
EXPLORATION AND PRACTICE IN
STANDARDIZED
EXPRESSWAY MANAGEMENT

高速公路标准化管理 探索与实践

《高速公路标准化管理探索与实践》编委会 编著



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

EXPLORATION AND PRACTICE IN
STANDARDIZED
EXPRESSWAY MANAGEMENT

高速公路标准化管理 探索与实践

《高速公路标准化管理探索与实践》编委会◎编著



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

内 容 提 要

本书根据福建省近几年在高速公路标准化管理工作中的实践经验,系统地总结提炼出了高速公路从项目建设前期到建设、养护、运营全过程的标准化管理细节,主要内容包括:项目前期工作标准化、建设管理行为标准化、工地建设标准化、施工工艺标准化、养护管理标准化、机电信息标准化、运营服务标准化及高速公路标准化管理发展前景展望等。

本书可为我国各省开展高速公路建设与管理标准化工作提供借鉴与参考,也可供全国高速公路建设、养护管理人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

高速公路标准化管理探索与实践 / 《高速公路标准化管理探索与实践》编委会编著. —北京:人民交通出版社股份有限公司, 2014.12

ISBN 978-7-114-11966-8

I. ①高… II. ①高… III. ①高速公路—标准化管理—研究—中国 IV. ①F542

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第311749号

书 名: 高速公路标准化管理探索与实践

著 者: 《高速公路标准化管理探索与实践》编委会

责任编辑: 郑蕉林 尤 伟

出版发行: 人民交通出版社股份有限公司

地 址: (100011) 北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010) 59757973

总 经 销: 人民交通出版社股份有限公司发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 720×960 1/16

印 张: 19.5

字 数: 375千

版 次: 2015年6月 第1版

印 次: 2015年6月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-11966-8

定 价: 80.00元

(有印刷、装订质量问题的图书由本公司负责调换)

《高速公路标准化管理探索与实践》

编委会

主 编：张志南

副主编：张兆民 黄祥谈

编 委：涂慕溪 许永西 吴毅荣 张 明

潘向阳 黄 晞 王 敏

前 言

PREFACE

标准化作为现代科学管理的有效工具，广泛运用于经济社会各领域。近年来，围绕“标准成为习惯、习惯符合标准、结果达到标准”的理念，福建省在高速公路领域全面推行标准化管理，取得了积极成效。

一、标准化管理是全面提升高速公路管理水平的重要手段

标准是经过科学验证后得出的结果，是人类智慧和实践经验的宝贵结晶。标准化是围绕标准展开的一系列活动，包括标准的制定、发布、实施，不仅是经济活动，也是社会活动。历史经验告诉我们，每一次标准化的成功应用，都对经济社会发展产生了深远影响。当年，美国福特汽车运用标准化管理，发明了汽车制造流水作业法，实现了大规模批量生产，彻底改变了商品生产的模式；集装箱规格标准的成功应用，大幅度提高了物流效率。诸如此类的例子，不胜枚举。

高速公路作为重要的交通基础设施，具有全封闭、高速度、设施多、车流大、投资大等特征，建设运营管理的技术含量高、专业性强、难度大。面对福建省高速公路日益扩大的建设规模和日益增加的运营里程，我们积极试点、总结、推广、创新标准化管理。实践证明，推行标准化管理，对保障高速公路建设质量安全、提高建设效率、改善经济社会效益、树立企业良好形象、促进高速公路市场健康发展，都具有重要意义。

(1) 有利于保障质量安全。通过推行标准化管理，施工随意性问题、质量安全通病得到有效遏制，全省高速公路钢筋加工精度、安装精度、成品合格率、保护层抽检合格率均得到较大提高，隧道初期支护合格率、沥青路面各项指标合格率、高速公路好路率、路面使用性能指数、路基技术状况指数、桥隧构造物技术状况指数和沿线设施技术状况指数平均值均达到优良。

(2) 有利于提高建设效率。通过推行标准化管理,在整个高速公路建设运营队伍中,重复冗繁的工作程序明显减少,管理力量更加集中,行为更加规范,制度更加完善、衔接更加紧密、运转更加高效,全省高速公路工程进度明显提高,项目建设工期总体缩短。

(3) 有利于改善经济效益。通过推行标准化管理,全省高速公路不仅能有效控制住施工环节的临时用地、劳动消耗、材料消耗等费用,路基土建标的人员配置和费用大幅度减少,而且运营环节的管理成本和费用逐步下降,出入口通行车辆数、征费额逐年提升。

