

附表1

考评细则

评价项目		序号	评价内容	分值	评分标准（满分100分）	
1.路况养护（30分）	1.1公路技术状况	1	1. 技术状况检测和自动采集率100%； 2. 公路技术状况指数：公路技术状况MQI≥93、路面使用性能指数PQI≥93、公路技术状况MQI优等路率≥95%； 3. 按照公路养护技术规范要求开展规范化的日常养护，保持良好的路容路貌。	10分	1. 根据高速公路自检和省级技术状况监测抽检结果评分。未开展自检工作的，公路技术状况直接计0分；公路技术状况指数MQI、PQI及MQI优等路率未达到标准，每项扣0.4分，累计扣分。 2. 路容路貌（路基路面、桥、涵、隧、交通安全设施、保洁、绿化、养护工程现场作业区）养护指标未达到规范要求，每项扣0.1分，累计扣分。	
	1.2桥隧技术状况	2	1. 按现行规范要求开展桥梁隧道检查和技术状况评定工作，桥梁与隧道保持良好技术状况，一、二类桥梁比例≥98%； 2. 当年危桥（四类、五类）处治率为100%；当年危隧（四类、五类）处治率为100%。	5分	1. 桥隧总体技术状况，根据高速公路自检和省级组织的技术状况监测结果评分，一、二类桥梁比例大于98%；当年危桥（四类、五类）处治率100%，当年危隧（三类、四类）处治率100%。未达上述标准每项扣0.1分，累计扣分。 2. 省级监测发现四类、五类桥梁和四类、五类隧道，每座扣0.5分；发现三类桥梁和隧道且未安排维修计划，每座扣0.1分，累计扣分。	
	1.3专项任务	3	根据每年部、省养护管理重点工作部署，针对如隧道隐患处治、国省道命名编号调整、事故多发路段优化整治、养护智能化试点工程等专项任务，及时编制专项实施方案，落实组织机构和资金，规范完成设计、造价审查与批复等前期工作，按期完成部、省下达的任务，确保工程质量优良。	5分	1. 根据高速公路经营管理单位对专项任务工程的督查报告进行评分，督查不合格的，每个项目扣0.1分。 2. 抽查专项工程项目，基本建设程序不完善、内业资料不齐全的，每项扣0.1分。 3. 专项任务未按时完成或质量不合格或被部、省通报的，每项扣0.5分。	

1.路况养护（30分）	1.4计划管理	4	1.建立健全养护管理工作计划管理和信息报送机制，应按部、省要求编制高速公路年度养护计划，并报省交通运输厅备案； 2.按时向部、省报送高速公路年度养护计划、巡查通报、工程验收、养护统计、检测评定、交通量调查等资料；及时报送部、省专项任务和督办事项相关资料；及时报送及发布路况、养护施工和交通阻断信息。	2分	1.部、省要求及时上报的各项资料，如未报、延迟上报或质量不达标的，每次扣2分。 2.养护计划，季度、半年度、年度检查和考核结果未按时报厅的，或未按时向社会公布的，每次扣2分。 3.未及时报送及发布路况、养护施工和交通阻断信息的，每项扣1分。	
	1.5养护化规范管理	5	检测评定、日常养护、养护工程、桥隧养护、专项任务、安全生产、应急管理、基础管理、信息报送、养护市场、人员培训、资金管理等养护规范化管理由省交通运输厅按《湖南省高速公路养护管理监管与考核办法》进行考核评分，并按（评分/满分）×6分计算本项得分。	6分		
	1.6社会评价	6	省交通运输厅委托第三方评估机构，采用问卷调查形式，于每年11月底前面向广大司乘人员，对高速公路运营管理单位所辖路段养护质量和服务水平开展社会满意度调查，根据各单位社会满意度排名，按总分200分、2分/名次的级差进行递减评分。	2分	1.调查问卷总分100分，第1题和第12题不占分值，第2-11题每题10分。 2.每题选A（非常满意）得10分，选B（比较满意）得8分，选C（一般）得6分，选D（不满意）得4分，计算该路段所有问卷得分平均值。 3.对全省各运营管理机构（市州派出机构、经营性收费高速公路公司）的满意度问卷得分进行排名，按排名换算年度考核社会评价部分分值，具体方法为：社会评价总分200分，第一名得200分，后续按2分/名次的级差进行递减评分。 4.社会评价得分/100为本项得分。	

