

附件 1:

全国高速公路服务区服务质量等级评定记分细则

评比内容		服务质量标准	评价 分值	记分细则	操作说明	检查方式
			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, 满足非重大节假日司乘人员需要	25	①便器数量不足, 致使排队人数超过 10 人(含), 扣 25 分	★因道路封闭后放行、大型客车集中停留等特殊原因造成大量顾客进入卫生间的情况除外; ★男女卫生间排队人数分别计算, 取高值, 但不重复扣分	现场检查 调阅 1 周监控资料
				②便器数量不足, 致使排队人数在 5 人(含)以上 10 人以下, 扣 15 分		
		(2) 重大节假日, 发生排队如厕现象时, 能及时开启简易或临时卫生间等辅助设施	15	①便器数量不足, 且未启用任何临时卫生间等辅助设施, 致使排队人数超过 20 人(含), 扣 10 分	★因道路封闭后放行、大型客车集中停留等特殊原因造成大量顾客进入卫生间的情况除外; ★男女卫生间排队人数分别计算, 取高值, 但不重复扣分	现场检查 查阅内业资料 调阅 1 周监控资料
				②便器数量不足, 且未启用任何临时卫生间等辅助设施, 致使排队人数在 10 人(含)以上 20 人以下, 扣 8 分		
				③便器数量不足, 虽然启用辅助设施, 但排队人数仍然超过 20 人(含), 扣 6 分		
				④便器数量不足, 虽然启用辅助设施, 但排队人数仍然在 10 人(含)以上 20 人以下, 扣 4 分		
				⑤出现排队现象, 但临时卫生间等设施损坏无法正常使用, 每发现一处扣 2 分		
				⑥不能提供重大节假日管理制度或应急预案, 扣 5 分		
		(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	10	①水冲式卫生间, 不扣分	★水冲式指自动或司乘人员可操作用水冲洗的卫生间; ★非水冲洗指卫生间或简易卫生间不是采用水冲洗的卫生间	现场检查
				②非水冲式卫生间且不符合规定标准, 扣 10 分		
(4) 有完好可用残疾人专用卫生设施	5	①未设置残疾人专用卫生设施, 扣 5 分	★残疾人专用卫生设施包括: 男用小便器、坐便、专用洗手设施和配套扶手; ★残疾人卫生设施挪作他用视为无设施	现场检查		
		②设施缺失或损坏, 每发现一处扣 1 分				
(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	5	①女厕位与男厕大便间没有隔断板和门, 每发现一处问题, 扣 2 分		现场检查		
		②男厕小便位没有隔板, 每发现一处问题, 扣 1 分				
(6) 大、小便间和盥洗室分室设置	5	每发现一处此类问题扣 2 分		现场检查		

		(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	每发现一处此类问题扣1分	★如果便器、洁具或水龙头损坏正在维修,能通过设置规范的提示牌提醒顾客,不扣分	现场检查
		(8)上下水设施能正常使用,无滴漏、锈蚀现象,排污通畅	5	每发现一处此类问题扣1分	★如果设备损坏正在维修,能通过设置规范的提示牌提醒顾客,不扣分	现场检查
1. 公共卫生间	1.1 基础设施	(9)地面、墙体、顶棚、门窗无缺失、破损、锈蚀现象	5	每发现一处此类问题扣1分		现场检查
		(10)设置文明用厕宣传标识、标牌	5	①未设置任何宣传标识,扣5分	★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一VI标识系统判断	现场检查
				②宣传标识不规范、不美观、有破损现象,每处扣1分		
		(11)提供洗手液和干手设施	5	①未提供洗手液,扣2分	★洗手液浓度严重不足视为缺失;★干手设施包括烘手机或擦手布、纸巾等	现场检查
				②未提供干手设施,扣3分		
	③洗手液缺失或干手设施损坏无法使用,每处扣1分					
	(12)有完好可用的第三卫生间、老年人和儿童卫生洁具	10	①未设置第三卫生间,扣5分	★第三卫生间是指有独立封闭的空间,能实现陪同行动不便的异性家属如厕的功能;★第三卫生间必须与男女卫生间分离设置,未分离设置或不能封闭的视为无第三卫生间;★如果能够实现第三卫生间的基本功能,可将残疾人卫生间与第三卫生间合并设置,但需有明确的指示标识;★老年人和儿童卫生洁具包括专用小便器、坐便、洗手池、扶手	现场检查	
			②未设置老年人和儿童卫生洁具,扣5分			
			③设施缺失或损坏,每发现一处扣1分			
	(13)冬季为司乘人员提供温度适宜的洗漱用水	5	①未设置温水洗手设施或设施损坏无法使用,扣5分	★要求服务区有温水洗手设施,但不要求所有水龙头均能做到温水洗手,有最低数量规定;★随机抽查室内一处温水龙头,测量出水温度;★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一VI标识系统判断	现场检查 仪器测量	
②男女公用洗手池能提供温水的龙头数量少于5个,或男女分离洗手池能提供温水的龙头数量平均少于3个,扣3分						
③未设置温水洗手标识或标识不规范的,扣1分						
④测量水温低于15摄氏度,扣2分						
1.2 环境卫生	(14)光线良好、空气清新、无异味	10	①未设置排风系统,或排风系统不能启用,扣5分	★采用通透建筑结构的卫生间不必设置排风系统	现场检查	
			②每发现一处光线昏暗或有异味问题,扣2分			

