

附件

山东省高速公路服务区提升行动工作方案

为全面提升高速公路服务区服务水平，省政府决定自今年起，利用两年半时间在全省开展高速公路服务区提升行动，现制定工作方案如下：

一、总体要求

深入贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，按照“外观一区一特色，设施完善多功能，服务统一高标准，管理规范创品牌”的总体要求，加快高速公路服务区供给侧结构性改革，以提升公众出行服务质量为主线，以解决社会公众反映最迫切、最突出的问题为导向，以设施建设和文明服务为重点，优化设施配置，规范运营管理，强化服务功能，完善管理体系，创新体制机制，着力提升高速公路服务区服务供给质量，为全面建成小康社会作出更大贡献。

二、工作目标

打造“布局合理，功能完善，特色鲜明，服务规范，安全有序，生态环保”的现代化服务区，使之成为“便民服务新载体、文化传播新途径、旅游展示新媒介、企业创收新板块”，促进经济社会可持续发展。

(一) 设施状况明显改善。全省服务区规划布局合理，新建、

改扩建服务区设计新颖、文化内涵丰富、富有地域特色，功能区划科学，新能源技术、污水处理循环利用、垃圾无害化处理等得到广泛应用，各类公共服务设施功能齐全、设施完好、品质优良、使用方便，满足车辆和人员的日常服务需求，在重大节假日等高峰时段可以保障提供基本服务。

（二）环境卫生明显改观。公共卫生间卫生整洁、通风良好、私密性强。停车场平整、通畅、无污物。餐厅、超市、休息室等公共区域环境优美、明亮、舒适、温馨。宜绿地段绿化率在当前基础上有较大幅度提高。

（三）公共秩序更加规范。公共区域实现监控设施全覆盖，24小时值班、夜间巡逻制度执行到位。停车场由专人引导管理，普通车辆和危化品车辆分区域分类别停放有序，车辆、人员进出安全便捷。餐饮店证照齐全，食品安全卫生，服务文明，价格公道。加油站油品明码标价、诚信计量。商场内部质量和价格控制严密、流程规范，无假冒、伪劣、过期、变质和“三无”商品。

（四）服务品质明显提高。服务区在文化宣传、医疗救助、特色商品选购、长途客运接驳、商品快递、旅游、客房等服务方面取得新的突破，服务内涵不断丰富完善。培育、引进一批具有我省特色的服务品牌，餐饮、维修等服务水平显著提升，服务质量稳定，社会公众满意度达到90%以上。

三、主要任务

围绕全面提升高速公路服务区服务质量，坚持规划引领，统

筹推进，大力实施“布局优化、建设改造、功能拓展、品牌服务、文化建设、信息智能”六大提升工程。

（一）布局优化工程。

制定全省高速公路服务区布局调整规划，统筹考虑、科学布局，进一步优化高速公路服务区设置，合理确定间距，根据车流、客流情况及功能定位，分类提出各服务区建设规模并预留发展空间，提出新建、改建项目建设和建设时序安排，有计划、有步骤地组织实施，形成各类服务区布局合理、功能完善、整体优化的良好格局。

（二）建设改造工程。

加快对已建成服务区主体建筑、停车场、公共卫生间、就餐区、超市等重要场所的升级改造，重点解决主体建筑老旧、功能区配置不合理、停车场容量不足、危险货物车辆未专区停放，公共卫生间档次低、私密性不强、设施维护不及时等突出问题，并与旅游厕所、电动汽车充电桩、LNG加气站规划建设有机结合，在满足实际需求的基础上预留适度扩充空间。全面提升高速公路服务区设计建造水平，在建和新建项目按照提升工作的要求坚持高标准设计，从源头上保证服务设施质量。

（三）功能拓展工程。

结合高速公路沿线特色经济、产业园区、旅游和城镇的发展需求，在优化停车、短暂休息、如厕以及餐饮、加油、车辆维修、公路出行信息播报等基本服务功能的基础上，因地制宜开展

客运接驳、物流、旅游服务、高速公路救援、医疗救助等延伸服务，探索建设“物流型”“旅游型”“休闲型”服务区，开设地方农副产品销售门店，开辟季节性农副产品展销专区，做好名优特新农副产品宣传推广，开展服务“三农”平台建设，同时切实落实明码标价、诚信经营、保质保量等基本要求。

（四）品牌服务工程。

加强专业化经营管理，构建合法经营、公平竞争的服务区市场秩序，鼓励社会资本投资餐饮、便利店、客房、汽车维修和加油站等经营性服务项目。创新商业业态，择优引进知名品牌，推进专业化、连锁化经营管理。鼓励创建具有市场竞争力的管理品牌、服务品牌或产品品牌，提升服务品质，满足新常态下的群众需求。健全和完善服务区运营管理制度，鼓励申请 ISO9001 国际质量管理体系认证。推广重点商品和服务“同城同价”制度，为驾乘人员提供质价相当的商品和服务。建立健全安全生产管理规章制度和隐患排查治理联动机制，加强停车场、食品卫生、饮用水、油品、消防等重点领域安全防范，试行推广服务区餐厅禁止销售酒类饮品制度，遏止酒驾违法行为。

（五）文化建设工程。

开展企业文化和地域文化融合两大工程。加强企业文化建设，提高职工凝聚力和主动服务意识，树立良好的企业形象。加强地域文化融合，深入挖掘具有显著地域特征的传统文化及其所包含产品，在建筑、装修、装饰风格上充分展示以儒家文化、