2.服务区服务 (15分)	2.1服务区服务功能(9分)	7	完善停车、如厕、加油、加水、充电(气)桩(站)、餐厅、超市、长途客运司机休息室等配套服务功能。	2.5分	1.服务区不具备停车、如厕、加油、加水、充电(加气)、餐厅、超市、凌晨2点至5点长途客运司机休息室等功能的,每缺一项扣0.5分,最多扣1分;2.停车区停车功能完善,包括停车位实行划区设置且数量充足,小型客车、大型客车、大型货车分区停放,危险化学品、牲畜运输车专区停放,具备如厕功能,每缺一项扣0.3分,最多扣1分;3.服务区加强食品安全宣传与管理,发生食品安全问题或事件的,扣0.5分。	
		8	按规定设立服务信息告示牌、投诉举报箱和投诉电话。	0.5分	未设有服务信息告示牌、投诉举报箱、投诉电话的,设置的电话无法接通或错误的,每缺一项扣0.1分,最多扣0.5分。	
		9	按规定建成垃圾处理、污水处理设施并运行正常,加油站排污及VOCs治理(有机废油、气处理)达到环保部门标准。	1分	建成垃圾处理、污水处理设施,加油站排污及VOCs治理正常,设施维护良好并能提供污水、油污排放达标证明材料的,得1分;或垃圾处理、油污处理纳入市政管网并能提供证明材料的,得1分,否则不得分。此项满分1分。	
		10	按省交通运输主管部门要求开展“厕所革命”,设有简易或临时卫生间等辅助设施,在重大节假日或遇有排队如厕现象时,能及时开启。	2.5分	按省交通运输主管部门要求开展“厕所革命”,设有简易或临时卫生间等辅助设施,在重大节假日或遇有排队如厕现象时,能及时开启(可查阅节假日视频资料),得2.5分;未按要求开展“厕所革命”,没有简易或临时卫生间等辅助设施且不能及时开启的,扣2分。	
		11	按要求设置监控系统并运行正常;设置查询终端机,提供高速公路出行信息查询服务;提供免费WIFI。	1分	监控设施设备完好、监控图像清晰完整,监控范围覆盖停车广场和加油站,得0.4分,覆盖不完善得0.2分,运行不正常或未设置的得0分;设置查询终端机,提供高速公路出行信息查询服务,得0.4分;提供免费WIFI,并运行良好可用的,得0.2分。此项满分1分。	
		12	证照齐全,明码标价,能按规定开具发票。	0.5分	餐厅、超市、加油站、汽修等营业场所均证照齐全,明码标价,能够按规定开具发票得0.5分。否则每发现一处扣0.1分,最多扣0.5分。	
		13	建立服务区重大节假日应急管理制度并严格执行。	1分	无服务区重大节假日应急管理制度(含服务区管理人员制度、安保人员管理制度、保洁人员管理制度),每缺一项扣0.5分;重大节假日无履职记录或未按应急管理制度履职的,每发现一处扣0.5分,扣完为止。	

