

附件 2

《高速公路服务区服务管理规范》 (征求意见稿) 地方标准编制说明

一、项目来源

根据湖南省市场监督管理局湘市监标函【2022】4 号文件，对《高速公路服务区设计规范》（DB43/T 922-2014）进行修订工作。由湖南省交通运输厅归口，湖南省交通规划勘察设计院有限公司作为主要起草单位编制本文件，计划项目完成时间是 2022 年底。

二、目的和意义

1. 工作目的

根据国家标准变化和政策要求，对湖南省标准《高速公路服务区服务管理规范》（DB43/T 923-2014）进行修订，解决高速公路服务区运营过程中服务设施、服务环境、服务行为、服务程序等方面存在的问题，提升湖南省高速公路服务区公共服务水平、交通保障能力，有效指导和规范湖南省高速公路服务区服务管理水平，提升服务区综合品质。

2. 工作意义

建设交通强国是党的十九大作出的重大战略部署，是以习近平同志为核心的党中央在新时代赋予交通运输行业的历史使命。

高速公路服务区是高速公路交通大动脉的重要配套服务设施，与地方的对外形象、经济循环和民生息息相关，潜藏着巨大的经济社会

价值。新的政策环境及时代背景下，为满足广大人民群众对美好出行的需求，高速公路建设和运营正从高速度发展向高品质发展转变，服务区不再仅仅是高速公路提供基本服务的配套设施，而逐渐成为文旅融合的重要节点、成为旅行的目的地、甚至成为交通与商业服务相融合的新型城市空间。

2020年4月交通运输部正式印发《2020年全国公路服务区工作要点》，该要点聚集服务区打造“一流设施、一流技术、一流管理、一流服务”的理念，强化设施建设改造、推进智慧和绿色服务区建设、提升综合管理能力、深化文明服务创建。由此，服务区品质升级、转型发展成为迫在眉睫的发展目标。

为深入贯彻落实习近平总书记关于湖南交通运输工作的重要讲话精神，明确实施“三高四新”战略，省政协专门提出要加快打造高速公路综合服务区建设，发挥好其在新时代乡村振兴中独特作用。省交通运输厅高度重视，专门部署高速公路服务区经营管理质量“1143”工作方案（1个高位协调机制、1个高质量发展规划、4个管理体系、3个专项行动），为我省高速服务区高质量发展提供了思路与对策。

2014年湖南省高速公路管理局会同湖南省交通规划勘察设计院等技术支持单位编制了《高速公路服务区服务管理规范》，经省质量技术监督局审定后，以湖南省地方标准（DB43/T 923-2014）的形式予以发布，为全省高速公路服务区服务管理工作提供了统一、规范的标准指引。自实施以来，其对于引导、促进、规范全省高速公路服务区发展发挥了重要作用。

目前，湖南省高速公路发展迅速，交通网络构架已经成形。但湖南省城镇化水平不高，高速公路路段车流量不均衡，平均车流量不高、货车占比较大、且波动性大。同时已建服务区规模偏小，各服务区对外封闭，大多远离城镇，难以形成整体商业集群效应。目前省交通运输厅先后发布了《关于进一步提升我省高速公路服务区服务水平的意见（征求意见稿）》、《湖南省高速公路服务区提质改造规划（征求意见稿）》。对服务区建设及运营提出了指导性意见。

湖南省是交通强国试点省份。为贯彻落实交通强国战略部署，满足湖南省高速公路服务区新发展下的建设需求，规范我省高速公路服务区建设管理工作，提高工程建设质量和水平，推动建设标准化、管理科学化，切实提升全省高速公路服务区的服务品质和服务形象，打造安全、便捷、高效、绿色的高速服务平台，根据湖南省市场监督管理局湘市监标函【2022】4号文件，结合我省实际，对湖南省地方标准《高速公路服务区服务管理规范》DB43/T923-2014进行修订，更新、完善标准内容。解决高速公路服务区服务管理过程中存在的经营及公益服务方面问题，提升湖南省高速公路服务区公共服务水平、交通保障能力，有效指导和规范湖南省高速公路服务区服务管理工作，提升服务区综合品质。