(4) 有利于树立企业良好形象。通过推行标准化管理,全省高速公路大部分施工作业由户外转到场内,大部分生产环节集约完成,最大限度地减少了中间转运、减少了对自然生态的破坏,文明施工程度明显提高;全省服务(停车)区、养护站的精细化服务、品牌化经营、行业文明建设、运营管理服务品质走在全国前列。

(5) 有利于高速公路市场健康发展。通过推行标准化管理,不仅把一批施工技术差、力量薄弱的施工队伍清除出高速公路建设市场,还让有实力、有信用的施工队伍能够大显身手,使绝大部分中标单位是信用考核为A、AA级的单位,形成了优胜劣汰、充分竞争、健康有序的高速公路建设市场环境。

二、把握推行高速公路标准化管理的关键

福建高速公路20多年的发展历程,也是标准化管理不断推进、不断完善的过程。在实践中,我们深刻体会到,标准化的理念、要求和措施要真正落实到位,必须突出重点、突破难点,必须有行之有效的思路和做法。

1. 注重由点到面,确保有序推进

(1) 选好试点。在推行标准化管理的初期,精心挑选部分项目标段、征管所、养护站、服务区作为试点示范,总结经验,逐步推广;从在建项目到新建项目,从工程建设领域到运营服务领域,从小班组、小场站、小服务区到大班组、大场站、大服务区,举一反三,循序渐进,确保了标准化管理有组织、有步骤地推进。

(2) 找准切入点。在工程建设领域,以大力实施“三个集中、两项准入”(即混凝土集中拌和、钢筋集中加工、构件集中预制,隧道二次衬砌使用台车、桥梁模板准入验收)为突破口,充分发挥设备利用率高、管理集中、质量有效控制的“集中作业”优势,实现施工“加工工厂化”,为工程建设标准化的推广创造条件;在运营服务领域,以开展“服务区是城市延伸”为主题的达标创星活动为突破口,推动服务窗口优质、文明,推动操作流程精准、高效,推动内部管理全面建章立制、规范运作,为运营服务标准化的推广打好基础。

2. 注重全方位覆盖，确保有力实施

(1) 面上覆盖。一方面通过实施统一的技术标准、管理标准、作业标准，规范高速公路项目建设行为，实现对工程建设过程、安全、质量、工期等目标的有效控制；另一方面通过统一“物”的技术标准化、“人”的行为规范标准化、“事”的过程控制标准化，在高速公路运营服务领域精心打造服务窗口、科学养护、文明执法、智能信息、经营开发、创新管理 6 大品牌，营造“畅通、安全、舒适、美丽”的交通出行环境。

(2) 过程上覆盖。对项目勘察设计、施工等主要环节，切实做到项目建设事前、事中、事后的过程控制标准化，按照标准严格把关；对运营服务的主要环节，明确职责，制定科学化、量化的标准，以办公自动化、信息化为手段，按标准进行管理。

(3) 细节上覆盖。从推行“首件分析制”、隐蔽工程“四方验收制”抓起，保证工程局部和细节都满足技术要求、符合标准；从服务区人员定额、加油站设施、卫生死角、美化绿化等细微处抓起，杜绝管理漏洞、消除管理盲点。

3. 注重关键环节，确保有效落实

(1) 制定环节。制定标准做到既尊重历史基础和原有规则，又符合现实条件；既兼顾各业务各岗位特点，又考虑整体协调一致。我们先后制定了《福建省高速公路施工标准化管理指南》、《高速公路运营服务规范》（DB 35/T 1258—2012），后者经福建省质量技术监督局批准，作为福建省地方标准正式发布。

(2) 培训环节。对业主管理人员、项目经理、总工、总监等人员进行培训，并开展标准化管理考试，考试不合格的不予上岗，促使标准化管理的理念和精髓深入人心，让相关人员都全面熟知标准、正确运用标准、严格执行标准。

(3) 督查环节。实行“一月一督查、一月一专项、一季一分析、一季一通报”的督查制度。对督查发现的问题，分门别类、详细列表，确保整改到位；对整改不力或拒不整改的单位、班组，坚决清退出场。

