

团 体 标 准

T/GZBZ XX—202X

停车场服务质量信誉评价规范

Standard for reputation evaluation of parking lot service quality

(征求意见稿 0828)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市停车场行业协会
广州市标准化协会

联合发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价要求	1
4.1 评价原则	1
4.2 参评基本条件	1
4.3 评价指标和评价方法	2
4.3.1 评价指标及分值	2
4.3.2 评价标准	2
4.3.3 评价方法	2
5 评价流程	2
5.1 申报	2
5.2 预评	2
5.3 评价	2
5.4 结果公示	2
6 监督管理	3
附录 A（规范性） 停车场（库）服务质量信誉评价细则	4
参考文献	11

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。

本文件由广州市停车场行业协会提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件由广州市停车场行业协会负责具体解释和实施。

本文件起草单位：广州市停车场行业协会、广州市标准化协会、XXX、XXX、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

引 言

停车场服务质量信誉评价是指相关机构或行业协会对停车场经营管理企业在提供服务过程中所展现的质量水平和信誉度进行评价的活动。评价的内容包括项目诚信经营、客户服务关系、服务设施/设备建设、服务质量监督、社会责任感五个维度。相关机构或行业协会通过对服务质量信誉的评价，以评促建，帮助停车场经营管理企业更好地了解客户需求、提升服务水平，促进停车场行业高质量发展。

停车场服务质量信誉评价规范

1 范围

本文件规定了停车场服务质量信誉评价的术语和定义、评价要求、评价流程和监督管理。

本文件适用于相关机构或行业协会对停车场经营管理企业在提供服务过程中所展现的质量水平和信誉度进行评价。

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。

DBJ/T 15—150—2018 电动汽车充电基础设施建设技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

停车场（库） parking lot

提供机动车停放场所，包括公共停车场（库）、道路停车场以及专用停车场（库）等。

3.2

非责任性投诉 unaccountable complaint

超出企业在合同中约定履行的责任范围，但影响停车场（库）正常运营的投诉。

4 评价要求

4.1 评价原则

停车场（库）服务质量信誉评价应遵循以下原则：

- a) 评价工作应本着自愿、公平、公正、公开原则并严格按照本文件进行；
- b) 评价专家与评价项目、相关物业服务企业应遵循回避原则，存在利益关系或者其他可能影响公正立场的，应申请回避。

4.2 参评基本条件

参加评价的项目及其企业应满足以下条件：

- a) 具备有效的工商营业执照，经营范围有停车场（库）经营且正常运营1年以上；
- b) 经营性停车场（库）备案证明；

- c) 具备有效的技监部门出具的机械设备生产、安装技术合格证（机械立体车库须备）；
- d) 提供停车场（库）经营管理权合法性文件（包括但不限于停车场经营管理委托合同或相关合同中的条款内容）；
- e) 近1年无停车场（库）经营管理类的行政处罚信息、未被列入经营异常名录、未被列入严重违法失信名单（黑名单）。

4.3 评价指标和评价方法

4.3.1 评价指标及分值

停车场（库）服务质量信誉评价满分为100分。评价指标和权重设置为：诚信经营（20%）、客户服务关系（20%）、服务设施/设备建设（30%）、服务质量监督（20%）、社会责任感（5%）、加分项（5%）六个分项。

4.3.2 评价标准

- 4.3.2.1 停车场（库）服务质量信誉评价等级由高至低分为AAAAA、AAAA和AAA。
- 4.3.2.2 评价标准应按附录A的规定。
- 4.3.2.3 停车场（库）服务质量信誉评价AAAAA评价总得分应不低于90分。
- 4.3.2.4 停车场（库）服务质量信誉评价AAAA评价总得分应不低于80分。
- 4.3.2.5 停车场（库）服务质量信誉评价AAA评价总得分应不低于70分。

4.3.3 评价方法

对诚信经营、客户服务关系、服务设施/设备建设、服务质量监督、社会责任感、加分项六个分项的项目采用以下评价方法：

- a) 采用扣分制，每一个单项分别有对应总分值，单项总分值扣完即止；评价专家应在停车场（库）服务质量信誉评价诚信经营评价细则表上填写单项得分；
- b) 诚信经营、客户服务关系、服务设施/设备建设、服务质量监督、社会责任感、加分项六个分项小计各项得分后，按权重合计得分，再把各项得分相加计算总得分；
- c) 按项目规划未配置且非法律法规要求配置的服务设施，判定为合理缺项的，该项不扣分。

