

地球上最宽广的是大海,比大海更宽广的是心灵,服务是沟通心灵的桥梁。

杭州湾跨海大桥,横跨在烟波浩渺的海上,这座世界最长的一流跨海大桥,已稳健运营八个春秋,每天奉献给3万辆车的是舒适便捷的坦途;而大桥南北两岸的服务区,用大海般宽广的胸怀,为司乘人员呈上一流的服务。

记者从杭州湾跨海大桥管理局获悉,就在不久前,在全国高速公路服务区服务质量等级评定中,北岸服务区被评为“全国十佳示范服务区”;南岸服务区被省交通运输厅等单位联合评定为“五星级文明服务区”,成为全省首家五星级的高速公路服务区。

让我们来探访五星光环下的大桥服务区,探索其服务背后的理念和管理,让横跨杭州湾的这座一流大桥,和其一等的服务一起,永葆青春。

# 高速服务区的五星之光

## 杭州湾跨海大桥打造精品服务区纪实



儿童乐园



游客阅览室



游客服务中心



自助洗车

### 五星服务

从市区上高速,大约一小时,正好到杭州湾跨海大桥南岸服务区休息。

虽说是休息,服务区优美的环境、一流的设施、优质的服务,让人仿佛来到一个旅游服务中心,一时间忘记了赶路的匆忙。

这里是一座生态花园。大桥人承载着丰厚的文化底蕴,将南岸服务区建成一处生态型、本土化的休闲服务区。清晨,赏海上日出的壮美;午后,品清茶咖啡的闲适;傍晚,享倦鸟归巢的温馨……这是大桥人尊重自然、保护生态的最好回报。南岸服务区占地面积255亩,绿化面积近五

万平方米,实行24小时无缝保洁,无论雨雪寒夜,还是烈日当空,随处可见身着反光背心美容师。他们是大桥的一道风景线。

这里是人和车的温馨驿站。服务区拥有两个大型加油站、汽修车间,全天候提供汽车维修服务和自动洗车服务,将便捷带给每一位旅客;六百多个停车位满足车流高峰期需求;同时建有我国首个服务区房车营地,提供停车、住宿一站式服务;更有整齐排列的充电桩,解决电动汽车行车途中的后顾之忧;休息室配置按摩椅、电视机等,打造贴心的“司乘之家”;24小时电

子监控,专职安保人员尽心尽责;公共卫生间功能齐全、室内绿化景观及观赏鱼养殖更是全省独有,老人、儿童专用及“第三”卫生间、母婴室尽显关爱;24小时热开水,太阳能淋浴房、洗衣间等公共设施服务便民利民;无烟区尽显人性化设置;大型张拉膜休闲区和喷雾降温设施为旅客提供了酷夏凉爽的休闲场所。这是大桥另一道风景线。

这里是一片美食天地。服务区处处体现以人为本,坚持服务品质第一的经营理念,高起点,严要求,按照五星级标准,建立完善各项服务制度;引进台湾知名品牌连锁店,将各地风味美食融入南岸服务区。广开渠道,增加美食服务项目,增设服务品种,特色经营受到众多消费者“点赞”。超市经营,琳琅满目,当地特产应有尽有,过往乘客称赞不绝。这是大桥又一道风景线。



餐饮服务



公共卫生间



加油服务



汽修服务

### 公益惠民

“只有提供更多公益性的服务,才能吸引更多司机来到大桥,为大桥创造更高的价值。”大桥服务区经理邹贤明简单的一句话,道出了“一流”大桥良性循环运作的真谛。

自大桥通车8年来,杭州湾大桥发展有限公司秉持“服务创造价值”的理念和杭州湾跨海大桥管理局提出的“人无我有,人有我优,人优我特”的工作要求,力争将南岸服务区打造成为“服务设施优化,服务水准化,区域生态美化,主题特色显化”的五星服务区,尤其是从2012年开始,改扩建南岸服务区不断加速品质提升,一个规模庞大、服务项目齐全、配套设施完善的现代化花园式生态服务区已跃然而出。

所以,在南岸服务区,矿泉水、饮料、方便面等36种与大众生活密切相关的商品实行同城同价,即价格与普通超市

相当;推出24小时自助式洗车服务,“每辆车只收取10元工本费,价格比城市里的洗车店还要便宜。”别克车主周师傅说,自助洗车很方便,到上海办事,车子锃亮的特别有面子。

