

# 广东省交通运输厅

---

粤交费函〔2016〕894号

## 广东省交通运输厅关于印发《广东省交通运输厅关于高速公路运营服务质量评价的办法（试行）》和开展2015-2016年广东省高速公路运营服务质量评价的通知

各地级以上市交通运输局（委），省公路管理局，省高速公路运营管理协会，省交通集团、省南粤交通投资建设有限公司，各高速公路业主单位：

为进一步做好全省高速公路运营服务质量管理，根据交通运输部《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》（交公路函〔2015〕29号）和《广东省高速公路联网收费管理办法》（省府令〔2015〕211号）等要求，我厅制定了《广东省交通运输厅关于高速公路运营服务质量评价的办法（试行）》（以下简称《办法》）和《广东省高速公路2015-2016年度运营服务质量评价实施细则》（以下简称《细则》），现印发给你们，请按要求落实好我省2015-2016年高速公路运营服务

---

质量评价工作。有关事项通知如下：

### 一、评价方式

由省市交通运输主管部门、高速公路营运管理协会、厅委托的第三方调研机构分别对我省高速公路运营服务质量和服务区服务质量进行评价，加权计算最终得分。

各评价主体按《办法》和《细则》要求，根据自身职责分别填写《广东省高速公路运营服务质量评价表》（以下简称“评价表”，见附件1）。

调研机构对高速公路使用者进行客户满意度调查，根据调查结果对各路段评分。调研机构由厅另行招标委托。

### 二、评价时间范围

2015年以前开通的高速公路路段，评价的时间范围为2015年1月1日至2016年8月31日；2015年1月1日至6月1日开通的高速公路路段，评价时间范围为开通之日起至2016年8月31日。

### 三、评价办法

按照交通运输主管部门30%、省高速公路营运管理协会40%、第三方调研机构30%的权重，加权计算收费站服务水平和服务区服务水平的分值。（高速公路服务区服务水平，按照《全国高速公路服务区服务质量等级评定办法（试行）》（交公路发〔2015〕29号）规定执行）

各评价主体采取评价表测评、现场检查 and 暗访相结合的方式

进行评价，发现问题要做好取证工作，并反馈给有关路段经营管理单位，要求其及时整改，并根据整改情况给予评分。

#### 四、评价结果

厅将对评价结果进行汇总并通报。排名靠后的单位将接受约谈并责令整改。

#### 五、报送要求

各评价主体请于2016年10月1日前将各高速公路路段（服务区、停车区）运营服务质量评价结果报厅，并附相关佐证材料。

联系人：黄景欣      联系电话：020-83730195

电子邮箱：[huangjingxin@gdcd.gov.cn](mailto:huangjingxin@gdcd.gov.cn)



# 广东省交通运输厅关于高速公路 运营服务质量评价的办法 (试行)

**第一条** 为进一步规范和加强全省高速公路运营服务质量管理，不断提升高速公路运营服务水平，为人民群众提供安全、舒适、便捷的高速公路通行服务，根据交通运输部及省等有关规定，制定本办法。

**第二条** 全省高速公路运营服务质量评价工作坚持公开、公平、公正和服务导向、统一标准、分级评定、动态管理的原则。

**第三条** 本办法适用于全省开通运营超过一年以上的高速公路路段（服务区、停车区）。

**第四条** 评价内容和评价标准：

（一）高速公路运营服务质量评价工作通过考查高速公路养护质量、联网收费设施、联网收费服务、服务区服务、收费站服务以及路段通行服务等管理、技术指标，综合评价高速公路运营服务质量。

（二）全省高速公路运营服务质量评价结果按照评分情况分级评定，各等级的评定指标体系和评分细则由省交通运输主管部门另行制定。

（三）高速公路服务区（停车区）服务质量评价方法及评分

标准按照全国高速公路服务区服务质量等级评定办法执行。

#### **第五条 组织与管理：**

（一）全省高速公路运营服务质量评价工作由省交通运输主管部门统筹管理，具体组织实施工作由各地级市（含省直管县，下同）交通运输主管部门、广东省高速公路运营管理协会、第三方调研机构等单位负责。