		(15)地面洁净,无脚印、垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍	10	同一卫生间,发现三处(含)以下问题不扣分,三处以上每再发现一处问题扣1分	★男、女卫生间分别检查,不是同一卫生间(下同);★举例说明:在对某服务区男卫生间的检查过程中,如果发现3处及以下数量的脚印或垃圾、杂物,不扣分,发现4处扣2分,5处扣4分,以此类推;★因道路封闭后放行、大型客车集中停留等特殊原因造成大量顾客进入卫生间的情况需等待客流量恢复正常后再检查	现场检查
1. 公共卫生间	1.2 环境卫生	(16)棚面、墙面、柱面、门窗、台面、镜面等洁净无灰尘、无污物	5	每发现一处此类问题扣1分		现场检查
		(17)各类设施设备干净整洁	5	每发现一处此类问题扣1分		现场检查
		(18)便池挡板干净整洁	10	每发现一处此类问题扣1分	★便池挡板出现烟渍、刮痕等不可消除的情况除外	现场检查
		(19)便池无水锈、污渍、积便现象	10	①便池有水锈或污渍,每发现一处问题扣1分	★操作举例说明同第(15)条	现场检查
				②便池有积便,发现两个(含)以下不扣分,两个以上每再发现一个扣2分		
		(20)垃圾纸篓统一套袋,纸篓内纸不超过2/3	10	①未套袋,每发现一处问题扣1分		现场检查
				②垃圾超过2/3但未溢出,每发现一处问题扣2分		
	③垃圾已溢出,每发现一处问题扣3分					
	(21)无蚊蝇	10	①未能提供灭蚊蝇制度,扣5分	★要求提供灭蚊蝇规章制度和最近6个月的痕迹化记录	内业资料 现场检查	
			②未能提供灭蚊蝇痕迹化记录,扣2分			
			③痕迹化记录不齐全或不规范,扣1分			
			④同一卫生间,发现三只(含)以下蚊蝇不扣分,三只以上每再发现1只扣1分			
	(22)摆放盆景、盆花等装饰品,播放背景音乐	5	①未摆放盆景、盆花等装饰品,扣3分	★自然生长植物花卉等同于盆景、盆花	现场检查	
②未播放音乐,扣2分						
③盆景、盆花出现褪色、凋零、干枯等现象,每处扣1分						
1.3 文明服务	(23)24小时免费开放	5	未做到24小时开放或有收费行为,扣5分		现场检查	
	(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	①服务区未统一设计和制作工装或工牌,扣3分		现场检查	
②每发现一名员工未穿着工装或佩戴工牌,扣1分						

				③未使用本岗位文明礼貌用语, 每发现一次扣1分		
				④仪容仪表不整洁或站、坐姿不规范, 每发现一次扣1分		
				⑤服务行为不规范, 每发现一次扣1分		
		(25) 实行专业化物业管理和标准化作业	10	①无规章制度和操作规程, 扣5分	★提供卫生间专业化物业管理规章制度和操作规程; ★提供最近6个月的痕迹化检查监督记录; ★随机抽查一名保洁员工	内业资料 现场检查 现场考核
				②无痕迹化监督检查记录, 扣2分		
				③痕迹化记录不齐全、不规范, 扣1分		
				④无任何专业化保洁工具和洗涤用品, 扣2分		
				⑤员工不能熟练掌握卫生工作方法, 扣2分		
		公共卫生间部分合计	200			
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	①交通标识不符合国家相关标准, 扣5分	★参照国家标准 GB5768-2009 《道路交通标志和标线》	现场检查
				②公共标识不符合国家相关标准, 扣5分		
				③检查每发现一处标志标线缺失或不清晰, 扣1分		
		(27) 对综合楼、停车场、公共卫生间、加油站、维修站等, 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	①有交通流线设计, 但人流、车流路线不明确, 有交叉通行现象, 扣5分		
				②无交通流线设计, 人流、车流线路不明确, 存在较大安全隐患, 扣10分		
		(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	①因停车位数量不足, 导致车辆不能按位停放, 但不影响车辆进出, 扣2分	★重大节假日或因道路封闭后放行等特殊原因造成车流剧增情况除外	现场检查 调阅1周监控资料
				②因停车位数量不足, 导致车辆不能安全停放, 进出缓慢, 扣3分		
				③因停车位数量不足, 导致车辆不能安全停放, 进出困难, 造成服务区拥堵, 扣5分		
		(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	①小型客车、大型客车、大型货车停车位未分区, 扣5分		现场检查
				②未设置危险化学品车或牲畜运输车专用停车位, 扣3分		
				③危险化学品车专用停车位或牲畜运输车专用停车位未满足该路段实际需求, 扣2分		
		(30) 根据司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	①无保安现场指挥、疏导车辆, 扣5分	★重大节假日或因道路封闭后放行等特殊原因造成车流剧增情况除外	现场检查 调阅1周监控资料
				②因安保人员配置不足, 车辆不能安全停放, 进出困难, 造成服务区拥堵, 扣5分		
				③因安保人员配置不足, 车辆不能安全停放, 进出缓慢, 扣3分		

