

ICS 03.200
A 12
备案号: 47831-2016

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/T 343—2015

停车场管理及服务规范

The Specifications For Parking Lot Managemen And Servicet

2015 - 10 - 08 发布

2016 - 01 - 01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准的附录A、附录B、附录C、附录D均为资料性附录。

本标准由三亚市交通运输局提出并归口。

本标准起草单位：三亚市交通运输局、三亚质量技术监督局。

本标准主要起草人：李维、刘万祥、吴小琳、旷冬年、阮敬辉、吴先锋、李志勇、许翔。

本标准于2015年8月首次发布。

引 言

本标准的制定旨在规范三亚市停车场的管理及服务工作，提高停车场经营者的服务质量和管理水平，满足三亚市居民和外地游客的出行需求。

本标准在充分调研并分析三亚市停车场总体经营和服务情况的基础上，根据国家和海南省相关法律、法规的规定并参照有关国家标准和行业标准的要求而制定。

停车场管理及服务规范

1 范围

本标准规定了停车场管理及服务一般要求、设施设备要求、安全要求、标志和服务质量要求。本标准适用于在三亚市辖区内的经营性公共停车场，其他市县可参照执行。

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，仅所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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 17907 机械式停车设备 通用安全要求
- GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- 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/T 24973 收费用电动栏杆
- GB/T 24974 收费用手动栏杆
- GB/T 26770 停车诱导信息集
- GB/T 29481 电气安全标志
- GB/T 20234.1 电动汽车传导充电用连接装置 第1部分：通用要求
- GB/T 20234.2 电动汽车传导充电用连接装置 第2部分：交流充电接口
- GB/T 20234.3 电动汽车传导充电用连接装置 第3部分：直流充电接口
- GB/T 28181 安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求
- GA/T 394 出入口控制系统技术要求
- GA/T 761 停车库（场）安全管理系统技术要求
- GA/T 850 城市道路路内停车泊位设置规范
- GA/T 992 停车库（场）出入口控制设备技术要求
- JGJ 100 汽车库建筑设计规范
- JGJ/T 326 机械式停车库工程技术规范

建标 128 城市公共停车场工程项目建设标准
DB46/T 201 公共场所信息标识英文译写规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

停车场经营者 Operators of parking lot
自主经营或接受委托经营停车场的组织。

3.2

停车场 Parking lot
停放和存储机动车辆的场地或构筑物。

3.3

封闭式停车场 Closed parking lot
建在构筑物中由封闭空间构成的停车场，如停车楼、地下停车场或机械式停车库等。

3.4

开放式停车场 Opened parking lot
依托露天场地和（或）部分构筑物建成的停车场，如路侧停车场、楼间停车场等。

3.5

机械式停车库 Mechanical garage
使用机械设备做为运送及停放车辆的封闭式停车场。

3.6

路侧停车场 Roadside parking lot
设在城市道路规划红线范围内，占用部分机动车道和非机动车道的开放式停车场。

3.7

停车位 Parking space
停车场中为停放车辆而划分的空间或机械停车设备中停放车辆的位置。

3.8

诱导系统 Parking guidance information system
通过交通信息显示屏、无线通讯设备等方式提供停车场位置、使用情况、行车路线及交通状况变化的信息系统。

3.9

突发事件 Emergencies

指突然发生，造成或可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然或人为灾难、事故灾难以及社会安全事件等。

4 一般要求

- 4.1 停车场应具有合法有效的经营资质证明。
- 4.2 停车场的建筑、设施设备、安全要求、标志应符合现行国家标准和行业标准的规定。
- 4.3 停车场应有明确的服务地域范围。
- 4.4 停车场经营者应建立适合停车场管理及服务需要的组织管理机构并运行有效。
- 4.5 车场经营者应建立完善的各级管理制度、规范和工作流程。
- 4.6 停车场经营者和从业人员应遵守职业道德，诚信经营。

5 设施设备要求

5.1 基础设施建设

- 5.1.1 停车场基础设施建设应符合建标 128 的规定。
- 5.1.2 机械式停车库建设应符合 JGJ/T 326 的规定。
- 5.1.3 路侧停车场建设应符合 GA/T 850 的规定。
- 5.1.4 停车场规模按照建标 128 划分为特大型、大型、中型和小型四类。
- 5.1.5 停车场入口显著位置应设置机动车停车场标牌、收费价目牌、公示牌。
- 5.1.6 停车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。
- 5.1.7 停车位的尺寸应符合 JGJ 100 的相关规定。车位线宜为宽度不小于 0.15 m 的白线，施划应清晰、规范。停车位编号宜用线体宽度为 0.10 m~0.15 m 的白色字体标注。

