广东省高速公路服务区（停车区）服务

规范（试行）

目 次

[1 适用范围 1](#_Toc5788854)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc5788855)

[3 术语和定义 1](#_Toc5788856)

[4 管理要求 2](#_Toc5788857)

[5 服务要求 5](#_Toc5788858)

[6 投诉与处理 10](#_Toc5788859)

[7 评价与改进 10](#_Toc5788860)

广东省高速公路服务区（停车区）服务规范（试行）

1 适用范围

本规范规定了高速公路服务区（停车区）的管理、经营、服务、投诉与处理、评价与改进等要求。

本规范适用于广东省高速公路服务区（停车区）管理、经营和服务工作，全省境内的高速公路加油站纳入停车区管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

JTG-D80 高速公路交通工程及沿线设施设计通用规范

GB 5768 道路交通标志和标线

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准

CJJ 14 城市公共厕所设计标准

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GB 50156 汽车加油加气站设计与施工规范

GB/T 29781 电动汽车充电站通用要求

GB 50966 电动汽车充电站设计规范

GB/T 10001 标志用公共信息图形符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

JT/T 816 机动车维修服务规范

GB 9663 旅店业卫生标准

LB/T 003 星级饭店客房用品质量与配备要求

GB/T 17242 投诉处理指南

《卫生部关于印发<餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范>的通知》（卫监督发〔2005〕260 号）

