ICS 03.220.20

R80

|  |
| --- |
|  |

DB3502/T

福建省厦门市地方标准

DB 3502/T XXX—XXXX

|  |
| --- |
|  |

公共停车场(库)：运营管理和服务规范

Specification for operation management and service of Parking ( garage )

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

厦门市市场监督管理局 发布

目  次

[前  言 II](#_Toc6509)

[1 范围 1](#_Toc15354)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc17629)

[3 术语和定义 1](#_Toc30917)

[4 基本要求 3](#_Toc20680)

[5 运营服务管理要求 3](#_Toc3897)

[6 服务人员要求 4](#_Toc23400)

[7 公共政策管理要求 5](#_Toc3973)

[8 智慧化与信息化服务 5](#_Toc23457)

[9 安全与应急服务 5](#_Toc26277)

[10 充电设施运营管理服务要求 6](#_Toc15742)

[11 附加服务 6](#_Toc16242)

[附录A](#_Toc7051) [停车场功能分区划分要求 7](#_Toc16659)

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。

本文件由厦门市建设局提出并归口。

本文件主要起草单位：

本文件主要起草人：

公共停车场（库）运营管理和服务规范

1. 范围

本文件规定了公共停车场（库）运营管理和服务的术语和定义、基本要求、运营服务管理要求、服务人员要求、公共政策管理要求、智慧化与信息化服务、安全与应急服务、停车场（库）配建充电设施运营管理服务要求、附加服务。

本文件适用于厦门市公共停车场（库）和提供机动车共享停放服务的专用停车场（库）运营管理和服务。

1. 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 2894 安全标志及其使用导则

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](http://bz.xmis.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB%205768.3-2009&v=GB%205768.3$)

GB 17907 机械式停车设备通用安全要求

GB/T 27930 电动汽车非车载传导式充电机与电池管理系统之间的通信协议

GB/T 29745 公共停车场（库）信息联网通用技术要求

GB 50052 供配电系统设计规范

GB 50065 交流电气装置的接地设计规范

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(附条文说明)

GB 50974 消防给水及消火栓系统技术规范(附条文说明)

JTG D81 公路交通安全设施设计细则

JGJ 100-2015 车库建筑设计规范(附条文说明)

JGJ/T 326-2014 机械式停车库工程技术规范(附条文说明)

GA/T 761 停车场（库）安全管理系统技术要求

GA/T 850 城市道路路内停车位设置规范

GA/T 1271 城市道路路内停车管理设施应用指南

GA/T 1302 停车服务与管理信息系统通用技术条件

DBJ 13-278-2018 福建省电动汽车充电基础设施建设技术规程

DB3502/Z 5025.1 智慧停车系统技术规范 第1部分：总则

DB3502/Z 5025.2 智慧停车系统技术规范 第2部分：停车场联网技术要求

DB3502/Z 5025.3 智慧停车系统技术规范 第3部分：停车场管理系统技术要求

DB3502/Z 5025.4 智慧停车系统技术规范 第4部分：停车场电子支付技术要求

DB3502/Z 5029 机械式停车库技术管理导则

《国务院办公厅关于加强城市内涝治理的实施意见》(国办发[2021]11号)

《厦门经济特区机动车停车场管理条例》

《厦门市建设项目停车设施配建标准（2020 版）》（厦府〔2020〕81 号）

《关于进一步加强建设项目配建车库停车位审批管理的通知》（厦资源规划〔2021〕46 号）

《厦门市智慧停车信息化建设工作方案》（厦停车办〔2022〕9号）

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

停车场（库）parking （garage）

指供机动车停放的露天或者室内场所，包括公共停车场、专用停车场及道路停车泊位。

公共停车场（库）public parking lot（garage）

指为社会车辆提供停车服务的场所（含机械式停车场（库）），包括单独建设的公共停车场、建设项目同步建设的公共停车场和依法在城市道路范围内统一施划的临时停车泊位。

专用停车场（库） special-purpose parking lots ( garages)

