

海南省精神文明建设指导委员会文件

琼文明委〔2021〕6号



海南省文明委关于印发《海南省高速公路服务区及沿线测评细则（试行）》的通知

各市县、洋浦经济开发区文明委，省文明委各成员单位：

现将《海南省高速公路服务区及沿线测评细则（试行）》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

海南省精神文明建设指导委员会

2021年4月8日



海南省高速公路服务区及沿线测评细则

(试行)

海南省精神文明建设指导委员会

2021 年 4 月

海南省高速公路服务区及沿线测评细则（试行）

服务区名称： 所在路线： 方向： 考核时间： 年 月 日

测评项目	测评标准	评分细则	分值	得分	存在问题	整改情况
公共环境	1. 在显著位置展示不少于 5 处公益广告； （其中包括社会主义核心价值观、扫黑除恶、诚信主题公益广告、环境保护、文明旅游等，可根据服务区实际场地大小，科学设置公益广告的大小）	发现一例不合格扣 1 分，扣完为止。（备注：5 处公益广告可以合并放在一个公益广告宣传栏）	5			
	2. 道路沿线：道路平整、无破损坑洼；	发现一例不合格扣 1 分，扣完为止	3			
	3. 道路沿线公益设施完善、公益广告布置合理、醒目，智慧化系统、电子设备正常使用，信息数据报送正常；	发现一例不合格扣 1 分，扣完为止	3			
	4. 道路设施齐全，无损坏（路上压坏的交通锥及时清理和更换）；分道设施、标识标线设置合理、无污损（尤其是提示标识、救援信息）；	发现一例不合格扣 1 分，扣完为止	3			
	5. 服务区各项规章制度（行业规范）在显著位置展示、制度齐全统一上墙、绿化设施合理、无损毁现象；	发现一例不合格扣 0.5 分，扣完为止	1			

测评项目	测评标准	评分细则	分值	得分	存在问题	整改情况
公共环境	6. 地面、草坪内干净，无垃圾、杂物、槟榔汁；	公共区域地面或草坪发现烟头、槟榔汁、垃圾、杂物等明显污迹，以上每发现一处问题扣 1 分	2			
	7. 地面无积水；	积水面积达 1 平方米以上的，每处扣 1 分	1			
	8. 垃圾箱分布均匀合理，有分类垃圾箱；	垃圾箱分布不均匀不合理，扣 1 分；不能做到垃圾分类回收的，扣 1 分	2			
	9. 垃圾箱内垃圾不超过 2/3；	每发现一处问题扣 1 分	3			
	10. 垃圾箱完好、外观整洁；	外表有较严重污渍、明显长期未清洁的，每发现一处扣 1 分	2			
	11. 各类灯箱、牌匾、宣传栏、指示牌等悬挂物内容规范、整洁、无破损；	不规范、不美观、有破损现象，每处扣 1 分	2			
	12. 绿化区域绿化植物无枯死现象、绿化区黄土裸露面积不超过 1 平方米；	每发现一处扣 0.5 分	1			
	13. 绿化区域无杂草、杂物；	绿化区域有杂草或未绿化（面积超过 1 平米）或有堆积杂物现象，每发现一处扣 1 分	2			
	14. 无非法摆摊设点现象；	每发现一例扣 0.5 分	1			
	15. 服务区有专门的服务人员；	发现一例不合格扣 1 分，扣完为止	2			
	16. 服务区内现场秩序引导员、保洁员等有交接班记录；	发现一例不合格扣 0.5 分	1			

测评项目	测评标准	评分细则	分值	得分	存在问题	整改情况
功能设施	1. 有相关的检查记录（《高速公路服务区管理日常检查表》、卫生间消毒、安全检查等）；	发现一例不合格扣 0.5 分	1			
	2. 无小广告乱张贴现象；	发现一例不合格扣 1 分，扣完为止	2			
	3. 服务区内无宰客现象、商业区挂牌经营、无假冒伪劣商品、无强制消费、强买强卖现象；	发现一例不合格扣 1 分，扣完为止	2			
	4. 服务区内有专门的休息区，有醒目的标识（禁烟区域禁止吸烟、禁止乱扔垃圾等）；	发现一例不合格扣 0.5 分，扣完为止	2			
	5. 免费提供开水，开水设施完好；	不合格扣 1 分	1			
	6. 无流浪乞讨人员滋扰他人、扰乱社会秩序现象（任何地方：包括高速沿线）；无不文明养宠现象；	发现一例不合格扣 1 分	2			
	7. 有明显的禁烟标志（禁烟区无吸烟现象：无烟头、烟蒂、烟盒等）；	发现一例不合格扣 0.5 分，扣完为止	2			
	8. 加油站卫生、整洁、无乱停车、无安全隐患；	发现一例不合格扣 1 分，扣完为止	4			

