

ICS 03.220.20
R10

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 3522.1—2019

高速公路服务规范 第1部分：服务区服务

Specifications for expressway service—Part 1: Service area

2019-2-28 发布

2019-3-30 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 总体要求.....	3
5 公共场区服务.....	5
6 卫生间服务.....	6
7 商超服务.....	7
8 加油、充电服务.....	8
9 餐饮服务.....	9
10 汽车维修服务.....	11
11 住宿服务.....	12
12 服务评价.....	13

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由江苏省交通运输综合行政执法监督局提出。

本标准由江苏省交通运输厅归口。

本标准起草单位：江苏省交通运输综合行政执法监督局、江苏百盛工程咨询有限公司。

本标准主要起草人：丁峰、宋国森、杨毅文、宋文浩、朱小发、王双生、李贵宾、张春华、高锋、赵谦。

高速公路服务规范 第1部分：服务区服务

1 范围

本标准规定了高速公路服务区服务的总体要求，包括公共场区服务、卫生间服务、商超服务、加油（气）和充电服务、餐饮服务、维修服务、住宿服务等。

本标准适用于全省高速公路服务区运营服务。

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。

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 14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 16153 饭馆（餐饮）卫生标准

GB/T 24969 公路照明技术条件

GB 50156 汽车加油加气站设计与施工规范

CJ/T 457 高杆照明设施技术条件

JTG D80 高速公路交通工程及沿线设施设计通用规范

JT/T 645 公路服务区生活污水再生利用

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

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

3.2

设备完好率 equipment availability

服务设施设备中，完好的设施设备所占的比例。

3.3

设备修复时限 equipment repair time

发现设施故障到故障修复的时间间隔。

4 总体要求

4.1 一般规定

- 4.1.1 服务应坚持功能完备、服务规范、便民温馨、安全有序、绿色环保的原则。
- 4.1.2 服务宜因地制宜，符合当地自然和人文环境，鼓励特色化、品牌化。
- 4.1.3 服务区经营单位应证照齐全，依法经营。

4.2 服务功能

- 4.2.1 服务区应具备停车、卫生间、商超、加油、汽车充电、餐饮、维修功能；停车区应具备停车、卫生间功能。
- 4.2.2 服务区应具备便民服务功能，并符合表1的规定。

表1 服务区便民服务功能要求

序号	内容	要求
1	休息	应为司乘人员提供座椅、遮阳棚等休息区
2	饮用热水	应提供24小时免费饮用热水服务
3	查询咨询	应提供线路、路况、天气查询咨询服务
4	免费WIFI网络	应提供免费WIFI网络服务
5	残疾人专用通道	应配备残疾人专用通道
6	苏通卡充值	可具备苏通卡充值服务功能
7	母婴室	宜配备母婴室

- 4.2.3 服务区可因地制宜地开展客运接驳、仓储物流、旅游休闲等延伸服务。

4.3 服务时间

服务区服务时间具体要求见表2。

表2 服务时间要求

序号	内容	要求
1	停车服务	应24小时
2	卫生间服务	应24小时
3	商超服务	宜24小时
4	加油（气）和充电服务	应24小时
5	餐饮服务	宜7:00—9:00、11:00—14:00、17:00—20:00时
6	住宿服务	应24小时（提供住宿服务的）
7	维修服务	应24小时

4.4 服务人员

服务区服务人员具体要求见表3。

表3 服务人员要求

序号	内容	要求
1	资格条件	服务人员应经过岗前培训合格后上岗；餐饮服务人员应持有效《健康证》
2	个人仪表	服务人员宜按规定统一着装，穿戴整洁整齐，佩戴统一样式的工作证或工号牌（汽车维修人员除外）
		服务人员应保持仪容仪表端庄，言行举止得体大方，并保持良好的个人卫生
		食品专间操作人员应规范佩戴口罩，其他餐饮服务人员工作时宜佩戴口罩
3	文明礼貌	工作中使用普通话，用语文明
		服务人员工作中应动作规范
		服务人员应根据司乘人员需要，提供发票、收据，唱收唱付