3 术语和定义

3.1 高速公路服务区

高速公路的组成部分，为驾乘人员提供休息、如厕、餐饮、购物、资讯等服务，为车辆提供停车、加油（充电）、维修等服务的场所。

3.2 高速公路停车区

高速公路的组成部分，为驾乘人员提供如厕，为车辆提供停车、加油等基本服务的场所。

3.3 高速公路路段营运单位

具有企业法人资格，获得该高速公路路段经营权的所有人。

3.4 服务区经营（物业）单位

具有企业法人资格，获得授权从事服务区现场、设施、人员等管理，经营项目管理，为驾乘人员提供相应服务的企业。

3.5 经营项目

服务区内为满足驾乘人员需求，设立的餐饮、购物、汽车维修、加油（充电）等收费服务。

3.6 经营项目企业

具有企业法人资格，与所在服务区经营（物业）单位或高速公路路段营运单位签订经营合同，按合同约定开展经营活动的企业。

3.7 无障碍卫生间

为方便身体有残障的特殊对象如厕而专门设置的卫生间。

3.8 第三卫生间

为需要他人协助才能如厕的特殊对象专门设置的卫生间。

3.9 母婴室

为单独照顾哺乳期以及孕产妇设置的休息场所。

3.10 投诉反馈率

投诉事件中已反馈的数量与投诉事件总数的比值。

4 管理要求

4.1 一般规定

4.1.1 高速公路路段营运单位为高速公路服务区（停车区）主体责任人，接受相关行业主管部门监督。

4.1.2 服务区经营（物业）单位为高速公路服务区（停车区）直接责任人，负责服务区管理、经营和服务工作，接受相关行业主管部门监督。

4.1.3 经营项目企业应具有合法的经营资质，依法经营并严格执行相关行业规范和标准，接受相关行业主管部门监督。

4.1.4 服务区经营（物业）单位或高速公路路段营运单位与经营项目企业签订经营合同，合同中应约定经营项目、经营范围和服务标准等条款。

4.1.5 服务区经营（物业）单位及经营项目企业，应承担管理和经营职责，配备相应岗位人员。

4.2 服务区经营（物业）单位

4.2.1 服务区经营（物业）单位应设置现场管理、设施管理等岗位。

4.2.2 服务区经营（物业）单位应建立24小时值班制度，统筹管理各功能区日常运行及服务工作。

4.3 经营项目企业

4.3.1 应配备经营项目专（兼）职负责人和服务人员，人员应具有相应专业知识。

4.3.2 应明确营业时间，建立标准化操作规程、服务规范，服务内容和证照应上墙公示。

4.4 从业人员

4.4.1 服务区经营（物业）单位应依据服务、经营规模确定相应的管理人员和服务人员数量。

4.4.2 服务区经营项目企业从业人员应具有相应岗位技能，岗位有从业资格要求的应持证上岗。

4.4.3 从业人员应定期参加培训，无职业培训要求的，每半年应至少进行一次业务培训。

4.4.4 直接接触食材的从业人员应取得健康合格证明，每年应至少体检一次，并建立从业人员健康档案。

4.4.5 从业人员应根据各岗位特色统一着装，并佩戴工号牌。仪容仪表整洁、姿态端正，无聚众聊天、嬉笑玩耍等与工作无关的行为。

4.4.6 服务人员应精神饱满，热情周到，服务规范，用语文明礼貌。

4.4.7 从业人员工作时段内应禁止饮酒。

4.5 设施设备

4.5.1 服务设施设备应齐全，应建立完整的设施设备台账档案，符合国家及行业主管部门的规定。

4.5.2 服务设施设备应保持状态完好，安全可靠，满足服务要求。

4.5.3 服务设施设备应有相应的维护保养标准，按规定开展维护、保养、更新及检查。

4.6 安全管理

4.6.1 高速公路路段营运单位应与服务区经营（物业）单位或经营项目企业签订安全协议，明确安全管理职责，负责做好各自的安全管理工作。

4.6.2 服务区经营（物业）单位应与经营项目企业签订安全协议，明确安全管理职责，负责做好各自的安全管理工作。

4.6.3 服务区经营（物业）单位与经营项目企业应在业务范围内配备符合消防及安全要求的设施设备，定期对安全保护设施设备进行检查，确保设施设备完好可用，并建立检查台账。

4.6.4 服务区宜设置内部互通通道和对外连接通道，满足突发事件情况下应急处置的需要。

4.6.5 服务楼及公共休息区域与行车道之间应设置防止车辆冲撞的安全保护设施。

4.6.6 服务区经营（物业）单位与经营项目企业应对全员定期进行安全培训，定期开展特定岗位人员专项安全培训。

4.6.7 服务区经营（物业）单位与经营项目企业的服务操作应严格遵守安全操作规程，定期检查执行情况。

4.6.8 服务区出入口、停车场、公共广场、加油站、餐厅、购物场所、车辆维修场所、旅店大堂等重点区域应采用视频监控，资料留存时间应不少于30天。

4.6.9 高速公路路段营运单位与服务区经营（物业）单位应制定各类突发事件的应急预案，做好物资储备与管理，组建应急处置队伍，组织实施应急演练。

4.7 环保与节能

4.7.1 服务区经营（物业）单位与经营项目企业，应重视并组织开展环境保护和节能减排工作。

4.7.2 垃圾应分类密封存放，及时清运。业务范围内产生的废弃物排放应符合国家法律、法规及技术规范的相关规定。

4.7.3 服务区（停车区）应配备污水处理设施，满足日常污水处理要求。经营（物业）单位应做好日常维护管养，处理后的污水排放应达到《污水综合排放标准》（GB 8978）的要求，当有地方水污染排放标准时，应达到地方标准要求。高峰时期设施难以满足污水处理要求时，应通过污水运输设备及时将污水转运出服务区，并妥善处理。

4.7.4 服务区（停车区）应加强绿化建设，原土不宜裸露。

4.7.5 服务区经营（物业）单位与经营项目企业，应积极采用节能、环保的新材料、新技术、新设备和新工艺，应加强资源回收利用。

4.7.6 服务区经营（物业）单位与经营项目企业应加强环境保护和节能减排宣传，在公共广场、卫生间、餐厅等场所播放或指定位置设置宣传标语，引导驾乘人员文明出行。

4.7.7 服务区经营（物业）单位与经营项目企业，应按照国家有关规定在公共场所设置明显的禁烟标志。

4.8 制度建设

4.8.1 高速公路路段营运单位应落实好对高速公路服务区（停车区）的主体责任，制定服务区安全生产管理制度（含应急预案）和服务区投诉受理及处理管理制度，定期检查，适时更新。

4.8.2 服务区经营（物业）单位与经营项目企业应按照表 1 的内容要求，建立健全相应的管理制度和操作规程，定期检查，适时更新。

4.8.3 服务区经营（物业）单位与经营项目企业应制定相应的服务质量标准细则，服务标准应不低于本规范所规定的服务要求。

表1 服务区管理制度和操作规程建设内容要求

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 管理制度和服务操作规程建设内容 |
| 1 | 停车场管理制度和广场车辆指挥规程 |
| 2 | 公共卫生间管理制度和公共卫生间保洁规程 |
| 3 | 购物场所管理制度 |
| 4 | 加油（充电）站管理制度和操作规程 |
| 5 | 汽修管理制度和操作规程 |
| 6 | 设施设备管理制度 |
| 7 | 安全生产管理制度（含应急预案） |
| 8 | 投诉受理和处理管理制度 |

