

上海市道路运输管理局文件

沪道运设运〔2021〕323号

关于印发《高速公路服务区专项提升行动方案》的通知

市道路运输中心、各项目公司：

为进一步贯彻落实交通运输部工作部署，提升本市高速公路服务区服务品质，我局制定了《高速公路服务区专项提升行动方案》，现印发给你们，请各单位结合实际抓好贯彻落实。

请各项目公司在2022年3月31日前将“一区一案”报送市道路运输中心，市道路运输中心根据时间要求做好节点推进和监督检查。

特此通知

附件：高速公路服务区专项提升行动方案

(此页无正文)

上海市道路运输管理局

2021年12月30日

信息公开属性：主动公开

上海市道路运输管理局办公室

2021年12月30日印发

附件

高速公路服务区专项提升行动方案

为更好地满足出行者对服务区的实际需求，全面展现上海市高速公路服务形象，最大程度发挥服务区的社会效益和经济效益，满足精细化管理的需求，现制定行动方案如下：

一、指导思想

深入贯彻习近平总书记关于加快建设交通强国的重要指示精神，落实《交通强国建设纲要》基本要求，按照“整体规划、前瞻布局，精准定位、差异打造，服务优先、经济适用，体现特色、以人为本”的提升思路，落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，以提升民众出行服务质量为导向。充分结合城市有机更新理念，开展精细化创新研究，统筹服务区商业和公益服务的迭代更新，以上海的城市品质为标准进一步提升软实力，改善上海地区高速公路服务区整体服务品质，优化高速公路运行管理水平。

二、工作目标

根据交通运输部制定的服务区管理标准，结合高速公路整体管养要求，认真践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，对服务区进行整体服务品质提升，突出上海服务区“小而精”的特色，打造“服务群众美好出行的新驿站、展示上海形象的新窗口、承载高速路域经济发展的新走廊”，形成一批在上海有影响力的现代化服务区。力争到2024年底，上海高速服务区

的整体面貌和服务水平有质的提升，充分发挥服务区的公益属性与经济属性。主要目标如下：

（一）设施保障方面

1. 综合楼品质明显提升。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。推进老旧综合楼改造升级，满足公益服务、智慧创新、商业升级等现代服务业发展需求。提升综合楼设计水平和建筑性能，致力打造安全、智慧、绿色的综合服务平台，促进商业和公益服务平衡。

2. 停车需求得以保障。深入挖掘服务区停车潜力，重新规划停车场的车位设置、进出场流线等要素，合理设置大小车、客货车、危化冷链车的停放位置，确保残疾人车位的便利。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）管理服务方面

1. 环境卫生明显改观。服务区整体环境优美，绿化错落有致。公共卫生间卫生整洁、通风良好、私密性强，“厕所革命”取得突破性成果。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。

2. 公共秩序更加规范。公共区域实现监控设施全覆盖。停车场由专人引导管理，车辆行驶流线清晰，分类分区域停放有序，车辆和人员进出安全便捷。经营场所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。

3. 服务品质显著提高。有条件的服务区应引入品牌管理团队对服务区进行整体经营管理，做到服务水平显著提升，服务质量稳定，社会公众满意度有所提高。在文化宣传、医疗救助、特色商品选购、文化旅游等服务方面取得新的突破，服务内涵不断丰富完善。

4. 探索联合经营模式。各项目公司对服务区周边用地情况进行排摸，与所在区镇开展沟通，探索采用联合经营的模式，有序增加服务区停车和商业的面积，提升司乘人员停车、休憩和购物体验。

三、提升原则

（一）分类提升

各高速公路服务区应按照“一区一策、分类实施”的原则，按照标杆、特色、功能服务区分类提升。

1. G60 枫泾、G40 长兴岛对标长三角“网红”服务区，发展区域优质服务，打造成为标杆服务区。

2. G15 叶榭、S32 练塘、S32 航头、G1503 小昆山等服务区聚焦“小而精”，提升特色温馨服务，打造成为特色服务区；G50 淀山湖和 G15 朱桥应结合道路拓宽和服务区扩建，按照特色服务区标准进行提升改造。

3. 其他各高速公路服务区应完善基本功能，在确保提供舒适便捷公共服务基础上，根据自身条件打造“司机之家”等不同特点功能，完善基本服务，形成功能服务区。

（二）彰显特色

各服务区结合自身特点、功能定位和匹配资源，从精细化、人性化、品牌化等方面打造符合自身特色的服务区。要坚持服务交通运输的基本保障功能，因地制宜拓展延伸服务功能，充分利用现有资源和区位，发展新业态、新模式，重点是与旅游、消费等融合发展，与生态环境相协调，绿色发展。通过对服务区市场需求分析和服务区用户画像，开展高速公路车流量分析、服务区客流量分析、服务区用户需求调查分析、用户消费偏好和特征，实施目标消费群体、规模、主题、特色和产品等定位。加强对服务区设施、场景、商业、活动等的策划，以市场为导向，加强业态创新与更新。通过自身品牌打造及品牌商业引入，打造服务区核心吸引力，增加对司乘人员的吸引力。

