

团 体 标 准

T/CASMES 378—2024

公共停车场（库）经营机构评价体系

Public parking management organization evaluation of system

2024-09-10 发布

2024-09-18 实施

中国中小企业协会 发布

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 等级与标志 1

5 评价程序 2

6 动态管理 3

附录 A 基础服务评分表 4

附录 B 服务满意度调查表 14

附录 C 附加服务评分表 15

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。

本文件由厦门市停车产业协会、福建省公共设施维护服务行业协会提出。

本文件由中国中小企业协会归口。

本文件起草单位：厦门市政空间资源投资有限公司、厦门国创中心先进电驱动技术创新中心、厦门路桥信息股份有限公司、泉州市畅顺停车管理有限公司、新靖盛智科技（厦门）有限公司、厦门新上智能科技有限公司、武汉车谷智慧停车科技有限公司、华侨大学计算机科学与技术学院、福建怡丰自动化工程有限公司、厦门集美发展集团信息管理有限公司、深圳市捷顺科技实业股份有限公司、厦门思明城市服务有限公司、汇众信（厦门）智能科技有限公司、尔好（厦门）信息科技有限公司、厦门融坤物业管理有限公司、石狮新天泓环卫工程有限公司、深圳未来城市环境服务有限公司、福建诚控电气有限公司、中城服企（福建）资信评级服务有限公司、品威国际认证（深圳）有限公司、北京安杰世泽（厦门）律师事务所、城服网（厦门）标准化技术研究院有限公司、湖北省停车行业协会、福建省联合采购协会、福建省公共设施维护服务行业协会、厦门市停车产业协会。

本文件主要起草人：黄翀、杨上东、吴福森、杨桂宇、任尚今、陈桥虎、权西魁、王成、方大雄、洪添丁、段华威、陶梦云、李其祐、黄杰培、李冰、王卫民、王义根、陈刚、陈惠明、王刚、安寿志、杨志勇、桂能俊、聂永强、陈捷、黄南星、黄婧。

本文件为首次制定。

公共停车场（库）经营机构评价体系

1 范围

本文件规定了公共停车场（库）经营机构服务能力等级与标志、评价程序及动态管理等要求。

本文件适用于作为公共停车场（库）经营服务行业的招投标、采购等市场活动的采信依据。

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/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》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

等级 Level

从事公共停车场（库）经营机构的服务能力层次。

3.2

标志 Sign

具备公共停车场（库）经营机构服务能力等级的体现。

3.3

公共停车场（库）Public parking

指在开放或封闭的露天场地、构筑物或建筑物内，供社会公众临时停放机动车的非专属停车泊位。

4 等级与标志

4.1 公共停车场（库）经营机构服务能力等级划分为三个级别，从低到高依次为：三星、四星、五星。根据附录A评分要求，评定得分在60至75分之间（含60分，不含75分）为三星，评定得分在75至90分之间（含75分，不含90分）为四星，评定得分在90分以上（含90分）为五星。

4.2 PFM 9000 作为公共停车场（库）经营机构服务能力等级的标志，用“全国公共停车场（库）经营机构服务能力等级+（星数）”表示。

4.3 由标准提出单位组织行业、研究机构专家、第三方机构组成 PFM 公共停车场（库）经营机构等级评定委员会（以下简称评定委员会），依托 PFM 体系制定评审程序和实施细则，负责宣贯、培训、评定等工作。

5. 评价程序

5.1 评审公告

由标准提出单位负责发布评审活动公告，规定评审活动细则。

5.2 资格审查

资格审查的内容应包括以下信息：

- 5.2.1 经营者的有效营业执照及其法定代表人或负责人的身份证明；
- 5.2.2 停车场（库）的权属证明；
- 5.2.3 委托经营的服务合同；
- 5.2.4 停车场（库）的备案内容及证明；
- 5.2.5 停车场（库）的各类管理制度；
- 5.2.6 停车场（库）的竣工验收合格证明、消防验收合格证；
- 5.2.7 停车场（库）的方位图、平面图及设施清单；
- 5.2.8 中华人民共和国特种设备制造许可证、中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证、安全检验合格使用证；
- 5.2.9 充电设备的申报立项、配置说明及验收证明材料；
- 5.2.10 洗车设备的备案材料、配置说明及验收证明材料。

5.3 现场评审

参评企业自愿向评价机构提交书面申请，按附录要求备齐相应的书面材料，由评定委员会派出专家，采用材料审核、现场核查走访相结合的方式，对照附录评分表的相关要素进行逐项审核评价、量化打分，最终得出综合性的评审结果。

