

广西壮族自治区地方标准

DB45/T 2363—2021

高速公路服务区管理服务规范

Management and service specification for expressway service area

2021 - 09 - 27 发布

2021 - 10 - 31 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 管理要求	2
4.1 一般规定	2
4.2 综合管理	2
4.3 安全管理	3
4.4 公共管理	4
4.5 经营管理	5
4.6 智慧化管理	6
5 服务要求	6
5.1 一般规定	6
5.2 公共服务	6
5.3 经营服务	9
5.4 信息化服务	11
5.5 其他拓展服务	11
6 监督与投诉处理	11
6.1 投诉受理	12
6.2 投诉处理	12
7 评价与改进	12
7.1 评价	12
7.2 改进	12
附录 A（规范性） 高速公路服务区文明服务要求	13

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。

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。

本文件由广西壮族自治区交通运输厅提出并宣贯。

本文件由广西交通运输标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广西交通投资集团有限公司、广西壮族自治区交通运输厅、广西壮族自治区高速公路发展中心。

本文件主要起草人：周志刚、李飞林、周泽汉、李海、宁丽燕、覃木宝、满新耀、韦吉洪、许夏荧、李克、覃周、傅琴、马进、李相佑、李标、温美琼、陈欣铭、张永强、滕铁山、符梦晋、丁文娟、黄泉艳、张峰能。

高速公路服务区管理服务规范

1 范围

本文件规定了高速公路服务区的管理和服务、服务监督与投诉、服务质量评价与改进等方面的要求。本文件适用于广西境内已投入运营的高速公路服务区管理服务工作，高速公路停车区参照使用。

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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具
- GB/T 16739.2 汽车维修业开业条件 第2部分：汽车综合小修及专项维修业户
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 29781 电动汽车充电站通用要求
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- JT/T 816 机动车维修服务规范
- DB45/T 1622 高速公路收费微笑服务规范
- DB45/T 2052 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

高速公路服务区 **expressway service area**

高速公路专门设置，为司乘人员提供如厕、购物、餐饮、休息等服务，为车辆提供停车、加油（加气、充电）、汽车维修等服务的场所。

3.2

高速公路停车区 **expressway parking area**

高速公路专门设置，为司乘人员提供如厕等服务，为车辆提供停车等服务的场所。

3.3

经营服务 **business service**

为司乘人员和车辆提供的餐饮、住宿、洗浴、购物、加油（加气、充电）、汽车维修等有偿服务。

3.4

公共服务 public service

为司乘人员提供的停车、如厕、开水供应、信息查询、室内外休息等免费服务。

3.5

经营管理 business management

服务区经营管理单位为司乘人员和车辆提供各类经营服务所规定的管理要求。

3.6

公共管理 public management

服务区运营管理部门为司乘人员和车辆提供各类公共服务所规定的管理要求。

3.7

运营管理机构 operation and management unit

取得服务区从业法人资格,从事服务区经营管理和公共管理工作,为司乘人员提供相应服务的企业。

3.8

经营单位 business unit

取得经营项目从业法人资格,与所在服务区运营管理机构签订合同,按合同约定开展经营活动的企业(商户)。

3.9

连接通道 internal lane

服务区或停车区内部连接两侧供内部车辆和人员通行的通道。

3.10

母婴室 baby care room

为单独照顾哺乳期婴幼儿以及孕产妇,在服务区公共区域设置,服务设施齐全且有私密空间的休息室。

3.11

第三卫生间 accessible toilet

为行为障碍者或需要他人协助才能如厕的特殊对象专门设置使用的卫生间。

4 管理要求

4.1 一般规定

4.1.1 运营管理机构为高速公路服务区整体责任人,应接受各相关行政主管部门管理,负责服务区整体经营、管理和服务工作。

4.1.2 运营管理机构应设置服务区管理机构,制定各项管理规章制度。

4.1.3 服务区各类经营项目企业(商户)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。

4.1.4 服务区设施设备配置应满足运行需求,并及时维护、升级、更新,技术标准应符合相关规范要求。

4.1.5 服务区宜推广应用各类节能、环保、循环利用技术,排放符合环保部门有关规定。

4.1.6 运营管理机构应与经营单位签订经营合同,约定经营项目、经营范围、服务标准等条款。

4.2 综合管理

4.2.1 从业人员要求

- 4.2.1.1 运营管理单位应提供 24 小时值班服务。
- 4.2.1.2 服务区行业从业人员应符合相关行业从业要求。
- 4.2.1.3 服务区从业人员应提供亲切、周到的服务，使用普通话和文明礼貌用语，不得说服务忌语。
- 4.2.1.4 服务区从业人员仪容仪表应符合附录 A 的要求。

4.2.2 管理制度

4.2.2.1 运营管理单位应建立健全相应的管理制度，定期检查并适时更新。管理制度建设内容包括但不限于：

- 停车场管理制度；
- 公共卫生间管理制度；
- 设施设备维护保养管理制度；
- 安全生产管理制度；
- 应急预案管理制度；
- 餐饮管理制度；
- 住宿管理制度；
- 商超（便利店）管理制度；
- 加油（加气、充电）站管理制度；
- 汽修管理制度；
- 其他拓展经营性服务相关管理制度；
- 服务投诉受理管理制度。

4.2.2.2 运营管理单位应建立管理与服务操作规程，开展培训，并接受检查和监督。服务操作规程建设包括但不限于：

- 广场车辆指挥规程；
- 公共卫生间保洁规程；
- 公共场所保洁规程；
- 厨房加工规程；
- 加油（加气、充电）操作规程；
- 汽修操作规程；
- 餐饮操作规程；
- 其他拓展经营性服务相关操作规程。

