

附件 1

山东省高速公路服务区服务质量等级申请表

主管单位（盖章）： 填报日期： 年 月 日

路线名称	(例) G3 京台高速 K112	服务区名称	(例) × × 服务区 (别称)
申报等级	( ) 星级	开通运营日期	年 月 日
经营单位		自评得分	
占地面积 (m <sup>2</sup> )		管理人员数量 (人)	
主管单位负责人		联系方式	
服务区 (停车区) 负责人		联系方式	
经营单位意见	(盖章)： 年 月 日		
主管单位意见	(盖章)： 年 月 日		

注：填写时请使用仿宋小四号字体

附件 2

山东省高速公路服务区服务质量等级申报汇总表

主管单位（盖章）： 填表人： 联系电话： 年 月 日

已开业的服务区总数量（对）			各等级服务区推荐候选数量（对）											
新增服务区数量（对）			服务区总数		五星级		四星级		三星级		达标		不达标	
序号	申报等级	服务区（停车区）名称	所在高速公路名称	位置桩号	初始运营时间	主管单位		经营单位				备注		
例	五星级	× × 服务区（别称）	G3 京台高速	K112	2000.7									
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
...														

注：1. 新增服务区在备注列标注“新增”字样；未正常运营的标注“未正常运营”字样，数量统计在不达标一栏中；为原有停车区的标注“停车区”字样。  
2. 请将附表 1、附表 2 纸质版和电子版在规定时间内报送评定单位(如有发送电子邮件，请标注“(主管单位)服务区评定材料”字样)。  
3. 填写时请使用仿宋小四号字体。

## 附件 3

## 山东省高速公路服务区服务质量检查评分表

编号: 全面/日常 第 次 第 页 共 页

路线名称		服务区名称	
申报等级		总得分	
评比内容	条款	扣分项简要说明	得分
1. 公共卫生间 三星 136 分 四星 155 分 五星 175 分			
2. 公共场区 三星 146 分 四星 169 分 五星 190 分			
3. 餐饮 三星 121 分 四星 136 分 五星 150 分			

4. 便利店 三星 100 分 四星 115 分 五星 120 分			
5. 加油（加气、 充电）站 三星 105 分 四星 105 分 五星 110 分			
6. 车辆维修站 三星 60 分 四星 60 分 五星 60 分			
7. 客房 三星 49 分 四星 49 分 五星 50 分			
8. 综合服务 三星 38 分 四星 56 分 五星 75 分			
9. 基础建设 三星 45 分 四星 55 分 五星 70 分			
专家签名 （第三方盖章）	<div style="text-align: right;">年      月</div> <div>日</div>		

注：1. 请将本表纸质版和电子版反馈评定单位；

2. 填写时请使用仿宋小四号字体。

# 山东省高速公路服务区服务质量整改通知书

编号：                                  全面/日常 第    次                                  第    页 共    页

路线名称		服务区名称		
检查专家			检查时间	
整改内容				
<div>1.</div> <div>2.</div> <div>3.</div> <div>4.</div> <div>5.</div>				

注：填写时请使用仿宋小四号字体

# 山东省高速公路服务区服务质量整改报告

编号:                      全面/日常 第    次                      第    页 共    页

路线名称		服务区名称	
检查专家		检查时间	
整改内容			
1. 2. 3. 4. 5.			
主管单位	(盖章)	填报日期	

注: 1. 请将本表纸质版和电子版在规定时间内反馈评定单位;  
2. 填写时请使用仿宋小四号字体。

## 附件 6

# 满意度调查问卷

路线名称: (例) G3 京台高速 K112      服务区名称: (例) × × 服务区 (别称)      年   月   日

欢迎来到      服务区,感谢您参与本次调查,您的意见将帮助我们提供更好的服务。

本调查问卷共 16 项,每项只能选择一个小项打√。

1. 公共卫生间	满意 ( )	比较满意 ( )	一般 ( )	不满意 ( )
2. 公共场区	满意 ( )	比较满意 ( )	一般 ( )	不满意 ( )
3. 餐饮	满意 ( )	比较满意 ( )	一般 ( )	不满意 ( )
4. 便利店	满意 ( )	比较满意 ( )	一般 ( )	不满意 ( )
5. 加油 (加气、充电) 站	满意 ( )	比较满意 ( )	一般 ( )	不满意 ( )
6. 车辆维修站	满意 ( )	比较满意 ( )	一般 ( )	不满意 ( )
7. 客房	满意 ( )	比较满意 ( )	一般 ( )	不满意 ( )
8. 对本服务区总体评价	满意 ( )	比较满意 ( )	一般 ( )	不满意 ( )

在您途经的服务区中,您认为最好的是      高速      服务区

请留下您的宝贵意见:

您是: 大客司机 ( )   大客乘客 ( )   小客司乘人员 ( )   货车司机 ( )   其他 ( )

注: 本表虚线以上部分交评定单位存档,虚线以下部分反馈服务区作为整改参考。

## 附件 7

## 满意度调查汇总表

路线名称: (例) G3 京台高速 K112

服务区名称: (例) ××服务区(别称)

年 月 日

序号	项 目	调查问卷汇总	分数
(1)	公共卫生间	A. 满意 %    B. 比较满意 %    C. 一般 %    D. 不满意 %	
(2)	公共场区	A. 满意 %    B. 比较满意 %    C. 一般 %    D. 不满意 %	
(3)	餐 饮	A. 满意 %    B. 比较满意 %    C. 一般 %    D. 不满意 %	
(4)	便 利 店	A. 满意 %    B. 比较满意 %    C. 一般 %    D. 不满意 %	
(5)	加油(加气、 充电)站	A. 满意 %    B. 比较满意 %    C. 一般 %    D. 不满意 %	
(6)	车辆维修站	A. 满意 %    B. 比较满意 %    C. 一般 %    D. 不满意 %	
(7)	客 房	A. 满意 %    B. 比较满意 %    C. 一般 %    D. 不满意 %	
(8)	对本服务区 总体评价	A. 满意 %    B. 比较满意 %    C. 一般 %    D. 不满意 %	
满 意 度 (%)			
每小项分数=A×100+B×80+C×60-D×20 满意度(%)=[(1)×16.5%+(2)×17%+(3)×15.5%+(4)×12.5%+(5)×10.5%+(6)×6.5%+(7)×5.5%+(8)×16%]×100%			
第三方盖章			
负责人(签字)		联系电话	

注: 请将本表反馈评定单位。



## 山东省高速公路服务区服务质量等级评定标准

### 说 明

1. 本标准“评定级别—三星”列标有“★”表示达标、三星级、四星级、五星级服务区必须满足，否则扣减相应分数；“评定级别—四星”列标有“★”表示四星级、五星级服务区必须满足，否则扣减相应分数；“评定级别—五星”列标有“★”表示五星级服务区必须满足，否则扣减相应分数。
2. “评定级别—三星”列、“评定级别—四星”列、“评定级别—五星”列需分别记分，并将扣分项编号、扣分原因、项目得分分别填到附表3对应栏目内。
3. 本标准中所涉及的标识、标牌应与国家、省级统一VI标识系统有效衔接，否则视为不标准。
4. 本标准中，第三卫生间指与男女卫生间分离设置，有独立封闭的空间，能实现陪同行动不便的异性家属如厕功能的卫生间。第三卫生间内应设有老年人、儿童卫生洁具，包括专用坐便器、小便器、洗手池、配套扶手等。
5. 本标准中，残疾人卫生间指设有残疾人专用坐便器、小便器、洗手池、配套扶手等残障设施，能实现残障人士独立如厕功能的卫生间。在满足使用需求的情况下，可与第三卫生间合并设置。