鉴于以上所述，开展湖南省地方标准《高速公路服务区服务管理规范》修订工作迫在眉睫、势在必行。

三、编制原则和依据

1. 编制原则

（1）承接性原则

本标准的术语、符号、条文与现行国家、行业和地方相关政策和标准的规定一致、内容兼容，避免矛盾和冲突。

（2）标准性原则

标准编制过程中，项目组以国内外各地高速公路服务区服务管理标准为基础，结合本省高速公路服务区的服务管理现状，按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

（3）科学性原则

标准编制过程中，项目组借鉴参考交通运输部标准、山西地方标准、山东地方标准、贵州地方标准等，有选择性吸收了部分标准先进性的经验，结合本省高速公路服务区的服务管理现状，在此基础上对原标准进行整理、修改、补充和完善，提升了标准的科学性和规范性。

同时，项目组在湖南省 31 个服务区面向大货车司机、服务区主要管理人员、服务区商户三种人群展开了问卷调查，内容涵盖了大货车司机对服务区的满意度、服务区经营状况调查及管理状况调查三方面，从而来保证标准的全省普适性。

2. 编制依据

本标准符合国家、行业和地方有关政策和制度要求，与我国现行相关法律、法规和强制性标准无冲突和矛盾。主要相关依据如下：

1. GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》；

2. 《道路交通标志和标线》GB 5768;
3. 《标志用公共信息图形符号》GB/T 10001;
4. 《公共厕所卫生规范》GB/T 17217;
5. 《加油站作业安全规范》AQ 3010;
6. 《公路养护技术规范》JTG H10;
7. 《机动车维修服务规范》JTT 816;
8. 《高速公路服务区设计规范》DB43/T 922;
9. 《高速公路服务区服务管理规范》（DB43/T 923-2014）;
10. 中共中央国务院《交通强国建设纲要》;
11. 交通运输部《关于进一步提升高速公路服务区服务质量的意见》;
12. 湖南省交通运输厅《湖南省高速公路服务区管理暗访考核要求及评分标准》;
13. 交通运输部《公路服务设施运营服务规范》（征求意见稿）;
14. 湖南省交通运输厅《湖南省高速公路服务区提质改造规划》（审议稿）;
15. 其他省份地方标准;
16. 湖南省2016年及2020年高速公路月日均交通量及站点数据;
17. 湖南高速158.5对服务区实态流量、20年预测交通量及现状规模调研分析;

18. 湖南省服务区管理经营现状：“大货车司机满意度调查”、“服务区经营状况调查”、“服务区管理状况调查”调研报告。

四、起草过程

第一阶段（2021年7月），成立项目组。省交通规划勘察设计院有限公司接受省交通运输厅养护处委托，成立项目组开展工作，编制工作大纲。

第二阶段（2021年7月-9月），政策法规及其他省市相关标准资料收集、分析整理及省内服务区现场调研。

第三阶段（2021年8月-11月），8月与交通运输厅及省市场监督管理局衔接申报省地方标准修订事宜。11月进行申报立项工作。

第四阶段（2021年11月-12月），完成工作组讨论稿。在上述工作的基础上，形成《高速公路服务区服务管理规范》工作组讨论稿。进行内部讨论修改。

第五阶段（2022年2-6月），完成征求意见稿。征求市州和相关部门、各省直单位意见，并根据反馈意见进行修改、完善。

第六阶段（2022年7-8月），厅科教处组织专家评审会。并根据反馈意见进行修改、完善。

下一阶段（2022年8-11月），湖南省市场监督管理局发布上网公示，组织专家评审会。

五、标准的主要内容

标准修订按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》起草，共分为九章，第1章为范围、第2章为

规范性引用文件、第3章为术语与定义、第4章为总体要求、第5章为经营区域服务管理要求、第6章为公共区域服务管理要求、第7章为设施设备管理要求、第8章为公共安全与应急管理要求、第9章为服务质量评价与改进。并附相关附录。

