

团体标准

T/DGPJA 001—2021

停车场运营管理服务规范

Specification for operation management and service of parking lot

（征求意见稿）

2021 – XX – XX 发布

2021 – XX – XX 实施

东莞市停车产业协会

发布

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。

本文件由东莞市停车产业协会提出。

本文件由东莞市停车产业协会归口。

本文件起草单位：东莞交通实业发展有限公司、东莞市智利交通科技有限公司、金钻智能车库科技（东莞）有限公司、广东公诗智能科技有限公司、广东荣禧智能车库有限公司、东莞市杰瑞智能科技有限公司、广东智停高科技发展有限公司、粤丰科盈智能投资（广东）有限公司、东莞市粤博智能科技有限公司、东莞市莞安软件有限公司、东莞市明日视界科技有限公司、东莞市博雅市场服务管理有限公司、东莞市普顿企业管理咨询服务服务有限公司、东莞市停车产业协会。

本文件主要起草人：杜鹏、张鲁明、朱明华、吴泊静、黎维、李素霞、张华、汪明辉、尹绍祥、尹焯成、徐基仁、梁淦雄、欧阳盛、任柱权。

本文件为首次发布。

停车场运营管理服务规范

1 范围

本文件规定了停车场运营管理的术语和定义、基本要求、设施设备要求、服务质量要求、安全要求及应急管理。

本文件适用于东莞市域范围内的地面停车场和地下停车场，不包含路内停车和设备类立体停车库，其他市县亦可参照执行。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5768（所有部分） 道路交通标志和标线
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- GB/T 24973 收费用电动栏杆
- GB/T 24974 收费用手动栏杆
- GB/T 28181 公共安全视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求
- GB/T 33660-2017 城市公共交通设施无障碍设计指南
- GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
- GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 50966-2014 电动汽车充电站设计规范
- GB 51038 城市道路交通标志和标线设置规范
- GA/T 992 停车库（场）出入口控制设备技术要求
- JGJ 100-2015 车库建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

停车场

停放和存储机动车车辆的露天场地、构筑物或建筑物。

3.2**停车场运营单位**

自主经营或接受委托经营停车场的单位。

3.3**停车泊位**

停车场中为停放车辆而划分的空间，由车辆本身的尺寸加四周必需的空间组成。

3.4**地面停车场**

依托露天场地或部分构筑物建成的停车场，如路外停车场、楼间停车场、建筑类自走式停车楼等。

3.5**地下停车场**

建筑在地下用来停放机动车车辆的停车场。

3.6**道闸系统**

专门用于停车场出入口通道上限制机动车行驶的管理设备，具有放行车辆出入，起落闸杆、车牌识别、计时计费核心功能。

4 基本要求

4.1 停车场运营单位应具有合法有效的经营资质，营业执照、备案证明等相关证件应悬挂于经营场所显著位置。

4.2 停车场运营单位应建立完善的运营管理体系，包括但不限于巡查制度、人员管理制度、安全规范、投诉处理、应急处置等管理制度，应明确责任人、主要工作程序和岗位职责。

4.3 停车场运营单位应按照市信息联网管理规定和标准将停车场基本信息和停车数据实时上传至指定的停车场数据管理平台。

4.4 停车场运营单位应按规定实行明码标价，在停车设施入口及缴费点的显著位置设置标价牌，按要求公布收费主体、收费标准、投诉举报电话等内容，自觉接受车主和社会监督。

4.5 按照市有关规定，标价牌分为政府定价、政府指导价、市场调节价，具体样式参见附录 A。

4.6 停车场运营单位应对所运营的各个停车场分别备案，不应擅自改变停车场的使用性质。

4.7 停车场运营单位宜参与停车场责任保险。

4.8 停车场运营单位应配备满足停车场管理需求的专职停车管理员，并对停车管理员进行岗前培训，或参加行业主管部门委托的第三方培训机构安排的培训，应保留相关培训记录。

5 设施设备要求**5.1 基础设施**

5.1.1 停车场基础设施建设应符合 JGJ 100-2015 的规定。

5.1.2 停车场规模按照 JGJ 100-2015 划分为特大型、大型、中型和小型四类，特大型、大型停车场在场内宜划分停车区域，并使用颜色、编码或标志物等方式进行区分，宜设计反向寻车系统或软件。