（二）各级交通运输主管部门对管辖范围内的高速公路运营服务质量进行评价。

（三）省交通运输主管部门通过公开招投标的方式，委托具有资质的第三方调研机构负责开展全省高速公路运营服务质量调查与评价工作。

（四）省交通运输主管部门将高速公路运营服务质量评价经费纳入年度预算，确保全省高速公路运营服务质量调查与评价工作顺利开展。

（五）全省高速公路运营服务质量评价工作每两年开展一次。

#### **第六条 评价程序与方法：**

（一）广东省高速公路运营管理协会、第三方调研机构等单位根据各自职责，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，综合评价高速公路运营服务质量。

（二）运营服务质量评价结果产生后，由省交通运输主管部门统一汇总并公示，接受社会监督。

（三）公示期间举报属实且影响评价结果的，由省交通运输主管部门组织有关单位进行核查。省交通运输主管部门根据公示及核查情况，统一发布全省高速公路运营服务质量评价结果。

（四）对运营服务质量评定为不达标的经营管理单位要多方协力，限期整改。限期内未按规定要求完成整改的，依法依规处理。

（五）各级交通运输主管部门和有关单位按照职责要求，加强对高速公路运营服务质量的监督管理，开展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高速公路路段及服务区，要限期整改；限期内未按规定要求完成整改的，报经省交通运输主管部门审定后，相应降低其评定等级。

**第七条** 本办法自 2016 年 6 月 1 日开始执行，有效期 3 年。全省高速公路运营服务质量评价指标体系和评分细则由省交通运输主管部门制定和组织实施，并根据实施情况进行动态修正。

# 《广东省高速公路 2015-2016 年度运营服务质量评价实施细则》

为做好我省高速公路2015-2016年度运营服务质量评价工作，根据交通运输部《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》（交公路函〔2015〕29号）、《广东省高速公路联网收费管理办法》（省府令〔2015〕211号）和《广东省交通运输厅关于印发广东省收费公路养护监管办法的通知》（粤交基〔2015〕1024号）等要求，制订本实施细则。

## 一、总体要求

根据交通运输部和省交通运输厅有关规定，进一步完善高速公路运营服务质量评价指标体系，改进调查与评价方法，充分发挥运营服务质量评价的导向作用，调动全省各高速公路路段（服务区、停车区）经营管理单位的积极性和主动性，进一步提升我省高速公路整体服务水平。

## 二、评价对象

2015年6月1日前广东省境内开通运营的高速公路路段（含服务区、停车区）。

## 三、评价时间范围

2015年以前开通的高速公路路段，评价的时间范围为2015年1月1日至2016年8月31日；2015年1月1日至6月1日开通的高速公路路段，评价时间范围为开通之日起至2016年8月

31日。

#### 四、评价内容与评价方式

##### （一）评价内容

高速公路运营服务质量评价内容包括技术状况指标、管理服务指标和附加分项。详见“附件1 广东省高速公路运营服务质量评价表”和“附件2 广东省高速公路运营服务质量评价指标评分细则”。

##### （二）评价方式

全省高速公路运营服务质量评价工作由省交通运输厅、省公路管理局、各地级市（含省直管县，下同）交通运输主管部门、广东省高速公路运营管理协会和第三方调研机构等单位负责，各类指标的评价主体如表1所示。

表1 各指标的评价主体

一级指标	二级指标（分值）	评价单位和范围		
技术状况指标	一、公路养护质量状况（300）	省公路管理局		
	二、联网收费设施完善度（200）	——		
管理服务指标	一、联网收费服务（100）	省高速公路运营管理协会		
	二、收费站服务水平（100）	交通运输主管部门	第三方调研机构	——
	三、路段通行服务（300）	——		
附加分项目	交通运输主管部门、省高速公路运营管理协会			
服务区服务水平（1000）	交通运输主管部门、省高速公路运营管理协会、第三方调研机构			

注：高速公路服务区服务水平，按照《全国高速公路服务区服务质量等级评定办法（试行）》（交公路发〔2015〕29号）规定执行。



1. 省交通运输厅：统筹管理全省高速公路运营服务质量评价工作，视情参与相关指标评分，审定全省高速公路运营服务质量评价结果。

2. 省公路管理局：负责对全省各高速公路的公路养护质量状况进行评分。

3. 各地级市交通运输主管部门：按照属地管理的原则负责对所辖收费站服务水平和服务区服务水平进行评分。根据掌握的具体情况，对各高速公路（服务区、停车区）经营管理单位的运营服务质量给予加分或扣分，报省交通运输主管部门审核认定。