5.2 无障碍设施

- 5.2.1 无障碍停车位的设置应符合 GB 50763 的要求。
- 5.2.2 公共停车场应按场内停车位总数量的 2% 设置无障碍停车位，比例不足一个无障碍停车位的至少应设置一个无障碍停车位。
- 5.2.3 无障碍停车位应与停车场的无障碍设施相衔接，其位置宜靠近停车场人行出入口。停车位一侧应留有不小于 1.2 m 宽的轮椅通道，其坡度应不大于 5°。

5.3 辅助设施

- 5.3.1 停车场道路拐弯处应设置凸面镜。

5.3.2 封闭式停车场应配备减速垫、挡车器、护角、路锥、防撞柱、轮廓标、道灯、引导标识等辅助停车设施。

5.3.3 停车场地面标线应清晰，标志明显，其设置应符合 GB 5768.1 的规定。标志的设计应符合 GB 5768.2 的规定，标线的设计应符合 GB 5768.3 的规定。

5.3.4 大型、特大型停车场在场内宜划分停车区域，并使用颜色、编号或标志物等方式识别。

5.3.5 服务岗亭的设置应不影响驾驶员的行车视线，并应采取必要的安全防护措施。

5.3.6 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。未安装电子计时收费装置的停车场（如路侧停车场等）应配备符合要求的手持电子计时收费机，并按每名管理员管理不超过 20 个停车位核算定员。

5.3.7 停车场宜提供电动汽车充电服务，相关设备应符合 GB/T 20234 的要求。

5.3.8 地下停车场内宜设置广播服务系统和通讯信号增强设备。

5.3.9 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位的视频监控系统，视频资料的保存期不少于 30 d。

5.3.10 公共停车场宜设置 10 m²~15 m² 的卫生间和（或）休息室等基本服务设施。

5.4 停车诱导系统

5.4.1 停车场应配备停车诱导系统。并入区域内停车诱导系统的公共停车场应配备与停车诱导系统联网相适应的设备和日常信息处理系统，并做好日常维护和安全保障工作。

5.4.2 停车诱导系统的设计和开发应符合 GB/T 26770 的规定。

5.4.3 相关数据集应符合 GB/T 26770 的要求，并实时上传至有关部门。

5.5 设施设备管理

5.5.1 停车场应建设施设备的运行操作、安全检查、维护维修和档案管理等制度，并制定相应的工作流程。

5.5.2 对属于纳入国家特种设备管理范围的设施设备，除按 5.5.1 执行外，亦应按照国家相关规定管理。

6 安全要求

6.1 设施安全

6.1.1 停车场设施安全防护应符合 建标 128 的规定。

6.1.2 机械式停车库安全防护应符合 GB 17907 的规定。

6.2 出入口安全

6.2.1 特大型停车场出入口不得少于 3 个，大、中型停车场出入口不得少于 2 个，并应设置专用人行出入口，且两个机动车出入口之间的净距不小于 15m。

6.2.2 停车场的出口与入口宜分开设置，单向行驶的出（入）口宽度不得小于5m，双向行驶的出（入）口宽度不得小于7m。小型停车场只有一个出入口时，出入口宽度不得小于9m。

6.2.3 公共停车场出、入口不应与公交、货车等专用停车场出入口混用。

6.2.4 公共停车场出、入口前10m范围内应禁止停车，并在显著位置设置禁停标志。当出、入口停止使用时，应在停用处显著位置设置相应的标志或文字说明。

6.2.5 封闭式停车场入口候车道及坡道的设置应符合JGJ 100的要求。螺旋坡道应设反光道钉、反光轮廓标、反光警示带等。

6.2.6 封闭式停车场出、入口坡道应进行路面防滑处理，并可装遮光、防雨等设施。

6.2.7 地下停车场和停车楼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。标志的设计及设置应符合GB 2894和GB 5768.2的相关规定。

