

四川省高速公路服务质量考评办法

(征求意见稿)

第一章 总 则

第一条 **【目的和依据】**为加强我省高速公路行业监管，落实高速公路管理主体责任，提升高速公路服务水平，根据《中华人民共和国公路法》《中华人民共和国安全生产法》《收费公路管理条例》《四川省高速公路条例》《基础设施和公用事业特许经营管理办法》等法律、法规和规章，结合我省实际，制定本办法。

第二条 **【适用范围】**本办法适用于四川省行政区域内运营的高速公路。

第三条 **【定义】**高速公路服务质量考评是对高速公路经营者贯彻执行高速公路运营管理法律法规、行业标准和行业监管要求开展的考核评价工作。

第四条 **【基本原则】**高速公路服务质量考评坚持以人为本、依法依规、公开公正、动态管理的原则。

第五条 **【职责和分工】**省交通运输综合行政执法总队（厅高速公路管理局）（以下简称“执法总队（厅高管

局)”)负责组织实施高速公路服务质量考评，根据职责开展考评结果运用。

高速公路经营者是高速公路管理的责任主体，负责依法依规开展高速公路运营管理工作，对高速公路服务质量负责，为高速公路使用者提供优质、安全、便捷、文明的服务。

第二章 考评方式

第六条 **【考评对象】**考评以高速公路营运公司为单位，执法总队（厅高管局）可根据路段运营管理实际予以调整。

第七条 **【工作方法】**执法总队（厅高管局）通过综合评分的方式对各高速公路营运公司年度服务质量进行考核和评价，以一个自然年度（1月1日至12月31日）为一个考评周期，实行扣分制，基础分100分。

考评以高速公路服务质量状况为基础，以执法总队（厅高管局）组织的日常巡查、书面评估、技术检测所发现问题整改情况为依据，结合上级暗访检查、安全生产事故责任调查、运行数据等进行。

日常巡查由执法大队实施，现场抽查辖区路段服务质量动态状况和营运公司服务质量问题整改情况，督促

营运公司限期整改发现的各类问题。桥下、边坡等难以抵近检查的区域可以采取电子巡查方式抽查。

书面评估由执法支队实施，对辖区营运公司制度、规范、预案、应急演练、养护计划等资料开展评估工作，主要考核高速公路管理工作制度机制建设、完善和落实情况。

技术检测由执法总队（厅高管局）实施，以第三方机构检测的方式对各高速公路营运公司所辖路段路面、路基、桥梁、隧道（含机电）和沿线设施的管养状况开展抽检，并汇总梳理营运公司技术状况定检报告。

第三章 考评内容

第八条 **【内容分类】**考评内容为安全、运行、服务三个部分，执法总队（厅高管局）可根据实际优化调整考评内容。

第九条 **【投运要求】**高速公路营运公司应当限期整改处治新开通高速公路项目存在的建设遗留和项目交工验收备案表提出的问题，确保运营高速公路路况水平和设施状况达标。

第十条 **【运营服务要求】**高速公路营运公司应当履行高速公路管理主体责任，及时整改各类检查发现的服

务质量问题，根据法律法规、标准规范和行业要求健全制度，加强管理，提高公共服务和运营管理水平，确保服务设施完好、运行安全畅通、路域环境美丽、服务优质文明。

（一）高速公路营运公司应当按要求编制养护计划，做好高速公路及设施的养护管理工作，规范实施养护工程，强化施工作业安全管理，定期对公路、桥梁、隧道等进行检测和评定，按照要求开展超限治理工作，保持高速公路及设施技术状况良好；建立健全安全生产责任体系，保障安全生产投入，开展安全生产教育和培训，实施风险分级管控与隐患排查治理，组建应急队伍并定期组织应急演练，保障公众出行安全。

（二）高速公路营运公司应当开展辖区路段运行状态监测，及时发布路况信息，保障通信、收费、监控、供配电系统正常安全运行，做好保通保畅工作，开展重大节假日、重要活动保障工作，保障路段、服务区、收费站畅通，抓好收费站管理和收费统计管理工作，保障高速公路运行通畅。