## 一、公共卫生间

评比内容	服务质量标准	分值	记分细则	评定级别			检查方式
				三星	四星	五星	
				125分	145分	165分	
1.1 基础 设施	(1)便器数量能满足使用 (男女卫生间排队人数分别计算,取最大值,不重复扣分)	20	①非重大节假日,因便器数量不足,致使排队人数超过10人(含),扣15分; ②非重大节假日,因便器数量不足,致使排队人数在 5 人(含)以上10人以下,扣10分; ③重大节假日,便器数量不足,且未启用任何临时卫生间等辅助设施,致使排队人数超过 20 人(含),扣10分; ④重大节假日,便器数量不足,且未启用任何临时卫生间等辅助设施,致使排队人数在 10 人(含)以上 20 人以下,扣8分; ⑤重大节假日,便器数量不足,虽然启用辅助设施,但排队人数仍然超过 20人(含),扣8分; ⑥重大节假日,便器数量不足,虽然启用辅助设施,但排队人数仍然在 10 人(含)以上 20 人以下,扣6分; ⑦重大节假日,出现排队现象,但临时卫生间等设施损坏无法正常使用,无论是何原因,扣5分; ⑧不能提供重大节假日管理制度或应急预案,扣5分;	★			现场检查 内业资料 调阅 1 周监控资 料
		2	⑨临时卫生间未设置给排水管道或使用非水冲式卫生洁具的,扣2分。			★	
	(2)残障设施完好可用	5	①未设置残疾人卫生间,扣5分; ②未设置坐便器、小便器、专用洗手设施和配套扶手等残疾人专用卫生设施,或损坏、挪作他用,每发现一处,扣1分; ③空间设计应便于轮椅进出、回旋,不积水,否则,扣2分;	★			现场检查
		2	④紧急呼叫与求助提醒装置未配备或无法使用,扣2分		★		
	(3)卫生间私密性强,盥洗室分室设置	10	①女厕或男厕大便间没有隔断板或门,每发现一处,扣4分; ②男厕小便位隔板,每缺少一处,扣1分; ③大、小便间和盥洗室未分室设置,扣3分。	★			现场检查
	(4)设施设备完好齐全;排风系统良好	15	①各类便器、洁具、水龙头、灯具、换气设备或上下水设施每缺失或损坏一处,扣1分;但不影响使用需求且设置了规范的提示标识的,不扣分; ②未设置排风系统且建筑结构为非通透性结构,或排风系统不能启用,扣3分; ③未设置完好可用的通风除臭、地面吹干等设施设备,或不能启用,扣5分;	★			现场检查
		1	③给排水管道为填埋式不便于日常检查维修及清理,扣1分;		★		
		4	④未使用无动力排风或未采取节能减排措施,扣1分; ⑤大小便池每个独立空间未设置小件物品放置台或衣帽挂钩,每处扣1分;			★	
	(5)有消防疏散示意图及指示标志	3	①设有消防疏散示意图及指示标志,否则,扣3分。	★			现场检查
	(6)监控设施完好,图像清晰	5	①男女卫生间入口处应设有监控,且不影响他人隐私,否则,扣5分。 ②监控设施损坏,或监控图像不够清晰完整,每处扣1分; ③监控设施数量不足,扣2分; ④未保存一周内监控资料,扣2分。	★			现场检查

1.1 基础 设施	(7) 设专用工具间或工作间	4	①未设专用工具间或工作间，扣4分； ②未设置醒目标志，扣1分。		★		现场检查
	(8) 设置文明用厕宣传标识、标牌	4	①未设置任何宣传标识，扣4分； ②宣传标识不符合要求扣2分； ③宣传标识不美观或有破损现象，每处扣1分，最高扣3分 ④未设置防滑提示标志或未采取防滑措施，扣1分；		★		现场检查
		1	⑤标识、标牌内容未使用中英文或多种语言，扣1分。			★	
	(9) 提供洗手液和干手设施	2	①未提供洗手液，扣1分； ②未提供烘手机、擦手布或纸巾等干手设施，扣1分； ③洗手液过稀或干手设施损坏，扣1分；		★		现场检查
	(10) 第三卫生间完好可用	4	①未设置第三卫生间，或关闭未投入使用，扣4分； ②未设置老年人和儿童专用卫生洁具，扣3分； ③设施缺失或损坏，每发现一项扣1分；		★		现场检查
	(11) 冬季提供温度适宜的洗漱用水	5	①未设置温水洗手设施或设施损坏无法使用，扣5分； ②男女公用洗手池能提供温水的龙头数量少于5个，或男女分离洗手池能提供温水的龙头数量最少处少于3个，扣2分； ③未设置温水洗手标识或标识不规范的，扣1分； ④测量水温低于15℃，扣3分；			★	现场检查 仪器测量
1.2 环境 卫生	(12) 光线良好、温度适宜、空气清新、无蚊蝇	22	①光线昏暗，每处扣2分； ②有异味，每处扣2分； ③为消除异味过度使用香薰造成二次污染，扣5分； ④夏季室内温度高于28℃或冬季室内温度低于16℃，扣3分； ⑤未设置温度计或温度计损坏无法正常显示温度，扣1分； ⑥不能提供灭蚊蝇制度，扣3分； ⑦不能提供近6个月灭蚊蝇痕迹化记录或有造假行为，扣3分； ⑧痕迹化记录不齐全或不规范，扣1分； ⑨同一卫生间，发现三只（含）以下蚊蝇不扣分；三只以上，扣2分；	★			现场检查
		1	⑩未设置防蚊蝇进出装置和杀灭蚊蝇器具，或不能正常使用，扣1分；		★		
		1	⑪未采取措施在场所内外及周边设置预防和杀灭蚊蝇装置，或不能正常使用，扣1分。			★	

