

T/AHPMI

安徽省物业管理协会团体标准

T/AHPMI 1.9—2024

物业服务导则 第9部分：高速公路服务区 专属服务

Property services guidelines Part 10:
Exclusive services for expressway service area

2024 - 10 - 28 发布

2024 - 11 - 28 实施

安徽省物业管理协会 发布



目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 5

2 规范性引用文件 5

3 术语和定义 5

 3.1 司机之家 5

 3.2 车辆疏导员 5

4 基本要求 5

 4.1 机构 6

 4.2 人员 6

 4.3 办公场所 6

 4.4 物资装备 7

 4.5 制度 7

 4.6 标识 7

 4.7 相关方沟通 7

5 专属服务 8

 5.1 客户服务 8

 5.2 建筑物及设施设备维护 9

 5.3 公共秩序维护 12

 5.4 环境管理 17

 5.5 园林绿化 19

6 微笑服务 20

7 重大节假日服务 20

 7.1 一般要求 20

 7.2 一类节假日（一级预案） 21

 7.3 二类节假日（二级预案） 21

 7.4 三类节假日（三级预案） 21

8 安+出行服务 21

 8.1 司机之家服务 21

 8.2 母婴之家服务 22

 8.3 第三卫生间服务 22

9 应急管理 22

 9.1 突发事件识别与评估 23

 9.2 应急预案 23

 9.3 应急救援机构 23

 9.4 应急保障 23

 9.5 应急演练 24

9.6 应急处置 24

10 评价与改进 24

10.1 评价组织 24

10.2 评价依据 24

10.3 评价内容 24

10.4 评价频次 25

10.5 评价流程 25

10.6 评价改进 25

附录 A（规范性） 微笑服务标准 26

附录 B（规范性） 微笑服务考核标准 29

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。

本文件由安徽省物业管理协会标准化工作委员会提出。

本文件由安徽省物业管理协会归口。

本文件起草单位：安徽安联高速公路有限公司、安徽交控物业服务有限公司、深圳市安联第一太平戴维斯物业管理有限公司、安徽建工集团新时代物业管理有限公司、安徽华力物业管理有限公司。

本文件主要起草人：郑明春、沈 瑶、王金德、王征宇、陆韬霆、朱玉婷、龙海健、常 勇。



引 言

0.1 目的宗旨

推动安徽省物业管理协会会员单位和全省物业管理行业标准化，引导物业服务企业树立以旅客（业主和物业使用人）需求为关注焦点，积极聚焦服务业主美好生活需求，提高企业和行业专业化、规范化、标准化和市场化水平，促进全省物业服务水平整体提升和行业高质量发展。

物业服务导则是安徽省物业管理协会在会员和行业推动标准化活动的基础。本文件制定的目的在于促进从事物业标准化工作的机构和人员间的相互理解，有助于不同物业类型在物业管理和服务上的一致性和逻辑上的完整性，也为有关物业服务企业制定企业标准时提供适当的参考。

0.2 编制原则

为做好物业服务导则系列团体标准编写工作，主要遵循以下原则：

针对性与系统性相结合原则

综合考虑标准、标准化特点和物业管理服务行业规律，既保持标准、标准化的完整性、针对性，兼顾标准和标准化对物业管理业态、物业服务活动的全覆盖。

实践性与理论性相结合原则

立足安徽本地行业实际和物业服务企业具体服务实践，积极总结经验做法，积极借鉴前沿地区先进理念与做法，辅之理论提炼升华。

实用性与实效性相结合原则

突出对物业服务企业取得物业管理项目，开展物业服务活动的具体引导、指导和规范，注重为企业承接项目、编制方案、提供服务、检验评价提供拿来即用、用之即会、会后见效的实用实效手册。

0.3 体系结构

物业服务导则为系列标准，既考虑物业管理的基本要求、基础服务，又考虑不同物业业态的专属性物业管理和服务的需求。

同时，为适应物业市场需求和业态细分情况，结合企业专属服务实践经验，业态的专属服务部分系列标准可持续增加。目前具体为：

- | | |
|--------|------------------|
| 物业服务导则 | 第1部分：基本要求 |
| 物业服务导则 | 第2部分：基础服务 |
| 物业服务导则 | 第3部分：住宅专属服务 |
| 物业服务导则 | 第4部分：办公楼专属服务 |
| 物业服务导则 | 第5部分：写字楼专属服务 |
| 物业服务导则 | 第6部分：校园专属服务 |
| 物业服务导则 | 第7部分：公建专属服务 |
| 物业服务导则 | 第8部分：城市轨道交通专属服务 |
| 物业服务导则 | 第9部分：高速公路服务区专属服务 |

物业服务导则 第9部分：高速公路服务区专属服务

1 范围

本文件确定了高速公路服务区物业服务的基本要求，并规定了高速公路服务区专属服务、微笑服务、重大节假日服务、安+出行服务、应急管理评价与改进。

本文件适用于安徽省物业协会的会员单位提供高速公路服务区的物业管理和服务。

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 2893 图形符号 安全色和安全标志
GB 2894 安全标志及其使用导则
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
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 16273 （所有部分）设备用图形符号
GB/T 17242 投诉处理指南
GB 18918 城镇污水处理厂污染物排放标准
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB 50339 智能建筑工程质量验收规范
GB 50365 空调通风系统运行管理规范
GB 50763 无障碍设计规范
DB34/T 3495 绿化养护服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

司机之家 driver's Home

为道路运输车辆的驾驶人员提供公共服务的场所。

注：司机之家一般具有停车、休息、餐饮、淋浴、洗衣、如厕等基本服务功能。

3.2

车辆疏导员 vehicle diversion officer

通过合理地组织，引导、分流、调度和管理车辆，按停车场规划区域有序停放和通行，以达到缓解拥堵，保障行路安全，提高交通通行效率的工作人员。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 应为物业管理项目（以下简称“项目”）设立独立的物业服务机构。

4.1.2 物业服务机构包含但不限于以下二级服务部门。

- 综合管理部门：一般负责项目的行政、人事、财务、档案及后勤保障等事务。
- 客户服务部门：一般负责项目的相关方对接、旅客接待、旅客诉求、满意度调查、经营商户投诉反馈、经营门面装修管理及安全跟踪等事务。
- 工程管理部门：一般负责项目的设施设备承接查验、巡查及报修，物业共用部位、共用设施设备的运行、使用、维修和养护，设施设备故障的报告与应急处理等事务。
- 秩序维护部门：一般负责项目的公共秩序维护、消防管理、车辆引导与停放、通道管理、突发安全事故的报告与应急处理等事务。
- 环境管理部门：一般负责项目的卫生清洁、垃圾分类、垃圾清运、化粪池清理、污染防治及传染病防治等事务。
- 绿化养护部门：一般负责项目的绿化修剪、补种、病虫害防治等事务。
- 经营服务部门：一般负责项目的司机之家的入住办理、住宿服务需求提供、退房及服务委托方授权委托的其他经营类等事务。

4.1.3 物业服务机构的二级部门可根据岗位设置、工作内容、人员数量等便于管理的需要，设置相应的班组。如部门可设置白班、小夜班、大夜班保持三班两运转等模式。

4.2 人员

4.2.1 人员的岗位设置、数量配置等应符合所签物业服务合同的要求。

4.2.2 人员的职业分类、基本要求、行为规范、能力要求等满足工作开展要求，有从业资格要求的，应取得相应证书持证上岗。

4.2.3 应对新入职人员开展入职培训、岗前培训，经培训合格后方可上岗，并定期接受各种在岗培训。

4.2.4 应熟悉服务区各项规章制度、岗位工作流程和物业服务标准以及相关设施设备和工具的使用方法，能规范专业地履行岗位职责，发现异常情况能采取相应措施处理问题。

4.2.5 服务机构应对服务人员的教育、培训、技能和工作经验保持动态的档案资料管理。

4.3 办公场所

4.3.1 物业服务场所应按接待区、办公区、休息区等功能设置和划分。

4.3.2 接待区主要用于受理日常旅客咨询、便民服务等公共事务性服务，应符合以下要求：

- 设在服务项目一楼中间区域或主要大厅正门门厅两侧处，便于接待；
- 接待区面积不少于 20 m²；
- 有显著的背景墙或铭牌；
- 设置开放式隔离工作台的，工作台高度不大于 125cm，宽度不大于 45cm；
- 配备便签纸、签字笔、消毒物品、常用急救物品及必要的便民使用工具等；
- 悬挂或张贴物品招领信息登记本或展板、留言本/板、满意度调查表、意见征询表等信息资料。

4.3.3 办公区主要用于物业服务机构各部门工作人员日常办公，应符合以下要求：

- 按部门分割工作区域，如综合管理部、客户服务部、工程管理部、秩序维护部、环境管理部、绿化养护部等；
- 按成本节约原则合理划分办公区域和配置办公家具、办公设施设备等；
- 有办公区域部门铭牌标识；
- 公示企业文化、部门职责、管理制度、工作流程等信息。

4.3.4 休息区主要用于物业服务机构工作人员和旅客休息区域，应符合以下要求：

- 满足 24 小时值班和员工食宿的需要；
- 功能包括卫生间、盥洗间、员工宿舍等；
- 设有室内旅客休息处的，应配置躺/座椅、阅览室等休息设施，提供上网服务，可播放音像资料，进行宣传图片、旅游推介等；

——设有室外旅客休息处的，应配置有桌、椅和挡雨遮阳设施，配有吸烟处及标志等。

4.3.5 应对物业服务场所按整理、整顿、清扫、清洁、安全进行现场管理。

4.4 物资装备

4.4.1 物资装备配置应满足合同约定、日常运营管理、服务品质保障、员工安全防护、重复利用和节约成本等各种要求。

4.4.2 应配备所需的设施设备、工具，包括但不限于：

- 办公设备类：电脑、打印机、复印机、办公桌椅等；
- 工程维护类：升降机、焊接设备、测温测风设备、摇表仪器等；
- 秩序维护类：对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等；
- 环境维护类：扫/洗地机、烘干机、保洁工具车、石材养护设备、尘推、绿篱机等；
- 公共事务类：移动音箱、话筒、便携式扩音器等；
- 病媒防治类：消毒液、灭虫灵、粘鼠板、诱捕笼等。