（三）高速公路营运公司应当建立健全服务区、收费站、清障救援、路域环境整治、环境保护、投诉处理等服务管理制度，并严格执行；建立服务区日常管理制

度，维护设施设备、提升外观形象、保持环境卫生，对标行业要求监督服务区承包经营者运营服务工作；推行服务区从业人员、收费员、清障救援人员文明优质服务；规范开展服务区污水处理和垃圾清运；畅通投诉渠道，接受社会监督，确保服务设施齐全、服务功能完整、服务环境舒适。

第四章 组织实施

第十一条 **【公司自查】**高速公路营运公司应当对照法律法规、规范标准和行业要求开展自查，通过排查及时发现和整治服务质量问题，建立自查整改台账，于每月月底前报送执法大队。每年11月底将制度和预案修订等情况报送执法支队。每年12月底前将路况、桥隧定检报告报送执法总队（厅高管局）。

第十二条 **【组织检查】**执法大队每月抽查高速公路营运公司自查整改情况，将日常巡查、抽查所发现问题和整改情况于次月3日前报送执法支队。

执法支队按月汇总执法大队日常巡查、抽查情况，以高速公路营运公司为单位，将所发现问题和整改情况按照考评指标归类，连同当月支队开展的汛期、冬安、重大节假日等检查结果，于次月5日前报执法总队（厅

高管局)。每年组织开展书面评估，评估结果于次年1月5日前报执法总队(厅高管局)。

执法总队(厅高管局)每年组织技术检测，于次年1月5日前完成技术状况抽检报告并汇总梳理营运公司技术状况定检报告有关情况。

第十三条 【年度考评】执法总队(厅高管局)每年组织对全省高速公路营运公司开展一次综合考评，汇总梳理日常巡查问题整改情况、书面评估结果、技术检测报告、上级明查暗访检查情况、安全生产事故责任调查报告、运行数据等，对照考评细则(详见附件)对各高速公路营运公司年度服务质量开展综合评分，于次年2月完成，形成年度考评结果。

第十四条 【信息公开】年度考评结果应当在省交通运输厅网站公示，公示期7日。高速公路经营者有异议的，应当在公示期内向执法总队(厅高管局)申请复核。执法总队(厅高管局)在收到复核材料之日起5个工作日内完成复核，公示期无异议或异议复核完毕的，年度考评结果生效。

第五章 结果运用

第十五条 【对投资人运用】年度考评结果纳入对

高速公路投资人的信用评价和绩效考核，与招标评标、招商引资、评优评先等挂钩。

第十六条 【服务费浮动管理】年度考评结果纳入行业自律管理，运用运行保障服务费浮动和清分结算手段奖优罚劣，具体办法由全省路网联席会议议定。

第十七条 【暂停收费及代履行】高速公路营运公司未按照技术规范和操作规程进行养护的，依法责令整改，拒不改正的，责令停止收费。责令停止收费后 30 日内仍未履行公路养护义务的，由省人民政府交通主管部门指定其他单位进行养护，养护费用由原高速公路营运公司承担。