2.服务区服务（15分）	2.2服务区服务质量（6分）	14	达到交通运输部《全国高速公路服务区服务质量等级评定标准》达标服务区（停车区）及以上等级的评定标准。全省高速公路服务区暗访850分以上。	3分	按规定开展服务区服务质量等级评定且达标的得3分，不达标的得0分，全省高速公路服务区暗访考核结果低于850分的得0分。	
		15	不发生因服务区经营管理原因的有效投诉和安全事故。	3分	发生因服务区经营管理不善引起的投诉，查证属实的，每起扣0.5分，扣完为止；或因服务区经营管理问题导致的一般及以上安全事故，每起扣0.5分，扣完为止。发生一起一般事故扣0.5分；发生一起较大事故扣1分，发生二起较大事故的扣3分，发生三起以上较大事故的，视同重大事故，实行一票否决；发生重特大安全生产事故实行一票否决。	
3.收费服务（10分）	3.1依法文明收费	16	1.认真贯彻执行国、省收费政策； 2.认真落实国、省交通运输主管部门行业管理规范要求。 3.定期组织学习收费相关政策和行业管理规范； 4.及时传达上级通知、会议精神（组织学习、传达情况要有记录）。	1分	1.未执行国、省收费政策的，每次扣0.5分； 2.未落实国、省交通运输主管部门行业管理规范要求，每次扣0.5分； 3.未定期组织学习收费相关政策和行业管理规范的，扣0.1分； 4.未及时传达上级通知、会议精神的，一例扣0.1分； 本项分值扣完为止。	
		17	5.依法收费，无“三乱”发生，严格执行收费标准； 6.收费相关人员熟悉国、省收费政策、交通运输主管部门行业管理规范，熟练掌握收费工作操作流程； 7.收费人员熟悉收费和免费业务，严格查验免费通行车辆； 8.当班人员要统一着装，持证、挂牌上岗，使用文明用语。	2分	5.发生“三乱”行为的，一例扣0.5分； 6.不按规定操作造成通行费流失的，一例扣0.2分； 7.当班人员未统一着装，持证、挂牌上岗的，每人次扣0.1分； 8.当班人员未按规定做好文明收费引发有效投诉的，经查证属实的，每人次扣0.1分； 9.每年对运营管理单位的收费管理人员和收费员进行一次收费相关的政策法规考试（抽考形式，抽考人数占单位收费管理人员和收费员的60%），平均分低于80分的扣0.1分、低于70分的扣0.2分、低于60分的扣0.3分； 本项分值扣完为止。	

3.收费服务（10分）	3.2收费管理规范	18	9. 建立健全收费管理制度； 10. 明确收费相关人员职责； 11. 规范收费相关工作操作规程； 12. 制定收费车道设备、站级服务器和 workstation、识别点设备、通信设备等维护制度和收费软件及数据检查制度； 13. 按信息化管理要求做好免费车辆信息登记统计，及时按国、省相关部门要求报送相关信息资料或数据。	1分	10. 未健全收费管理制度的，扣0.2分； 11. 未明确收费相关人员职责的，扣0.2分； 12. 未规范收费相关工作操作流程的，扣0.2分； 13. 未制定收费车道设备、站级服务器和 workstation、识别点设备、通信设备等的维护制度的，扣0.1分；未制定收费软件及数据的检查制度的，扣0.1分； 14. 免费车辆信息登记统计不规范、不完整、不准确的，一例扣0.1分； 15. 报送相关信息或数据不完整或不准确的，一例扣0.1分； 本项分值扣完为止。	
		19	14. 严格执行通行费上缴规定，按上缴流程及时将现金通行费和非现金通行费全额上缴至省高速公路通行费归集帐户。	1分	16. 未按上缴流程按时将现金通行费和非现金通行费全额上缴至省高速公路通行费归集帐户的，一次扣0.2分； 本项分值扣完为止。	
	3.3系统运营良好	20	15. 车道设备通讯协议与工艺要求符合湖南省联网中心联网收费硬件设备要求； 16. 车道工控机、站级服务器和 workstation 配置符合联网技术要求； 17. 收费终端(车道工控机、工作站、服务器)安装防病毒客户端，并统一纳入防病毒软件管控平台； 18. 路径识别设备识别率不低于95%，车道车牌识别率不低于99%； 19. 按时完成省行业管理部门当年下达的收费设施、设备及系统的建设、改造、升级任务。	1分	17. 车道设备通讯协议与工艺要求不符合湖南省联网中心联网收费硬件设备要求的，扣0.2分； 18. 车道工控机、站级服务器和 workstation 配置不符合联网技术要求的，扣0.2分； 19. 收费终端(车道工控机、工作站、服务器)未安装防病毒客户端的，扣0.1分；未统一纳入防病毒软件管控平台的，扣0.1分； 20. 路径识别设备识别率低于95%的，每发生一例扣0.1分；车道车牌识别率低于99%的，每发生一例扣0.1分； 21. 未按时完成省行业管理部门当年下达的收费设施、设备及系统的建设、改造、升级任务的，一项扣0.5分； 本分值扣完为止。	

