

甘肃省收费公路服务区（停车区） 运营监督管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范和提升收费公路服务区（停车区）（以下简称“服务区（停车区）”）服务质量和管理水平，加强行业管理，根据《中华人民共和国公路法》《收费公路管理条例》《甘肃省公路条例》等有关法律、法规，结合我省实际，制定本办法。

第二条 在本省行政区域内收费公路服务区（停车区）的日常维护和运营管理适用于本办法。

第三条 本办法所称收费公路是指在甘肃省行政区域内实行收费运营的高速公路（含一级公路），包括县级以上政府投资建设的收费公路、经营性和特许经营性收费公路。

本办法所称服务区是指按照批准的设计文件设计，经竣工验收的收费公路服务设施，为使用者提供停车、如厕、饮用开水、休息等基本服务和提供餐饮、购物、住宿、车辆能源补给与维修等配套服务、兼具公益性和经营性服务的设施。

本办法所称停车区是指设置在服务区之间，为社会公众提供停车场、公厕、短暂休息等最低限度服务的收费公路服务设施。

本办法所称服务区（停车区）经营管理单位（以下简称“经营管理单位”）是省交通运输主管部门授权收费公路运营单位自主经

营或授权具备经营资格的企业，以及经营性收费公路运营单位或由其委托具备经营资格的企业。

第四条 服务区是收费公路的重要组成部分，服务区征地范围内的所有服务性设施，均纳入服务区管理范围。停车区作为收费公路公益性服务设施，纳入收费公路服务区经营管理单位进行管理和维护。

第五条 政府投资项目新建的收费公路服务区（停车区），由具备经营资格的企业向省交通运输主管部门提出申请，省交通运输主管部门同意后可授权经营；经营性项目建设的收费公路服务区（停车区），公路运营单位可自主经营，也可委托具备经营资格的企业经营。

第六条 鼓励服务区（停车区）建设规模及功能设施适当超前，满足远期交通量增长及多元化公众出行需求。

经营管理单位增（扩、改）建服务区（停车区）的，应经省级交通运输主管部门同意。

第七条 服务区（停车区）设计符合交通运输部《高速公路交通工程及沿线设施设计通用规范》及司机之家、母婴室、充电站建设等相关标准规范要求，科学规划，统筹布局，合理选址，满足路网交通服务实际需要。

第八条 经营管理单位必须依法经营、诚实守信、公平竞争，提供安全、优质服务。坚持以人为本、以车为本、社会效益与经济效益兼顾原则开展经营服务活动。强化安全应急保障，为社会公众

提供良好的出行服务。

第九条 经营管理单位应积极推广应用各类绿色、生态、环保、节能、循环利用技术，按照国家或地方标准规范，建设新能源车辆充电设施并全覆盖。因地制宜，积极推进零碳智慧服务区和节能型服务区建设。

第十条 服务区（停车区）设施和服务管理应当符合国家、省等有关标准和规范要求。

第十一条 服务区（停车区）的公益设施维护经费应按照上年度通行费一定比例纳入年度车辆通行费支出预算予以保障。服务区自主经营或者出租经营设施所得收益，优先用于公共服务设施改善和维护，经营管理单位可通过发展路衍经济等多渠道拓展收入，为服务区经营提供资金保障。

第十二条 经营管理单位应当接受具有监管职能的部门及其委托的监管部门和社会公众上下统一的监督。

第二章 工作责任

第十三条 省交通运输主管部门负责全省公路服务区（停车区）行业指导和监督管理工作。负责制定全省服务区（停车区）相关政策、规划、规章制度和技术标准并监督实施，负责全省服务区（停车区）服务质量监督检查、考核评价、投诉舆情处理等工作。

各市（州）交通运输主管部门负责地方政府主导投资建设的收费公路服务区（停车区）服务质量监督检查、考核评价、投诉舆情

处理等监管工作。

其他有关行政职能部门应当按照各自职责对服务区（停车区）经营活动进行监管。

第十四条 省高速公路运营服务中心受省交通运输主管部门委托，依照服务质量工作标准（详见附件）具体负责全省收费公路服务区（停车区）服务质量管理工作；指导经营管理单位做好服务保障、考核评价（含等级评定）、投诉舆情受理等工作。