4.3 安全管理

4.3.1 基本要求

- 4.3.1.1 运营管理单位应成立服务区安全生产管理机构，负责服务区安全生产日常管理工作。
- 4.3.1.2 消防设施应按照相关安全标准和规范设置。
- 4.3.1.3 食品卫生安全应依照行业要求执行。
- 4.3.1.4 交通标识标线应规范、完整、清晰，交通安全有序。

4.3.2 管理要求

- 4.3.2.1 运营管理单位应建立安全管理组织体系，落实服务区各类人员的安全生产岗位责任制。
- 4.3.2.2 运营管理单位应建立服务区日常安全检查管理制度并监督落实。

- 4.3.2.3 运营管理单位应按公共安全突发事件应急体系建设的要求制定应急预案。
- 4.3.2.4 运营管理单位应建立服务能力预警机制、毗邻服务区联动机制和突发事件的应急体系，制定相应工作预案。
- 4.3.2.5 经营单位应与经营项目企业（商户）签订安全协议，明确安全管理职责，定期对全员进行安全培训，定期开展特定岗位人员专项安全培训，特殊岗位应按要求持有上岗许可证。
- 4.3.2.6 经营单位与经营项目企业（商户）的服务操作应严格遵守安全操作规程并定期检查。

4.3.3 秩序管理要求

- 4.3.3.1 保安人员应 24 小时在岗值班巡查，维持服务区正常秩序，遇到违法犯罪行为时，应及时制止并立即报警。
- 4.3.3.2 保安人员应及时制止车辆及人员损坏服务区服务设施的行为，有损坏的及时上报管理员处理。

4.3.4 消防要求

- 4.3.4.1 应有专人负责消防设施、安全疏散通道和指示标志以及应急照明设施的日常管理，定期开展消防演练。
- 4.3.4.2 应在服务场所配备符合消防安全要求的设施设备，定期检查维护、更换，确保设施和器材的正常使用。
- 4.3.4.3 加油站区域应设置重大风险源辨识标识，安全范围内不得使用明火和易燃易爆等危险物品。
- 4.3.4.4 有条件的服务区应对危险化学品运输车辆专门划定区域，定点停放，停车位应配置消防沙、灭火器等消防器材。
- 4.3.4.5 电器设备应符合安全用电标准，安全有效。不得违章用电、私拉乱接。

4.4 公共管理

4.4.1 停车场

- 4.4.1.1 停车场应全天专人值守管理，安保装备齐全，夜间照明、广场监控设施清晰完好，宜设置智能导视系统。
- 4.4.1.2 道路交通流线应合理，标志标线应符合 DB45/T 2052 的要求。
- 4.4.1.3 车辆应分区分类停放，应合理设置牲畜运输车等特种车辆专用停车位，宜设置无障碍停车位、爱心停车位。
- 4.4.1.4 连接通道应落实封闭式管理，通道内不得停车；除内部车辆和报备车辆及公安、消防、抢险、抢救、应急等特殊车辆外，其他车辆不得通行。
- 4.4.1.5 连接通道口应设置 24 小时视频监控，并做好卫生保洁和防涝工作。
- 4.4.1.6 发生车辆严重阻塞时，应及时启动应急预案。

4.4.2 公共卫生间

- 4.4.2.1 专职保洁员的仪容仪表应符合附录 A 的要求。
- 4.4.2.2 应 24 小时免费开放。
- 4.4.2.3 应分设男女公共卫生间，分室设置大、小便间和盥洗室，厕位有隔断、门板、挂钩，男小便池有隔板、搁物板。
- 4.4.2.4 宜提供洗手液、手纸或干手器等便民设施。
- 4.4.2.5 宜设第三卫生间、老年人和儿童卫生洁具、公共温水洗手池。
- 4.4.2.6 应设置保洁专用休息室、保洁用具存放专区。
- 4.4.2.7 卫生间维修时应应对维修区域进行围挡，并摆放提示牌。

4.4.3 公共场区

- 4.4.3.1 标志牌和指示牌位置应设置合理，内容具有连续性并满足夜间可视要求。
- 4.4.3.2 各功能区连接通道通行顺畅，应设无障碍通道、栏杆等设施。
- 4.4.3.3 应配备宣传栏，公示广西高速公路路网图、服务功能区平面示意图、服务承诺、监督投诉电话、交通运输安全知识等内容。
- 4.4.3.4 应保持走廊、通道通畅，无占道物，无易燃物。
- 4.4.3.5 宜合理布设数量满足分类需求的垃圾箱。
- 4.4.3.6 宜设置遮雨设施和公共吸烟区。
- 4.4.3.7 应按季节开展花木消毒灭虫工作，根据实际需要定期修剪草木。

4.4.4 人性化服务设施

应为司乘人员免费提供广播、咨询台、信息查询设备、室内外休息区、开水间、母婴室等服务设施。

4.4.5 其他设施设备

- 4.4.5.1 标志、导向、给排水、供电照明、消防、视频监控、节能与环保等服务设施设备应保持状态完好，安全可靠，满足服务要求。
- 4.4.5.2 应制定相应服务设施设备维护保养制度，按规定维护、保养、更新及检查，保持设施设备完好。
- 4.4.5.3 需经专门机构鉴定的设备、量具等，应按相关规定定期检测，取得相关检验合格证书。

4.5 经营管理

4.5.1 运营管理机构

- 4.5.1.1 应设置现场管理、设施设备管理等岗位，从事专业岗位人员应持证上岗。
- 4.5.1.2 应建立 24 小时值班制度，统筹管理各功能区域日常运行及服务工作。