海洋文化、黄河文化等为代表的文化特色，在商业经营上注重地方特色商品开发，因地制宜发展特色经营，以文化建设提升企业经营理念和经济效益，打造提升消费体验的亮点。

（六）信息智能工程。

开展微信平台 and 专网建设，有条件的服务区争取实现免费无线网络全覆盖。建立服务区停车位剩余接待容量提示制度，及时发布前方服务区相关信息。推进交警、气象、旅游、交通运输等部门信息资源共建共享，实现应急救援、路况发布、服务监督等信息资源共享。加快智能服务系统研发，努力构建数字化和网络化的现代服务区新模式。

四、工作安排

本着“软件上水平，硬件拓功能，先易后难，逐步完善”的原则，自2016年7月至2018年12月，利用两年半时间完成服务区的规划调整、建设改造和服务提升工作，力争2016年年底初见成效，2017年取得阶段性成果，2018年打造出一流的硬件设施和一流的管理服务。

2016年，研究制定山东省高速公路服务区建设指南、山东省高速公路服务区服务质量等级评定办法及评定标准、山东省高速公路服务区布局规划；全面实施环境卫生、停车秩序、优质服务等方面的整治提升，引入第三方评价机构，建立健全巡查和投诉举报机制，启动开展服务质量等级评定工作；完成服务区公厕设施改造；对在建高速公路服务区进行优化设计，对现有服务区

硬件设施逐一制定改造方案，加快开展新建、扩建服务区前期工作，确定分年度实施计划。

2017年，基本完成国家高速公路网服务区改造提升工作。

2018年，基本完成省级高速公路网服务区改造，全面提升高速公路服务区服务水平。全面、系统总结高速公路服务区提升工作，修订完善相关规章制度，建立长效机制，实现服务质量提升工作常态化、制度化、规范化和标准化，确保服务品质不断提高。

五、组织落实

（一）切实强化组织领导。

充分发挥省交通重点建设项目推进工作领导小组的统一协调作用，将服务区提升工作纳入交通重点项目建设简报范围，及时调度、通报工作推进情况，及时研究解决工作推进中的问题。交通运输、发展改革、经济和信息化、财政、公安、住房城乡建设、国土资源、物价、卫生计生、安监、旅游、工商、食品药品监管等有关部门，要统筹协调，按照各自职责做好工作指导，主动配合高速公路运营单位做好相关工作。各高速公路运营单位要成立由主要负责同志任组长的提升工作领导小组，落实具体办事机构，确定具体承办人员，强化组织领导，精心组织安排，确保服务区提升工作有条不紊进行。

（二）全面落实工作责任。

高速公路运营单位是高速公路服务区提升工作的责任主

体，要根据提升工作总体要求，制定实施计划，落实资金，采取有力措施，全面提升服务区建设、运营、管理水平。省交通运输厅要切实加强行业管理，制订工作实施方案及相关标准规范，建立督导机制，指导和监督提升工作扎实开展。省发展改革委负责按项目管理权限做好新建、改扩建项目的立项审批工作。省财政厅负责相关经费保障工作，尤其是要通过政府购买服务方式保障服务区布局规划编制、等级评定办法与标准制定、公共信息平台建设及聘请第三方评价机构等费用。省国土资源厅负责协调用地保障工作，优先安排服务区改扩建项目用地。省旅游发展委负责指导旅游服务、旅游产品展示等相关工作。省公安、住房城乡建设、经济和信息化、安监、工商、税务、卫生计生、质监、食品药品监管等部门按各自职责负责组织做好治安、消防、加气站、加油站、市场秩序、安全、税收、餐饮许可、质量标准、食品安全等方面的监管工作。各市、县（市、区）政府负责协调做好服务设施改扩建征地有关工作。各地、各有关部门要明确责任人，层层分解落实责任，并在组织、经费方面保障提升工作有计划、有步骤推进。

（三）扎实推进工作开展。

高速公路运营单位要勇于创新、统筹安排、扎实推进，既要提高硬件设施水平，又要注重服务软实力建设；既要提升服务区基本功能，又要创新拓展功能；既要提高经营水平，又要提供人本化服务。交通运输主管部门要切实加强对服务区日常监

管，创新管理方式，建立第三方评价体系，聘请独立机构开展现场巡查、顾客满意度调查，定期组织服务质量等级评定，进一步完善公众举报投诉处置机制，真正形成“企业、政府、第三方、公众”四方联动的长效监督机制，努力实现服务区全面提档升级，更好地为公众安全、舒适出行服务。

（四）足额保障资金需求。

资金投入是决定服务区提升水平的关键因素，各高速公路运营管理单位要在详细调查摸底、开展前期立项、专业设计的基础上，统筹考虑工程建设资金需求，在年度预算中予以足额保障。对于服务区公共服务设施的改造、维护及信息化建设，要拓宽筹资渠道，逐步建立车辆通行费投入为主、服务区经营所得补贴为辅的公共设施管养投入保障机制。目前在建高速公路项目法人要按照提升工作的要求对原有设计进行优化调整，及时落实新增资金，加快建设进度，保证服务区与主体工程同时建成、同时验收、同时投入使用。

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院。

各民主党派省委。

山东省人民政府办公厅

2016年7月15日印发