**5** 服务要求

**5.1** 一般规定

5.1.1 服务区经营（物业）单位及经营项目企业应遵守相关法律、法规的要求，服务内容和服务质量应符合相应标准规范。

5.1.2 服务区服务应坚持功能齐全、便民舒心、服务规范、安全有序和便捷高效的原则，坚持多样化、品牌化的原则，坚持因地制宜的原则。

5.1.3 服务区（停车区）具备的基本出行服务功能应符合表 2 的规定；服务区便民服务要求应符合表 3 的规定。

表**2** 服务区基本出行服务要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 基本服务功能 | 服务区 | 停车区 |
| 停车 | ● | ● |
| 卫生间 | ● | ● |
| 加油 | ● | ○ |
| 汽车充电 | ● | ○ |
| 购物 | ● | ○ |
| 餐饮 | ● | ○ |
| 汽修 | ○ | ○ |
| 住宿 | ○ | ○ |
| 休闲娱乐 | ○ | ○ |

（注：●表示服务区或停车区应提供的基本服务，○表示服务区或停车区可提供的服务。）

表**3** 服务区基本便民服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 便民服务功能 | 服务内容 |
| 休息区 | 服务区宜设置休息区，供驾乘人员临时驻留休息。  |
| 饮用水 | 服务区应24小时提供免费可饮用的热水。 |
| 母婴室 | 服务区宜配备母婴室。 |
| 无障碍卫生间 | 服务区应配备供残疾人使用的无障碍卫生间。 |
| 第三卫生间 | 服务区可配备适量的第三卫生间。 |
| 免费WIFI网络服务 | 服务区可在综合服务楼提供免费WIFI网络服务。 |
| 自动售纸装置 | 服务区可在卫生间外配备自动售卖纸巾的装置。 |
| 查询咨询 | 服务区应提供线路、路况、天气查询咨询服务。 |
| 残疾人专用道 | 服务区应配备残疾人专用通道。 |

5.1.4 服务区提供的所有服务在时间上应符合表 4 的规定。

 表**4** 服务时间要求

|  |  |
| --- | --- |
| 服务类型 | 服务时间要求 |
| 停车服务 | 24小时 |
| 公共场区服务 | 24小时 |
| 卫生间服务 | 24小时 |
| 加油（充电）服务 | 24小时 |
| 购物服务 | 24小时便利店或24小时自动售卖服务 |
| 餐饮服务 | 正常供餐时间外，能提供简单餐饮服务 |
| 住宿服务 | 24小时 |
| 汽修服务 | 宜24小时 |

5.1.5 服务区管理与经营应符合国家及行业发展指导意见，不断完善服务功能，提升服务水平，满足驾乘人员的需要。

5.1.6 服务区应顺应信息化和设施设备智能化发展趋势，通过信息化建设，提升服务和管理水平。

**5.2** 停车服务

5.2.1 停车场场地规模宜充分考虑运营后车流增长情况，需提供适量的停车位，满足日常使用需求。场地布局合理、渠化清晰，符合驾乘人员使用习惯。

5.2.2 有条件的服务区应建立两侧服务区内部过车通道，便于在重大节假日或车流量较大时利用对向服务区缓解拥堵。

5.2.3 服务区入口前方宜设置停车位电子指示标牌，动态提示服务区剩余停车位等信息，指示牌设置位置应满足安全和美观要求。

5.2.4 停车场应保持地面平整，发现坑洞、积水、路肩边坎破损等情况，应及时修复。

5.2.5 定时清理排水沟、渠，保证排水畅通。

5.2.6 停车场应实行划区设置，小型客车、大型客车、货车和危化品车、牲畜车等特殊车辆应分区停放。危化品车辆停靠区应进行专项规划设计，以满足安全管理的需要；牲畜车停放区应加强清污卫生管理。

5.2.7 停车场宜设置残疾人车位。

5.2.8 停车场在重大节假日或车流量大时，应配备专人指挥车辆按序停放，维持停车秩序。播放相应的安全行车及爱护环境卫生的提醒，发现违规停放车辆及随意抛洒垃圾的驾乘人员应加以劝阻。

