

壮丽70年·奋斗新时代

辽宁交投 以精品化服务和创新发展 再塑“神州第一路”

30年前,被誉为“神州第一路”的沈大高速在辽东半岛上架起一道彩虹,打通了辽宁经济发展的任督二脉。如今,辽宁高速四通八达,总里程超4300公里。为人们提供了精品化的出行服务,为辽宁老工业基地振兴提供交通支撑与保障,再塑“神州第一路”,已经成为辽宁交投人的新目标。

辽宁省交通建设投资集团(以下简称辽宁交投)于2016年完成事转企改革,是全国混合所有制改革试点企业和全省国有企业投资运营公司试点企业,负责全省高速公路、地方铁路等交通基础设施的融资、投资、建设、运营、管理。

三年来,辽宁交投累计实现营业收入442.2亿元、利润总额20.6亿元,上缴国有资本收益14.48亿元,各年度均为省属企业第一名。2018年经营收入、利润同比涨幅均超10%。

投资5.1亿元维修改造服务区,投资6亿元大规模维修沈山高速,打造全国首个集“ETC+出行服务+移动支付”于一体的高速公路出行服务平台……虽然体制变化了,但辽宁交投的服务宗旨和服务意识从未改变。



工作人员通过服务区大数据平台对全省服务区进行全方位、立体化动态监管。

辽沈晚报、聊沈客户端记者 张阿春 摄

“中国第一服务区”升级后 再创一流

“沈大高速曾创下三个第一,中国最早通车的高速公路,当时中国最长的高速公路和作为‘中国第一服务区’的井泉服务区……”辽宁交投集团实业公司副总经理文武细数着辽宁高速人的自豪。

2015年6月27日,一座6.27米长的石碑在井泉服务区广场亮相,上面刻有“中国第一服务区”,反复出现的“627”是为了纪念沈大高速开工建设的日子。

两年后的一个冬日,以全新面貌开门迎客的井泉服务区,早已不再是只提供基本就餐、如厕、加油功能的驿站,而成为东北首个高速公路与普通公路共用的开放式服务区商业综合体。

文武介绍,井泉服务区最重要的升级之一,就是打破了超市、餐厅、公厕各立门户的“老三样”传统结构格局,而将主体建筑改造成纵横贯通、功能齐全,卫生间置于两端、各商铺呈回廊式的布局。

改造后的井泉服务区,相比1988年10月的1.0版本,仅卫生间厕位就从32个增加到187个,卫生间里还配置了新风系统和光触媒杀菌除味技术,进入卫生间,只听到悦耳音乐,却闻不到任何异味。

此外,母婴室、第三卫生间、儿童游戏区、免费开水间、夏季淋浴间等人性化设施一个也不少;在环保方面,更是设置了8处电动汽车充电桩,建设了污水处理设施对中水进行再利用,并将原有燃煤锅炉更换为储热式电锅炉。

另一个重要升级之处在于,井泉服务区拆除了高速公路的栅栏,对旁边的202国道开放,实现高速公路与普通公路的资源共享。“很多灯塔市民专门到井泉吃奉天小馆和肯德基,还有新人到这里办婚礼仪式”,文武补充说,普通公路司乘人员与周边城镇百姓的购物、餐饮需求在这里得到了满足。目前,开放式服务区一侧日均驶入车辆700余台,客流已达千余人次。

不仅如此,井泉服务区还实现了与地方经济实现融合发展,设置了“辽峰葡萄”展销专柜,推广销售辽阳灯塔塔区特色产品。在这里,人们还能买到朝阳小米、铁岭榛子、锦州小菜等百余种以地理标志产品为主的特产。

作为开放时间最早的“中国第一服务区”,井泉服务区经过改造升级为国内一流服务区,为“用路人”提供更精品服务,不仅如此,井泉服务区的升级改造,也为辽宁交投摸索出一条商业综合体改造的路,即在不断提升服务供给质量的基础上,将服务区打造成为与区域经济社会融合发展的先行探索和重要平台。