5.1.3 停车场各功能区划分应合理、明确，停车泊位实施标线、编码管理及停放方向指引。

- 5.1.4 停车场地面应进行平整处理,满足车辆停放要求,并应符合环境保护相关要求。
- 5.1.5 停车场总平面场地内,车辆能够到达的区域应有照明设施。
- 5.1.6 停车场内应设置显著的车行引导标志或地面施划清晰的车行引导线;在人行道显著位置设置人行引导标志或施划标线,并注意与车行引导的区分;有电梯的停车场应在显著位置设置电梯引导标志/引导牌。
- 5.1.7 停车场地面应标志醒目、标线清晰,标志和标线的设置应符合 GB 5768 和 GB 51038 的规定。
- 5.1.8 停车泊位的尺寸应符合 JGJ 100-2015 的规定,泊位线宜为宽度不小于 0.15 m 的白线,施划应清晰、规范。停车泊位编码宜用线体宽度为 0.10 m~0.15 m 的黄色字体标注。电梯间出入口前不应设置停车位。
- 5.1.9 停车场内靠近电梯间、人行道及其他显著位置处应设置停车场平面示意图。
- 5.1.10 停车场公共信息图形标志的设置应符合 GB/T 10001.1 的要求。公共信息导向系统应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.11 的要求。

5.2 出入口设施

- 5.2.1 停车场出入口设计、数量、候车道和坡道的设置应符合 JGJ 100-2015 中 3.1、4.2、5.2、6.2 的要求。
- 5.2.2 停车场出入口前 5 m 范围内应禁止停车,保证行车通畅,并设置明显的禁停标志。当出入口停止使用时,应在停用的出入口设置相应的提示标志。
- 5.2.3 停车场出入口坡道应进行路面防滑处理,并应加装遮光、防雨等设施。螺旋坡道应设反光道钉、反光轮廓标、反光警示带等。
- 5.2.4 地下停车场入口处应设置限高装置,并在显著位置设置限高、限速、禁烟、禁火、禁停等标志。标志设计及设置应符合 GB 2894 和 GB 5768.2 的相关规定。
- 5.2.5 停车场安装的出入口控制设备应符合 GA/T 992 的规定。手动收费用栏杆应符合 GB/T 24974 的规定,电动收费栏杆应符合 GB/T 24973 的规定。

5.3 场内设施

- 5.3.1 停车场内应人车分流,人行道与车行道交叉处应施划人行横道标线。必需共用一个通道时应设置宽度不小于 0.5 m 的人行道,并施划宽度不小于 0.1 m 的白线分离人行道与车行道。
- 5.3.2 停车场停车泊位的设置不应妨碍电力、消防、燃气、环卫等公共设施以及消防车通道、安全出口、应急出口、盲道和车辆通道的正常使用。
- 5.3.3 停车场内车行道交叉口处应设置减速带,直行道每 100 m 应至少设置一个减速带。
- 5.3.4 停车场设施设备所用颜色不得影响驾驶者对警示线、标志、标牌的识别。应在停车场内柱体、阳角及凸出构件处距地面 1 m 处设防撞设施,在车辆驾驶者视线死角区域的对面相应位置设置反光镜。
- 5.3.5 停车泊位内应设置挡车器,挡车器高度应在 0.15 m~0.2 m 之间。挡车器应设置于停车位端线汽车前悬或后悬内 0.2 m 处,不应阻碍地面排水。
- 5.3.6 双向行车道中间应用不小于 0.15 m 宽度的黄色虚(实)线分开。
- 5.3.7 停车场内禁停区域应设置明显的禁停标志或标线。
- 5.3.8 停车场内车行道轮廓线上宜设置反光道钉,场内墙体距离地面 1 m 高处设置宽度不小于 0.15 m 的反光警示线或反光轮廓标。
- 5.3.9 停车场道路拐弯处应设置凸面镜。
- 5.3.10 停车场内服务岗亭、收费设施设备的设置不应影响车辆驾驶者行车视线。