（三）突出功能

突出服务区公益功能，做好公益性与经营性的区分。持续完善停车、休憩、如厕、热水、商超、餐饮等服务建设，强化充电桩、第三卫生间、母婴室、无线上网等服务内容，确保每个服务区都能体现全面温馨的公益服务。各服务区通过商业经营进一步提升和补充公益服务，完整体现上海高速公路的服务水平。通过“服务区+旅游休闲”、“服务区+地方特色产业”、“服务区+商业综合体”，与新产业、新业态的深度融合，广度联姻，履行上海高速服务区的社会责任，实现上海服务区的“大变身”。

（四）总体思路

1. 整体规划、前瞻布局。统筹考虑高速公路服务区所处地理区位特点、资源环境优势、未来发展需求等，对全市服务区进行综合研判，结合各自特色确定其功能定位。

2. 精准定位、差异打造。在开发前期，结合服务区自身特点、功能定位和匹配资源，从多元化、差异化、品牌化等方面创新优化业态布局。整合各方优势资源，明确建设主题、服务面向、商业业态、功能规划、投资运营等关键问题。

3. 绿色智慧、以人为本。因地制宜，服务第一。各项目公司要根据高速车流量，从实际需求出发，首先保障服务区的基本服务功能，再考虑经济效益和改造的投入产出。在确保干净、舒适，满足停车需求的基础上，开展提升发展。

4. 服务优先、经济适用。在服务区精细化设计方面，更加注重智慧化、绿色化发展，同时注重人性化、适老化设计，关注残疾人、妇女儿童群体，打造以人为本的服务区。

四、工作任务

全面完成交通运输部关于服务区服务质量专项提升工作要求。加强人性化服务设施建设，深化服务区“厕所革命”专项行动；开展“暖心行动”，建设“司机之家”，不断提升货车司机保障能力；推进智慧服务区、绿色服务区、安全服务区建设以及“服务区+”融合发展，完善制度建设和服务监督体系，全面完成交通运输部关于服务区服务质量提升工作要求，具体做到以下几点工作：

（一）提升设施综合水平

1. 推进综合楼改建。重点加强标杆服务区和特色服务区的专项改造，解决综合楼建筑老旧、功能不齐全等主要问题。同步推进功能服务区综合楼外观更新，补齐相关短板。2024年9月底基本完成，打造示范样板。

2. 提升外观整体形象。整合各方优势资源，明确各服务区建设主题、服务对象、商业业态、功能规划、投资运营等关键问题。结合高速公路行业和上海地域文化特征，加强视觉系统建设，统筹规划外观形象，突出行业文化和功能定位，对服务区外观、标志标识、立面装饰等形象要素进行整体设计、提档升级。

3. 强化基本服务功能。对发现的设施损坏及路面病害等问题及时处理，始终保障服务区内各项设施完好可用。结合新能源汽车用户规模和发展需求，合理设置加气、充电设施。服务区需在显眼位置设置服务台，提供免费WiFi网络服务，不断加强全天候基本服务保障。

4. 解决供给不足问题。服务设施老化或不足的服务区，要加快实施改造，对现有空间深度挖潜，重点解决停车场容量不足、公共卫生间厕位配比不合理等突出问题，确保满足实际需求。

（二）提高规范管理水平

5. 探索智慧化服务区管理。结合智慧高速的建设发展，探索大数据、云计算、人工智能、5G和北斗等在服务区的推广应用，构建数字化的信息采集系统、智能化的管理和服系统，有

效提高服务区运营管理和出行服务信息化。推进“全国公路服务区信息统计平台”建设。

6. 加强公共场区管理。保持服务区道路完好、安全、畅通，各种标志标线清晰、有效、齐全、醒目，配足保安保洁和车辆疏导人员，引导顾客安全通行，指挥客车、货车、危化品运输车分区有序停放。重大节假日、关键时间节点等客流高峰时段，应增强保安保洁力量，保持服务区运行秩序良好。合理布设垃圾箱，推行分类回收，及时清运垃圾，确保公共场区干净整洁。

7. 加强安全应急管理。建立健全安全管理制度、安全生产隐患排查治理和抢险救灾联动机制，全面提升服务保障水平。加强加油站、停车场、食品卫生、饮用水、油品、消防等重点领域安全防范，强化商品质量和价格监管，坚决查处制售假冒伪劣产品、垄断经营等违法行为，保障服务质量。