				④因安保人员配置不足,车辆未做到按位停放,但不影响车辆进出,扣2分		
		(31)照明设施齐全完好,停车区域夜间照明良好、无盲点	10	①每发现一处照明设施损坏,扣1分 ②照明设施数量不足,有盲点,扣5分		现场检查
		(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	①每发现一处监控设施损坏,扣1分 ②监控图像不够清晰完整,未按规定保存监控资料,扣3分 ③监控设施数量不足,有盲点,扣5分		现场检查 调阅1周监控资料
		(33)地面无明显坑槽和病害	5	每发现一处问题扣1分	★坑槽或病害面积小于100平方厘米不计算在内	现场检查
2.公共场区	2.1 基础设施	(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	①危险化学品和牲畜运输车专用停车位未独立设置,与其他停车位混合设置,扣2分		现场检查
				②危险化学品和牲畜运输车专用停车位未做到与加油站、卫生间、主楼、修理厂等设施保持安全距离,扣3分		
				③如果服务区有长途客运接驳站,但未设置接驳车辆专用停车位,扣5分		
	(35)设置室外休息区或简易休息设施,方便司乘人员临时休息	5	①未设置休息区或休息设施,扣5分		现场检查	
			②休息设施损坏无法使用,每发现一处扣1分			
	(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	①未设置宣传标识,扣5分		★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一VI标识系统判断	现场检查
②宣传标识不规范、不美观、有破损现象,每处扣1分						
2.2 环境卫生	(37)地面、草坪内干净,无垃圾、杂物、积水	10	①同一场区,地面或草坪发现烟头、纸屑、垃圾、杂物等明显污迹五处(含)以下不扣分,五处以上每再发现一处问题扣1分		现场检查	
			②水面积达1m ² 以上的,每处扣2分			

		(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	①垃圾超过 2/3 但未溢出, 每发现一处问题扣 2 分		现场检查
				②垃圾已溢出, 每发现一处扣 3 分		
				③不能做到分类回收的, 扣 3 分		
				④外表有污渍不整洁的, 每发现一处扣 2 分		
		(39) 各类灯箱、牌匾、指示牌等悬挂物内容规范、整洁、无破损。	5	不规范、不美观、有破损现象, 每处扣 1 分	★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一 VI 标识系统判断	现场检查
(40) 绿化效果好。绿化区域无黄土裸露、无杂草杂物	5	①绿化植被枯死、绿化区黄土裸露均达到 1 m ² 以上的, 每发现一处扣 1 分		现场检查		
		②绿化区域有杂草、杂物, 每发现一处扣 1 分				
(41) 无非法摆摊设点现象	5	每发现一处扣 2 分	★非法摆摊设点是指流动商贩、附近村民等开展的非服务区经营行为, 例如流动销售水果、盒饭、书刊、望远镜, 流动补车等	现场检查		
2. 公共场区	2.3 文明服务	(42) 24 小时免费开放	10	未做到 24 小时开放或有收费行为, 扣 10 分		现场检查
		(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	参照第 (24) 条的记分细则执行		现场检查
		(44) 重大节假日期间加派人员, 疏导车辆, 维护秩序	10	① 车辆严重拥堵, 进出不畅, 且无工作人员进行疏导, 扣 5 分		现场检查 内业资料
				②不能提供黄金周等重大节假日管理制度或应急预案, 扣 5 分		
(45) 实行专业化物业管理和标准化作业	10	①无规章制度和操作规程, 扣 5 分	★提供停车广场专业化物业管理规章制度和操作规程; ★提供最近 6 个月的痕迹化检查监督记录; ★随机抽查一名保洁员工	内业资料 现场检查 现场考核		
		②无痕迹化监督检查记录, 扣 2 分				
		② 迹化记录不齐全、不规范, 扣 1 分				
		④无任何专业化保洁工具和洗涤用品, 扣 2 分				

				⑤员工不能熟练掌握卫生清洁工作方法,扣2分		
	2.4 安全管理	(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,消防器材指示标志清晰。	10	①配备的消防器材不符合标准或不可用,每处扣2分		现场检查
②未设置清晰的消防器材指示标识,扣2分						
③未配备消防器材,扣10分						
(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	①水源未采取安全有效的保护措施,扣5分		现场检查	
②供水、蓄水设施设备不能有效使用,扣2分						
③水源无专人管理,扣1分						
(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	④无定期清洗消毒记录,或记录不齐全,扣1分		内业资料		
①不能提供巡检制度,扣2分						
②不能提供巡检记录,扣2分						
				③巡检记录内容不齐全或不规范,扣1分	★提供保安巡检制度;★提供最近6个月痕迹化巡检记录;★每天巡检次数最少为6次	内业资料
	公共场区部分合计		190			
3. 餐饮	3.1 基础设施	(49) 证照齐全,经营许可证等证照按相关部门要求在明显位置公开悬挂	5	①证照齐全,但未按规定悬挂于明显位置,每发现一处扣1分	★要求证照在有效期之内	现场检查
				②证照不全,每少一处扣2分		
		(50) 用餐位与日常旅客峰值相适应,能够满足非重大节假日司乘人员就餐需要	5	①因就餐位数量少造成顾客排队等餐超过15分钟(含)的,扣5分	★因道路封闭后放行、大型客车集中停留等特殊原因造成大量顾客进入餐厅的情况除外	现场检查 调阅1周监控资料
	②因就餐位数量少造成顾客排队等餐低于15分钟但超过10分钟(含)的,扣3分					
③因就餐位数量少造成顾客排队等餐低于10分钟的,扣2分						
(51) 餐桌椅完好,无破损残缺,色感清洁温暖	5	每发现一处问题扣1分		现场检查		
3.2 环境卫生	(52) 餐厅光线良好,温度适宜,空气清新、无异味、无蚊蝇	10	①每发现一处光线昏暗、有异味或蚊蝇问题扣1分	★同一餐厅,蚊蝇3只(含)以下不扣分,3只以上每多发现1只扣2分;★要求门窗通透通风	现场检查 仪器测量	