5.4 道闸系统

- 5.4.1 停车场出入口应安装智能化道闸系统，应能实时显示车牌号码、入场时间、剩余泊位数等信息。
- 5.4.2 按照出入口宽度选取道闸类型，对于路宽为大于 4 m 小于等于 7.5 m 出入口应设置单闸；对于路宽大于 7.5 m 小于等于 8.5 m 出入口应设置双闸；对于路宽为大于 8.5 m 出入口，应设置双闸并配岗亭。
- 5.4.3 停车场应配置电子计时收费系统，并定期检修维护。
- 5.4.4 电子计时收费装置应设置在平坦路段并采取必要的安全防护措施。在计时收费装置前宜留有不少于 10 m 的直线行车距离。
- 5.4.5 收费系统应能提供电子发票。
- 5.4.6 隔离柱、服务岗亭及道闸安全岛应采用黄黑警示标志。
- 5.4.7 道闸设置点应位于红线范围内 6 m 且距离市政道路不小于 10 m。
- 5.4.8 道闸系统应能自动识军警车、实施救助的医院救护车辆、市政工程抢修车辆以及法律法规规定的免费车辆车牌并自动抬杆放行。
- 5.4.9 道闸宜配置可视对讲系统。

5.5 无障碍设施

- 5.5.1 停车场无障碍设施的设置应符合 GB 50763 与 GB/T 33660-2017 中的 5.5 要求。
- 5.5.2 停车场应按场内停车泊位总数量的 2% 设置无障碍停车位，比例不足一个无障碍停车泊位的至少应设置 1 个无障碍停车泊位。
- 5.5.3 无障碍停车泊位应与停车场的无障碍设施相衔接，宜靠近停车场人行出入口；无障碍停车位一侧应留有不小于 1.2 m 宽的轮椅通道，任意方向的坡度均应小于 5%；无障碍设施标志应符合 GB/T 10001.9 的要求。

5.6 充电设施

- 5.6.1 停车场应配建或预留电动汽车充电基础设施，配建或预留比例应不少于 10% 的要求。
- 5.6.2 停车场配建的电动汽车充电基础设施应定期进行充电检测、安全检测，保证充电效率及充电安全。
- 5.6.3 充电设施的设计、施工和验收应符合 GB 50966-2014 和现有行业标准相关规定。

5.7 监控与通讯设备

- 5.7.1 停车场应根据自身需要配置符合 GB/T 28181 规定的覆盖全部停车泊位和关键点位、重要通道的视频监控系统。视频资料和图片资料的保存期应不少于 30 天。
- 5.7.2 地下停车场内宜设置广播服务系统和通讯信号增强设备。

5.8 消防及防汛设施

- 5.8.1 停车场内消防设施设备的设置应符合 GB 50067 的规定，并应在显著位置设置火灾应急线路指示图，火灾应急线路指示图的设计应简洁、明显、连续，利于快速疏散逃生。
- 5.8.2 地下停车场内应设置火灾自动报警系统，排烟设施，自动喷水灭火系统，消防应急照明和疏散指示。火灾报警器应设置应符合 GB 50116 的规定，消防应急照明系统和疏散指示应符合 GB 17945 的规定。
- 5.8.3 消防安全标志设置应符合 GB 15630 和 GB 13495.1 的规定。
- 5.8.4 停车场的给水排水设施设备的设置应符合 JGJ 100-2015 中 7.2 规定。
- 5.8.5 停车场应设置防汛沙袋、防汛挡板、抽水泵以及防汛警示线、警示牌等防汛设施设备。

5.9 设施设备管理

5.9.1 停车场运营管理单位应建立设施设备管理制度，建立设施设备档案，明确操作流程。

5.9.2 停车场运营管理单位应建立场内设施设备的巡检制度，明确责任人、巡检周期、巡检内容等。关键设备应有专人负责保养维护。

5.9.3 停车场运营管理单位应建立设施设备的交接班检查记录，准确记录时间、交接人、设施设备完好程度等。

6 服务质量要求

6.1 信息告知

6.1.1 停车场应采取多种形式告知车辆驾驶员以下信息，包括但不限于：

- a) 停车场管理制度、收费标准、停放车型、服务电话、监督举报电话、应急处置流程图等基本信息。
- b) 驾驶员服从停车管理员引导，有序停放车辆，爱护停车设施，非停车区域禁止停放车辆的说明。
- c) 禁止驾驶员在场内长时间鸣笛、长时间发动车辆、进行大声播放音乐等易产生噪音行为的说明。
- d) 提醒驾驶员关闭发动机，关好车窗和锁好车门，拿好财物的说明。
- e) 禁止驾驶员在场内乱扔垃圾，携带易燃、易爆、毒害、腐蚀及放射性等危险品或其他违禁物品的说明。
- f) 非残疾人用车严禁占用无障碍车位的说明。