5 公共场区服务

5.1 服务设施

公共场区服务设施具体要求见表4。

表4 公共场区服务设施要求

序号	内容	要求
1	公共广场	宜设有室外休息区，并配备桌椅、遮阳伞等休息设施
2	停车场	停车场应提供适量的停车车位，停车场布局合理，车位数与服务区日常接待的交通量、车辆构成相适应
		停车场应实行划区设置，小型客车、大型客车、货车、危化品车分区停放，宜设有牲畜车停放区
		停车场宜设置残疾人车位
3	道路	道路应完好、平整，地面出现明显坑槽等病害，应及时处置
		道路流线设计应合理，人流、车流路线明确、简洁、安全，符合GB 5768要求
4	标志标牌	标志标线设置应符合江苏省高速公路服务区场内标志标线设计规范
		同一经营管理单位内服务区公共场区的各类标牌宜统一规范
		公共场区醒目位置，宜设置主要功能区指示牌
5	配套设施	照明设施、监控设施应完好，照明、监控范围应覆盖停车场等主要区域，符合GB/T 24969和CJ/T 457要求，监控视频图像保存不少于30天
		未接入城市管网的服务区应设置环保设施设备，满足污水处理需要，符合JT/T 65要求
		应配有符合消防部门要求的消防器材，并定期更换、检测，确保完好可用，符合GB 15630要求

5.2 服务环境

公共场区服务环境具体要求见表5。

表5 公共场区服务环境要求

序号	内容	要求
1	卫生	地面、草坪应干净整洁，垃圾、杂物等应及时清扫
		垃圾箱外表应整洁，垃圾应分类回收，箱内垃圾超过2/3时，应及时清理
		建筑外表面应干净整洁
2	绿化	绿化修剪整齐，无枯死植物、杂草、黄土裸露等现象
3	光线	公共场区应保持停车场等主要区域夜间照明良好，无盲点，符合GB/T 24969和CJ/T 457要求

5.3 服务质量

公共场区服务质量具体要求见表6。

表6 公共场区服务质量要求

序号	内容	要求
1	停车有序	停车场有专人指挥车辆按序停放，停车秩序良好
2	服务监督	在公共场区显著位置，应设立监督公示栏，公示运营管理单位和上级主管部门监督电话，接受社会监督

6 卫生间服务

6.1 服务设施

卫生间服务设施具体要求见表7。

表7 卫生间服务设施要求

序号	内容	要求
1	配置数量	卫生间便器数量应与日常旅客峰值相匹配；重大节假日应配备储备卫生间或简易卫生间
		卫生间应为残疾人士设置有专用卫生设施和卫生洁具，并确保完好可用
		男女蹲位比例宜为2:3至1:2.5
2	配套设施	服务区宜配备适量的第三卫生间、老人和儿童卫生洁具
		卫生间应配备换气设备、干手设施等配套设施，并确保完好可用
3	标志标牌	卫生间宜在卫生间通道及盥洗室配备防滑设施
		卫生间应设置有标识、标牌，并符合GB/T 10001的要求
		卫生间内宜设置简明、醒目的文明用厕宣传标识

6.2 服务环境

卫生间服务环境具体要求见表8。

表8 卫生间服务环境要求

序号	内容	要求
1	空气光线	卫生间应保持空气清新、光线良好
2	环境温馨	卫生间宜摆放绿植，播放背景音乐

6.3 服务质量

卫生间服务质量具体要求见表9。

表9 卫生间服务质量要求

序号	内容	要求
1	清洁卫生	地面应保持洁净，垃圾、杂物、积水等应及时清扫
		棚面、墙面、柱面、门窗、台面、镜面应保持洁净
		水龙头、洗手液、干手设施、洗手台应保持干净整洁，积水、污渍等应及时清理
		便池出现污渍、积便时，应及时清理
		垃圾纸篓内纸超过2/3，应及时清理
2	设备完好	卫生间便器及触发装置完好率应不低于90%
		卫生间照明灯具损坏、丢失、洁具漏水、堵塞等情况，应在24小时内修复

7 商超服务

7.1 服务设施

商超服务设施具体要求见表10。

表10 商超服务设施要求

序号	内容	要求
1	商超种类	宜配置24小时便利店
		宜配置出售地方特色产品的超市（商店）、品牌超市（商店）
2	配套设施	应配置适量的收银机等营运配套设施，并保持完好可用
		应配备监控设施，确保主要区域监控全覆盖，监控视频图像保存不少于30天

