

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 43

湖 南 省 地 方 标 准

DB 43/T 923—2022

代替 DB 43/T 923-2014

高速公路服务区服务管理规范

Specification of service and management of expressway service area

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

湖南省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 2

 4.1 基本要求 2

 4.2 服务要求 3

 4.3 管理要求 3

 4.4 可持续发展要求 3

5 经营区域服务管理要求 4

 5.1 车辆能源补给 4

 5.2 零售 5

 5.3 餐饮 7

 5.4 车辆维修站 9

 5.5 客房 10

 5.6 加水 11

6 公共区域服务管理要求 12

 6.1 停车场 12

 6.2 公共厕所 13

 6.3 司乘人员休息区 14

7 设施设备管理要求 16

 7.1 安防系统 16

 7.2 环保系统 16

 7.3 信息系统 17

 7.4 导向系统 18

 7.5 水电系统 18

 7.6 其他设施 20

8 公共安全与应急管理要求 21

 8.1 基本要求 21

 8.2 防火疏散 21

 8.3 卫生防疫 21

 8.4 反恐防范 22

9 服务质量评价与改进 22

 9.1 服务质量评价体系 22

 9.2 服务改进 22

 9.3 顾客投诉处理 23

附录 A（规范性） 服务区从业人员仪容仪表要求 24

 A.1 基本要求 24

 A.2 特定要求 24

附录 B（资料性） 服务区从业人员服务文明用语及服务忌语 25

 B.1 服务文明用语 25

 B.2 服务忌语 26

附录 C（规范性） 服务区公共区域保安、保洁人员配置方案 28

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替了DB43/T 923-2014《高速公路服务区服务管理规范》，主要技术变化如下：

- 更改了“范围”的主要技术内容（见1，2014年版的1）；
- 更改了“规范性引用文件”的引导语（见2，2014年版的2）；
- 增加了“规范性引用文件”的引用文件（见2）；
- 删除了“术语和定义”的部分术语（见2014年版的3.1、3.2、3.3、3.4、3.5）；
- 增加了“术语和定义”的部分术语（见3.1、3.2、3.4、3.5、3.6、3.7）；
- 更改了“术语和定义”的部分术语编号（见3.3，2014年版的3.6）；
- 更改了“总体要求”的服务区分类及功能（见4.1.1.1、4.1.1.2，2014年版的4.1.1.1、4.1.1.2）；
- 更改了“总体要求”的部分运营条件（见4.1.2.3、4.1.2.4、4.1.2.5、4.1.2.6，见2014年版的4.1.2.3、4.1.2.4、4.1.2.6、4.1.2.7、4.1.2.8）；
- 删除了“总体要求”中对停车位设置的要求（见2014年版的4.1.2.5）；
- 新增了“总体要求”中针对无障碍服务设施及人性化服务设施的要求（见4.1.2.8）；
- 更改了“绿色发展要求”的名称及有关内容（见4.4.2节，2014年版的4.2节）；
- 更改了“安全要求”的部分内容（见4.1.3节，2014年版的4.3.6节）；
- 更改了“信息化要求”的部分内容（见4.1.4节，2014年版的4.4节）；
- 更改了“文明服务要求”的部分内容（见4.2.1节，2014年版的4.5节）；
- 增加了“资产管理要求”的资金保障要求（见4.3.1.3）；
- 增加了“延伸服务管理要求”、“提质改造管理要求”、“潮汐服务管理要求”三节（见4.4.1节、4.3.2节、4.2.2节）；
- 更改了“经营区域服务管理要求”名称（见5，2014年版的5）；
- 更改了“车辆能源补给”名称及有关内容，“加油（加气）；站”更改为“车辆能源补给”，“加油（加气）；”更改为“加油（加气加氢）；”，“设施”更改为“设备”，补充充（换电）；设施、加氢的相关要求（见5.1、5.1.1、表1、5.1.2.1、5.1.2.2、5.1.3.1、5.1.3.2、5.1.3.4、5.1.4.1、5.1.4.2、5.1.4.3、5.1.5.1、5.1.5.2、5.1.5.3，2014年版的5、5.1、5.1.1、表1、5.1.2.1、5.1.2.2、5.1.3.1、5.1.3.2、5.1.3.4、5.1.4.1、5.1.4.2、5.1.4.3）；
- 增加了“车辆能源补给”中对充换电设施的要求（见5.1.3.5）；
- 删除了“车辆能源补给”对加油（加气）；机的表面卫生要求（见2014年版的5.1.5.4）；
- 更改了“零售”的名称，“超市”更改为“零售”，“设施”更改为“设备”（见5.2、5.2.1、表2、5.2.2.1、5.2.2.2、5.2.2.3、5.2.4.1、5.2.4.2、5.2.4.3、5.2.4.4、5.2.4.5、5.2.5.5，2014年版的5.2、5.2.1、表2、5.2.2.1、5.2.2.2、5.2.2.3、5.2.4.1、5.2.4.2、5.2.4.3、5.2.4.4、5.2.4.5、5.2.5.5）；
- 增加了“零售”中同城同质同价的要求（见5.2.3.7）；
- 删除了“零售”中与4.2.1节重复的内容（见2014年版的5.2.6.2，5.2.6.3）；
- 更改了“零售”的部分内容编号（见5.2.6.2、5.2.6.3，2014年版的5.2.6.4、5.2.6.5）；
- 更改了“餐饮”中的部分用词，“餐厅”更改为“餐饮”，“设施”更改为“设备”，“外卖间”更改为“简餐售卖”（见5.3.1、表3、5.3.2.1、5.3.2.2、5.3.2.3、5.3.2.4、5.3.4.4、

- 5.3.5.7、5.3.6.2、5.3.6.3，2014年版的5.3.1、表3、5.3.2.1、5.3.2.2、5.3.2.3、5.3.2.4、5.3.4.4、5.3.5.7、5.3.6.4、5.3.6.5）；
- 更改了“餐饮”中服务时间公示的要求（见5.3.2.6，2014年版的5.3.2.6）；
 - 增加了“餐饮”中对就餐区增加警示标识的要求（见5.3.2.7）；
 - 更改了“餐饮”中提供的餐饮服务种类的要求（见5.3.3.1，2014年版的5.3.3.1）；
 - 增加了“餐饮”中对原料采购及食品保管的质量要求（见5.3.3.6）；
 - 删除了“餐饮”中与4.2.1节重复的内容（见2014年版的5.3.6.2、5.3.6.3）；
 - 更改了“车辆维修站”的部分用词，“设施”更改为“设备”（见5.4.1，2014年版的5.4.1）；
 - 更改了“车辆维修站”的设备及人员配置标准（见表4，2014年版的表4）；
 - 删除了“车辆维修站”的表4注释（见2014年版的表4注释）；
 - 更改了“车辆维修站”的基本要求（见5.4.2.1、5.4.2.2，2014年版的5.4.2.1、5.4.2.2）；
 - 更改了“客房”的部分用词，“设施”更改为“设备”（见5.5.1、表5，2014年版的5.5.1、表5）；
 - 更改了“客房”的客房设备及人员配置中对其他及人员的基本要求（见表5，2014年版的表5）；
 - 增加了“客房”的基础证件要求（见5.5.2.2）；
 - 更改了“客房”中顾客入住的安全要求（见5.5.5.6，2014年版的5.5.5.6）；
 - 增加了“客房”中对消防疏散的安全要求（见5.5.5.7）；
 - 删除了“客房”中与4.2.1节重复的内容（见2014年版的5.5.6.2、5.5.6.5）；
 - 更改了“客房”的部分内容编号（见5.5.6.2、5.5.6.3，2014年版的5.5.6.3、5.5.6.4）；
 - 更改了“加水”的部分用词，“设施”更改为“设施设备”（见5.6.1、表6，2014年版的5.6.1、表6）；
 - 删除了“加水”中不属于服务管理范畴的内容（见2014年版的5.6.2.2、5.6.2.4）；
 - 修改了“加水”中部分内容编号（见5.6.2.2、5.6.2.3，2014年版的5.6.2.3、5.6.2.5）；
 - 更改了“停车场”的基本要求（见6.1.2.2，2014年版的6.1.2.2）；
 - 更改了“停车场”的质量要求（见6.1.3.1、6.1.3.2、6.1.3.3、6.1.3.4，2014年版的6.1.3.1、6.1.3.2、6.1.3.3）；
 - 更改了“停车场”的卫生要求（见6.1.4.1，2014年版的6.1.4.1）；
 - 增加了“停车场”车辆进出服务区高峰期的安全要求（见6.1.5.7）；
 - 更改了“停车场”的部分内容编号（见6.1.6.1、6.1.6.2，2014年版的6.1.6.1、6.1.6.2）；
 - 更改了“停车场”的部分服务要求（见6.1.6.2，2014年版的6.1.6.1）；
 - 更改了“公共厕所”的部分用词，“设施”更改为“设备”（见6.2.1）；
 - 更改了“公共厕所”的设备及人员配置的基本要求（见表8，2014年版的表8）；
 - 删除了“公共厕所”的男女厕蹲位比例要求（见2014年版的6.2.2.4）；
 - 增加了“公共厕所”的无性别厕所卫生要求（见6.2.3.2）；
 - 更改了“公共厕所”的防滑安全要求（见6.2.4.1，2014年版的6.2.4.1）；
 - 删除了“公共厕所”安全要求中不属于服务管理范畴的内容（见2014年版的6.2.4.2）；
 - 更改了“公共厕所”的部分内容编号（见6.2.4.2，2014年版的6.2.4.3）；
 - 增加了“公共厕所”的安全疏散通道的要求（见6.2.4.3）；
 - 增加了“司乘人员休息区”一节（见6.3节）；
 - 增加了“设施设备管理要求”章节，原规范部分内容更改、删除、合并至本章节（见第7章节，2014年版的6.3、6.4、6.5、6.6、6.7、6.8）；
 - 更改了“安防系统”的名称，“安防设施”更改为“安防系统”（见7.1，2014年版的6.3）；