4.4.3 应建立各类物资耗材备件库，完善采购、存放、出入库、盘存和报废等管理制度。

4.4.4 应对危险品、化学品等特殊备品、备件单独存放，定期检查。

4.4.5 应保持设施设备、工具完好，需要检定或校准的设备及工具应定期检测，确保有效使用。

4.4.6 宜采用现代信息技术，使用各类办公软件提高工作效率，有效管控物资，降低耗材费用。

4.5 制度

4.5.1 应建立健全各项管理制度，包括但不限于组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价、持续改进等类型。

- 行政管理类：如《档案管理制度》《会议制度》《合同管理制度》等。
- 人力资源管理类：如《考勤管理制度》《薪酬管理制度》《绩效管理制度》等。
- 财务管理类：如《报销管理制度》《代收代缴管理制度》《审批权限》等。
- 品质管理类：如《内部审核制度》《管理评审制度》《服务评价制度》等。
- 运营管理类：如《公司机构设置》《招投标管理制度》《公共危机管理制度》等。
- 客户服务类：如《满意度测评制度》《回访管理制度》《旅客投诉处理制度》等。
- 安全管理类：如《安全管理制度》《应急救援制度》《重大事件报告制度》等。
- 设施设备管理类：如《安全运行制度》《检修制度》《维护保养制度》等。
- 环境管理类：如《环境清洁管理制度》《清洁设备使用细则》《环境消杀工作制度》等。

4.5.2 应在接待区、办公区、休息区等场所显著位置张贴各类公众或公益类制度及宣传标语。

4.5.3 应采取不同方式，不定期开展培训和学习各类管理制度。

4.5.4 应对制度的落实和执行情况进行评估并针对制度的相关内容进行及时修订。

4.6 标识

4.6.1 应建立健全服务区标识管理制度并对各类标识进行有效管理。

4.6.2 应根据服务区运营需要识别、设计、制作、分类和使用相应的标识。

4.6.3 标识的内容包括但不限于下列，且符合相关规定要求。

- 禁止标志、警告标志、提示标志，应符合 GB 2893、GB 2894 要求。
- 消防安全标志，应符合 GB 13495.1 要求。
- 道路交通标志和标线，应符合 GB 5768.2 要求。
- 公共信息符号标志，应符合 GB/T 10001.1 要求。
- 机动车停车场导向标志，应符合 GB/T 15566.11 要求。
- 设施设备图形符号标志，应符合 GB/T 16273 要求。
- 物业服务指引标志，应符合 GB/T 10001.1 要求。

4.6.4 应对各类标识进行定期巡视、检查和维护，确保标志清晰准确、完好无损。

4.7 相关方沟通

- 4.7.1 应建立相关方沟通机制或成立相应的专（兼）职部门负责与相关方之间的沟通。
- 4.7.2 应根据业务开展需要对相关方进行识别和信息维护，与相关方沟通的主体和内容包括但不限于：
- 企业员工：良好的工作环境、职业安全、职业发展、员工劳动得到认可和奖励等；
 - 企业所有者：企业持续的盈利能力，财务、非财务、服务信息公开的透明度等；
 - 旅客：服务质量、服务价格、服务内容等；
 - 供方和合作伙伴：互利性、连续性、长期性等；
 - 社会：遵守法律法规、环境保护、道德行为等。
- 4.7.3 应通过会议、座谈、告知、报告、拜访、联谊会等方式，借助信息化等手段，保持与相关方的双向多渠道沟通。
- 4.7.4 应建立招标采购和合同评审程序，定期维护和更新与服务机构有业务联系的供方名录，通过日常巡查、督促整改、供方评价等方式，促进供方达到服务要求。
- 4.7.5 应建立服务评价与改进机制，收集旅客意见和建议，开展旅客满意度调查。

5 专属服务

5.1 客户服务

5.1.1 咨询服务

- 5.1.1.1 应建立旅客接待中心，设置接待岗位，完善接待制度。
- 5.1.1.2 接待人员应规范着装，热情诚恳，使用文明礼貌用语，展示服务区对外服务窗口形象。
- 5.1.1.3 旅客入场有咨询服务或遇到困难时，应积极主动给予解答或提供帮助。
- 5.1.1.4 节假日特殊时间段内，应做好咨询、引导、宣传和协助等服务。
- 5.1.1.5 服务区咨询的内容，包括但不限于：
- 交通状况；
 - 天气情况；
 - 旅游情况；
 - 其他情况等。
- 5.1.1.6 应做好接待岗位相关记录资料的填写和保存。
- 5.1.1.7 保持接待区域内的环境卫生干净整洁。

5.1.2 信息发布

- 5.1.2.1 应建立信息发布制度，在服务区主要出入口、显著位置定期公示或发布与旅客有关的重要信息。
- 5.1.2.2 重要信息应履行告知义务，并通过信息平台告知旅客、商户、业主方、政府主管部门和供方等。
- 5.1.2.3 重要信息发布的内容，包括但不限于：
- 服务区功能介绍；
 - 安全告知类；
 - 温馨提示类；
 - 旅游咨询类；
 - 天气预报类；
 - 交通状况类；
 - 救援热线类；
 - 遗失物品招认领类等。
- 5.1.2.4 发布信息应行文内容规范，数据准确，保持信息更新及时、有效。
- 5.1.2.5 宜借助或利用信息化、网络化手段开拓信息发布渠道，拓宽信息的受众群体。

5.1.3 公益服务

宜开展的公益服务内容，包括但不限于：

- 提供婴幼儿临时照料；
- 提供便民雨伞；
- 提供热水；
- 提供针线包、老花镜物品；
- 提供游览导向（图）；
- 提供可移动坐便器；
- 提供非处方类应急药品；
- 提供女性用品；
- 提供婴儿车；
- 提供小推车；
- 提供便民工具；
- 提供除颤器、呼吸机、氧气袋等紧急救援物品。

5.1.4 旅客诉求

- 5.1.4.1 应建立旅客诉求处理机制，确保诉求能及时应答或解决，涉及服务质量的投诉处理可参照 GB/T 17242 的要求执行。
- 5.1.4.2 应设置专职（兼）职人员，负责收集旅客诉求，及时将反馈的意见、建议、抱怨或投诉反馈给相应责任主体，跟踪处理进度，回复旅客。
- 5.1.4.3 应坚持“谁受理、谁跟进、谁回复”的原则，满足旅客合理诉求。
- 5.1.4.4 应在规定的有效时间内处理诉求，因客观原因无法解决的应向旅客做好解释和答疑。
- 5.1.4.5 应定期统计分析诉求信息，制定相应预防和改进措施。

5.2 建筑物及设施设备维护

5.2.1 一般要求

- 5.2.1.1 应根据合同约定和服务区特点，设置工程管理部门，配备各类设施设备管理和技术人员，明确岗位职责。
- 5.2.1.2 应按照国家有关规定和合同约定，对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。
- 5.2.1.3 应建立各类设备移交清单、总账、台账、设备卡，实施档案管理，保持标志齐全、规范，指示牌清晰、准确。
- 5.2.1.4 应制定巡视、检查、维修、养护和检测等各类管理制度、安全规章、操作规程和保养规范，明确管理方法、巡检周期、维修要求和养护内容。
- 5.2.1.5 应定期对完好率进行评定，按照台账编制年度维修保养计划并落实执行。
- 5.2.1.6 应制定并实施维修工具、备品、备件和化学品等采购、存放和管理制度。
- 5.2.1.7 委托外包服务的，应制定并实施专业服务外包合同全过程监管。
- 5.2.1.8 应建立各类突发事件和预防措施，应对火灾、台风、暴雨等灾害。
- 5.2.1.9 应开展技术更新与改造，降低能源消耗，改善建筑物及设施设备运行状态。
- 5.2.1.10 应保留巡视、检查、维修、养护、检测以及外包服务等文件资料。

5.2.2 供配电系统

- 5.2.2.1 应配备各类供配电管理和技术人员，负责供配电设施设备的日常运行。
- 5.2.2.2 应定期对供配电设施设备、安全标识、安全用品和环境进行巡视、检查、维修、养护和检测，保障设备正常运转，发现系统出现故障时应及时修复。
- 5.2.2.3 应定时对设备的主要运行参数进行记录，合理调配用电负荷，保证三相用电平衡。
- 5.2.2.4 应重视无功功率和补偿工作，提高功率因数，改善用电质量。
- 5.2.2.5 应定期对用电计量仪表进行检查和校验，确保用电计量的准确性。
- 5.2.2.6 应建立临时用电管理制度，限电、停电应提前通知旅客和经营商户。

5.2.2.7 应定期对备用电源进行检查，对蓄电池进行充电，对备用发电机进行运行试验，确保突发性停电时设备能正常运行。

5.2.3 给排水系统

5.2.3.1 给水水源应优先采用市政自来水，如采用深井水或地表水，其水质经处理后应满足 GB 5749 的要求。

5.2.3.2 每年委托有资质单位对饮用水水质进行检测，并保持生活供水相关检测记录。

5.2.3.3 应对公共污水管、雨水管道、化粪池、集水坑等定期检查和养护，并根据实际情况进行清理、疏通，保障排水畅通，无堵塞。

5.2.3.4 应在雨季来临前巡查所有排水管、网、沟、渠、地漏，排除堵塞、渗漏、溢水等现象。

5.2.3.5 应配备移动泵、挡水板、防洪沙袋等应急设备和物资。

5.2.3.6 污水应接入周边污水处理系统市政管网，减少对周边环境的影响。

5.2.3.7 不具备接入周边污水处理系统市政管网时，应结合服务区的容量、客流，按要求配置污水处理设施，经处理达标后给予排放。

5.2.3.8 配备污水处理设施的，应确保其生活污水排放达到 GB 18918 一级 A 类标准；直接排入市政污水管道集中到城镇污水处理厂的生活污水，应确保其达到 GB 18918 三级标准。