修订版与DB43/T 923-2014版相比，结构性改动主要为：

（1）将原4章“总体要求”划分为“基本要求”、“服务要求”、“管理要求”、“可持续发展要求”四节，原各小节归纳至对应章节；

（2）将原第6章“公共区域服务管理要求”拆分出来一个新的章节为第7章“设施设备管理要求”；

（3）新增两个章节为第8章“公共安全与应急管理要求”、第9章“服务质量评价与改进”。

主要内容如下：

第1章“范围”明确了标准的范围，规定了高速公路服务区服务管理的术语与定义、总体要求以及经营区域服务管理、公共区域服务管理、设施设备管理、公共安全与应急管理、服务质量评价与改进的具体要求。本文件适用于已运营的高速公路服务区管理、经营与服务工作，停车区参照使用。

第2章“规范性引用文件”汇集了标准编写所引用的主要国家标准、交通行业标准、地方标准等清单，为标准的编写提供了依据和准则，是标准不可分割的规范性要素。

第3章“术语和定义”对标准中出现多次且尚未有明确定义的术语进行了解释。

第4章“总体要求”规定了高速公路服务区服务和管理工作的总体要求。

第5章“经营区域服务管理要求”对高速公路服务区经营区域的车辆能源补给、零售、餐饮、车辆维修站、客房以及加水规定了具体的要求。

第6章“公共区域服务管理要求”对高速公路服务区停车场、公共厕所以及司乘人员休息区三个重要公共区域规定了具体的要求。

第7章“设施设备管理要求”对高速公路服务区的重要设施设备：安防系统、环保系统、信息系统、导向系统、水电系统及其他设施规定了具体的管理要求。

第8章“公共安全与应急管理要求”对高速公路服务区应对突发公共安全事件的应急管理规定了具体的要求。

第9章“服务质量评价与改进”对高速公路服务区服务管理过程中质量监督、考核、评价、反馈及改进规定了具体的要求。

六、效益分析

通过系统调查研究，修订《高速公路服务区服务管理规范》，明确服务区服务管理要求，提升服务区服务水平及交通保障能力，对有效指导和规范湖南省高速公路服务区服务管理水平，提升服务区综合品质具有积极的意义。

七、采用国际标准和国外先进标准的情况，与国际、国内同类标准水平的对比情况

目前已颁布实施的关于高速公路服务区服务管理方面的行业标准有北京市《高速公路服务区服务规范》（DB11/T3018-2018），山西省《高速公路服务区精细化管理规范》（DB14/T567-2018），浙江省《高速公路服务区（停车区）服务管理规范》（DB33/T2035-2017），四川省《高速公路服务区服务管理规范》（DB51/T2528-2018），山东省《高速公路服务区服务管理规范》（DB37/T3392-2018）等。我省2014年发布《高速公路服务区服务管理规范》（DB43/T 923-2014），现在结合交通运输部《公路服务设施运营服务规范》（征求意见稿）和省交通运输厅相关政策要求进行修订，更符合湖南省实际需求。

八、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与相关法律法规、规章及相关标准协调一致，没有冲突。

九、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

十、贯彻标准的要求和措施建议

标准发布后，应加强标准的宣贯、实施与监督，相关部门应落实相关政策，推动该标准的实施；同时通过电视、报纸、网络等手段加强对该标准的宣传工作，不仅可以促进该标准的实施，还可以提高各相关部门采用该标准的意识。采用该标准以后，有关行政管理部门应加强监督检查工作，保障高速公路服务区服务管理工作的健康绿色发展。

十一、废止现行有关标准的建议

本标准颁布实施后，原 DB43/T 923-2014 同时废止。

十二、其他应予说明的事项
无。

标准起草组

2022 年 8 月 15 日