第十八条 【特殊处理】存在以下情形之一的高速公路营运公司或路段，年度考评结果不予排名和运用：

（一）高速公路营运公司所辖路段均无服务区或收费站的；

（二）高速公路营运公司所辖路段运营总里程低于 30 公里的；

（三）高速公路路段运营时间均不足一个考评周期的；

（四）高速公路路段未收费的。

第六章 附 则

第十九条 **【解释权】** 本办法由四川省交通运输厅负责解释。

第二十条 **【生效日期】** 本办法自 年 月 日起施行。国家如有新规定，从其规定。

附件

四川省高速公路服务质量考评细则

1. 安全（40分）

考评项目	考评内容	评分标准	考评依据	实施主体
1.1 安全生产责任制	制定并落实全员安全生产责任制情况。	1. 未制定全员安全生产岗位责任制的，扣1分； 2. 未按安全生产岗位责任制要求履职的，扣0.5分； 3. 未按要求开展安全生产考核工作，扣0.5分。	书面评估结果	执法支队
1.2 安全生产管理制度	制定并落实安全生产制度情况。	1. 未制定本单位的安全生产资金投入、安全生产例会、风险分级管控、隐患排查治理、作业安全管理、安全生产检查、应急预案管理、生产安全事故报告等规章制度的，扣0.2分/项； 2. 未落实上述安全生产规章制度要求的，扣0.1分/（项·次）。	书面评估结果	执法支队
1.3 安全风险防控	开展安全风险辨识、评估、分级防控工作情况。	1. 未按开展风险辨识的，扣1分；风险评估范围不全面或针对性不足的，扣0.2分/次； 2. 未按“四川省公路水路交通行业重大安全风险及防控要点”，进行辨识防控的，扣0.5分/项；未逐点明确并落实较大及以上风险防范管控措施的，扣0.2分/项； 3. 未对安全风险进行图斑化管理的，扣1分； 4. 未将安全风险及防控措施告知一线从业人员的，扣0.2分。	书面评估结果	执法支队
1.4 安全隐患排查治理	开展安全隐患排查，建立排查记录和安全隐患台账，按隐患治理“五落实”要求，实现隐患整治闭环情况。	1. 未按公司自身制度和行业监管部门要求，开展日常和专项安全隐患排查工作的，扣1分； 2. 未将发现的安全隐患纳入隐患一本台账管理或未隐患闭环不及时的，扣0.1分/项；未对不能立即整改的安全隐患明确落实“整改措施、责任部门、整改资金、整改时限、应急措施”的，扣0.2分/次； 3. 未及时对行业检查发现的安全隐患整改闭环的，扣0.3分/项；未及时发现的重大事故隐患上报的，扣1分/项。	日常巡查结果	执法大队
1.5 道路设施技术状况	路基、路面、桥梁、隧道（含机电）、交安设施的技术状况良好，满足安全运营要求。	1. 未按规定频率开展日常巡查、经常检查、定期检测的，或巡查或检测记录明显失实的，扣0.1分/项； 2. 未按规定频率开展路基、路面、桥涵、隧道和交安等设施技术状况检测与评定的，扣1分/项； 3. 公司技术状况自查发现三类及以下桥隧的，扣0.2分/座；发现四、五类桥隧未在当年开展处治的，扣0.5分/座；发现路基、路面和交安设施出现次差等级的，扣0.1分/km。 4. 部省技术状况抽查发现连续5km及以上路况指数PQI小于90的路段，或RDI、PCI、RQI任一指标小于80、SRI小于75的路段，扣0.1分/km；发现重度跳车的，扣0.1分/处；发现四、五类桥隧的，扣1分/座；发现高边坡安全防护措施落实不到位的，扣0.5分/处；发现交安设施显性隐患的，扣0.1分/处； 5. 部省抽查结果与公司自查结果存在明显差异，经核实公司自查结果存在问题的，扣2分； 6. 隧道机电技术状况4类扣2分/座，3类扣1分/座，3级分项扣0.2分/座； 7. 机电设施损坏且未实施整改的，扣0.2分/项。	书面评估、综合考评结果	1-3项执法支队、4-6项执法总队
1.6 工程建设交工	机电、服务区等设施与主体工程同步建成投运。	1. 机电未按时完成交工验收，服务区未按时建成投运的扣3分/项。	综合考评结果	执法总队