5.2.3.9 未配置污水处理设施的，宜对污水、化粪池等采用新工艺、新方法进行资源的循环再利用。

5.2.3.10 应建立临时用水管理制度，限水、停水提前通知旅客和经营商户。

5.2.4 消防系统

5.2.4.1 应建立消防设施设备管理制度和技术档案，包括消防设施分布、结构、性能、技术指标、图纸、使用说明书及每次实验、测试的结果和数据。

5.2.4.2 应配备消防管理和技术人员，指定设备责任人，按 GB 25201 的要求定期对消防设施设备进行巡视、检查、维修、养护和测试。

5.2.4.3 应保证消防用水的基本储备，定期启动消防水泵。

5.2.4.4 宜委托有资质的消防维保机构对消防设施设备进行检测、维保及联动检测。

5.2.4.5 以水塘兼用的消防蓄水池，应做好相关水源的保护，宜对水塘进行游赏观景等多功能性改造和利用。

5.2.5 中央空调系统

5.2.5.1 应建立设备管理制度和技术档案，配备专业技术人员负责空调系统的管理。

5.2.5.2 应对空调系统进行启用前检查、检测及清洗，做到水质及噪声符合要求，管网无跑、冒、滴、漏现象，设备运行正常。

5.2.5.3 应根据旅客流量及季节情况，确定每年空调的启闭时间及温度控制要求。

5.2.5.4 应委托有资质的专业机构定期对空调系统进行维护保养，维护保养的内容、要求、方法、频次和注意事项应符合 GB 50365 的要求。

5.2.5.5 空调使用中出現异常现象应立即停止使用，及时进行检修。

5.2.6 智能化系统

5.2.6.1 应配备监控操作和维保人员，持证上岗且定期开展培训。

5.2.6.2 人员应熟悉设备性能，严格按照使用说明书和有关规定进行操作。

5.2.6.3 应定期对系统进行检查、维修和养护，实施服务区智能化系统的有效管控。

5.2.6.4 应保持智能化服务平台、多功能会议系统、自动控制集成管理系统、远程控制系统等智能化系统的工作基站、末端设备、网络内存、流量等运行正常，现场测试符合使用要求。

5.2.6.5 应委托有资质的专业机构定期对智能化系统设施设备进行维护保养，维护保养的内容、要求、方法、频次和注意事项应符合 GB 50339 的要求。

5.2.6.6 应对监视器、监控主机、硬盘录像机、UPS 等室内监控设备进行日常清洁维护，确保控制台和监视器无灰尘。

5.2.6.7 检查各监控软件及设备运行、网络数据传输、硬盘录像机上的图像显示正常。

5.2.6.8 遇监控画面出现异常情况时，应开展排查并根据不同状态进行检修恢复运行。

5.2.7 设备房管理

5.2.7.1 消控室

5.2.7.1.1 应制定值班、管理、巡检制度及操作流程，落实岗位责任制，确保消防联动控制系统有效运行。

5.2.7.1.2 应完善各类档案资料，包含但不限于：

- 建（构）筑物竣工后的总平面布置图、建筑消防设施平面布置图、建筑消防设施系统图及安全出口布置图、重点部位位置图等；
- 消防安全组织结构图，包括消防安全责任人、管理人、专职或义务消防人员等内容；
- 消防安全管理制度、应急灭火预案、应急疏散预案等；
- 消防安全培训记录、灭火和应急疏散预案的演练记录；
- 值班情况、消防安全检查情况及巡查情况的记录；
- 消防设施一览表，包括消防设施的类型、数量、状态等内容；
- 消防系统控制逻辑关系说明、设备使用说明书、系统操作规程、系统和设备维护保养制度等；
- 设备运行状况、接报警记录、火灾处理情况、设备检修检测报告等资料且应保存和归档。

5.2.7.1.3 实行 24 小时专人值守制度，每班不应少于 2 人且值班人员应持有消防控制室操作职业资格证书。

5.2.7.1.4 非工作人员不应进出消控室，外来人员应履行报批手续后做登记方可放行入内。

5.2.7.1.5 室内的温度、湿度、照度应满足工作需要且卫生干净整洁。

5.2.7.1.6 设备房钥匙应专人专管，门上张贴“机房重地、闲人免进”标识，门口应放置高度不低于 50cm 的铝合金挡鼠板。

5.2.7.1.7 室内应设有灭鼠毒饵站或粘鼠板，鼠药应在有效期内。

5.2.7.2 信息中心

5.2.7.2.1 信息中心应当设置独立空间，保证信息中心的散热、降噪，配备报警电话、对讲机等通讯设备。

5.2.7.2.2 应遵守人防技防相结合的方式，管理范围应确保对重点区域的监控并遵守保密规定。

5.2.7.2.3 实行 24 小时专人值守制度，每班应不少于 2 人，值班人员持有相关证书。

5.2.7.2.4 值班人员应确保监控系统图像清晰、运行可靠、操作简单和维修方便。

5.2.7.2.5 影像资料留存应不少于 30 日，有特殊要求的，参照有关规定或标准执行。

5.2.7.2.6 接到报警或求助信号后，应通知人员立即赶到现场处理。

5.2.7.2.7 非工作人员不应进出信息中心，外来人员应履行报批手续后做登记方可放行入内。

5.2.7.2.8 信息中心的钥匙应专人专管，门上张贴“机房重地、闲人免进”标识，门口应放置高度不低于 50cm 的铝合金挡鼠板。

5.2.7.2.9 室内的温度、湿度、照度应满足工作需要且卫生干净整洁。

5.2.7.2.10 室内应设有灭鼠毒饵站或粘鼠板，鼠药应在有效期内。

5.2.7.3 配电房

5.2.7.3.1 应落实 24 小时值班制度，设计为无人值守的变配电室应安排人员定时巡检，鼓励采取新方式、新技术实施监控巡检。

5.2.7.3.2 应做好值班、交接班、巡检等各项记录。

5.2.7.3.3 应张贴配电系统模拟图、人员持证情况、应急突发处理流程图、应急救援电话等信息。

5.2.7.3.4 处于断开状态的开关（除备用外）应悬挂“禁止合闸”等标识牌。

5.2.7.3.5 配电柜的指示灯、仪表显示正常，柜门处于关闭状态。

5.2.7.3.6 电缆穿墙孔洞封堵严实，桥架盖板封闭完好。

- 5.2.7.3.7 配电柜前后应铺设厚度为8mm的绝缘脚垫，绝缘脚垫三面划有8cm的黄色警戒线。
- 5.2.7.3.8 变配电室内的设备、仪表工具、防护物品、灭火器等应按照要求进行配置且有台账明细，需检测的设备、防护物品应在检测合格有效期内，且物品不应挪用。
- 5.2.7.3.9 非工作人员不应进出配电室，外来人员应履行报批手续后做登记方可放行入内。
- 5.2.7.3.10 室内严禁吸烟，严禁堆放易燃易爆等危险品。
- 5.2.7.3.11 室内的温度、湿度、照度应满足工作需要且卫生干净整洁。
- 5.2.7.3.12 设备房钥匙应专人专管，门上张贴“机房重地、闲人免进”标识，门口应放置高度不低于50cm的铝合金挡鼠板。
- 5.2.7.3.13 室内应设有灭鼠毒饵站或粘鼠板，鼠药应在有效期内。

5.2.7.4 开水炉

- 5.2.7.4.1 应遵守巡回检查、水质管理、设备保养、安全检测、清洁卫生、交接班等制度，确保供水系统的技术安全和运行状态良好。
- 5.2.7.4.2 开水炉及其辅助设备间、燃气调压站及气表设备房等场所，应禁止外来人员入内及烟火。
- 5.2.7.4.3 应定期校验、检修或更换安全阀、压力表、各安全附件和受压元件，确保其发挥正常的技术功能。
- 5.2.7.4.4 每日应对水位表进行一次冲洗，每周进行一次手动开启安全阀，每月进行一次安全阀自喷试验，并详细做好技术状态记录。
- 5.2.7.4.5 巡查各水、电、气管线路，杜绝“跑冒滴漏、白水表、满水”等现象。
- 5.2.7.4.6 应定期进行排污，保证给水和炉水的质量，保持充足的软化水储备。
- 5.2.7.4.7 开水炉及其周围不应堆放易燃、易爆等物品。
- 5.2.7.4.8 开水炉如需电、气焊维修时，应履行相关审批手续，并切断气源、确认室内无可燃气体并做好防护措施后方可施工。

5.2.8 能源管理

5.2.8.1 资源利用

- 5.2.8.1.1 宜根据不同气候的特点，设计和采用太阳能供暖和降温系统及自然照明，如屋顶安装太阳能光电板、雨水收集再利用、无动力排风系统、风力发电等再生资源措施。
- 5.2.8.1.2 利用当地的材料，结合当地的人文历史背景，对服务区的装修进行个性设计和装饰。
- 5.2.8.1.3 结合服务区地形特点、水文条件、水体状况、气候特征、原有排水设施、污水处理程度等综合因素后，对水体保护要求高的地区，宜对初期雨水进行截流、调蓄和处理利用。
- 5.2.8.1.4 宜对污水净化后的循环利用，中水回用可进行绿化浇灌等，以节约用水资源。
- 5.2.8.1.5 宜采用新技术、新工艺、新材料和新设备，提高能源利用，保护环境，管控运营成本。

5.2.8.2 节能降耗

- 5.2.8.2.1 应制定年度用电用水总控计划，每月对实际用量进行抄表统计并做好管控分析。
- 5.2.8.2.2 开展员工节能意识的培训，采取节能措施，减少大功率电器或设备的使用。
- 5.2.8.2.3 日常管理中应制定空调、照明、供水等设施的能耗管控制度。
- 5.2.8.2.4 实施洁具、公共照明、供暖系统的用量分类控制，配置节约型设备。
- 5.2.8.2.5 对用量超标或突然增量的原因进行分析，提出节电节水要求并制定相应措施。
- 5.2.8.2.6 应加强服务区所有能耗设施设备的检查和维护管理，杜绝跑冒滴漏等现象。
- 5.2.8.2.7 生产用电配置应与生产设备相适应，采用网电时变压器的功率富余量应控制在最大负荷的10%至15%之间；采用自备发电机的最大功率要控制在最大负荷的10%至20%之间，减少损耗。
- 5.2.8.2.8 在选择、使用设备时要依据安全、节能、高效的要求，择优选择设备，应逐步淘汰技术落后、耗能过高的老旧设备。