省高速公路路政执法总队负责依法查处侵占、损坏高速公路服务区（停车区）路产路权等违法违规行为。

各市（州）交通运输主管部门组织辖区交通运输综合行政执法部门负责依法查处侵占、损坏一级公路服务区（停车区）路产路权等违法违规行为。

第十五条 经营管理单位承担收费公路服务区（停车区）经营管理责任，应设立服务区（停车区）管理机构，建立健全工作制度。负责日常公共设施、服务保障、运营管理、人员管理、安全生产、生态环保等工作，并依法依规接受有关单位的监督和管理，配合开展各类创先争优等活动。

第三章 养护管理

第十六条 服务区（停车区）应与收费公路同步投入使用。

服务区（停车区）投入运营前，由省高速公路运营服务中心、经营管理单位与项目建设单位建立对接机制，对服务区（停车区）

进行现场核验，确保新开通服务区（停车区）服务功能、设施设备符合运营条件，方可开通运营。

第十七条 经营管理单位应加强服务区（停车区）日常管养工作，按照相关法律法规和养护技术规范、规程、标准和办法，建立健全服务区（停车区）公共服务设施维修保养机制，确保服务区（停车区）建筑物及附属设施、加油（气）站、充电桩、餐厅、超市、公共卫生间、开水间、污水及垃圾处理、标志标牌、场区路面等公共服务设施设备齐全，功能完好，运行正常，满足社会公众出行需求。

第十八条 经营管理单位根据服务区（停车区）使用寿命，出现大面积病害、或发生重大自然灾害、突发事件等不可抗力造成严重受损，公共基础设施通过日常维护已不能保障公众便捷出行需求，可申请对服务区（停车区）进行升级改造。

第四章 运营管理

第十九条 鼓励经营管理单位通过委托方式，向具备服务区（停车区）经营资格和条件的单位进行委托经营，同时可采取自主经营、租赁经营、承包经营、合作经营等方式。禁止“以包代管”和“层层转包”公益性服务项目。现有服务区（停车区）经营方式发生改变，或新建服务区（停车区）采取租赁经营、承包经营、合作经营方式的，应向省高速公路运营服务中心报告。

第二十条 服务区、停车区开通经营应具备以下设施：

（一）服务区基本设施

1. 停车场、公共休息区、开水间、公共卫生间（第三卫生间）、无障碍设施、出行信息咨询设备等公益性基础设施；

2. 加油（气）站、能源加注、充电站、餐厅、超市、车辆维修站、休息间等经营性基础设施；

3. 职工宿舍、管理用房等管理基础设施；

4. 消防设施设备、配电室、锅炉房、给排水及污水处理、仓库、绿化、水土保持、夜间照明、备用电设备等附属基础设施；

5. 重点公共区域（停车场、超市、餐厅、加油（气）站、充电站、开水间、司机之家等）设置智能监控设备，服务区出入口应设置流量和车牌智能监测设备，积极推进服务区数字化建设，并接入省级服务区管理平台进行监管；

6. 各类经营场所许可证照齐全，餐饮人员持有效健康证明；

7. 停车场规范设置标志标线，停车位设置充足，有条件的服务区应当规范划定危险化学品运输车辆停车区。满足车辆分类分区停放需求，保证车辆进出顺畅。停车场按客、危、货车辆类型合理分区，分类设置停车位，道路渠化安全、科学；

8. 业务操作规程和安全管理制度健全，有与经营规模相适应的管理、服务及安保人员；

9. 服务区应实现无障碍环境建设全覆盖，按照国家标准配套建设无障碍设施，设置特殊人群专用通道，做好日常维护保养并规范使用，确保残疾人、老年人和孕妇等特殊出行群体安全通行需求。