6.2.8 封闭式停车场安装的出、入口控制系统应符合GA/T 394的规定。收费用栏杆应符合GB/T 24973和GB/T 24974的规定。

6.3 场内安全

6.3.1 停车场人车应分流。必须共用一个通道时应设置宽度不小于0.5m的人行道，并施划宽度不小于0.15m的白线分离人行道与车行道。无障碍通道宽度不得小于1.5m。

6.3.2 场内行人坡道的坡度不应大于8%，带扶手的坡道坡度不应大于10%，无障碍坡道坡度不应大于5%。

6.3.3 封闭式停车场地面应进行硬化处理。地下停车场和停车楼场内地面应满足耐磨、耐油、耐水及防滑等要求。

6.3.4 封闭式停车场应在场内柱体、阳角及凸出构件距地面1m处设防撞设施。

6.3.5 封闭式停车场应在场内墙体距离地面1m处设置宽度不小于0.15m的反光警示线或反光轮廓标。车行道轮廓线上宜设置反光道钉。

6.3.6 公共停车场应在驾驶员视线死角区域对面相应位置设置反光镜。

6.3.7 公共停车场应在场内车行道交叉口处设置减速带（垄）。直行道每100m应至少设置一个减速带（垄）。

6.3.8 双向行车道中间应用不小于0.15m宽度的黄色虚线分开。

6.3.9 电梯间出入口处不应设置停车位，与车行道交叉处应施划人行横道标线。

6.3.10 停车位内应设置挡车器，挡车器的高度为0.15m~0.20m。挡车器应设置于停车位端线汽车前悬或后悬内0.2m处，并不得阻碍地面排水。

6.3.11 封闭式停车场场内地面、墙体、柱体及其他设施设备所用颜色不得影响驾驶员对警示线和安全标志的识别。

6.4 消防安全

6.4.1 设施

6.4.1.1 停车场消防设施的设置应符合 GB 50067 的规定。机械式停车库消防设施设备的设置及管理应符合 GB 17907 和 JGJ 100 的相关规定。

6.4.1.2 封闭式停车场消防应急照明系统应符合 GB 17945 的规定。

6.4.1.3 封闭式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。地下停车场和停车楼内应设置火灾应急广播。

6.4.2 管理

6.4.2.1 停车场经营者应建立安全管理部门，明确安全责任人，组织工作人员进行消防安全知识培训并定期进行消防演练。所有工作人员应掌握消防器材的使用方法。

6.4.2.2 停车场经营者应建立消防设施设备档案以及相应的管理制度。设施设备应由专人负责保养和维护，保持正常使用状态。

6.4.2.3 封闭式停车场安全管理系统技术要求应符合 GA/T 761 的规定。

6.4.2.4 公共停车场内发生火灾时，工作人员应及时拨打 119 报警，同时采取有效措施，保证人员及时疏散。

7 标志

7.1 公共信息标志

7.1.1 公共停车场应按照 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.11 的要求建立公共信息导向系统。

7.1.2 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。

7.1.3 无障碍设施图形符号应符合 GB/T 10001.9 的要求。

7.1.4 文字标志宜使用中、英文对照，英文译法应符合 DB46/T 201 的要求。

7.2 安全标志

7.2.1 公共停车场应按照 GB 2894 的规定设置安全标志。

7.2.2 消防安全标志设置应符合 GB 15630 的规定。标志设计应符合 GB 13495.1 的规定。

7.2.3 电气安全标志应符合 GB/T 29481 的规定。

8 服务质量要求

8.1 信息明示

8.1.1 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。

8.1.2 提示和禁止性信息，包括但不限于：

- a) 驾驶员应服从工作人员引导或指挥有序停放车辆；
- b) 驾驶员应爱护停车设施；
- c) 驾驶员不应在非停车区域停放车辆；

- d) 驾驶员不应在场内长时间鸣笛、大声播放音乐等易产生噪音的操作；
- e) 车辆内禁带易燃、易爆、有毒和放射性等危险物品或有污染的物品；
- f) 驾驶员不应在场内有乱扔垃圾、使用明火以及试车和练车等行为；
- g) 驾驶员停车入位后应关闭发动机，锁好车门和车窗，拿好财物并妥善保管好停车凭证。

8.2 经营者

8.2.1 停车场经营者应对服务人员进行岗位培训，培训内容至少应包括管理制度、安全规范、行业消防知识和消防应急处置措施、收费管理、纠纷处理及应急预案等与停车服务相关基本知识和要求。