5.3 公共秩序维护

5.3.1 一般要求

5.3.1.1 应设置秩序维护管理部门，配备相应的车辆疏导员，明确岗位职责。

5.3.1.2 应建立健全管理制度、作业流程和应急预案，并定期开展相关应知应会方面的培训，其制度、流程包括但不限于：

- 岗位责任制度；
- 车辆疏导员管理制度；
- 各类考勤和奖惩制度；
- 人员培训制度；
- 日常监督检查及考核制度；
- 装备器械使用细则；
- 应急预案等。

5.3.1.3 车辆疏导员应严明纪律，保守秘密，熟悉服务区环境，正确使用装备，掌握安防技能，劝告或制止影响公共秩序的不文明行为。

5.3.1.4 重大特殊节日活动应制定应急预案方案，根据需求随时配置临时应急服务人员。

5.3.1.5 保持秩序维护相关文件与记录。

5.3.2 巡逻管理

5.3.2.1 车辆进入服务区，车辆疏导员应指挥车辆按车型分区整齐规范有序停放。

5.3.2.2 巡逻中发现存在不文明的行为应及时劝阻和制止，包括但不限于：

- 在通道上乱停车；
- 未按规定区域停车；
- 在停车区域内擅自修车；
- 车辆未停稳旅客下车；
- 在停车区随意抛撒垃圾杂物等。

5.3.2.3 装载易燃易爆等危险物品（危化品）的车辆应及时加以引导在规定区域停放，远离大客车，并做好周围安全防护措施，如配备沙池、灭火器等。

5.3.2.4 查看危化品车辆是否有漏油、漏气、漏液等现象。

5.3.2.5 检查车辆停放情况，发现车窗、车门未关好，有漏油、漏水等现象时，应及时通知车主。

5.3.2.6 关注各种车辆停留时间，若停留时间达4小时以上应及时查看并了解实情。

5.3.2.7 发生车辆严重阻塞或交通事故时应立即与监控中心联系并通知高速交警处理。

5.3.2.8 当出现恶劣天气，如暴雨、冰雪等引起通道积水或结冰的，应及时做好预警和清理工作。

5.3.2.9 巡查停车区域内各处设施设备，发现损坏的及时上报。

5.3.2.10 夜班人员应穿反光背心或者佩戴肩灯上岗。

5.3.2.11 特种车辆停行应给予方便，保持特种车辆的应急需要。

5.3.3 车辆管理

5.3.3.1 车辆疏导员应熟悉所属区域的车辆停放规划情况，包括主要进出口匝道、车辆停放分区以及交通拥堵的可能原因和常见时段。

5.3.3.2 宜通过监控设备、车流信息分析等手段，及时了解服务区域车辆停放情况，为车辆疏导提供有效的信息支持。

5.3.3.3 应根据重点节假日及特殊天气道路等情况，制定疏导路线，引导拥堵车辆、减轻服务区停车压力。

5.3.3.4 车辆疏导员应具备良好的沟通能力和指挥能力，能够利用扩音设备或手势等方式对驾驶员进行交通引导和指挥，保障旅客车辆安全有序停放。

5.3.3.5 应引导特种车辆在设定的特殊区域内停放，宜设置隔离墩，放置防火警示标志。

5.3.3.6 装载易燃易爆等危险物品（危化品）的车辆停放时间，正常情况不得超过30分钟。

5.3.3.7 当发生交通事故或服务区突发事件时，应组织引导交通，保护事故现场，并积极与交警、救援人员等保持紧密配合，协助指挥和协调各方力量减少对服务区域的影响。

5.3.3.8 定期检查停车区域设备的完好性和功能性，及时发现并处理设备故障，确保设施的正常运行。

5.3.4 消防器材管理

5.3.4.1 灭火器日常检查，检查内容包含但不限于：

- 检查铅封完好，灭火器已经开启应按规定要求再充装，充装后应做密封试验并牢固铅封；
- 检查压力表指针正常，如指针在红色区域，应查明原因，检修后重新灌装；
- 检查可见部位防腐层的完好程度，轻度脱落的应及时补好，明显腐蚀的应送消防专业维修部门进行耐压试验，合格的再进行防腐处理；
- 检查可见零件完整，有无变形、松动、锈蚀(如压杆)和损坏，装配是否合理；
- 检查喷嘴通畅，如有堵塞应及时疏通；
- 检查重量和压力标准，不满足应及时充填；
- 检查放置环境及位置符合设计要求，不符合的进行调整；
- 干粉灭火器检查出粉管、进气管、喷管、喷嘴和喷枪等堵塞，有堵塞的进行恢复或修复等。

5.3.4.2 消防桶、消防铲不生锈、不积水、红黑油漆明显，平时不得擅自挪作他用。

5.3.4.3 消防栓检查试开水阀、水阀压力，出水量是否符合设计要求。

5.3.4.4 消防水管、水嘴检查水管、水嘴无破损，水管、水嘴固定连接阀紧固。

5.3.4.5 消防器材管理过程中，遇到不符合要求的要及时进行整改和恢复，保障器材完好。

5.3.5 重点防火部位管理

5.3.5.1 根据服务合同约定的内容和要求，开展重点防火部位管理。

5.3.5.2 委托方未授权负责服务区整体安全管理的，应做好日常巡查巡视工作，发现不符合安全要求的应将情况及时报告委托方或通知委托方招商的经营商户。

5.3.5.3 委托方已授权负责服务区整体安全管理的，应做好下列管理内容和要求。

- 应建立健全服务区经营商户、维修站、加油站、共享充电桩(站)、特种车辆停放区、光伏供电等重点防火区域的安全生产规章制度和安全操作规程及应急预案。
- 应要求相关责任主体签订安全协议或安全承诺书。
- 应要求相关责任主体配置消防用品及应急物资。
- 应要求相关责任主体对自管员工开展安全教育培训和应急演练。
- 应要求相关责任主体购买第三方责任险，并建立责任险存档备查制。
- 应落实重点防火部位巡查责任人及巡查频次要求。
- 发现不符合安全要求的应将情况及时报告委托方或通知委托方招商的经营商户进行整改。

5.3.6 危险作业管理

5.3.6.1 动火作业

应关注安全管控，其管控的重点内容应符合下列要求。

a) 作业前：

- 1) 办理动火作业许可证，落实动火作业方案、安全措施、安全监督人；
- 2) 清除动火现场及周围的易燃品，采取有效防护措施，配置消防器材，满足作业应急要求；
- 3) 对动火点周围或下方地面进行再检查确认，辨识风险因素，采取封堵、隔离等安全措施；
- 4) 在生产、储存设备设施或管道上动火，应将其与生产系统彻底隔离，并进行清洗、置换、分析符合要求后方可作业；
- 5) 拆除管线动火作业时，应先查明其内部介质和走向，并制定安全防火措施。

b) 作业中：

- 1) 在有可燃物构件和使用可燃物做防腐内衬的设备内部动火作业时，应采取防火隔绝措施；
- 2) 在生产、使用、储存氧气的设备上动火时，设备内部的氧含量不应超过规定值；

- 3) 距动火点 30m 内不应排放可燃气体, 15m 内不应排放可燃液体, 10m 内及动火点下方不应同时进行可燃溶剂清洗或喷漆等作业;
 - 4) 乙炔瓶应直立, 与氧气瓶间距应大于 5m, 二者与动火点间距应大于 10m, 并有防晒设施;
 - 5) 遇特殊天气情况应禁止动火作业。
- c) 作业后: 清除火种, 整理现场卫生后方可离场。

5.3.6.2 有限空间作业

应关注安全管控, 其管控的重点内容应符合下列要求。

- a) 作业前:
- 1) 办理有限空间安全作业许可, 制定作业方案、安全措施, 落实安全监督人;
 - 2) 根据有限空间盛装物特性、气体浓度进行检测;
 - 3) 设置安全警示标志, 配备空气呼吸器、安全帽、防尘口罩、防护眼镜、消防器材等相应的应急用品及采取相应的防护措施。
- b) 作业中:
- 1) 照明电压应小于 36V, 在潮湿容器、狭小容器内作业电压应小于 12V, 并落实好绝缘、接地等安全措施;
 - 2) 实行轮换制, 宜每隔 20 分至 30 分钟进行轮换作业;
 - 3) 外设专人监护, 并随时与有限空间内作业人员保持联络, 不得离开;
 - 4) 有限空间应保持出入口畅通;
 - 5) 遇特殊天气情况应禁止有限空间作业。
- c) 作业后: 清点作业人数、作业工器具, 整理现场环境。

5.3.6.3 高空作业

应关注安全管控, 其管控的重点内容应符合下列要求。

- a) 作业前:
- 1) 进行危险辨识, 办理登高安全作业许可, 制定作业方案、安全措施, 落实安全监督人;
 - 2) 作业单位现场负责人应对高处作业人员进行必要的安全培训, 交代现场作业环境和安全要求以及作业中可能遇到意外时的处理和救护方法;
 - 3) 配备符合安全要求的吊笼、梯子、防护围栏、挡脚板等防坠设备;
 - 4) 检查所用的安全设施是否牢固可靠, 夜间高处作业应有充足的照明。
- b) 作业中:
- 1) 所使用的工具、材料、零件等应装入工具袋, 上下时手中不得持物;
 - 2) 正确使用防坠落用品与登高设备、器具;
 - 3) 所用的物料, 应堆放平稳, 不妨碍通行和装卸;
 - 4) 与地面保持联系, 并指定专人负责联系;
 - 5) 高处作业与其他作业交叉进行时, 应按指定的路线上下, 不得上下垂直作业, 如果需要垂直作业时应采取可靠的隔离措施;
 - 6) 严禁在强风、浓雾等恶劣气候下的高处作业, 雨天和雪天进行高处作业时, 应采取可靠的防滑、防寒和防冻措施。
- c) 作业后: 整理作业用具、拆卸物件, 清理现场环境。

5.3.6.4 临时用电作业

应关注安全管控, 其管控的重点内容应符合下列要求。

- a) 作业前:
- 1) 办理临时用电许可, 制定作业方案、安全措施, 落实安全监督人;
 - 2) 检查作业人员持证情况、安全防护措施情况。
- b) 作业中:

