

团体标准  
《停车场服务质量信誉评价规范》  
编制说明

2023年8月

# 《停车场服务质量信誉评价规范》编制说明

## 一、标准制定的必要性

《广州市停车场条例》第十二条规定，停车场行业协会应当制定行业自律规范，建立行业服务质量信誉评价机制，协助做好停车场的相关管理工作。同时对停车场企业有新的服务要求：一是建设粤港澳大湾区，深入实施“湾区通”工程，升级改造停车信息服务系统，推进“港车北上”“澳车北上”，促进粤港澳三地深度整合；二是新《消防法》赋予车场经营管理单位的责任；三是新能源汽车的普及等。

开展停车场服务质量信誉评价，对提升规范管理和水平，从行政管理、服务质量、服务设施、现场情况和其他服务等方面进行规范，树立停车场规范管理和诚信服务的标杆，带领广大停车场企业迈向新的台阶，促进停车场行业高质量发展。

目前对停车场服务质量信誉评价规范尚无系统的规定，通过团体标准《停车场服务质量信誉评价规范》的制定，进一步规范停车场自律规范管理，提升诚信服务质量水平和客户满意度，引领停车场管理智能化技术的不断发展，为停车场服务水平的提高树立榜样，提升停车场服务质量贡献力量；可提高企业的知名度和影响力，提升行业竞争力，促进行业健康可持续发展，引领行业高质量发展。

## 二、项目背景及工作情况

### （一）任务来源

为贯彻落实《广州市停车场条例》，规范和指导相关单位开展停车场服务质量信誉评价工作，由广州市停车场行业协会提出

制定该项团体标准。

## （二）标准起草单位

本标准的主要起草单位是广州市停车场行业协会、广州市标准化协会，广东有位智能科技有限公司、广州晟汇物业管理有限公司、广州越秀物业发展有限公司广州分公司、保利物业服务股份有限公司广州分公司、广东信源物业管理有限公司、广州市瑞立德信息系统有限公司、广东省宏丰实业有限公司、广东公诚设备资产服务有限公司等单位参与起草。

## （三）标准研制过程及相关工作计划

团体标准《停车场服务质量信誉评价规范》在2023年7月前完成了项目可行性分析，前期亦开展了相关工作研讨，标准的研制工作于2023年7月全面启动，确定了标准起草小组成员，组建了标准起草小组。

2023年7月，起草小组经过反复讨论，明确标准的主要目标、内容结构。并根据标准的框架结构进行资料收集，编写标准草案。

2023年8月上旬，向广州市标准化协会专家委员会递交资料，提出立项申请，并获得通过。

2023年8月中旬，完成标准草案的完善和修改，并小范围内部征求意见；根据反馈意见进一步修改完善形成《征求意见稿》，计划于9月全面公开征求意见。

2023年10月，起草小组将根据《征求意见稿》的反馈意见，对意见进行处理并进一步完善标准，形成标准送审稿，提交广州市标准化协会专家委员会技术审查。

计划2023年11月完成标准的技术审查和报批，在全国团体标准信息平台发布、公示。

## 三、标准制定的基本原则

标准制定符合适用性、科学性、合法性和前瞻性原则，同时参照相关法律、法规和规定，在编制过程中着重考虑了科学性、适用性和可操作性，更好地规范停车场服务质量信誉的评价工作。

#### **四、标准编写依据及主要内容**

本标准按照 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》要求进行编写。同时充分考虑当前停车场服务质量信誉评价现状及工作实践经验，根据调研分析、意见收集情况分析，确定标准的主要内容包括：

##### **1. 术语和定义**

给出了停车场服务质量信誉评价相关的停车场（库）、非责任性投诉等的术语和定义。

##### **2. 评价要求**

- 1) 明确了停车场服务质量信誉评价的评价原则。
- 2) 明确了参评基本条件。
- 3) 明确了停车场服务质量信誉评价的评价指标和评价方法，包括评价指标及分值、评价标准和评价方法。

##### **3. 评价流程**

明确了停车场服务质量信誉评价的评价流程要求。

##### **4. 监督管理**

明确了停车场服务质量信誉评价的监督管理要求。

#### **五、与有关法律法规和强制性标准的关系**

遵守和符合有关法律法规和强制性标准要求。

#### **六、相关国内标准情况简要说明**

国内暂无相关国家标准、行业标准或地方标准。

规范性引用文件包括：

DBJ/T 15—150—2018 电动汽车充电基础设施建设技术规程

## 七、重大意见分歧的处理依据和结果

标准制定过程中暂无重大意见分歧。

## 八、后续贯彻措施

该标准发布后将由广州市停车场行业协会做好宣贯培训工  
作，组织各单位有关人员参与其中，加强相关人员的业务技能教  
育并学习和应用本标准，以促进该标准的实施应用。

标准起草小组

2023年8月