测评项目	测评标准	评分细则	分值	得分	存在问题	整改情况
功能设施	9. 落实疫情防控工作：有标识、有设施设备、有防控人员、有防控记录（消毒记录）、有防控二维码（扫码进入），服务区内所有人员佩戴口罩；	发现一例不合格扣 2 分，扣完为止	6			
	10. 有标准的公共卫生间，基础设施完好（设有无障碍通道及相关设施）。各类便器、盥洗台、水龙头、灯具、换气设备完好可用，无缺失、破损现象；	设施缺失或损坏，每发现一处扣 1 分	3			
	11. 上下水设施能正常使用，排污通畅。供水系统出现问题后，在 24 小时内解决完毕，维修期间设置温馨提示牌；	排污不畅通每发现一处扣 0.5 分，供水系统有损坏未在规定时间内修复扣 0.5 分，维修期间未设置温馨提示牌的扣 0.5 分	1.5			
	12. 各区域（地面、墙体、柱面、台面、顶棚、门窗、镜子等）无缺失、无破损现象；	每发现一处此类问题扣 1 分	1.5			
	13. 各类设备（操作台、干手器、隔板、洗手液、卫生纸储纳盒等）能正常使用，无损坏现象；	每发现一处此类问题扣 0.5 分	3			
	14. 卫生间通风好、无异味；	每发现一处异味过重扣 1 分，通风不畅扣 1 分	2			
	15. 卫生间地面洁净，无脚印、垃圾、杂物、积水、痰迹、污渍；	每发现一处问题扣 1 分	2			

测评项目	测评标准	评分细则	分值	得分	存在问题	整改情况
功能设施	16. 墙面、柱面、门窗、台面、镜面等洁净无明显灰尘和污物；	公共区域内，每发现一处问题扣 1 分	3			
	17. 卫生间便池无污渍、积便现象；	每发现一处此类问题扣 1 分	2			
	18. 纸篓内垃圾及时清理，无堆积现象（备注：垃圾不得高于垃圾桶（箱）且不得溢出）；	发现未及时清理，每发现一处问题扣 1 分	2			
	19. 定期或及时消毒、灭蚊蝇；	实际蚊蝇多，视程度扣 1~2 分，无消杀记录扣 0.5 分	2			
	20. 保洁人员着统一工装、姿态端正（无脱鞋、抠脚、抽烟、躺卧等现象）；保洁人员仪容仪表整洁干净利落；	服务区未统一设计和制作工装扣 1 分；仪容仪表不整洁，每发现一例不合格扣 0.5 分	2			
	21. 保洁人员无聚众聊天、玩手机等与工作无关的行为；	服务行为不规范，每发现一人次扣 0.5 分	2			
	22. 标准化、规范化作业，有规章制度和操作规程；使用专业化保洁工具，洗涤、洗手液等用品充足；	无规章制度和操作规程，扣 0.5 分；未使用专业化保洁工具，洗涤、洗手液等用品不足，扣 0.5 分	1			
	23. 实行专业化、痕迹化监督检查记录，痕迹化记录齐全、规范；	无痕迹化监督检查记录，扣 0.5 分；痕迹化记录不齐全、不规范扣 0.5 分	1			
	24. 根据服务区停车区大小配备足够的现场秩序引导员，现场秩序引导员全天候值守，公共场区无拥堵、秩序良好；	无现场秩序引导员指挥扣 1 分、未疏导车辆造成进出困难或服务区拥挤扣 1 分	2			

测评项目	测评标准	评分细则	分值	得分	存在问题	整改情况
功能设施	25. 各种车辆（小型车、大型货车、大型客车、危险品车和牲畜车等）按指定区域或车位停放；	如有发现车辆乱停乱放情况，每发现 1 台车辆扣 1 分	3			
	26. 照明设施齐全完好，停车区域夜间照明良好；	每发现一处照明设施损坏，扣 0.5 分；照明设施数量不足，有损坏，扣 0.5 分	2			
	27. 配有符合消防部门要求的消防器材，灭火器有托架，与地面距离符合标准，各类消防器材完好可用；	配备的消防器材不符合标准或不可用，每处扣 1 分	2			
	28. 配有符合消防部门要求的消防器材指示标志清晰；	未设置清晰的消防器材指示标识，扣 1 分	1			
	29. 消防器材安全检查记录齐全；	每发现一处扣 1 分	1			
社会监督	服务质量好，社会评价好，无投诉、无举报、无媒体曝光。	受到投诉举报或媒体曝光服务区存在服务质量问题，经核实，每次扣 2.5 分；如造成社会恶劣影响，扣 5 分	5			
考核总分			100			
得分占比			100%			
考核人						
评定标准：得分占比为 90%（含）以上评定为优秀；得分占比 90%以下 60%（含）以上评定为合格；得分占比为 60%以下评定为不合格。						

备注：“显著位置”指的是“入口处、大门口、服务台、背景墙、廊柱、电子显示屏、宣传栏”；“足够”指的是“不堵塞、不排队、不拥挤”。