实现质的飞跃并不简单,辽宁交投集团实业公司资产工程部部长李维莹回忆,井泉服务区仅用2个多月就完成了改造,却经历了20多次的方案讨论,与近50个参建单位和入住商户调度协调,60多个日夜一起吃住住在现场、加班加

点工作。

全国服务区服务质量等级 蓝本来自辽宁

在2015年和2017年的服务质量等级评定活动中,辽宁均有5处服务区被评为全国百佳示范服务区,这是中国高速公路服务区服务质量的最高等级。辽宁百佳服务区的比例在全国排在前列。

人们不知道的是,当时交通部在制定全国服务区服务质量等级评价标准时,正是以辽宁高速公路服务区的《服务区质量管理标准》为蓝本。在高速公路服务质量执行标准和管理标准上,辽宁一直处于全国领先地位。

去年2月起开始的“厕所革命”和“秩序提升”活动,推进基础设施升级、卫生环境升级、服务水平升级,整治加油秩序和停车秩序,更将辽宁高速服务区的服务品质再次向高提升。以往春节、“五一”“十一”等小长假期间服务区停车难、加油难、如厕难现象大为缓解。

在此前的一次采访中,昌图服务区的人性化设施给记者留下了深刻的印象,除了第三卫生间、母婴室、残疾人轮椅、专用坡道等设施一应俱全之外,第三卫生间内还设置儿童小便器、儿童坐便器、置物架、洗手盆、一次性坐便套等设施;卫生间里摆放的多种绿植也令人赏心悦目。

目前,辽宁高速服务区已基本实现第三卫生间覆盖率100%,基础设施完好率100%,循环不间断清扫卫生间和场区比率100%等11项100%。并制定印发了《服务区卫生间管理细则》《服务区物业监督考核管理办法》等规章制度,建立标准管理体系,日常工作严格按照制度标准和规范流程执行。

为了进一步提升服务品质和品牌效应,2019年,辽宁交投实业公司又深入开展了“诚信塑品牌,服务赢口碑”活动,不同于以往的“硬件提升”,今年的活动致力于“软件提升”,更注重服务用语、货真价实、便民服务等细节服务,通过建立安心的价格体系、放心的质量体系、暖心的服务体系,开展“塑品牌”和“优营商”两项专项活动,更好满足“用路人”的需求。

日前,记者来到位于辽宁交投集团实业公司办公区的服务区大数据平台,在一张超大监控平台上,可以随意调出各个服务区的客流数据及各个摄像头的监控画面,实现对全省服务区全方位、立体化动态监管。

调度人员可以通过数据进行深度分析处理,调整各个服务区的人员配置,科学研判高峰时段,并确保第一时间发现问题,可联系服务区现场予以解决。

此外,在各个服务区还设置了自主开发的扫码评价系统,“用路人”通过微信扫码进入评价系统,对服务区环境进行评价,服务区可依此

接受社会各界监督,加强管理,改进不足。不仅如此,辽宁交投集团实业公司还推广“服务区+旅游”模式,采取仿清代古建筑风格打造永陵服务区,在三十里堡、西海服务区建设全国首批服务区房车营地。

文武说,30年来,辽宁高速服务区已经实现了服务功能从“提供基本服务”向“拓展延伸服务”,服务评价从“大车店”向“品牌店”的历史性跨越。

首创高速“ETC+智能支付”服务平台

在条条辽宁高速上,越来越高大上的不只是服务区,决定进出体验的收费站也在日益提升。

今年恰逢辽宁高速公路ETC系统启动建设的第十个年头,截至目前,全省已开通运营的303个收费站共建有ETC车道715条,ETC车道站点覆盖率达100%。ETC用户已突破230万户,ETC客车使用率已达47.2%。

走行人工收费通道的“用路人”也在去年下半年实现了“不带现金通行高速”。去年年底,辽宁高速303个收费站已经全部安装了移动支付设备。“用路人”可使用手机扫码、闪付等方式支付高速通行费。没有安装ETC的车主省去带零钱、找零钱的麻烦,还能省下不少时间,ETC用户走行人工车道时也可以使用ETC账户支付通行费。

