

广东省交通集团有限公司文件

粤交集经〔2018〕38号

省交通集团关于拓展高速公路服务区功能 空间综合利用提案的反馈意见

省交通运输厅：

转来政协广东省委员会十二届一次会议“关于拓展高速公路服务区功能空间综合利用的提案（第20180290号提案）”收悉。提案从总体思路上来说具有创新性，但对当前服务区的现状，以及达到什么样的目标和如何才能达到目标，需进一步探讨。经研究，现就有关事项反馈如下：

一、提案“内容第一点”中指出：“高速公路服务区的服务意识和经营理念不强，部分服务区没有实现盈利和递增，却出现经营亏损。”

目前确有部分服务区没有实现盈利和递增，原因是多方面的。我集团所属广东通驿高速公路服务区有限公司（下称“通驿公司”）成立于2000年9月7日，是广东省交通集团授权在全省范围内对集团独资或控股的高速公路服务区，实施规划、建设、经营管

理一体化的连锁经营企业，致力于满足高速公路顾客需求，在高速公路服务区提供购物、餐饮、加油、汽修等多项服务。通驿公司由集团授权，一体化经营的服务区约占全省服务区的67%，在服务意识、经营理念以及经营效益上均获得社会的认可，当然仍有提升的空间。而服务区经营是否亏损，一方面取决于经营单位的经营模式是否正确，更重要的一方面取决于地理位置及硬件条件。对处于偏僻地区，车流量少的服务区，主要是将社会效益放在首位，经营单位很难扭亏为盈。

二、提案“内容第二点”中指出：“高速公路服务区管理封闭、功能单一，与沿线地区缺乏服务设施共享，对当地发展所起作用有限。”

由于高速公路的封闭管理特性，为防止车辆逃费，高速公路服务区也基本保持与外界的隔离。对提案中建议“通过物理设施和技术手段实现车辆分离管理，构建与周边村镇地区的人流、物流、商流和拓展高速公路服务区功能空间”的想法，通驿公司于2016年底已在条件相对成熟的珠三角地区选择顺德服务区进行改造，并试点运营。在顺德服务区回广州方向，通过硬隔离将人车进行分离，打通服务区后方封闭管理边界与国道的连接，周边乡镇的人员可以进入服务区进行消费，共享服务区的公共服务设施，后续将逐步实现服务区的提档升级，并构建全省高速公路服务区商贸物流平台网络。

三、提案“建议第一点”中：“服务区中原有的加油、停车、物流、短暂休息等交通服务功能由交通部门负责经营管理；服务区中的购物、餐饮、观光、文化等商业休闲功能主要由地方政府负责经营管理，为当地人口提供就业渠道和经济收益。”

全国高速公路服务区早期均由高速公路建设单位自主经营，实践证明，这种经营方式造成企业经营负担重，经营专业性不强，将各服务区分包给不同承包者造成运营及服务水平良莠不齐，难以适应服务设施的运营管理要求。正是鉴于这种情况，集团于2000年在全国率先成立专门的高速公路服务区运营公司--通驿公司，由集团--通驿公司--服务区组成三级垂直管理体制，对全省范围内集团独资或控股的高速公路服务区实施规划、建设、经营和管理的一体化运营，该举措得到社会和全国同行业的高度肯定。

十多年来，通驿公司持续推进服务区集约化、规模化、品牌化与商业化的发展道路，坚持经济效益与社会效益并重的管理理念，从未因为部分服务区经济效益差而降低社会公共服务水平，始终彰显着交通服务行业的发展初心。且在服务区经营管理方面已经积累了丰富的经验，收到了可喜的成效，先后获得“中国高速公路服务区优秀管理企业”称号，在积极探索便利店经营模式中创建的“LOYEE 乐驿”被评为“中国高速公路服务区知名便利店品牌”称号；招商引进了“肯德基”、“真功夫”、“久久丫”、“姑妈豆腐花”、“马山绿茶”、“阳江十八子”等国际连锁品牌、国内优质品牌、侨乡特色品牌；统一制定了服务区各类规章制度、服务和操作规范、服务标准，对服务区进行规范化、标准化经营管理。