- 更改了“安防系统”中的部分用词及要求（见 7.1.1、7.1.2.1、7.1.3.2、7.1.3.3、7.1.3.4、7.1.3.5、7.1.3.6，2014 版的 6.3.1、6.3.2.2、6.3.3.2、6.3.3.3、6.3.3.4、6.3.3.5、6.3.3.6）；
- 删除了“安防系统”中的部分要求（见 2014 版的 6.3.2.1、6.3.2.4、6.3.2.5）；
- 更改了“环保系统”的名称，“环保设施”更改为“环保系统”（见 7.2，2014 年版的 6.4）；
- 更改了“环保系统”中的部分用词及要求（见 7.2.1、7.2.2.1、7.2.2.2、7.2.3.1、7.2.3.2、7.2.3.3，2014 年版的 6.4.1、6.4.2.1、6.4.2.4、6.4.3.1、6.4.3.2、6.4.3.3）；
- 删除了“环保系统”中的部分要求（见 2014 版的 6.4.2.2、6.4.2.3）；
- 更改了“信息系统”的名称，“信息化设施”更改为“信息系统”（见 7.3，2014 年版的 6.5）；
- 更改了“信息系统”中的部分用词及要求（见 7.3.1、7.3.2.1、7.3.2.2、7.2.2.3、7.2.2.4、7.3.3.2、7.3.3.3、7.3.3.4，2014 年版的 6.5.1、6.5.2.1、6.5.2.2、6.5.2.3、6.5.2.4、6.5.3.2、6.5.3.3、6.5.3.4）；
- 增加了“信息系统”中的部分要求（见 7.3.2.5、7.3.2.6）；
- 更改了“导向系统”的名称，“导向设施”更改为“导向系统”（见 7.4，2014 年版的 6.6）；
- 更改了“导向系统”中的部分用词及要求（见 7.4.1，2014 年版的 6.6.1）；
- 删除了“导向系统”中的部分要求（见 2014 版的 6.6.2.1、6.6.2.2）；
- 增加了“导向系统”中的部分要求（见 7.4.2.1、7.4.2.2、7.4.2.3）；
- 更改了“水电系统”的名称，“水电设施”更改为“水电系统”（见 7.5，2014 年版的 6.7）；
- 更改了“水电系统”中的部分用词及要求（见 7.5.1、7.5.2.3、7.5.2.4、7.5.2.5、7.5.3.1、7.5.3.2、7.5.3.3，2014 年版的 6.7.1、6.7.2.3、6.7.2.4、6.7.2.5、6.7.3.1、6.7.3.2、6.7.3.7）；
- 增加了“公共安全与应急管理要求”章节（见第 8 章）；
- 增加了“服务质量评价与改进”章节（见第 9 章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省交通运输厅提出并归口。

本文件起草单位：湖南省交通规划勘察设计院有限公司、湖南省交通运输厅、湖南省高速公路集团有限公司、湖南省交通水利建设集团有限公司、湖南省平益高速公路建设开发有限公司。

本文件主要起草人：蒋锋、周超、邱凌、杨颖、罗振宇、张晓林、许第慧、邹国庆、谭绍富、石东浩、徐钦、刘思缘、田玉峰、邓新业、李峰、谢志军、蔡勇、贺志文、庄金星、谭华东、谢冰、谢振文、余高山、谭青山、熊洁、李徐、胡君成、户磊、李龙、钟文。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

2015 年首次发布为 DB43/T 923-2014，本次为第一次修改。

高速公路服务区服务管理规范

1 范围

本文件规定了高速公路服务区服务管理的术语与定义、总体要求以及经营区域服务管理、公共区域服务管理、设施设备管理、公共安全与应急管理、服务质量评价与改进的具体要求。

本文件适用于已运营的高速公路服务区管理、经营与服务工作，停车区参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

- GB 5768 道路交通标志和标线
- GB/T 10001 标志用公共信息图形符号
- GB/T 17217 公共厕所卫生规范
- AQ 3010 加油站作业安全规范
- JTG H10 公路养护技术规范
- JTT 816 机动车维修服务规范
- DB43/T 922 高速公路服务区设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高速公路运营管理单位 expressway operation management unit

高速公路建成通车后，对高速公路的收费、养护、交通、安全、服务等系统进行计划、组织、指挥、控制和协调的单位。

3.2

高速公路服务区经营管理单位（承租方） expressway service area operation and management unit (lessee)

高速公路服务区经营过程的计划、组织、实施和控制的独立工作单位或高速公路运营管理单位内部具体从事服务区经营管理的工作部门。

3.3

提质改造

对服务区公共设施的较大损坏进行全面综合修理，或对不能满足现有服务需求的服务区公共设施进行全面提升改造，以提升高速公路服务区的服务水平的行为。

3.4

车辆能源补给 vehicle energy replenishment

服务设施内提供的加油（加气加氢）、充（换）电服务的统称。

3.5

服务质量评价体系 service quality evaluation system

基于运营服务质量建立的,由行业监管、运营单位管理、第三方评估和顾客体验反馈构成的多层次、多渠道一体化的评价体系。

4 总体要求

4.1 基本要求

4.1.1 功能条件

4.1.1.1 服务区分类及功能配置应符合 DB43/T 922 的规定。

4.1.1.2 应提供车辆能源补给、加水、简易维修及人员购物、餐饮、住宿等服务。

4.1.1.3 应免费提供停车、休息、如厕、开水及公共信息咨询等公益服务功能。

4.1.2 运营条件

4.1.2.1 服务区经营单位应证照齐全,依法经营。

4.1.2.2 办公管理用房的配置及使用应符合国家有关要求。

4.1.2.3 应设有专门的服务管理机构 and 人员,建立 24h 值班制度,统筹管理各功能区日常运行及服务 work。各类人员均应具备专业技能素质及基本身体素质。