5.4 评价标准

5.4.1 评分细则采用百分制评分法，具体分布是：基本分 70 分（详见附录 A）、调查分 30 分（详见附录 B）。另设附加分 30 分（详见附录 C），使总分达到 130 分。

5.4.2 基本分评分细则共分 9 部分，包含组织机构、运营情况、出入口、场地设施与设备、标识与标志、安全与应急、智慧与信息化、服务质量、其它要素。

5.4.3 调查分评分细则共分 4 部分，包含问卷调查、抽查访问及电话问询、投诉处理、媒体曝光。

5.4.4 附加分评分细则共分 12 部分，包含节能设施、辅助设备、场地设施、无感支付、汽车代泊服务、卫生间、茶水供应、休息座椅、洗车服务、寻车系统、外文标识及现场急救服务等。

5.5 评价结果公示

评价结果在 PFM 认证体系信息披露平台城市服务官网及国家认监委平台发布并公示，开放社会查询，并接受异议或申诉调查和处理。

5.6 授予

由评定委员会授予参评合格企业相应的“PFM 9000 公共停车场（库）经营机构服务能力等级认证证书”，并许可获证企业使用其 PFM 认证标志。

6 动态管理

6.1 通用要求

已获得 PFM 9000 公共停车场（库）经营机构服务能力等级认证的企业，在认证有效期内被许可在相关宣传场景和媒体上可以使用 PFM 认证标志。

6.2 处罚措施

6.2.1 参评企业在申报过程中被发现弄虚作假行为，经核实后属实的，视情节严重程度采取中止参评资格、撤销相应等级认证证书与认证标志、撤除评价结果公示、平台公告处罚结果等措施。

6.2.2 参评企业在考核期限内，发生具有主观过错的重大责任事故、或受到业务主管部门的重大行政处罚，产生社会严重恶劣影响的，直接予以一票否决，取消参评资格。

附录 A：基础服务评分表

本表满分为 70 分。

序号	评定项目	编号	评定标准	分值细则及扣分依据	考核评分
1	组织机构	1-1	人员资质： （1）公共停车场（库）经营企业中任职停车场（库）管理服务岗位的人员应取得公共停车场（库）运营管理岗位培训证书；或具有专科学历、或具有初级及以上职称的人数达 100%；或管理服务人员中具备本科及以上学历的人数占岗位人数 50%以上。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 2 分，最高扣 2 分。	
		1-2	岗位管理： （1）配备车辆引导人员、保安巡逻人员、监控观察人员、设备维保人员（兼）、机械停车设备操作人员、保洁员等。 （2）应建立员工岗位职责说明书，且在岗人员均了解本岗位职责。 （3）现场随机抽检员工询问岗位职责要求等。 （4）机械式停车设备操作员应按规定获得设备供应厂商提供的操作培训证书（如无机机械停车场则无需考核）。	本条满分 3 分，全部符合得 3 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣 3 分。	
		1-3	人员稳定性： （1）工龄 2 年以上的职员占员工总人数的比例大于 50%（现场抽查医社保缴交凭证为据）。	本条满分 1 分，全部符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣 1 分。	

		1-4	培训体系： (1) 公共停车场(库)经营机构已设立司职员工岗位培训的内部机构和负责人员。 (2) 企业制定有详细的员工年度培训计划、培训材料、培训考核记录。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣 2 分。	
		1-5	认证体系： (1) 企业获得经国家认监委授权的认证机构颁发的 PFM 9000 有效证书 (1) 企业获得国家认监委授权的认证机构颁发的 ISO 9001 有效证书。 (2) 企业获得国家认监委授权的认证机构颁发的 ISO 14001 有效证书。 (3) 企业获得国家认监委授权的认证机构颁发的 ISO 45001 有效证书。	本条满分 3 分，全部符合得 3 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣 3 分。	
2	运营情况	2-1	车辆流量： (1) 对停车场每日出入流量进行统计。 (2) 核查月度、季度流量统计报表。 (3) 审核经营机构定期对车辆进行的流量统计分析。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 2 分。	
		2-2	车位利用率： (1) 经营机构有对停车场车位利用率进行统计分析，并形成报表。	本条满分 1 分，全部符合得 1 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 1 分。	