“对于服务区来说,厕所是最基本的功能之一,但我们的厕所让人有五星酒店的感觉”邹贤明说的并不假。大桥服务区的厕所采用上下双通风系统,这里几乎闻不到异味;厕所的小天井里有绿化、有金鱼,俨然是一幅小风景;水龙头能提供温水,自助烘手器一点都不逊于大饭店。而且,公共卫生间还设置了不少温馨服务设施,如老年人坐厕位、残疾人厕位、第三卫生间(家庭式)、24小时温水龙头、太阳能热水淋浴间、大货车司机洗衣间等多项便民服务。

来到南岸服务区的游客服务中心,仿佛到了一个5A级景区的旅游服务中心,

在这里,旅客有了另一个称谓,叫“游客”。服务中心除了提供必要的生活消费品外,阅览室、上网区、休息区给游客休闲享受。而与服务中心内外相连的房车营地,让人忍不住想住上一晚;这里提供10辆房车同时补给,即使没有开房车或者不想住车上,这里还有“小木屋”准备着:空调、彩电、双床、桌子、卫生间一应俱全,从木屋外望着杭州湾蓝蓝的天,恍然间总以为置身旅游景区。

专为电动汽车供电的充电桩,将环保理念自服务区带给广大车主;装修一新的休闲区则小桥流水、与七彩大桥遥相呼应。

还有更多是免费的。在免费热开水、免费WIFI网络、免费交通路网图、残疾人轮椅等项目,南岸服务区新增免费清洗眼镜服务、免费商品快递服务、免费量血压、小客车轮胎充气等免费服务,目前免费服务项目达到17项之多。“我喜欢走杭州湾跨海大桥,不仅路况好,更重要的是这里有免费的热水淋浴房、洗衣房、司机休息室。”从台州过来的货车司机吕师傅说,晚上在这里洗个澡,还能看电视、免费上网,累了就用一下电动按摩椅,这里就像旅途中的“家”。

### 管理创新

用公益性服务提升价值,是一种理念的创新。大桥服务区坚持“社会效益优先、市场化运营为主”的原则,不断优化运营管理模式。

正如宁波市杭州湾大桥发展有限公司董事长、总经理林文体所说,要全力打造“服务规范、设施先进、环境优美、顾客满意”的一流服务区,全力开展“全国十佳示范服务区”、“高速公路五星级文明服务区”和“浙江省最美示范窗口”创建工作,全力保障应有投入,全力提升服务品质,不断深化优质服务,使服务区面貌得到再提升。

大桥发展公司清楚地认识到,服务区文明创建的根本和落脚点在于服务品质的提升,即真正做到惠及民生、创新管理。为此,大桥公司痛下决心,在服务区的经

营管理理念和机制上作了大胆的调整,突出便民公益服务。首先把高速服务区最基本的保安保洁以及新增加的房车营地、张拉膜休闲区、司乘之家和旅游服务中心等公益服务由业主单位自行管理。“确保司乘人员有良好的安洁体验,最大限度地地为服务区经营单位‘松绑’,激发起经营单位文明创建的意愿和动力,才能形成共创共建的工作合力。”

服务的水平也向星级宾馆看齐。服务区坚持“处处为旅客着想,时时以旅客为中心”的理念,通过立功竞赛、业务技能比武、星级服务人员评选等系列活动,以小竞赛来推动大创建,逐步在服务区逐步实现“三式服务”,即服务人员“宾馆式”规范化服务、保洁人员“旁站式”保洁服务、保安人员标准化引导和“流动式”巡

视执勤服务。同时,畅通公众投诉渠道,在服务区咨询服务平台显著位置,统一设立了监督公示栏,公示上级主管部门监督电话,接受社会监督,群众满意度都在90%以上。

同时,服务区还定期与高速交警、高速公路部门在服务区组织开展交通法律法规宣传、安全出行宣传以及相关咨询服务活动,南岸服务区组织义务献血活动等等,这里已成为传播文明,倡导文明出行和文明道德新风尚的重要场所。

“无论是全国百佳还是星级文明服务区创建,对服务区而言都只是抓手,创建的目的是为了进一步提高服务品质、让社会满意。”林文体说,尽管目前南北服务区都达到了国内一流水平,但创建高水平的服务仍是一项需要长期坚持的工作。

大桥人用大海般广阔的胸襟,造就了“顺势有为、坦荡真诚”的品格。在36公里的杭州湾跨海大桥,服务的长度没有止境。大桥服务区在跨越杭州湾的金色通道上,每一个细节,都体现了五星级的管理水准;每一项服务,都展现了百分之百的真诚态度。



志愿服务



休闲小木屋



司乘之家



房车营地

本版文字 张燕 冯微红  
沈翔 徐孟权  
本版图片 仇九鼎 张燕 褚惠强