				②冬季室内温度低于16摄氏度，扣3分		
				③夏季室内温度高于28摄氏度，扣3分		
				④未设置温度计或温度计损坏无法正常显示温度的，扣3分		
		(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	①不能提供卫生管理办法，扣5分 ②不能提供痕迹化检查记录，扣2分 ③痕迹化记录不齐全、不规范，扣1分 ④员工不能熟练掌握卫生工作方法，扣2分 ⑤现场检查每发现一处问题扣1分	★卫生管理办法包括：日常与计划卫生管理、标准化操作流程、检查和奖罚制度；★要求提供最近6个月的痕迹化检查记录；★检查人员现场随机抽取1名员工提问；★检查人员现场检查地面、桌椅和餐具	内业资料 现场检查 现场考核
	3.3 文明服务	(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	参照第(24)条的记分细则执行		现场检查
	3.3 文明服务	(55) 明码标价，一货一签，公平交易，无强卖现象	10	①发生强买强卖现象，扣10分 ②商品未标明价签公示价格，每处扣2分 ③同一商品有多个不同价格的价签，每处扣1分		现场检查
		(56) 能够按规定开具发票	5	不能现场开具发票，扣5分	★税务机关升级程序无法正常提供发票情况除外；★现场查看机打发票设备是否好用，或者能提供手写发票	现场检查
3. 餐饮	3.3 文明服务	(57) 正常供餐时间外，能提供简单餐饮服务	5	①正餐时间外不能提供简餐服务且便利店也无法提供食物，扣5分		现场检查
				②正餐时间外不能提供简餐服务，但便利店能提供食物，扣2分		
		(58) 餐饮特色化，提供具有地方特色的食品	5	①无任何本地特色菜品，扣5分	★要求餐厅提供的地方特色菜品数量不少于4种(含)	现场检查
				②仅能提供一种本地特色菜品，扣4分		
				③仅能提供两种本地特色菜品，扣3分 ④仅能提供三种本地特色菜品，扣2分		
		(59) 餐饮多样化。中餐、快餐菜品数量达到20种以上	5	①要求餐饮业态达到三种(含)以上，每少一种业态，扣1分	★餐饮业态包括零点餐、自助餐、快餐、风味小吃、咖啡吧等；★同一餐厅可以有多种业态，例如可以在零点餐厅设置风味小吃档口等	现场检查
②自助餐菜品数量未达到20种，每少2种扣1分 ③零点餐菜品数量未达到20种，每少2种扣1分						

				④快餐菜品数量未达到8种, 每少1种扣1分			
		(60)引进知名品牌, 创建自主品牌, 实行品牌化经营管理	5	未引进任何国际、国内知名餐饮品牌或未创建自主品牌, 扣5分		现场检查	
	3.4 安全管理	(61)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	①配备的消防器材不符合标准或不可用, 每处扣2分		现场检查	
		②未配备消防器材, 扣10分。					
		(62)食材进货渠道符合餐饮业相关法规, 实行索证和台账管理制度。无假冒伪劣商品	10	①不能提供索证和进货台账, 扣2分	★索证应包括生产、销售商资质, 食品检测报告和禽类、肉类卫生检疫证明等	内业资料 现场检查	
		②索证和进货台账填写不齐全、不规范, 扣1分					
		③发现假冒伪劣商品, 每处扣5分					
		(63)各种食品、调料、配料质量合格, 无发霉、污染、变质、过期等现象, 产品外包装符合相关规定	10	每发现一处问题扣2分		★随机抽检5种样品	现场抽查
		(64)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, 保持良好的个人卫生习惯, 健康合格证在餐厅明显位置公示	5	无健康证或健康证过期, 每发现一处扣1分			现场检查
	(65)餐具按照规定消毒; 后厨案板、刀具储藏按生、熟、荤、素分区管理	5	①后厨案板、刀具等管理, 每发现一处问题扣1分	★检查人员随机抽取1名消毒工进行关于消毒作业流程方面的提问	现场抽查 现场考核		
	②负责餐具消毒员工无法准确回答消毒作业流程, 扣2分						
	(66)餐厅设置警示标志, 提醒驾驶人员不要购买和饮用酒类饮品	10	①销售酒类饮品且未设置警示、提醒标志, 扣10分	★是否销售酒类饮品, 明查需要检查吧台摆放、菜谱、和库房三处区域; ★暗访检查可以由检查人员直接点餐判断; ★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一VI标识系统判断	现场检查		
	②销售酒类饮品, 但设置警示、提醒标志, 扣3分						
	③不销售酒类饮品, 未设置警示、提醒标志, 扣2分						
	④不销售酒类饮品, 且设置警示、提醒标志, 不扣分						
	⑤警示、提醒标识不规范或位置不明显, 扣1分						
	餐饮部分合计	130					
4. 便利店	4.1 基础设施	(67)证照齐全, 并按相关部门要求在明显位置公开悬挂	5	①证照齐全, 但未按规定悬挂于明显位置, 每发现一处扣1分	★证照在有效期之内	现场检查	
				②证照不全, 每少一处扣2分			
	(68)设有便利店, 且便利店总使用面积达到100m ² 以上	5	便利店使用面积不足100m ² , 扣5分	★每家便利店单独核算	现场检查		