(4) 考核环节。将推行标准化管理纳入参建单位绩效考核及施工监理单位信用考核范畴，对不达标的项目业主或标段进行通报，并约谈项目业主或施工单位的主要领导和分管领导。被连续两次约谈的，年度信用考核不得评为 A 级。同时，将推行标准化管理列入干部员工的考核内容，与薪酬、奖惩、评先评优、考核任用挂钩，充分调动各方积极性，把推行标准化管理从“要我干”变为“我要干”。

福建省高速公路推行标准化管理的经验做法，得到交通运输部及同行业者的充分肯定。2010 年，交通运输部在福建省召开全国高速公路建设标准化管理经验交流会；2011 年，交通运输部发出《关于开展高速公路施工标准化活动的通知》，2013 年，交通运输部委托福建省牵头编写《高速公路施工标准化技术指南》，将福建省高速公路建设标准化管理经验做法作为样本向全国同行宣传推广。

三、持之以恒推广运用标准化管理

当前，随着福建全省高速公路通车里程即将突破 5 000km，标准化管理的推广运用面临新的契机、新的要求。我们要在坚定不移推行的同时，不断促进标准化管理迈上新台阶。

1. 持续深入抓落实

保持推进标准化管理的势头不减、力度不减，不断总结提升标准化实践成果，巩固完善法人代表进场宣贯制、硬件设施“四方联合验收制”、考试持证上岗制等行之有效的机制和措施，确保标准化管理要求全面落实到高速公路建设全过程和通车运营管理各环节、各岗位，不留死角、不留盲点，促进“实施有规范、操作有程序、过程有控制、结果有考核”的标准化管理体系进一步完善。

2. 重点突出精细化

促进标准化管理从“应该干什么、怎么干”精细化到“干到什么程度”，实现高速公路建设运营的“粗活做细、细活做精、精益求精”，打造“精品工程和文明窗口”。以提升高速公路运营服务品质为重点，抓紧细化《高速公路运营服务规范》，完善礼仪规范、岗位职责，人员费用、办公物品消耗等方面工作内容标准、管理流程标准、质量控制标准、设施设备标准。

3. 积极融合信息化

充分利用信息化管理平台，应用试验室数据、远程视频监控系統联网，抓好控制点，加大常态监控、常态检测力度，试行路面沥青拌和楼、主要试验设备、各服务窗口在线监控，实时掌握动态信息，实时监控施工质量进度及服务水准。同时，加快建设全省高速公路统一数据中心及综合应用平台，实现信息资源的规范统一和融合共享。

4. 加快拓展外延

不仅要把标准化理念延伸到高速公路企业文化建设，打造人人爱岗敬业、人人尽职尽责的内部氛围，树立以人为本、节约资源、保护环境的外在形象，而且要把标准化管理从高速公路拓展到铁路、电力、港口、市政乃至行政管理等众多领域。比如，通过实施行政审批服务标准化和行政服务中心建设标准化，明确每项行政审批事项的权限范畴和流程，规范行政服务中心场所建设，切实方便群众办事。

我们相信，只要深入研究标准化、积极推广标准化、用好用足标准化，一定能够让标准化管理焕发无穷活力，发挥更大作用。

《高速公路标准化管理探索与实践》编委会

2014年12月

目 录

CONTENTS

第一章 绪论	001
一、福建省高速公路发展历程	001
二、福建省高速公路管理标准化实践历程	002
三、福建省高速公路标准化管理基本内容	004
四、福建省高速公路标准化管理实践经验	006
第二章 项目前期工作标准化	010
第一节 项目审批	010
一、项目的启动	010
二、前期工作的内容	011
三、勘察设计招标阶段	014
第二节 勘察设计管理标准化	014
一、勘察设计管理程序标准化	014
二、勘察设计合同管理标准化	017
三、勘察设计质量管理标准化	018
四、勘察设计投资管理	019
第三节 招标投标管理标准化	020
一、招标主体和行政监督	020
二、招投标制度	021
三、统一资格审查方式、标准、内容	021
四、招投标监督体系	022
五、防范违规投标措施	022
六、合理确定评标办法、评标基准价和投标控制价	023
七、风险划分	023
八、招标文件审查备案制度	024
九、评标管理	024
第四节 设计剖析典型案例	025
一、案例背景	025
二、案例概述	025
三、论证分析	026

