附件2

服务区星级评定记分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 考评事项 | 考评指标 | 检查方法 | 分值 |
| 服务功能（770分） | 1.外观形象（70分） | （1）环境卫生良好，按规定频率开展清扫工作。 | 现场检查：环境卫生状况。内业检查：①卫生管理规定。②查阅清扫工作记录。 | 10 |
| （2）绿化区域无土裸露、无杂物、无绿植枯萎现象。 | 现场检查：绿化状况，特殊地区可根据实际考虑。 | 20 |
| （3）定期开展建筑物外墙维护修缮和清洗保洁，确保外观干净整洁。 | 现场检查：建筑物外观状况。内业检查：公司清扫制度及清扫记录。 | 10 |
| （4）服务区装修美观大方、外观色调简洁明快，整体风格统一，室内外视觉标识系统完善，室内各区域规划合理，灯光、色彩协调，公共区域装修兼顾美观性和功能性。 | 现场检查：服务区标识设置情况室内外装修情况。内业检查：服务区装修或改造方案，装修设计图等。 | 20 |
| （5）无过时、损坏的宣传标语。 | 现场检查：标语张贴、悬挂情况。 | 10 |
| 2.如厕服务（180分） | （6）科学设置厕位总数，便器数量与日常旅客峰值相匹配，满足非重大节假日司乘人员需要。 | 现场检查：调取监控抽查卫生间排队如厕情况。 | 20 |
| （7）男女厕位设置合理，女厕位与男厕位（含小便站位）的比例不低于1.5：1. | 现场检查：厕位数量统计。 | 20 |
| （8）第三卫生间功能齐全，方便到达，正常开放。 | 现场检查：第三卫生间开放情况。 | 20 |
| （9）每单侧男女卫生间应至少分别设置1个无障碍厕位（男厕需有无障碍小便站位和坐便位）、无障碍洗手盆。 | 现场检查：设置情况。 | 20 |
| （10）每单侧男女卫生间应至少各设置1各普通坐便厕位。 | 现场检查：设置情况。 | 10 |
| （11）提供洗手液、免费纸巾或干手设施。 | 现场检查：洗手液、免费纸巾或干手设施提供情况。 | 10 |
| （12）冬季提供温度适宜的洗漱用水。 | 现场检查：洗漱用热水提供情况。 | 10 |
| （13）无障碍设施、便器、洁具、水龙头、灯具完好可用。 | 现场检查：相关设施完好情况。 | 20 |
| （14）厕位编号，设置剩余厕位提示，加强厕位信息引导。 | 现场检查：设置情况。 | 30 |
| （15）保洁人员配备充足，24小时有人值守，实行专业化物业管理和标准化作业。 | 现场检查：保洁人员在岗情况。内业检查：规章制度和操作规程。 | 20 |
| 类别 | 考评事项 | 考评指标 | 检查方法 | 分值 |
| 服务功能（770分） | 3.停车服务（130分） | （16）停车位数量与交通量、车辆构成相适应，方便车辆安全停放、进出方便；小型客车、大型客车、大型货车分区停放，危险化学品车、牲畜运输车专区停放。 | 现场检查：①车辆分区停放情况。②车位数量充足，进出方便，车辆有序停放情况。 | 20 |
| （17）货车停车位数量满足正常停放需求。 | 现场检查：调取监控查看高峰时期货车停放情况。 | 20 |
| （18）停车场交通标志标线无残缺、模糊现象。 | 现场检查：交通标志标线设置情况。 | 20 |
| （19）监控图像清晰完整，监控范围覆盖公共区域。 | 现场检查：对监控覆盖范围及图像进行抽查。内业检查：监控设备维护记录。 | 30 |
| （20）停车地面无明显的坑槽、破损现象。 | 现场检查：停车地面完好情况。 | 20 |
| （21）根据司乘人员数量和车辆流量配备安保人员，加强疏导，车辆分区按序停放，公共场区秩序良好。 | 现场检查：安保人员配备情况。内业检查：保安履职记录。 | 20 |
| 4.人本化便民服务（120分） | （22）提供24小时免费饮水服务。 | 现场检查：饮用水提供情况。 | 20 |
| （23）提供免费母婴室服务。 | 现场检查：母婴室设置、开放情况。 | 20 |