		2-3	停车场管理记录： (1) 对停车场突发事件处理等有进行记录整理存档。 (2) 对停车场人员日常巡查等有进行记录整理存档。 (3) 对停车场值班人员登记等有进行记录整理存档。 (4) 对停车场设施设备维护修理等有进行记录整理存档。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣 2 分。	
3	出入口	3-1	(1) 人员出入口与车辆出入口应分开设置，应当保持出入口和车道畅通；出入口视野良好。 (2) 按照停车场出入口设置规范要求安装道闸等控制设备，且控制设备前应设置不少于 2 个候车位；道闸上应设有明显的安全警示标志。 (3) 悬挂限高、限速、禁烟、禁鸣喇叭、禁止行人、入口、出口、禁止驶入等标识。 (4) 室外停车场应与外界有安全隔离，安全隔离宜采用乔木、灌木。(适用于室外停车场)	本条满分 3 分，全部符合得 3 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 3 分。	
4	场地设施与设备	4-1	停放秩序管理： (1) 车辆停泊整齐、有序，不应在非停车区域停放车辆。 (2) 各功能区划分合理、明确，停车泊位实施编号管理。 (3) 停车场通道畅通无障碍。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 2 分。	
		4-2	场地平整度： (1) 地面平整，地坪漆完好无破损。 (2) 坡道设置减速带及防滑设施，设施完好无破损。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 2 分。	

			(3) 地面斜坡处无设置道闸和停车位, 并设置明显的禁停标志。		
		4-3	(1) 根据规定设置残疾人专用停车位和无障碍设施。非残疾人用车严禁占用无障碍车位。	本条满分 1 分, 全部符合得 1 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣 1 分。	
		4-4	机械式停车设施: (1) 机械式停车场(库)的出入口、停车区域、检修通道及存取车操作区应按规定设置。 (2) 机械式停车场(库)内应设置具备安全防护的检修爬梯, 确保设备故障时的安全检修。 (3) 机械式停车场(库)出入口配备专人引导, 全自动机械式车库出入口封闭管理。	本条满分 3 分, 全部符合得 3 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣 3 分。	
		4-5	充电桩: (1) 按规定配建充电桩。 (2) 充电桩应设置防水台, 室内防水台高 $\geq 10\text{cm}$, 室外防水台 $\geq 20\text{cm}$ 。	本条满分 2 分, 全部符合得 2 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣 2 分。	

		4-6	辅助设施： (1) 应配置符合规定的警示、指引标志，包括交通标识标牌、交通标志、交通标线、安全路栏、提示板、铁马、凸面镜、及管理人员使用的器材等。 (2) 设置行人专用通道、减速垫、隔离桩、挡车器、护角、路锥、防撞柱、轮廓标、道钉等辅助停车设施，设施完好无破损。 (3) 人车通行流量较大的区域以及弯道、坡道等特殊部位应根据需要设置适宜类型的护栏、金属网、混凝土或其他隔离封闭设施。 (4) 提倡配置洗车空间，洗车设备应符合相关技术标准，洗车溶剂及洗车用水排放应符合国家环保和当地城市管理相关要求。 (5) 停车场（库）安装通风换气系统，保证空间空气质量优良。	本条满分 4 分，全部符合得 4 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 4 分。	
5	标识与标志	5-1	室内停车场： (1) 停车场消防通道、人行横道前、内部墙面或立柱、照明不良处等区域应按规范要求设置公告标志、警告标志、禁令标志、指示标志、指路标志、人行向导标识。 (2) 停车场消防通道、人行横道前、内部墙面或立柱、照	本条满分 4 分，全部符合得 4 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 4 分。	

			明不良处等区域应按规范要求设置警告标线、禁止标线、指示标线、反光诱导标线。 (3) 标识标牌应清晰易懂，能有效指引车辆进出，标识标牌齐全、清洁无破损。 (4) 场地标线清晰且无污渍、无模糊现象 (5) 应有楼层、电梯、楼梯、等指示标志完好无损且无污渍。 室外停车场： (1) 停车场消防通道、人行横道前等区域应按规范要求设置公告标志、警告标志、禁令标志、指示标志、指路标志、人行向导标识。 (2) 停车场消防通道、人行横道前等区域应按规范要求设置警告标线、禁止标线、指示标线、反光诱导标线。 (3) 标识标牌应清晰易懂，能有效指引车辆进出，标识标牌齐全、清洁无破损。 (4) 场地标线清晰且无污渍、无模糊现象。		
6	安全与 应急	6-1	安全监控： (1) 配置安全管理系统，包括摄像头、时滞录像机、画面处理器、电视监控器等，能实现分级监控，包括全场景、主通道、车道级无死角。	本条满分 3 分，全部符合得 3 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 3 分。	