4.1.2.4 应建立健全维修养护制度,及时管养和更新,适时启动中、大修工程,以确保具备完好的使用功能,符合国家及行业主管部门的规定。

4.1.2.5 应提供符合国家标准的饮用水和生活用水,优先采用市政水。应建立完善的饮用水使用、监测等相关制度,确保饮水安全,可靠。

4.1.2.6 功能区内的标识应符合 GB/T 10001 的规定;场区内的道路交通标志和标线应符合 GB 5768 的规定。

4.1.2.7 各功能区应做到环境优美、卫生整洁、通风良好。

4.1.2.8 应提供无障碍服务设施,宜针对妇孺老幼群体提供人性化服务设施。

4.1.2.9 公益性服务和车辆能源补给、零售、客房、车辆维修站等项目应提供 24h 服务。

4.1.3 安全要求

4.1.3.1 应制定完善可行的安全管理制度,并责任到人。

4.1.3.2 应按照相关安全标准和规范,定期检测设施设备和开展安全培训,消除安全隐患。

4.1.3.3 涉及安全生产的人员应配备必要的安全防护器具与用品。

4.1.3.4 应按消防规定配备足量齐全的消防设施设备和器材,确保完好有效。

4.1.3.5 电器设备应符合安全用电标准,防护安全有效。

4.1.4 信息化要求

4.1.4.1 应制定信息工作管理制度,规范服务区各项信息处理及服务 work。

4.1.4.2 应制定信息数据安全管理制度,保证服务区信息网络系统的安全。

4.1.4.3 应按国家有关规定和行政主管部门要求,及时、准确的处理服务区各项信息的接收、传达、上报 work。

4.1.4.4 应进行智慧服务区建设,开展信息专业技术和业务培训,提高智能化运营的能力。

4.1.4.5 应充分利用既有设施设备,通过升级改造适应智能化建设发展要求。

4.1.4.6 应逐步建立及完善信息一体化管理平台，并能与上级管理单位监控通信平台实现信息互通，满足应急调度和集中管控的要求。

4.2 服务要求

4.2.1 文明服务要求

4.2.1.1 应建立和完善顾客投诉处理机制，接受社会监督。

4.2.1.2 从业人员仪容仪表应符合附录 A 的规定。

4.2.1.3 应制定从业人员的语言及行为规范，并严格执行；从业人员应礼貌对待顾客，不应与顾客发生争执，文明用语及服务忌语参见附录 B。

4.2.1.4 服务流程规范，应做到“微笑迎客、礼貌问候；操作规范、服务快捷；账目清晰、唱收唱付；礼貌送客、及时清理”，并及时主动向顾客开具正规发票。

4.2.1.5 从业人员拾到任何财物应主动上交，妥善处理。

4.2.1.6 收银员不应携带个人现金上岗。

4.2.2 潮汐服务管理要求

4.2.2.1 具备潮汐服务功能的服务区单边客流量达到合理容纳流量时即可启动潮汐服务管理，需开放潮汐联络通道，并配备人员、指引牌将车流疏导到对侧服务区。

4.2.2.2 应制定潮汐服务管理办法及应急预案，并确定责任人严格执行。

4.3 管理要求

4.3.1 资产管理要求

4.3.1.1 服务区资产主要包括建筑物、构筑物、经营区及公共区配套设施设备、交通工具、办公用品等。

4.3.1.2 服务区应建立资产管理制度，运营管理单位与经营管理单位签订的合同中，应约定双方在资产的购置、验收、使用、维护、维修、调拨、报废等方面的职责和义务。

4.3.1.3 服务区公共物业应实行集约化、专业化管理，日常运维所需资金通过建立一体化经营机制解决，具体资金保障参照省交通运输厅有关规定执行。

4.3.2 提质改造管理要求

4.3.2.1 提质改造期间，应根据车流及人流情况，对车辆能源补给、零售、餐饮、卫生间、加油站合理规划、多点布局，保证服务区基本服务工作的畅通有序。

4.3.2.2 提质改造期间，应对安全施工、文明服务、卫生管理等项目明确责任分工，确保服务区各项工作安全、稳定、有序进行。

4.4 可持续发展要求

4.4.1 延伸服务管理要求

4.4.1.1 高速公路运营管理单位宜结合地域特点，开展服务区与旅游、物流、文化、商业、乡村振兴的融合发展，与国内外知名品牌餐饮、超市、购物中心、酒店等合作，创建具有地方特色、文化内涵的服务区，实现服务区服务水平的提档升级。

4.4.1.2 高速公路服务区经营管理单位应根据具体的延伸服务类别制定完善可行的管理制度。

4.4.2 绿色发展要求

- 4.4.2.1 应建立健全生态环境保护 and 资源节约集约利用制度，落实节能减排责任，实现节能降耗全过程管理。
- 4.4.2.2 应建立健全污水处理设施设备运行维护制度，进行设施升级改造和运行效率管控，实现污水全收集、全处理，定期检测，保证污水排放符合环保要求。
- 4.4.2.3 应根据地域条件采用新技术绿化美化环境，加强日常管养，确保景观优美。
- 4.4.2.4 宜使用环保型用品，包括环保购物袋、环保型餐具等。
- 4.4.2.5 应按照相关标准实施垃圾分类投放、分类定点收集、及时专业回收。

5 经营区域服务管理要求

5.1 车辆能源补给

5.1.1 设施设备及人员配置

应不低于表1的规定，各服务区可根据实际情况予以增加。

表 1 车辆能源补给设施设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
消防设施设备	干粉灭火器、二氧化碳灭火器、消防沙、消防桶、消防铲、消防毯等
补给设施设备	加油（加气加氢）机、加油（加气加氢）岛、地下油罐（柴油罐、汽油罐）、储气区、充（换）电设施；液位仪、通信设施、网络连接、电话线等其他集成化管理设施；IC卡管控系统
配套设施设备	营业室、配电间（配备发电机）、工具柜（间）、垃圾桶
人员	站长、收银员、安全员、计量员、加油（加气加氢）员、充（换）电管理员

5.1.2 基本要求

- 5.1.2.1 应符合 AQ 3010 的规定。
- 5.1.2.2 应制定车辆能源补给各岗位管理制度并明确职责。
- 5.1.2.3 应制定详细的加、卸油（气、氢）、充（换）电服务规范、操作规程及消防安全管理制度。
- 5.1.2.4 应制定详细的加油（加气加氢）、充（换）电计量监督管理办法，并主动接受质量技术监督。

5.1.3 质量要求

- 5.1.3.1 加油（加气加氢）机应根据质量监督部门的要求定期检测并能出示相关证明。
- 5.1.3.2 成品油（气、氢）不应掺杂掺假，并应建立定期抽样化验制度。
- 5.1.3.3 计量（计价）应做到准确无误，有规范的管理台账。
- 5.1.3.4 油品（气、氢）供应标号齐全、质量可靠、数量充足；加油（加气加氢）机上的标号、价格、计量应清晰易辨。
- 5.1.3.5 充（换）电设施应符合国家相关标准规定。

5.1.4 卫生要求

- 5.1.4.1 加油（加气加氢）站、充（换）电设施环境应干净整洁，保持设备表面清洁，做到无纸屑、无杂物、无积水、无积尘、无锈迹、无油污。
- 5.1.4.2 室内外设备应摆放整齐，规范有序。

- 5.1.4.3 加油（加气加氢）站内每个加油岛应设置 2 个以上的垃圾桶，垃圾桶内不应丢放烟头及易燃易爆物品。
- 5.1.4.4 标识标牌表面应洁净明亮，无变形破损。
- 5.1.4.5 卸油现场应做到油污清理及时，现场干净整洁。

5.1.5 安全要求

5.1.5.1 安全作业

- 安全作业应符合以下要求：
- a) 应符合 4.1.3 的规定；
 - b) 安全距离内不应使用明火和不符合防爆要求的电动工具，不应存放易燃易爆物品；
 - c) 加、卸油（气、氢）作业严格执行操作规范；
 - d) 卸油（气、氢）时至少保持两人在现场（一人操作，一人监督）；
 - e) 充（换）电严格执行操作规范，充（换）电过程中，车辆严禁启动或移动，充（换）电结束后，按规定移除充（换）设备。

5.1.5.2 安全保障

- 安全保障应符合以下要求：
- a) 防雷、防静电设施设备每年进行一次安全检测, 对安全检测报告进行存档管理；
 - b) 安全防护设施设备保持完好，并设立安全提醒标识；
 - c) 照明设施设备完好，并确保照明效果。

5.1.6 服务要求

应符合4.2.1的相关规定。

5.2 零售

5.2.1 设备及人员配置

应不低于表2的规定，各服务区可根据实际情况予以增加。

表 2 零售设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
陈列设备	货架若干组、透明冷藏柜、展示冰柜等
其他设备	防盗系统、收款机、收银后台、价枪、打印机、电子称、验钞机、空调、开水供应设备、工具柜、灭蚊灯、垃圾桶等
人员	主管、收银员、营业员

5.2.2 基本要求

- 5.2.2.1 应建立商品进、销、存台账，登记清楚货物进货时间、地点、渠道、存放及销售情况等。
- 5.2.2.2 应明确零售服务各岗位的职责并制定详细的零售管理工作规范及工作流程。
- 5.2.2.3 零售商品应以生活必需品、土特产、食品、旅游纪念品、各类方便食品为主，高、中、低档兼顾；营业员应熟悉所有商品的名称、价格等基本信息。

5.2.3 质量要求

- 5.2.3.1 应遵守商业道德，不应以次充好，短斤少两，随意提价压价，销售过期及假冒伪劣商品。
- 5.2.3.2 食品应清晰标注生产日期、保质期及生产厂家等内容，应定期检查。
- 5.2.3.3 各类商品均应有价签，明码实价。
- 5.2.3.4 无图书、音像制品证照不应经营书刊、音像制品；不应销售盗版、淫秽及非法政治性的书刊、磁带、光盘等。
- 5.2.3.5 应能提供进货验收单及供应商各类资质证件档案；统一采购、配送的企业门店应能提供配送单，总部需保留供应商资质证件档案。
- 5.2.3.6 应响应社会需求，丰富“同城同质同价”商品种类。

5.2.4 卫生要求

5.2.4.1 从业人员卫生

从业人员应遵守以下要求：

- a) 建立健康档案；取得健康合格证明后才能从事工作，且每年至少进行一次健康检查；
- b) 保持良好的个人卫生，保持手部清洁；
- c) 患有发热、腹泻、皮肤感染等有碍食品卫生病症的，在治愈后方可重新上岗；
- d) 个人衣物及私人物品应放入指定区域。

5.2.4.2 场所卫生

场所卫生应符合以下要求：

- a) 零售区每日至少彻底清扫1次；顾客活动区域随时清扫；
- b) 地面清洁、光亮，无废纸、杂物、垃圾，无卫生死角；天花板、墙面无蜘蛛网、灰尘、污渍；玻璃、门窗光洁明亮，无污点、印迹。

5.2.4.3 设备卫生

设备卫生应符合以下要求：

- a) 每日擦拭，表面光洁明亮，目测无灰尘和污渍；
- b) 购物筐每周至少清洁一次。

5.2.4.4 商品卫生

商品卫生应符合以下要求：

- a) 每日除尘，表面始终保持清洁，无污渍；
- b) 分区摆放，分类陈列；
- c) 食品采用防尘措施，包装物采用环保食品袋；无过期、变质、漏气、胀包、变味、互相串味等现象；
- d) 货架价签面对顾客，字迹清晰，表面清洁无污渍。