- 1) 用电设施安装必须使用符合规范要求的漏电保护器，移动工具、手持式电动工具应一机一闸一保护，临时用电配电盘、配电箱要有防雨措施，配电盘箱门必须能牢靠关闭；
 - 2) 用电线路架空时，应采用绝缘铜芯线，不能采用裸线，架设在专用电杆或支架上，架空高度在装置内不得低于 2.5 米，穿越道路不得低于 5 米，横穿道路时要有可靠的保护措施；
 - 3) 用电架空线，应采用暗管埋设及地下电缆线路必须设有“走向标志”及安全标志。在开关上接引、拆除临时用电线路时，其上级开关应断电上锁并加挂安全警示标牌；
 - 4) 用电设备和线路应按供电电压等级和容量正确使用且设置接地保护；
 - 5) 用电行灯电压不应超过 36V，在特别潮湿的场所或金属设备内作业时，照明电压不应超过 12V；
 - 6) 用电单位不应擅自向其他单位转供电或增加用电负荷及变更用电地点和用途；
 - 7) 用电时间一般不超过 15 天，用电结束后，应及时拆除临时用电线路；
 - 8) 外委施工单位作业使用临时电，属地工段必须做好岗位监护与检查，存在问题立即制止予以停工，规范用电后准许作业。
- c) 作业后：拆除临时用电设施设备，将临时灯具线路收好归库存放。

5.3.6.5 吊装作业

应关注安全管控，其管控的重点内容应符合下列要求。

- a) 作业前：
 - 1) 办理吊装安全作业证，制定作业方案、安全措施，落实安全监督人；
 - 2) 检查吊装作业人员(指挥人员、起重工)持证上岗情况；
 - 3) 对起重机械、吊具、索具、安全装置等进行检查及试吊，确保其处于完好状态。
- b) 作业中：
 - 1) 现场应设置安全警戒标志，并设专人监护，非作业人员禁止入内；
 - 2) 按规定负荷进行吊装，正确选用吊具、索具，不应超负荷吊装；
 - 3) 指挥人员应佩戴明显标志，按规定联络信号进行指挥，杜绝违规行为；
 - 4) 出现故障，应立即向指挥人员报告，采取安全措施后再进行作业。
- c) 作业后：将起重臂和吊钩收放到规定位置，所有控制手柄放到零位，电源开关断开。

5.3.6.6 断路作业

应关注安全管控，其管控的重点内容应符合下列要求。

- a) 作业前：
 - 1) 办理断路安全作业证，制定作业方案、安全措施，落实安全监督人，通过审批后方可作业；
 - 2) 制定交通组织方案，方案能保证消防车和其它重要车辆的通行，并满足应急救援需要。
- b) 作业中：
 - 1) 在断路的路口和相关道路上设置交通警示标志，在作业区设置交通警示设施；
 - 2) 在夜间或雨、雪、雾天进行作业应设置道路作业警示灯；
 - 3) 警示灯应采用安全电压，设置在离地面 1.5m，能发出至少自 150 m 以外清晰可见的连续、闪烁或旋转的红光，并能反映作业区的轮廓。
- c) 作业后：清理现场，撤除路栏、警示灯和交通警示设施，并经检查核实，报告有关部门恢复交通。

5.3.6.7 动土作业

应关注安全管控，其管控的重点内容应符合下列要求。

- a) 作业前：
 - 1) 办理动土安全作业证，制定作业方案、安全措施，落实安全监督人，通过审批后方可作业；

- 2) 了解地下隐蔽设施的分布情况,采取相应措施,避免损坏地下隐蔽设施;
- 3) 设置护栏、盖板和警告标志,夜间悬挂警示灯。
- b) 作业中:
 - 1) 先做好地面和地下排水,防止地面水渗入作业层面造成塌方;
 - 2) 挖掘坑、槽、井、沟等作业时,挖掘土方应自上而下逐层挖掘,使用的材料、挖出的泥土应堆放在至少 0.8 m 以外,应视现场实际情况设置安全边坡或固壁支撑;
 - 3) 作业人员不应在坑、槽、井、沟上端边沿站立、行走,不应在坑、槽、井、沟内休息;
 - 4) 作业人员发现异常情况时,应立即停止作业,采取相应措施,撤离作业现场。
- c) 作业后:及时回填土石,恢复地面设施。

5.3.6.8 抽堵盲板作业

应关注安全管控,其管控的重点内容应符合下列要求。

- a) 作业前:
 - 1) 办理安全作业证,制定作业方案、安全措施,落实安全监督人;
 - 2) 确定抽堵盲板具体位置,对盲板进行统一编号,并设专人统一指挥,做好记录。
- b) 作业中:
 - 1) 盲板尺寸、材料、强度等参数应符合相关要求;
 - 2) 作业时作业点压力应降为常压,并设专人监护;
 - 3) 在有毒介质管道、设备上进行盲板抽堵作业时,作业人员应按要求佩戴防护用具;
 - 4) 在易燃易爆场所进行盲板抽堵作业时,应穿防静电工作服、工作鞋,使用防爆工具和防爆灯具,作业点 30m 范围内严禁火源;
 - 5) 在强腐蚀性介质管道、设备上进行盲板抽堵作业时,应采取防止酸碱灼伤的措施;
 - 6) 介质温度较高时,应采取防烫措施。
- c) 作业后:作业单位和有关部门共同完成验收确认。

5.4 环境管理

5.4.1 车坪道路清洁

- 5.4.1.1 应设置安全警示标志。
- 5.4.1.2 进出口匝道保持无明显抛撒物、无碎石等,道路平整、干净。
- 5.4.1.3 地面无垃圾、黑灰、落叶、油污及香糖斑迹等。
- 5.4.1.4 保洁员宜穿反光背心作业,注意自身安全。

5.4.2 广场区清洁

- 5.4.2.1 广场庭院、走廊无蜘蛛网、积尘及明显污迹等。
- 5.4.2.2 休闲座椅表面清洁干净,无积尘及污迹等。
- 5.4.2.3 各宣传栏、宣传展板表面无乱贴乱画,表面干净美观。
- 5.4.2.4 地面无烟头、纸屑、杂物、杂草及明显油污及积水。
- 5.4.2.5 无生活垃圾、建筑垃圾乱堆乱放等现象。
- 5.4.2.6 垃圾桶摆放规范,定期清理冲洗,定时喷洒药物,保持清洁无异味。
- 5.4.2.7 排水渠、公路边坡按时清理,保证排水畅通。

5.4.3 室内公区清洁

- 5.4.3.1 大厅天花板、空调通风口、墙面及墙角无蛛网及明显污迹等。
- 5.4.3.2 楼道扶手无污垢及灰尘等。
- 5.4.3.3 地面无垃圾、烟蒂、痰迹及污渍等。
- 5.4.3.4 门窗玻璃明亮,无灰尘及污垢等。
- 5.4.3.5 垃圾桶表面无垃圾积压及污渍等。

- 5.4.3.6 休闲座椅等辅助设施表面清洁干净，无灰尘及污迹等。
- 5.4.3.7 绿植无枯叶、叶面无污迹等。
- 5.4.3.8 消防器材、电器开关、配电柜表面清洁干净，无浮尘及污物等。
- 5.4.3.9 保洁员应做到及时巡扫，发现卫生问题及时清扫。
- 5.4.3.10 保洁工具使用完毕，清理干净，按规定摆放位置。

5.4.4 公厕清洁

- 5.4.4.1 公厕窗户、排气扇无浮尘、蛛网等，通风良好。
- 5.4.4.2 公厕墙面、天花板、四角无污迹及蜘蛛网等。
- 5.4.4.3 便池隔板表面清洁，无黄迹、乱涂乱画及污垢等。
- 5.4.4.4 便池、便槽表面清洁，垃圾袋装化，便纸不外溢，未满即清。
- 5.4.4.5 便纸篓统一摆放在便池右侧，便纸不能超过三分之二。
- 5.4.4.6 卫生间地面清洁，无积水及脏迹等。
- 5.4.4.7 面盆、台面及镜面无污垢、无积水，镜面清洁，无水珠。
- 5.4.4.8 应对公厕不定时进行消杀，无苍蝇蚊虫，无异味。
- 5.4.4.9 应在卫生间张贴安全警示、温馨提示等标识标牌。
- 5.4.4.10 保洁工具分类标识清晰，清理干净，按规定摆放位置。
- 5.4.4.11 宜根据天气潮湿情况配置除湿机、除臭剂、防滑警示牌等安全防护设施及用品。
- 5.4.4.12 落实岗位责任牌上墙制，加强卫生的监督检查。

5.4.5 供水区清洁

- 5.4.5.1 开水间有明显标志，供水设施设备要求封闭，前后分离。
- 5.4.5.2 打水位置应设置台板，并设置引水槽等设施进行引流，地面应做好防滑措施。
- 5.4.5.3 打水高度宜设置在120cm左右，并设置醒目“小心烫伤”等警示标志。
- 5.4.5.4 开水器表面无灰尘、锈迹及污渍等。
- 5.4.5.5 开水器内壁应定期清洗，保障水质符合饮用水标准。
- 5.4.5.6 收集篓或收集器内物品无堆积，并及时清理。
- 5.4.5.7 每日应加强开水间的巡视，关注设施设备的整洁卫生，发现有破损现象及时维护。

5.4.6 垃圾管理

5.4.7.1 垃圾分类

- 5.4.6.1.1 应按可回收垃圾、厨余垃圾、有害垃圾和其他垃圾进行分类。
- 5.4.6.1.2 应落实分类管理责任人、巡检员、督导员，并公示相关人员的姓名、联系方式等。
- 5.4.6.1.3 分类实施的垃圾桶或分类收集器应分类摆放，其四侧及顶盖应设置垃圾分类标识。
- 5.4.6.1.4 实现垃圾的无害化、资源化、减量化分类处理。
- 5.4.6.1.5 鼓励分类较好的服务区，给予经验与做法推广，发挥示范引领作用。
- 5.4.6.1.6 鼓励采用新方法对垃圾分类实施绩效数据的收集、处理和上报。

