

ICS 03.200  
CCS A 12

# DB 1410

山西省临汾市地方标准

DB 1410/T 127—2021

## 旅游景区停车场（点）服务规范

2021-12-30 发布

2022-1-25 实施

临汾市市场监督管理局 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 基本要求 .....	1
5 服务设施要求 .....	2
6 环境卫生要求 .....	2
7 安全要求 .....	3
8 服务要求 .....	4
9 突发事件处理 .....	5
10 其他要求 .....	6

## 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。

本文件由临汾市文化和旅游局提出并监督实施。

本文件由临汾市旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司。

本文件主要起草人：王宏健、何东海、焦琛珀、李艳艳、李信、赵伟伟、郭翔。

# 旅游景区停车场（点）服务规范

## 1 范围

本文件规定了旅游景区停车场（点）服务的基本要求、服务设施要求、环境卫生要求、安全要求、服务要求、突发事件处理及其他要求。

本文件适用于旅游景区提供服务的停车场（点）。

## 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 5768 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 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB 17907 机械式停车设备 通用安全要求

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范

JGJ 100 车库建筑设计规范

建标 128 城市公共停车场工程项目建设标准

DB14/T 1814 旅游景区卫生清洁服务质量要求

DB14/T 1815 旅游景区厕所清洁服务规范

DB1410/T 095 旅游景区雨雪天气卫生清洁服务质量要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 旅游停车场（点）

在旅游景区为旅游者提供停车服务的场所。[以下简称停车场（点）]

### 3.2

#### 停车场（点）经营者

自主经营或接受委托经营停车场（点）的法人、个体和其他组织。

## 4 基本要求

- 4.1 停车场（点）应具有合法有效的经营资质证明，并将经营执照相关证件悬挂公示于经营场所显著位置。
- 4.2 停车场（点）的建筑、设施设备、安全要求、标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 26355 以及现行国家标准和行业标准相关规定。
- 4.3 停车场（点）应有明确的服务地域范围。
- 4.4 停车场（点）应建立适合停车场管理及服务需要的组织管理机构，制定巡查制度、人员管理制度、安全规范等管理制度，并运行有效。
- 4.5 停车场（点）经营者和从业人员应遵守职业道德，诚信经营。
- 4.6 倡导停车场（点）的氛围布置与旅游景区文化特色相符合。
- 4.7 倡导旅游景区建设智慧停车场，实行停车管理智能化。

## 5 服务设施要求

- 5.1 停车场（点）基础设施建设应符合建标 128 的相关规定。
- 5.2 停车场（点）出入口显著位置应设置机动车停车场（点）标牌、收费价目牌、公示牌。
- 5.3 应在显著位置设置出入口标志或在车行道上方设置出入口引导牌。
- 5.4 停车场（点）内应按照 GB/T 10001.1、GB/T 26355 的要求设置公共信息图形标志。
- 5.5 停车场（点）地面标线应清晰，标志明显，标志和标线的设计设置应符合 GB 5768 和 GB/T 15566.1 的相关规定。
- 5.6 停车场（点）内应按总停车位的 2%设置无障碍停车位，比例不足一个无障碍停车位的至少设置一个无障碍停车位。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 2%，并应设置无障碍标志。无障碍停车位应与停车场（点）的无障碍设施相衔接，宜靠近停车场（点）人行出入口。
- 5.7 停车场（点）内服务岗亭的设置应不影响机动车驾驶者行车视线，并采取安全防护措施。
- 5.8 停车场（点）内的电子计时收费装置应采取安全防护措施，并设置在平坦路段，宜在计时收费装置前留有不少于 10 m 的直行行车距离。
- 5.9 停车场（点）内应合理划分停车区域，功能齐备适宜各类车辆停放。
- 5.10 停车场（点）应设置专门的场地用于骑行游客车辆的停靠和管理。
- 5.11 未安装电子计时收费系统的停车场（点）宜按照每人管理不超过 20 个车位核算管理人员。
- 5.12 应在停车场（点）出入口安装监控设备，监控范围宜覆盖整个停车场。
- 5.13 停车场（点）应安装照明设施，游客需要时应提供照明服务。
- 5.14 停车场（点）至旅游景区入口的步行时间超过 10 min 时应提供摆渡车服务。
- 5.15 宜根据停车场（点）自身条件并结合游览项目需求，设置洗车、加水、维修、宠物托管、贵重物品寄存等自驾游配套服务，满足自助旅游的需求。
- 5.16 停车场（点）宜提供车辆的应急服务。
- 5.17 停车场（点）宜设置电动车充电装置，为电动车提供相应配套服务。
- 5.18 停车场（点）宜建设智慧停车场管理系统，实现停车场智能化管理。