5.2.4.5 操作卫生

操作卫生符合以下要求：

- a) 食品及水果柜台员工售货时，使用托盘、夹或售货小铲，不应用手直接拿取；
- b) 服务过程中，员工不应挠头、摸脸；咳嗽、打喷嚏用手捂口等。

5.2.5 安全要求

应符合4.1.3的相关规定。

5.2.6 服务要求

应符合4.2.1的相关规定。

5.3 餐饮

5.3.1 设施设备及人员配置

应不低于表3的规定，各服务区可根据实际情况予以增加。

表 3 餐饮设施设备及人员配置的基本要求

区域	配置项目	配置标准
餐厅	家具	餐桌椅、儿童椅、收银台、垃圾桶等
	餐具、器皿	餐盘、烟灰缸、玻璃杯、茶壶、茶杯、醋壶、消毒餐具、环保餐盒、餐桌台布、碗筷消毒柜、纸巾，以及根据经营品种所需要的餐具、用具等
	电器	电视、音响广播、收银系统、空调、灭蚊灯、透明冰柜、微波炉、热水供应设备等
	人员	经理、领班、收银员、服务员、传菜员、保洁员等
厨房	厨房用具	除经营餐饮品种所需要的基本炊事用具外，厨房应配备抽油排烟系统、餐具回收车、冰柜、消毒柜、清洗池等
	人员	厨师长、厨师、厨杂工等
简餐售卖	售卖间、售卖亭	经营各类餐饮品种所需要的基本用具
	人员	餐饮制作员、销售员等

5.3.2 基本要求

- 5.3.2.1 应明确餐厅、厨房、简餐售卖商铺各岗位的职责。
- 5.3.2.2 应制定详细的餐饮服务规范及操作规程（分快餐、点餐等）及厨房作业规范。
- 5.3.2.3 就餐区应 24h 免费提供饮用开水。
- 5.3.2.4 简餐售卖应在服务区指定的区域进行经营。
- 5.3.2.5 服务时间应公示，至少满足：早餐 6:30-9:00、中餐 11:30-14:30、晚餐 17:00-21:00；根据需要，各服务区可适当延长服务时间。
- 5.3.2.6 就餐区域显著位置设置“遵法守法，拒绝酒驾”等警示标识。

5.3.3 质量要求

- 5.3.3.1 应提供优质餐饮服务，可采取快餐、点餐、自助餐等形式；饭菜应品种、形式多样，价格合理，明码标价。
- 5.3.3.2 肉类、乳类、酒类、冷冻食品、调味品及食品添加剂等原料采购渠道正规，采购时应向售方索取检验合格证或者化验单，采购清单应清晰准确，单据保存完整。

5.3.3.3 蔬菜瓜果、肉类及其它鲜活原料，应保证新鲜完好，无过期、变质、腐烂、变味等情况。

5.3.3.4 蔬菜瓜果加工后不应有泥沙、杂物、昆虫等；肉类加工后不应有血、毛、污物等；水产品加工后不应有鳞、内脏等。

5.3.3.5 冷藏贮存，应生熟分开，定期清洁冰柜。

5.3.3.6 加强原料采购与食品保管全过程的卫生管理，后厨与前厅应严格执行卫生安全操作规程，做好食品分隔留样 48h。

5.3.4 卫生要求

5.3.4.1 从业人员卫生

从业人员应遵守以下要求：

- a) 符合 5.2.4.1 的规定；
- b) 操作时穿戴清洁的工作服、工作帽，打菜人员戴口罩进行服务；接触直接入口食品时，佩戴消毒手套。

5.3.4.2 餐厅卫生

餐厅卫生应符合以下要求：

- a) 环境卫生整洁，空气清新；收银机、空调等设备表面无积灰、污渍；餐台、椅子无油渍、水迹、杂物；地面干净，无纸屑、积水、油渍等；天花板、灯具、墙面、门窗洁净，无污迹、水渍、蜘蛛网；
- b) 各类餐饮用具干净，无残渣、水渍、污迹，消毒符合国家相关标准。

5.3.4.3 厨房卫生

厨房卫生应符合以下要求：

- a) 配菜区、制作区分区设置，布局合理，整洁干净；
- b) 地面、墙面、天花板、台面、桌面、门窗、货架、风扇、空调等洁净无积灰、污迹、杂物、蜘蛛网；排水系统通畅，无堵塞、异味；抽油烟机、灶台及时清理；
- c) 通风、排气、排污设备及通道齐全完好，使用正常；
- d) 炊具、厨具、餐具每天洗涤消毒，案板、刀具生熟食分开设置并定时煮沸消毒；各种盖布、盖帘、抹布每天清洗，专布专用；半成品、熟制品存放采取卫生保护措施，菜品分类存放，不应与其他物品混放；
- e) 防蝇、防鼠、防蟑螂物品齐全，定期组织开展虫害防治，无相关虫害发生；
- f) 器具洗涤按一洗、二清、三消毒、四保洁的顺序操作，清洗后的器具放入消毒柜（保洁柜）内。

5.3.4.4 商铺卫生

商铺卫生应符合以下要求：

- a) 环境卫生整洁，无老鼠、苍蝇、蚊虫等；地面干净，无纸屑、积水、油渍等；
- b) 各类用具干净，无污迹，消毒符合国家相关标准。

5.3.5 安全要求

5.3.5.1 应符合 4.1.3 的相关规定。

5.3.5.2 液化气罐的运输、存储、使用、隔离应符合安全管理规定。

5.3.5.3 蒸饭车、热水器等设备应安装漏电保护装置，并保证能正常、有效使用。

5.3.5.4 刀具使用完毕后应放入刀架内。

5.3.6 服务要求

5.3.6.1 应符合 4.2.1 的相关规定。

5.3.6.2 服务人员应不间断巡视餐饮区域，及时响应顾客，顾客离开后立即将餐桌清理干净。

5.4 车辆维修站

5.4.1 设备及人员配置

应不低于表4的规定，各服务区可根据实际情况予以增加。

表 4 车辆维修站设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
家具	货架、工具柜、沙发及茶几，垃圾桶等
电器	电视、收款机、饮水机、空调等
汽修工具	各类维修设备、汽修配件及耗材、防爆钢圈、灭火器、废弃油污回收装置、货架、垃圾收集容器等
人员	主管、维修工、仓管员

5.4.2 基本要求

5.4.2.1 应符合 JTT 816 的规定。

5.4.2.2 应具备三类以上汽车维修资质，专项维修经营范围、人员、设施、设备条件应符合国家标准要求。

5.4.2.3 应明确各岗位的职责并制定详细的服务规范及安全操作规程。

5.4.3 质量要求

5.4.3.1 车辆维修前，应与车主签订合同或托修单，明确维修项目、费用、质量保证期和双方责任；应保证兑现对客户的承诺，为客户排忧解难。

5.4.3.2 对维修配件、材料的质量负责，不应使用假冒、伪劣配件和材料；维修配件、材料应有进出台账记录，进货票据应妥善保存。

5.4.3.3 质量保证期内应对出现的维修质量问题负责。

5.4.3.4 维修收费应合法、合理，符合维修行业的整体水平。

5.4.4 卫生要求

5.4.4.1 维修工具应无油污，摆放整齐。

5.4.4.2 各类物资应堆放整齐，废旧物资及时清理；区域内销售的轮胎及机油等应摆放有序。

5.4.4.3 区域内的维修车辆，应有固定的修理车位；在修理期间，应注意保持现场卫生；维修车辆离开后，应马上进行卫生清理，不应留有垃圾及油渍、杂物。大面积积水等。

5.4.5 安全要求

5.4.5.1 应符合 4.1.3 的相关规定。

- 5.4.5.2 应按安全操作规程操作各种设备。
- 5.4.5.3 各种维修设备应定期进行保养，并建立保养维修记录。

5.4.6 服务要求

- 5.4.6.1 应符合 4.2.1 的相关规定。
- 5.4.6.2 从业人员维修期间应保证车辆的财物安全。

5.5 客房

5.5.1 设备及人员配置

应不低于表5的规定，各服务区可根据实际情况予以增加。

表 5 客房设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
家具	床、床头柜、椅子、茶几、梳妆台、电视柜、衣架
电器	电视、空调、热水器、电话、电开水壶、吹风机、台灯等
床上用品	被子、床单、被罩、枕头和枕套等
其他	毛巾、浴巾、洗漱用品、洗漱用玻璃杯、烟灰缸、茶杯、垃圾桶、拖鞋、灭蝇设备、灭火器、逃生示意图、防毒面罩等
人员	主管、收银员、服务员、保洁员

5.5.2 基本要求

- 5.5.2.1 依据国家相关法律法规，必须依法取得《营业执照》、《特种行业经营许可证》、《健康证》等证照。
- 5.5.2.2 应明确各岗位的职责并制定详细的服务规范及操作规程。

5.5.3 质量要求

- 5.5.3.1 客房用品、用具，各类设施、设备等应整洁、齐全和完好；床上用品及卫生间用品、用具、毛巾、浴巾等应一客一换；茶具、洁具应一客一消毒；垃圾桶应一天一清理；客房应定期通风。
- 5.5.3.2 地漏、水龙头的维修更换应不超过 4h；大便器、洗手台相关设备的维修更换应不超过 24h。