4.5.2 经营单位

- 4.5.2.1 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。
- 4.5.2.2 应明确营业时间，建立标准化操作流程、服务规范，并上墙公示。

4.5.3 经营设施设备

- 4.5.3.1 设施设备应功能齐全、设施良好，满足服务需求，并及时维护、升级、更新。
- 4.5.3.2 设施设备维修期间应按规定隔离，设置提示标志。
- 4.5.3.3 饮用水应符合水质标准。
- 4.5.3.4 生活污水应经污水处理设备进行技术处理后排放，定期检测并符合 GB 8978 的要求，给排水管道、排水沟畅通、无渗漏。

4.5.4 经营场地

- 4.5.4.1 各类经营场地规模应满足需求，布局合理。
- 4.5.4.2 经营场地所用材料应符合消防标准。
- 4.5.4.3 经营场地工作区域应环境明亮、环境优美、通风良好、光线充足，照明设施完好，人流动线设置科学。
- 4.5.4.4 经营场地通道应保持畅通，无占道物。

4.5.4.5 加油（气）站出入口、车道应保持畅通无阻，地面无塌陷。

4.6 智慧化管理

4.6.1 应利用物联网、云计算、大数据、移动互联等信息技术，建立以车流、客流、营业数据、物业消耗等运营服务大数据为关键要素的数字化管理体系，逐步构建运营服务与管理数据自动采集、网络化传输和智能化应用等，实现运营服务智慧化管理。

4.6.2 应加强服务区管理人员信息专业技术和业务培训。

4.6.3 应加强信息化设施设备的升级改造和日常维护，满足智慧化管理需要。

5 服务要求

5.1 一般规定

5.1.1 服务区应为驾乘人员提供餐饮、购物、休息、如厕、信息咨询、洗浴,为车辆提供停车、加油（加气、充电）、加水和维修等基本服务。

5.1.2 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，满足司乘人员的新需求和新期待。

5.1.3 服务区的服务承诺、服务标准、服务流程、商品价格及经营证照应公示，接受司乘人员和相关行业管理部门监督、检查与管理。

5.1.4 经营项目应明码标价，宜提供多种结算方式服务，按规定开具发票。

5.1.5 停车场、开水供应、公共卫生间、汽车加油（气）、充电、维修以及购物等场所应能提供 24 小时服务。

5.2 公共服务

5.2.1 停车场

5.2.1.1 应全天专人值守管理，引导车辆按规定位置有序停放。

5.2.1.2 停车场应保持干净整洁、规范停车。

5.2.1.3 装载危险物品的车辆应及时引导到专用停车位停放，加强监管。

5.2.1.4 保持地面平整、标线清晰，地面破损应及时修复。

5.2.2 公共卫生间

5.2.2.1 每天应进行清洁，保持干净整洁。

5.2.2.2 卫生间设施无破损。

5.2.2.3 卫生间内宜有文明用厕宣传标识、标牌，以及排风、广播、喷香、灭蚊蝇等设施，宜摆放盆景、盆花等植物。文明用厕标识标牌应设置规范，无破损。

5.2.2.4 室内环境应光线充足，通风良好，空气清新。

5.2.2.5 蹲位间应配有衣帽钩、废纸篓，蹲便池宜采用脚踏式或感应式冲水。

5.2.2.6 出现长时间排队现象时，应开启应急卫生间或其他辅助卫生间。

5.2.2.7 垃圾纸篓应统一套袋，纸篓内垃圾应及时清理。

5.2.2.8 保洁用具应按指定位置整齐摆放，无乱摆乱放现象。

5.2.2.9 第三卫生间及无障碍厕位安全设施应规范设置。

5.2.3 公共场区

- 5.2.3.1 场区护栏、路缘石、台阶、扶手、花坛等设施无破损，地面无坑槽、断板和病害。
- 5.2.3.2 场地、地面应平整无积水，保持干净整洁。
- 5.2.3.3 垃圾箱外观应保持洁净，箱内垃圾应及时清运。
- 5.2.3.4 场地电缆井、排水检查井、阀门井各类井盖完好无缺损，与地坪保持平齐。
- 5.2.3.5 公共休闲场地、休闲设施应随时保洁，宣传栏、灯箱、指示牌无破损或污渍，屋檐无蜘蛛网。
- 5.2.3.6 场区绿化及时养护，花木修剪整齐，不遮挡交通标志，不影响车辆、行人通过，无大面积裸露黄土，无杂草杂物。

5.2.4 人性化服务设施

5.2.4.1 咨询服务台

- 5.2.4.1.1 应设置于大厅或醒目位置，并及时为司乘人员提供免费咨询服务。
- 5.2.4.1.2 应配有公共广播设备，手机充电设备等服务设施。
- 5.2.4.1.3 服务人员应熟练掌握相关法律法规、业务、文化等知识及基本生活常识，有与服务对象沟通、解答问题的技能。

5.2.4.2 信息查询

- 5.2.4.2.1 应设有广西高速公路路网示意图，服务区功能标示应完整、规范，易识别，宜设有电子查询设备、二维码等，能够查询路况、路网、天气、周边旅游及美食等信息。
- 5.2.4.2.2 宜设立官方网站、微信公众号等信息查询渠道，信息更新及时，随时受理顾客查询或提问。
- 5.2.4.2.3 宜设置电子情报板。宜与相关部门建立咨询联系渠道，为出行公众提供延伸服务。