指提供给业主或来办事、探亲访友、购物活动的特定对象或者特定范围的对象提供

停车服务的场所（含机械式停车库），包括建设项目配建的专用停车场、建筑区划内共

有部位施划的停车位等。

当专用停车场（库）向公众提供机动车共享停放服务时，应按照公共停车场（库）

的要求执行。

**道路停车泊位** road Parking

由公安交通管理部门在城市道路范围内统一施划的供机动车停放的车位。

机械式停车场（库）mechanical parking lot（garage）

采用机械式停车设备存取、停放汽车的停车库。

[来源：JGJ/T 326-2014，2.0.1]

停车场（库）经营者 parking（garage）operators

指依法办理商事主体登记，取得停车场经营备案，按照价格管理规定进行收费，从事停车场（库）管理服务活动的经营主体。停车场（库）经营是指经营者为机动车提供车位停放，收取一定费用的行为。向车位业主收取车位相关环境卫生、用水用电、设施设备维护等物业管理费用的不属于停车经营行为。

道路停车泊位管理者 road Parking Manager

指具体负责道路停车泊位的日常使用、维护、收费的管理主体。道路停车泊位管理者依法可对停放车辆收取停车费。

服务管理人员 service managers

停车场（库）的现场工作人员或支持停车场运营的相关工作人员。

停车引导 parking guidance

通过人工或智能化设施系统引导的方式引导车辆及驾驶人员出入停车场直至停车位的行为。

充电设施 charging facilities

为电动汽车提供电能的相关设施的总称。包括充电智能服务平台、集中式充换电站和分散式充电桩等。

[来源：DBJ 13-278-2018，2.0.3，有修改]

充电桩 charging pile

采用传导方式为具有车载充电装置的电动汽车提供交流电源的专用供电装置。除供电外，通常还具有监控测、保护、计量、计费、通信等功能。

[来源：DBJ 13-278-2018，2.0.7,有修改]

机械式停车设备 mechanical parking equipment

采用机械方法存取、停放机动车的机械装置或设备系统。简称停车设备。

[来源：JGJ/T 326-2014，2.0.2]

**停车场（库）充电运营管理**

指在停车场（库）内为保障安全稳定的充电服务所开展的运营服务、保持充电过程安全稳定运行的必要工作、运维管理、工器具及备件管理、消防安全管理、充电信息安全等方面的工作。停车场（库）充电运营是指运营者为电动汽车提供充电服务，收费一定费用的行为。