新建服务区应同时建设司机之家、母婴室等便民服务设施；鼓励服务区建设物流服务、客运接驳、旅游服务、便民医疗等多元化服务设施。

（二）停车区基本设施

收费公路停车区应具备停车场、公共卫生间、照明、监控等基本服务设施。具备经营条件的停车区还应设置免费开水间等公益服务设施。

第二十一条 经营管理单位应根据自身发展规划及经营实际积极引入社会资本合作，大力开展主题服务区建设，拓展特色化经营服务项目，有条件的服务区（停车区）应拓展多元化服务业态。

第二十二条 经营管理单位应推动司机之家建设运营全覆盖，建立保险机制，保障货车司机权益。与相关部门共建“医联体”“事故快处”“快速理赔”等拓展服务载体，提升服务水平。

第二十三条 经营管理单位统筹考虑交通流量、功能设施、接待容量及公众出行需求，优化服务流程，提升服务质量。在节假日等车流高峰期或客流量较大的时段，加强物资储备，保障食品、油品供应，增加保安、保洁力量，加强场区交通疏导和秩序管理，配合公安、交通、路政等执法单位做好服务区（停车区）入、出口的临时管控和车辆引导，避免造成主线拥堵。可根据建设规范及交旅融合发展需要，在有条件的服务区（停车区）设置人车分离的后通道和共享服务区。

第二十四条 收费公路服务区（停车区）不得擅自关闭，确须

关闭的，应当报告省交通运输主管部门。服务区（停车区）关闭期间，应保留加油、如厕和停车等基本服务功能，并在服务区前方适当位置设置醒目的提示信息，同时向社会公告。

第二十五条 经营管理单位应当守法经营，诚实守信，文明服务，公开服务内容、标准、价格，禁止经营管理单位有下列行为：

- （一）擅自扩大经营范围、虚高定价或提高服务收费标准；
- （二）强制他人接受有偿服务；
- （三）刁难、勒索和敲诈司乘人员；
- （四）不开具合法有效票据；
- （五）违反国家和省有关劳动用工的规定；
- （六）其他违法违规行为。

第五章 安全生产

第二十六条 经营管理单位应当按照《中华人民共和国安全生产法》等法律法规的要求，建立健全全员安全生产责任制、安全管理规章制度和安全生产风险分级管控和隐患排查治理双重预防体制，确保安全生产。

第二十七条 经营管理单位依法履行服务区（停车区）公益性、经营性（自主及出租）、便民性服务项目安全生产及质量管理主体责任。与租赁、承包单位签订安全生产协议或约定安全管理职责，及时督促租赁、承包单位整改检查发现的问题隐患。

第二十八条 经营管理单位应按照属地管理原则，对接配合属地政府相关部门，加强公共治安、安全生产（消防安全）、食品（饮用水）卫生、商品（油品）定价及质量、环境保护、突发公共事件等的监督管理。食品卫生、饮用水、油品、环境等，应符合国家及行业有关标准。

第二十九条 经营管理单位应加强服务质量及安全设施的经常性维护、保养，并定期检查检测，确保设施正常使用。消防设施由建设单位办理消防验收（备案）手续后，移交经营管理单位。

第三十条 经营管理单位应加强人员对停车场、经营服务场所的现场管理，疏散通道和安全出口应设置明显标识且保持畅通，具备危化品车辆停放条件的服务区（停车区）要确保危险化学品运输车辆和牲畜运输车辆在专用停车位停放，其他车辆混停时要及时进行劝离。

第三十一条 经营管理单位应按照突发事件应急体系建设要求，逐级制定完善应急预案，强化应急处置管理，提高突发事件处置能力；配齐食品、燃料等应急物资，安排专人值班值守，确保在极端天气、抢险救灾、交通战备等突发事件及法定节假日，为司乘人员提供临时安置等相关服务，履行社会责任和义务。

第六章 监督管理

第三十二条 省交通运输主管部门及其委托的监管部门可采取定期检查、专项检查、随机抽查与年度评价相结合的方式，进行服

务区（停车区）服务质量等级评定工作。

第三十三条 经营管理单位应配合省交通运输主管部门以及服务区（停车区）所在地的县（市、区）人民政府公安、消防、卫健、水利、生态环境、市场监管等部门监督检查工作。

第三十四条 服务区（停车区）服务质量等级评定办法、评定标准由省交通运输主管部门另行制定。

第三十五条 经营管理单位应在显著位置设立监督公示栏，公示监督电话、公众出行体验服务监督二维码等内容，接受社会监督。同时按照相应的职责考核制度定期进行检查，并参加省交通运输主管部门组织的服务质量等级评定工作，服务区经营管理单位可根据服务质量等级评定结果，对服务区经营单位及个人进行绩效评价。

