

中华人民共和国交通运输部办公厅

交办公路函〔2017〕499号

交通运输部办公厅 关于开展2017年全国高速公路服务区 服务质量等级评定工作的通知

各省、自治区、直辖市交通运输厅(委):

为贯彻落实2017年全国交通运输工作会议精神,持续推进全国高速公路服务区文明服务创建工作,不断提升高速公路服务区服务质量,为社会公众出行提供更加优质的服务,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》(交公路发〔2015〕29号)的有关要求,交通运输部决定2017年继续开展全国高速公路服务区服务质量等级评定工作。现将有关事项通知如下:

一、总体要求

深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神,以服务社会公众安全便捷出行为主线,以解决社会公众反映最迫切、最突出的问题为导向,以环境卫生和文明服务为重点,强化基本服务功能,提升综合服务能力,关注日常、关注服务、关注

细节,扎实有序开展服务质量等级评定工作,推动高速公路服务提质增效、转型升级,为全面建成小康社会作出新贡献。

二、工作目标

按照“统一领导、分级实施、严格标准、加强监管”的原则,在全国范围内评选出 100 对全国百佳示范服务区和 400 对全国优秀服务区;进一步通过发挥百佳示范和优秀服务区的示范引领作用,带动全国高速公路服务区提质升级,更好地服务社会公众安全便捷出行。

三、主要内容

(一)组织实施。

全国高速公路服务区服务质量等级评定工作由交通运输部公路局牵头,组织中国公路学会等有关单位成立全国评定委员会,具体负责等级评定工作,实施方案和记分细则由全国评定委员会制定并印发。各省级交通运输主管部门组织成立省级评定委员会,做好本行政区域内的组织和实施工作。

(二)评定范围。

2016 年 7 月 31 日前开通运营的所有高速公路服务区(含停车区),均应参加此次服务质量等级评定。其中,截至 2017 年 7 月 31 日前因维修改造或其他原因暂停运营的服务区,不参加此次等级评定。

(三) 评定方式。

包括现场检查考核和日常检查考核两部分。日常检查考核部分增加公众满意度评价考核,由省级评定委员会组织开展相关评价工作,主要采取第三方评价或公众满意度调查的方式进行。

(四) 评定程序。

各有关部门要按照规定的时间节点完成自评、考评工作。其中,高速公路服务区运营管理单位于2017年7月31日前将自评结果和等级评定申请表报送省级评定委员会;省级评定委员会于2017年8月31日前,将评定结果及百佳示范服务区申报情况报送全国评定委员会备案;全国评定委员会于2017年9月30日前,对各地申报的全国候选百佳示范服务区进行考核评定,并将初步评定结果通过交通运输部网站集中公示,接受社会监督,最终确定高速公路服务区服务质量等级。

四、工作要求

(一) 加强组织领导。各省级交通运输主管部门要积极组织协调本地区相关单位,成立专门组织机构,研究制定实施方案,明确工作职责和目标任务,迅速部署开展实施工作。服务区运营管理单位要采取切实有效措施,认真抓好落实,坚决杜绝搞形式、走过场,要以实实在在的成效,满足社会公众的期待。

(二) 加强监督检查。各省级交通运输主管部门要协调相关部

门和单位,加强督导检查,督促相关单位认真落实各项措施,按期完成工作任务,切实提升服务质量。结合文明服务创建活动,进一步完善服务质量考核机制,大力推广第三方评价制度,在服务区显著位置公布投诉举报方式,接受社会公众监督,共同促进服务区服务能力与水平的持续改善和提升。

(三)完善保障机制。各地交通运输主管部门和高速公路运营管理单位要积极协调相关部门,切实落实公共服务设施改善和维护经费保障制度,保证必要经费投入,科学有序推动老旧服务区改扩建工作,加强服务设施维修和改造。

(四)科学开展评定。各省级交通运输主管部门和中国公路学会要密切配合,严格按照规定的标准和程序,组织开展好评定工作,真正选树一批服务质量好、示范作用强、群众认可度高的示范服务区。对不达标的服务区,省级交通运输主管部门要认真实行挂牌督办,责令限期整改;在限期内未按规定要求完成整改的,要严格按照有关规定处理,同时要将有关情况报部,由部视情在全国范围内予以通报。

(五)加强跟踪督导。各地交通运输主管部门和全国评定委员会要加强日常监督检查,建立健全日常监督检查制度。对服务质量明显下降、达不到评定标准的服务区,要及时印发警告通知书,责令限期整改;对在规定期限内未按要求完成整改任务的,相应降

低评定等级。对发生严重损害消费者权益、群体性中毒、重大安全生产责任事故或严重违法违纪行为等事件的服务区,直接降为不达标服务区,并予以通报。

联系人:闫卫坡

联系电话:010-65292751,65292781(传真)

电子邮箱:LWGLC@mot.gov.cn。



(此件公开发布)

抄送：中国公路学会。