1.7 养护工程及日常养护管理	养护工程计划制定、报备、施工、验收等环节及日常养护管理情况。	1. 未根据技术状况评定结果、部省抽查结果和行业管理要求科学制定养护工程计划，扣1分/项； 2. 未按要求对年度养护计划在高速公路业务管理系统备案的，扣2分； 3. 未按备案的年度养护计划实施重点养护工程的，扣1分/项； 4. 未按要求办理养护施工许可或进行登记备案管理的，扣0.5分/项； 5. 未按要求落实养护施工现场管理、停工撤场等工作，或施工作业现场管理存在突出问题的，扣0.1分/项； 6. 未在养护工程施工结束后组织验收或未在验收合格后及时将验收资料报执法大队的，扣0.2分/项； 7. 未按要求完成年度重点养护工程的，扣1分/项。	日常巡查、书面评估结果	1、3项执法支队， 2、7项执法总队， 4、5、6项执法大队
1.8 生态环保及路域环境	噪声污染防治、敏感区域水体质量保护及路域环境卫生情况。	1. 噪声超标路段未按要求采取隔音屏障等降噪防治措施的，扣0.5分/处； 2. 未按要求在受保护水体设置径流系统和施的，扣2分/座；系统设施不能正常使用的，扣0.5分/座； 3. 高速公路用地范围内的垃圾杂物和污染物未按要求及时清理的，扣0.2分/处； 4. 服务区未按要求配置污水处理设施或污水排放不达标的扣1分；未按要求开展污水处理设施巡查、维修保养的，扣0.2分。	日常巡查结果	执法大队
1.9 服务区安全管理	服务区危货运输车辆停车位设置和管理	1. 服务区未按要求设置危货运输车辆停车位，未依据公司职责开展秩序维护、劝导、报告、登记等停放管理工作的，扣1分/项。	日常巡查结果	执法大队
1.10 应急处置管理	应急预案编制、应急力量准备、应急演练、应急处置及信息报送情况。	1. 未按要求编制应急预案或未针对一线岗位制定应急处置明白卡的，扣1分/项；预案针对性不强，扣0.2分/项； 2. 未按要求组建应急清障救援队伍、配备应急物资和应急救援机具的，扣0.5分/次； 3. 未按要求组织应急演练的，扣0.5分/次； 4. 未及时将预警信息传递至基层一线的，或在接收到预警信息后未按要求落实响应措施的，扣0.1分/次； 5. 在突发事件中，经调查应急处置不力的，扣0.5分/次； 6. 未按要求报送突发事件信息的，扣0.2分/项。	日常巡查、书面评估结果	1、2、3、4、6项执法大队，5项执法支队
1.11 事故责任及处理	不发生负源头责任的安全生产事故。	1、事故调查报告指出道路设施安全隐患是事故发生的直接原因、间接原因的，分别扣3分/次、2分/次； 2、事故调查报告指出事故路段存在履职不到位等其它情况的，扣0.3分/次； 3、行业监管部门对事故复盘分析发现公司安全管理存在问题的，扣0.2分/次。	综合考评结果	执法总队
1.12 超限治理工作	按要求开展超限治理工作	1. 因超限治理相关设施设备维护管理不到位，连续3个月被通报的扣2分/项； 2. 违规放行超限车辆驶入高速公路的扣3分/项次； 3. 存在出口发现违法超限车辆未按规定及时报告的扣1分/项次。	综合考评结果	执法总队
1.13 通报约谈	在安全及应急方面被部、厅、局等通报或约谈情况。	1. 因安全及应急方面原因，被部、厅、总队（局）通报或约谈的，分别扣5、3、2分/次。被发放整改通知书或提醒函的，分别扣0.3、0.2、0.1分/次。	综合考评结果	执法总队

2. 运行 (30分)