1.2 环境卫生	(13) 环境整洁有序	25	①同一卫生间地面发现脚印、垃圾、杂物、积水、痰迹等污渍三处（含）以下不扣分；三处以上，每多一处扣1分，最高扣5分； ②地沟、地漏篦板移位、破损，每处扣1分； ③地面、顶棚、墙面、柱面、门窗、台面、镜面、防滑垫等有破损、锈蚀或污物，，每处扣1分，最高扣5分； ④便池挡板有污渍，每处扣1分，最高扣5分；仅有烟渍、刮痕等不可消除的污渍，不扣分； ⑤便池有水锈或污渍，每处扣1分，最高扣5分； ⑥便池有积便，每发现一处，扣1分； ⑦垃圾纸篓未套袋，每处扣2分； ⑧纸篓内垃圾超过 2/3 但未溢出，每发现一处问题，扣0.5分； ⑨纸篓内垃圾已溢出，每发现一处问题扣1分； ⑩工具、物品随意摆放，每处扣2分，最高扣5分。	★			现场检查
	(14) 摆放盆景、盆花等装饰品，播放背景音乐	2	①未摆放盆景、盆花或自然生长的植物等装饰物，扣1分； ②盆景、盆花出现褪色、凋零、干枯等现象，扣1分； ③未播放背景音乐，扣1分。		★		现场检查
1.3 文明服务	(15) 工作人员管理规范，工作认真	8	①每发现一名员工未穿着工装或佩戴工牌，扣2分； ②未使用本岗位文明礼貌用语，每发现一次扣1分； ③仪容仪表不整洁或工作不认真，每发现一次扣1分； ④男、女卫生间不得由异性保洁员进入清扫，否则，扣2分； ⑤未做到24小时值守，扣3分。	★			现场检查
	(16) 维修期间组织合理、管理规范	5	①维修期间，现场无人员管理，工具乱摆乱放，扣2分； ②未设置停业或维修提示标志，扣2分； ③提示标志设置不规范，扣1分。	★			现场检查
	(17) 实行专业化物业管理和标准化作业	7	①无规章制度和操作规程，扣3分；规章制度和操作规程不切实际，可操作性差，扣1分； ②无痕迹化监督检查记录或有造假行为，扣3分； ③近6个月痕迹化监督检查记录不齐全、不规范，扣2分； ④无任何专业化保洁工具和洗涤用品，扣2分； ⑤随机抽查的员工不能熟练掌握卫生工作方法，扣2分。			★	现场检查 内业资料 现场考核
	(18) 24小时免费开放	7	①未能做到24小时免费开放，或发现收费行为，扣7分；	★			现场检查 访问司乘人员

## 二、公共场区

评比内容	服务质量标准	分值	记分细则	评定级别			检查方式
				三星	四星	五星	
		170		135分	155分	170分	
2.1 基础设施	(19) 标志和标线标准、清晰、齐全	20	①交通标志和标线不符合GB5768-2009《道路交通标志和标线》等国家标准，扣5分； ②公共标识不符合国家标准，扣3分； ③标志、标线缺失或不清晰，每处扣1分； ④有人流、车流线，但路线不明确，存在安全隐患，每处扣5分； ⑤无人流线扣5分；无车流线，扣5分；	★			现场检查 调阅1周 监控资料
		1	⑥标识、标牌内容未使用中英文或多种语言，扣1分。			★	
	(20) 停车位设置安全、合理（重大节假日或因道路封闭后放行等特殊原因造成车流剧增，①②③不扣分）	25	①因停车位数量不足，车辆不能按位停放，但不影响车辆进出，扣3分； ②因停车位数量不足，车辆不能按位停放，导致进出缓慢，扣5分； ③因停车位数量不足，车辆不能按位停放，导致进出困难，造成服务区拥堵，扣10分； ④小型客车、大型客车、大型货车停车位未分区设置，扣5分； ⑤未设置危化品车辆专用停车位，扣3分；未设置牲畜运输车专用停车位，扣3分； ⑥危化品车辆专用停车位未满足该路段日常需求，扣2分；牲畜运输车专用停车位未满足该路段日常需求，扣2分； ⑦危化品车辆专用停车位未独立设置，扣3分；牲畜运输车专用停车位未独立设置，扣2分； ⑧危化品车辆和牲畜运输车专用停车位未做到与加油站、卫生间、主楼、修理厂等设施保持安全距离，扣4分； ⑨入口匝道前未按规定设立服务区星级标志，扣2分；初次评级检查不扣分； ⑩入口匝道为下坡道，未设置限速标志，或减速装置，缺少一项，扣1分；	★			现场检查 调阅1周 监控资料
	(21) 根据需求设置长途客运接驳站	5	①如果服务区有长途客运接驳站，但未设置接驳车辆专用停车位，扣5分	★			
	(22) 安保人员配备充足、合理	8	①无安保人员现场指挥、疏导车辆，扣8分； ②因安保人员配备不足，车辆不能按位停放，导致进出困难，造成服务区拥堵，扣6分； ③因安保人员配备不足，车辆不能按位停放，导致进出缓慢，扣4分； ④因安保人员配备不足，车辆不能按位停放，但不影响车辆进出，扣3分。	★			现场检查 调阅1周 监控资料

2.1 基础设施	(23) 重大节假日期间加派人员维护秩序	8	①车辆严重拥堵，进出不畅，且未加派人员进行疏导，扣4分； ②不能提供黄金周等重大节假日管理制度或应急预案，扣4分。		★		现场检查 内业资料
	(24) 照明设施齐全完好，无盲点	8	①照明设施损坏，每处扣1分； ②光线昏暗，每处扣2分； ③照明设施数量不足，有盲点，扣2分。	★			现场检查 调阅1周 监控资料
		2	④配备的照明灯具不是节能环保绿色产品，扣2分；		★		
		2	⑤照明设施未采用节能减排装置（太阳能、风能等）提供电源，扣2分。			★	
	(25) 监控设施完好，图像清晰、无盲点	8	①监控设施损坏，或监控图像不够清晰完整，每处扣1分； ②监控设施数量不足，有盲点，扣3分； ③未按规定保存监控资料，扣2分。	★			现场检查 调阅1周 监控资料
	(26) 室外休息区或简易休息设施设置合理、干净整洁	3	①设置室外休息区或休息设施，小型园林绿化步道区、健身器材活动区、遮阳避雨桌椅区三类设施，设置其中一种即可，未设置扣3分； ②设施设备损坏无法使用，或有安全隐患，每发现一处扣1分。	★			现场检查
		1	③设有三类设施中的两种，否则，扣1分；		★		
		5	④三类设施均有设置，否则，扣2分； ⑤未对建筑物、构筑物外立面进行特色（表现当地文化等）装饰装修，扣3分			★	
2.2 环境卫生	(27) 环境整洁有序	25	①地面出现坑槽病害，面积在0.5m <sup>2</sup> 以上，每处扣1分，最高扣4分； ②同一场区，地面或草坪发现烟头、纸屑、垃圾、杂物等明显污迹五处（含）以下不扣分，五处以上，每多一处扣1分； ③地面积水1m <sup>2</sup> 以上，每处扣1分，最高扣4分； ④垃圾箱内垃圾超过2/3但未溢出，每处扣0.5分； 垃圾箱内垃圾已溢出，每处扣1分； ⑤垃圾不能分类回收，每处扣1分，最高扣3分； ⑥垃圾箱外表有污渍，每处扣1分，最高扣3分； ⑦雨雪天气，车辆或人行主要通道未采取防滑措施，扣2分； ⑧各类灯箱、牌匾、指示牌等悬挂物不规范、不美观或有破损，每处扣1分； ⑨随意悬挂物品、晾晒衣服、被褥，架设线路、搭建构筑物，每处扣1分，最高扣3分； ⑩绿化植被枯死或绿化区黄土裸露达到1 m <sup>2</sup> 以上的，扣2分； ⑪绿化区域有杂草、杂物，每处扣1分，最高扣3分。	★			现场检查
	(28) 无非法摆摊设点现象	5	①发现流动商贩、附近村民等人员开展的非服务区经营行为（例如流动销售水果、盒饭、书刊、茶叶，流动补车等），扣5分	★			现场检查