## 6 环境卫生要求

- 6.1 应有部门负责停车场（点）卫生清洁管理，并配备与规模相适应的服务人员。

- 6.2 应保持停车场（点）内干净整洁，符合 DB14/T 1814、DB1410/T 095 的相关规定。
- 6.3 应保持停车场（点）建筑物及各种设施设备无损坏、无剥落、无污垢，空气清新、无异味。
- 6.4 应保持停车场（点）垃圾箱（桶）外观整洁，数量充足，布局合理，造型美观，分类设置。垃圾箱（桶）内的垃圾不宜超过 1/2，游客高峰期不宜超过 2/3，应做到日产日清。
- 6.5 停车场（点）厕所卫生质量应符合 GB/T 18973、DB14/T 1815 的相关规定。
- 6.6 停车场（点）绿植应基本无病虫害危害症状，病虫害危害程度控制在 5%以下，无药害。
- 6.7 停车场（点）如为生态停车场应做好生态地面等绿植的养护管理。

## 7 安全要求

### 7.1 出入口安全要求

- 7.1.1 停车场（点）出入口前保证正常出入，出入口前 5m 范围内应禁止停车，并设置明显的禁停标志。当出入口停止使用时，停车场（点）应在停用的出入口设置相应的提示标志。
- 7.1.2 停车场（点）出口和入口应分开设置，单向行驶的出（入）口宽度不应小于 5m，双向行驶的出（入）口宽度不应小于 7m。小型停车场只有一个出入口时，出入口宽度不应小于 9m。
- 7.1.3 停车场（点）内人车应分流，必须共用一个通道时，应设置宽度不小于 0.5 m 的人行道，无障碍通道宽度不应小于 1.5 m，并施划宽度不小于 0.15 m 的白线分离人行道与车行道。
- 7.1.4 停车场（点）的坡道设施设置应符合 JGJ 100 的要求，螺旋坡道宜设反光道钉、反光轮廓标、反光警示带等，直线坡道可参照螺旋坡道设置。
- 7.1.5 停车场（点）出入口坡道应进行路面防滑处理，并应加装遮光、防雨设施。

### 7.2 场（点）内安全要求

- 7.2.1 停车场（点）内禁停区域应设置明显的禁停标线或标志。
- 7.2.2 停车场（点）内地面、墙体、柱体及其他设施的颜色不应影响警示线、标志、标牌的识别。
- 7.2.3 停车场（点）内地面应进行硬化处理。地下停车场和停车楼停车场内地面应满足耐磨、耐油、防滑等要求。
- 7.2.4 停车场（点）应在场内柱体、阳角及凸出构件距地面 1 m 高处设防撞设施。
- 7.2.5 停车场（点）内机动车驾驶员视线死角区的对面相应位置应设置反光镜。
- 7.2.6 停放车辆禁止携带易燃、易爆、有毒、放射性或有污染物物品。
- 7.2.7 双向行车道中间应用 0.15 m 宽的黄色虚线分开。
- 7.2.8 停车位的设置不应妨碍电力、消防、燃气、环卫等公共设施，不应妨碍消防通道、应急出口、盲道、行人、机动车通道。
- 7.2.9 停车位的尺寸应符合 JGJ 100 的相关规定。车位线为宽度不小于 0.15 m 的白线，施划应清楚、规范。停车位编号宜用线体宽度为 0.1 m~0.15 m 的白色字体标注。
- 7.2.10 停车位内宜设置挡车器，挡车器的高度应在 0.15 m~0.20 m 之间，设置于距停车位端线机动车前悬或后悬的尺寸减 0.2 m 处，不应阻碍地面排水。
- 7.2.11 封闭式停车场场内地面、墙体、柱体及其他设施所用颜色不应影响驾驶员对警示线和安全标志的识别。

### 7.3 消防安全要求

- 7.3.1 停车场（点）内消防设施设备的设置应符合 GB 50067 的规定，并在显著位置设置《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。

7.3.2 停车场（点）经营者应建立安全防火管理机构，明确安全防火责任人，加强防火知识的宣传和教  
育，定期进行消防安全演练，所有工作人员应熟练掌握防火器材的使用方法。

7.3.3 停车场（点）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，保证消防和监控  
系统处于良好状态。