考评项目	考评内容	评分标准	考评依据	实施主体
2.1 运行监测	机电系统运行情况	1. ETC通行成功率连续两个月低于99.5%扣1分/次; 2. 视频在线率低于90%扣1分/月; 3. 通信网络累计故障超过2次或累计中断时长超过4小时或衰耗超过设计值6dB (不可抗拒因素除外) 扣1分/月。	综合考评结果	执法总队
2.2 保通保畅方案	方案制定情况	1. 未制定保通保畅工作方案的, 扣1分。	书面评估结果	执法支队
2.3 保通保畅机制	机制建立情况	1. 未建立“一路三方”会商调度机制扣1分; 2. 未与属地、邻省交管部门建立高地联动机制扣1分; 3. 未与气象、水利等部门建立信息共享机制扣1分。	书面评估结果	执法支队
2.4 保通保畅措施	路段措施落实情况	1. 未采取涉路施工现场管控、合理布设救援力量等措施, 未积极配合高速公安、高速执法等相关部门采取“轻微小”事故快撤快处、临时交通管制等措施, 导致拥堵扣0.5分/次; 2. 未在拥堵点位开展交通疏导工作扣1分/次; 3. 未按规定开展可变情报板信息发布工作扣0.5分/次。	日常巡查结果	执法大队
	服务区措施落实情况	4. 未采取有效管控措施导致服务区反堵至主线扣1分/次。	日常巡查结果	执法大队
	收费站措施落实情况	5. 未采取应急收费措施、收费设施抢修不及时等措施导致收费站拥堵扣1分/次; 2. 未妥善处置收费争议影响收费站通行秩序扣0.5分/次。	日常巡查结果	执法大队
2.5 网络安全	网络安全制度落实情况	1. 未建立并落实网络安全制度扣2分; 2. 未开展网络安全应急演练扣1分; 3. 未建立并及时更新可变情报板台账扣1分; 4. 未开展网络漏洞排查整改扣0.5分/次; 5. 未落实月报告和重要时段零报告制度, 迟报扣0.2分/次、未报扣0.5分/次; 6. 发生网络安全事件扣3分。	综合考评结果	执法总队
2.6 收费站管理	收费站设置合法合规, 新开通收费站需审批, 不得擅自关闭收费站	1. 擅自变更收费站位置的扣3分/项; 2. 已通车高速公路开通收费站未经高管局审核的扣1分/项; 3. 收费站关闭长于15天未向辖区执法支队大队报备、未经厅高管局审核批准的扣1分/次; 4. 关闭收费站长于15天的信息未及时公布或信息发布不准确的, 扣0.5分/项。	日常巡查、综合考评结果	1-3项执法总队、3-4项执法大队
2.7 收费公路统计管理	及时准确提供收费公路统计资料和有关情况	1. 未在规定时间内报送统计报表的扣0.1分; 2. 填报数据不准确、不完整的扣0.3分; 3. 统计报表因填写错误经审核被退回3次以上的扣0.2分, 后每增加一次扣0.1分; 4. 填报数据有重大错误被部、厅、(总队)局通报的分别扣3分、2分、1分。	综合考评结果	执法总队
2.8 约谈通报	因拥堵引发重大舆情被部、厅、局等通报、约谈情况。	1. 被部、厅、总队(局)通报、约谈的, 分别扣5、3、2分/次	综合考评结果	执法总队

3. 服务 (30分)