第三章	建设管理行为标准化	029
	第一节 组织管理	029
	一、人员管理.....	029
	二、管理制度.....	033
	三、目标控制.....	034
	第二节 信息化管理	038
	一、建设管理系统.....	038
	二、远程视频监控系统.....	041
	三、工地试验室数据监管系统.....	042
	四、沥青拌和站数据监管系统.....	043
	五、隧道电子门禁系统.....	045
	第三节 监督考核	046
	一、监理监督.....	046
	二、试验检测.....	047
	三、建设检查.....	049
	四、信用考核.....	050
	第四节 工程验收	051
	一、交工验收.....	051
	二、竣工验收.....	052
	第五节 案例	053
	一、案例背景.....	053
	二、案例概况.....	054
	三、案例分析.....	056
第四章	工地建设标准化	057
	第一节 拌和站标准化	057
	一、总体规划设计.....	057
	二、场地建设.....	058
	三、标识标牌.....	061
	四、机械设备.....	062
	五、安全文明施工.....	063
	第二节 钢筋加工场标准化	064
	一、总体规划设计.....	064
	二、场地建设.....	065
	三、标识标牌.....	066
	四、机械设备.....	067

五、安全文明施工.....	068
第三节 预制场标准化	069
一、总体规划设计.....	069
二、场地建设.....	070
三、标识标牌.....	074
四、机械设备.....	075
五、安全文明施工.....	076
第四节 小型构件预制场标准化	077
一、总体规划设计.....	077
二、场地建设.....	078
三、标识标牌.....	079
四、机械设备.....	080
第五节 案例	081
一、案例背景.....	081
二、案例概况.....	081
三、案例分析.....	083
第五章 施工工艺标准化	084
第一节 路基施工标准化	084
一、路基填挖.....	084
二、路基排水.....	090
三、路基边坡防护.....	092
第二节 路面施工标准化	098
一、水泥稳定碎石底基层、基层.....	098
二、级配碎石垫层、底基层、基层.....	100
三、热拌沥青混合料结构层.....	101
第三节 桥梁施工标准化	105
一、桥梁基础.....	106
二、桥梁下部结构.....	110
三、桥梁上部结构.....	113
第四节 隧道施工标准化	121
一、隧道开挖.....	121
二、隧道支护.....	129
三、隧道超前地质预报与监控量测.....	140
第五节 机电施工标准化	146
一、一体化收费票亭.....	147
二、ETC 车道系统.....	151

三、通信机房.....	155
四、光缆敷设.....	164
五、硅芯管.....	169
六、隧道本地控制系统.....	173
七、隧道通风设备.....	176
八、开关柜.....	178
第六节 案例	182
一、案例背景.....	182
二、案例概况.....	182
三、案例分析.....	185
第六章 养护管理标准化	187
第一节 日常养护作业标准化	187
一、高速公路路况巡查作业.....	187
二、高速公路路面保洁作业.....	188
三、高速公路病害维修作业.....	190
四、高速公路绿化养护作业.....	195
五、养护作业安全管理.....	197
六、日常养护管理质量考核评价标准.....	199
第二节 专项工程管理施工标准化	201
一、计划与方案编制.....	201
二、计划上报与审核.....	201
三、项目实施.....	202
四、计量支付.....	202
五、竣工验收.....	202
六、资料归档.....	204
第三节 养护基础设施标准化	204
一、养护基地建设标准.....	204
二、养护基地、料场.....	206
三、养护站、养护基地、料场建设与投资方式.....	208
四、养护站、养护基地规划.....	208
第四节 案例	209
一、案例背景.....	209
二、案例概述.....	209
三、案例分析.....	211

第七章	机电信息标准化	212
第一节	收费、通信和监控系统运行维护管理标准化	212
一、	日常巡检标准化.....	212
二、	日常维护标准化.....	217
三、	三大系统突发事件应急处置与管理.....	220
四、	范例.....	220
第二节	供配电与通风照明系统运行维护管理标准化	224
一、	供配电与通风照明系统巡检标准化.....	224
二、	关键设备巡检、检修保养主要项目.....	226
第三节	信息化系统管理标准化	227
一、	硬件及网络设施管理标准化.....	228
二、	信息化系统运维管理标准化.....	233
三、	信息安全与保密管理标准化.....	235
第四节	专项工程管理标准化	239
一、	申报条件.....	239
二、	计划与申报.....	239
三、	制订技术方案.....	240
四、	项目实施.....	240
五、	完工测试、工程验收.....	241
六、	工程支付、结算.....	241
七、	工程质量经济评价与考核奖惩.....	242
第五节	案例	242
一、	案例背景.....	242
二、	案例概述.....	242
三、	案例分析.....	244
第八章	运营服务标准化	245
第一节	收费窗口服务标准化	245
一、	硬件配置.....	245
二、	流程控制.....	250
三、	窗口人员服务标准.....	251
第二节	电子收费客服中心服务标准化	253
一、	窗口硬件配置.....	253
二、	闽通卡申办.....	254
三、	流程控制.....	256
四、	窗口人员服务标准.....	257