通驿公司正以战略目标为导向，加快推进交通商业综合体开发建设。一是全盘做好服务区规划，确定服务区的分类与分级，形成规范化和标准化的开发标准；二是高品质推进综合开发项目，打造示范服务区；三有序推进商业升级改造项目，形成特色服务区。

提案建议将上述一体化经营服务区的模式又重回到由各地方政府对各服务区进行部分自主经营管理的模式是不符合形势要求的。这种将服务区经营主体硬性拆分的方式不可取，更不可行。

多年来，通驿公司持续加强服务区公共服务投入，累计投入超过 13.3 亿元资金用于服务区公共设施升级改造、维修维护、公共管理，搭建覆盖服务区全网络的信息化工作平台、创建服务区监控中心，实现所有服务区重点方位全时段的现场监督，提升运营管理协同效应。通过大数据库、免费 WIFI 全覆盖、顾客体验评价系统等建设，逐步实现服务区运营管理智能化，打造创新智慧服务区。

提案建议中提到的由服务区运营管理的停车、短暂休息（含室内外各种休息设施、公共卫生间、电子信息服务等）均属公益性服务项目，是需要投资建设、投资维护、安排人力进行管理，且免费提供使用的；提案建议由当地政府经营管理的购物、餐饮等均属经营性服务项目，是有实际营业收入的，建议显然是不可取，也是不可行的。

至于提案建议“在服务区后方封闭管理边界之外进行一定的空间拓展，布置市场、物流、公共服务等设施，形成商业休闲功能区，构建与周边村镇地区的人流、物流、商流和信息流的往来区域，与服务区实现空间共享”；“将改造后服务区中的拓展部分给予沿线地方政府进行建设、招商、经营和管理”，对此我们持积极态度，可以对具体问题探讨。

四、提案“建议第二点”中：“利用高速公路服务区设置基本公共服务，如社区卫生服务、商业金融服务等”“逐步打造公共服务网点体系，使该区域成为农村和城市二元经济与社会对接口，

实现外围地区公共服务均等化，部分解决城乡公共服务设施不平衡和贫困地区公共服务设施不充分的矛盾。”

高速公路服务区作为高速公路的辅助设施，主要是为高速公路的使用者和车辆提供优质、安全的服务，并根据社会发展的需要，不断拓展新的功能。但要“打造服务区公共服务网点体系，使该区域成为农村和城市二元经济与社会对接口，实现外围地区公共服务均等化，部分解决城乡公共服务设施不平衡和贫困地区公共服务设施不充分的矛盾”，主要是目前服务区的规模难以满足，我们正积极推动对重要节点服务区通过扩大征地提升服务规模，不仅对高速公路线上提高服务，也能对服务区周围乡村和贫困地区的群众提供热情、优质服务。

五、提案“建议第三点”中：“在广东省外围地区，周边有地方特色资源及自然景观资源丰富的高速公路服务区，开展高速公路服务区综合改造利用试点建设，围绕打造“地方展销平台”和“旅游休闲平台”两种创新模式，为全省其他地区提供经验借鉴和案例示范。”

我们对这一建议持积极态度，高速公路服务区创新理念已在我集团高速公路改扩建项目中逐步予以体现。如沈海高速公路粤西段改扩建工程的大槐服务区的升级改造，该项目的定位为中高端美食休闲特色的新型高速公路服务区商业体，以侨乡小镇为主题，通过建设特色建筑和引入多元化业态、高品质商品和餐饮等方式，提升服务区服务质量，项目目前已开工建设，计划2019年建成。此外，址山服务区将与休闲旅游、特色小镇开发相结合进行打造；电白服务区将结合茂名市当地特色资源及人文文化进行打造等，沈海高速改扩建项目沿线特色服务区将会拓展服务功能

空间，并将与主体工程同步建成。对当地政府有意愿参与服务区建设，我们愿与当地政府进行沟通，共同探讨双方均能接受的方式，明确双方的职责、义务和效益，在满足社会需求的基础上，实现双赢。

以上意见，供参考。

广东省交通集团有限公司

2018年5月7日



公开方式：依申请公开

广东省交通集团有限公司综合事务部

2018年5月7日印发