5.4.6.2 垃圾房管理

- 5.4.6.2.1 应设置独立的垃圾房，有条件的服务区设置地埋式垃圾箱。
- 5.4.6.2.2 应靠近围墙及外通道设置，达到清运无需入区的目的，并与厨房、餐厅等饮食场所保持安全距离。
- 5.4.6.2.3 遮阳挡雨避风功能良好，并做防腐防锈处理。
- 5.4.6.2.4 地面设置排水管道及污水处理设施，防止污水外溢。
- 5.4.6.2.5 垃圾房地面每日冲洗一次，每周消毒一次。
- 5.4.6.2.6 垃圾房里的垃圾存放齐整，地面无散落的垃圾，环境整洁，无严重异味。
- 5.4.6.2.7 工程垃圾（瓦砾、碎砖、灰渣、碎板料等）实行“谁施工，谁负责”清运，禁止倒在垃圾

房内。

5.4.6.2.8 每日应加强垃圾房的巡视，关注设施设备破损、清洁及防火情况。

5.4.6.2.9 垃圾房门口应有醒目标识、安全防护及防滑等安全措施。

5.4.6.3 垃圾清运

5.4.6.3.1 垃圾桶及垃圾房内的垃圾应及时清运。

5.4.6.3.2 路面灰尘泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬，引起二次污染。

5.4.6.3.3 运输垃圾应使用密闭的运输工具，不应在收集、运输过程中进行敞开式压缩、分拣、转运。

5.4.6.3.4 运输过程中无垃圾扬、散、拖、挂和污水滴漏，将垃圾运输到规定的处置场所。

5.4.6.3.5 生活垃圾分类运输后，应及时清理作业现场，清洗生活垃圾分类收集容器，复位生活垃圾分类收集容器。

5.4.6.3.6 易腐垃圾、其他垃圾由环境卫生管理部门或委托的专业服务单位分类收集及运输。

5.4.6.3.7 可回收物由再生资源回收利用经营者回收。

5.4.6.3.8 有害垃圾由专业服务单位或具有危险废弃物综合经营许可证的单位收集至暂存点，交有危险废弃物综合经营许可证的单位处置。

5.4.6.4 化粪池清理

5.4.6.4.1 应定期对化粪池进行巡查，发现淤堵，做好情况排查和诊断。

5.4.6.4.2 经评估属于服务区工程人员能力范围的简单、小疏通的应给予及时疏通。

5.4.6.4.3 经评估超出服务区人员能力范围外的复杂，难度较大、需要动用设备的疏通，应外包给第三方专业机构给予疏通清理。

5.4.6.4.4 委托第三方专业机构清理的，应签订委托协议、安全协议，报备安全作业程序、安全应急预案等。

5.4.6.4.5 应对第三方清理的过程实施全过程监督管理，并告知工作场所存在的安全因素。

5.4.6.4.6 清理过程中应做好周围场所的防护、安全警示标识等。

5.4.6.4.7 清理结束后，盖好化粪池井盖，用清水清理作业现场并根据情况对现场进行消杀处理。

5.4.7 污染防治

5.4.7.1 应根据服务区区域特点制定光、声、水、空气等质量方面的污染防治方案和控制措施。

5.4.7.2 针对光源应结合服务区特点及季节性，对服务区照明时间采取合理时控，照明灯具采取绿色环保灯具，光线考虑夜间旅客停车安全。

5.4.7.3 针对声源应对服务区的广播、背景音乐选择舒心轻松的，让旅客感受到休息的舒缓和缓解疲劳情绪。

5.4.7.4 旅客聚众聊天、嬉笑、打闹应做好温馨提示或文明劝导，避免影响其他旅客。

5.4.7.5 服务区开展装修的，应制定严格的施工时间段和降噪控制。

5.4.7.6 针对水源，日常运营管控中关注生活饮用水和污水的收集、处理和排放，杜绝二次污染。

5.4.7.7 针对空气质量，应做好服务区人员聚集的卫生间、开水房等特殊区域的空气环境，做好通风和消杀。

5.4.8 传染病防治

5.4.8.1 应收集常见传染病信息资料，并对传染病常见表象进行识别和培训。

5.4.8.2 应制定传染病预防控制预案、信息报告、保密制度等。

5.4.8.3 应做好传染病疫情应急物资储备。

5.4.8.4 应针对应急预案，定期组织人员进行培训和演练。

5.4.8.5 针对已确诊的传染病，应配合疾病防控部门做好隔离、清洁及消毒工作。

5.4.8.6 配合疾病防控部门做好舆情的保密、心理疏导工作。

5.5 园林绿化

5.5.1 修剪

绿化修剪的频次、方法和要求应符合DB34/T 3495中5.1内容。

5.5.2 除草

绿化除草的频次、方法和要求应符合DB34/T 3495中5.2内容。

5.5.3 施肥

绿化施肥的频次、方法和要求应符合DB34/T 3495中5.3内容。

5.5.4 浇灌

绿化浇灌的频次、方法和要求应符合DB34/T 3495中5.4内容。

5.5.5 补种

绿化浇灌的频次、方法和要求应符合DB34/T 3495中5.7内容。

5.5.6 病虫害防治

5.5.6.1 绿化病虫害防治的频次、方法和要求应符合DB34/T 3495中5.5内容。

5.5.6.2 宜采用人工防治、物理防治、药物防治等多种形式的方式。

5.5.6.3 应根据病虫害特点制定针对性的防治方案或措施。

5.5.6.4 采取药物防治时应注意下列安全事项：

a) 作业前：

1) 应对防治人员进行培训，合格后上岗；

2) 作业人员应熟悉药物特性、配置标准、安全注意事项；

b) 作业中：

1) 人员应佩戴口罩、防护衣、防护手套等安全防护用品；

2) 应注意风向、盛装容器的渗漏情况；

c) 作业后：作业现场应悬挂警示标识，作业人员要及时用肥皂和清水清洗身体，更换干净衣服。

6 微笑服务

6.1 宜以内部管理规范化、人性化、科学化为基础，注重员工价值体现，塑造员工敬业职守和服务精神。

6.2 宜以微笑服务、仪容仪表、举止形态、服务用语、其他服务、岗位标准等综合评定维度确定微笑服务标准，内容见附录A。

6.3 应根据微笑服务标准内容，对服务执行的效果进行考核及评价，评价标准见附录B。

6.4 应加强员工对微笑服务标准的学习、培训、应用、监督和评价工作。

7 重大节假日服务

7.1 一般要求

7.1.1 应成立重大节日应急机构或组织，落实责任部门、责任人及岗位职责。

7.1.2 应急组织宜包括交通保障组、安全警戒组、信息传递组、后勤保障组等。

7.1.3 应落实节假日24小时值班制，实施动态管理和服务。

7.1.4 应根据节假日类别设置三级预案体系，开展日常培训和演练。

7.1.5 宜实行管理人员双值制，一线人员二三班排班备勤模式。

7.1.6 应落实执勤人员定岗、定人、定位、定责要求，科学合理布控人员。

7.1.7 现场实行入口分流、广场分区、加油分道的原则，合理指引和疏导人流和车流。

7.2 一类节假日（一级预案）

- 7.2.1 春节、国庆节，放假天数达到 5 天及以上。
- 7.2.2 广场车辆、加油车辆饱和，广场车位停满，加油车辆排队超出水马隔离带或者排队超 15 辆。
- 7.2.3 公厕人流量极大，现场非常拥挤。
- 7.2.4 餐厅、超市经营满负荷，就餐、购物、开水供应点排队均超过 15 人。
- 7.2.5 按应急预案启动一级处置。

7.3 二类节假日（二级预案）

- 7.3.1 为元旦、清明节、劳动节、端午节、中秋节，放假天数达到 3 天至 5 天。
- 7.3.2 广场车辆、加油车辆较多，80%的车位已停满，加油车辆排队占隔离带的 80%以上或者排队超 10 辆。
- 7.3.3 公厕人流量较大，现场比较拥挤。
- 7.3.4 餐厅、超市客流较多，就餐、购物、开水供应点排队均超过 10 人。
- 7.3.5 按应急预案启动二级处置。

7.4 三类节假日（三级预案）

- 7.4.1 为双休日，放假天数为 2 天的。
- 7.4.2 广场车辆、加油车辆正常，50%的车位空暇，加油车辆排队占隔离带的 50%以下或者排队 5 辆以下。
- 7.4.3 公厕人流量正常。
- 7.4.4 就餐、购物、开水供应点排队均超过 5 人。
- 7.4.5 按应急预案启动三级处置。

8 安+出行服务

8.1 司机之家服务

8.1.1 管理要求

- 8.1.1.1 应在服务区规划“司机之家”功能区，设置醒目“司机之家”标志标识。
- 8.1.1.2 应在显著位置设置监督公示栏，公开服务承诺、服务内容、经营性服务项目及收费标准、监督电话等信息。
- 8.1.1.3 应根据服务要求制定相应管理制度，配备管理和服务人员，保障服务质量。
- 8.1.1.4 应充分利用报刊、互联网、移动新媒体等渠道，广泛宣传“司机之家”。
- 8.1.1.5 应主动接受并积极配合相关行业管理部门的监测和考核评估。
- 8.1.1.6 应及时在线上“司机之家”小程序和中华全国总工会官网“司机之家”专栏上完善相关信息。

8.1.2 停车服务

- 8.1.2.1 停车区应设置货车专用停车位。
- 8.1.2.2 车位以标线划分，标线应清晰、醒目，停车位数量宜不低于 5 个。
- 8.1.2.3 停车区路面应进行硬化处理，设置照明设施设备。
- 8.1.2.4 停车区应设置 24 小时视频监控，监控无盲区，监控系统分辨率不应低于 352×288ppi，图像监视及回放显示清晰、稳定，视频存储时间不少于 30 天。
- 8.1.2.5 停车区应建立巡检制度，保障停车安全。

8.1.3 休息服务

- 8.1.3.1 应配置座椅、躺椅、沙发等供司机休息的设施设备。
- 8.1.3.2 应保持环境安静整洁、通风良好、温度适中，设施设备齐全完好。
- 8.1.3.3 宜设置休闲娱乐相关配套设施设备。