第三节 交通综合行政执法窗口服务标准化	259
一、硬件配置	259
二、交通综合行政执法监督检查	260
三、交通综合行政执法流程	261
四、车辆清障业务管理	264
五、人员服务标准	265
第四节 信息窗口服务标准化	267
一、硬件配置	267
二、流程控制	268
三、信息发布管理	270
四、信息员服务标准	271
第五节 服务（停车）区窗口服务标准化	272
一、硬件配置	272
二、服务（停车）区招商工作管理	276
三、服务（停车）区从业人员服务标准	276
四、广告管理标准	279
第六节 收费服务标准化案例	280
一、案例背景	280
二、案例概述	280
三、案例分析	282
第九章 高速公路标准化管理发展前景展望	283
第一节 高速公路标准化管理实践中存在的问题	283
一、宏观层面的困境	283
二、高速公路标准化管理环节过程中的问题	286
第二节 高速公路标准化管理展望	288
一、重视高速公路标准化管理的顶层设计	289
二、优化高速公路标准化的环境建设	290
三、提升高速公路管理标准体系的制定	292
四、强化高速公路标准化管理的实施	293
五、加强高速公路标准化管理的监督与考核	294
参考文献	295
后记	297

第一章 绪 论

随着经济的不断发展、社会需求的不断扩大，高速公路在我国出现了迅速发展的趋势。如何加强高速公路管理，已成为当前理论与实践研究的重要课题之一。我国《交通运输“十二五”发展规划》明确提出：“要全面推行现代公路工程管理，不断提高公路建设和管理水平，推动公路建设发展理念人本化、项目管理专业化、工程施工标准化、管理手段信息化、日常管理精细化”。作为现代公路工程的重要组成部分，高速公路的发展需要加强管理，而标准化作为科学管理的有效手段，是促进高速公路建设和管理现代化的基本途径之一。

一、福建省高速公路发展历程

发轫于 20 世纪 90 年代的福建省高速公路，高蹈宏阔地推进了近二十年，建设蓝图不断“升级”，纵横八闽。

1994 年 9 月，福建第一条高速公路——泉厦高速公路动工建设，历经 42 个月的努力奋战，1997 年 12 月 15 日建成通车，实现了“零”的突破。

2003 年 6 月，福宁高速公路建成通车，沈海高速公路福建段——福建省沿海大通道“第一纵”形成。

2004 年 11 月，三福、漳龙高速公路建成通车，全省高速公路通车里程突破 1 000km。

2007 年 12 月，龙岩至长汀高速建成通车，这是继福银高速公路福建段之后，福建省第二条通往内陆的高速公路大通道，标志着福建“一纵两横”高速公路主骨架网形成。

2009 年 11 月，莆（田）秀（屿）高速公路建成通车，全省高速公路通车里程提前一年突破 2 000km。

2010年6月,永安至武平高速公路通车,“第二纵”形成。

2012年10月,宁德至武夷山高速公路建成通车,全省高速公路通车里程突破3000km。

2013年12月,莆永高速公路泉州段建成通车,全省高速公路通车里程突破4000km,基本形成“两纵五横”主骨架。

从0~4000km,福建高速公路,实现了历史性大跨越!