8. 完善投诉渠道和监督管理机制。各项目公司应当在服务区设置常驻管理机构，配足管理人员，明确岗位和职责，加强对保安保洁、经营秩序、安全管理等现场监督管理。服务区运营单位应及时受理司乘人员的举报和投诉并及时开展核查、处理、反馈工作；应充分发挥主体作用，积极配合各项检查督查，并对检查结果予以及时反馈、整改，不断提升服务质量。

（三）提升经营服务理念

9. 探索联合经营模式。为解决高速公路服务区场地偏小、停车无序等问题，各项目公司开展对服务区周边用地的排摸，同

时了解所在区、镇对特色产品、文化旅游等方面的推介需求，研究与区属相关企业开展联合经营，引导服务区车流和人流进入周边场地停车消费，实现合作共赢。

10. 探索特色经营管理。公共区域与经营场所分类管理，通过不同的资金渠道保障服务区公益服务功能。服务区采用专营模式，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。打造有地方特色的服务品牌，加强地域文化的挖掘和融合，注重地方特色商品开发，因地制宜发展特色经营，提升消费体验。推进服务区自有品牌建设，鼓励创建具有市场竞争力的管理、服务或产品品牌，满足新常态下的群众需求。

11. 优化服务区运营管理。转变由养护单位经营管理的理念，借鉴江苏、浙江等省高速公路示范服务区管理经验，鼓励引进在全国服务区经营管理中有突出业绩的专业专营单位参与管理，健全规范化、标准化、精细化、常态化的服务区运营管理机制，明确服务区经营单位、管理部门、承包单位、具体经营单位各方责任和考核目标，促进管理人员、企业经营专业化。

12. 探索专用服务区建设。根据流量情况，为客货车提供差异化服务，推出更具针对性的服务内容，合理解决因客货车互相影响造成的服务质量下降问题。根据服务区定位，创新、丰富服务区商业业态。解决模式单一和商品质量低、消费高、体验差等问题。对于客车流量较多的服务区积极探索相关特色，如旅游资

源、农副产品等；对于货车流量较多的服务区，要持续提升物美价廉的餐饮服务保障能力，加强和货运企业合作，推动物流发展。

四、任务安排

至2024年12月，通过三年时间完成服务区的提质升级工作，打造出一流的硬件设施和一流的管理服务。分三个阶段展开：

（一）第一阶段：调研排摸、制定方案计划（2022年1月至2022年3月）

各项目公司进行自检自查，深入分析服务区周边高速公路车流特点、入区率及主要服务对象，结合地域特点、周边文化旅游特色等，编制“一区一案”。

（二）第二阶段：分类施策、推进提升改造（2022年4月-2024年9月）

深化服务区具体提升计划和方案，按计划实施提升工程。基本完成服务区综合楼改建、外观形象、基础设施、停车场、服务区绿化等方面升级改造，解决供给不足问题，提升整体外观形象。进一步提升人民群众出行获得感、幸福感和满意度。开展“司机之家”、智慧服务区、绿色服务区、安全服务区及“服务区+”融合发展等方面提升改造，同步开展经营管理的提升。

（三）第三阶段：验收完善、提升管理能级（2024年10月-12月）

完成工程验收并投入使用，全面提升服务区管理水平。有条件的服务区引入品牌管理团队，优质高效地进行全面经营管理。

完善投诉渠道和监督管理机制，积极配合各项检查督查，不断提升服务质量。

五、工作要求

（一）强化组织领导

市道路运输中心应结合交通运输部关于服务区质量提升要求，指导和推进各项目公司推进服务区专项提升行动。各项目公司作为实施主体，应高度重视服务区管养水平和服务品质的提升。加强组织领导、建立推进机制、明确工作责任，切实开展各项提升整治工作，确保落地落实。打造设施完好、功能齐全、管理规范、服务优质、特色鲜明的上海高速公路服务区。

（二）落实经费保障

各项目公司对服务区专项提升要确保资金投入，强化举措，保障服务区建设、运营、管理工作有序开展。

服务区公共服务设施的改善和维护经费纳入高速公路养护经费支出范围给予保障，各项目公司的经营收益应当优先保障公益性服务设施改善和维护，不足部分从高速公路通行费或其他经营收入中补充。

（三）细化提升方案

细化服务区品质提升方案，明确目标节点、落实任务措施，需要其他相关部门协调配合的，主动联系对接行业管理单位及相关部门，确保品质提升方案稳步推进。

（四）做好督导检查

坚持高标准、严要求，市道路运输中心将会根据服务区各管理单位提交的服务品质提升方案和任务清单，对服务区各项提升工作进行检查和考评。

（五）加强宣传展示

紧扣服务区这个宣传阵地，通过服务区宣传栏、电子显示屏、服务窗口、绿化带等多个宣传可能点位，展示服务区品质提升成果。对服务区提质升级工作进行广泛、深入、持续报道与推送，大力宣传提升成果、典型经验、先进人物事迹等，打造上海公路管理的特色与招牌。