			(2) 配备专人通过安全监控中心或现场巡视检查车辆停放情况。 (3) 现场抽查停车场闭路电视监控系统录像，现场录像是否清晰、记录时间是否一致、储存时间是否符合行业要求。		
		6-2	(1) 室内停车场通风设备应能正常使用。 (2) 排水系统畅通，配备适量的防汛沙袋。 (3) 具有保证车辆安全进出、停放的照明设施和应急照明设备并能正常使用。 (4) 配置符合 GB 50067 规定的消防设施设备，并正常使用。 (5) 服务人员应每年开展消防演习并有记录在案。	本条满分 5 分，全部符合得 5 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 5 分。	
		6-3	安全通道： (1) 保持安全通道畅通，无障碍、杂物。 (2) 无存在消防隐患，室内停车场无蚁患、鼠患。 (3) 场内的安全防护设施所用表面材料、线条、纹理和颜色不应影响驾驶员对警示线、标志、标牌的识别。	本条满分 3 分，全部符合得 3 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 3 分。	
		6-4	应急演练： (1) 制定完善的安全管理制度和消防、防汛、场（库）内交通堵塞后交通组织等应急预案。 (2) 每季度进行应急预案演练，并记录在案。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 2 分。	
		6-5	安全应急物资： (1) 具备防控防暴应急物资。	本条满分 3 分，全部符合得 3 分，每发现一处不符合扣 1	

			(2) 具备消防应急物资等安全应急物资。 (3) 具备防洪挡板应急物资装备。(适用于室内停车场)	分, 最高扣 3 分。	
		6-6	紧急事件处理: (1) 具备处理突发紧急事件的预案, 并与属地主管单位和政府主管部门的预案紧密衔接。 (2) 有紧急事件处理记录表。 (3) 无人值守停车场的应急响应时间在 15-30 分钟内。	本条满分 3 分, 全部符合得 3 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣 3 分。	
		6-7	一票否决: 在考核期限内, 经营机构发生具有主观过错的重大责任事故、或受到业务主管部门的重大行政处罚, 产生社会严重恶劣影响的, 直接取消参评资格。	无本条情形的不扣分。	
7	智慧与信息化	7-1	(1) IC 卡识别或视频识别技术对车辆进出实现检验、记录、收费管理并正常使用。 (2) 建设有电子收费系统, 准确进行计价收费。 (3) 现场抽查充电、停车发票、收费系统数据。 (4) 停车实时信息按照所在城市智能停车系统技术规范的要求接入。	本条满分 4 分, 全部符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣 4 分。	
8	服务质量	8-1	服务承诺公示: (1) 停车场(库) 停车规则、收费标准、服务项目在入口处醒目位置公示, 将监督电话、本场(库) 服务投诉电话等公示, 内容清晰, 版面整洁无破损。 (2) 停车场入口有行业统一标志牌(P 牌), 牌右下角有	本条满分 4 分, 全部符合得 4 分, 每发现一处不符合扣 1 分, 最高扣 4 分。	

			备案二维码，内容清晰，版面整洁无破损。 （3）停车场内明显位置应公示备案证明、营业执照、停车场管理制度等，内容清晰，版面整洁无破损。 （4）停车场内应公示服务承诺、服务项目及服务流程，内容清晰，版面整洁无破损。		
		8-2	场内卫生管理： （1）停车场环境干净整洁、无异味、无蜘蛛网、无积尘。 （2）停车场应设有生活垃圾收集容器。 （3）明确责任人、卫生巡检周期、内容等。关键设施设备应由专人负责保养维护。	本条满分 1 分，全部符合得 1 分，每发现一处不符合扣 0.5 分，最高扣 1 分。	
		8-3	员工服务规范： （1）从业人员统一着装，举止文明、规范。 （2）应定期对员工从业知识、安全意识进行考核并有考核记录。 （3）随机抽查一个员工，符合规范得 1 分，抽查内容包括但不限于岗位职责、突发事件应急处理流程、仪容仪表（统一着装，佩戴工作证，服务态度热情，言行文明礼貌）。 （4）机械式停车设备管理人员和操作人员应按操作流程，熟练、安全地使用机械式停车设备。 （5）停车管理员应熟练掌握消防、应急基本知识。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 2 分。	