8.2.2 落实服务人员岗位职责，定期对停车场进行巡查，发现漏水、漏油、未关好车门窗、未上锁等异常现象应及时处理和通知车主。

8.2.3 应确保停车场内的设备、设施和停放车辆的安全，做到车场内整齐有序并做好登记和记录。

8.2.4 车辆停放期间经调查核实，停车场经营者应承担车辆损坏、被盗的责任。

8.3 服务人员

8.3.1 服务人员应遵守职业道德和岗位规范，维护驾驶员的合法权益。

8.3.2 服务人员在工作时应着统一工装并佩戴标志。工装应干净、整洁。

8.3.3 指挥车辆进、出场时手势应规范统一，易于驾驶员理解。

8.3.4 服务人员工作全程应使用普通话，用语应文明、规范、清晰、准确。

8.3.5 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。

8.4 引导

8.4.1 停车场经营者应根据具体情况制定车辆引导或指挥服务流程。

8.4.2 车辆进、出场时，停车场管理员应进行引导或指挥。场内出现拥堵时应及时疏导。

8.4.3 开放式停车场的管理员应指挥车辆按顺序顺向停放。在路侧停车场中停放的机动车辆不得阻碍公共交通。

8.4.4 停车场管理员应目测车辆是否有明显漏水、漏油和外观破损等现象。发现上述现象应及时通知驾驶员并记录。

8.4.5 车辆引导流转服务流程可参照附录 A。

8.5 收费

8.5.1 实行政府指导价和政府定价的公共停车场，应按收费标准收取停车费用；实行市场调节价的公共停车场，停车场经营者应合理制定收费标准并明码标价。

8.5.2 实行人工计时收费的停车场宜在出、入口的显著位置配置准确的计时装置。

8.5.3 停车场管理员应准确记录进场车辆的停放时间，并及时发放停车凭证。

8.5.4 车辆出场时，停车场管理员应及时核对出场车辆的停车凭证，按标准收取停车费用并提供税务部门统一印制或认可的发票。

8.5.5 收费服务流程可参照附录 B。

8.6 巡查

8.6.1 停车场管理员可通过行走、骑车、视频监控等多种方式加强巡查工作。

8.6.2 停车场管理员应阻止游商小贩及无关人员等进入停车场。

8.6.3 停车场管理员对停放超过 24 h 的车辆应进行登记。

8.6.4 发现车辆在停放期间被损坏或被盗时，停车场管理员应立即报告停车场经营者处理。若事故责任人明确，停车场管理员应挽留责任人并保护现场，协助处理工作。

8.6.5 停车场管理员对管理范围内发生的突发事件或发现安全隐患、可疑人员等非正常情况时应及时报告停车场经营者，配合妥善做好现场保护工作。

8.7 拾遗处理

8.7.1 停车场应制定拾遗物品管理制度，做好拾遗物品的登记、保管、核实、归还和移交工作。

8.7.2 停车场管理员在场内拾到财物或收到拾获的财物时，应予以登记并报告，拾获或收到违禁或贵重物品时，应立即报告并移交公安机关处理。

8.7.3 停车场管理员接待失主认领财物时，应详细核实，防止错领，必要时可请公安机关配合认领工作。

8.7.4 暂时无认领的失物，停车场经营者应妥善保管。

8.8 纠纷处理

8.8.1 停车场经营者应通过提高服务质量、加强与驾驶员沟通，尽最大努力减少纠纷。

8.8.2 停车场经营者应制定纠纷处理办法，明确责任人、处理程序和时限等内容。

8.8.3 投诉人未就处理意见与停车场经营者达成一致时，停车场经营者应明确告知投诉人必要的投诉渠道，并配合相关部门做好后续工作。

8.8.4 纠纷处理完毕后，停车场经营者应对纠纷进行剖析，改进服务，防止再次发生类似纠纷。

8.8.5 纠纷处理流程可参照附录 C。

8.9 服务终止处理

8.9.1 发生或发现下列情况时，停车场经营者应拒绝或终止服务：

- a) 驾驶员拒绝进场登记；
- b) 驾驶员为醉酒驾车或非法驾驶车辆；
- c) 车辆无号牌且无有效移动证明；
- d) 车辆中携带违禁、易燃、易爆、毒害、腐蚀及放射性等危险品或其他违禁物品；
- e) 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；
- f) 超出停放范围的车辆；
- g) 停车场内发生突发事件，启动应急预案。