5 评价流程

5.1 申报

申报单位在自我评价的基础上，自愿向相关机构或行业协会提出申报停车场（库）服务质量信誉等级评价，并提交申请报告及相关材料。自我评价分数应不低于对应等级。

5.2 预评

相关机构或行业协会收到参评申请和报送的评价材料后组织专家进行预评筛选，对预评筛选通过的项目，专家及时出具推荐意见。

5.3 评价

相关机构或行业协会根据推荐意见，组织专家进行现场评价。

5.4 结果公示

评价结果在相关机构或行业协会或授权单位网站和微信公众号进行公示，公示期限为 5 个自然日，公示期满无异议则正式对外公布。

6 监督管理

6.1 相关机构或行业协会应不定期对已获得停车场（库）服务质量信誉等级评价等级称号的单位进行抽查，不符合条件的取消对应等级称号。

6.2 已获得对应等级称号的，如被投诉存在不满足上述条件的情形，由相关机构或行业协会进行核实。若属实，取消对应等级称号，并予以通报批评。

6.3 被取消对应等级称号的物业服务企业及该项目 3 年内不得参评。

附录 A
(规范性)
停车场(库)服务质量信誉评价细则

A.1 停车场(库)服务质量信誉评价诚信经营评价细则

停车场(库)服务质量信誉评价诚信经营评价细则按表 A.1。

A.1 停车场(库)服务质量信誉评价诚信经营评价细则

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值
1	诚信经营	价格公开	应在停车场(库)入口处及收费地点的显著位置,采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、多媒体终端查询等方式,将服务内容、收费项目、收费标准等有关情况予以公示。	10	
2		规范经营	停车场(库)出入口应公示 24 小时服务电话、服务监督投诉电话;经营性停车场(库)内应合理张贴预支付二维码,并有预缴费时效提示。	10	
3			停车场(库)内建设经营性充电设备的,应在明显位置设置公示牌,明示充电设备运营机构的名称、运营时间、服务范围、服务项目、收费标准、求援电话、监督举报电话以及当前站内充电设备可供使用情况等。	5	
4			经营性停车场(库)收费应提供发票,宜建立电子发票系统。	5	
5			停车场(库)管理组织架构清晰、人员职责分工明确。	5	
6		基础管理	无人值守停车场(库)应建立网格化管理,对停车场(库)服务人员应实行电子工牌管理措施。	5	
7			停车场(库)经营管理企业应根据各岗位需要,对从业人员进行法律法规、专业知识和技能培训。	5	
8			停车场(库)经营管理企业积极参与相关行业协会诚信自律活动。	5	
9			制度建设	停车场(库)经营管理企业应建立规范且健全的停车场(库)管理制度,以及各类应急预案及应急事件处理流程;停车场(库)各项管理制度包括:经营服务、车辆停放、安全保卫、消防、防汛、安全技术防范等;各类突发事件应急预案包括:防汛、防火、断网断电应急预案、系统故障、暴力、盗窃、车辆堵塞与车祸事件等;所有方案都应定期演练。无人值守停车场(库),应建立无人值守停车场(库)管理规范。	10
10		停车场(库)经营管理企业应建立消防设施台账,并妥善保管消防管理档案。		10	
11		停车场(库)经营管理企业应建立人民防空工程维护保养档案,确定人民防空工程维护责任人,落实防火、防汛责任。		5	

A.1 停车场（库）服务质量信誉评价诚信经营评价细则（续）

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值
12	诚信经营		停车场（库）经营管理企业应建立电动汽车停放、充电设备安全管理组织及安全管理的规章制度，明确安全负责人。	10	
13			停车场（库）经营管理企业应建立消防责任制，明确消防安全责任人、消防安全管理人，专人维护管理消防器材及设施。应对每名从业服务人员每年至少进行1次消防安全培训，提高检查消除火灾隐患能力、扑救初起火灾能力、组织疏散逃生能力和消防宣传教育能力，提升消防安全管理水平；每半年应至少开展1次从业服务人员灭火、逃生技能训练。	10	
14			应建立志愿消防队，每半年应组织业户至少进行1次以上消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动，应符合法律规定的要求（消防重点单位）。	5	
合计				100	

A.2 停车场（库）服务质量信誉评价客户服务关系评价细则

停车场（库）服务质量信誉评价客户服务关系评价细则按表 A.2。

表 A.2 停车场（库）服务质量信誉评价客户服务关系评价细则

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值
1	客户服务关系	意见征询与投诉处理	停车场（库）经营管理企业应建立并妥善保管业户意见征询档案，如服务质量回访记录、业户意见统计、调查记录、业户投诉处理记录等资料。	10	
2			停车场（库）经营管理企业应建立健全投诉处理制度。建立并妥善保管投诉档案，投诉记录包括：投诉时间、投诉事项、反馈时间、处理结果、回访等内容；属于非责任性投诉的，在投诉记录中载明。	10	
3			停车场（库）经营管理企业应建立投诉渠道，并公布投诉的联系方式，应设立24小时值班电话和监督投诉电话。	10	
4		投诉响应与反馈	服务人员接到业户投诉后，应及时记录投诉事项。	5	

