

文件处理表

紧急程度：平件

办文编号：经 18567

公司所属各单位、粤肇公司、粤北区域中心：

现将《广东省交通集团关于印发高速公路服务区管理暂行办法》（粤交集经[2018]77号）转发给你们，请各单位认真组织学习并贯彻落实。执行过程中遇到的具体问题，请及时反馈至公司经营管理部。

联系人：封友金；联系电话：13927845666。

广东省路桥建设发展有限公司
2018年8月7日

收文编号	20182633	拟办	封友金	审核	张继、李君	电话	29006329
------	----------	----	-----	----	-------	----	----------

广东省交通集团有限公司文件

粤交集经〔2018〕77号

关于印发《广东交通集团高速公路服务区管理办法》的通知

直属各有关单位、本部各部门：

《广东省交通集团有限公司高速公路服务区管理暂行办法》（粤交集经〔2008〕68号）已执行十年，随着社会经济的高速发展，对高速公路营运管理提出了新的要求。围绕习近平总书记提出的“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，以人民群众对交通延伸美好生活的需求为目标，推动高速公路服务区的发展与经营管理上新台阶创新水平，集团新修订了《广东交通集团高速公路服务区管理办法》，业已通过集团公司党委会、总经理办公会、董事会审议通过，现随文印发，请认真贯彻执行。

《广东交通集团高速公路服务区管理办法》自2018年8月1

日起实施，原《广东省交通集团有限公司高速公路服务区管理暂行办法》（粤交集经〔2008〕68号）同时废止。

广东省交通集团有限公司

2018年8月6日

《电子版》

公开方式：依申请公开

广东省交通集团有限公司综合事务部

2018年8月6日印发

广东交通集团高速公路服务区管理办法

第一章 基本规定

第一条 为进一步加强和规范广东交通集团高速公路服务区经营管理，以人民群众对交通延伸美好生活的需求，更好的服务于社会，全面提升服务区文明形象和服务质量，根据《中华人民共和国公路法》、《收费公路管理条例》、《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》（下称“服务区评定办法”）、《广东省高速公路服务设施设计和验收指南》（下称《服务设施指南》）和集团公司的相关文件精神，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法所称高速公路服务区，是指高速公路沿线附属设施的一部分，包括各类服务区、停车区。

第三条 本办法所称二级业主公司，是指广东省交通集团有限公司（下称“集团公司”）直属企业中负责高速公路项目投资、建设和运营管理的全资、控股企业。

第四条 本办法所称路段项目公司，是指广东省交通集团有限公司二级业主公司具体负责高速公路投资、建设及经营的各高速公路项目公司。

第五条 服务区管理工作应遵循以下原则：

（一）社会效益和经济效益并举原则：坚持以人为本，体现服务区服务属性，兼顾社会效益与经济效益。

（二）统一性原则：以路网整体统筹规划、设计、建设，一体化经营管理。

（三）专业化经营原则：引入现代化经营模式，实现服务区标准化、规范化、规模化的专业经营管理。

第六条 本办法适用范围

（一）二级业主公司全资、控股的高速公路项目的服务区；二级业主公司参股项目可参照本办法执行；

（二）本办法实施前已外包的服务区经营单位参照执行。

第二章 机构及职责

第七条 集团公司依据国家法律、法规和相关政策，对所属高速公路服务区各项工作进行统筹、指导、监督、协调。集团公司经营管理部牵头负责日常工作，各部门有关服务区业务的主要工作职责，根据集团相关文件的具体部署执行。

第八条 各二级业主公司明确服务区发展与管理的牵头部门，负责落实集团服务区的工作指令，统筹推进所辖路段服务区发展和管理工作。

第九条 路段项目公司承担服务区管理的主体责任，不得以包代管；高速公路服务区经营单位是服务区管理的直接责任单位，具体负责全面的经营和管理工作及安全生产、综治维稳等实施工作。

第三章 合作方式和原则

第十条 本办法实施后集团公司所属的新通车项目高速公路服务区,以及在本办法实施前已委托其他经营单位经营的服务区到期后,应按国家相关法律、法规要求,由路段项目公司与集团公司所属高速公路服务区专业经营公司(下称“专营公司”),建立承包经营关系,实行规范化、规模化经营。