2.3 文明 服务	(29) 宣传交通政策法规, 倡导文明驾驶、安全出行	4	①未设置宣传标识, 扣4分; ②宣传标识不符合要求, 或不美观、有破损, 每处扣1分, 最高扣3分。		★		现场检查
	(30) 工作人员管理规范, 工作认真	8	①每发现一名员工未穿着工装或佩戴工牌, 扣2分; ②未使用本岗位文明礼貌用语, 每发现一次扣1分; ③仪容仪表不整洁或工作不认真, 每发现一次扣1分; ④服务态度差, 每发现一次扣1分; ⑤未做到24小时值守, 扣3分。	★			现场检查
	(31) 实行专业化物业管理和标准化作业	7	①无规章制度和操作规程, 扣3分; 规章制度和操作规程不切实际, 可操作性差, 扣1分; ②无痕迹化监督检查记录或有造假行为, 扣3分; ③近6个月痕迹化监督检查记录不齐全、不规范, 扣2分; ④无任何专业化保洁工具和洗涤用品, 扣2分; ⑤随机抽查的员工不能熟练掌握卫生工作方法, 扣2分。			★	现场检查 内业资料 现场考核
2.4 安全 管理	(32) 消防器材配备齐全	10	①配有符合消防部门要求的消防器材, 且完好可用; 灭火器有托架, 与地面距离符合标准, 发现一处不符合要求, 扣3分; ②未设置清晰的消防器材指示标识, 扣2分; ③未配备消防器材, 扣10分。	★			现场检查
	(33) 水源安全, 供水、蓄水设施齐全、卫生	10	①自备水源或二次供水水质不符合国家标准, 扣10分; ②水源未采取安全有效的保护措施, 扣10分; ③供水、蓄水设施设备不能正常使用, 扣10分; ④水源无专人管理, 扣1分; ⑤无定期清洗消毒记录, 或有造假行为, 扣3分; ⑥清洗消毒记录记录不齐全, 扣2分。	★			现场检查 内业资料
	(34) 巡检制度完善可行	5	①无安保巡检制度, 扣5分; ②无安保巡检记录, 或有造假行为, 扣3分; ③近6个月安保巡检记录不齐全或不规范, 扣2分;		★		现场检查 内业资料

### 三、餐饮

评比内容	服务质量标准	分值	记分细则	评定级别			检查方式
		三星		四星	五星		
		155		125分	140分	155分	
3.1 基础 设施	(35) 证照齐全 （包括：《餐饮服务许可证》、《营业执照》、《税务登记证》等）	5	①证照齐全，但未按规定悬挂于明显位置，扣2分； ②相关证照每缺少一处，或不在有效期内，扣2分。	★			现场检查
	(36) 用餐位与日常旅客峰值相适应，除正常供餐时间外，能提供简单餐饮服务	10	①因就餐位数量少造成顾客排队等餐超过15分钟（含）的，扣5分； ②因就餐位数量少造成顾客排队等餐低于15分钟但超过10分钟（含）的，扣3分； ③因就餐位数量少造成顾客排队等餐低于10分钟的，扣2分； ④正餐时间外不能提供简餐服务且便利店也无法提供食物，扣5分； ⑤正餐时间外不能提供简餐服务，但便利店能提供食物，扣2分；	★			现场检查 调阅1周 监控资料
		4	⑥提供老幼、残障、孕婴等专坐，免费提供茶水，提供儿童座椅、雨伞、手机充电等服务，以上均未提供扣4分，每缺少一项扣1分。			★	
	(37) 餐桌椅完好，色泽温暖	5	①餐桌椅破损、陈旧，每处扣1分；	★			现场检查
		2	②餐厅装修能较好反应地域文化特点，否则，扣1分； ③餐厅配置窗帘、绿植、有效照明等，否则，扣1分。		★		
	(38) 监控设施完好，图像清晰、无盲点	8	①监控设施损坏，或监控图像不够清晰完整，每处扣1分； ②监控设施数量不足，有盲点，扣3分； ③未按规定保存监控资料，扣2分。	★			现场检查 调阅1周 监控资料
3.2 环境 卫生	(39) 环境整洁有序	20	①餐厅光线昏暗，每处扣2分； ②有异味，每处扣2分； ③夏季室内温度高于28℃或冬季室内温度低于16℃，扣3分； ④未设置温度计或温度计损坏无法正常显示温度的，扣1分； ⑤餐厅地面、墙面、桌椅等有垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍，每处扣1分，最高扣5分； ⑥所售饭菜、食品无保温措施，或无防蚊蝇、防尘措施，缺少一处扣2分； ⑦同一场所，发现三只（含）以下蚊蝇不扣分；三只以上，扣2分； ⑧自助餐取餐位置设置不合理，取餐混乱，扣2分。	★			现场检查
3.3 文明 服务	(40) 工作人员管理规范，工作认真，热情周到	8	①每发现一名员工未穿着工装或佩戴工牌，扣2分； ②未使用本岗位文明礼貌用语，每发现一次扣1分； ③仪容仪表不整洁或工作不认真，每发现一次扣1分； ④服务态度差，每发现一次扣1分；	★			现场检查
		1	⑤当值在岗工作人员至少有一人能掌握使用简单外语为外籍顾客提供指引导向服务，否则，扣1分。			★	
	(41) 明码标价，公平交易	8	①发生强买强卖现象，扣8分； ②菜品无价签，每处扣2分，扣完为止； ③同一菜品有多个不同价格的价签，每处扣2分。 ④结账时唱收唱付，主动为顾客提供小票，否则扣2分。	★			现场检查