- 8.1.3.4 休息位数量应不低于 2 个。
- 8.1.3.5 具备条件的可提供住宿服务，住宿服务应有相应的经营资质。

8.1.4 淋浴服务

- 8.1.4.1 应设置淋浴间，淋浴间标识清晰、醒目。
- 8.1.4.2 淋浴间应温度适中、水温适宜、照明良好、地面防滑，并配备储物柜等设施。
- 8.1.4.3 淋浴位数量宜不低于 2 个。

8.1.5 洗衣服务

- 8.1.5.1 应提供洗衣机等洗衣设施设备及场地。
- 8.1.5.2 洗衣机等洗衣设备应定期消毒并保障设备正常使用。
- 8.1.5.3 宜配置具有烘干功能的洗衣机。

8.1.6 其他服务

- 8.1.6.1 应提供手机充电、应急药箱等服务。
- 8.1.6.2 便利店宜提供 24 小时服务或设置 24 小时自动售卖设备。
- 8.1.6.3 宜提供运政业务办理宣传、安全驾驶知识宣传、加入工会宣传等相关宣传服务。
- 8.1.6.4 宜提供车辆维修、紧急救援、ETC 办理、优惠加油、金融贷款、保险理赔等与司机从业、生活相关的服务。

8.2 母婴之家服务

- 8.2.1 应在服务区规划“母婴之家”功能区，在醒目位置悬挂统一标识，配置独立用房，营造温馨安静、舒适贴心的母婴服务空间。
- 8.2.2 母婴室的空间布局、功能设计与设施选型宜充分考虑服务区出行场景、旅客行为习惯、人体工学设计、无障碍设计等要素，做到设施方便易用、服务便捷舒适、旅客隐私保护。
- 8.2.3 应选用绿色环保、质量可靠的建筑装饰材料，避免尖锐阳角或增加防婴幼儿碰撞的安全防护措施，应符合国家及行业标准要求。
- 8.2.4 应配置方便哺乳、盥洗、备餐、休憩、娱乐等设施设备，设施设备应安全可靠，配备使用说明，并进行常态化巡视维护，确保设施使用安全。
- 8.2.5 应对母婴室定时清洁消毒，节假日、特殊天气等情况应按需增加清洁和消毒频次，室内环境整洁、空气清新、温度舒适，无异味、无细菌，保持良好的通风和照明。
- 8.2.6 应保持母婴室内设施设备功能完好、干净整洁，无破损、无残缺、无松动脱落、无尖锐棱角。发生故障时，应及时维修，并对故障设施设置临时标识。
- 8.2.7 应配备应急装置，建立应急管理机制，确保快速处置突发疾病、意外伤害等特殊情况，保障使用者安全。

8.3 第三卫生间服务

- 8.3.1 第三卫生间的门、便器、安全抓手、洗手池、挂衣钩、呼叫按钮等设施应符合 GB 50763 的规定，使用面积宜大于 6.5 m²。
- 8.3.2 位置宜靠近公共厕所入口，应方便行动不便者进入，轮椅回转直径应不小于 1.50m。
- 8.3.3 内部设施应包括残疾人、老年人坐便位、洗手盆，儿童坐便位、小便位、洗手盆。
- 8.3.4 有婴儿台功能的多功能台、儿童安全座椅、安全抓杆、挂衣钩和呼叫器、多功能台和儿童安全座椅宜可折叠，儿童安全座椅离地高度宜为 300mm。
- 8.3.5 每日应定时清洁消毒，节假日、特殊天气等情况应按需增加清洁和消毒频次，保持地面平整、防滑、不积水，空气清新、无异味、无细菌，良好的通风和照明。
- 8.3.6 应设置冬季采暖设施。

9 应急管理

9.1 突发事件识别与评估

9.1.1 应对存在和潜在的突发事件进行识别，识别途径包括但不限于：

- 政府公开信息，如天气预报、地质灾害预报、食品安全事故通报、疾病防控信息等；
- 公用事业单位信息，如电力、供水、供气、供暖、通信等；
- 物业管理区域的风险隐患，如火灾火警、高空坠物、电梯困人、水浸等。

9.1.2 应根据物业管理区域的风险隐患对突发事件进行分类，包括但不限于：

- 自然灾害，如台风、暴雨、雪灾、雷雨、大风、沙尘暴、冰雹、山体滑坡等；
- 事故灾难，如火灾火警、高空坠物、电梯困人、突发停电、突发水浸、燃气泄漏、危化品事故、溺水、停车场事故等；
- 社会安全事件，如盗窃、打架斗殴、醉酒闹事、精神病患者失常、群体性上访、自杀行为等；
- 公共卫生事件，如传染病、集体性食物中毒等。

9.1.3 应根据突发事件的危害程度、影响范围及可控因素等进行评估并分级处理，不同级别应采取不同的处置措施。事件分级宜按下列分级：

- Ⅰ级（特别重大事件），物业服务机构只能配合社会救援力量应对的；
- Ⅱ级（重大事件），物业服务机构应对时需要借助社会救援力量的；
- Ⅲ级（较大事件），国家法律法规、国家（地方）标准等有要求的；
- Ⅳ级（一般事件），法律法规、国家（地方）标准未涉及但物业服务机构可应对的。

9.2 应急预案

9.2.1 应收集应急预案编制所需的法律法规、技术标准、国内外同行事故总结和工作经验。

9.2.2 应对突发事件的类型、后果及应对措施进行分析，客观评价物业管理项目的应急管理能力。

9.2.3 编制应急预案宜与地方政府预案、上级主管单位预案及相关部门预案相衔接。应急预案的内容包括但不限于：

- 组织机构及职责；
- 不同物业管理区域的特点；
- 应急处置原则；
- 事件特征分析；
- 预警；
- 信息报告程序；
- 应急处置；
- 应急物资与装备保障。

9.2.4 应根据物业管理区域以及依据的法律法规等的变化对应急预案实行动态管理，对编制好的应急预案适时评审，综合评价其实用性和有效性。

9.3 应急救援机构

9.3.1 应建立应急救援指挥中心，设置专职（责）部门，组建专（兼）职应急救援队伍。

9.3.2 应急救援中心人员应由项目各级负责人组成，负责协调应急救援人员、物资调配，请求社会救援力量，发布应急指令。

9.3.3 专职（责）部门负责公布、更新应急救援队伍的通信方式及相关事项的变更，组织应急预案的编制、培训、演练与改进，管理应急物资、记录和档案。

9.3.4 专（兼）职应急救援人员应服从应急救援指挥中心的指挥，按预案要求实施救援。

9.4 应急保障

9.4.1 应根据应急预案的要求、事故应急处置的需要按标准配置应急物资和装备。

9.4.2 应急物资应包括事故或险情发生后的及时处置、报警、逃生、避险、隔险、自救、通信、救援等方面的设施、设备、装置、工具、器材和材料等。

9.4.3 应建立应急物资管理制度，遵循“方便、易取、易保管”的原则，指定存放地点，实行专物专

用。

9.4.4 应定期对应急物资进行检查和维护，保证应急物资处于应急状态。

9.5 应急演练

9.5.1 在预设条件下，应根据应急预案规定的职责和程序，模拟应对突发事件的活动现场开展应急预案演练计划。

9.5.2 应急预案演练实施流程应包括但不限于以下步骤：

- 制定演练方案；
- 演练准备，包括人员、资金、物资、技术、安全等的准备；
- 演练实施，包括演练动员、演练执行、演练结束；
- 演练总结，包括演练的背景信息、演练情景、演练评估等。

9.6 应急处置

9.6.1 应在突发事件发生时履行报告（报警）义务，并启动应急预案。

9.6.2 应急处置的内容包括但不限于：

- 人员疏散；
- 设置警戒线；
- 现场交通及相关现场的秩序维护；
- 应急救援队伍的组织和协调；
- 应急物资的调集；
- 社会救援力量的联动；
- 信息和新闻媒体的现场管理。

9.6.3 突发事件有效控制后，应进行事后恢复。事后恢复工作包括但不限于：

- 物业管理区域的工作、生活秩序和环境；
- 协助事故调查；
- 协助损失状况评估；
- 协助保险公司的受理和理赔。

9.6.4 处置结束后，应对应急预案、救援过程、事后恢复等进行评估和总结，形成书面报告，对存在的问题跟进整改，并保存相关记录。

10 评价与改进

10.1 评价组织

10.1.1 物业服务机构开展的自我评价。

10.1.2 客户评价（接受物业服务的客户评价、业主方考评）。

10.1.3 第三方评价（主管部门监督评价、社会独立认证机构和调查机构评价）。

10.2 评价依据

10.2.1 有关国家法律法规、方针、政策、规章和强制性标准。

10.2.2 物业服务合同的约定。

10.2.3 提供物业服务的相关管理制度、服务内容、服务标准。

10.2.4 客户的需求和期望。

10.2.5 服务品质检查、内审、外审、管理评审、综合评审等质量记录。

10.3 评价内容

10.3.1 履约情况，包含不限下列内容：

- 提供的各项物业服务应按合同的约定和规定的要求组织实施；

- 对物业服务提供过程、采取的方法和手段、人员的数量和技能、设施设备及场所的完好状况，以及安全、卫生、环境等应满足服务提供特性的要求（功能性、安全性、时间性、舒适性、文明性和经济性）。

10.3.2 达标情况，包含不限下列内容：

- 物业服务管理体系应满足服务过程管理和客户的要求；
- 相关要求应达到国家、行业、地方和企业标准；
- 创优考评应达到创优的要求；
- 客户感知：提供的物业服务的客户满意程度应达到客户的期望；
- 档案资料：物业档案资料 and 各项质量记录或报告应完整、齐全、真实、有效，且具有可追溯性。

10.4 评价频次

应结合服务合同要求的频次开展旅客服务评价，合同未有规定要求的，物业服务机构宜每半年开展一次评价。

10.5 评价流程

评价流程包括但不限于：

- 建立评价机制；
- 成立评价组织；
- 确定评价方案；
- 制定评价计划；
- 组织评价准备；
- 开展评价实施；
- 数据收集分析；
- 编写评价报告；
- 评价结果处置；
- 保持评价记录。