4. 便利店	4.2 环境卫生	(69)空气清新、无异味、无蚊蝇、光线良好，温度适宜	5	①每发现一处光线昏暗、有异味或蚊蝇问题扣1分	★蚊蝇3只(含)以下不扣分，3只以上每发现1只扣2分；★门窗通透通风	现场检查	
				②冬季室内温度低于16摄氏度，扣3分			
				③夏季室内温度高于28摄氏度，扣3分			
				④未设置温度计或温度计损坏无法正常显示温度的，扣3分			
			(70)地面洁净，无垃圾、杂物、痰迹、污渍	5	每发现一处问题扣1分		现场检查
	4.3 文明服务		(71)能为司乘人员提供全天候服务	10	未能提供全天候服务，扣10分		现场检查
			(72)经销的各类商品符合法律法规要求，无假冒伪劣商品	10	每发现一处问题扣2分	★商品应标注：产品类型、净含量、配料表、生产厂家、地址、商标、生产许可证编码、“QS”标识、生产日期、有效期等。	现场抽查
			(73)明码标价，一货一签，公平交易，无强买强卖现象	10	①发生强买强卖现象，扣10分		现场检查
					②商品未标明价签公示价格，每处扣2分		
					③同一商品有多个不同价格的价签，每处扣1分		
			(74)能够按规定开具发票	5	不能现场开具发票，扣5分	★税务机关升级程序无法正常提供发票情况除外；★现场查看机打发票设备是否好用，或者能提供手写发票	现场检查 内业资料
			(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	参照第(24)条标准的记分细则执行		现场检查
			(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	商品数量不足300种，每少10种扣1分	★要求提供销售商品清单，由检查人员进行核对	现场检查
			(77)结合地域与文化特色，配置有地方特色商品专柜	5	①未销售任何地方特色商品，扣5分	★有独立特产店的，在特产店检查此项	现场检查
②未设置地方特色商品专柜，但能提供地方特色商品，扣2分							
(78)瓶装水和方便面等大众化商品实行“同城同价”	5	①不能提供同城同价相关管理制度，扣2分		内业资料 现场检查			
		②不能提供服务区物价检查记录，扣2分					
		③物价检查记录不规范、不美观，扣1分					
		④商品售价与当地便利店价格不相当，每发现1种商品扣2分					
4.4 安全管理	(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。	10	①配备的消防器材不符合标准或不可用，每处扣2分		现场检查		

		灭火器有托架，与地面距离符合标准		②未配备消防器材，扣10分		
		(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	10	每发现一处问题扣2分		现场抽查
		(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	每发现一处问题扣2分		现场抽查
		(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	无健康证或健康证过期，每发现一处扣1分		现场检查
		便利店部分合计	120			
5. 加油（气）站、充电站	5.1 基础设施	(83)证照齐全，并按相关部门要求在明显位置公开悬挂	5	①证照齐全，但未按规定悬挂于明显位置，每发现一处扣1分。 ②证照不全，每少一处扣2分。	★证照在有效期之内	现场检查
		(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	① 不能满足车辆用汽油和柴油标号需求，扣3分 ②排队车辆超过5台，且有加油设备闲置不使用，扣2分		现场检查
		(85)加油机、加油枪设备完好，能够正常工作	5	每发现一处问题扣1分		现场检查
		(86)设有加气站或充电站并正常运行	5	既没有加气站又没有充电站，扣5分	★加气站、充电站不能使用视为未设置	现场检查
	5.2 环境卫生	(87)地面洁净，无垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍	5	每发现一处问题扣1分		现场检查
		(88)各类设施设备干净整洁	5	每发现一处问题扣1分		现场检查
	5.3 文明服务	(89)能够提供全天候加油服务	10	未提供全天候服务，扣10分		现场检查
		(90)经销的油、气、电符合国家质量标准	5	不能提供油、气、电等商品的质检合格报告，扣5分		提供材料证明
		(91)公平交易，能够按规定开具发票	10	不能提供发票，扣10分	★税务机关升级程序无法正常提供发票情况除外；★现场查看机打发票设备是否好用，或者能提供手写发票	现场检查 提供证明材料

5. 加油（气）站、充电站	5.3 文明服务	(92) 公示油品和天然气的标号和价格，实行“同城同价”	10	①不能提供同城同价管理办法，扣3分 ②不能提供物价检查记录，扣1分 ③未公示油品和天然气的标号和价格，扣2分		内业资料 现场检查	
		(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	参照第（24）条标准的记分细则执行		现场检查	
		(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	①配备的消防器材不符合标准或不可用，每处扣2分 ②未配备消防器材，扣10分		现场检查	
	5.4 安全管理	(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、钩及石棉毯等配置齐全	5	每缺少一项扣2分		现场检查	
		(96) 罐区、卸油口配备符合地方管理标准的消防物品	5	每发现少一样物品扣1分	★要求设置消防锹、消防桶、消防砂箱、石棉毯、灭火器	现场检查	
		(97) 设置明显的禁火、防辐射标志、安全警示标志	5	每缺少一项扣2分		现场检查	
		(98) 室内外无吸烟及存放易燃易爆等危险品现象	10	每发现一处问题扣2分		现场检查	
		加油（加气、充电）站部分合计	110				
	6. 车辆维修站	6.1 基础设施	(99) 证照齐全，并按相关部门要求在明显位置公开悬挂	5	①证照齐全，但未按规定悬挂于明显位置，每发现一处扣1分 ②证照不全，每少一处扣2分	★证照在有效期之内	现场检查
			(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	根据维修资质规定的经营范围，每缺少一项服务，扣2分		现场检查
6.2 环境卫生		(101) 地面洁净，无垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍	5	每发现一处问题扣1分		现场检查	
		(102) 各类设施设备表面干净整洁	5	每发现一处问题扣1分		现场检查	

