问题不扣分，四处扣 1 分，五处扣 2 分，以此类推，扣完为止”执行。

十、关于公共场区地面坑槽的问题。《细则》第（33）条要求“地面无明显坑槽和病害”。在实际考评时，按照“坑槽或病害面积大于 1 平方米的，每发现一处扣 1 分，扣完为

止”执行。

十一、关于危化品、牲畜停车位设置立面标记的问题。细则第（34）条要求“设置危化品停车位、牲畜停车位”。在实际考评时，按照“未设置危化品停车位或牲畜停车位立面标记的，每发现一处扣1分”执行。

十二、关于规范灭火器放置的问题。《细则》第（61）条要求“灭火器有托架”。由于各地要求不同，在遵循“安全美观、方便使用”的基础上，可根据实际使用情况，采用灭火器箱等其他方式放置，但必须符合国家或者所在省份的统一规定和要求。

十三、关于便利店面积的问题。《细则》第（68）条要求“设有便利店，且便利店总使用面积达到100平方米以上”。便利店总使用面积指服务区所有便利店使用面积的总和（不包括便利店仓库面积）。在实际考评时，按照“便利店使用总面积不足100平方米的，扣2分”执行。

十四、关于墙壁卫生管理的问题。《细则》第（87）条要求“地面洁净，无垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍”。由于墙面等其他空间的卫生情况同样影响服务质量和形象，在实际考评时，按照“地面、墙面及其他公共场所洁净，均无垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍”的标准执行。

十五、关于油气同城同价的问题。《细则》第（92）条要求“公示油品和天然气的标号和价格，实行‘同城同价’”。由于油品和天然气价格并非由服务区经营管理单位所能决定，在实际考评时，查验“公示油品和天然气的标号和价格”

即可。

十六、关于设置防火墙的问题。《细则》第（95）条要求“加油站、加气站设有防火墙、安全岛、护栏杆，且符合消防标准”。其中，防火墙应依据当地消防部门要求和所处实际环境需求确定是否需要设置，具体可视实际情况判定，但必须符合国家或所在省份的统一规定和要求。

十七、关于客房数量的问题。《细则》第（109）条要求“配有适应日常实际消费需求的客房或应急用房”。结合各地实际需求等相关情况，在实际考评时，要求服务区（双侧）配置的客房或应急房数量不少于4间。

十八、关于服务区建立官网的问题。《细则》第（126）条要求“有官方网站，信息更新及时，随时受理顾客查询或提问”。在实际考评时，对有独立网站且信息更新及时，或者无独立官网，但在高速公路管理部门或服务区运营管理机构官网下设子页面，能迅速查到服务区信息且信息更新及时的，不予扣分；不符合前述要求的，扣5分。

十九、关于提供非处方类药品的问题。《细则》第（129）条要求“提供简单的非处方类药品”。为确保驾乘人员生命安全，服务区在不能准确判断顾客病情的情况下，不宜向顾客提供任何可能为顾客带来危险的内服药品，但可酌情提供创可贴、绷带等物理外用医疗用品，或提供医疗单位联系电话等协助服务。

二十、关于员工浴室管理的问题。《细则》第（136）条要求“无员工浴池，或设备损坏无法使用，扣2分”。由于

各地说法习惯不同，在实际考评时，“浴室”等同于“浴池”。

二十一、关于与员工签订劳动合同的问题。《细则》第（138）条要求“与员工依法签订劳动合同”。在实际考评时，请服务区提供所有员工的花名册，考评组专家从中随机抽取检查是否签订了合同。

二十二、关于停车区《细则》分值调整的问题。停车区《细则》第（2）条要求“私密性强，厕位之间有隔断板和门，男厕小便位间设有隔板”、第（15）条要求“24小时免费开放”。实际考评时，其评价分值均按照满分为10分执行。

- 附件：1. 未开通运营高速公路服务区基本情况
2. 高速公路服务区相关场所证照清单



抄送：交通运输部公路局

中国公路学会秘书处

2015年7月15日印发

附件 2:

高速公路服务区相关场所证照清单

(供参考)

一、餐厅相关证照

《餐饮服务许可证》、《营业执照》、《税务登记证》。

二、便利店相关证照

《营业执照》、《税务登记证》、《食品流通许可证》。

如有烟草、音像制品、出版物等销售的还需具备如下证照：《烟草经营许可证》、《音像制品经营许可证》、《出版物经营许可证》。

三、加油（气）站、充电站相关证照

《成品油零售经营批准证书》、《危险化学品经营许可证书》、《营业执照》、《税务登记证》。

设有加气站的还需具备《燃气经营许可证》。

四、车辆维修相关证照

《道路运输经营许可证》、《营业执照》、《税务登记证》。

五、酒店相关证照

《特种行业许可证》、《营业执照》、《税务登记证》。