5.2.9 停车场应配备相应的照明设施，保证照明良好。

5.2.10 停车场应保持干净整洁，垃圾应及时进行清理。

**5.3** 公共场区服务

5.3.1 公共场区宜设置休息区，并配备桌椅等设施，方便驾乘人员临时驻留休息。

5.3.2 公共场区醒目位置，应设置主要功能区指示牌，指示牌应统一规范。

5.3.3 公共场区场地应平整，无扬尘、无垃圾；走廊、通道应通畅，不得摆放摊位，无占道物和垃圾，地面应保持干燥洁净。保洁人员应对公共场区、走廊和通道定期清扫。

5.3.4 绿化带内出现枯死绿化作物、杂草、原土裸露时，应及时处置。排水沟、渠应定期清理，保证排水畅通。

5.3.5 场区道路流线设计应合理，人流车流路线明确、简洁、安全，道路应完好、平整，地面出现明显坑槽和病害时应及时处理。

5.3.6 公共场区交通标志标线应规范统一，清晰明确。

5.3.7 各类灯箱、牌匾、指示牌等悬挂物应内容规范、整洁、无破损。

5.3.8 公共广场上应设置数量足够并带有封盖的垃圾箱，垃圾箱顶部应配备烟灰缸。垃圾箱应统一主题色调，保持外部干净整洁，箱内的垃圾不应超过容量的2/3。

5.3.9 公共场区道路、广场、出入口应配备相应的照明设施，保证照明良好。

**5.4** 卫生间服务

5.4.1 卫生间服务应当符合《城市公共厕所卫生标准》（GB/T 17217）和《城市公共厕所设计标准》（CJJ 14）的要求，满足驾乘人员如厕需要。

5.4.2 卫生间便器数量应与日常旅客峰值相匹配，男女厕位比例宜为1:2.5。没有条件达到该比例要求的，可设置可变式厕所，通过可移动的门板装置，实现男女部分厕位的转化。

5.4.3 服务区应配备供残疾人使用的无障碍卫生间，可配备适量的第三卫生间、老年人和儿童卫生洁具。

5.4.4 卫生间大、小便间和盥洗室应分室设置，蹲位之间应设有隔断板和门。男厕小便位间应设有隔板，每个小便位应配备独立小便器。

5.4.5 卫生间应配备相应照明设施，保证全天24小时光线明亮。

5.4.6 卫生间应在通道及盥洗室配备防滑设施。

5.4.7 卫生间应配备各类盥洗设备、换气设备、干手设备等配套设施。水龙头、门窗、冲水装置等应完好可用，无缺失、破损、锈蚀等现象，发生损坏的应做好温馨提示，原则上应于24小时内修复。

5.4.8 卫生间应提供洗手液和免费的卫生纸。

5.4.9 卫生间小便器设施应具有自动感应的冲水清洁功能；大便器设施提倡使用具有自动感应冲水清洁功能的装置。

5.4.10 卫生间应设置清洁工具间，定点放置清洁用具。

5.4.11 应设专人对卫生间进行管理，重大节假日应加派管理人员，确保如厕秩序。

5.4.12 卫生间应保持通风良好，无异味、无蚊蝇。可结合实际设置气味浓度感应及报警装置，实时监测卫生间空气质量，浓度超标后应及时采取处理措施。

5.4.13 卫生间地面应保持洁净，无垃圾、杂物、积水、痰迹；墙面、门（挡）板、门窗无明显污渍、灰尘；便池无水锈、污渍、积便现象；各类设施设备保持干净整洁。加强对卫生间的保洁管理，日间清洁应不少于3次/小时，夜间不少于1次/4小时，地面、便池等重点区域应做到随脏随扫。

5.4.14 垃圾纸篓统一套袋，纸篓内垃圾不超过2/3。

5.4.15 应在卫生间适当摆放盆景、盆花等绿色植物，有条件的可播放舒缓的音乐和文明如厕提示。

**5.5** 购物服务

5.5.1 服务区应设置便利店，便利店总使用面积宜不低于100 m2。服务区购物服务应符合《商品经营服务质量管理规范》（GB/T 16868）的要求。

5.5.2 服务区宜配置出售地方特色产品的超市（商店）、品牌超市（商店）。

5.5.3 销售熟食品和饮品的摊位须置于室内，不得置于公共通道及广场；卫生间门口及周边禁止销售食品和饮品。

5.5.4 购物场所应保持温度适宜，照明良好，空气清新，无异味、蚊蝇。

5.5.5 购物场所地面、墙面、货架应保持干净整洁。

5.5.6 每类商品均应明码标价，一货一签。商品价格应符合国家和省物价部门的有关规定要求。

**5.6** 加油和充电服务

5.6.1 加油和充电服务应当符合《汽车加油加气站设计与施工规范》（GB 50156）和《电动汽车充电站通用要求》（GB/T 29781）、《电动汽车充电站设计规范》（GB 50966）的要求。