6.1.2 停车场应在明显的位置标识剩余停车泊位信息和方便驾驶者停车、充电等自行操作的安全规程和注意事项。

6.2 引导

6.2.1 停车场运营管理单位应根据具体情况制定车辆引导或指挥服务流程。

6.2.2 停车场运营管理单位应按照核定的停车泊位停放车辆，不得超额停车。

6.2.3 车辆进场时，停车管理员应做到：

- a) 当发现超高、超宽，装有易燃、易爆、毒害、腐蚀及放射性等危险品或其他违禁物品的车辆，应拒绝其入泊停，并向车主说明相关规定。
- b) 对有无障碍服务需求的驾驶员或乘车人，应引导其在无障碍停车位停放车辆。
- c) 对燃油汽车和有充电需求的电动汽车进行分类停车引导。在非充电车位有空余的情况下，引导燃油汽车避免占用电动汽车泊位；在燃油汽车泊位无空余情况下，可以引导燃油汽车占用部分电动汽车泊位，并提示驾驶者留下联系方式。
- d) 车辆停放时，应指挥车辆有序安全停放，维持停车秩序，出现拥堵时及时疏导。

6.2.4 在实行“少人化”、“无人化”管理模式的停车场，应保证在车辆驾驶者有相关需求时，能够及时与停车场管理人员取得联系，包括但不限于现场服务、语音或视频远程服务。

6.3 收费

6.3.1 停车场运营管理单位应严格执行市价格主管部门的收费政策规定，应在停车场出入口处明示收费标准，在显要位置张贴支付的标志标识和缴费流程。

6.3.2 停车场运营管理单位应在车辆出场时按照明示的标准收费、提供相应金额发票，支付方式可选择电子支付或现金支付。

6.3.3 停车场运营管理单位应提供税务部门统一发放的纸质发票或电子发票。

6.3.4 电子收费账户应为单位账户，不得使用个人账户收取机动车停放服务费。

6.3.5 停车场应按规定向军警车、实施救助的医院救护车辆、市政工程抢修车辆以及法律法规规定的免费车辆免收停车服务费。

6.4 人员管理

6.4.1 停车场运营单位应为停车管理员提供统一的服装和标志。

6.4.2 停车管理员应遵守职业道德和岗位规范，维护驾驶员的合法权益。

6.4.3 停车管理员在工作时应着统一工装并佩戴工作证。工装应干净、整洁。

6.4.4 停车管理员指挥车辆进、出场时手势应规范统一，易于驾驶员理解。

6.4.5 停车管理员工作全程应用使用文明用语，用语应文明、规范、清晰、准确。

6.4.6 停车管理员应对管辖范围内发生的灾害事故及时报告停车场主管单位和当地公安机关，并妥善做好现场保护工作。

6.4.7 设备操作人员应能够按操作规程熟练、安全地使用所需的设备。

6.4.8 停车场运营单位应制定拾遗物品管理办法，做好拾遗物品的登记、保管、核实、归还和移交工作。拾到违禁、贵重物品时，应第一时间报告并移交公安机关处理。

6.5 巡查

6.5.1 停车场运营单位应配置有效管理的服务中心和监控室，监控室应安排专人 24 h 值班，发现安全隐患，及时采取处理措施。

6.5.2 停车场运营单位应配备停车管理员进行 24 h 巡查值守，检查车辆停放情况，并做好检查记录，发现异常情况及时报告车场管理负责人。

6.5.3 停车管理员应对管辖范围内进行定期或不定期巡查，发现有车辆损坏、可疑人员、车辆门窗未关、漏水、漏油等现场，应及时报告处理，做好记录。

6.5.4 对具备电动汽车充电设施的停车场，应着重加强对充电设施区域的巡查和监控。

6.6 纠纷处理

6.6.1 停车场运营单位应制定纠纷处理办法，明确责任人、处理程序和时限要求等。

6.6.2 投诉人未就处理意见与停车场经营者达成一致时，停车场运营单位应明确告知投诉人投诉渠道，并配合相关部门做好后续工作。

6.6.3 纠纷处理完毕后，停车场运营单位应对纠纷进行剖析并改进服务，防止再次发生类似纠纷。

6.7 服务终止处理

6.7.1 当发生或发现下列情况时，停车管理员有权拒绝或终止服务：

- a) 车辆驾驶者拒绝进场登记。
- b) 车辆驾驶者涉嫌酒驾（醉驾）或非法驾驶车辆。
- c) 车辆中携带易燃、易爆、毒害、腐蚀及放射性等危险品或其他违禁物品。
- d) 车辆外观破损严重或者发现制动失灵、漏水、漏油等严重影响安全的故障。
- e) 车辆超出停放限高、限宽范围。
- f) 停车场内发生突发事件并已启动应急预案。