1. 基本要求
   1. 停车场（库）经营者应依法办理商事主体登记，取得停车场经营备案，按照价格管理规定进行收费，方可在备案的停车场从事停车经营业务。
   2. 经营多个停车场（库）的经营者，应对所经营的各停车场（库）分别办理经营备案，按照价格管理规定进行收费。
   3. 新建停车场（库）有配建充电桩要求的，应按有关规定履行备案手续，并按国家有关规定验收合格后方可从事停车充电经营业务。
   4. 公共停车场（库）应提供二十四小时停车服务。
   5. 公共停车场（库）一般应遵循先到达先使用的原则，有条件可以利用信息化手段提供预约停车、无人自动停车等智慧化服务。
   6. 鼓励专用停车场（库）向社会提供机动车共享停车服务，当专用停车场（库）向社会提供机动车共享停放服务时，应按照公共停车场（库）的要求执行。
   7. 停车场（库）经营者、道路停车泊位管理者应按《厦门市经济特区机动车停车场管理条例》，依法向“厦门市智慧停车数据开放平台”准确传输停车数据。
2. 运营服务管理要求
   1. 停车场（库）应建立健全车辆停放、车辆进出、设施设备维护、安全、消防、卫生保洁、应急处理、顾客服务、投诉受理、收费票据、业务统计、业务培训等管理制度。
   2. 停车场（库）应将本场（库）停车规则、收费标准、客服电话在入口处显著位置公示，将市场监管部门的监督电话 12315、本场（库）服务投诉电话等在出入口处公示。
   3. 停车场（库）应在本场（库）入口处醒目位置设置“严禁装有易燃、易爆、有毒、有害等危险物品或其它违禁物品的车辆进入”公示牌。如发现上述违禁车辆进入应立即报告公安部门。
   4. 停车场（库）应在本场（库）内宜遵循《厦门经济特区生活垃圾分类管理办法》实行垃圾分类管理及垃圾不落地管理。
   5. 停车场（库）应公示服务承诺、服务项目及服务流程。
   6. 停车场各功能区划分合理、明确，各类标识清晰准确，停车泊位宜实施编号管理。停车场（库）可根据本场（库）情况设置附加服务内容，依法经营。
   7. 机械式停车场（库）的日常维保应委托具备相应资质的维保单位承担。应建立维保台账，实施“一库一记录卡”制，并在库内或库外合适位置公示,，维保单位需配备专业技术人员进行实时保障。
   8. 机械式停车场（库）设备的出入口应进行封闭管理，并配备专门的管理人员。机械运行时，应确保无人员入库；存取车时，应确保驾驶人员进入库内停车区域的安全，其他乘坐人员不得进入库内停车区域。
   9. 停车场（库）应及时清洁场地和标志、标牌等服务设施设备，保证场内排水畅通、干净整洁、标志标线清晰并定期检修维护。
   10. 停车场（库）不得在公共区域内设置固定或者可移动障碍物阻碍机动车停放和通行。
   11. 停车场（库）不得在未取得所有权和专属使用权的停车泊位上设置地桩、地锁。
   12. 当停车场（库）入口处出现停车排队溢出现象时，停车场（库）经营者应及时疏导，在满足安全保障需求的前提下，不得人为封闭具有通行条件的出入口。
   13. 停车场（库）经营者应对本场（库）经营、收费信息进行校核，保证提供实际使用的停车位及收费价格与经营备案和价格公示等信息相符合。有向“厦门市停车信息系统”传输停车数据的，至少两天应校核一次上传数据的准确性，减少上传数据与实时停放数据的误差。
   14. 政府定价管理的停车场（库）经营者应按管理部门核定的停车收费标准收费；市场调节价管理的停车场（库）经营者可自主定价收费，并向车主提供非税票据或者依法开具发票。
   15. 停车场（库）经营者应以文字或图示等明示收费处位置以方便现金缴费，不得拒收现金。同时应支持多种缴费模式，并在收费处悬挂多渠道无现金支付标识标志和自助缴费流程。
   16. 停车场（库）经营者可为其所经营的停车场（库）购买公众责任保险。
   17. 停车场（库）经营者发现车主有跟车逃费、破坏场内设施、不按车位停放的，应通过协商的方式引导车主按照停车场（库）制度执行。无法联系车主或经协商后，车主仍不服从停车场（库）经营者管理，停车场（库）可通过技术手段限入该车辆入场。车辆被限制入场后，车主同停车场（库）签订承诺书，同意服从停车场（库）管理后，停车场（库）经营者应解除车辆入场限制。
3. 服务人员要求
   1. 服务人员上岗前应进行培训，培训内容包括法律法规、管理制度、职业道德、消防知识、充电安全操作知识、安全规范、纠纷处理、应急预案、岗位业务知识等。
   2. 服务人员应佩戴服务牌证、仪表整洁、操作规范、用语文明，宜统一着装并外穿反光背心，指挥引导停车时面带微笑、手势规范。
   3. 机械式停车场（库）服务人员应配合、监督维保单位技术人员定期做好本场（库）所使用的机械停车设备操作培训。
   4. 服务人员应维持停车场内秩序，指挥车辆在泊位内有序停放，并做好安全巡查与文明引导。
   5. 服务人员应做好停车场（库）场地卫生日常保洁与垃圾清运，严格遵循《厦门经济特区生活垃圾分类管理办法》做好垃圾分类管理。
   6. 机械式停车场(库)经营者应根据本场(库)设备性能要求配备服务人员指挥停车。
   7. 当停车场（库）收费系统、闸机设备突发故障时，服务人员应记录故障时间，核对车辆进场时间，报备信息中心云端后台确认停车费用，进行现金收费，并做好车辆离场登记。
   8. 服务人员日常巡查时发现停车场(库)内出现车窗（灯）未关、或者可疑车辆时，应先通知车主再报告公安机关或执法部门并配合处置。