7.3.4 停车场（点）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。

7.3.5 停车场（点）内发生火灾时，应立即启动应急预案，并采取有效的处置措施，保证人员及时疏  
散，确保安全。

#### 7.4 设施设备保养及其他要求

7.4.1 停车场（点）应建立设施设备管理制度，建立设备档案和定期检查制度。

7.4.2 停车场（点）应建立场内设施设备的巡视维护制度，重要设施设备应由专人负责保养维护。

7.4.3 停车场（点）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。

7.4.4 机械式停车库的设施设置及管理要求应符合 GB 17907、JGJ 100 和建标 128 的规定。

### 8 服务要求

#### 8.1 停车场（点）经营者

8.1.1 应建立工作人员管理制度。

8.1.2 应为停车管理员提供专业培训。

8.1.3 应为停车管理员提供统一工装和工牌。

#### 8.2 停车管理人员

8.2.1 停车管理员在工作时应着统一工装，佩戴工牌，工装应干净、整洁。

8.2.2 停车管理员应站立姿势端正，指挥手势规范，易于驾驶员理解。

8.2.3 停车管理员应使用普通话，用语文明、规范、清晰、准确。

8.2.4 设备操作人员应按照操作规范熟练、安全地使用所需的设备。

8.2.5 停车管理员应做好交接班记录工作。

#### 8.3 信息公示

停车场（点）应采取多种形式向机动车驾驶者提供以下公示信息：

——停车场（点）收费标准、停放车型、服务电话、监督举报电话等；

——机动车驾驶者应服从工作人员引导，有序停放机动车，爱护停车设施，不应在非停车区域停  
放机动车；

——机动车驾驶者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；

——停放机动车禁止携带易燃、易爆、有毒、放射性等危险物品或有污染的物品；

——机动车驾驶者不应在场内乱扔垃圾、吸烟、使用明火、试车、练车等行为；

——机动车驾驶者应关好车窗、锁好车门、妥善保管财物，并妥善保管好停车凭证。

## 8.4 引导

- 8.4.1 停车管理员发现机动车带有易燃、易爆、剧毒或污染品等物品时，应阻止机动车驶入停车场（点）。
- 8.4.2 机动车进场时，停车管理员应引导机动车进场、停车入位。
- 8.4.3 开放式停车场（点）的管理员应引导车辆按顺序、顺向停放。路侧停车场（点）停车管理员应指挥机动车按顺序、顺向停放。
- 8.4.4 停车场（点）内出现拥堵时停车管理员应及时疏导。
- 8.4.5 停车管理员应引导机动车出场。

## 8.5 收费

- 8.5.1 人工计时收费停车场，停车管理员应准确记录停放时间，并及时发放停车凭证（卡、单）。
- 8.5.2 车辆出场时，停车管理员应及时核对出场车辆的停车凭证（卡、单），按标准收取停车费用并提供相应的停车发票。
- 8.5.3 按次收费的停车场，停车管理员在收取费用的同时，应提供相应的停车发票。
- 8.5.4 停车场（点）经营者应使用税务部门统一印制的发票。

## 8.6 巡查

- 8.6.1 停车场（点）内应加强安全巡（监）视工作，发现安全隐患，及时采取处理措施。
- 8.6.2 停车管理员应阻止无关人员进入停车场（点）。
- 8.6.3 停车管理员应检查进入停车场（点）停放的机动车是否有漏水、漏油，是否有明显的破损等现象。
- 8.6.4 停车管理员应对停放超过 24 小时的机动车进行登记与查询。
- 8.6.5 停车管理员应对管理范围内发生的灾害事故及时报告车场管理部门和当地公安机关。发现可疑情况应及时报告公安机关，并妥善做好现场保护工作。

## 9 突发事件处理

### 9.1 应急预案

- 9.1.1 停车场（点）经营者应制定包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备及处置措施等内容的火警、交通事故、刑事案件、爆炸、防汛、公共卫生防疫、供电系统故障、超容量等突发状况的应急救援预案。
- 9.1.2 应急预案应根据实际情况变化不断补充和完善。
- 9.1.3 停车场（点）经营者应定期进行应急培训和演练。
- 9.1.4 旅游景区高峰期宜备有备用停车场（点）。

### 9.2 应急处置

- 9.2.1 突发事件发生后，现场工作人员应进行初步判断，事态较为严重者应立即向应急指挥领导小组进行报告，领导小组视情况应向上级政府职能部门报告。
- 9.2.2 应急指挥领导小组在接受突发事件后，应立即启动相关应急预案，及时、有效进行处置。

9.2.3 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和评估。

## 10 其他要求

### 10.1 拾遗处理

10.1.1 停车场（点）应制定拾遗物品管理制度，服务人员在停车场内拾到财物或游客交来拾获的财物，应做好拾遗物品的登记、保管、核实、归还和移交工作。

10.1.2 如拾获违禁物品，应立即报告并移交公安机关处理。

10.1.3 失主前来认领时，应详细核实防止错领。

10.1.4 暂无人认领的失物，应及时移交相关部门并发布招领信息。

### 10.2 纠纷处理

10.2.1 停车场（点）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。

10.2.2 停车场（点）经营者应建立事故纠纷处理办法，明确责任人、处理程序和时限要求等。

10.2.3 停车场（点）内因发生突发事件引起纠纷时，服务人员应协助相关部门处理。

10.2.4 停车投诉人未就处理意见与停车场（点）经营者达成一致时，停车场（点）经营者应告知投诉人投诉渠道，并配合相关部门做好处理工作。

10.2.5 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。

### 10.3 服务终止

当发现下列情况之一时，停车场（点）经营者应拒绝或终止停车服务：

- 机动车驾驶者为醉酒驾车或非法驾驶车辆；
  - 机动车携带违禁、易燃、易爆、毒害、腐蚀、放射性等危险品；
  - 机动车外观破损严重，或发现制动失灵、漏油等影响安全的故障；
  - 超出停放范围的车辆；
  - 停车场（点）内发生突发事件，启动应急预案。
-