3.3 文明服务	(42) 发票标准规范	4	①未能按税务机关规定开具发票，或可开具但不提供，扣4分； ②如遇税务机关程序升级，无法正常提供发票，不扣分。	★			现场检查 内业资料
	(43) 餐饮多样化、特色化	7	①无任何本地特色菜品，扣4分； ②提供的本地特色菜品不少于4种，每少一种，扣1分； ③餐饮业态至少包括零点餐、自助餐、快餐，每少一种，扣2分； ④自助餐菜品数量少于20种，扣2分； ⑤零点餐菜品数量少于20种，扣2分； ⑥快餐菜品数量少于8种，扣2分。		★		现场检查
	(44) 实行品牌化经营管理	3	①未引进任何国际、国内知名餐饮品牌或未创建自主餐饮品牌，扣3分。			★	现场检查
	(45) 实行专业化物业管理和标准化作业	7	①无规章制度和操作规程，扣3分；规章制度和操作规程不切实际，可操作性差，扣1分； ②无痕迹化监督检查记录或有造假行为，扣3分； ③近6个月痕迹化监督检查记录不齐全、不规范，扣2分； ④无任何专业化保洁工具和洗涤用品，扣2分； ⑤随机抽查的员工不能熟练掌握卫生工作方法，扣2分。			★	现场检查 内业资料 现场考核
3.4 安全管理	(46) 消防器材配备齐全	10	①配有符合消防部门要求的消防器材，且完好可用；灭火器有托架，与地面距离符合标准，发现一处不符合要求，扣3分； ②未设置清晰的消防器材指示标识，扣2分； ③未配备消防器材，扣10分。 ④设有消防疏散示意图及指示标志，否则，扣5分。	★			现场检查
	(47) 后厨设置合理，干净卫生	15	①案板、刀具未按生、熟、荤、素分区使用、管理，每处扣2分； ②工作人员操作规范，地面、墙面、操作台上无垃圾、污物，并注重个人卫生，不符合规定，每项扣2分； ③未设置挡鼠板，扣2分。	★			现场检查
	(48) 所售食品、饮品安全可靠	25	①生产、销售商资质，食品检测报告，禽类、肉类卫生检疫证明等索证，每少一项扣2分； ②随机抽检的5种食品、调料、配料等出现发霉、污染、变质、过期等现象，或产品外包装不符合有关规定，每处扣2分，扣完为止； ③食品生产经营从业人员无健康证或健康证过期，每人扣1分，扣完为止；健康证未在餐厅明显位置公示，扣1分； ④餐具未按规定消毒或无餐具消毒记录，扣3分； ⑤随机抽查的餐具消毒员工无法准确回答消毒作业流程，扣2分； ⑥无食品留样，或无记录，或不能做到48小时留样，扣3分； ⑦发现假冒伪劣商品，扣10分； ⑧不能提供进货台账，扣4分； ⑨索证和进货台账填写不齐全、不规范，扣3分；	★			现场检查 内业资料 现场考核
		1	⑩餐厅配置餐具消毒柜，用于碗碟杯勺筷等的即时消毒与取用，未配置、未启用或不卫生，扣1		★		
	(49) 有独立的冷拼间	3	①冷拼间密闭清洁，有规范的消毒措施，不符合规定，扣3分		★		现场检查
	(50) 餐厅禁止销售酒类饮品	7	①检查吧台、菜谱、和库房等处，发现销售酒类扣7分	★			现场检查
	(51) 设置驾驶人员禁止饮用酒类饮品的警示标志	2	①未设置警示标志，扣2分； ②警示标识不规范，扣1分； ③警示标识不明显，扣1分。		★		现场检查

## 四、便利店

评比内容	服务质量标准	分值	记分细则	评定级别			检查方式
				三星	四星	五星	
		125		105分	120分	125分	
4.1 基础 设施	(52) 证照齐全 (包括:《营业执照》、《税务登记证》、《食品流通许可证》、《烟草经营许可证》、《音像制品出版物经营许可证》、《出版物经营许可证》等)	5	①证照齐全,但未按规定悬挂于明显位置,扣2分; ②相关证照每缺少一处,或不在有效期内,扣2分。	★			现场检查
	(53) 便利店总使用面积在100m <sup>2</sup> 以上	6	①便利店使用面积不足100m <sup>2</sup> , 扣6分	★			现场检查
		2	②设置合理,能较好宣传地域代表性商品特点,否则,扣2分;		★		
	(54) 监控设施完好,图像清晰、无盲点	8	①监控设施损坏,或监控图像不够清晰完整,每处扣1分; ②监控设施数量不足,有盲点,扣3分; ③未按规定保存监控资料,扣2分。	★			现场检查 调阅1周 监控资料
4.2 环境 卫生	(55) 环境整洁有序	10	①光线昏暗,每处扣2分; ②有异味,每处扣2分; ③夏季室内温度高于28℃或冬季室内温度低于16℃,扣3分; ④未设置温度计或温度计损坏无法正常显示温度的,扣1分; ⑤地面、墙面、货架等有垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍,每处扣1分,最高扣3分; ⑥商品分类合理,陈列整齐,不符合要求,扣2分; ⑦同一场所,发现三只(含)以下蚊蝇不扣分;三只以上,扣2分;	★			现场检查
4.3 文明 服务	(56) 能为司乘人员提供全天候服务	10	①未能提供24小时服务,扣10分	★			现场检查
	(57) 所售商品符合法律法规要求	10	①发现假冒伪劣商品,或涉及黄、赌、毒等其他国家明令禁销商品,扣10分	★			现场抽查
	(58) 明码标价,公平交易	10	①发生强买强卖现象,扣10分; ②商品无价签,每处扣2分,扣完为止; ③同一商品有多个不同价格的价签,每处扣2分; ④价签规范,无手写现象,否则,每处扣1分,最高扣4分。 ⑤结账时唱收唱付,主动为顾客提供小票,否则扣2分。	★			现场检查
	(59) 发票标准规范	4	①未能按税务机关规定开具发票,或可开具但不提供,扣4分; ②如遇税务机关程序升级,无法正常提供发票,不扣分。	★			现场检查 内业资料

4.3 文明 服务	(60) 工作人员管理规范，工作认真，热情周到	8	①每发现一名员工未穿着工装或佩戴工牌，扣2分； ②未使用本岗位文明礼貌用语，每发现一次扣1分； ③仪容仪表不整洁或工作不认真，每发现一次扣1分； ④服务态度差，每发现一次扣1分； ⑤未做到24小时值守，扣3分。	★			现场检查
		1	⑥当值在岗工作人员至少有一人能掌握使用简单外语为外籍顾客提供指引导向服务，否则，扣1分。			★	
	(61) 商品种类丰富，有地方特色商品专柜	8	①未销售任何地方特色商品，扣4分； ②未设置地方特色商品专柜，但能提供地方特色商品，扣2分； ③食品、日用品等商品数量不足300种，每少10种扣1分。		★		现场检查
	(62) 大众化商品实行“同城同价”	4	①不能提供同城同价相关管理制度，扣1分； ②不能提供服务区物价检查记录，扣1分； ③物价检查记录不规范，扣1分； ④瓶装水和方便面等大众化商品未实行“同城同价”，每发现1种商品扣1分。			★	现场检查 内业资料
4.4 安全 管理	(63) 消防器材配备齐全	10	①配有符合消防部门要求的消防器材，且完好可用；灭火器有托架，与地面距离符合标准，发现一处不符合要求，扣3分； ②未设置清晰的消防器材指示标识，扣2分； ③未配备消防器材，扣10分。 ④设有消防疏散示意图及指示标志，否则，扣5分。	★			现场检查
	(64) 各类商品均有质量保证	20	①各类商品生产厂家、地址、商标、生产许可证编码、生产日期、有效期齐全，不符合要求，每处扣2分； ②食品类商品带有“QS”标识（时令果蔬除外），符合《食品安全法》规定，不符合要求，每处扣2分； ③各种商品质量合格，无发霉、污染、变质、过期等现象，不符合要求，每处扣2分。	★			现场抽查
	(65) 食品生产经营从业人员均持有健康证	4	①便利店从业人员无健康证或健康证过期，每人扣1分，扣完为止； ②健康证未在便利店明显位置公示，扣1分。	★			现场检查
	(66) 如有销售酒类饮品，必须设置禁止驾驶人员饮用酒类饮品的警示标志	5	①未设置警示标志，扣5分； ②警示标识不规范，扣2分； ③警示标识不明显，扣3分。		★		现场检查