辽宁交投集团辽宁高速运营公司ETC业务负责人展恩宁介绍,目前手机扫码支付通行费主要是通过“辽宁高速通”APP实现的。只要打开“辽宁高速通”APP,点击首页上的“付款码”就可以生成一个二维码形态的“高速付款码”,对准移动支付设备就可以完成扫码付款。这个“高速付款码”也是国内首个高速公路专属的付款码。目前全省移动支付日均交易量43000余条,交易额190余万元,这个数字一直在不断增长。

不仅如此,辽宁高速通APP还同步开发了一系列在线出行服务功能,实现了ETC网上充值、网上申办、路况直播、路况查询等综合服务功能,打造了全国首个集“ETC+出行服务+移动支付”于一体的高速公路出行服务平台。

可以享受到ETC的便利与优惠的,还有很多常年奔驰在辽宁高速上的物流企业车辆。“节省成本、流程简单,以后哪怕舍近求远,我也愿意跑辽宁高速”,此前,一位物流司机曾这样赞美辽宁高速。毕竟,如今辽宁高速对超限运输的审批时间缩短到原来的三分之一,费用从过去的几万降为几千元。

近年来,进出口贸易的飞速增加,带动了辽宁集装箱运输发展。开车走高速公路,不难发现身边总有集装箱运输车辆。它们也可以和家用小车一样办理ETC,而且收费还能优惠打折。一般来说,运输企业的规模越大,优惠幅度

越高,最大幅度可以达到6.5折。

在安全、快捷的基础上,辽宁高速面对企业更通情达理,更讲求服务品质,以愈发积极、活跃的脉动,为全省招商引资点燃了背景。

自主研发技术助力沈山高速大规模维修

全长361公里的沈山高速已经运营近19年,是东北三省及内蒙古车辆入关的交通大动脉,超大的车流量和高比例的货车重载,加速了沈山高速路面的破坏。

辽宁交投集团辽宁高速运营公司计划投资6亿元,自5月8日起对沈山高速进行大规模维修,解决该路段路面病害较多、行驶不舒适等问题,给“用路人”提供更好的通行环境。

按照工期,沈山高速大规模维修预计在明年9月底完工,工期为何长至两年?服务“用路人”是不变的回答。

从成本角度考虑,全线封闭施工成本更低、工期更短,但沈山高速毗邻的国道正在进行危桥改造,沈山高速再封闭施工势必造成“用路人”“无路可走”。最后,辽宁交投集团辽宁高速运营公司与省、市交警部门共同制定了“边通车边施工”的交通组织封闭方案,具体为每个作业点维修一条车道时,保证其他两条车道正常通车,保证高速公路不间断通车。

在维修施工中,施工单位创新采用了“路面双层同结构”设计,相比传统工艺减少了施工工序,缩短了封闭时间。值得一提的是,高速公路养护技术交通行业重点实验室的一系列研究成果也在维修工程中发挥作用。

该实验室和公路桥梁诊治技术交通运输行业研发中心同为辽宁交投集团所属的全国交通行业科研平台。近三年来,这个实验室完成省部级科研项目22项,取得技术研究成果15余项,多数研究成果鉴定水平达到国内领先水平,部分成果达到国际先进水平,荣获省部级科技奖励10项,取得国家专利7项,解决了高速公路建设、养护技术领域的诸多技术难题。

以实验室在绿色交通方面的研究成果为例,就实现了对废旧料高达60%的再利用,节省燃油约2000余吨,减少废气排放3000余吨,节省资金1000余万元等。另一项自主研发和生产的“高模量沥青混凝土外加剂”和“路用木质素纤维”,在辽宁高速公路与普通公路建设和养护中广泛应用,结束了国内外同类产品的垄断地位并有效平抑了产品的市场价格。

此外,2016年,集团实施交通科技项目59项,获得专利9项,国家和省级科技奖6项,基于科研成果转化的产业营业收入达到4.5亿元。2017年,组织编制地方标准规程3项,获得专利和软件著作权3项,并推动12项智慧交通产品列入省重点推广应用工业产业目录。

辽沈晚报、聊沈客户端记者 张阿春