5.2.4.3 室内外休息区

- 5.2.4.3.1 室内应配备坐（躺）椅等休息设施，应提供洗漱、车辆维修保养等服务。
- 5.2.4.3.2 室外宜结合周边自然景观和场区绿化设置成长廊、凉亭、步行道花园等形式。
- 5.2.4.3.3 室外应设置遮阳挡雨设施，合理设置坐凳、桌椅、遮阳伞和垃圾桶等。
- 5.2.4.3.4 室外可结合商品售卖亭、茶座等设施设置休息区。
- 5.2.4.3.5 宜设置风雨廊将室外停车场与主楼出入口连接。

5.2.4.4 开水间

- 5.2.4.4.1 服务区应设标志明显的开水间，开水箱加盖上锁。
- 5.2.4.4.2 应 24 小时提供开水服务，环境卫生整洁，做好防潮防霉处理。
- 5.2.4.4.3 接水位置应设置台板，设置引水槽等设施进行引流，地面采用防滑材料铺贴。
- 5.2.4.4.4 宜选用节能环保型开水器。
- 5.2.4.4.5 接水高度宜设置在 120 cm，并设置醒目“小心烫伤”警示标志。

5.2.4.5 母婴室

- 5.2.4.5.1 宜设置在公共区域，独立用房，带明显标志。
- 5.2.4.5.2 室内应设大人及婴幼儿座椅、操作台、电源插座、烧开水壶、洗手台、垃圾桶等设施设备，宜提供空调、饮水机、儿童床和玩具、母婴健康书籍等。

5.2.4.6 淋浴室

5.2.4.6.1 地面应采用防滑、防水、易于清洗的材料建造，墙壁和天花板应采用防水、无毒材料覆涂；淋浴场所应有足够的照明，灯具需安装安全防护罩。

5.2.4.6.2 宜设置单独淋浴间，安装门锁。

5.2.4.6.3 淋浴设备以悬挂式喷淋为宜，水温可根据需要调节，配备简易洗衣设施。

5.2.4.6.4 应及时打扫，定期消毒，保持环境整洁。

5.2.5 其他设施设备

5.2.5.1 标志及导向

5.2.5.1.1 道路交通标志标线应符合 DB45/T 2052 的要求。

5.2.5.1.2 车辆、行人引导标志标线应清晰、完整。

5.2.5.1.3 功能区、停车位、分流等标牌位置应设置合理、无遮挡、夜间可视性强，分流导向内容连续。

5.2.5.1.4 各类标志标线应干净整洁、无破损，定期进行检查维护。

5.2.5.2 给水排水

5.2.5.2.1 饮用蓄水池(箱)应定期清洗消毒。

5.2.5.2.2 给水未采用城市自来水的，应定期检验水质合格情况，饮用水应符合 GB 5749 的要求。

5.2.5.2.3 给排水管道、排水沟应通畅、无渗漏。

5.2.5.2.4 水泵房封闭管理、给水阀门井无积水，变频水泵、污水处理等设施设备应运行正常。

5.2.5.2.5 生活污水应经污水处理设备进行技术处理后达标排放或回收利用。

5.2.5.2.6 雨污水应采用分流管道排放或回收利用，雨水收集口布设合理，坑内无落叶、垃圾等。

5.2.5.2.7 应定期巡查、维护给排水系统。

5.2.5.3 供电照明

5.2.5.3.1 供电设备应运行正常，表面干净整洁，铭牌清晰可见。

5.2.5.3.2 供电线路应使用线槽或线管布设，明线规整顺直，无乱拉乱接现象。

5.2.5.3.3 配电房封闭管理，安全警示标识齐备。发电机应能够随时启动，应急电力满足使用。

5.2.5.3.4 夜间应按时开启照明设施，照明亮度效果良好，可根据自光线亮度情况，适时开关照明设备，节约用电。

5.2.5.3.5 每月应对供电线路、配电室、配电箱等设施设备进行检查，箱门关闭良好，无灯架腐蚀、电线老化裸露等异常现象。

5.2.5.3.6 应按规定对电气设备接地和建筑物防雷接地系统进行专业检测。

5.2.5.3.7 宜推广使用太阳能清洁能源。

5.2.5.4 消防设施

5.2.5.4.1 服务区各功能区应规范配置消防(灭火、报警)器材、应急照明器材，紧急疏散标示、消防安全标志应符合 GB 13495.1 的要求。

5.2.5.4.2 消防栓、联动设备、管道、消防水泵等设施应齐全完备、功能正常，水压达标稳定。

5.2.5.4.3 消防通道、应急出口应畅通，消防水带、水枪、消防沙等不得挪作他用。

5.2.5.5 视频监控

- 5.2.5.5.1 公共场所(卫生间内除外)、经营场所(客房内除外)、连接通道等区域监控应全方位覆盖,入口匝道安装车辆抓拍监控。
- 5.2.5.5.2 应设有监控室,专人值守管理,24小时实时监控。
- 5.2.5.5.3 应定期专业维护。
- 5.2.5.5.4 监控录像数据保存时间不少于30天,重要资料应备份存储。
- 5.2.5.5.5 监控图像应传输至上级单位监控管理平台。
- 5.2.5.5.6 调取监控录像数据应征得服务区负责人同意,并登记相关信息。
- 5.2.5.5.7 每天应做好安防监控工作记录,不得擅自更改、破坏、泄漏监控录像原始数据记录。

5.2.5.6 节能与环保

- 5.2.5.6.1 应积极采用节能、环保的新材料、新技术、新设备和新工艺,加强资源回收利用。
- 5.2.5.6.2 垃圾应分类、定点存放,及时清运。
- 5.2.5.6.3 应配备污水处理设施,处理后的污水达到国家二级类排放标准。
- 5.2.5.6.4 应加强绿化管养,无黄土裸露。
- 5.2.5.6.5 废弃物排放应符合国家法律、法规及技术规范的相关规定。