   9. 遇到洪水等紧急情况时，服务人员应紧急关停停车场（库）。
4. 公共配套设施管理要求
   1. 应定期对停车场（库）地面进行维护，保持地面坚实、平整。地面标识、标线清晰准确。
   2. 停车场（库）配置的排水设施设备、防汛设备、通风设施设备、照明设施设备和消防设施设备，应能正常运行并定期检修维护。
   3. 停车场（库）应对已配置符合DBJ 13-278的规定的充电设施进行定期检修维护，确保其能够正常运行。
   4. 停车场（库）应对已配置符合DB3502/Z 5029 的规定的机械式停车设备进行每月进行一次维护保养和规定检查、每年进行一次全面检查，确保其能正常运行。
   5. 停车场（库）应保障残疾人车辆专用停车位能正常使用。
   6. 停车场（库）应保障电动汽车专用泊位不被非电动汽车占用。
   7. 停车场（库）应保持指示人行、车行方向的标识及标示清晰易辩。
   8. 停车场（库）内应设置生活垃圾分类收集容器或者垃圾分类收集点，并保持生活垃圾分类收集容器齐全、完好、整洁。
   9. 机械式停车设备应注明使用方法、注意事项，应配备专业操控人员进行日常巡检及定期维护以保证正常使用。
   10. 停车场（库）内宜配置隔离桩、挡车器、护角、路锥、防撞柱、轮廓标、道钉等辅助停车设施，能正常使用并定期检修维护。
   11. 停车场（库）按停车位数量进行大小分型，宜配置相应数量的充电设施。
5. 智慧化与信息化服务要求
   1. 应能对进入停车场（库）出入口提供监控服务，并对所能收集到的所有信息进行采集存储/备份。
   2. 停车场（库）应配置电子计时收费系统，宜采用多渠道无现金支付方式，能正常使用并定期检修维护。
   3. 停车场（库）中心停车系统的建设宜符合DB 3520/Z 5025.1的规定，能正常运行并定期检修维护。
   4. 信息联网应符合GA/T 1302和GB/T 29745的技术要求；停车实时信息应与政府大数据中心有效对接，接入要求按照DB 3502/Z 5025.2的要求实施。
   5. 宜建设停车场诱导系统，准确提供本场（库）的地理位置、泊车空满等信息，场（库）内的停车引导系统应准确提供本场（库）内车位位置、使用状态。有条件可以利用信息化手段提供预约停车、无人自动停车等智慧化服务。
   6. 应通过场内设备、移动终端发布车库信息、车位数、计价收费等。
6. 安全与应急服务要求
   1. 应加强安全生产管理，预防安全生产事故。
   2. 停车场(库)应配置符合GB 50067规定的消防设施设备，定期检修维护；服务人员应定期开展消防演练，掌握消防技能并正确使用消防设施。
   3. 停车场(库)应按照《国务院办公厅关于加强城市内涝治理的实施意见》(国办发[2021]11号)的要求，对地下车库空间出入口采取防倒灌安全等防汛措施，加强日常维护，加强智慧平台建设，满足运行调度、灾情预判、防汛调度、预警报警、应急抢险等功能需要；服务人员应定期开展防汛演练，掌握防汛技能并正确使用防汛设施。
   4. 停车场(库)管理人员应通过安全监控系统或现场巡视检查车辆停放情况，并做好检查记录。
   5. 发生场内车辆碰擦等交通事故，服务人员应指导事故双方自行协商处理，达不成协商结果时应妥善处置，不应影响停车场（库）的正常使用。
   6. 发生治安案件、刑事案件等情况，服务人员应及时拨打“110”及救援电话，在保护好现场的同时采取必要紧急处置或救治措施。
   7. 服务人员应制止在场（库）内使用明火等危及消防安全和在通道内停放车辆、堆放物品等危及通行安全的行为。
   8. 停车场（库）管理者应制定完善的消防、防汛、场内大客流及其它突发事件等应急处理预案，并定期对服务人员进行培训演练。如遇恶劣天气和火灾发生紧急情况时，服务人员应按预案进行应急处理。
7. 停车场（库）配建充电设施运营管理服务要求
   1. 充电场站充电设备应按照GB/T 27930规定的充电流程进行充电。
   2. 充电服务宜采用自助服务方式，充电场站应设置明显的操作指南，引导顾客按规定充电流程进行充电。
   3. 充电场站收费应符合当地物价部门要求，并通过各种途径告知用户，探索制定差别化停车收费标准。
   4. 充电场站充电设备计价应准确，并在结算时明示费用明细。
   5. 充电场站费用结算宜采用网络支付，支付完成后，用户能够通过客服获取发票。
   6. 充电设施建设运营企业应构建以用户为核心的服务体系，完善用户投诉快速响应机制，鼓励有条件的充电站配置休息室、厕所等设施，提升综合服务水平。公共停车场（库）管理单位要加强燃油车与电动汽车的分区停放引导与管理，提高充电车位利用率。充电场站应设置运行维护人员，定期对设备进行维护。运行维护人员应佩戴标明个人姓名、工号、岗位的服务标志，应配备工作服和安全防护用具。运行维护人员应接受安全教育和岗位技能培训，经培训考核合格后上岗。
   7. 设备维护人员应掌握充电设备的工作原理，动力蓄电池的基本知识，电动汽车构造，掌握本岗位操作规程，充电设备检测、故障判断和处理。运行维护人员应按照操作流程和岗位规范进行操作。
8. 附加服务
   1. 停车场（库）宜利用停车引导系统提供停车引导服务。
   2. 停车场（库）宜提供无线网络信号接入等通讯服务。
   3. 停车场（库）宜提供外语停车服务，配备中、英文并用的服务标志及设施设备的使用说明。
9. （资料性）