5.5.4 卫生要求

5.5.4.1 从业人员卫生

应符合5.2.4.1的规定。

5.5.4.2 房间卫生

客房及卫生间应符合以下要求：

- a) 干净、整洁，无异味；地面无纸屑、污迹、水迹、烟头等；
- b) 梳妆台、门窗、窗台、窗帘、灯具、天花板、墙面等保持干净、整洁，无灰尘、污迹、水渍、蜘蛛网，一周至少彻底清洁一次；
- c) 镜面、台面、面盆洁净，无印记、污垢、水渍；坐便器保持洁净，无污垢、堵塞、异味，每天进行一次消毒；垃圾桶每天清洗一次；浴缸内外、皂盒、浴缸塞、沐浴器、开水阀和水管开关等清洁干净，接缝处干净无斑迹；

d) 无老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂、臭虫、蚂蚁等。

5.5.5 安全要求

- 5.5.5.1 应符合 4.1.3 的相关规定。
- 5.5.5.2 应按照治安管理规定，顾客入住应办理入住手续，仔细查验并登记身份证等有效证件，实行实名登记验证入住，建立顾客入住登记簿，并统一存档以备查验。
- 5.5.5.3 应在客房明显区域设置消防安全疏散路线图，并在疏散通道和出口等重点区域设置疏散指示标志，疏散通道和出口处不应堆放物品。
- 5.5.5.4 客房门锁、插销、护窗应完好有效。

5.5.6 服务要求

- 5.5.6.1 应符合 4.2.1 的相关规定。
- 5.5.6.2 顾客退房时，服务员应立即检查房间，按规定及时为客人办理退房手续；如有顾客遗留物品应及时交还失主或按规定妥善处理。
- 5.5.6.3 顾客退房后，房间应及时进行清理、消毒。

5.6 加水

5.6.1 设施设备及人员配置

应不低于表6的规定，各服务区可根据实际情况增加。

表 6 加水设施设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
加水设施设备	抽水泵、蓄水罐、加水水枪、输水管道、电控箱、加水房、泥沙沉淀池等
人员	主管、加水员

5.6.2 基本要求

- 5.6.2.1 应明确各岗位的职责，制定详细的服务规范及安全操作规程，并在醒目位置公开。
- 5.6.2.2 应制定节水和污水处理措施。
- 5.6.2.3 加水应在指定的区域进行，未经允许，不应私自设置加水经营项目。

5.6.3 质量要求

- 5.6.3.1 应在醒目位置设置加水服务价格公示牌。
- 5.6.3.2 应严格按照加水操作规程作业，保证加水足量、快捷。

5.6.4 卫生要求

- 5.6.4.1 加水区应干净整洁、无大面积积水、无油污、无杂物。
- 5.6.4.2 应排水通畅。

5.6.5 安全要求

- 5.6.5.1 应符合 4.1.3 的相关规定。
- 5.6.5.2 应严格按安全操作规程操作各种加水设备。

- 5.6.5.3 加水人员应主动引导车辆有序停放和安全驶离，不应堵塞车道，影响其他车辆通行。
- 5.6.5.4 加水作业时应提醒过往车辆、人员注意交通安全，应设置“防止雷击”标识牌。
- 5.6.5.5 应定期对蓄水罐、输水管道、水泵、电控柜等设施进行安全检测，防止漏水、漏电等现象发生。
- 5.6.5.6 雷雨天气时不应进行抽水、加水作业，防止雷击。

5.6.6 服务要求

应符合4.2.1的相关规定。

6 公共区域服务管理要求

6.1 停车场

6.1.1 设施设备及人员配置

配置应不低于表7的规定，各服务区可根据实际情况增加。

表 7 停车场设施设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
停车场设施设备	保安亭、垃圾箱、标志、标线等
人员	按24h轮班制，人员配置标准应符合附录C要求

6.1.2 基本要求

- 6.1.2.1 应明确停车场各岗位的职责并制定详细的停车场工作规范及工作流程。
- 6.1.2.2 应指挥车辆按规定的分区整齐有序停放，文明停车。

6.1.3 质量要求

- 6.1.3.1 牲畜车辆停放区域应就近设置专门的供水设施，便于对家禽、牲畜进行降温，对该区域进行冲刷、清扫。
- 6.1.3.2 危化品车辆（指运送油汽品、化学制剂、易燃易爆、腐蚀性、放射性材料等危化品的车辆）停放区域应设置明显的危化品车辆停车标志；必要时，可要求驾驶员对所停放的车辆进行相关的安全检查。
- 6.1.3.3 对停放在服务区的危化品车辆，应进行统计、存档管理，填写《危化品车辆登记表》，保安人员应加强对车辆车况的巡视，观察是否有洒漏等异常现象。

6.1.4 卫生要求

- 6.1.4.1 应每天上午和下午，分两次对停车场进行全面清扫，并随时循环保洁；检查标准：目视地面，无明显垃圾、果皮、纸屑，不应有大面积积水、杂物等，各类垃圾产生后应在 30 分钟内清理干净。
- 6.1.4.2 应每天清洁停车场周围的排水口和下水口，保证排水畅通。
- 6.1.4.3 停车场附近的宣传栏、标识牌应每周至少清洁二次，不应有污迹、积尘。

6.1.5 安全要求

- 6.1.5.1 应符合 4.1.3 的相关规定。
- 6.1.5.2 进入停车场的车辆，在指定位置停放，不应堵塞进、出车通道及消防通道。

6.1.5.3 保安人员应随时巡检停放车辆情况，发现门、窗未关好，有漏油、漏水等现象时，应及时通知车主，并做好记录。

6.1.5.4 保安人员负责维持停车场的正常秩序，应及时制止在广场打架斗殴，从事邪教、迷信、赌博、摆摊设点等非法活动。

6.1.5.5 保安人员应及时制止车辆及人员损坏广场地面、路灯等公共设施的行为。

6.1.5.6 重大节假日等车辆驶入高峰时段，应增加人员及时疏导，确保安全畅通。

6.1.6 服务要求

6.1.6.1 应符合 4.2.1 的相关规定。

6.1.6.2 保安人员处理事情应有理有节，执行“一敬礼、二说理、三处理”的程序。

6.1.6.3 停车场应保持 24h 有人值班，定时巡逻，巡逻范围包括服务区内的所有区域，并做好记录。

6.2 公共厕所

6.2.1 设备及人员配置

应不低于表8的规定，各服务区可根据实际情况增加。

表 8 公共厕所设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
如厕设备	大便厕位（具有隔断板、门、衣帽钩、便纸笼）、大便冲水设备、小便池、小便冲水设备，小便位隔板、灭蚊蝇灯
保洁设备	工具间、拖布池、电扇、换气扇、洗手盆、烘干机、干手机、镜子、垃圾桶、绿色植物、化粪池
无障碍设备	无障碍通道，残疾人、老年人大便器，残疾人小便器
无性别厕所设备	成人坐便位、儿童坐便位、儿童小便位、成人洗手盆、儿童洗手盆、有婴儿台功能的多功能台、儿童安全座椅、安全抓杆、挂衣钩和呼叫器
人员	按24h轮班制，人员配置标准应符合附录C要求。

6.2.2 基本要求

6.2.2.1 应明确公共厕所保洁员的岗位职责，并制定详细的公共厕所保洁工作规范及工作流程。

6.2.2.2 应制定公共厕所卫生检查制度，做好卫生检查记录。

6.2.2.3 应设置专职保洁人员和专用值班室，有值班和交接班记录。

6.2.2.4 重大节假日应配备储备卫生间或简易卫生间。

6.2.3 卫生要求

6.2.3.1 公共厕所卫生

公共厕所卫生应符合以下要求：

- 符合 GB/T 17217 的相关规定；
- 光线充足，照明设施完好，晚上按时开灯；
- 通风良好，无异味；小便池放置卫生球；
- 洗手盆冲水龙头无故障、滴漏，水池排水通畅、无积水、堵塞；
- 洁具、便池、隔断、衣帽钩等洁净无破损；

- f) 便纸篓完好，废弃物及时倾倒，无溢出现象；
- g) 化粪池内积存的粪液、尿液不应外溢，及时清运；
- h) 配有干手机并保持正常使用，宜配备洗手液、擦手纸巾；
- i) 保洁用具摆放在指定位置。

6.2.3.2 无性别厕所卫生

无性别厕所卫生应符合以下要求：

- a) 实行专人负责制，每天有专人负责清洁打扫，随脏随扫；
- b) 其余参照公共厕所的要求。

6.2.4 安全要求

- 6.2.4.1 公共厕所应设有明显的防湿滑提示，地面、蹲位台面的铺装应采用防滑材料。
- 6.2.4.2 不应在化粪池周边吸烟和使用明火，防止沼气爆炸和烧伤。
- 6.2.4.3 公共厕所的通道应符合消防安全疏散通道的要求，严禁经营活动挤占、堵塞和改变疏散通道、安全出口、防火分区。

6.2.5 服务要求

- 6.2.5.1 应符合 4.2.1 的相关规定。
- 6.2.5.2 保洁人员应主动向如厕有困难者提供帮助。
- 6.2.5.3 保洁作业过程中应注意观察周围的公共厕所使用者，防止水、尘、污渍飞溅。