3.收费服务 (10分)	3.3系统运营良好	21	20. 制定设备、软件、数据巡检计划，巡检记录清晰； 21. 对收费车道设备、站级服务器和工作站、识别点设备、通信设备进行维护，设备故障和维护记录清晰； 22. 收费设备备品备件满足要求； 23. 定期升级防病毒软件的病毒库。	1分	22. 未制定对设备、软件、数据巡检计划的，扣0.2分；巡检记录不清晰的，扣0.1分； 23. 对收费车道设备、站级服务器和工作站、识别点设备、通信设备未维护的，扣0.2分；设备故障维护记录不清晰的，扣0.1分； 24. 收费设备备品备件不满足要求的，扣0.2分； 25. 防病毒软件病毒库未定期升级的，扣0.2分。	
		22	24. 各车道收费设备正常能随时开启使用； 25. 网络传输畅通； 26. 收费数据及时上传。	1分	26. 车道收费设备不能随时开启使用的，扣0.4分； 27. 网络传输不畅通的，扣0.3分； 28. 收费数据不能及时上传的，扣0.3分。	
	3.4服务质量优质	23	27. 加快推进高速公路ETC多通道建设，按全省统一的标准规范设置ETC标志标线，保持ETC车道24小时畅通，不得随意将ETC车道调整为人工收费车道； 28. 在重大节假日、重大活动期间，ETC车道应有专人值守。	1分	29. ETC车道未专道专用或未保持ETC车道24小时畅通的，一例扣0.1分； 30. 在重大节假日车流高峰期、重大活动期间，ETC车道无专人值守的，一例扣0.1分； 31. 发生有效投诉的，一例扣0.2分；本项分值扣完为止。	
		24	29. 收费站按规定开放车道，应在收费站开通足够数量的收费道口，积极采取措施，及时启动应急预案，保障收费站不影响主线车辆通行； 30. 加强ETC、手机支付车道建设和维护，及时处理设施设备故障，保持车辆畅通、秩序良好； 31. 收费站收费广场、收费站棚、收费亭、收费岛、车道等外观设施干净整洁； 32. 应按规定在显著位置设置收费政务公告牌，“绿色通道”、ETC及手机支付车道标识清晰。	1分	32. 收费站车道发生拥堵或较长时间不畅通，无工作人员疏导处理的，一例扣0.2分； 33. 因收费站堵塞，未启动应急预案，采取应急收费措施，导致车辆拥堵至主线，影响主线车辆通行的，一例扣0.2分；收费车道排队超1km的，每出现一次加扣0.1分； 34. ETC、手机支付车道未及时处理设施设备故障的，一例扣0.1分； 35. 同一收费站发现2处不干净整洁的，扣0.1分；再发一处扣0.05分，以此类推叠加扣分； 36. 无收费政务公告牌或公示信息不准确，无“绿色通道”和ETC及手机支付车道标识或标识不清晰的，一例扣0.1分； 本项分值扣完为止。	

4.车辆救援服务 (10分)	4.1标准化建设	25	场地建设、形象建设和人员设备配备达标，满足工作需要。	2分	有下列情形之一的，发现一例，扣0.2分，扣完2分为止： 1. 车辆救援服务站面积设置应满足实际需要； 2. 车辆救援服务站未配备5吨小型拖车、30吨以上的中型拖车。50吨以上的汽车吊，5吨平板运输车的； 3. 实施救援服务的车辆每车未配备1名驾驶员和2名操作员的； 4. 车辆救援服务未实行统一的外观形象标识的； 5. 未在救援服务站公开场所公示救援服务收费项目和标准等相关服务信息的。	
	4.2规范化救援	26	按照车辆救援服务与操作流程，组织规范化救援。	5分	1. 无特殊情况，救援服务车辆白天未在5分钟内出动，夜间未在10分钟内出动的，或者出动后30分钟内未到达现场的（主线无交通拥堵或不可抗因素），每发现一例，扣0.2分，扣完1分为止； 2. 现勘完毕，在事故现场民警指导下进行车辆救援服务作业和现场清理。一般情况下车辆救援服务（吊车、破拆、转货、收集清扫等）时间超过2小时的，每发现一例，扣0.2分，扣完1分为止； 3. 违法拦截、查扣车辆，违法查扣证照或敲诈勒索、辱骂殴打服务对象的，每发现一例，扣0.2分，扣完1分为止； 4. 强制修车或变相强制修车的，或者故意损坏、非法扣押被救援服务对象车辆、货物的，每发现一例，扣0.2分，扣完1分为止； 5. 未遵守安全操作规程，或未按要求设置和撤除安全防护区域的，扣0.1分，扣完0.5分为止； 6. 未按照国、省高速公路车辆救援服务的相关规定及规程，发生其他救援不规范行为的，每发现一例，扣0.1分，扣完0.5分为止。	
	4.3优质化服务	27	按照国、省高速公路车辆救援服务与操作规程的规定，提供优质化服务，无有效的投诉，杜绝“天价”施救。	3分	1. 发生车辆救援重大负面舆情（省级以上主流媒体曝光），经查证属实的，每次扣0.5分，扣完1分为止； 2. 发生投诉事件并造成恶劣影响，经查证属实的，每次扣0.5分，扣完1分为止； 3. 经物价主管部门认定为违规收费的。每认定一例，扣0.5分，扣完1分为止； 4. 如某一违规行为同时具备上述情形其中两种及以上的，实行累积扣分。	