第十一条 服务区承包费应以第三方评估机构评估价值为依据确定。

第十二条 合同签订应在项目通车前六个月完成。服务区经营单位须于项目通车前三个月报送服务区总体经营规划方案,经路段项目公司审批后实施。经营过程中经营规划方案有重大变更的,变更方案须经路段项目公司审批后实施。经营规划方案包括但不限于经营范围、经营项目、经营布局等。

第四章 规划与建设

第十三条 高速公路服务区作为高速公路沿线附属设施的一部分,其总体的立项、征地、规划、投资和建设(含改扩建)由路段项目公司负责。服务区总体建筑规模由经营设施、基础设施和公共设施等组成,服务区的建设标准和规模要按可持续发展的需求,必须满足国家和省有关预测交通量需求的规定,设施的能力要满足预测交通量的使用要求。

第十四条 服务区的规划应结合广东省高速公路路网规划和交通流特性，通盘统筹布局，做到服务区规划布局与路网规模相结合，项目服务区布设与单点服务区规模相统筹。

第十五条 路段项目公司应根据《服务设施指南》，按开通第 20 年（停车区 15 年）的交通量需求一次性征足服务区用地。对于主线干线上的服务区，应适当加密设置或增加预留用地及应急抢险用地，近中期预测交通量不大的服务设施，可按“一次规划、分期建设”的原则，实施前应报主管部门批准。

第十六条 服务区功能定位及规模应充分考虑当地城市发展及旅游资源，实现交通和旅游融合，合理划分基本功能和延伸功能。基本功能是满足人民群众在使用高速公路过程中的生理、心理、基本医疗、车辆加油维修等功能；延伸功能是基本功能以外的个性化、高品质、多样化服务功能。

第十七条 服务区功能定位应将智慧型建设理念纳入其中，提供丰富的公路出行信息服务，提高服务设施的自动化程度和动态监控能力，实现公路运行状况和信息发布联网管理，为高速公路使用者提供公众出行等信息。

第十八条 应积极推广应用各类节能、环保、循环利用技术，推进太阳能、风能等洁净能源与可再生能源利用，实施节能减排技术改造，实现污水处理、中水利用、生活垃圾集中无害化处理。有条件的服务区，应采用绿色建筑的建设标准。

第十九条 服务区建设应符合规划要求。建筑风格应因地制宜，结合当地自然和人文特点、旅游景观、商业推广等综合设计。

第二十条 路段项目公司应根据征地规模、总体建筑规模和土石方、场地平整、外水外电、消防、防雷、卫生防疫等建设需要，全面、完整、合理地确定服务区总体投资规模。

第二十一条 路段项目公司应要求专营公司参与高速公路项目工程可行性和初步设计阶段涉及服务区的相关工作，专营公司通过实践总结和车流量分析等对拟建的服务区进行合理的分类，并结合《服务设施指南》提出合理化建议，紧密配合路段项目公司确定服务区建设规模。

第二十二条 服务区经营单位负责加油站、加气站、充电站的投资与建设，包括设计、招标、施工、建设监督管理、验收等，路段项目公司对服务区经营管理单位的建设进行监督与管理。

第二十三条 除了服务区经营单位负责投资与建设的项目和设施外，其它所有服务区由路段项目公司结合各阶段设计审查意见负责全面落实投资与建设。

第二十四条 服务区应符合《服务设施指南》验收条件，原则上与高速公路主体工程同步开通。

第五章 运营管理

第二十五条 服务区设施可划分为经营设施、基础设施和公共设施：

经营设施是指直接用于经营服务业务的专用设施、包括餐厅（含厨房）、商场、便利店或超市、旅馆、加油站、加气站、充电站、汽车维修站（含洗车、加水等车辆服务）等。

基础设施是指为满足服务和管理需要所必须提供的基础性设施，包括综合楼（含公共卫生间及第三卫生间、母婴室）、宿舍楼（含员工餐厅、运动设施）、永久性水电设施（含室内、场区）和污水处理、小区监控等建筑物设备。服务区外接自来水由路段项目公司负责，今后规划新建服务区，路段项目公司建设的服务区必须提供完整的使用功能才能交付使用。

公共设施是指用于服务区公共服务和管理的公用、专项设施，包括加减速车道、匝道、停车场、区内道路（含跨区通道）、广场、绿化园地、交通监控、交通标志标线、高杆照明、边坡、边沟、挡土墙、围墙、交通管制所需临时设施等。