表 A.2 停车场（库）服务质量信誉评价客户服务关系评价细则（续）

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值	
5	客户服务关系		接到业户投诉后，服务人员应在 2 小时内向业户反馈处理情况。属于责任性投诉的，停车场（库）经营管理企业应及时与投诉人沟通并进行整改，制定预防纠正措施，改善服务品质；属于非责任性投诉的，向投诉人说明责任范围并在职责范围内提供必要协助。	10		
6			无人值守停车场（库）接到车主求助后，服务人员响应时长不得大于 3 分钟。	5		
7		客户满意率调查	停车场（库）经营管理企业应每年最少开展 1 次业户满意率抽样调查，调查数量为车位总数的 10% 以上的客户满意率调查。申报 AAA 评价的客户满意率应达到 80% 以上，申报 AAAA 评价的客户满意率应达到 85% 以上，申报 AAAAA 评价的客户满意率应达到 90% 以上。	10		
8			评价人员在现场随机进行 10 个电话或现场人员满意率调查。	10		
9		港澳车服务	停车场（库）经营管理企业宜在停车场（库）提供粤语人工服务。	5		
10			停车场（库）宜配置繁体字或英语标识标牌。	5		
11		增值服务	停车场（库）宜提供汽车起动车装备。	5		
12			停车场（库）宜提供汽车打气泵。	5		
13			停车场（库）宜提供小推车、雨伞等便民服务。	5		
14			停车场（库）宜提供代泊服务。	5		
合计				100		

A.3 停车场（库）服务质量信誉评价服务设施/设备建设评价细则

停车场（库）服务质量信誉评价服务设施/设备建设评价细则按表 A.3。

表 A.3 停车场（库）服务质量信誉评价服务设施/设备建设评价细则

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值
1	服务设施/设备建设	标志标识	停车场（库）标识规范应具备齐全，按照停车场（库）出入口设置规范要求安装道闸，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。室外停车场（库）应与外界有安全隔离。	5	

表 A.3 停车场（库）服务质量信誉评价服务设施/设备建设评价细则（续）

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值
2	服务设施/设备建设		停车场（库）应根据《广州市停车场设施设置规范》要求安装标牌。标识标牌应清晰易懂，能有效指引车辆进出（包括：收费区、转弯导向、楼层、人行通道、电梯、急转弯、让行、禁停、上下坡、综合平面图、应急通道等）。	5	
3			停车场（库）应根据《广州市停车场设施设置规范》施划标线（包括：汽车通道线、停车位线、地面导向箭头、双向车道中心分道线等）。	5	
4			停车泊位应采用标注耐用、清晰、统一的车位号；配置停车场（库）楼层区域标识。	5	
5			停车泊位应安装车轮档（车轮定位器）。	5	
6			停车场（库）应在转弯处设置凸镜，车场柱子、墙阳角及凸出构件等采取防撞措施。	5	
7			停车场（库）应地面平整（室外地面应经过硬化），斜坡处设置减速防滑设施。	5	
8			照明设备	停车场（库）应具备保证车辆安全进出、停放的照明设施和应急照明设备。	5
9		安全监控系统	停车场（库）安全监控系统应正常运行并按照规定妥善保管车辆出入、视频监控记录。监控录像保存日期不得小于 30 天。	5	
10		无障碍设施	停车场（库）应按规定设置和标明无障碍停车位，无障碍停车位应平整、防滑；地面涂应有停车线、轮椅通道线和无障碍标识；应设置引导标识和停车位标牌。	5	
11		充电设施	停车场（库）加装电动汽车充电基础设施的，配套用电设备，线路应当符合 DBJ/T 15—150—2018 的技术要求。	5	
12			充电区域内应配置相应的消防器材。并定期对消防器材进行检查，并做好记录。	5	
13		智慧停车	停车场（库）宜使用停车引导系统。	1	
14			宜具备拥有远端智能控制系统。	1	
15		便捷支付	停车场（库）应开通便捷支付方式，方便业户支付停车费。	1	

表 A.3 停车场（库）服务质量信誉评价服务设施/设备建设评价细则（续）

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值
16	服务设施/设备建设	智能化管理	无人值守停车场（库）具备有远程可视网络对讲，停车场（库）出入口有全景视频监控，具备车道异常检测报警功能，当人聚集、车拥堵、车折返等异常事件时，可即时响应，监控录像保存日期不得小于 30 天。	5	
17			停车场（库）宜具备水位报警功能。	1	
18			停车场（库）自动识别系统宜具备自动防伪功能，防止假冒及虚假车牌识别的安全防范技术措施。	1	
19			停车场（库）宜开通续费便捷方式，实现线上办理业务。	3	
20			停车场（库）应具备有应急 PDA，在车场停电、断网后能正常出入，正常计费的能力。	5	
21			停车场（库）经营管理企业应每年不少于 1 次对电子停车计时收费装置的检定，确保电子停车计时精准度。	2	
22		消防设施	停车场（库）应具有消防验收合格证（室外免）、具备适应停车规模的消防设施（消火栓保护半径 150 米的范围进行设置；使用手提式灭火器每 10 个泊位至少配备 1 个；使用推车式灭火器的每 50 个泊位至少配置 1 个）；设置消防沙池。	5	
23		物资装备	停车场（库）应具备防洪挡板、防洪沙包等应急物资装备。	5	
24			停车场（库）宜具备消防应急物资装备。	5	
25			停车场（库）宜具备防恐防暴应急物资装备。	5	
合计				100	