第三十六条 经营管理单位上级主管单位应加强服务区（停车区）巡查，加强经营管理。

第七章 附 则

第三十七条 本办法由甘肃省交通运输厅负责解释。

第三十八条 甘肃省非收费公路服务区（停车区）、货车停车场可参照本办法执行。

第三十九条 本办法自印发之日起施行，有效期五年。

附件：服务质量工作标准

附件

服务质量工作标准

1 场区、公共休息区

1.1 场区秩序规范有序，标志标线清晰完整；场区道路平整，无明显坑槽、沉陷、龟裂；停车场布局合理，安保人员引导车辆分区有序停放。根据场地空间，科学规划危化品车辆可停、限停及禁停服务区，同时，要加强专人对停车场、经营服务场所的交通现场疏导管理，确保不同车型分区停放，客货分离，整齐有序，进出畅通。危险化学品的运输车和牲畜运输车应当在专用停车位停放，禁止与其他车辆混停。

1.2 停车区绿化带清洁美观，无杂物，无垃圾，无积水，无结冰，绿化布局合理、美观，花木修剪整齐，乔木、灌木结合种植，四季长青植物与有花植物搭配种植，草坪及造型植物及时修剪、施肥、浇水、灭虫、除草，绿化植物无枯死，具备气候条件的绿化区域内不得有明显的黄土裸露。