5.车辆超限超载 (10分)	5.1完善入口称重检测设施	28	完成入口称重检测设施建设, 检定合格, 实现数据联网, 保障正常运行。	3分	未按要求完成入口称重检测设施建设的, 每发现一处扣0.1分, 扣完为止; 入口称重检测设施未经计量部门检定或检定不合格投入使用的, 每发现一处扣0.1分, 扣完为止; 检测数据与治超信息管理系统未实现联网的, 每发现一处扣0.1分, 扣完为止; 因管理缺失导致检测设施不能正常运行的, 每发现一处扣0.1分, 扣完为止。	
	5.2实施入口治超	29	高速公路经营管理单位应拒绝违法超限运输车辆驶入高速公路, 并及时报告执法机构, 实施入口治超。	2分	匝道收费站违规放行违法超限运输车辆驶入高速公路的, 每发现一台扣0.1分, 扣完为止; 在匝道收费站入口发现违法超限运输车辆未及时报告执法机构的, 每发现一例扣0.1分, 扣完为止。	
	5.3禁止不合规车辆运输车驶入高速公路	30	高速公路经营管理单位应禁止不合规车辆运输车驶入高速公路, 并及时报告执法机构依法查处。	2分	匝道收费站违规放行不合规车辆运输车驶入高速公路的, 每发现一台扣0.1分, 扣完为止; 高速公路经营管理单位发现违法超限运输车辆未及时报告执法机构的, 每发现一例扣0.1分, 扣完为止。	
	5.4建立健全高速公路信用治超工作机制	31	高速公路集团公司或联网中心应将本省道路运输管理机构吊销证件的货运车辆、驾驶人 and 国家“信用中国”网站发布的严重违法超限超载运输失信当事人一并纳入“黑名单”, 实施联合惩戒, 禁止其驶入高速公路。	1分	匝道收费站违规放行已纳入“黑名单”失信当事人将货运车辆驶入高速公路的, 每发现一台扣0.1分, 扣完为止。	
	5.5高速公路入口平均超限率	32	2019年12月实现高速公路入口平均超限率控制在1.0%以内; 2020年12月底实现高速公路入口平均超限率控制在0.5%以内的工作目标。	2分	高速公路入口超限率年终考核检查结果每超过工作目标0.1%, 扣0.2分, 扣完为止。	