停车场（库）功能分区要求

* 1. 一般要求

A.1.1 停车场（库）的总平面应满足 JGJ 100-2015中第3.2的要求，功能分区应合理，交通组织应安全、便捷、顺畅；可根据需要设置车库区、管理区、服务设施、辅助设施等。

A.1.2 停车场（库）的出入口及坡道应满足 JGJ 100-2015中第4.2的规定，其中人员出入口与车辆出入口应分开设置。

A.1.3 停车场（库）的停车区域应由停车位和通车道组成，其设置应满足 JGJ 100-2015中第4.3的规定。停车位应由标准小型车车位、无障碍车位、充电桩车位、非机动车车位等构成，可根据现场情况按需设置微型车位，并鼓励设置共享停车位；停车位的设置应避免与消防、民防及其他公用配套设施、设备在使用过程中相互影响。

A.1.4停车场（库）的关键尺寸设计应按照JGJ 100执行。关键尺寸指最小停车带、停车位、通道宽度；机动车与机动车、墙、柱、护栏之间最小间距及机动车与临近消火栓等设备或构筑物的最小间距。垂直式停车方式，若临柱微型车停车位前端与柱后端间距大于 1.1 米、小型车停车位前端与柱后端间距大于 1.2 米，机动车与柱间净距应不小于 0.6 米。

A.1.5无障碍设施的设置应满足 GB 50763 的规定，其中无障碍车位应满足厦门市政府 2015 322 号文的规定，且应尽可能靠近建筑物出入口就近设置，并应在车辆侧面或后部确保有足够的空间，以满足轮椅使用者或其它辅助器械安全方便上下车。

A.1.6停车场（库）内车辆通行较频繁的人车混行道路，应设置独立人行通道，实现机非分离，保障行人安全。人行通道的宽度应不小于1.5m。

A.1.7停车场（库）的消火栓设置应满足 GB 50067和 GB 50974的规定。

A.1.8停车场（库）的配电室设置应满足 JGJ 100-2015中第7.4的规定；供配电设施应满足 GB 50052的规定，且应设置备用电源提供供电保障；照明设施应能保证车辆安全进出、停放和消防等应急需求；无障碍停车位及通道、出入口的照明应适当提高照度。

* 1. 室内停车场库要求

A.2.1停车场（库）排水系统应满足 JGJ 100-2015中第7.2的规定。

A.2.2 停车场（库）应设置监控室，可与建筑主体的消控室、值班室等共用，停车场（库）内应根据需要配备相应的监控设施。

* 1. 室外停车场

A.3.1 室外停车场应设有完善的排水系统，保障排水顺畅，并实现雨水、污水分流。

A.3.2 室外停车场的消火栓要沿停车场周边设置，且距最近一排汽车不宜小于7 m。

* 1. 道路停车泊位

A.4.1 道路停车泊位设置应满足 GA/T 850的相关规定。

A.4.2 道路停车泊位宜考虑设置充电桩车位。

* 1. 机械式停车场（库）

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满足JGJ 100及JGJ/T 326的相关规定；全自动机械式停车库还应设置监控管理室、客户等待区等。