5.2.5.7 垃圾房

- 5.2.5.7.1 服务区宜设置独立的封闭垃圾房。
- 5.2.5.7.2 垃圾房位置宜设置在靠近围墙及外通道处,并与配电房及厨房、餐厅等饮食场所保持安全距离。
- 5.2.5.7.3 垃圾房宜单独建设,遮阳挡雨避风功能良好,并做防腐防锈处理,地面设置排水管道至污水处理设施。
- 5.2.5.7.4 垃圾房垃圾应存放齐整并及时清运,保洁人员应负责垃圾房周围的卫生。垃圾房清运后应及时冲洗,每周进行1次消杀工作。
- 5.2.5.7.5 工程垃圾(瓦砾、碎砖、灰渣、碎板料等)实行“谁施工,谁负责”清运,不得倒在垃圾房内。路面灰尘泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡,防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。

5.3 经营服务

5.3.1 餐饮

- 5.3.1.1 卫生应符合 GB 37488 相关规定,经营证照齐全、有效,并在明显位置公开悬挂。
- 5.3.1.2 应在醒目位置设置餐饮服务价格公示牌,明码标价,公平交易,无强卖现象,按规定开具发票。
- 5.3.1.3 经营场地应符合 GB/T 18883 相关规定,布局合理,通风良好、光线充足、温度适宜。餐桌椅完好,无破损残缺,干净整洁。
- 5.3.1.4 应做好食品留样,留样数量不少于 100 g,留样时间应不少于 48 h,做好留样记录。
- 5.3.1.5 原材料采购应向供应商索取票据及材料合格证明,货证相符。并如实记录采购原材料的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容。
- 5.3.1.6 用水应符合 GB 5749 的规定,冷水、热水指示明确,供应处设置摆放设施。
- 5.3.1.7 餐具、饮具、食品容器等进行应按 GB 14934 的规定消毒。设专人负责管理,严格做到生熟使用分开。
- 5.3.1.8 应建立从业人员健康档案,从业人员持有效的健康证明,并公示在明显位置。

5.3.1.9 从业人员应保持好个人的卫生，操作前应洗干净手部，穿戴干净的工作服、工作帽；操作时应佩戴口罩和消毒手套。

5.3.1.10 设备、设施、用具等应按规范操作和管理，保持干净、整洁、完好。

5.3.1.11 应保持餐桌、餐椅、墙面、地面等环境设施的消毒清洁，保持室内空气流通。

5.3.2 零售购物

5.3.2.1 零售经营单位应依法营业，经营证照齐全、有效，并在明显位置公开悬挂。

5.3.2.2 定型包装食品的产品标签内容应符合 GB 7718 的要求。

5.3.2.3 应明码标价，一货一签，公平交易，无强卖现象。

5.3.2.4 应建立商品进、销、存台帐，统采统配的便利店应提供配送单据，保存供应商资质证件及检验检疫报告等商品档案。

5.3.2.5 各种食品、调料、配料应质量合格，标识清晰，无发霉、污染、变质、过期等现象。

5.3.2.6 零售经营单位宜采用电脑 POS 机收银或其他电子支付方式（如微信、支付宝等），按规定开具发票。

5.3.2.7 食品应按规定条件存放；展示、销售的需冷藏（冷藏温度为 0℃~10℃）或冷冻（冷冻温度为-18℃以下）的食品，应置于相应条件下，并有明确的温度显示。

5.3.2.8 零售经营单位从业人员应持有有效的健康证明。

5.3.3 汽车加油（气）及充电

5.3.3.1 加油（气）站等经营证照、相关证件应齐全有效，经营证照齐全、有效，并在明显位置公开悬挂。

5.3.3.2 油品（气）供应种类、标号齐全，商品质量符合国家行业标准要求，且库存充足。

5.3.3.3 加油（气）机需显示标号、价格、计量单位等重要数据信息，清晰易辨，商品价格严格执行行业管理规定。

5.3.3.4 计量（计价）准确无误，相关设备应定期检测，并取得行业主管部门的检测证明。

5.3.3.5 加油（气）、卸油（气）应严格按照行业有关规定规范操作，油（气）区应整洁整齐、无易燃易爆物、无抛洒油痕迹。

5.3.3.6 加油（气）设备应保持表面清洁，无积灰、无油渍，各项设施及相关工具用品摆放整齐、规范有序、清洁无污染。

5.3.3.7 加油（气）车辆停放有序，工作人员应维持良好的经营秩序，确保现场无影响其他车辆通行现象、无拥堵情况发生。

5.3.3.8 加油（气）及充电区域环境干净整洁、排水通畅，无杂物、油渍、果皮纸屑等。

5.3.3.9 加油（气）及充电区域应设置明显的车辆限速、禁烟禁火、禁用手机、熄火加油（气）等安全警示标志，地面导向、加油（气）岛防撞标识清楚，安全岛、防护栏、油（气）罐区等设置完备的安全防护措施。

5.3.3.10 电动汽车充电站设置应符合 GB/T 29781 的要求。

5.3.3.11 现场工作人员应做到文明经营，热情服务，不强买强卖，不侵害消费者的权益。

5.3.4 汽修及加水

5.3.4.1 汽修站经营证照齐全、有效，并在明显位置公开悬挂。

5.3.4.2 主要维修项目价格应在醒目位置悬挂公示。能够满足车辆充气补胎、更换轮胎、更换机油及常见故障维修需求。服务质量应符合 GB/T 16739.2 和 JT/T 816 的要求。