4. 省高速公路营运管理协会：负责对联网收费设施完善度、联网收费服务、收费站服务水平和服务区服务水平进行评分，并根据掌握的情况，对各高速公路（服务区、停车区）经营管理单位在各项投诉处理方面的情况给予加分或扣分，并报省交通运输主管部门审核认定。

5. 第三方调研机构：通过组织现场调查和公众满意度调查等手段，对收费站服务水平、服务区服务水平、路段通行服务进行评分。

6. 按照交通运输主管部门 30%、省高速公路营运管理协会 40%、第三方调研机构 30%的权重，加权计算收费站服务水平和服务区服务水平的分值。

评价范围为2015、2016年的指标，如公路养护质量状况、联网收费设施完善度、联网收费服务等指标，取两年评价分数的均

值作为评价分值。收费站服务水平、路段通行服务等指标评价采用现场调查和公众满意度调查等手段确定，具体调查时间由各评价主体随机确定。

## 五、工作安排

（一）准备工作。各评价主体按照本细则要求，制定高速公路运营服务质量调查评价工作方案，明确调查评价对象和内容，确定调查评价的具体方法，做好调查评价的工作安排。此项工作在 2016 年 4 月 31 日前完成。

（二）调查评价。各评价主体根据各自职责和掌握的情况，对高速公路路段（服务区、停车区）运营服务质量进行调查评价，并结合日常明查暗访和公众满意度调查情况，综合评价高速公路运营服务质量。

（三）结果上报。2016 年 10 月 1 日前，各评价主体上报各高速公路路段（服务区、停车区）运营服务质量评价结果到省交通运输厅，并附相关佐证材料。

（四）公示与核查。服务质量评价结果产生后，由省交通运输厅统一汇总，在 2016 年 11 月 1 日前在广东省交通公众网公示，接受社会监督，公示期为一个月。公示期间举报属实且影响评价结果的，由省交通运输厅组织有关单位进行核查。

（五）结果公布。经过公示、核查等程序后，省交通运输厅将服务质量评价结果向社会公布。此项工作在 2016 年 12 月 31 日前完成。

## 六、评价等级的确定

（一）分级评定。全省各高速公路路段（服务区、停车区）运营服务质量评价等级分为达标和不达标两个级别。

（二）各评价级别的分数要求。运营服务质量评分不低于 700 分且二级指标单项得分率不低于 70%的为达标等级；低于 700 分以及二级指标单项得分率低于 70%的路段评定为不达标等级。

（三）评价结果排序。全省各高速公路路段运营服务质量按照评价得分从高到低排序；高速公路服务区（停车区）的评分按照《全国高速公路服务区服务质量等级评定办法（试行）》（交公路发〔2015〕29号）规定执行，评价得分从高到低排序。

（四）“一票否决”情况。高速公路路段（服务区、停车区）经营管理单位有以下情况的，运营服务质量直接评价为不达标：

1. 破坏高速公路联网收费管理秩序，情节严重的；
2. 违反有关法律、法规、规定或不执行高速公路管理有关政策，对高速公路运营服务质量造成严重影响的。

已被评定为达标等级的高速公路路段（服务区、停车区）发生前述情况的，撤销其评定等级，降为不达标等级。

## 七、组织领导和相关要求

（一）高速公路运营服务质量评价工作由省交通运输厅统一组织，评价指标体系和评分标准由省交通运输厅负责解释。

（二）各评价主体要按照细则要求，加强组织领导，精心筹划，全面、客观评价高速公路路段（服务区、停车区）运营服务

质量，确保全省高速公路运营服务质量评价工作顺利完成。

（三）各高速公路路段（服务区、停车区）经营管理单位要高度重视运营服务质量评价工作，对照评价指标体系认真查找工作中的存在问题和薄弱环节，积极配合有关单位的调查评价工作。凡是被评价为“不达标”等级的高速公路路段（服务区、停车区），经营管理单位要制订书面整改方案报广东省高速公路营运管理协会，通过落实整改措施，不断推进工作，全面提高我省高速公路运营服务质量。

（四）对“一票否决”以及评价结果排名靠后的高速公路路段（服务区、停车区），由省交通运输厅约谈经营管理单位主要负责人。对违反《广东省高速公路联网收费管理办法》等法律法规规定的经营管理单位，将依法处理。

- 附件：
1. 广东省高速公路运营服务质量评价表
  2. 广东省高速公路运营服务质量评价指标评分细则
  3. 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
  4. 全国高速公路服务区服务质量等级评定记分细则
  5. 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

公开方式：主动公开