6.3 司乘人员休息区

6.3.1 室外休息区

6.3.1.1 设备及人员配置

应不低于表9的规定，各服务区可根据实际情况增加。

表 9 室外休息区设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
设备	遮阳伞、防雨棚、桌椅，有条件时配置健身休闲等设备
人员	按24h轮班制

6.3.1.2 基本要求

室外休息区应符合以下要求：

- a) 桌椅规模根据服务区规模确定，且免费使用；
- b) 座椅等设备保持干净，整齐；
- c) 设备如有损坏，及时维修。

6.3.2 司机之家

6.3.2.1 设施及人员配置

应不低于表10的规定，各服务区可根据实际情况增加。

表 10 司机之家设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
设备	微波炉、就餐桌椅、淋浴设备、储物柜、洗衣机、座椅、躺椅、沙发等设备
人员	按24h轮班制

6.3.2.2 基本要求

司机之家应符合以下要求：

- a) 为货车司机提供餐饮、淋浴、洗衣、休息等服务；
- b) 在显著位置设置监督公示栏，公开服务承诺、服务内容、经营性服务项目及收费标准、监督电话等信息；
- c) 制定服务管理制度，配置管理和服务人员，保障服务质量；
- d) 充分利用报刊、互联网、移动新媒体等渠道进行广泛宣传；
- e) 及时在线上“司机之家”小程序和中华全国总工会官网“司机之家”专栏上完善相关信息。

6.3.2.3 餐饮服务

餐饮服务应符合以下要求：

- a) 提供开水、现点炒菜、快餐、盒饭及速食食品等服务，餐食安全、卫生；
- b) 就餐位数量满足就餐需求；
- c) 配备微波炉等加热设备，具备条件的可设置共享厨房，并提供自助服务；
- d) 餐饮区保持整洁通风、卫生整洁、设施设备齐全完好；
- e) 在就餐区设置“严禁酒后驾驶”等安全文明规范驾驶的宣传标志标识。

6.3.2.4 淋浴服务

淋浴间应符合以下要求：

- a) 标识清晰、醒目；
- b) 温度适中、水温适宜、照明良好、地面防滑，并配备储物柜等设备。

6.3.2.5 洗衣服务

洗衣服务应符合以下要求：

- a) 应提供洗衣机等洗衣设备及场地；
- b) 应定期消毒洗衣设备并保障设备正常使用；
- c) 宜配置具有烘干功能的洗衣机。

6.3.2.6 休息服务

休息区应符合以下要求：

- a) 配置座椅、躺椅、沙发等供司机坐或躺靠的设备；
- b) 安静整洁、通风良好、温度适中，设备齐全完好；
- c) 休息位数量不宜低于表 11 的要求。

表 11 休息位数量（个）

日均驶入货车流量（车/日）	配置标准
0~300	1

日均驶入货车流量（车/日）	配置标准
300~600	4
600以上	5

7 设施设备管理要求

7.1 安防系统

7.1.1 设施设备及人员配置

应不低于表12的规定，各服务区可根据实际情况增加。

表 12 安防设施设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
监控设备	视频监控系统等
人员	主管1人，监控员3人，可由保安人员兼职

7.1.2 基本要求

- 7.1.2.1 应制定详细的监控人员工作规范及工作流程。
- 7.1.2.2 监控室应专人值守，24h 实时监控服务区的整体情况，发现可疑、紧急、危险状况应及时向上级报告，监控录像保存期宜为 90 天。

7.1.3 日常维护管理

- 7.1.3.1 应建立日常检查维护工作责任制，有专人负责设备维护，定期检查设备的运行状况，出现问题应及时报修并做好相关记录，保持设备及所在环境干净整洁。
- 7.1.3.2 应建立安防设施设备使用责任制，监控人员认真履行监控职责，发现情况应及时向上级报告；设备操作应按操作流程执行，未经允许不应随意更改系统设置，非监控人员不应操作设备。
- 7.1.3.3 应建立安防监控保密制度，监控人员严格遵守保密工作制度，不应随意公开和擅自向他人提供或调看监控数据。
- 7.1.3.4 应建立监控数据使用登记制度，对监控数据的调取人员、调取时间、调取用途等事项进行登记；因工作需要调取监控数据时，应征得服务区相关负责人的同意。
- 7.1.3.5 应建立 24h 值班管理制度，每天做好安防监控工作记录，定期做好数据备份，不应擅自更改、破坏保存期限内监控原始数据记录。
- 7.1.3.6 应确保安防设施正常运行，在人员配置、技术装备、经费预算等方面给予保障，服务区进行改造、装修、建设施工过程中，应确保安防设备正常、可靠、安全运行。

7.2 环保系统

7.2.1 设施设备及人员配置

应不低于表13的规定，各服务区可根据实际情况增加。

表 13 环保设施设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
环保设备	污水处理设备、垃圾处理设备、绿化作业设备、油烟污染物处理设备

配置项目	配置标准
人员	污水处理系统维护员1人，垃圾处理工作人员1人，绿化维护员1人

7.2.2 基本要求

7.2.2.1 应设有污水处理系统维护人员、垃圾处理工作人员及绿化维护人员，明确岗位责任制，实行考核。

7.2.2.2 宜通过生物降解、中水回用等方式逐步实现污水循环利用。

7.2.3 日常维护管理

7.2.3.1 污水处理

污水处理应符合以下要求：

- a) 每日对污水处理设施巡查一次，每季度对排放水质检测一次。污水处理系统出现故障或排放不达标时，应及时进行维修，停止污水排放。
- b) 按净化设备正常运行要求定期维护保养，并做清洗和更换维护记录，保留台账备查。

7.2.3.2 垃圾处理

垃圾处理应符合以下要求：

- a) 垃圾中转站定期重点消杀，防治蚊蝇孳生；
- b) 每次装运垃圾后，及时对装运过程中渗漏的垃圾水及垃圾物进行清理；
- c) 非保洁作业期间，小型垃圾运输车在指定位置整齐有序停放；
- d) 垃圾中转站定期清理，5 米范围外不应有刺激性气味，夏季提高清理频率；
- e) 针对垃圾中转站制定相应的防火、防垃圾水渗漏等应急预案；
- f) 对垃圾中转站、垃圾桶、垃圾车清洗时，收集冲洗污水统一排入排污管道。

7.2.3.3 绿化维护

绿化维护应符合以下要求：

- a) 制定年度灌溉、施肥、防治病虫害计划；
- b) 乔木每年至少修剪 3 次，保证主干生长良好，并及时修剪侵入建筑限界、遮挡护栏板、交通标志、影响视野的枝条；小乔木、花、灌木每年至少修剪 2 次；
- c) 每年定期集中清除树木的攀附植物；
- d) 每年冬、春季节适时补栽苗木。

7.3 信息系统

7.3.1 设施设备及人员配置

应不低于表14的规定，各服务区可根据实际情况增加。

表 14 信息系统设施设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
信息化设备	室内、外信息发布屏、WIFI网络设备、广播系统等
人员	信息化设备维护人员1名

7.3.2 基本要求

- 7.3.2.1 应在服务区广场显著位置设置室外信息发布屏，在经营场所室内显著位置设置室内信息发布屏，并提供信息查询服务。
- 7.3.2.2 室内、外的信息发布屏应不间断滚动发布实时路况、天气信息、服务信息等内容。
- 7.3.2.3 信息查询服务应提供电子地图、即时路况、气象预报、服务区功能介绍、道路沿线城市、旅游景点等信息查询。
- 7.3.2.4 室内、外的信息发布屏应实现由上级监控中心远程控制管理的功能。
- 7.3.2.5 应对外提供 24h 免费 WIFI 服务，WIFI 设备的各项技术指标和服务指标符合相关标准的要求。
- 7.3.2.6 智慧信息化系统应提供停车指引、功能导视、客户评价等服务。

7.3.3 日常维护管理

- 7.3.3.1 应根据 JTG H10 实施定期养护。
- 7.3.3.2 应安排专人对信息化设备日常巡检，每周至少巡检 3 次，对设备的工作环境、工作状态和性能进行定期检测和维护，并做好检测和维护记录，发现故障及时与设备厂商联系，尽快检修，并做好维修记录。
- 7.3.3.3 应及时制止恶意损坏信息化设备的行为，按规定要求损坏人进行修复和赔偿。
- 7.3.3.4 软件应定期维护升级，以满足信息化系统的安全性、兼容性、可升级性的要求。

7.4 导向系统

7.4.1 设施设备及人员配置

应不低于表15的规定，各服务区可根据实际情况增加。

表 15 导向系统设施设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
车辆引导设施设备	交通标志、标线
行人引导设施设备	功能区导向牌、指示牌
人员	维护人员1名，可由保安人员兼职

7.4.2 基本要求

- 7.4.2.1 交通标志、标线指引体系完整，符合 GB 5768 的规定。
- 7.4.2.2 交通标志、标线应清晰、无遮挡、可视性强。
- 7.4.2.3 功能区导向牌、指示牌应清晰、无遮挡、可视性强，保证夜间可视性。

