

全国高速公路服务区服务质量等级评定办法

(交公路规〔2025〕4号)

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委):

现将《全国高速公路服务区服务质量等级评定办法》印发给你们,请遵照执行。

交通运输部

2025年4月30日

(此件公开发布)



第一章 总则

第一条 为推动全国高速公路服务区高质量发展，更好地满足公众出行需求，根据《交通强国建设纲要》《国家综合立体交通网规划纲要》等有关文件要求，制定本办法。

第二条 本办法适用于全国所有已投入运营满一年的高速公路服务区（含停车区，下同）。普通国省干线服务站（点）可参照执行。

第三条 全国高速公路服务区服务质量等级评定工作遵循全面覆盖、合理分级、严格评定、动态管理的原则。

第四条 交通运输部公路局负责全国高速公路服务区服务质量等级评定管理工作，制定等级评定实施方案和具体标准。省级交通运输主管部门负责本行政区域内高速公路服务区服务质量等级评定工作的组织与实施。

第二章 评定标准

第五条 已投入运营满一年的高速公路服务区应参加服务质量等级评定，双侧服务区以对为单位、单侧服务区以个为单位参加等级评定。

第六条 全国高速公路服务区服务质量等级划分为五个级别，即一级、二级、三级、四级和不达标。



全国高速公路停车区服务质量等级划分为两个级别，即达标和不达标。

第七条 服务区服务质量等级评定内容由等级配置类指标和水平评价类指标两部分组成。等级配置类指标包括基础设施、综合服务、运营管理、智慧低碳、安全管理等。水平评价类指标包括公共卫生间、公共场区、餐饮服务、零售服务、汽车服务、人性化服务、信息化建设、绿色低碳、基础管理、社会影响等。

停车区服务质量等级评定主要以水平评价类指标为主，包括公共卫生间、公共场区、便利服务、规范管理等。

第八条 等级配置类指标为必备项，服务区水平评价类指标满分为 100 分。在满足等级配置类指标的基础上，水平评价类指标考核得分 90 分（含）以上的，评定为一级服务区；考核得分 80（含）～90 分的，评定为二级服务区；考核得分 70（含）～80 分的，评定为三级服务区；得分 60（含）～70 分的，评定为四级服务区；得分 60 分以下或等级配置类指标不达标的评定为不达标服务区。

停车区水平评价类指标满分为 100 分。考核得分 60 分（含）以上的，评定为达标停车区；考核得分小于 60 分的，评定为不达标停车区。

第九条 等级评定当年和前一年，发生一般安全生产事故的，不能评定为一级服务区；发生较大安全生产事故的，不能评定为二级及以上服务区；发生重大安全生产事故或出现全国范围

内重大负面舆情事件的，不能评定为三级及以上服务区；发生特别重大安全生产事故的，评定为不达标服务区（停车区）。

第十条 等级配置类指标和水平评价类指标由交通运输部公路局另行发布。

第三章 评定程序

第十一条 评定程序按照省级初评、省级核评、部级复核、公示确定等程序开展。

第十二条 评定工作主要依托公路服务区信息统计报送网站汇聚的数据，基于服务区日常运营管理服务工作情况开展，尽量减少评定工作量。

第十三条 由省级交通运输主管部门确定的初评部门，根据服务区统计数据和高速公路运营管理工作开展情况，提出初评意见，联合高速公路运营管理工作单位确定服务区初评结果，并报省级交通运输主管部门核评。

第十四条 省级交通运输主管部门对初评结果开展核查评定，确定服务区核评结果，并将三级及以上服务区在省级交通运输主管部门政务网站公示 5 个工作日。公示通过后，将核评结果报部复核。

第十五条 交通运输部公路局组织对各省级交通运输主管部门上报的一级服务区进行重点抽查复核，并确定最终评定结

果。

第十六条 全国高速公路服务区服务质量等级评定一级服务区名单在交通运输部政务网站公示 5 个工作日，公示无异议或经核查异议不成立的，由交通运输部发文公布。二级及以下服务区名单由省级交通运输主管部门发文确定。

第十七条 省级交通运输主管部门根据全国高速公路服务区服务质量等级评定结果，按照部制定的统一样式标准，组织将三级及以上服务区予以标识。

第四章 动态管理

第十八条 交通运输部公路局对服务区服务质量等级实行动态管理，评定工作原则上每两年开展一次，不收取评定费用。

第十九条 高速公路运营管理单位要对照服务质量等级评定标准，对已评级的服务区开展常态化自查，对发现的问题及时整改完善。

第二十条 省级交通运输主管部门要加强对已评级服务区监督指导，确保已评级的服务区满足等级评定要求，持续发挥引领作用；不符合评定标准的及时督促，责令限期整改；不达标的加强问题整改，提升服务质量。

第二十一条 不符合评定标准的服务区未按规定要求完成限期整改的，及发生安全生产事故或出现社会负面舆情的，由省

级交通运输主管部门根据评定标准，做降级或取消评定等级处理并报部备案。

第二十二条 服务区因各种原因终止运营的，自动退出等级评定并由省级交通运输主管部门报部备案。

第五章 附则

第二十三条 本办法由交通运输部公路局负责解释。

第二十四条 本办法自 2025 年 6 月 1 日起施行，《交通运输部关于印发全国高速公路服务区服务质量等级评定办法（试行）的通知》（交公路发〔2015〕29 号）同时废止。