	6.3 文明服务	(103) 能够按规定开具发票	5	不能开具发票, 扣 5 分	★税务机关升级程序无法正常提供发票情况除外; ★现场查看机打发票设备是否好用, 或者能提供手写发票	现场检查 提供证明材料
6. 车辆维修站	6.3 文明服务	(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	① 不能提供同城同价相关管理制度, 扣 3 分		内业资料 现场检查
				② 不能提供物价检查记录, 扣 1 分		
				③ 未公示价格明码标价, 每处扣 2 分		
				④ 同一商品有多个不同价格的价签, 每处扣 1 分		
	(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	参照第 (24) 条标准的记分细则执行	★汽车维修工在维修作业过程中可不佩戴工牌	现场检查	
	(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	① 未签订维修协议, 扣 1 分		内业资料	
			② 出现偷工减料、坑蒙拐骗现象, 扣 5 分			
6.4 安全管理	(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	① 配备的消防器材不符合标准或不可用, 每处扣 2 分		现场检查	
			② 未配备消防器材, 扣 10 分			
		(108) 有防止高压胎充气过程中钢圈飞出的安全控制措施	5	未设置安全控制措施, 扣 5 分		现场检查
		车辆维修站部分合计	60			
7. 客房	7.1 基础设施	(109) 配有适应日常实际消费需求的客房或应急用房	5	客房或应急房无法满足日常需求, 扣 5 分		现场检查
		(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	每有一项不符合标准扣 2 分		现场检查
		(111) 证照齐全。并按相关部门要求在明显位置公开悬挂	5	① 证照齐全, 但未按规定悬挂于明显位置, 每发现一处扣 1 分	★证照在有效期之内	现场检查

				②证照不全, 每少一处扣 2 分			
	7.2 环境卫生	(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	①每发现一处光线昏暗、有异味或蚊蝇问题扣 1 分 ②冬季室内温度低于 16 摄氏度, 扣 3 分 ③夏季室内温度高于 28 摄氏度, 扣 3 分 ④未设置温度计或温度计损坏无法正常显示温度的, 扣 3 分	★蚊蝇 3 处以下不扣分, 3 处以上每多发现 1 处扣 2 分; ★要求门窗通透通风	现场检查	
7. 客房	7.2 环境卫生	(113) 房间每天全面整理一次, 并做到“一客一换一消毒”	5	①客房被褥、脸脚盆、茶杯、拖鞋等常用物品损坏或不洁净, 每发现一处, 扣 1 分 ②未设置消毒设备, 扣 2 分		现场检查	
	7.3 文明服务	(114) 设置价格公示板, 明码标价。按规定开具发票	5	①未设置价格公示板, 未明码标价, 扣 2 分 ②不能开具发票, 扣 5 分	★税务机关升级程序无法正常提供发票情况除外; ★现场查看机打发票设备是否好用, 或者能提供手写发票	现场检查	
		(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行为	5	参照第 (24) 条标准的记分细则执行		现场检查	
	7.4 安全管理	(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	①配备的消防器材不符合标准或不可用, 每处扣 2 分 ②未配备消防器材, 扣 5 分		现场检查	
			5	①没有安全通道或通道封闭、堵塞, 扣 3 分 ②没有火灾逃生路线指示图或不清晰、不准确, 扣 2 分		现场检查	
		(118) 实行顾客入住实名登记制度	5	①未实行实名登记制度, 扣 5 分 ②有实名登记制度, 但不能提供实名登记记录, 扣 2 分 ③登记记录填写不齐全、不规范, 每处扣 1 分	★要求提供最近 6 个月客房实名登记记录	内业资料	
	客房部分合计			50			
	8. 综合服务	8.1 信息化	(119) 提供高速公路线路查询服务	5	①未建立有效的信息管理系统, 扣 5 分	★查询方式不限	现场检查

				②已建立信息系统,但因设备故障、无人受理、网络中断等原因无法及时获取相关信息,扣2分		
		(120)在显著位置设置咨询服务台,并有广播呼叫系统设施	5	①未设置咨询服务台,扣3分 ②未设置广播呼叫系统设施,扣2分		现场检查
		(121)提供天气查询服务	5	①未建立有效的信息管理系统,扣5分 ②已建立信息系统,但因设备故障、无人受理、网络中断等原因无法及时获取相关信息,扣2分	★查询方式不限	现场检查
8. 综合服务	8.1 信息化	(122)提供高速公路路况查询服务	5	①未建立有效的信息管理系统,扣5分 ②已建立信息系统,但因设备故障、无人受理、网络中断等原因无法及时获取相关信息,扣2分	★查询方式不限	现场检查
		(123)提供免费wifi网络服务	5	①未提供免费wifi网络服务,扣5分 ②网络信号未能覆盖卫生间、便利店、餐厅、室内休息区,每少一个区域扣1分 ③在wifi网络信号覆盖的场所未设置标识,扣1分	★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一VI标识系统判断	现场检查
		(124)提供停车区剩余停车位信息	5	①未建立有效的信息管理系统,扣5分 ②已建立信息系统,但因设备故障、网络中断等原因无法及时显示相关信息,扣2分		现场检查
		(125)提供周边旅游及美食信息查询服务	5	①如果不能提供周边或沿途旅游景区信息,扣3分 ②如果不能提供周边或沿途美食信息,扣2分	★查询方式不限	现场检查
		(126)有官方网站,信息更新及时,随时受理顾客查询或提问	5	①有官方网站,但信息更新不及时,扣1分 ②有官方网站,但不能受理顾客查询或提问,扣1分 ③无官方网站,扣5分	★要求提供官方网站网址	现场检查
		(127)24小时提供免费饮用开水	15	①不能24小时提供免费饮用开水的,扣15分 ②开水机损坏无法正常使用的,扣5分 ③开水供应处卫生环境差的,扣5分 ④开水供应处没有清晰的指示标识或标识不规范的,扣2分	★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一VI标识系统判断	现场检查
	8.2 人性化	(128)有残疾人专用通道	5	①无残疾人专用通道,扣5分 ②残疾人专用通道被遮挡、占用无法通行,扣2分		现场检查