7.4.3 日常维护管理

- 7.4.3.1 标志、标线应根据 JTG H10 实施定期养护。
- 7.4.3.2 导向牌、指示牌应至少每周擦洗 1 次，保持清洁、美观。

7.5 水电系统

7.5.1 设施设备及人员配置

应不低于表16的规定，各个服务区可根据实际情况予以增加。

表 16 水电系统设施设备及人员配置的基本要求

配置项目	配置标准
------	------

配置项目	配置标准
照明设施设备	灯具和光源、照明配电箱、照明线路、应急照明设施设备
供配电设施设备	配电室、变压器、高/低压配电柜、供电线路、柴油发电机组
给排水设施设备	水泵房、给水泵、水泵控制柜、配电柜、阀门、储水池、污水池、供水管道、排水泵、排污管道、水表、污水处理设备
维护管理人员	水电工1人

7.5.2 基本要求

7.5.2.1 应设有专职水电工，明确岗位负责制，实行严格考核。

7.5.2.2 应制定停水、停电应急预案。

7.5.2.3 照明设施设备应符合以下要求：

- a) 夜间按时开启照明设施，各功能区域达到照明效果；
- b) 灯泡、灯具及应急照明设施完好可用，照明效果良好；
- c) 灯架、灯杆、地脚螺栓等完好，无锈蚀、裂缝、歪斜、残缺、变形等情况，表面油漆无脱落；灯杆编号清晰；
- d) 用电线路不应裸露，不应乱拉乱接，布线使用线槽或线管；
- e) 采用节能环保灯具，并制定节能照明实施方案。

7.5.2.4 供配电设施设备应符合以下要求：

- a) 保持供电正常，发电机性能良好，可随时启动供电；
- b) 制定配电房工作制度、操作流程、应急方案，并上墙悬挂；
- c) 配电、发电、供电系统运转正常，设备表面清洁，无蛛网、积灰、外观无锈蚀，发电机表面无灰尘、锈蚀、油污；
- d) 定期进行设备保养，有检修、保养记录；
- e) 分区域设置电表；
- f) 供配电房内不应堆放杂物；
- g) 设备标牌清晰可见。

7.5.2.5 给排水设施设备应符合以下要求：

- a) 给水、排水、储水设备性能完好，运行正常；
- b) 水池水不应外溢，供水阀门、管道无锈蚀、渗漏；
- c) 雨水、污水、消防管道不应有裂纹、阻塞、渗漏；
- d) 水泵房不应有积水；
- e) 分区域设置水表；
- f) 排水泵运行正常，排污井应无杂物，污水排放通畅。

7.5.3 日常维护管理

7.5.3.1 照明设施设备应符合以下要求：

- a) 定期检查照明设备、照明线路，应急照明设施设备电路和电源；
- b) 定期清扫和维护灯具。

7.5.3.2 供配电设施设备应符合以下要求：

- a) 每天对配电室所有设施设备进行巡检，检查是否运行正常；雷电天气后及时进行详细巡检；
- b) 随时关注设备的报警信息，第一时间到场检修；
- c) 防雷设施、电器设备接零等设备每半年进行一次检查，有完整记录；
- d) 供电线路每季度检查一次，并有检查记录；

- e) 定期对低压配电柜、高压配电柜、变压器、柴油发电机及配电室附属设施设备进行巡检维护，并完成对应的检修记录表。

7.5.3.3 给排水设施设备应符合以下要求：

- a) 供水泵、阀门、水池及供水管道定期检查保养，有月检查记录；
- b) 排水井定期清理，污水排放通畅，清理记录完整；
- c) 一般性维修不超过 8h，对于特殊困难的维修项目不超过 72h。

7.6 其他设施

7.6.1 基本要求

7.6.1.1 服务区道路

应符合以下要求：

- a) 按 GB 5768 的规定设置必要的交通标志、标线；
- b) 定期巡查路况，发现病害，及时进行维修、处治；
- c) 保持干净整洁，及时清除杂物，保证排水畅通。

7.6.1.2 房屋建筑

应符合以下要求：

- a) 不得擅自改变结构和用途；
- b) 防水完好，无渗漏；
- c) 内外墙瓷砖、涂料、彩砖、地砖等完好无脱落，屋顶瓦片无缺损；
- d) 门窗、天花板等完好，无损伤、脱落；
- e) 台阶、楼梯、扶手完好无缺失。

7.6.1.3 天桥、地下通道

应符合以下要求：

- a) 定期对天桥进行检测与技术状况评估，保障天桥的安全运行；
- b) 天桥的楼梯、护栏完好，桥面保持平整，并保证排水畅通；
- c) 天桥及地下通道出入口设置垃圾桶和完善的指示标志；
- d) 地下通道设置完善的照明设施、安防监控设施；
- e) 地下通道的楼梯、路面保持平整、完好，并保证排水畅通；
- f) 不得擅自利用天桥、地下通道设置广告牌、悬挂物等。

7.6.1.4 围墙及其他公共设施

应符合以下要求：

- a) 墙体完好无缺损，无倾斜、墙面涂料无脱落；
- b) 各种井盖完好、无缺失；
- c) 公用桌椅、开水机等公共设施应完好、无缺损。

7.6.2 日常维护管理

7.6.2.1 道路、房屋建筑、天桥、地下通道、围墙应每周至少进行 1 次常规检查，发现问题应及时组织维修和处治，并做好检查和维修记录。

7.6.2.2 道路、天桥、地下通道应每天全面清扫两次，并随时保洁。

7.6.2.3 道路、房屋建筑、天桥、地下通道等应根据 JTG H10 要求定期养护和修缮。

7.6.2.4 围墙及其他公共设施应定期养护维修。

8 公共安全与应急管理要求

8.1 基本要求

8.1.1 应加强组织建设，明确管理职责，建立完善公共安全与应急机制。

8.1.2 应当建立健全与地方有关部门关于公共安全事件的协作联动机制。

8.1.3 应按照突发公共事件应急体系建设的要求，制定完善应急预案，强化应急处置管理，提高应对处置突发事件能力。

8.1.4 应制定完善重大节假日服务工作预案，完善服务能力预警机制，完善相邻服务区联动机制。

8.1.5 应加强应急物资储备，组建应急救援队伍，组织实施突发事件和重大节假日应急服务演练，全面提升服务保障水平。

8.2 防火疏散

8.2.1 物资储备

应根据防火需求，储备灭火器、消防沙、消防桶、消防铲、消防毯等。

8.2.2 人员管理

通过广播、标识、标牌等多种方式，开展防火知识宣传，引导司乘人员提高防护意识。

8.2.3 应急处置

8.2.3.1 应立即启动应急预案，向公安消防部门报警求助，同时立即组织进行抢险。

8.2.3.2 应立即切断电源总开关。用消防水枪、灭火器等远距离控制火势，无法控制时，撤离现场。

8.2.3.3 禁止任何车辆、人员进入事故现场，疏散人群，指挥人员撤离撤离现场。

8.3 卫生防疫

8.3.1 物资储备

应根据卫生防疫需求，储备测温设备、防护服、护目镜、手套、口罩、消毒液等。

8.3.2 场所管理

8.3.2.1 应采取措施控制入区车辆和人员数量，避免车辆和人员拥挤。

8.3.2.2 应加强室内场所通风。宜采用自然通风，当采用机械通风时，应定期对设备进行消毒清洁处理。

8.3.2.3 应加强就餐管理，控制餐厅内用餐人数，保持合理间距，提供错峰、打包就餐服务，尽可能减少人员聚集和逗留时间。

8.3.2.4 应定期进行场所区域消毒清洁，对自助服务设备、扶手、门把手等重点部位，适当增加消毒清洁频次，并做好消毒清洁记录。

8.3.2.5 应在出入口、公共厕所等区域提供洗手液、免洗手消毒剂等用品。

8.3.2.6 应设置废弃垃圾专用回收箱，进行统一收集、专车运输、定点处理。

8.3.3 人员管理

- 8.3.3.1 通过广播、视频、海报等多种方式，开展卫生防护知识宣传，引导司乘人员提高防护意识。
- 8.3.3.2 进入服务区经营区域、公共区域应按防控要求进行人员检测通行。
- 8.3.3.3 所有人员进入服务区需全程遵守防疫要求，保持社交距离；接触高、中风险人员或来自涉疫地区物品时，应做好相应的个人防护和消毒措施。

8.3.4 应急处置

- 8.3.4.1 对检测中发现的异常人员应及时隔离，避免继续接触他人，立即向当地卫生防疫部门报告相关信息。
- 8.3.4.2 对确诊病例涉及的场所区域应立即关闭，科学划定防控区域范围，果断采取限制性防控措施。
- 8.3.4.3 应积极配合当地防疫部门做好流行病调查及场所消毒清洁工作，涉疫区域经当地防疫部门评估合格后方可重新开放。

8.4 反恐防范

8.4.1 物资储备

应根据反恐防范需求，储备钢叉、应急棍、盾牌、防割手套等。

8.4.2 人员管理

- 8.4.2.1 单位负责人及其反恐防范工作专（兼）职人员应实行 24h 值班、巡逻制度。
- 8.4.2.2 通过知识教育、技能培训，提高一线员工的反恐防范意识，熟练掌握反恐防范应急技能。

