

中国公路学会

公学函字〔2017〕11号

关于2017年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）：

为落实《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》（交办公路函〔2017〕499号）和《中国公路学会2017年全国高速公路服务区服务质量等级评定工作实施方案》（以下简称《方案》）有关要求，进一步统一考核评定的口径，指导各地更好地开展文明服务创建工作，经商交通运输部公路局，现就2017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、关于电子申报的方式、步骤与时限的问题。为加快推进全国高速公路服务区信息化建设，更加便捷有效、客观公正地开展全国高速公路服务区服务质量等级评定工作。经研究，2017年全国高速公路服务区服务质量等级申报工作将采用电子申报方式进行，请省级评定委员会于7月26日登录中国公路学会网站（<http://www.chts.cn/>），进入电子申报系统，填写申报信息，具体申报流程请参考下表：

全国高速公路服务区服务质量等级评定电子申报流程图

分级	步骤	主要任务	时段要求	操作与时限	备注
省级评定委员会	第一步	在系统中录入服务区必要信息，包括所辖服务区名称、路段编号、路段名称、桩号、经营管理单位等，然后提交上报。（填报中应包含已建成运营、未运营、停业改扩建、新建在建等所辖范围内的所有服务区。）	7月26日~8月10日	录入提交上报 8月10日前完成	方案附件5、6
	第二步	8月14日登陆系统，下载省内各服务区经营管理单位登陆账号、初始密码及各服务区登陆账号、初始密码，并转发至相应单位。	8月14日~8月15日	下载并转发 8月15日前完成	
	第三步	审核由经营管理单位提交上报的所辖服务区信息	8月16日~8月24日	时段内完成审核	
	第四步	在完成省级评定后，及时完成其他信息的录入、提交上报。	7月26日~8月24日	录入提交上报 8月24日前完成	方案附件4、7、8
各经营管理单位	第一步	及时转发各服务区登陆账号、初始密码。	8月15日~8月16日	8月16日前完成	
	第一步	审核由各服务区录入提交上报的基本信息。	8月16日~8月23日	8月23日前完成	
各服务区		负责本服务区基本信息的录入提交上报。	8月16日~8月22日	8月22日前完成	

备注：

1、各级管理单位收到登陆账号、初始密码后，登陆申报系统，修改初始密码(账号固定使用)。

2、各省级评定委员会务必于8月10日~24日完成第一至四步全部内容后，系统可自动生成《方案》附件4、5、6、7，以及《方案》附件8省级评定报告，请一并打印并加盖公章于8月31日前邮寄报送全国评定委员会。

3、为确保系统运行安全和信息数据真实，各省级评定委员会应指派专人负责电子申报工作，在进行初始化时请将操作人员所在单位、部门、职务、姓名、联系方式等信息进行登记备案。

4、全国高速公路服务区服务质量等级评定电子申报系统建立后将保持长期稳定运行，当服务区基本信息发生变化时，可随时进行信息数据更新、逐级审核与提交上报。

二、关于在两侧服务区随机确定考核项目的问题。本着全面提高服务区服务品质的原则，全国评定委员会考核组在实地考察各地服务区时，将在两侧服务区中随机确定各项目进行全面考核（1个项目只考核1次）。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，可先开通运营单侧服务区，考核组在进行现场考核时，重点考核单侧运营的服务区。

三、关于悬挂证照与许可证的问题。目前全国工商、税务等行政管理部门已基本完成工商、税务、企业代码三证合一的工作，2017年现场考核时营业执照应符合三证合一要求。服务区餐饮与便利店食品经营许可证、加油站、汽修站及客房经营项目的特种行业证照等，应严格遵照各专项领域的行业规范要求执行，具体可参考“证照清单”（详见附件）。

四、关于应急用房的考核问题。应急用房不要求办理营业执照，但在现场考核时，除了要符合《记分细则》中客房的各项要求，还将检查应急用房管理制度、旅途受困顾客使用应急用房具体办理程序、收取应急用房工本费标准与实名登记等内容。

五、关于经营性档口的考核问题。现场加工制作食品类档口纳入餐饮项目，进行现场检查考核；干鲜果品类档口、特产商品档口和非食品类档口纳入便利店项目，进行现场检查考核。

六、关于残疾人专用通道的考核问题。服务区残疾人通道坡度、宽度和扶手三项指标，有一项不符合《无障碍设

计规范》（GB 50763—2012）规定的有关要求的，现场考核时均按无残疾人专用通道进行记分。具体设置要求参照《无障碍设计规范》中3.4轮椅坡道、3.8扶手部分规定的内容。

七、关于检查考核信息系统的使用问题。2017年全国高速公路服务区服务质量等级评定工作将采用《2017年全国高速公路服务区服务质量等级评定信息系统》进行现场考核，实行无纸化操作，具体考核系统的建设、运营、维护、使用等工作由中国公路学会服务区工作委员会负责。

八、关于“公学函字（2015）14号文”的适用问题。2017年现场考核工作中，继续按照2015年7月15日中国公路学会印发的《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》（公学函字（2015）14号）的内容执行。

联系人：王志武（010）84970788-1210
张玉奎（010）84970788-1310

附件：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

2017年7月20日印发

附件：

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

《营业执照》、《餐饮服务许可证》或《食品经营许可证》。

二、便利店相关证照

《营业执照》、《食品流通许可证》或《食品经营许可证》。

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

《营业执照》、《成品油零售经营批准证书》、《危险化学品经营许可证》；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》。

五、客房相关证照

《特种行业许可证》、《营业执照》。