9. 基础管理		(129) 提供简单的非处方类药品	5	①不能免费提供任何简单的非处方药, 扣5分 ②仅能免费提供一种简单的非处方药, 扣3分 ③仅能免费提供两种简单的非处方药, 扣1分	★要求药品有 OTC 标识, 且在保质期内	现场检查	
		(130) 设置母婴室	5	①不能提供母婴室, 扣5分 ②母婴室不私密的, 扣2分 ③母婴室设施缺失或损坏的, 每处扣1分	★母婴室要求在公共区域设置, 且有私密的空间, 配备大人及宝宝座椅、操作台	现场检查	
	8.3 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	①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, 但监督电话无人接听, 扣2分 ②未规范设立监督公示栏, 公示服务区、管理单位和上级主管部门的监督电话, 每少一项扣2分		现场检查	
	综合服务部分合计		80				
	9.1 制度建设	(132) 建立服务区行业管理标准	5	①管理标准应涵盖卫生间、公共场区、餐厅、便利店、加油站(加气、充电站)、客房、汽修厂等区域, 每缺少一个区域扣1分 ②管理标准缺乏可操作性, 扣2分	★服务区未设置的功能(如客房)可不设定专项标准	内业资料	
		(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	①未制定监督检查和考核制度, 扣5分 ②不能提供痕迹化检查和考核记录, 扣2分 ③痕迹化记录不健全, 不完善, 扣1分	★提供最近6个月痕迹化检查和考核记录	内业资料	
		(134) 完善突发事件应急预案, 提高突发事件应对能力, 定期组织演练	5	①不能提供火灾、食物中毒、治安事件、交通事故、恶劣天气、自然灾害应急预案, 每缺少一项扣1分 ②不能提供应急预案演练痕迹化记录, 扣2分 ③应急演练痕迹化记录不健全, 不完善, 扣1分	★要求提供最近6个月痕迹化演练记录, 记录至少有预案中的二项, 且包含演练内容、演练过程、参与人员及演练结果	内业资料	
		(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	未引入一项专业化团队或知名品牌企业参与经营管理的, 扣5分	★专业化团队或知名品牌企业包括旅游酒店类、商业零售类、汽车维修类、物业管理类等项目	现场检查	
		9.2 员工保障	(136) 满足员工的住宿和洗浴需求	5	①无员工宿舍, 扣3分 ②无员工浴池, 或设备损坏无法使用, 扣2分		现场检查
			(137) 满足员工的就餐需求	5	未制定员工伙食标准和菜谱, 扣2分		现场抽查
(138) 与员工依法签订劳动合同			5	每缺少一份劳动合同扣1分		内业资料	

9.3 生态环境建设	(139) 员工工资不低于当地最低工资标准	5	每发现 1 名员工全勤工资低于当地最低工资标准, 扣 2 分	★提供的最近一期员工工资表和当地最低工资标准文件, 检查人员进行比对	内业资料
	(140) 污水排放达标	5	① 水处理设备不齐全或不能正常运行, 扣 5 分		现场检查 内业资料
			② 不能提供污水处理的痕迹化记录, 扣 2 分		
			③ 痕迹化记录不齐全、不规范、扣 1 分		
			④ 处理后的污水未达到国家二类排放标准, 扣 5 分		
	(141) 生活垃圾集中无害化处理	10	① 纳入当地市政垃圾清运系统, 并能出示相关证明材料, 不扣分		提供证明材料
			② 自行处理垃圾, 且方式和设备符合国家环保部门规定, 能提供相关材料, 不扣分		
③ 无法对生活垃圾进行集中无害化处理, 扣 5 分					
(142) 积极推广应用各类节能、环保和循环利用技术	5	① 服务区节能环保或循环利用技术应用多于 (含) 3 种的不扣分	★节能、环保或循环利用技术包括: 建筑节能、太阳能、风能、绿色照明、光伏发电、中水回用、地源热泵、智能节水等项目	现场检查	
		② 服务区节能、环保或循环利用技术应用只有 2 种的, 扣 2 分			
		③ 服务区节能、环保或循环利用技术应用只有 1 种的, 扣 3 分			
		④ 服务区没有应用任何节能、环保或循环利用技术的, 扣 5 分			
基础管理部分合计		60			

附件 2:

全国高速公路停车区服务质量等级评定记分细则

评比内容		服务质量标准	评价 分值	记分细则	操作说明	检查方式
			200			
1. 公共卫生间	1.1 基础设施	(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	①水冲式卫生间, 不扣分	★水冲式指自动或司乘人员可操作用水冲洗的卫生间; ★非水冲洗指卫生间或简易卫生间不是采用水冲洗的卫生间	现场检查
				②非水冲式卫生间且不符合规定标准, 扣 10 分		
		(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	①女厕位、男厕大便间没有隔断板和门, 每发现 1 处问题, 扣 2 分		现场检查
				②男厕小便位没有隔板, 每发现 1 处问题, 扣 1 分		
		(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	每发现 1 处此类问题扣 1 分	★如果便器、洁具或水龙头损坏正在维修, 能通过设置规范的提示牌提醒顾客, 不扣分	现场检查
		(4) 上下水设施能正常使用, 无滴漏、锈蚀现象, 排污通畅	5	每发现 1 处此类问题扣 1 分	★如果设备损坏正在维修, 能通过设置规范的提示牌提醒顾客, 不扣分	现场检查
		(5) 地面、墙体、顶棚、门窗无缺失、破损、锈蚀现象	5	每发现 1 处此类问题扣 1 分		现场检查
	(6) 设置文明用厕宣传标识、标牌	5	①未设置任何宣传标识, 扣 5 分	★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一 VI 标识系统判断	现场检查	
②宣传标识不规范、不美观、有破损现象, 每处扣 1 分						
1.2 环境卫生	(7) 光线良好、空气清新、无异味	10	①未设置排风系统, 或排风系统不能启用, 扣 5 分	★采用通透建筑结构的卫生间不必设置排风系统	现场检查	
			②每发现一处光线昏暗或有异味问题, 扣 2 分			