五、加油（加气、充电）站							
评比内容	服务质量标准	分值	记分细则	评定级别			检查方式
				三星	四星	五星	
		105		100分	100分	105分	
5.1 基础设施	(67) 证照齐全 （包括《成品油零售经营批准证书》、《危险化学品经营许可证》、《营业执照》、《税务登记证》、《燃气经营许可证》等）	5	①证照齐全，但未按规定悬挂于明显位置，扣2分； ②相关证照每缺少一处，或不在有效期内，扣2分。	★			现场检查
	(68) 设施、设备完好可用，能够满足日常加油需要	15	①能提供柴油、93#（国Ⅴ92#）汽油和97#（国Ⅴ95#）汽油，否则扣5分； ②排队车辆超过5台，扣2分； ③排队车辆超过5台，且有加油设备闲置不使用，扣3分； ④加油机、加油枪等设备，能够正常工作，否则，每处扣2分； ⑤不能使用银行卡等电子支付方式进行加油、加气和充电消费的扣2分。	★			现场检查
	(69) 监控设施完好，图像清晰、无盲点	8	①监控设施损坏，或监控图像不够清晰完整，每处扣1分； ②监控设施数量不足，有盲点，扣3分； ③未按规定保存监控资料，扣2分。	★			现场检查 调阅1周 监控资料
	(70) 油、气、电等符合国家标准	8	①销售的油、气不符合国家质量标准，或所售电不符合国家电网供电标准，或不能提供油品、燃气等商品质检合格报告，或充电桩无国标规定的检测合格标识，缺少一项扣2分；	★			现场检查 内业资料
	(71) 设有加气站或充电站并正常运行	4	①未设置加气站或充电站，扣4分； ②加气站或充电站无法正常使用，扣4分。			★	现场检查
5.2 环境卫生	(72) 环境整洁有序	8	①营业场地、设施设备、建筑物外观、商品储藏区等区域无垃圾、油污、积水、杂草等，不符合规定，每处扣2分； ②垃圾箱内垃圾超过2/3但未溢出，每处扣0.5分； 垃圾箱内垃圾已溢出，每处扣1分； ③垃圾不能分类回收，每处扣1分，最高扣3分； ④垃圾箱外表有污渍，每处扣1分，最高扣3分；	★			现场检查

5.3 文明 服务	(73)能够提供24小时加油服务	7	①不能供24小时服务，扣7分	★			现场检查
	(74)明码标价	7	①未按照国家规定的价格标准销售油品，扣4分； ②未公示油品和天然气的标号和价格，扣3分； ③结账时唱收唱付，主动为顾客提供小票，否则扣2分。	★			现场检查 内业资料
	(75)发票标准规范	4	①未能按税务机关规定开具发票，或可开具但不提供，扣4分； ②如遇税务机关程序升级，无法正常提供发票，不扣分。	★			现场检查
	(76)工作人员管理规范，工作认真，热情周到	8	①每发现一名员工未穿着工装或佩戴工牌，扣2分； ②未使用本岗位文明礼貌用语，每发现一次扣1分； ③仪容仪表不整洁或工作不认真，每发现一次扣1分； ④服务态度差，每发现一次扣1分； ⑤未做到24小时值守，扣3分；	★			现场检查
		1	⑥当值在岗工作人员至少有一人能掌握使用简单外语为外籍顾客提供指引导向服务，否则，扣1分。			★	
5.4 安全 管理	(77)消防器材齐全可用	15	①配有符合消防部门要求的消防器材，且完好可用；灭火器有托架，与地面距离符合标准，发现一处不符合要求，扣3分； ②加油站、加气站设有符合消防标准的防火墙、安全岛、护栏；罐区、卸油、气口配有消防铁锹、消防桶、消防砂箱、消防钩及石棉毯等配置齐全，完好可用，如缺少或不可用，每项扣1分； ③未设置清晰的消防器材指示标识，扣2分； ④未配备消防器材，扣15分； ⑤设有消防疏散示意图及指示标志，否则，扣5分。	★			现场检查
	(78)安全防控设施设备齐全完好	15	①加油站（包括加气站、充电站）营业室门窗需安装防盗强钢栅；制定并严格执行营业款收缴保管制度，确保员工人身与钱款安全，不符合要求，每项扣2分； ②加油站、加气站供电、用电设施符合防爆要求，且照明效果良好，不符合要求，每项扣2分； ③在明显位置设置禁烟、禁火、防静电、防辐射、防雷电等安全警示标志，缺少一项扣2分； ④室内外无吸烟及存放易燃、易爆等危险品现象，发现烟蒂或存放危险品，每处扣1分； ⑤加油站、加气站使用临时发电设备时，与站区未保持规定的安全距离，扣5分。	★			现场检查 内业资料