6.路网运行监测和应急管理 (10分)	6.1疏堵保畅	33	做好日常及重大节假日高速公路疏堵保畅工作。	2分	因高速公路经营管理单位不作为等原因，发生高速公路拥堵5公里以上的，一次扣0.2分；拥堵10公里以上的，一次扣0.5分；拥堵15公里以上的一次扣1分；未按省厅要求如期完成重点拥堵路段治理的，每处扣0.5分。	
	6.2应急管理	34	应急预案修订情况；应急值班制度落实与突发事件信息报送情况；应急响应与应急事件处置情况；应急抢险队伍、物资、设备储备情况；应急演练开展情况。	3分	没有根据需要制定各级应急预案，扣0.5分；值班值守制度不落实，出现漏岗、缺岗等情况，每发现一次扣0.2分；突发事件信息报送迟报每起扣0.1分、误报每起扣0.2分、漏报每起扣0.3分、瞒报每起扣0.5分；每次扣0.1分；应急响应或应急事件处置不及时，每起扣0.3分，造成恶劣社会影响的，每起加扣0.2；应急队伍、物资、装备储备不足，影响突发事件有效处置的，每起扣0.5分，扣完为止；未按要求组织开展应急演练的，每少一次扣0.2分。	
	6.3监控系统日常维护与系统升级	35	建立健全路警联合指挥调度处突机制；监控系统运行情况；监控系统运行管理制度；监控系统维护情况；监控数据共享情况。	3分	监控系统图像缺失、图像不稳定不清晰比例超过15%的扣0.5分，超过30%的扣1分（因恶劣天气等不可抗力造成的除外）；未实现重点路段、重要桥隧监控全覆盖的，扣0.5分；未建立监控系统维护管理及升级制度的扣0.5分；监控系统出现故障时，未在规定时间内赶到现场处理，排除故障并做好详细记录，无故障记处理录或记录不完整，每次扣0.1分；未按要求将监控数据传给上级主管部门的扣0.5分，扣完为止。	

6.路网运行监测和应急管理（10分）	6.4日常监测与路况信息报送管理	36	监控分中心及监控室值守情况；路况信息报送情况；情报板运行发布情况。	2分	未建立路警联合应急指挥组织机构的扣0.2分，未健全相应机制制度的扣0.3分；监控分中心、桥隧道管理所（站）监控室无专人值守，每一处扣0.2分，累计扣分；无日常监测管理制度扣0.3分；无路况信息报送制度扣0.3分；未按制度流程上报路况信息每项次扣0.1分，上报不准确、不及时或未按要求上报路况信息每项次扣0.1分，未按规定格式填写记录每项次扣0.1分，记录与实际情况不符扣0.2分，累计扣分；无特殊情况，未在24小时内排除情报板故障每次扣0.1分，没有记录说明每次扣0.1分；情报板运行记录不真实每次扣0.2分；情报发布的实时路况、天气与实际情况不符每次扣0.2分；情报未优先发布交通事故、道路施工、交通管制、通行诱导及绕行提示等信息每次扣0.2分；交通突发应急情况下，情况发布与应急事件无关的信息每次扣0.2分；未严格执行省中心发布指令，每次扣0.2分。未按环保部门要求进行已运营高速公路噪音污染等环境污染监测和治理的，每一处扣0.1；因环境污染问题治理不当，受到省级以上环保部门批评的，每一处扣0.5分，扣完为止。	
7.安全生产工作（15分）	7.1制度建立	37	建立健全安全生产监督管理制度。	2分	未设置安全生产领导机构和管理机构，按要求配备安全生产管理人员，建立健全各项安全生产制度，每项扣0.5分。	
	7.2路管队伍建设	38	按不少于0.2人 / 公里的标准，建立健全路产管理部分和队伍，做好所属路段高速公路路产保护等工作。	2分	未建立健全路产管理部门和队伍的，扣2分；路管人员少于0.2人 / 公里的，扣1分。	
	7.3日常巡查	39	安全生产日常巡查。	1.5分	未开展安全生产日常巡查，每少1次扣0.5分，扣完为止。	
	7.4风险管控	41	依法依规开展风险管理工作，实施重大风险登记和监督管理，建立隐患治理台账和档案，安全隐患整改。	3分	未实施重大风险登记、建立台账和档案并未及时管控，每1项扣0.5分，扣完为止。	
	7.5重大事故隐患	42	对重大事故隐患治理任务实行交办制、台帐制、销号制、通报制管理。	3分	对重大事故隐患未按“一单四制”实行交办制、台帐制、销号制、通报制管理，每少1次扣1分，扣完为止。	
	7.6事故上报	43	及时上报安全生产事故。	1.5分	对安全生产事故未及时上报，每少1次扣0.5分，扣完为止。	
	7.7考核奖惩	44	加强安全生产责任目标考核。	2分	未建立并运行安全生产监督管理工作激励与约束机制，扣2分，扣完为止。	