5.3.4.3 维修作业区应与生活区隔离。

- 5.3.4.4 管理规章制度、操作规程、警示标志标牌应上墙，危险品管理台账应齐全。
- 5.3.4.5 汽车维修人员具备熟练的专业技能，并按有关维修技术标准、工艺规范和设备操作规程进行维修作业。不得使用假冒、伪劣配件，汽车配件，小型配件上架存放，维修工具排放整齐。
- 5.3.4.6 车辆配件应质量合格、明码标价。
- 5.3.4.7 一般性维修应与车主签订委托维修单；中修及以上维修，应与车主签订维修合同；并应明确维修项目、费用、质量保证期等相关内容。
- 5.3.4.8 维修车辆应在维修区域有序停放，不得影响其他车辆通行。
- 5.3.4.9 废旧轮胎、废机油等各类废旧物品应集中存放，及时按相关规定处置；无地污、无垃圾；墙面、顶棚应干净、无污渍；地沟内应无积水、无油污、无杂物。
- 5.3.4.10 加水、洗车等服务应明码标价、设施设备齐全，满足日常车辆需求。
- 5.3.4.11 加水区域应相对封闭，不得占用消防供水管道，不得影响其他车辆正常通行。
- 5.3.4.12 加水区域应有沉淀坑、排水管（沟），排水通畅，就近接入污水管网。
- 5.3.4.13 加水车辆应停放有序，加水应快捷、足量，加水秩序良好，无拥堵现象。
- 5.3.4.14 地面应无大面积积水、无油污、无杂物。

5.3.5 住宿

- 5.3.5.1 宜根据场地情况和消费需求设置不同种类的客房或应急用房，宜根据消费需求提供餐饮、休闲等特色服务。
- 5.3.5.2 经营证照应齐全、有效，并在明显位置公开悬挂，设置价格公示板，明码标价，并按规定开具发票。
- 5.3.5.3 入住手续应方便快捷，并按相关要求做好客户信息登记。
- 5.3.5.4 房间应整洁干净无异味；住宿用品、用具及各类设施、设备等应齐全、完好；床上用品及卫生间用品应一客一换；茶具、洁具应一客一消毒；冷暖气及热水应 24 小时不间断供应；垃圾桶应一天一清理；房间应每天全面整理一次。
- 5.3.5.5 卫生间设施应每日清洁消毒、卫生符合 GB 37487 的规定。
- 5.3.5.6 客房内设备应日常维护良好，损坏应及时维修更换或提供代用品。
- 5.3.5.7 退房时应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。
- 5.3.5.8 退房后，房间应及时进行清理、消毒。

5.4 信息化服务

- 5.4.1 应基于信息化管理系统，为司乘人员提供停车、如厕、餐饮、旅游、路况、天气等信息查询和推送服务。
- 5.4.2 宜利用物联网、云计算、大数据、移动互联等信息技术，为司乘人员提供在线客服、餐饮预定、商超在线、客房预订、汽车救援等在线服务。

5.5 其他拓展服务

- 5.5.1 宜根据国家服务区相关工作要求，结合区域、车流、设施等发展情况提供汽车之家、汽车影院、房车营地、应急救助、开放式服务区等拓展服务，服务要求应符合国家或地方相关规定。
- 5.5.2 宜结合地域经济环境和运营实际，与旅游、购物、农业等产业相融合，建设完善相应的配套服务设施，发展多元化的拓展服务项目。

6 监督与投诉处理

6.1 投诉受理

- 6.1.1 应建立投诉受理制度，接受社会各方的监督。
- 6.1.2 应设立监督公示栏，公示服务区、管理部门和上级主管部门的监督电话，服务区的监督电话应24小时有人接听。
- 6.1.3 应公布所有投诉方式、受理方式，投诉渠道应便利、畅通。
- 6.1.4 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。
- 6.1.5 投诉受理范围应为工作人员服务态度、服务质量的投诉，服务区环境卫生、食品质量的投诉，对设备设施、安全及异常事件的投诉，对服务区其它涉及服务质量方面的投诉。

6.2 投诉处理

- 6.2.1 投诉处理应符合 GB/T 17242 相关规定。
- 6.2.2 应及时调查核实投诉人所反映情况，投诉应在 2 个工作日内答复。
- 6.2.3 处理人员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。
- 6.2.4 应以书面或者口头的形式告知投诉人投诉处理意见，有效投诉反馈率应达到 100%。涉及法律问题的投诉，应依照法定程序处理。
- 6.2.5 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 评价

- 7.1.1 服务区运营管理单位和经营单位应积极改进和提高服务质量，接受主管部门的监督、管理、考核。
- 7.1.2 应通过线上线下相结合的形式收集司乘人员意见或建议，接受社会各方对服务质量的监督、评价。
- 7.1.3 应对监督与评价所提出的问题限期整改，并建立台账存档。

7.2 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。
- 7.2.4 应依据国家及行业管理要求，完善管理和服务。

附录 A

(规范性)

高速公路服务区文明服务要求

A.1 基本服务

- A.1.1 “两化”：服务行为标准化，服务技能专业化。
- A.1.2 “三知”：知工作职责，知工作程序，知工作标准。
- A.1.3 “四不”：不使用蔑视语言，不使用粗俗语言，不使用否定语言，不使用刺激语言。
- A.1.4 “五声”：客户来时有迎声，接待有答声，走时有送声，赞扬有致谢声，批评有道歉声。
- A.1.5 “六语”：“您好、您、请、对不起、谢谢、再见”。