第二十六条 服务区中的停车场、母婴室、公共卫生间（含第三卫生间）、区内道路、广场、休息厅及高杆照明等公共设施均无偿提供给司乘人员和车辆使用。

服务区经营单位应按交通部“服务区评定办法”及《广东省交通集团高速公路营运管理标准服务区管理分册》（下称“营运管理标准服务区管理分册”）要求，对服务区服务质量标准承担包括安全、服务质量等的全部责任。

第二十七条 服务区经营单位要抓好服务区的经营管理创新，要树立大品牌；突出地方特色；发展新能源、开拓新业务；以绿化促美好；重点做好危险品停放服务区规划；借助信息化手段努力打造智慧服务区，对服务区管理建立新型监督方式加强社会监督，努力提升服务质量和经营效益。

第二十八条 服务区经营单位要加强专业化经营管理，建立健全服务工作标准化管理体系，设立服务区的专门管理机构，制

定各项岗位职责和操作规程，落实专职人员实施现场管理；要加强服务区队伍建设，定期开展人员培训和考核；要加强主题服务区和特色服务区建设，创建具有浓郁地方特色、文化特色的文明服务区；要加强应急保障能力建设，保障经营行为、服务质量、环境卫生及安全管理达标（含加油站）；要完善特许经营、服务区监督管理等机制，不断提升综合服务能力和服务质量。

第二十九条 路段项目公司应定期或不定期对服务区经营单位服务质量进行检查监督，同时应协助服务区经营单位及交警做好路段交通的维护工作，保障节假日以及特殊情况下的疏导和管理。

第三十条 服务区场区道路（含通道、匝道）、加减速车道、停车场、边坡、挡土墙、围墙相对应的绿化、标志、标线、路面与路缘石、广场高清卡口和外场监控设施等及高杆灯的日常维修养护，由服务区所在的路段项目公司负责，维护费用纳入各路段公司的年度专项养护预算。其它设施的维修养护及服务区场区保洁由服务区经营单位负责。本办法实施前已外包非专营的服务区仍按原合同执行。

第三十一条 服务区已有经营设施、综合楼及宿舍楼内必要的二次装修工程，服务区经营单位需报备路段项目公司，尽量避免装修浪费和损失，路段项目公司对服务区经营管理单位的建设进行监督与管理。

第三十二条 服务区已有经营设施、综合楼及宿舍楼的整体结构变动与改造由服务区经营单位提出，经路段项目公司审批后由服务区经营单位负责投资与改造。

第三十三条 服务区已有公共及基础设施（不含综合楼及宿舍楼）的改造，由路段项目公司投资与改造。

第六章 考核与监督

第三十四条 集团公司对二级业主公司服务区发展和管理工作每年进行考核，并纳入到集团公司对二级业主公司经营业绩考核范围。

集团公司对服务区专营公司考核指标单列，并按年度考核其经营业绩。

第三十五条 路段项目公司对服务区的经营管理、服务质量状况进行监督和检查，敦促服务区经营单位加强对服务区的经营管理，违反合同约定的，路段项目公司按合同处罚条款执行。路段项目公司应建立内部责任考核制度，组织专人对所属服务区每天开展不少于一次的现场检查，每月形成检查报告，督促所属服务区改进。

第三十六条 服务区经营单位对服务区自行制订内部制度检查及考核办法，自觉接受社会监督，设立监督、举报电话或者信息化系统，对群众的意见应及时处理、及时反馈，按季度上报集团和二级业主公司。

第三十七条 各有关单位有违反本办法有关规定的，集团公司将视情况给予通报批评，情节严重的，追究有关人员责任。

第七章 其 他

第三十八条 本办法颁布实施后，集团公司所属单位必须在参股新建高速公路项目的合作谈判中，对涉及服务区经营管理的事项，要求其他合作方参照本办法执行。已通车的参股高速公路项目服务区，应当在互惠互利、平等协商的基础上参照本办法执行。

第三十九条 本办法由集团公司董事会授权集团经营管理部负责解释。未尽事宜，按照相关法律、法规、政策性文件以及集团公司章程的规定执行。

第四十条 本办法自 2018 年 8 月 1 日起施行。原《广东省交通集团有限公司高速公路服务区管理暂行办法》（粤交集经〔2008〕68 号）自本办法施行之日起同时废止。