| （24）设置便民服务咨询台，提供如信息咨询、失物招领、广播呼叫、手机充电、针线包及简单的乙类非处方药品等人本化便民服务。 | 现场检查：便民服务提供情况。 | 10 |
| （25）提供停车位剩余接待容量信息。 | 现场检查：剩余车位提示系统。 | 30 |
| （26）提供免费WIFI。 | 现场检查：免费WIFI设置及可用情况。 | 10 |
| （27）提供室外休息区或简易休息设施，方便驾乘人员临时休息。 | 现场检查：服务提供情况。 | 10 |
| （28）设置符合标准要求的无障碍出入口、无障碍就餐位、无障碍轮椅结算通道、无障碍人行通道等设施。 | 现场检查：无障碍设施设置情况。 | 20 |
| 5.餐饮、零售服务（100分） | （29）餐厅、超市及各类零售档口装修风格一致，店面招牌美观，灯光色彩协调。 | 现场检查：各档口装修情况。 | 30 |
| （30）超市（便利店）明码标价，一货一签，有两种及以上商品实现“同城同价”。 | 现场检查：商品价格标识。 | 10 |
| （31）超市（便利店）结合地域与文化特色，配置有地方特色商品专柜（专区）。 | 现场检查：特色产品专柜设置情况。 | 10 |
| 类别 | 考评事项 | 考评指标 | 检查方法 | 分值 |
| 服务功能（770分） | 5.餐饮、零售服务（100分） | （32）餐饮特色化，提供具有地方特色的食品。 | 现场检查：特色食品提供情况。 | 10 |
| （33）商品种类丰富，包括食品类、日用品类以及烟酒类达到300种以上。 | 现场检查：商品上架销售情况。 | 20 |
| （34）经营许可证照齐全，食品生产经营从业人员具备健康检查合格证。按规定开具发票。 | 现场检查：经营许可证照及人员健康证。开具发票情况。 | 10 |
| （35）加强与地方物价、卫生健康部门沟通，协调地方政府价格、食品安全部门定期开展监督检查。 | 内业检查：协调地方人民政府相关部门的工作记录。 | 10 |
| 6.能源补给服务（50分） | （36）提供满足日常加油需求的加油枪设施。 | 现场检查：调取监控查看日常加油情况。 | 10 |
| （37）设置满足日常需求的充电桩，日常维护到位。 | 现场检查：查看充电桩情况。 | 10 |
| （38）公示油品、天然气的标号和价格，实行“同城同价”。 | 内业检查：物价检查记录。现场检查：公示情况。 | 10 |
| （39）公平交易，按规定开具发票。 | 现场检查：开具发票情况。 | 10 |
| （40）协调地方人民政府应急消防部门开展消防监督检查，加油（加气）充电站的消防安全器材及消防设施符合消防标准。 | 内业检查：协调地方人民政府相关部门的工作记录。 | 10 |
| 7.从业人员（50分） | （41）配备有管理负责人、现场管理人员、保洁人员、保安人员、专兼职水电工、绿化工及安全员等人员。 | 现场检查：从业人员到位情况。内业检查：公司管理及服务人员配置情况。 | 20 |
| （42）从业人员统一着装及挂牌上岗。 | 现场检查：从业人员着装情况。 | 10 |
| （43）仪容整洁、姿态端正。接待顾客主动热情，规范使用服务用语。无聚众聊天和从事与工作无关的行为。 | 现场检查：从业人员服务情况。 | 20 |
| 8.监督公示栏（20分） | （44）设立监督公示栏，公示信息包含服务区管理单位和属地消防、食品安全、环境保护、价格等部门的监督投诉电话。 | 现场检查：①监督公示栏设立。②公示信息是否齐全。 | 20 |
| 9.废弃物处理（50分） | （45）产生的废水排放符合现行有关规定。 | 现场检查：查看废水处理情况。内业检查：查阅废水处理相关记录。 | 20 |
| （46）生活垃圾实行分类管理。 | 现场检查：查看垃圾处理情况。内业检查：查阅垃圾处理相关记录。 | 20 |
| （47）加强与地方环保部门沟通，协调地方人民政府环保部门定期开展监督检查。 | 内业检查：协调地方人民政府相关部门的工作记录。 | 10 |