9	其它要素	9-1	企业或员工提供优质服务、参与社会评比、参与技能竞赛等，获得团体或个人奖项、荣誉。	本条满分 1 分，每具备一处得 1 分，最高得 1 分。	
		9-2	企业或员工参与社会公益行为。	本条满分 1 分，每具备一处得 1 分，最高得 1 分。	
		9-3	企业创新，企业自主研发停车信息化系统等新技术、新设备。	本条满分 1 分，每具备一处得 1 分，最高得 1 分。	

附录 B：服务满意度调查表

本表满分为 30 分。

序号	评定项目	编号	评定标准	分值细则	扣分依据	考核评分
1	客户满意度	1-1	问卷调查： 针对待考评的停车场（库）随机发放服务满意度调查表 30 份。	本项满分为 5 分。 根据回收的服务满意度调查表汇总评分：有一份不满意的扣 1 分；有一项不满意的扣 0.5 分；最高扣 5 分。		
		1-2	抽查访问、电话问询： 电话或现场随访（随机 10 个电话或现场随访）。	本项满分为 5 分。 根据电话或现场随访的结果汇总评分：有一位不满意的扣 1 分；有一项不满意的扣 0.5 分；最高扣 5 分。		
		1-3	投诉体系： (1) 设有投诉途径，明确责任人、处理程序，并公示投诉电话。 (2) 投诉处理时限不超过 2 天。 (3) 及时向投诉人反馈结果并保护投诉人的权益。	本项满分为 10 分。 根据投诉处理的结果汇总评分：有一位投诉人表示不满意的扣 2 分；最高扣 10 分。		
		1-4	媒体曝光： 调查关于停车场服务的媒体评价。	本项满分为 10 分。 正面评价每具备一次得 1 分，最高得 10 分；负面评价每出现一次扣 2 分，无限制。		

附录 C：附加服务评分表

本表满分为 30 分。

序号	评定项目	编号	评定标准	分值细则	扣分依据	考核评分
1	附加服务	1-1	节能设施： (1) 配备有节能设施、节能照明并正常使用。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 2 分。		
		1-2	辅助设备： (1) 配备有汽车打气泵、千斤顶、汽车启动装置等辅助设备并正常使用。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 2 分，最高扣 2 分。		
		1-3	场地设施： (1) 设置一定比例的物流专用车位。	本条满分 1 分，全部符合得 1 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 1 分。		
		1-4	无感支付： (1) 提供无线网络信号接入等通讯服务并能提供正常使用功能。 (2) 配置电子计时收费系统，宜采用多渠道无现金支付方式并正常使用。	本条满分 4 分，全部符合得 4 分，每发现一处不符合扣 2 分，最高扣 4 分。		
		1-5	汽车代泊服务： (1) 有规范化汽车代泊服务并正常使用。	本条满分 1 分，全部符合得 1 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 1 分。		
		1-6	卫生间： (1) 配备有公共厕所等环境卫生设施并正常使用。	本条满分 4 分，配备且管理到位得 4 分，配备但管理不到位得 2 分，无配备不得分。		

		1-7	茶水供应： (1) 有开水或茶水供应设备并正常使用。	本条满分 2 分，配备且管理到位得 2 分，配备但管理不到位得 1 分，无配备不得分。		
		1-8	休息座椅： (1) 有司机休息设施并正常使用。	本条满分 2 分，配备且管理到位得 2 分，配备但管理不到位得 1 分，无配备不得分。		
		1-9	洗车服务： (1) 配备洗车服务设施并正常使用。	本条满分 3 分，配备且管理到位得 3 分，配备但管理不到位得 1 分，无配备或不能正常使用的不得分。		
		1-10	寻车系统： (1) 地坪采用不同颜色分区，有引导人行车行区域标识； (2) 墙柱面采用不同颜色或图案的分区标识，配备地面或空中车位编号； (3) 对车主提供剩余车位诱导、智能反向寻车等服务设施	本条满分 3 分，配备且管理到位得 3 分，配备但管理不到位得 1 分，无配备或不能正常使用不得分。		
		1-11	外文标识： (1) 服务人员宜掌握外语进行停车服务； (2) 配备中英文对照的服务标志、标识及设施设备的使用说明。	本条满分 2 分，全部符合得 2 分，每发现一处不符合扣 1 分，最高扣 2 分。		

		1-12	现场急救服务： (1) 现场配有自动体外除颤器（AED）； (2) 现场人员定期进行急救培训和演练。	本条满分 4 分，全部符合得 4 分，每发现一处不符合扣 2 分，最高扣 4 分。		
--	--	------	--	---	--	--