8.9.2 拒绝或终止服务应向驾驶员说明理由，寻求理解，发生纠纷时按 8.7 处理。

8.10 突发事件处理

8.10.1 应急预案

8.10.1.1 停车场应制定针对自身可能发生的各类突发事件的应急预案，并与当地相关部门和政府的预案紧密衔接。

8.10.1.2 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和突发事件的预防与预警机制、处置程序、应急保障措施以及事后恢复与重建措施等内容。

8.10.1.3 应急预案应根据实际情况变化不断补充和完善。

8.10.1.4 应急管理部门应结合实际，每年至少进行两次相关预案的培训及演练，并记录备案。

8.10.1.5 应急处理流程可参照附录 D。

8.10.2 应急处置

8.10.2.1 突发事件发生后，现场工作人员应于 10 min 内向应急管理部门报告。重大突发事件发生应立即报告。

8.10.2.2 应急管理部门在收到突发事件报告后，应立即启动相关应急预案，及时、有效进行处置。

8.10.2.3 相关危险因素消除后，停车场经营者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
(资料性附录)
车辆引导流转服务流程

A.1 车辆引导流转服务流程

车辆引导流转服务流程见图A.1。

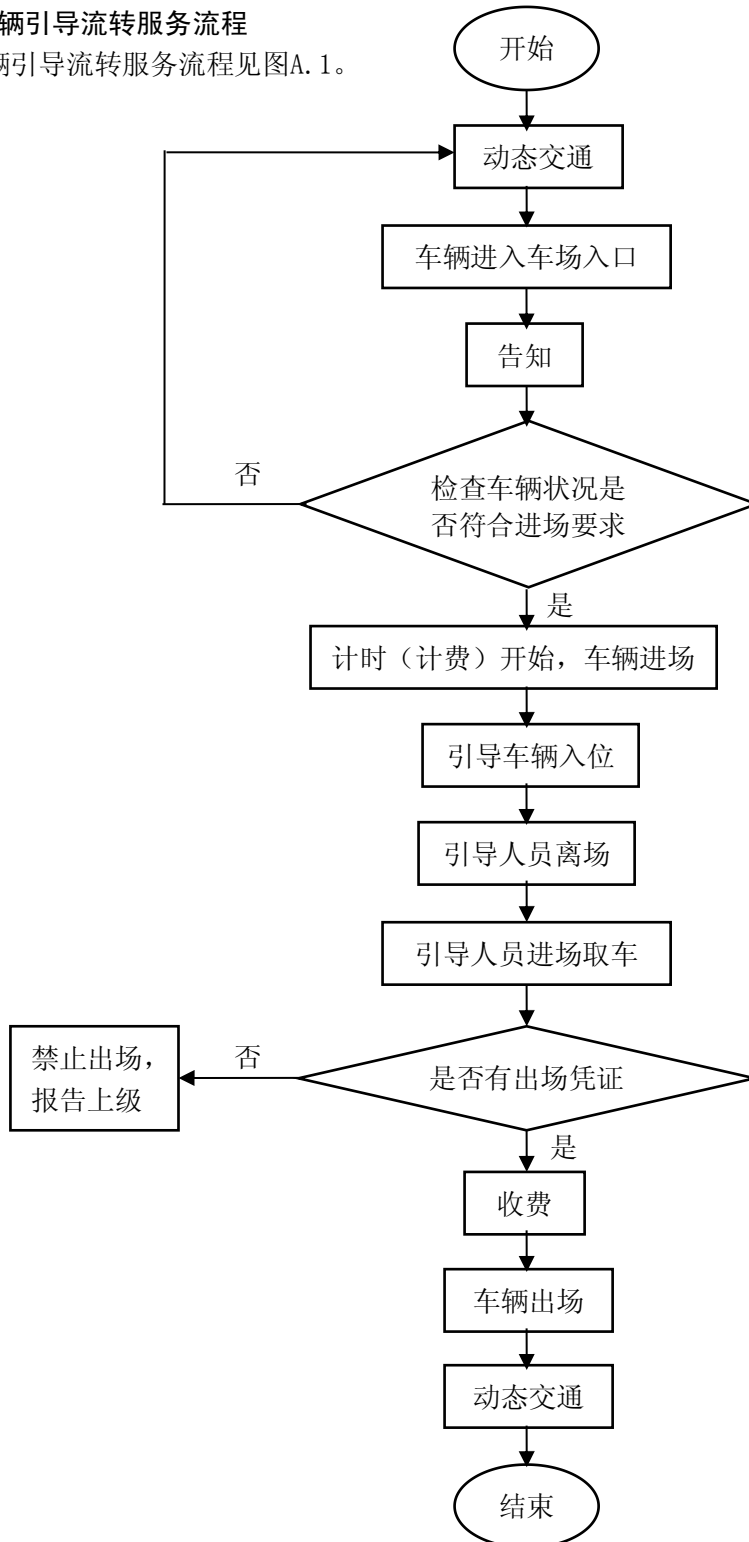


图 A.1

附录 B
(资料性附录)
车辆收费流程

B.1 收费服务流程

收费服务流程见图 B.1。

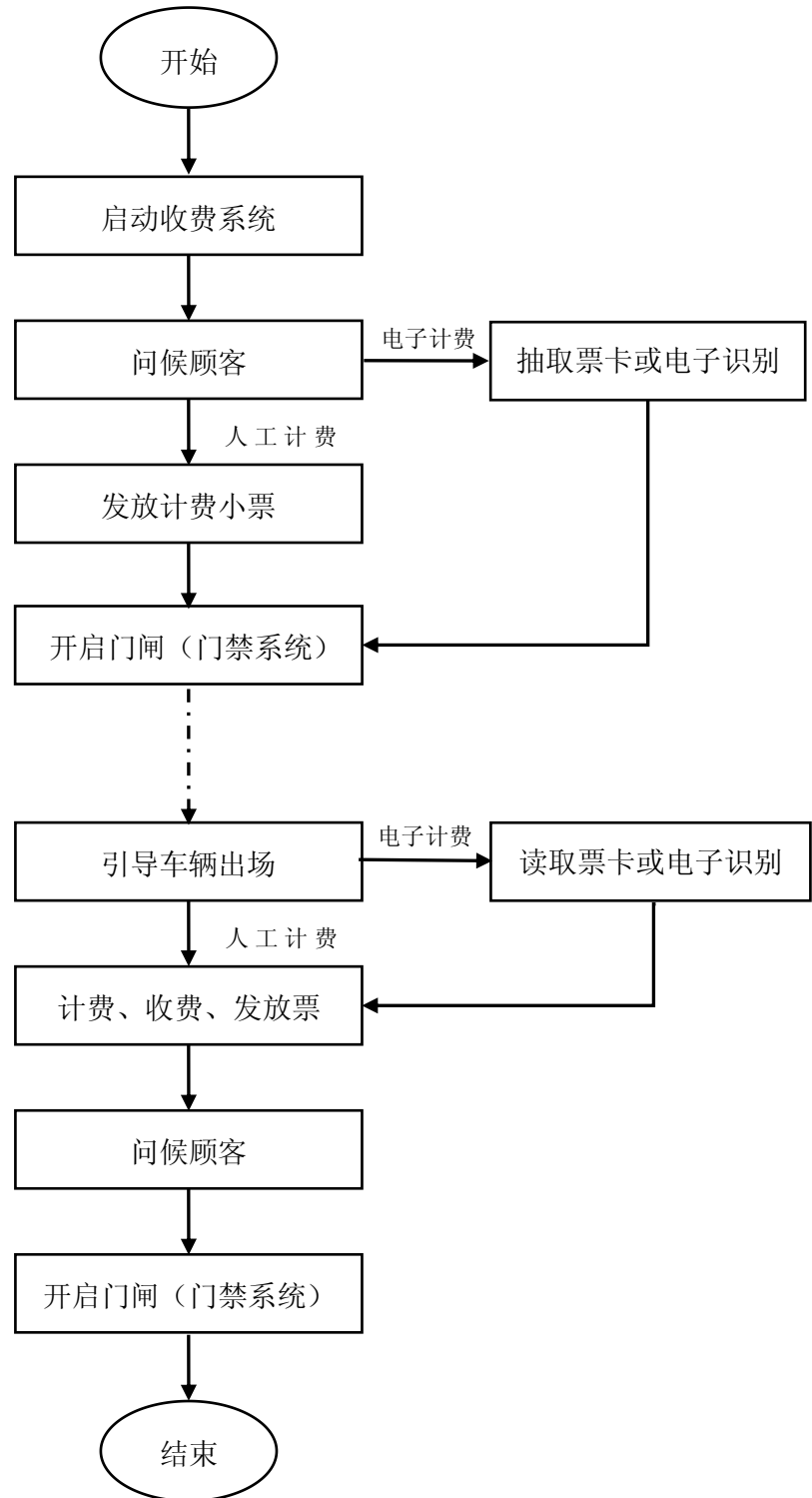


图 B.1

附录 C
(资料性附录)
纠纷处理流程

C.1 纠纷处理流程

纠纷处理流程见图 C.1。