A.4 停车场（库）服务质量信誉评价服务质量监督评价细则

停车场（库）服务质量信誉评价服务质量监督评价细则按表 A.4。

表 A.4 停车场（库）服务质量信誉评价服务质量监督评价细则

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值
1	服务质量监督	服务意识	停车场（库）服务人员应具有良好的服务意识、服务态度、服务礼仪。	10	
2			停车场（库）服务人员上岗应注重仪容仪表，身着统一服装，佩戴服务标志。	10	

表 A.4 停车场（库）服务质量信誉评价服务质量监督评价细则（续）

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值		
3	服务质量监督		停车场（库）服务人员应熟悉岗位职责、突发事件应急处理流程。	10			
4		日常管理	停车场（库）环境应整洁、具备良好的通风（室外停车场（库）免）、排水系统畅通	10			
5			停车场（库）内不得违章搭建、堆放杂物等。	10			
6			车辆停泊应整齐有序，停车场（库）通道、出入口畅通。	10			
7			停车场（库）服务人员每天应不少于1次对停车场（库）内重点区域、重点部位进行巡查。重点区域指停车场（库）出入口、与停车场（库）相连通的楼内外通道、停车场（库）及监控未覆盖易发生安全隐患的管理区域；重点部位指设备机房、资料档案室及有危险化学品等场所。	10			
8			停车场（库）经营管理企业应定期对人民防空工程、防护设备等进行维修保养。	5			
9			停车场（库）服务企业每月应不少于1次组织项目服务质量自查自检工作，重大节假日前组织安全检查，工作记录清晰齐备。	10			
10			停车场（库）经营管理企业应定期对充电设施进行巡查，并做好记录。	10			
11			网格化管理停车场（库）应设立统一后台集中值班中心，现场巡查人员应可通过电子工牌进行在线管理。	5			
合计				100			

A.5 停车场（库）服务质量信誉评价社会责任感评价细则

停车场（库）服务质量信誉评价社会责任感评价细则按表 A.5。

表 A.5 停车场（库）服务质量信誉评价社会责任感评价细则

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值
1	社会责任感	对政府职能部门工作的配合情况	停车场（库）数据实时上传功能正常，且应满足数据能实时上传至市级交通运输管理部门指定的专用平台。	25	
2		政府表彰	近两年内受到包括街道、区级、市级以上等政府部门表彰信息。	25	
3		企业公民责任	履行社会责任或服务社会公众，积极参与各类公益活动。	25	
4			停车场（库）具有“港澳友好停车场”荣誉称号。	25	
合计				100	

A.6 停车场（库）服务质量信誉评价加分项评价细则

停车场（库）服务质量信誉评价加分项评价细则按表 A.6。

表 A.6 停车场（库）服务质量信誉评价加分项评价细则

序号	一级指标	二级指标	评价项目	分值	评审分值
1	加分项	人员素质提升	项目服务人员持有或已报名参加相关机构举办的停车场（库）管理员的职业技能等级认定，并获得技能等级证书或结业证书。	10	
2		港澳车识别	澳港单牌车自动识别功能，识别率达 90%。具备港澳车牌独立识别功能，针对港澳牌车辆能使用电子优惠券及折优惠计费。	10	
3		智慧停车	停车位大于 300 个以上的车场宜安装寻车系统，支持实时动态寻车。	15	
4		配套设施	停车场（库）内设置公共卫生间。	10	
5			停车场（库）宜划定专用人行通道。	10	
6			停车场（库）宜划定女士专用车位	10	
7			停车场（库）宜划定家庭车专用车位	10	
8			停车场（库）出入口具备潮汐道功能，以此来提高车辆进出效率。	10	
9		错时共享	停车场（库）利用不同时段错峰停车、错时共享停车，为社会提供更多停车位资源。	15	
合计				100	

参 考 文 献

- [1] GB 50348—2018 安全防范工程技术标准
 - [2] 穗人常〔2021〕87号 广州市停车场条例（2020年修改版）
 - [3] 穗交运规字〔2023〕5号 广州市交通运输局关于印发广州市交通运输局行政处罚裁量权基
准的通知
-