		(8)地面洁净,无脚印、垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍	10	同一卫生间,发现3处(含)以下问题不扣分,3处以上每再发现一处问题扣1分	★男、女卫生间分别检查,不是同一卫生间(下同);★举例说明:在对某服务区男卫生间的检查过程中,如果发现3处及以下数量的脚印或垃圾、杂物,不扣分,发现4处扣2分,5处扣4分,以此类推;★因道路封闭后放行、大型客车集中停留等特殊原因造成大量顾客进入卫生间的情况需等待客流量恢复正常后再检查	现场检查
		(9)棚面、墙面、柱面、门窗、台面、镜面等洁净无灰尘、无污物	5	每发现1处此类问题扣1分		现场检查
		(10)各类设施设备干净整洁	5	每发现1处此类问题扣1分		现场检查
		(11)便池挡板干净整洁	10	每发现1处此类问题扣1分	★便池挡板出现烟渍、刮痕等不可消除的情况除外	现场检查
		(12)便池无水锈、污渍、积便现象	10	①便池有水锈或污渍,每发现1处问题扣1分 ②便池有积便,发现两个(含)以下不扣分,两个以上每再发现一个扣2分	★操作举例说明同第(15)条	现场检查
		(13)垃圾纸篓统一套袋,纸篓内纸不超过2/3	10	①未套袋,每发现一处问题扣1分 ②垃圾超过2/3但未溢出,每发现1处问题扣2分 ③垃圾已溢出,每发现1处问题扣3分		现场检查
		(14)无蚊蝇	10	①未能提供灭蚊蝇制度,扣5分 ②未能提供灭蚊蝇痕迹化记录,扣2分 ③痕迹化记录不齐全或不规范,扣1分 ④同一卫生间,发现3只(含)以下蚊蝇不扣分,3只以上每再发现只扣1分	★要求提供灭蚊蝇规章制度和最近6个月的痕迹化记录	内业资料 现场检查
		(15)24小时免费开放	5	未做到24小时开放或有收费行为,扣5分		现场检查
		公共卫生间部分合计	120			
2.公共场区	2.1 基础设施	(16)交通标志标线符合相关标准,齐全清晰	10	①交通标识不符合国家相关标准,扣5分 ②公共标识不符合国家相关标准,扣5分 ③检查每发现一处标志标线缺失或不清晰,扣1分	★参照国家标准 GB5768-2009 《道路交通标志和标线》	现场检查
		(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	①有交通流线设计,但人流、车流路线不明确,有交叉通行现象,扣5分 ②无交通流线设计,人流、车流线路不明确,存在较大安全隐患,扣10分		现场检查

2.2 环境卫生	(18)停车位充分利用场地,分区停放、进出方便	10	①因停车位数量不足,导致车辆不能按位停放,但不影响车辆进出,扣2分 ②因停车位数量不足,导致车辆不能安全停放,进出缓慢,扣3分 ③因停车位数量不足,导致车辆不能安全停放,进出困难,造成服务区拥堵,扣5分 ④无保安或工作人员现场指挥、疏导车辆,扣5分	★重大节假日或因道路封闭后放行等特殊原因造成车流剧增情况除外	
	(19)照明设施齐全完好,夜间照明良好。	10	①每发现一处照明设施损坏,扣1分 ②照明设施数量不足,有盲点,扣5分		现场检查
	(20)地面无明显坑槽和病害	5	每发现一处问题扣1分	★坑槽或病害面积小于100cm ² 不计算在内	现场检查
	(21)地面、草坪内干净,无垃圾、杂物、积水	10	①同一场区,地面或草坪发现烟头、纸屑、垃圾、杂物等明显污迹五处(含)以下不扣分,五处以上每再发现一处问题扣1分 ②积水面积达1m ² 以上的,每处扣2分		现场检查
	(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	①垃圾超过2/3但未溢出,每发现一处问题扣2分 ②垃圾已溢出,每发现一处扣3分 ③不能做到分类回收的,扣3分 ④外表有污渍不整洁的,每发现一处扣2分		现场检查
	(23)各类灯箱、牌匾、指示牌等悬挂物内容规范、整洁、无破损	5	不规范、不美观、有破损现象,每处扣1分	★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一VI标识系统判断	现场检查
	(24)绿化效果好。绿化区域无黄土裸露、无杂草杂物现象	5	①绿化植被枯死、绿化区黄土裸露均达到1m ² 以上的,每发现一处扣1分 ②绿化区域有杂草、杂物,每发现一处扣1分		现场检查
	(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	①未设置宣传标识,扣3分	★标识规范性以符合国家、省级或本单位统一VI标识系统判断	现场检查

				②未设置公示栏, 扣 2 分		
				③宣传标识不规范、不美观、有破损现象, 每处扣 1 分		
		公共场区部分合计	80			