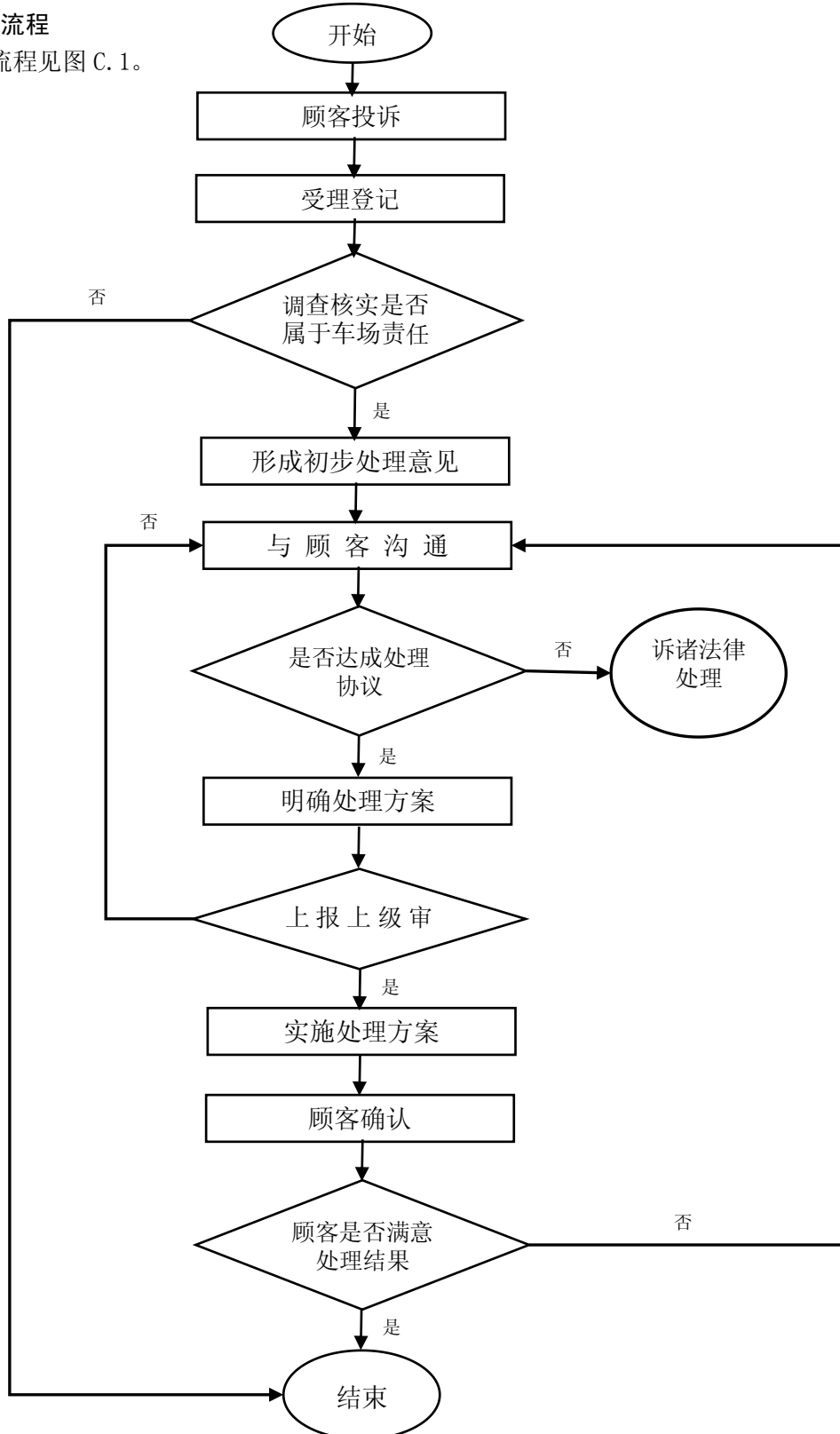


图 C.1

附录 D
(资料性附录)
应急处理流程

D.1 应急处理流程

应急处理流程见图 D.1。

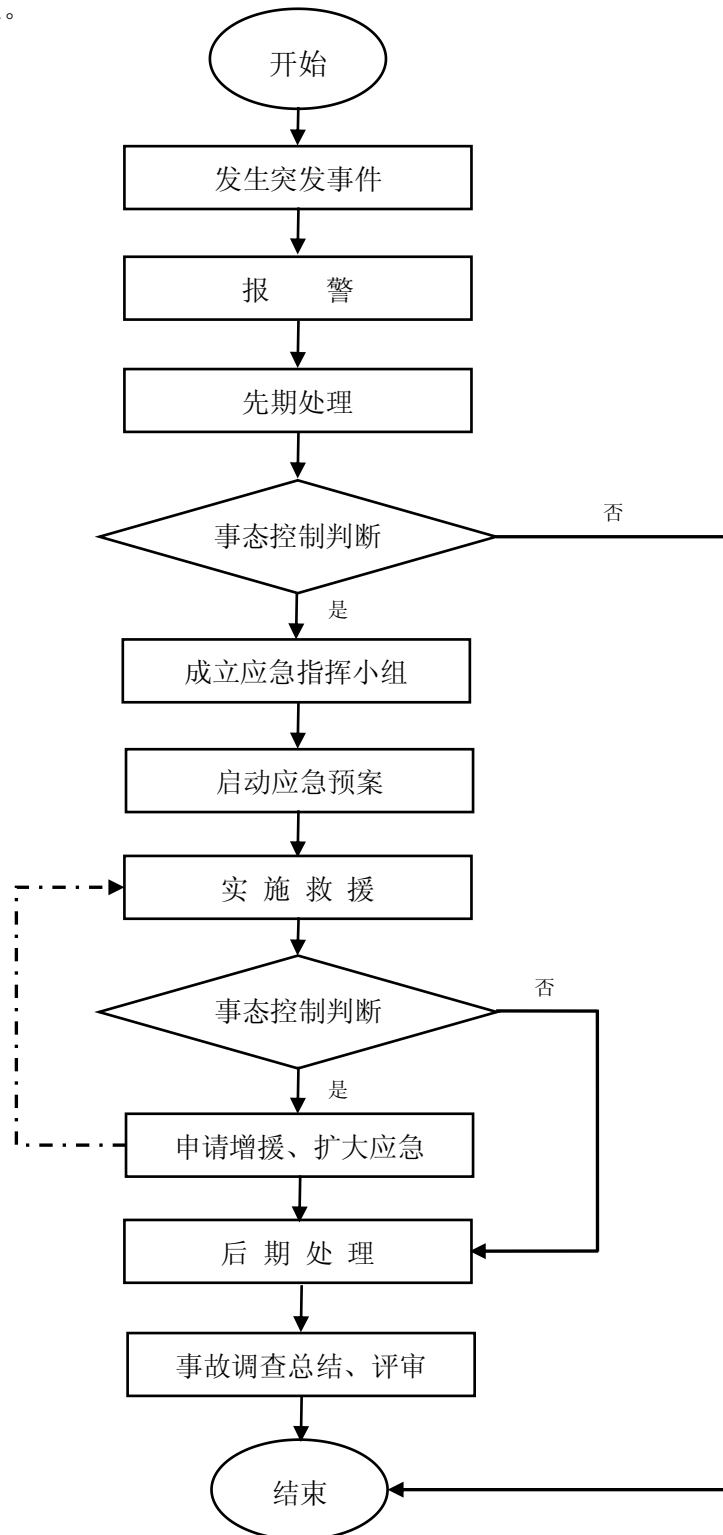


图 D.1

9 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，仅所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。