2015年将实现新的跨越:通车里程超过5000km,实现县县通高速。届时,福建高速公路网“三纵八横”主骨架基本建成,与周边省份进出口通道达到17个,所有县城15min通高速公路,全省高速公路密度达4.12km/100km²,人均高速公路密度1.44km/万人,接近发达国家水平。

大道通衢连四海,北承长三角、南接珠三角、西联内陆腹地、东出台湾海峡,正打通福建科学发展、跨越发展的“大动脉”,朝着“百姓富、生态美”的梦想跨步向前。

二、福建省高速公路管理标准化实践历程

随着福建高速公路大规模建设,建设项目呈现点多、线长、面广,桥隧结构物比例大、跨江跨海桥梁多,施工难度不断加大,且施工队伍素质良莠不齐,管理任务相当繁重等特点。如何使各施工班组、一线工人迅速熟练掌握项目建设技术标准,如何使项目管理、施工更加科学、规范、系统,提高工程施工质量,保证施工安全文明,实现工程优质、干部队伍廉洁,都是福建推行标准化管理的初衷。

福建高速公路建设伊始,省领导就要求高速公路建设做到“一流的材料、一流的设备、一流的工艺、一流的管理”,提出要编制施工“小册子”,作为施工指南,规范施工管理,要求所有参建人员了解建设标准,做到施工现场环境整洁、美观。福建高速公路建设、运营、管理标准化体系建设拉开序幕。

根据福建省委、省政府指示精神,省高速公路建设总指挥部不断探索、勇于创新,1998年编制了第一套施工手册及质量通病防治手册,并着力推行“三个集中、两项准入”,即混凝土集中拌和、钢筋集中加工、构件集中预制,隧道二次衬砌使用台车、桥梁模板准入验收制度。

2004年,在总结设计、施工、验收等相关标准、规范基础上,结合高速公路建设实践经验,福建省高速公路建设总指挥部组织编制了一系列的施工标准化指南,包括隧道、桥梁、路基、路面及交通安全设施5个方面,在全省范围内大力推行标准化施工,并将《施工标准化指南》写入招标文件,推广执行。同时,在实践中不断规范高速公路施工标准化管理制度,并载入《福建省高速公路质量管理纲要》。

2009年,进一步贯彻落实省领导提出“标准成为习惯、习惯成为标准、结果达到标准”的理念,以“三个集中、两项准入”为载体,完善了管理行为、工地建设、施工工艺、过程控制、施工机械设备和模板的5个方面的标准化体系。

2010年,交通运输部以福建龙岩双永高速公路为典型示范,在厦门召开全国高速公路建设标准化管理经验交流会。同年4月,《福建省高速公路施工标准化管理指南》由人民交通出版社正式出版。时任福建省副省长张志南亲自为该书作序,并要求各级管理人员、技术骨干、一线工人应熟知运用。此后,配套的机电施工以及初步设计、施工图设计、房建设计标准化管理指南等也相继编制出台,不断充实福建省高速公路建设标准化管理体系。

2011年,交通运输部发出《关于开展高速公路施工标准化活动的通知》,将福建省高速公路建设标准化管理经验做法作为样本向全国同行推广。

2013年,交通运输部委托福建省牵头编写《高速公路施工标准化技术指南》,并在全国宣贯。同年,福建省高速公路施工标准化系列指南再次组织修订出版(共7个分册),结合现行行业规范及现代工程管理“五化”要求,进一步借鉴吸纳各方面的先进施工技术及管理制

度。福建省高速公路运营管理与服务标准化,自2009年开始同步跟进,着力从工程建设领域拓展到全省高速公路系统运营和综合管理领域。

2010年,福建省高速公路公司组织编撰了《高速公路标准化运营及综合管理指南》,形成收费管理、养护管理、路政管理、服务区与广告管理、机电与信息管

理、财务管理6本单行册,并在福厦漳及三福高速公路沿线试点,专门组织召开现场观摩会,省领导亲临指导,要求从细节着手,将各项标准落实到各节点、各部位、各阶段,形成“实施有规范、操作有程序、过程有控制、结果有考核”的标准化管理体系。

经过一年多的试点、总结、完善,2012年7月在全国同行业中率先出台《福建省高速公路运营服务规范》(由福建省质量技术监督局以地方标准DB 35/T 1258—2012批准、公布),内容涵盖了高速公路服务区、收费站、养护、监控信息、车辆清障的服务规范,及服务质量的监督、考核与改进等。该地方标准的公布实施,是继福建省高速公路建设标准化管理获“第十八届全国企业管理现代化创新成果二等奖”后,福建省高速公路标准化管理方面取得的又一重大进展,标志着福建高速公路建设与运营实现了标准化管理“无缝连接”,对进一步提升高速公路运营服务水平具有重要意义。在该标准审定会上,与会专家认为“具有较大的社会和经济效益,达到同行业国内领先水平”。