考评项目	考评内容	评分标准	考评依据	实施主体
3.1 服务区服务功能	服务区服务功能达标情况。	1. 服务区未按要求开放运营的, 扣3分/对; 2. 不具备入厕、停车、饮用水、加油、汽车充电等功能的, 扣2分/项; 3. 无障碍设施、停车位、厕位数量等不达标的, 扣1分/项。	书面评估结果	执法支队
3.2 服务形象	服务区、路域环境等干净整洁卫生。	1. 服务区、路面、桥涵、隧道、收费站等存在脏乱差等突出环境卫生问题扣1分/项; 2. 服务区未按月实施绿化养护, 未达到黄土覆绿、无死株、绿化带无垃圾杂物要求的, 扣0.2分/项。	日常巡查结果	执法大队
	服务区建筑外观形象情况	1. 服务区建筑外立面存在破损、裂缝、积垢的, 扣0.5分/项。	日常巡查结果	执法大队
3.3 服务区服务质量	服务区各类设施设备配备齐全、设施完好可用	1. 水龙头、灯具、洁具等易耗易损设施完好率低于90%的, 扣1分/月; 2. 其他设施设备配备不齐全、破损等问题扣0.2分/项。	日常巡查结果	执法大队
	服务区现场从业人员文明服务。	1. 未统一工装或工牌的, 员工未穿着工装或佩戴工牌的, 扣0.2分/项。	日常巡查结果	执法大队
3.4 服务区管理水平	服务区管理制度建立及落实情况。	1. 服务区基本管理制度不健全的, 未设有专门管理机构和专职管理人员的扣0.5分/项; 2. 未每日开展监督检查工作的扣0.5分/项。	日常巡查、书面评估结果	1项执法支队、2项执法大队
		1. 未协调联系属地有关部门开展消防、食品安全、价格等监督检查的, 扣1分/项	书面评估结果	执法支队
3.5 清障救援服务	清障救援服务管理机制建立及落实情况。	1. 未建立清障救援服务管理机制的, 未定期开展业务培训和演练的, 未按要求统一车辆标识和人员着装的, 未公示清障救援标准的, 分别扣0.2分/项; 2. 未按要求回访的, 扣0.2分/项; 3. 指定维修场所、擅自增加收费项目、提高收费标准的, 扣3分/项。	日常巡查结果	执法大队, 1项一年一次
3.6 收费政策执行	车牌信息录入精准, 收费政策执行准确。	1. CPC卡通行出入口车牌信息一致(免费节假日除外), 该项扣分=(100%-车牌录入准确率)/1%*2, 如果车牌录入准确率低于99%扣2分; 2. CPC卡通行出入口车型信息一致(免费节假日除外), 该项扣分=(100%-车型录入准确率)/1%*2, 如果车型录入准确率低于99%扣2分; 3. 收费人员不按规定流程操作甚至弄虚作假的, 扣0.5分/次。	综合考评结果	执法总队
3.7 投诉处理	投诉处理机制建立及落实情况。	1. 因公司运营管理原因引发投诉且调查属实的, 扣0.2分/次; 2. 不积极调查处理或调查失真导致投诉逾期或不满意的, 扣0.2分/次; 3. 未按照投诉处理意见整改问题的, 扣0.2分/次。	日常巡查、综合考评结果	1-2项执法总队、3项执法大队
3.8 资料报送	行业管理相关资料报送情况	1. 营运公司未按要求报送日常巡查问题整改台账、路况桥隧定检报告、制度建设、预案修订情况、各类服务设施相关统计报表等资料的, 扣0.2/次。	书面评估结果	执法支队
3.9 约谈通报	因突出服务问题或引发重大舆情被部、厅、局等通报、约谈情况。	1. 被部、厅、总队(局)通报、约谈的, 分别扣5、3、2分/次	综合考评结果	执法总队
3.10 重点任务	行业重点任务完成情况	1. 未完成行业年度重点目标任务, 扣3分/项	综合考评结果	执法总队

4. 加分（5分）

考评项目	考评内容	评分标准	考评依据	实施主体
4.1 上级表彰	因运营服务质量好，获得表彰奖励情况。	1. 因高速公路运营服务质量好，获得省部级以上表彰的加2分/次，获得厅级表彰的加1分/次。	依据营运公司自行申报提供的表彰文件、经验推广文件、新闻通稿等佐证材料加分。加分事项为同一事项的，只以最高分计算一次。	执法总队
4.2 经验推广	运营管理工作创新及经验做法被省部级以上推广情况。	1. 高速公路运营管理工作创新及经验做法被省部级以上推广的，加1分/次。		执法总队
4.3 媒体报道	因运营服务质量好，被国家级主流媒体肯定性报道情况。	1. 因高速公路运营服务质量好，被国家级主流媒体肯定性报道的加0.5分/次，被省级主流媒体肯定性报道的加0.2分/次。		执法总队
4.4 工作主动	主动发现问题，主动解决问题	1. 及时主动发现危及高速公路安全的红线外地灾安全隐患，并积极按“一路四方”机制完成处治工作，加0.5分/处。突发事件处置及时，避免了更大损失和伤害，受到县级及以上政府相关部门表扬，加0.2分/次。 2. 积极承担部省新技术试点任务，主动探索研究新技术并实现应用，加0.5分；配合完成隧道手机信号覆盖工作，加0.2分/座；完成机电交工验收工作，加0.5分。 3. 重大节假日、重大活动等保通保畅工作被上级肯定、表扬，加0.2分。		执法总队