7.2 服务环境

商超服务环境具体要求见表11。

表11 商超服务环境要求

序号	内容	要求
1	清洁卫生	地面墙面应干净整洁，污渍等应及时清理
		橱窗、工作台、计重器等设备应整洁，灰尘、污渍等应及时清理
2	温度适宜	商超应保持适宜的温度，冬季室内温度宜高于16摄氏度，夏季室内温度宜低于28摄氏度
3	空气光线	应空气清新、无异味、光线良好，夜间照明应良好，无盲点

7.3 服务质量

商超服务质量具体要求见表12。

表 12 商超服务质量要求

序号	内容	要求
1	商品供应	应确保日常所需商品供应能保证基本需求
2	价格信息	所有在售商品应明码标价，一货一签
		商品价格应合理，符合国家相关规范要求，符合《江苏省相对封闭区域内商品和服务价格行为规范》的相关要求，瓶装水和方便面等大众化商品价格应“同城同价”
3	商品质量	经销的各类商品应符合法律法规要求，无假冒伪劣、过期变质商品

8 加油、充电服务

8.1 服务设施

加油站、充电站设施设备具体要求见表13。

表 13 加油、充电服务设施设备要求

序号	内容	要求
1	功能规模	加油机、加油枪数量应按照路段流量设置，应满足非重大节假日司乘人员需要，符合GB 50156-2014要求
		宜设置适量的充电桩
		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
		宜实行大小车分区加油
2	安全设施	宜配备IC卡自助加油设施
		应配有符合消防部门要求的消防器材，并定期更换、检测，确保完好可用，符合GB 15630要求
		应设置有防火墙、安全岛、防护栏，且符合消防标准
3	标志标牌	应配备监控设施，确保主要区域监控全覆盖，监控视频图像保存不少于30天
		标志标牌应简明醒目
		应设置明显的禁火、防辐射标志、安全警示标志

8.2 服务环境

加油站服务环境具体要求见表14。

表 14 加油、充电服务环境要求

序号	内容	要求
1	清洁卫生	加油站地面垃圾、杂物、积水、痕迹、污渍应及时清扫
		各类加油设施灰尘、污渍等应及时清理
2	光线照明	加油站夜间照明应良好，无盲点

8.3 服务质量

加油、充电服务质量具体要求见15。

表 15 加油、充电服务质量要求

序号	内容	要求
1	油品供应	应提供不同种类油品的加油服务
		各类油品应储备充足，满足重大节假日司乘人员加油需要
2	价格信息	各类油品应明码标价，一货一签
		各类油品应“同城同价”
3	油品质量	经销的油、电符合国家质量标准
4	设备完好	加油机、充电桩等设备应定期保养维护，确保完好可用
5	安全保障	加油机与散发火花地点间距应大于18米
		加油机周边18米范围内不应存放易燃易爆等危险品

9 餐饮服务

9.1 服务设施

餐饮服务设施具体要求见表16。

表 16 餐饮服务设施要求

序号	内容	要求
1	餐厅	服务区应配置大众化简餐、快餐餐厅
		服务区可配置地方特色餐厅、品牌餐厅
2	餐位	用餐位应与日常旅客峰值相适应，满足非重大节假日司乘人员需要
3	餐具	餐具数量应与日常旅客峰值相适应，满足非重大节假日司乘人员使用需要
		应配备中式各类餐具，宜配备适量的西式餐具，满足不同司乘人员用餐需要
4	配套设施	应配置适量的收银机、收银台等营运配套设施
		餐厅应配备监控设施，确保收银区域监控全覆盖，监控视频图像保存不少于30天

9.2 服务环境

餐厅服务环境具体要求见表17。

表 17 餐厅服务环境要求

序号	内容	要求
1	清洁卫生	餐桌、餐具、器皿应清洁卫生，垃圾、杂物等应及时清理
		地面应保持洁净，积水、污渍等应及时清扫
2	温度适宜	餐厅应保持适宜的温度，冬季室内温度宜高于16摄氏度，夏季室内温度宜低于28摄氏度
3	空气光线	餐厅应光线良好，空气清新，无异味

9.3 服务质量

餐饮服务质量具体要求见表18。

表 18 餐饮服务质量要求

序号	内容	要求
1	餐品供应	应向司乘人员出售大众化快餐、简餐
		宜向司乘人员提供自助餐及零点餐
		非用餐时间，能够提供餐饮服务或食品供应
2	价格信息	所有出售菜品应明码标价，一货一签
		菜品价格应合理，符合《江苏省相对封闭区域内商品和服务价格行为规范》的相关要求
3	安全卫生	使用后餐具应按有关规定严格消毒，符合GB 14934和GB 16153要求
		食品、配料、调料应质量合格，无发霉、污染、变质、过期等现象
4	设备完好	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；餐厅照明灯具损坏、丢失应在24小时内修复