10.6 评价改进

- 10.6.1 应针对旅客的意见和建议对服务质量进行多方式、多渠道的评价，并对评价结果进行运用。
- 10.6.2 应建立方针、目标，确定改进方向，创造全员参与和激励的改进环境，不断寻求改进机会。
- 10.6.3 应开展以职责管理、人员和物质资源、服务过程与程序为核心，注重服务实现过程对服务质量的控制，实现改进目标。
- 10.6.4 应建立纠正、预防和改进措施，对服务评价结果进行数据分析，对不符合项进行纠正、预防，消除不符合产生的原因，防止不符合的再次发生。
- 10.6.5 应采用 PDCA（计划-实施-检查-改进）模式方法，从策划、实施、检查、处置、再策划，周而复始地运作，实现服务质量的持续改进，不断提升物业服务水平，提高客户满意度。

附录 A (规范性) 微笑服务标准

A.1 服务形象标准

A.1.1 微笑标准

标准的微笑以嘴角上翘，自然露出口腔上排 6-8 颗牙齿为宜，表情真诚、亲切。与旅客交流时，目光柔和直视对方，自然微笑。

A.1.2 仪容仪表

A.1.2.1 在岗期间应着整套应季工装。

A.1.2.2 工号牌应佩戴于左胸正上方，横平竖直。

A.1.2.3 着装应干净整洁、无缺损，不挽袖卷裤，内衣不外露；着深色无配饰包脚皮鞋，女员工着肤色丝袜，男员工着深色棉袜。

A.1.2.4 发型大方得体，不做夸张发型发色。男员工应遵照“前不遮额、侧不盖耳、后不触领”原则，不留胡须鬓角；女员工刘海不可遮盖眼睛，长发盘于脑后，用素色发兜装饰，短发别于耳后，用黑色发卡固定。

A.1.2.5 应保持个人卫生，注重清洁，不藏污纳垢无异味。身体外露部位不宜有纹身。重点服务岗位女员工宜着淡妆上岗，眉眼唇部适度修饰，不做夸张美甲美睫。

A.1.3 举止形态

A.1.3.1 站姿标准

挺胸收腹、立腰并腿。女员工双腿并拢，两脚呈“T”字型站立，左脚在前，右脚在后，双臂自然下垂，置于身体两侧，双手五指并拢或将双手自然叠放于小腹前，拇指交叉内扣，右手在上；男员工可双脚平行分开，略窄与肩，双手置后，左手握右手，或脚跟并拢，两脚呈 45 度“V”字型，双肩放松，手臂自然下垂。

A.1.3.2 坐姿标准

入座时头部挺直，双目平视，下颌内收，挺胸收腹，肩部放松，坐在椅子 2/3 处。女员工双腿并拢侧放或垂直于地面，双手自然交叠放至腿上，右手在上；男员工以双腿并拢为宜，分开时距离不超过肩宽，双手自然放在双膝上。

A.1.3.3 行姿标准

双目向前平视，微收下颌，面部表情平和自然。抬头挺胸双臂自然摆动，脚幅适当，步速适中。

A.1.3.4 手势标准

掌心向上，五指并拢，大拇指贴于食指第三关节处，以肘关节为轴指示方向（如：横摆式、直臂式、曲臂式、斜式）。对客户服务时应根据指引方向、距离、角度等不同因素恰当运用，表现真诚自然。

迎宾鞠躬时应以标准站姿站立，以腰部为轴，上身前倾，目光自然注视旅客。

A.1.3.5 鞠躬标准

上身微微前倾，可伴随点头示意，应根据迎接、问候、致歉、送别等不同场景恰当运用，表现真诚自然。

A.1.4 服务用语标准

A.1.4.1 基本要求

以普通话为宜，吐字清晰、语气温和、语速适中。对客服务做到“五声六语”，即来有迎声、问有

答声、走有送声、赞有谢声、批有歉声。善用“您好、您、请、对不起、谢谢、再见。”6个文明关键词。

A.1.4.2 专项用语

A.1.4.2.1 迎客语：“您好，一路辛苦！”

A.1.4.2.2 送客语：“再见，祝您旅途愉快！”

A.1.5 其他服务用语

A.1.5.1 称呼语可用

“先生”“女士”“旅客”“您”。

A.1.5.2 接待语可用

“请问您有什么需要？”

“您好，我可以为您提供帮助吗？”

“请稍候，我这就为您解决。”

A.1.5.3 致歉语可用

“对不起，让您久等了。”

“这是我的疏忽，请您原谅。”

“对此向您表示歉意。”

“很抱歉，您所提到的问题，我需要向上级主管请示后再作答复。”

A.1.5.4 特定服务语

A.1.5.4.1 节假日应根据节日特色，灵活使用问候语，如“再见，祝您旅途愉快！再次祝您XX节快乐！”

A.1.5.4.2 清洁可用包含不限于：

a) “您好，地面水渍未干，请绕行，请注意脚下安全。”

b) （先轻敲两下）“请问有人吗？我可以进来打扫吗？”

c) “非常抱歉，我现在重新打扫一遍。”

A.1.5.4.3 投诉可用“很抱歉给您带来了不好的体验，请问具体是什么事情？”

A.1.5.5 禁用服务语

忌用“哎”“喂”“那个谁”等。

忌用“干什么”“不清楚”“这事不归我管”“你自己去问”等。

忌用“这不是我的错”“跟我没关系”“你不应该……”等。

A.2 岗位服务标准

A.2.1 岗前准备标准

A.2.1.1 上岗前需对镜自查微笑、仪容仪表是否符合标准。

A.2.1.2 提前10分钟到岗，参加班前会，接受工作分配，做好工作记录。

A.2.1.3 检查岗位内容所涉及的所有准备工作是否已经到位。

A.2.1.4 面带微笑，迎接目光所及范围内的旅客。

A.2.2 综合员服务标准

A.2.2.1 旅客进入服务区域时，迎宾人员应微笑站立于岗前，使用迎客语、鞠躬礼迎接旅客，吐字清晰，声音明亮亲切。旅客较多时，及时引导排队，耐心疏导旅客情绪。

A.2.2.2 旅客需要咨询帮助时，应主动上前，面带微笑目光注视，礼貌询问并认真听取对方谈话，及

时给予反应。用语简单易懂，语气温和有礼，用词文明规范。

A.2.2.3 掌握服务区基本信息、设施设备使用方法，熟悉周边地区旅游、路况信息，可以较好地解答各类咨询。

A.2.2.4 如遇现场无法解决处理事项，及时向上级汇报。

A.2.2.5 如遇旅客提出超出岗位要求、无法满足的要求，需礼貌说明原因，请旅客谅解。

A.2.2.6 送别旅客时，面带微笑，标准站姿站立，配合送客语、鞠躬礼送别。

A.2.2.7 当旅客较多时，可根据实际省略送别环节，但接待的最后一位旅客须按标准操作。

A.2.3 疏导员服务标准

A.2.3.1 车辆驶入、驶出服务区时，疏导员应按标准站姿站立，使用正确交通指引手势，引导车辆安全驶入、驶出。

A.2.3.2 旅客较多时，及时引导排队，耐心疏导旅客情绪。

A.2.3.3 掌握各类车辆的停放要求，对未正确停放的车辆，应及时行至驾驶员左侧，敬礼并微笑问好，耐心说明服务区停放要求，协助旅客完成停车，确保广场车辆停放整齐有序。

A.2.3.4 旅客需要帮助时，应主动上前，面带微笑目光注视，礼貌询问并认真听取对方谈话，及时给予反应。

A.2.3.5 巡查广场治安情况，发现下列情况应给予应急处置：

- a) 遇车辆门窗未关、漏油漏水等事故隐患，应及时通过服务区广播设备寻找车主，现场消除隐患；
- b) 遇可疑人员或被困、突发疾病旅客，应立即报告上级，酌情拨打相关执法、救助电话，配合完成救助、转移等工作；
- c) 遇紧急突发事件，需事故应急预案处置流程执行，直至问题处理完毕；
- d) 遇旅客提出超出岗位要求、无法满足的要求，需礼貌说明原因，给予回复请旅客谅解。

A.2.3.6 对理解服务区工作并给予配合的旅客，应及时表示感谢。

A.2.4 保洁员服务标准

A.2.4.1 旅客进入清洁区域时，保洁员应主动礼让，以微笑问候或鞠躬示意为宜。

A.2.4.2 旅客较多时，及时引导排队，耐心疏导旅客情绪。

A.2.4.3 熟悉掌握公司保洁标准化流程，严格按照流程完成所辖区域的保洁工作，确保清洁质量。

A.2.4.4 清洁时轻拿轻放，动作幅度合理，禁止野蛮作业。

A.2.4.5 旅客需要帮助时，应主动上前，面带微笑目光注视，礼貌询问并认真听取对方谈话，及时给予反应。

A.2.4.6 正常作业时，发现下列情况应给予应急处置：

- a) 遇旅客对所在区域的卫生情况产生质疑，可根据情况局部清洁或重新作业；
- b) 遇现场无法解决处理事项，及时向上级汇报；
- c) 遇旅客提出超出岗位要求、无法满足的要求，需礼貌向旅客说明原因，请旅客谅解。

A.2.4.7 对理解服务区工作并给予配合的旅客，应及时表示感谢。

附录 B
(规范性)
微笑服务考核标准

考核项目	考核内容	评分标准	得分
服务形象标准 (60分)	微笑标准 (10分)	没有微笑扣1-10分。(扣完为止)	
	仪容仪表 (20分)	发式凌乱、不规范，每人扣2分；发式不整齐、有明显碎发，每人扣1分。(扣完为止)	
		不按规定着职业装扣10分；着装不规范，发现一处扣5分，佩戴不符合身份、场合饰品，发现一处扣2分。(扣完为止)	
	举止形态 (20分)	站姿标准不规范扣2分(扣完为止)	
		坐姿标准不规范扣2分(扣完为止)	
		行姿标准不规范扣2分(扣完为止)	
		手势不规范扣2分(扣完为止)	
		鞠躬礼仪未执行扣2分(扣完为止)	
	服务用语 (10分)	态度恶劣扣10分；冷漠扣5分；不积极主动扣5分；有松散状态扣2分。(扣完为止)	
岗位服务标准 (40分)	岗前准备 (5分)	未提前10分钟到岗，参加班前会	
	岗位服务 (35分)	岗位服务过程中未按标准执行(扣完为止)	