## 六、车辆维修站

评比内容	服务质量标准	分值	记分细则	评定级别			检查方式
		三星		四星	五星		
		65		65分	65分	65分	
6.1 基础设施	(79) 证照齐全 （包括：《道路运输经营许可证》、《营业执照》、《税务登记证》等）	5	①证照齐全，但未按规定悬挂于明显位置，扣2分； ②相关证照每缺少一处，或不在有效期内，扣2分。	★			现场检查
	(80) 满足基本维修需求	9	①能提供一般的零件更换、维护维修、充气补胎、更换轮胎、更换机油等服务，每缺少一项服务，扣1分；因缺少基本设备影响到业务开展和提供服务，扣3分； ②根据所在路段地形与路段车流量大小和车型结构设置车辆轮胎冷却和加水服务，扣3分。	★			现场检查
	(81) 监控设施完好，图像清晰、无盲点	8	①监控设施损坏，或监控图像不够清晰完整，每处扣1分； ②监控设施数量不足，有盲点，扣3分； ③未按规定保存监控资料，扣2分。	★			现场检查 调阅1周 监控资料
6.2 环境卫生	(82) 环境整洁有序	5	①地面、墙面干净整洁，发现垃圾、杂物、积水、痰迹、陈旧性油污等，不符合要求，每处扣1分； ②设施设备、工具与操作台、货架等，干净整洁，整齐有序，不符合要求，每处扣1分； ③办公区域、员工宿舍有脏乱差现象，扣2分； ④垃圾箱内垃圾超过2/3但未溢出，每处扣0.5分； 垃圾箱内垃圾已溢出，每处扣1分； ⑤垃圾不能分类回收，每处扣1分，最高扣3分； ⑥垃圾箱外表有污渍，每处扣1分，最高扣3分。	★			现场检查
6.3 文明服务	(83) 能够提供24小时维修服务	4	①不能提供24小时服务，扣4分。	★			现场检查
	(84) 发票标准规范	4	①未能按税务机关规定开具发票，或可开具但不提供，扣4分； ②如遇税务机关程序升级，无法正常提供发票，不扣分。	★			现场检查 内业资料
	(85) 明码标价	8	①根据维修资质和经营范围公示工时定额，未公示，扣3分； ②所售汽车零配件未公示价格，或不能提供物价检查记录，扣2分； ③中修以上签订维修协议，严格执行保修协议和质量检验标准，未做到，扣3分； ④未严格执行公示的汽车维修保养及配件价格，或有偷工减料、强买强卖行为，或出现有理投诉现象，扣5分。	★			现场检查 内业资料
	(86) 工作人员管理规范，工作认真，热情周到 （汽车维修工在维修作业过程中可不佩戴工牌）	8	①每发现一名员工未穿着工装或佩戴工牌，扣2分； ②未使用本岗位文明礼貌用语，每发现一次扣1分； ③仪容仪表不整洁或工作不认真，每发现一次扣1分； ④服务态度差，每发现一次扣1分； ⑤未做到24小时值守，扣3分；	★			现场检查
6.4 安全管理	(87) 消防器材齐全可用	10	①配有符合消防部门要求的消防器材，且完好可用；灭火器有托架，与地面距离符合标准，发现一处不符合要求，扣3分； ②未设置清晰的消防器材指示标识，扣2分； ③未配备消防器材，扣10分。	★			现场检查
	(88) 安全防控设施设备齐全完好	4	①未设置防止高压胎充气过程中钢圈飞出的安全控制措施，或不符合安全要求，扣4分； ②维修车间禁止使用明火，杜绝用电线路违规随意布设或裸线外露现象，不符合要求，扣4分。	★			现场检查

## 七、客房

评比内容	服务质量标准	分值	记分细则	评定级别			检查方式
		三星		四星	五星		
		54分		54分	55分		
		55					
7.1 基础 设施	(89) 客房能满足日常需求	5	①客房无法满足日常需求，扣5分；	★			现场检查
	(90) 房间设备齐全	5	①房间配有清晰可用的彩色电视机；标准间设有独立卫生间；多人间有专用卫生间和浴室，24小时免费供应热水，不符合标准，每项扣1分	★			现场检查
	(91) 监控设施完好，图像清晰	4	①客房区域设有监控，且不影响他人隐私，否则，扣4分。 ②监控设施损坏，或监控图像不够清晰完整，每处扣1分； ③监控设施数量不足，扣2分； ④未按规定保存监控资料，扣2分。	★			
	(92) 证照齐全（包括：《特种行业许可证》、《营业执照》、《税务登记证》等）	5	①证照齐全，但未按规定悬挂于明显位置，扣2分； ②相关证照每缺少一处，或不在有效期内，扣2分。	★			现场检查
7.2 环境 卫生	(93) 房间空气清新、无异味、无蚊蝇，床铺、桌椅和照明设施完好，光线良好	5	①房间空气清新、光线良好、无异味、无蚊蝇，床铺、桌椅及照明设施完好，不符合要求，每项扣2分； ②暖气、空调等取暖、制冷设施可正常使用，否则，扣3分； ③未设置温度计或温度计损坏无法正常显示温度的，扣1分； ④客房被褥、脸盆、茶杯、拖鞋等常用物品损坏或不洁净，每发现一处，扣1分； ⑤房间地面、墙面有垃圾、污渍、积尘、杂物、积水等现象，每发现一处，扣1分； ⑥房间每天全面整理一次，并做到“一客一换一消毒”，未做到，扣4分； ⑦无消毒设施，扣3分。	★			现场检查
7.3 文明 服务	(94) 明码标价	5	①未设置价格公示板，扣3分； ②价格公示不全面，少一项扣1分。③结账时唱收唱付，主动为顾客提供小票，否则扣2分。	★			现场检查
	(95) 发票标准规范	4	①未能按税务机关规定开具发票，或可开具但不提供，扣4分； ②如遇税务机关程序升级，无法正常提供发票，不扣分。	★			现场检查 内业资料
	(96) 工作人员管理规范，工作认真，热情周到	8	①每发现一名员工未穿着工装或佩戴工牌，扣2分； ②未使用本岗位文明礼貌用语，每发现一次扣1分； ③仪容仪表不整洁或工作不认真，每发现一次扣1分； ④服务态度差，每发现一次扣1分； ⑤未做到24小时值守，扣3分。	★			现场检查
		1	⑥当值在岗工作人员至少有一人能掌握使用简单外语为外籍顾客提供指引导向服务，否则，扣1分。			★	
7.4 安全 管理	(97) 消防器材齐全可用	10	①配有符合消防部门要求的消防器材，且完好可用；灭火器有托架，与地面距离符合标准，发现一处不符合要求，扣3分； ②未设置清晰的消防器材指示标识，扣1分； ③未配备消防器材，扣10分； ④紧急疏散通道安全畅通，未设疏散通道或通道封闭、堵塞，扣5分； ⑤逃生路线指示图清晰准确，未设置，或不清晰，或不准确，扣2分	★			现场检查
	(98) 实行顾客入住实名登记制度	3	①未实行实名登记制度，扣3分； ②有实名登记制度，但不能提供近6个月客房实名登记记录，扣2分； ③登记记录填写不齐全、不规范，每处扣1分	★			现场检查 内业资料

## 八、综合服务

评比内容	服务质量标准	分值	记分细则	评定级别			检查方式
				三星	四星	五星	
		80		40分	60分	80分	
8.1 信息化	(99) 提供高速公路路线查询服务	10	①未建立有效的路线查询信息管理系统，扣10分； ②已建立信息系统，但因设备故障、无人受理、网络中断等原因无法及时获取相关信息，扣5分。	★			现场检查
	(100) 提供高速公路路况、天气查询服务	5	①建立有效的路况、天气查询信息管理系统，缺少一项，扣3分； ②已建立信息系统，但因设备故障、无人受理、网络中断等原因无法及时获取相关信息，每项扣2分。		★		现场检查
	(101) 提供免费wifi网络服务	3	①未提供免费wifi网络服务，扣3分； ②网络信号覆盖卫生间、便利店、餐厅、室内休息区，每少一个区域，扣1分； ③在wifi网络信号覆盖的场所未设置无线网络标识，扣1分； ④wifi网络不能正常连接，扣3分。			★	现场检查
	(102) 提供场区剩余停车位信息	4	①未建立有效的信息管理系统，扣4分； ②已建立信息系统，但因设备故障、网络中断等原因无法及时显示相关信息，扣2分； ③剩余停车位显示牌设在服务区入口前1公里处，不符合要求，扣4分。			★	现场检查
	(103) 提供周边旅游及美食信息查询服务	4	①如果不能提供周边或沿途旅游景区信息，扣2分； ②如果不能提供周边或沿途美食信息，扣2分。			★	现场检查
	(104) 设置官方网站	4	①无官方网站，扣4分； ②有官方网站，但不能受理顾客查询或提问，扣1分； ③有官方网站，但信息更新不及时，扣2分。			★	现场检查
8.2 人性化	(105) 设有咨询服务台、广播呼叫系统及ETC充值网点	8	①未设置咨询服务台，扣4分； ②咨询服务台位置偏僻，不易发现，或未设置明显标志，扣2分； ③咨询服务台可提供打印、复印、传真、手机充电等服务，并公示免费项目与收费项目的内容与价格，每少一项，扣1分； ④咨询台当值在岗工作人员至少有一人能使用简单外语为外籍顾客提供指引导向服务，否则，扣1分； ⑤未设置广播呼叫系统，扣2分； ⑥广播呼叫设施故障，声音不清晰，扣1分； ⑦不能提供ETC充值服务或充值服务区域未设置员工人身安全防护设施，扣2分。		★		现场检查