10 汽车维修服务

10.1 服务设施

汽车维修服务设施具体要求见表19。

表 19 维修服务设施要求

序号	内容	要求
1	配件设施	应配备常用更换零件、充气补胎设备、更换轮胎、机油等配件设备，满足司乘人员车辆维修需要
2	维修设施	维修厂应按照维修资质要求配备相应的维修设施，满足非重大节假日司乘人员车辆维修需要
3	消防设施	应配有符合消防部门要求的消防器材，并确保完好可用

10.2 服务环境

汽车维修服务环境具体要求见表20。

表 20 维修厂服务环境要求

序号	内容	要求
1	清洁卫生	维修场地、墙面应保持整洁，维修机具、配件应摆放整齐
2	空气光线	维修场所应光线适宜、保持通风良好
3	环境保护	维修厂应按照环保要求处理汽修废料、油污等有害物质

10.3 服务质量

汽车维修服务质量具体要求见表21。

表 21 维修服务质量要求

序号	内容	要求
1	维修项目	应向顾客提供充气、补胎等应急维修服务
2	价格信息	维修场所应公示维修工时定额、各类更换零件价格，一货一签
		维修工时定额、各类配件价格应合理，符合《江苏省相对封闭区域内商品和服务价格行为规范》的相关要求
3	维修规范	为顾客提供质量合格的配件，不得使用假冒、伪劣产品

11 住宿服务

11.1 服务设施

住宿服务设施具体要求见表22。

表 22 住宿服务设施要求

序号	内容	要求
1	住宿设施	各项营业证照齐全，并在明显位置公开悬挂
		客房数量能满足日常司乘人员住宿需要
2	客房设备	客房应配备彩色电视机、空调，标准间应配备独立卫生间，多人间应配备专用卫生间和浴室，24小时免费供应热水
		应配备适量、齐全的顾客用品
3	安全设施	应配有符合消防部门要求的消防器材
		应配备安全通道，并按要求设置安全通道指示标志
		应配备监控设施，确保过道、门厅等主要公共区域监控全覆盖，监控视频图像保存不少于30天

11.2 服务环境

住宿服务环境具体要求见表23。

表 23 住宿服务环境要求

序号	内容	要求
1	清洁卫生	大厅、客房应干净卫生，垃圾、杂物、污渍等应及时清扫
		客房设施、顾客用品应干净整洁，符合《星级饭店客房客用品质量与配备要求》
2	空气光线	大厅、客房应光线良好，空气清新

11.3 服务质量

住宿服务质量具体要求见表24。

表 24 住宿服务质量要求

序号	内容	要求
1	价格信息	各类房型应明码标价
		客房价格应合理,符合《江苏省相对封闭区域内商品和服务价格行为规范》的相关要求
2	安全卫生	实行顾客入住实名登记
		顾客离店后,客房应及时打扫,洗漱用品、床单被罩应定期更换,做到一客一换一消毒
3	设备完好	客房家具用具、通讯与电器设备、冷暖与安全设备等设备应定期保养维护,确保完好可用
		客房照明灯具损坏、丢失应在检查当日60分钟内报修,24内修复;客房出现供水、电气设备故障等小修项目时,应在24小时内修复

12 服务评价

12.1 投诉反馈

服务区投诉反馈率应达到100%。

12.2 持续改进

经营管理单位可委托第三方开展满意度调查,分析和改进工作,持续提升服务水平。

附录
(规范性附录)
主要指标计算公式

A.1 卫生间便器及触发装置完好率

卫生间完好的便器及触发装置数占便器及触发装置总数的比。见式 (A.1):

$$\text{卫生间便器及触发装置完好率} = \frac{\text{完好的便器及触发装置数量}}{\text{便器及触发装置总数}} \times 100\% \dots\dots\dots \text{(A.1)}$$

A.2 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。见式 (A.2):

$$\text{投诉反馈率} = \frac{\text{投诉事件已反馈数量}}{\text{投诉事件总数}} \times 100\% \dots\dots\dots \text{(A.2)}$$