6.7.2 拒绝或终止服务时停车管理员应向驾驶者说明理由，发生纠纷时按本文件 6.6 处理。

6.8 服务质量评估

6.8.1 停车场运营单位应每年开展自评工作，或配合行业主管部门及受其委托的第三方评估机构定期开展评估工作。

6.8.2 对不符合评估要求的停车场，其运营单位应在规定的工作日内落实整改意见。

7 安全要求

7.1 消防安全

7.1.1 停车场运营单位应具有消防安全管理机构，明确消防安全责任人，加强消防知识的宣传和培训，每半年至少开展 1 次消防安全演练，并保存相应演练记录。所有停车管理人员应熟练掌握消防器材的使用方法。

7.1.2 停车场内消防设备和监控器材应由专人进行定期的检查、维护和保养，保证灭火和监控系统处于良好的状态。

7.1.3 停车场内消防设备、器材不应擅自挪用，消防栓、水泵结合器等消防设施设备不应埋压和圈占。

7.1.4 停车场内发生火灾时，应及时报警和报告有关部门，并采取有效的处置措施，保证人员及时疏散。

7.1.5 停车场应在显著位置设置火灾应急疏散指示图。火灾应急疏散指示图的设计应符合 GB 17945 的规定。

7.1.6 停车场内应配置足够、有效的消防器材，不应有堵塞消防通道、存放易燃易爆危险品、使用烟火等行为。

7.2 充电安全

7.2.1 充电设施的操作面板上应设置急停断电按钮，充电设施配电系统应设置自动切断电源的防止电器火灾的保护装置。

7.2.2 在充电设施的醒目位置应也标识“有电危险”、“未成年人禁止操作”等警示牌及安全注意事项。

7.2.3 停车场内充电设施区域应设置视频安防监控系统。

8 应急管理

8.1 应急预案

8.1.1 停车场运营单位应对停车场可能发生的各类突发事件有针对性的制定应急预案（如火灾、水淹、爆炸、设施设备瘫痪、交通拥堵、刑事事件等），并与公安等行业主管部门的应急预案紧密衔接。

8.1.2 停车场运营单位制定的应急预案应具体规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责、突发事件的预防与预警处理机制、处理程序、应急保障措施、事后恢复与重建措施等内容。

8.1.3 停车场运营单位应定期进行应急培训和演练，并记录备案。

8.1.4 应急预案应根据实际情况变化不断补充和完善。

8.2 应急处理

8.2.1 突发事件发生后，停车管理员应第一时间向停车场安全管理部门报告。

8.2.2 停车场安全管理部门在收到突发事件报告后，应第一时间启动相关应急预案，并进行及时有效处置。

8.2.3 相关危险因素消除后，停车场运营单位应按有关规定做好善后处置，并对事件起因、性质、影响、责任和恢复重建等问题进行调查与评估。

附 录 A
(资料性)
明码标价牌参考样式

A.1 明码标价牌参考样式

明码标价牌参考样式见图A.1～图A.3。

政府指导价类停车场明码标价牌样式

P	东莞市停车场收费标价牌		
	定价方式：政府指导价		
	收费依据：		
	车 型	计费单位（）	收费标准
XXX 停车场 营业执照注册号： 收费单位：			
	价格举报电话：12358 停车场联系电话： 监制机关：东莞市市场监督管理局		备注：

图 A.1

政府定价类停车场明码标价牌样式

P	东莞市停车场收费标价牌		
	定价方式：政府定价		
	收费依据：		
	车 型	计费单位（）	收费标准
XXX 停车场 营业执照注册号： 收费单位：			
	价格举报电话：12358		备注：
	停车场联系电话：		
	监制机关：东莞市市场监督管理局		

图 A. 2

市场调节价类停车场明码标价牌样式

P	东莞市停车场收费标价牌		
	定价方式：市场调节价		
	收费依据：		
	车型	计费单位（）	收费标准
XXX 停车场 营业执照注册号： 收费单位：			
	价格举报电话：12358 停车场联系电话： 监制机关：东莞市市场监督管理局		备注：

图 A. 3