8.2 人性化	(106) 24小时免费提供 饮用开水	10	①不能提供免费饮用开水，或用保温桶提供饮用水未上锁的，扣10分； ②开水机损坏无法正常使用，扣5分； 若提供了其他供水措施，不扣分； ③开水供应处卫生环境差的，扣5分； ④开水供应处没有清晰的指示标识或标识不规范的，扣2分； ⑤未做到24小时供应免费开水，扣5分。	★			现场检查
	(107) 有残疾人专用通 道、停车位，女性专用 停车位	10	①卫生间、餐厅、便利店未设置无障碍进出坡道或不符合GB50763-2012《无障碍设计规范》相关规定，每处扣3分； ②残疾人专用通道被遮挡、占用无法通行，每处扣3分。	★			现场检查
		2	③主建筑进户门及主要服务设施出入通道附近设置残障人士专用停车位，未设置或被其他车辆占用，扣2分；		★		
		2	④主建筑进户门及主要服务设施出入通道附近设置女性专用停车位，未设置或被其他车辆占用，扣2分；			★	
	(108) 提供简单的乙类 非处方药	3	①不能免费提供乙类非处方药（OTC标志绿底白字），或有药品超出保质期，扣3分； ②仅能免费提供一种乙类非处方药，扣2分； ③仅能免费提供两种乙类非处方药，扣1分。			★	现场检查
	(109) 室内公共场所及 仓库禁止吸烟，并张贴 禁烟标志	2	①未张贴禁烟标志，扣2分	★			现场检查
	(110) 设置母婴室	5	①不能提供母婴室，扣5分； ②母婴室私密性好，有保护哺乳私密性的可上锁的门或帘子遮挡设备，否则扣3分； ③母婴室内电源插座（二三插）、便于哺乳休息的座椅、便于放置哺乳有关用品的桌子、带安全扣的婴儿尿布台、婴儿床、提供温水和洗手液的洗手台、饮用开水、垃圾桶等设施齐全，设施缺失或损坏的，每处扣1分； ④母婴室设置合理，面积不足10m <sup>2</sup> 或卫生条件差或未采用防滑地面，扣2分。		★		现场检查
8.3 监督 管理	(111) 设立监督公示栏	8	①未公示服务区、管理单位和上级主管部门监督电话，扣8分； ②服务区、管理单位和上级主管部门的监督电话，每少一项扣2分； ③服务区的监督电话24小时有人接听，不符合要求，扣3分； ④建立健全顾客投诉反馈处理机制，定期开展问卷调查，不符合要求，扣3分。	★			现场检查 内业资料

## 九、基础管理

评比内容	服务质量标准	分值	记分细则	评定级别			检查方式
		三星		四星	五星		
		51分		61分	80分		
9.1 制度建设	(112) 建立服务区行业管理标准	7	①管理标准涵盖卫生间、公共场区、餐厅、便利店、加油（加气、充电）站、客房、汽修厂等区域，每缺少一个区域扣1分； ②管理标准缺乏可操作性，扣2分。	★			内业资料
	(113) 制定科学有效的监督检查机制	7	①高速公路服务区主管单位应制定科学有效的监督检查机制，定期开展服务区日常管理及服务质量考核，未制定监督检查和考核制度，扣7分； ②监督检查和考核制度缺乏可操作性，扣2分； ③不能提供近6个月痕迹化检查和考核记录，扣2分； ④痕迹化记录不健全，不完善，扣1分。	★			内业资料
	(114) 有完善的突发事件应急预案，并定期组织演练	7	①不能提供火灾、食物中毒、治安事件、交通事故、恶劣天气、自然灾害应急预案，每缺少一项扣1分； ②不能提供近6个月应急预案演练痕迹化记录，扣2分； ③演练记录至少有预案中的二项，且包含演练内容、演练过程、参与人员及演练结果，记录不健全，不完善，扣1分；	★			内业资料
		2	④水、电、暖等设施运行正常、维护及时，停电15分钟内能启动备用电源，且备用电源能满足各服务项目正常运行，否则，扣2分。		★		
	(115) 开放服务区市场，完善竞争机制	3	①未引入专业化团队或知名品牌企业（包括旅游酒店类、商业零售类、汽车维修类、物业管理类等项目）参与经营管理，扣3分。		★		现场检查
9.2 文化建设	(116) 加强文化建设	10	①无精神文化建设、地域和企业文化宣传的相关材料，扣5分； ②未设置文化宣传栏，扣5分。			★	现场检查 内业资料

9.2 员工保障	(117) 满足员工的日常生活需求	8	①无员工宿舍，扣8分； ②无员工洗浴设施，或设备损坏无法使用，扣2分； ③未制定员工伙食标准和菜谱，扣3分。	★			现场检查
	(118) 依法签订劳动合同	10	①每缺少一份劳动合同扣1分；	★			内业资料
	(119) 员工工资不低于当地最低工资标准	6	①提供最近一期员工工资表和当地最低工资标准文件，检查人员进行比对，每发现1名员工全勤工资低于当地最低工资标准，扣2分	★			内业资料
9.3 生态环境建设	(120) 污水排放达标	6	①水处理设备不齐全或不能正常运行，扣6分； ②不能提供污水处理的痕迹化记录，扣2分； ③痕迹化记录不齐全、不规范、扣1分； ④处理后的污水未达到国家排放标准，扣6分。	★			现场检查 内业资料
	(121) 生活垃圾集中无害化处理	5	①纳入当地市政垃圾清运系统，并能出示相关证明材料，不扣分； ②自行处理垃圾，且方式和设备符合国家环保部门规定，能提供相关材料，不扣分； ③无法对生活垃圾进行集中无害化处理，扣5分。		★		提供证明材料
	(122) 积极推广应用各类节能、环保和循环利用技术	9	①服务区应用节能环保或循环利用技术（包括：建筑节能、太阳能、风能、绿色照明、光伏发电、中水回用、地源热泵、智能节水等）多于（含）3种的不扣分； ②服务区节能、环保或循环利用技术应用只有2种的，扣2分； ③服务区节能、环保或循环利用技术应用只有1种的，扣3分； ④服务区没有应用任何节能、环保或循环利用技术的，扣5分。			★	现场检查