8.4.3 应急处置

- 8.4.3.1 发生暴力恐怖事件时，在没有伤及人员的情况下，以宣传教育为主，防止事态的扩大蔓延。如有人员受伤，值班人员要立即组织实施救援。
- 8.4.3.2 处置暴力恐怖事件时，值班人员要迅速报告主要领导，并注意观察事态，判断事件的严重性，必要时立即向公安部门报警求助。

9 服务质量评价与改进

9.1 服务质量评价体系

- 9.1.1 应建立健全服务质量评价体系，实现服务质量管理与评价科学化、常态化。
- 9.1.2 高速公路服务区经营管理单位应按照本规范和行业主管部门要求，制定服务质量企业标准、工作流程、监督管理制度，建立健全服务质量一体化管理的奖惩机制，开展运营服务质量日常巡检自评及检查考核。
- 9.1.3 第三方评估机构应按照本规范和委托方要求，制定服务质量评价标准、工作方案和流程，采用不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场的方式开展服务质量评价，出具评价报告。
- 9.1.4 顾客依据个人体验对服务环境、服务质量和服务行为提出意见和建议，作为服务质量评价重要参考。

9.2 服务改进

- 9.2.1 应在限期内整改评价所提出的问题。
- 9.2.2 应建立服务改进措施及效果的管理台账。

- 9.2.3 应自主开发拓展服务项目，适应社会需求和发展，持续提高服务质量。
- 9.2.4 应依据国家及行业管理要求，完善管理和服
- 9.2.5 服务区经营管理单位（承租方）应接受监督管理和检查考核。

9.3 顾客投诉处理

- 9.3.1 应制定顾客投诉受理工作制度，做到投诉受理范围明确、渠道畅通、处置迅速、反馈及时。
- 9.3.2 应建立健全顾客投诉受理处置机构与工作机制，配备专业人员。
- 9.3.3 应制定现场受理与分级受理的工作流程，认真核实顾客投诉信息，按规定进行受理与处置。
- 9.3.4 应在客流集中区域设立公示栏，公示现场管理团队、经营管理单位和行业主管部门的服务质量监督电话。
- 9.3.5 应准确记录投诉人姓名、联系方式、投诉事由、投诉诉求等信息。
- 9.3.6 应对有效投诉做到有件必复，出具情况说明、反馈整改意见。
- 9.3.7 应将未能协商解决的合理诉求，及时报请上级主管部门处理。
- 9.3.8 应针对产生较大影响的有理投诉处理情况进行跟踪回访调查并备案。

附 录 A

(规范性)

服务区从业人员仪容仪表要求

A.1 基本要求

服务区从业人员仪容仪表基本要求包括以下内容：

- a) 统一着装，挂牌上岗，衣服干净整洁；
- b) 男员工不留怪异发型，发不过耳，不留长胡子；
- c) 女员工不梳披肩发，发不遮眼，长发须盘起；
- d) 保持指甲清洁，不留长指甲，不涂指甲油；
- e) 女员工不浓妆艳抹，不用浓烈气味的香水；
- f) 上岗期间不佩带各种饰物，如手链等。

A.2 特定要求

除基本要求外，餐厅、客房、超市从业人员还应遵守以下要求：

- a) 保持面部、手臂清洁；
- b) 保持口腔卫生，工作期间不应吸烟、吃槟榔及零食等。

附录 B

(资料性)

服务区从业人员服务文明用语及服务忌语

B.1 服务文明用语

B.1.1 称呼语

称呼语包括先生/女士。

B.1.2 答谢语

答谢语包括以下内容：

- a) 感谢您的光临，希望您旅途愉快！
- b) 不必客气，我们做的还不够！
- c) 您的事我马上就办。
- d) 谢谢您的提醒。
- e) 麻烦您了，谢谢。

B.1.3 欢迎语

欢迎语包括以下内容：

- a) 欢迎光临！
- b) 欢迎光临 XX 服务区！

B.1.4 告别语

告别语包括以下内容：

- a) 再见；
- b) 晚安；
- c) 欢迎您再来！
- d) 祝您旅途愉快！
- e) 祝您一路平安！
- f) 再见，祝您一路顺风。

B.1.5 祝贺语

祝贺语包括以下内容：

- a) 祝您节日快乐！
- b) 祝您新年快乐！

B.1.6 询问语

询问语包括以下内容：

- a) 有什么需要帮助吗？
- b) 先生/女士，我能为您做点什么吗？
- c) 先生/女士，需要我帮您做什么吗？
- d) 先生/女士，您还需要别的帮助吗？

B.1.7 致歉语

致歉语包括以下内容：

- a) 对不起，请原谅；
- b) 对不起，让您久等了；
- c) 对此向您表示歉意；
- d) 对不起，那是我的过错；
- e) 我们立即采取措施，使您满意；
- f) 我疏忽了，请您原谅；
- g) 对不起，请您稍等一下；
- h) 很抱歉，我们大意了。

B.1.8 指示用语

指示用语包括以下内容：

- a) 先生/女士，请这边走；
- b) 请随我来；
- c) 先生/女士，请一直往前走，到转弯处请向左（右）转弯。

B.1.9 电话语

电话语包括以下内容：

- a) 您好，XX 服务区；
- b) 您好，XX 服务区总台，有什么需要帮助？

B.2 服务忌语**B.2.1 否定语**

否定语包括以下内容：

- a) 不；
- b) 不知道；
- c) 不会；
- d) 不行；
- e) 我很忙。

B.2.2 蔑视语

蔑视语包括以下内容：

- a) 你买得起吗？
- b) 买不起还来？

B.2.3 顶撞语

顶撞语包括以下内容：

- a) 谁怕谁啊，我还不想侍候了！
- b) 我就是这个态度，你怎么着吧？
- c) 你算什么东西？
- d) 你有什么了不起？

- e) 我就这么说你，我就这么做了，你能怎么样？

B.2.4 推诿语

推诿语包括以下内容：

- a) 烦死人了；
- b) 累死了；
- c) 我听不懂，你找别人去；
- d) 下班了；抓紧时间；赶快点；
- e) 那里不归我管；
- f) 那上面不是写着价格吗？自己不会看；
- g) 有意见找领导去。

附录 C
(规范性)

服务区公共区域保安、保洁人员配置方案

表C.1规定了服务区公共区域保安、保洁人员配置方案。

表 C.1 服务区公共区域保安、保洁人员配置

服务区分类	预测第20年交通量 (pcu/d)	保安人员	保洁人员	配备方案
I类服务区	>80000	19	24	(1) 保安按照白班、中班、晚班 5:5:4 倒班。白班、中班公共区域巡逻均为 5 人，晚班公共区域巡逻 4 人。设置机动岗位 2 个，上午担任形象岗，下午、晚班高峰期机动协助疏导，维护。 (2) 保洁按照白班、中班、晚班 8:8:4 倒班。白班、中班男女厕所 4 人，公共区域 4 人；晚班男女厕所 2 人，公共区域 2 人。设置机动岗位 1 个，高峰期机动协助保洁工作开展。
II类服务区	65000~80000	16	22	(1) 保安按照白班、中班、晚班 4:4:3 倒班。白班、中班公共区域巡逻均为 4 人，晚班公共区域巡逻 3 人。设置机动岗位 2 个，上午担任形象岗，下午、晚班高峰期机动协助疏导，维护。 (2) 保洁按照白班、中班、晚班 7:7:4 倒班。白班、中班男女厕所 4 人，公共区域 3 人；晚班男女厕所 2 人，公共区域 2 人。设置机动岗位 1 个，高峰期机动协助保洁工作开展。
	50000~65000	11	16	(1) 保安按照白班、中班、晚班 3:3:2 倒班。白班、中班公共区域巡逻均为 3 人（含形象岗），晚班公共区域巡逻 2 人。设置机动岗位 1 个，上午担任形象岗，下午、晚班高峰期机动协助疏导，维护。 (2) 保洁按照白班、中班、晚班 5:5:3 倒班。白班、中班男女厕所 2 人，公共区域 3 人；晚班男女厕所 2 人，公共区域 1 人。
	35000~50000	8	12	(1) 保安按照白班、中班、晚班 2:2:2 倒班。白班、中班公共区域巡逻均为 2 人，晚班公共区域巡逻 2 人。 (2) 保洁按照白班、中班、晚班 4:4:2 倒班。白班、中班男女厕所 2 人，公共区域 2 人；晚班男女厕所、公共区域 2 人。
III类服务区	≤35000	8	12	(1) 保安按照白班、中班、晚班 2:2:2 倒班。白班、中班公共区域巡逻均为 2 人，晚班公共区域巡逻 2 人。 (2) 保洁按照白班、中班、晚班 4:4:2 倒班。白班、中班男女厕所 2 人，公共区域 2 人；晚班男女厕所、公共区域 2 人。
<p>注1：白班（7:00-15:00），中班（15:00-23:00），晚班（23:00-7:00）。</p> <p>注2：因节假日或实际工作需求，服务区（停车区）应根据实际情况另增加相应物业人员，以保证物业工作的正常运行。</p> <p>注3：服务区分类、规模及流量预测参见湖南省《高速公路服务区设计规范》。</p>				