A.2 仪容仪表

A.2.1 仪表

- A.2.1.1 员工上岗时穿着工作服。
- A.2.1.2 衣裤干净整洁，帽子端正佩戴，钮扣齐全锁住，不卷袖口、裤腿，不穿拖鞋、高跟鞋、带钉鞋。
- A.2.1.3 员工不染怪发，不戴墨镜，不纹身，不留长指甲；男性员工头发不过耳，不剃光头，不蓄胡须；女性员工长发束起，淡妆上岗，不涂彩甲，饰物适当。
- A.2.1.4 员工上岗时工作服无明显污渍、污迹及破损。

A.2.2 举止

- A.2.2.1 员工站姿正直平稳，不倚靠墙、柱、加注机等；不双手插兜、抱肩、拢袖。
- A.2.2.2 员工坐姿端正，不前俯后仰，不东倒西歪，不摇腿翘脚。
- A.2.2.3 行姿稳重，不勾肩搭背，不并成一排。
- A.2.2.4 主动引车，动作规范、精神饱满，不单手、单指指点驾驶员。

A.3 接待礼仪

A.3.1 迎宾

- A.3.1.1 迎宾应态度亲切、行为谦恭，充分表达对来客的尊重。
- A.3.1.2 眼睛有神，注意眼、耳、口并用的礼貌。
- A.3.1.3 面带微笑，使来客感受到亲切受欢迎。
- A.3.1.4 当客人进门时，应语调热情地向客人说：“欢迎光临”。
- A.3.1.5 在交换名片、传递商品给客人时应双手接递以表示尊重。
- A.3.1.6 迎宾员应走在社会公众的左或右前方指引，不可在社会公众后方以声音指示方向及路线，步速配合社会公众的脚步，将社会公众引导至正确位置。

A.3.2 待客

- A.3.2.1 严格守时，提前做好接待准备。
- A.3.2.2 热情周到，微笑真诚，态度友善。
- A.3.2.3 接待宾客及来访人员应主动招呼，彬彬有礼、稳重端庄。
- A.3.2.4 说普通话，提倡文明用语，不讲“服务禁语”。