5.6.2 加油站的加油机、加油枪数量应当按照路段车流量设置，各类油品应储备充足，满足日常和重大节假日加油需要。

5.6.3 应按照我省相关规划设置充电桩。

5.6.4 加油站应能提供不同油品的加油设施，满足不同车型车种加油需要。

5.6.5 加油站宜配备工作人员引导车辆加油（充电）。

5.6.6 加油站宜实行大小车分区加油。

5.6.7 加油（充电）站加油机、充电桩等设备应定期保养维护，确保完好可用。

5.6.8 加油（充电）站应照明良好，地面应平整干净，无垃圾、油污，各类加油（充电）设施表面应干净清洁，无灰尘、油污。

5.6.9 加油（充电）站应设置明显的禁火、防辐射标志和安全警示标志。

5.6.10 各类油品应明码标价，价格不应高于国家指导价。

**5.7** 餐饮服务

5.7.1 服务区应配置大众化简餐、快餐餐厅，为驾乘人员提供快餐等餐饮服务。服务区餐饮服务应当符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》（卫监督发〔2005〕260 号）、《饭馆（餐厅）卫生标准》（GB 16153）和《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》（GB 14934）的要求。

5.7.2 服务区可配置地方特色餐厅、品牌餐厅，宜向驾乘人员提供自助餐及零点餐，菜品种类丰富，满足不同旅客餐饮需要。

5.7.3 用餐位应与日常旅客峰值相适应，满足非重大节假日驾乘人员需要。

5.7.4 餐厅应配备中式各类餐具，宜配备适量的西式餐具，满足不同驾乘人员用餐需要。

5.7.5 餐厅桌椅、照明灯具、冷暖与安全设备等应定期保养维护，确保完好可用。设施发生损坏应及时修复。

5.7.6 餐厅应保持温度适宜，照明良好，空气清新，无异味、蚊蝇，并与卫生间保持合适的距离。

5.7.7 餐桌应保持清洁卫生，饭菜残渣、垃圾杂物等应及时清理；餐厅地面应保持洁净、干燥。

5.7. 8 卫生用具应存放于指定的隐蔽位置，垃圾桶需加封盖。

5.7.9 各类熟食品盛放器具应配有顶盖，不得裸露盛放。

5.7.10 所有出售菜品应明码标价，商品价格应符合国家和省物价部门的有关规定要求。

**5.8** 汽车维修服务

5.8.1 服务区根据实际情况可提供汽车维修服务，汽车维修服务应当符合《机动车维修服务规范》（JT/T 816）的要求，维修厂应按照维修资质要求配备相应的维修设施，满足非重大节假日驾乘人员车辆维修需要。

5.8.2 维修工时定额、各类配件价格应符合国家和省物价部门的相关要求。

5.8.3 汽修维修人员须持证上岗，认真执行汽修维修工艺规范及有关技术要求。

**5.9** 住宿服务

5.9.1 服务区宜配备适量供驾乘人员休息的相对简易的住宿设施，有条件的可配备适量的客房或按照交通运输部等国家部委要求设置“司机之家”。客房服务应符合《旅店业卫生标准》（GB 9663）和《星级饭店客房用品质量与配备要求》（LB/T 003）的要求。

5.9.2 各类房型应明码标价，客房价格应符合国家和省物价部门的有关规定要求。

5.9.3 服务区可根据旅游发展和功能拓展的需要，提供多样化、品牌化的住宿服务。

6 投诉与处理

**6.1** 投诉受理

6.1.1 服务区应在公共场区、卫生间、购物场所、餐厅、加油（充电）等场所的显著位置公示服务区经营（物业）单位、高速公路路段营运单位和 96998 等监督电话，接受社会各方的监督。

6.1.2 应公布所有投诉方式、受理方式，投诉渠道应便利、畅通。

6.1.3 投诉受理过程中，应准确记录投诉人姓名、联系方式、投诉事由、投诉请求等信息，应保护投诉人相关信息。

**6.2** 投诉处理

6.2.1 服务区投诉反馈率应达到100%。

6.2.2 服务区经营（物业）单位和经营项目企业应迅速调查核实投诉人所反映情况，按投诉内容进行分级管理。一般情况下应于 7 个工作日内办结。

6.2.3 责任单位未能与投诉人员协商解决的投诉，应及时报请上级主管部门处理，涉及法律问题的投诉，应依照法定程序处理。

6.2.4 应建立投诉事件台账，建立事件处置档案并保存。

7 评价与改进

**7.1** 服务评价

7.1.1 高速公路路段营运单位与服务区经营（物业）单位应严格按照省政府和省交通运输主管部门的有关要求，积极参与我省高速公路服务区服务质量评价工作，评价结果纳入全省综合排名。

7.1.2 服务区应在显著位置展示服务区服务质量满意度调查问卷二维码和微信“广东服务区”公众号二维码，收集调查问卷样本和反馈意见，便于社会监督。

**7.2** 服务改进

7.2.1 应在限期内整改评价所提出的问题。

7.2.2 应建立服务改进措施及效果管理台账。

7.2.3 应自主开发拓展服务项目，适应社会需求和发展，不断提高服务质量。