| 类别 | 考评事项 | 考评指标 | 检查方法 | 分值 |
| 基础管理（170分） | 1.制度建设（20分） | （48）建立公司服务区管理标准。 | 内业检查：公司制度建设情况。 | 20 |
| 2.机制建设（20分） | （49）制定科学有效的监督检查机制，高速公路经营管理单位按期开展服务区日常管理及服务质量考核。 | 内业检查：相关资料文件。 | 20 |
| 3.经营管理（20分） | （50）服务区引进专业化团队或知名品牌企业参与经营，开放服务区市场，完善竞争机制，能够准备统计掌握服务区营收数据。 | 内业检查：相关管理情况。 | 20 |
| 4.监控共享（20分） | （51）服务区公共场区已全部纳入高速公路网视频监控范围并与省级平台共享。 | 现场检查：监控平台建立及视频接入情况。内业检查：公司日常维护管理情况，视频在线率情况。 | 20 |
| 5.流量统计（40分） | （52）建立服务区流量数据统计系统，，能够准确计算入区车流量、人流量。 | 现场检查：数据统计系统情况。内业检查：公司日常维护管理情况。 | 40 |
| 6.安全隐患整治（20分） | （53）制定隐患排查方案，建立隐患治理台账，并及时处置安全隐患。 | 内业检查：营运公司安全隐患整治台账等相关资料文件。 | 20 |
| 7.应急预案（10分） | （54）按要求编制应急预案，并与当地政府、行业管理部门预案保持衔接。 | 内业检查：①应急预案及相关评审记录、修订记录。②应急预案备案记录。 | 10 |
| 8.应急演练（10分） | （55）制定应急演练计划并予以实施。 | 内业检查：①应急预案情况 | 10 |
| 9.员工保障（10分） | （56）建立员工管理制度和激励机制，与员工依法签订劳动合同；满足员工的就餐、住宿等需求。 | 内业检查：①制度建设；②员工合同现场检查：住宿情况；用餐安排情况 | 10 |
| 投诉处理（60分） | 1.党媒负面报道（20分） | （57）未发生因运营管理问题而受到省级及以上党媒负面报道的情况。 | 内业检查：查阅党媒报道记录，每次扣20分。 | 20 |
| 2.投诉举报处理（20分） | （58）未发生因服务区运营管理问题引发的有效投诉。 | 内业检查：查阅投诉处理记录，每发生一起扣10分。 | 20 |
| 3.网络舆情（20分） | （59）因运营管理服务存在过错引起网络舆情，未发生受到省级交通运输主管部门或高速公路管理机构批评且信息被点击数达到5万以上的情况。 | 内业检查：查阅网络舆情点击记录，发生一起扣20分。 | 20 |
| 分值合计 | 1000 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 加分内容 | 分值 |
| 加分项 | （1）获全国性表彰奖励荣誉加10—15分；获省级表彰奖励荣誉加5—10分；获地市级表彰奖励荣誉加1—5分。 | 20 |
| （2）围绕国家政策指引、交通行业发展趋势，积极主动落实上级要求，发挥行业示范引领作用，如成功打造特色主题特色服务区、为货车司机提供“司机之家”“暖心之家”公共服务，并通过行业主管部门验收的，视情况加5-10分；成功引进知名连锁品牌，服务区运营氛围从根本上得到提升的，视情况加1-5分。 | 15 |
| （3）服务区投入资金升级硬件设施、拓展经营区域、增加经营业态、丰富服务功能等，服务质量水平明显提档升级的，视情况加1-5分。 | 5 |
| （4）党建团建或综治工作出色，获省级及以上行业主管部门表彰奖励，被地市级以上官方媒体多次正面报道，或者积极为群众办实事、解民困、暖民心，涌现典型感人的好人好事，视情况逐项加分。 | 5 |
| （5）在交通运输部或省级组织的各项检查中表现突出，获得领导认可或通报表扬的，视情况加1-5分。 | 5 |
| 合计 | 50 |
| 注：1.同一事项不重复累加分值。 2.结合计分标准，另行出台考评细则。 |