A.3.2.5 社会公众就坐后，主动敬送茶水；同社会公众交谈时，注视对方，注意倾听；谈话间如遇急事，需马上处理的，应礼貌示意客人稍候，并表示歉意。

A.3.2.6 礼貌送客。

A.3.3 微笑

微笑应符合DB45/T 1622的要求。

A.3.4 接听电话

A.3.4.1 接听电话应先说：“您好，××服务区（或××部门）”。

A.3.4.2 通话中请对方等待时应主动致歉：“对不起，请稍等”。

A.3.4.3 接到打错的电话应以礼相待。

A.3.4.4 拨打电话前应有所准备，通话简单明了，不在电话中聊天。

A.3.4.5 通话结束时一般应待社会公众、客户、上级领导先挂断电话，自己方可挂断。

A.3.5 情绪

A.3.5.1 积极乐观，时刻注意不让负面情绪影响服务；集中精力待客，不与其他员工说笑、闲聊，不做与工作内容无关的事项，尽量满足社会公众合理需求。

A.3.5.2 热情周到，不与社会公众争吵和争论，不高声呼叫；管理人员不宜在社会公众或客户面前斥责员工。

A.3.5.3 对在服务区遇到问题、困难的社会公众提供帮助，妥善处理。

A.3.5.4 营业时有员工等候服务。

A.3.5.5 自觉主动，自觉遵守规章制度，不随地吐痰、乱丢杂物；工作情况允许时，员工主动提供引车等服务。

A.4 服务用语

A.4.1 称呼语

称呼语包括：

——“先生”；

——“女士”；

——“社会公众朋友”。

A.4.2 问候语

问候语包括：

——“您好！”；

——“您好，欢迎光临！”；

——“早上好（下午好，晚上好），先生/女士！”。

A.4.3 应答语

应答语包括：

——“不必客气！”；

——“好的，这是我应该做的。”；

——“照顾不周的地方，请多多指教；欢迎批评指教。”；

——“没关系。”；

- “我明白了。”；
- “非常感谢！”；
- “谢谢您的好意！”；
- “您还需要什么吗？”。

A. 4. 4 答谢语

答谢语包括：

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

A. 4. 5 欢迎语

欢迎语包括：

- “欢迎光临！”；
- “欢迎光临XX服务区！”。

A. 4. 6 告别语

告别语包括：

- “再见。”；
- “晚安。”；
- “欢迎您再来！”；
- “祝您旅途愉快！”；
- “祝您一路平安！”；
- “再见，祝您一路顺风。”。

A. 4. 7 祝贺语

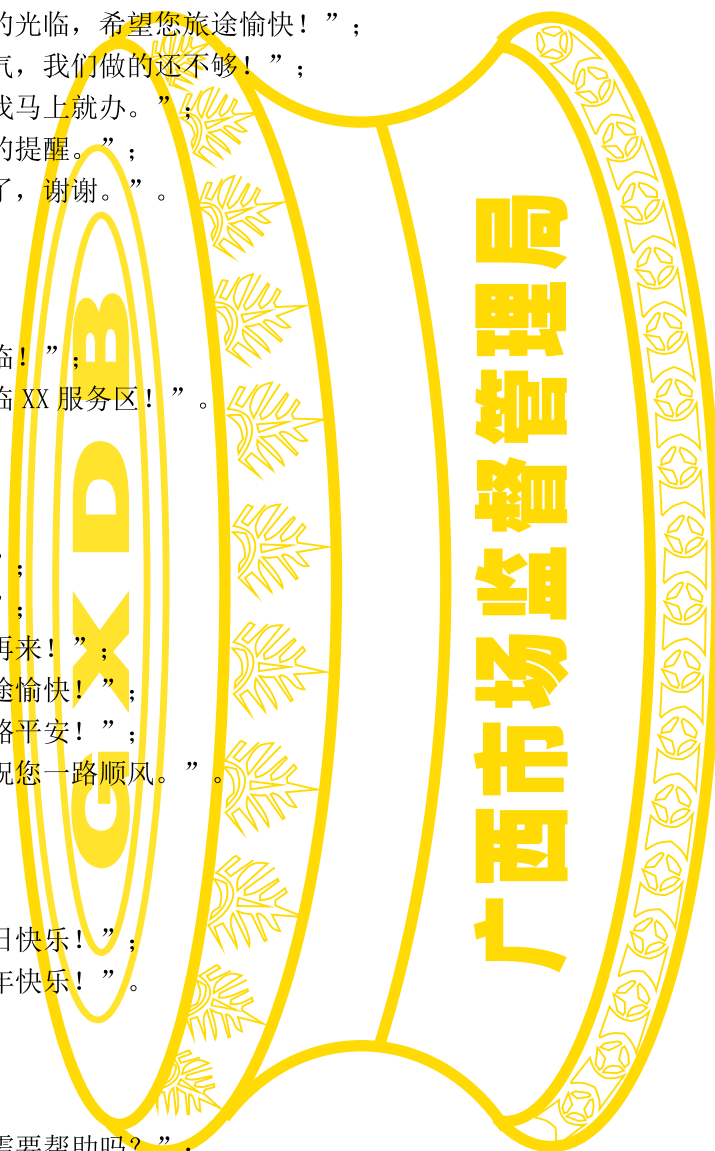
祝贺语包括：

- “祝您节日快乐！”；
- “祝您新年快乐！”。

A. 4. 8 接待语

接待语包括：

- “有什么需要帮助吗？”；
- “先生/女士，我能为您做点什么吗？”；
- “先生/女士，需要我帮您做什么吗？”；
- “先生/女士，您还需要别的帮助吗？”；
- “请稍候。”；
- “请您出示一下××资料（证件）。”；
- “请收好。”；
- “请您谅解。”。



A. 4. 9 致歉语

致歉语包括：

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

A. 4. 10 指示用语

指示用语包括：

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

A. 4. 11 电话语

电话语包括：

- 接听电话应说：“您好，××服务区。/您好，××服务区总台，有什么需要帮助？”；
- 交谈结束应说：“再见”，待对方挂机后再挂电话；
- 打出电话应说：“您好，我是××服务区。”。

A. 5 服务忌语

服务忌语应符合DB45/T 1622的要求。

A. 6 服务纪律

A. 6. 1 知法守法。认真贯彻党和国家方针政策，严格执行有关法律法规以及服务从业人员相关规定。

A. 6. 2 遵章守纪。严格遵守各项规章制度和劳动纪律，服从组织决定。

A. 6. 3 合规经营。在核准的经营范围内开展经营活动；认真执行业务管理规定和操作流程；真实全面反映业务经营情况和财务状况。

A. 6. 4 廉洁自律。严格执行服务从业人员廉洁自律相关规定。严禁黄赌毒，严禁向客户吃、拿、卡、要、报，严禁乱收手续费，严禁收取回扣、好处费等，严禁与社会公众建立任何形式的私下交易。

A. 6. 5 严守秘密。增强保密意识，恪守保密规定。不得泄露国家秘密、业务秘密、存款秘密、企业经营秘密和社会公众个人信息资料等。

A. 7 服务行为

A. 7. 1 管理人员

管理人员应做到以下要求：

- 精业：掌握法律法规、政策制度，把握管理要领，熟悉业务流程；忠于职守，认真履职，勤勉敬业；具有较强的沟通、协调能力；
- 高效：树立为社会公众、为基层服务意识，实行首问负责制；细心解答社会公众及基层提出的问题；坚持先外后内、先急后缓的原则，提高办事效率；
- 务实：加强调查研究，掌握实际情况，注重工作实效，解决实际问题；
- 严谨：思路缜密，计划周密，措施严密；
- 民主：作风民主，客观公正，为人正派。

A.7.2 服务人员

服务人员应做到以下要求：

- 准备充分：提前到岗，整理环境，自查仪容，检查设备，认真做好班前准备工作；
- 文明上岗：态度热情主动，服务快捷周到，解释准确细致，严禁酒后上岗，严禁在岗吸烟；
- 快捷高效：精神饱满，精力集中，业务娴熟，做到准确、安全、快捷地办理业务；
- 作风优良：具备良好的职业道德和踏实、细致、严谨的工作作风；
- 团结协作：以诚相待，精诚合作，相互配合，相互支持。

A.8 服务监督

- A.8.1 公布本单位的投诉监督电话，接受社会公众的监督，对社会公众直接投诉或上级的转投诉，在规定的时间内将处理结果回复。
- A.8.2 设立线上服务APP二维码、24小时监督电话等服务监督渠道，受理社会公众提出的意见和建议，服务区管理人员每天查阅，及时妥善处理并存档记录。
- A.8.3 设立文明服务监督部门，负责受理辖区内的服务工作投诉和处理工作，采用多种方式加强对文明服务的社会监督。
- A.8.4 服务区每年组织一次文明服务工作的考核评比。

中华人民共和国广西地方标准

高速公路服务区管理服务规范

DB 45/T 2363—2021

广西壮族自治区市场监督管理局统一印刷

版权专有 侵权必究