



云南省交通运输厅 云南省发展和改革委员会 云南省财政厅关于印发《云南省高速公路路况 服务质量考评办法（试行）》的通知

云交规〔2019〕8号

省直有关单位，各高速公路经营管理单位：

为建立健全高速公路路况服务质量与车辆通行费收费标准挂钩机制，提升高速公路运营服务水平，现将《云南省高速公路路况服务质量考评办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。

云南省交通运输厅

云南省发展和改革委员会

云南省财政厅

2019年10月25日

（此件公开发布）



云南省高速公路路况服务质量考评办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为推进交通运输供给侧结构性改革,提升高速公路运营服务质量水平,根据《中华人民共和国公路法》、《中华人民共和国价格法》、《收费公路管理条例》、《国务院办公厅关于印发深化收费公路制度改革取消高速公路省界收费站实施方案的通知》和《交通运输部办公厅关于扩大高速公路差异化收费试点工作的指导意见》等法律法规和政策规定,结合云南省实际,制定本办法。

第二条 高速公路路况服务质量考评遵循公正公开、科学规范、奖优罚劣原则,高速公路建成投入运营后按自然年度实施服务质量考评。

第三条 高速公路车辆通行费遵循“依质优价”原则，在省人民政府批准的收费标准范围内，根据服务质量考评结果，实行收费标准浮动管理。

第二章 职责分工

第四条 省交通运输厅负责制定云南省高速公路路况服务质量考评指标。

考评指标采用 100 分制，分为收费运营服务、路况服务、出行及救援服务、安全生产及安全运营管理、应急管理、路域环境管理等六个方面。考评指标具体构成、分值由省交通运输厅结合年度工作重点，按年度制定，并及时向考评对象公布。

第五条 省交通运输厅负责组织实施云南省高速公路路况服务质量考评。

考评以日常考评、年终考评相结合，采取随机抽查、专项巡查、集中检查、公众调查等多种方式进行。考评以行业评价为主，并充分尊重社会群众意见。

省交通运输厅可以按照政府购买服务方式委托中介机构进行调查，调查结果可以作为考评评分依据。



第六条 省交通运输厅应当及时通报考评结果，公路经营管理单位对考评结果有异议的，可在考评结果发布 15 日内向省交通运输厅申请复核。

第七条 省发展改革委负责车辆通行费收费标准浮动政策执行情况的监督。

省财政厅根据职责做好车辆通行费收费标准浮动管理工作。

省交通运输厅会同省发展改革委、省财政厅督促路况服务质量考评不合格的高速公路下浮收费标准，下浮 10% 及 10% 以内的，由省交通运输厅会同省发展改革委、省财政厅确定；下浮 10% 以上的，报省人民政府批准后实施。

在路况服务质量考评及整改后，不合格导致收费标准下浮而减少的通行费收入，由公路经营管理单位自行承担。

第三章 服务质量

第八条 高速公路运营服务应当符合以下规定：

（一）严格依法依规收取车辆通行费；严格执行有关车辆通行费的减免、优惠的法律法规和政策规定；规范设置、规范撤并收费站。

（二）建立健全监管制度，确保内部监管层级清楚、责任到人，有效堵塞管理漏洞，确保车辆通行费应收尽收；强化稽查管理，运用信息化手段提高稽查效率，有效遏制通行费流失。

（三）自觉接受社会和行业监督，公示内容规范、准确，工作透明度满足法律法规要求。

（四）收费、监控、通信等在内的信息和机电系统设施应当符合ETC全国联网规范和技术要求，符合国家和部、省的相关要求，符合《云南省智慧高速建设方案》和《云南省智慧服务区建设技术指南（试行）》要求；ETC标准化车道建设改造进度符合要求；规范设置收费道口，保障路网通畅，为公路使用者提供便捷通行和优质服务。

（五）强化规范运营，计费方式等符合法律法规和有关文件规定；推动智慧交通发展，提高公路通行效率；及时答复、处理社会咨询和投诉，提升群众满意度。

（六）落实治理超限超载等行业管理政策规定，做好运营安全工作。

（七）服务区应当按照《云南省智慧高速建设方案》和《云南省智慧服务区建设技术指南（试行）》规定设立信息化设施（设备）并实行信息数据的上传和共享，服务质量考核须达到合格及以上。

（八）按规定安装入口货车检测称重设施（设备）。



(九)符合国家、省制定的涉及收费服务的其他相关政策要求。

第九条 高速公路路况服务应当符合以下规定：

(一)高速公路及沿线设施技术状况良好，及时处治路面病害。

(二)严格按照国家、省养护管理办法、标准、规范等要求，建立健全养护管理机构，认真开展公路巡查、检查、检测、评定工作。科学制定养护规划，合理组织实施养护工程。养护资料建档管理等规范，落实养护管理岗位责任。

(三)按有关规范和要求及时处治危桥、危隧和安全隐患路段。

(四)及时组织抢通灾害阻断公路。对计划性阻断要做好车辆分流工作，并优化施工组织、缩短阻车时间。

(五)公路沿线交通安全设施完好，标志标线设置规范，版面清晰、指示准确。

(六)及时完成上级主管部门交办的工作。

第十条 高速公路出行及救援服务应当符合以下规定：

(一)建立健全出行及救援服务管理机制，严格执行交通运输厅制定的信息发布规范。

(二)天气状况、自然灾害、路面障碍、交通事故阻断、公路突发事件等出行信息发布规范、及时。

(三) 按规定落实事故、故障车辆应急救援力量及相应设施设备, 救助及时, 救援服务联系方式公开、有效, 救援保障有力。

第十一条 高速公路路域环境管理应当符合以下规定:

(一) 路域环境整治到位, 及时修复损坏设施, 加强路面保洁, 保持公路沿线干净整洁。

(二) 加强公路沿线绿化景观提升改造, 公路沿线产权范围内绿化达到有关要求, 并不断加强公路沿线产权范围内绿化景观提升改造。

第十二条 高速公路安全生产及安全运营管理应当符合以下规定:

(一) 公路经营管理单位应当建立健全安全生产责任体系, 落实运营管理、安全生产责任制和安全生产规章制度、标准和规范, 推进安全生产标准化建设, 防范安全生产事故。

(二) 依法依规成立安全生产管理机构, 配备专职安全生产管理人员, 按规定保障安全生产经费投入, 建立健全安全生产工作机制。

(三) 建立健全安全风险辨识管控及安全生产事故隐患排查治理双重预防机制, 按规定开展风险辨识、评估、管控等工作, 落实重大风险登记、重大危险报备和管控责任; 按规定排查、治理消除安全生产事故隐患, 及时规范上报并治理重大隐患。



（四）落实安全生产法定职责及国家、省制定的安全生产相关政策与管理要求。

第十三条 高速公路应急管理应当符合以下规定：

（一）制定高速公路突发事件总体预案和自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等应急预案，以及地震、防汛、雨雪冰冻灾害、长大桥隧安全运行及危化品运输安全事故等专项应急预案。

（二）依法依规成立应急管理机构，配备应急管理人员，建立健全突发事件应急处置、督导检查、值班值守、信息报送等工作制度。

（三）建立健全与交警、路政、气象、自然资源、水利等相关部门的应急联动机制，做好路网运行监测、公路气象预警预报、风险隐患排查、道路抢通保通等工作。

（四）组建应急队伍，加强应急物资储备，按规定保障应急工作经费。

（五）定期开展应急管理培训与应急演练及评估，提升应急处置能力。

（六）严格执行领导带班及应急等关键岗位 24 小时值班值守工作制度，及时、规范报送突发事件信息。

（七）符合国家、省制定的涉及应急管理的其他相关政策要求。

第四章 考评及结果运用

第十四条 路况服务质量考评采取随机抽查和重点路段必检相结合的原则确定被考核路段。收费公路经营管理单位的年度考核覆盖率为 100%，被考核路段占同一收费公路经营管理单位经营管理路段总数的占比不低于 10%。

第十五条 省交通运输厅应当于每年 12 月 30 日前组织完成高速公路当年路况服务质量考评。考评时严格按照指标打分，考评后及时通报高速公路经营管理单位。

第十六条 省交通运输厅按照高速公路路况服务质量考评结果，进行年度评价和排名。

年度考评 90 分以上（含），为优秀；年度考评 90 以下 70 分以上（含）的，为合格；年度考评 70 分以下的，为不合格。

第十七条 年度考评优秀且排名全省前 5 名（含）的，省交通运输厅予以通报表扬，并向社会公示，除路况质量检查按相关规定进行外，该高速公路次年度可免于按本办法进行路况服务质量考评。

年度考评不合格的，省交通运输厅进行约谈并限期整改，整改自省交通运输厅下发整改通知之日起 3 个月内完成（除特殊情况外）。整改期限届满，省交通运输厅对整改结果进行验收。验收不合格的，省交通运输厅可以责令二次整改，二次整改自省交

通运输厅下发整改通知之日起 1 个月内完成。二次整改期限届满，省交通运输厅进行验收。验收不合格的，次年度按省人民政府批准的收费标准下浮 5%核定车辆通行费。

高速公路在年度路况服务质量考评连续 2 年及以上低于 70 分的，按每多 1 年加 1%的幅度下浮收费标准。

第十八条 有下列情形之一的高速公路，次年度按省人民政府批准的收费标准下浮 5%核定车辆通行费：

（一）因公路经营管理主体责任落实不到位导致发生重大及以上安全生产责任事故、安全生产险情的。

（二）因公路经营管理单位原因导致交通拥堵或者因服务不规范，引发严重社会负面影响的。

（三）因公路经营管理单位落实反恐、维稳主体责任不到位，导致发生暴恐案（事）件或严重维稳事件的。

（四）执行省交通运输厅收费监管、运行调度、超限超载规定要求工作不到位或应急处置不当，造成严重后果及重大（含）以上事故的。

（五）在路况服务质量考评工作中，拒不配合、谎报瞒报，严重影响考评的。

第十九条 被考评高速公路同时存在多种下浮收费标准情形的，按照下浮幅度最大程度核定次年度收费标准。



第二十条 省交通运输厅、省发展改革委、省财政厅应当按照相关规定，确定高速公路下浮收费标准、恢复原收费标准的时间，并在实施前向社会公示。

第五章 违规责任

第二十一条 高速公路经营管理单位未按照考评规定提供资料或者提供虚假资料的，省交通运输厅按照相关规定追究相关单位和责任人的责任。

第二十二条 省直有关部门、中介机构及其工作人员在考评工作利用职权徇私舞弊、失职渎职、工作出现重大失误的，依照有关法律法规严肃处理。

第六章 附则

第二十三条 本办法由省交通运输厅、省发展改革委、省财政厅负责解释。

第二十四条 本办法从2019年11月25日起施行。国家如有新规定，从其规定。