1.3 环境卫生保洁到位，垃圾清理及时，广场、停车场、绿化区、庭院、走廊、边坡边沟、上下匝道等区域，地面无垃圾、烟头、杂物杂草、积水、油污。

1.4 宣传栏、休息桌椅、标识标牌等设施设备干净整洁，齐全完好，设置吸烟专区，并配备烟蒂收集器，在闲置区域适当摆放绿

植盆景。

1.5 垃圾箱设置合理、充足，摆放位置方便顾客，定期清理冲洗、消毒，保持清洁无异味，周围无蝇虫，箱内垃圾清理及时，不得超出垃圾箱容积的 2/3。

1.6 墙体、栏杆无污渍、裂横、破损，各种灯箱、牌匾及悬挂物字迹清晰、美观大方、无破损，夜间照明亮度符合顾客夜间行动需求。

1.7 温度适中，环境良好，24小时提供免费饮用开水。

1.8 设置咨询服务台，提供高速公路路况、天气状况、周边旅游景点等信息咨询。

1.9 无障碍设施符合相关要求，餐厅超市设置结算口轮椅通道，设置无障碍机动车停车位，设施标识完备、醒目。

2 公共卫生间

2.1 卫生间 24 小时免费开放，入口处性别标识醒目，公共卫生间便器数量满足日常顾客需求，重大节假日能开启简易或临时卫生间等辅助设施。

2.2 光线良好，空气清新，无异味、无蝇虫。设置温馨提示标语标牌。冬季配挂保暖、可视的门帘，夏季配挂通风、防蝇的门帘，集中提供厕纸。

2.3 地面无积水、脚印、污渍，无烟头、纸屑等杂物。墙面、顶棚、柱面、墙角、台面、镜面、门窗洁净，无灰尘、水渍、污渍。

2.4 大、小便器无积便、污渍、垃圾和水垢。便池挡门和挡墙

清洁干净，无水锈渍迹。垃圾桶倾倒及时，无垃圾溢出。

2.5 设有第三卫生间、残疾人专用厕位，设施齐全。

2.6 洗手台温水水龙头按照50%覆盖，洗手液、干手设施和厕纸合理集中配备。

2.7 清洁工具摆放有序、位置恰当。

2.8 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。

3 餐厅

3.1 餐厅地面、窗帘、台布洁净，纱窗完好无破损。窗明壁亮。桌椅和餐具干净卫生，摆放整齐。

3.2 餐厅证照齐全，按照相关部门要求悬挂于明显位置；调味器皿清洁、卫生、完好可用；菜品种类多样，适当引进地方特色；坚持每日食品留样制度。

3.3 厨房干净无蟑螂、无蝇虫、无鼠迹，食材新鲜，分类存放，进货渠道符合餐饮业规范，渠道透明可溯源。

3.4 所售食品质量合格，无变质、过期和发霉，食品生产加工者持健康证上岗；配备符合消防部门要求的消防器材，确保消防器材完好可用。餐厅所有区域需定期消毒。

4 超市

4.1 超市证照齐全，按照规定悬挂于显目位置，所有商品明码标价，质价相当；商品种类丰富，满足司乘人员需求，并依法开具发票。

4.2 商品分类摆放,货架干净无灰尘,提供24小时全天候服务,设置地方特色专柜。

4.3 所售商品生产厂家、地址、商标、生产日期、有效期等齐全,食品类商品应有“SC”质量安全标识,符合《食品安全法》规定要求。

5 加油(气)站、充电站

5.1 安全警示标志整洁醒目,加油(气)、充电设施卫生整洁,雨棚、立柱及标识整齐美观,地面清洁无污渍;

5.2 加油(气)设备计量准确,并依法开具发票,经销的油、气、电要达到国家规定的质量标准。

5.3 雨棚、立柱及标识整齐完好;设置明显的禁火、防辐射等安全标志,室内外无吸烟及存放易燃易爆等危险品的现象,按规定配备使用消防设施器材;

5.4 充电站数量满足日常充电需求,充电停车位总体占小客车停车位的比例达10%,重大节假日等出行高峰时段需增设移动充电设备等辅助设施。

6 汽修间

6.1 车辆维修厂房整洁明亮,地面无大面积油污、杂物;

6.2 空气流通顺畅,各种设备、工具表面干净、整洁;仓库内的配件分类摆放;维修工具摆放整齐有序;

6.3 具备专业维修资质,能提供一般性的零件更换、维护维修、充气补胎、更换轮胎、更换机油、汽车保养等服务。公示维修、配

件、服务项目的价格；按规定配备使用消防设施器材。

7 临时休息间

7.1 所有入住人员实名登记，休息间应做到房号标志统一，清晰完整；休息间用品、用具、设施、设备等整洁、齐全和完好；电器能够正常使用，电视接收频道正常。

7.2 按规定的时间供暖，冬季室内温度不低于19度；休息间定期通风，环境优雅；休息间、卫生间干净、整洁，无苍蝇、无异味、无污迹、无水渍等。

7.3 一次性用品做到一客一清一换，床上用品及非一次性用品做到一客一换一消毒。各类用品按规定程序消毒，便器消毒、洁净，并设有已消毒标志。

7.4 安全通道畅通，火灾逃生路线指示图清晰准确。

8 设施设备

8.1 服务区水电运行满足要求，配电房、水泵房、锅炉房配置管理符合标准规定。

8.2 对供配电系统定期检查、维护，每周对服务区各种用电设施巡查一次。对取水井内设备及供水系统管线定期检修。

8.3 污水、废气、垃圾处理设施齐备，垃圾集中回收，分类处理，废弃污水按照国家标准达标排放。

9 人员管理制度

9.1 服务区工作人员要遵守国家法律法规和高速公路行业管理，自觉维护服务区品牌形象。

9.2 服务区工作人员统一着装，佩证上岗，仪容仪表整洁大方，值班期间不聚众聊天，不玩手机，不干与工作无关的事情；

9.3 定期组织人员开展文明服务和业务技能培训，定期开展文明服务和业务技能大赛，规范使用文明服务用语，业务熟练。

9.4 保安、保洁等服务人员配备满足正常的秩序维持、卫生保洁及其他公共服务需求，重大节假日还应增配工作人员维持秩序；实行专业化物业管理和标准化作业。

9.5 经营单位与承包户签订经营合同，建立台账，督促承包户按照相关规程操作，开展培训，并接受检查和监督。