

团 体 标 准

T/GZGPA 01—2025

粤港澳大湾区停车场服务规范

The service specifications of parking lot in Guangdong-Hong Kong-Macao

Greater Bay Area (GBA)

(修订版 · 征求意见稿)

2025-0X-0X 发布

2025-0X-0X 实施

广州市停车场行业协会 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 服务保障要求	1
4.1 服务环境及设施设备保障	1
4.2 服务人员要求	2
4.3 服务信息保障要求	2
5 服务提供要求	2
5.1 信息告知服务	2
5.2 标识指引服务	2
5.3 标识提醒和警示服务	3
5.4 停车引导服务	3
5.5 收费服务	3
5.6 巡查服务	4
5.7 纠纷及事故处理服务	4
5.8 增值服务	4
6 投诉处理	4
7 突发事件应急处置	4
参考文献	5

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并归口。

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、广州市交通技师学院、广州市交通运输研究院有限公司、广东有位智能科技有限公司、广州越秀物业发展有限公司广州分公司、广东省宏丰实业有限公司、广州珠江商业经营管理有限公司、越秀亚通停车场有限公司、香港物业管理师学会、澳门泊车管理业商会、澳门物业管理业商会。

本文件主要起草人：XXXXXX

引　　言

随着《粤港澳大湾区发展规划纲要》的发布，粤港澳大湾区高质量建设迈出了坚实步伐，成为中国开放程度最高、经济活力最强的区域之一。粤港澳大湾区优质生活圈正在加速形成。“港车北上”“澳车北上”政策顺利实施，“粤车南下”即将开启，“北上南下”双向奔赴热潮不断，为大湾区融合发展带来了新动能。

在粤港澳大湾区的人员和物资交流往来中，各地区的公共停车场服务对促进社区服务、绿色出行、智慧物流等领域发挥着重要作用。各地区由于其经济发展、管理制度和生活习惯有所偏差，目前仍没有形成一个统一的停车场服务规范，无法衡量服务质量水平的高低，不利于粤港澳大湾区静态交通行业的交流发展。

为贯彻落实《粤港澳大湾区发展规划纲要》，以先进标准支撑引领粤港澳大湾区建设，推动大湾区高质量发展，根据《促进粤港澳大湾区标准化发展指南(试行)》，鼓励停车场行业规范经营行为，提升停车场行业服务水平，结合粤港澳大湾区区域发展、互联互通、市场开拓、技术交流、人员往来等实际需求，在粤港澳三地先进停车场服务经验的基础上，综合三地停车场服务行业专家意见，制定粤港澳大湾区停车场服务规范。

粤港澳大湾区停车场服务规范

1 范围

本文件规定了粤港澳大湾区停车场服务的服务保障要求、服务提供要求、投诉处理以及突发事件应急处置。

本文件适用于粤港澳大湾区向公众开放的经营性停车场，包含由政府部门规划、投资的公共停车场和非政府投资但对外提供有偿停车服务的停车场。非经营性停车场服务可参考本文件。

本文件不适用于公共道路两侧停车位、临时停车场服务和停车场内的电动自行车服务。

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 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 50763 无障碍设计规范

ISO 7001:2023 第1部分：通用符号公共信息图形符号（Graphical symbols—Registered public information symbols）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

停车场 parking lot

指提供机动车停放的场所，也称为泊车场所。包括公共停车场、停车库、路内停车场以及专用停车场。在港澳地区也将停车场的英文翻译为 parking 或 car parking。

3.2

客户 customer

指在停车场内停放机动车的产权人、使用人和其他乘客。

3.3

服务单位 service corporation

指为客户提供停车服务的企业。

4 服务保障要求

4.1 服务环境及设施设备保障

4.1.1 服务单位应保持停车场环境整洁、无异味、无蚊虫，及时清扫停车场垃圾。室内停车场无漏水、无蜘蛛网，管道无明显积尘，地下停车场应保证新风系统或排风设备正常运行。

4.1.2 停车场车道及停车位应地面平整（室外地面应经过硬化），停车场出入口和无顶坡道的上方应根据需要设置防坠落物设施。

- 4.1.3 停车场的出入口、三叉路口和电梯出入口处，应设置减速装置，坡道面层应采取防滑、减速装置。
- 4.1.4 停车场内照明设施和应急照明设备应保证机动车安全进出、停放和消防应急需求。停车场内的人员疏散通道及出入口、配电室、值班室、控制室等用房均应设置应急照明。
- 4.1.5 停车场内无违章搭建、堆放杂物。不应存放易燃、易爆和污染物品。
- 4.1.6 停车位应安装车轮档，即车轮定位器。
- 4.1.7 设置新能源车充电桩的停车场，应建立新能源车停放制度、分散式充电设备安全管理及组织的规章制度、充电基础设施定期巡查巡检制度，明确安全负责人。
- 4.1.8 停车场应备有充电照明灯、充电电筒、照明指挥棒、广播器、电力测试棒等应急物资，地势低洼区域或台风高发区域的停车场应配备防洪挡板、防洪沙包等应急物资，并根据需要增设移动式抽水泵。
- 4.1.9 地下停车场宜具备水位远程报警功能。

4.2 服务人员要求

- 4.2.1 停车场服务人员应接受服务技能培训，熟悉本岗位职责、突发事件应急处理流程。具有良好的服务意识、服务态度、服务礼仪，培训合格后方能上岗。
- 4.2.2 停车场服务人员应穿着具备明显标识的服装，佩戴工号牌。
- 4.2.3 停车场服务人员每日上岗前检查仪容仪表，保持头发整洁、指甲干净。
- 4.2.4 停车场内的计算机设备、网络系统（含视频监控网络）的硬件和软件应有专人值班，确保必要时能及时响应。

4.3 服务信息保障要求

- 4.3.1 服务单位应建立并妥善保管停车场内机动车及客户的档案或台账，包括但不限于停车场车位产权档案、停车位使用记录或档案、机动车出入记录、客户意见征询记录和投诉记录档案，确保客户需要时可及时查阅。
- 4.3.2 服务单位应建立消防设施档案，及时更新过期的消防设施（如灭火器等）。
- 4.3.3 档案资料包含纸质档案、电子档案和视频监控资料。
- 4.3.4 纸质文件档案资料保存时间不少于3年。视频监控文件保存时间不少于30天。独立的经营停车场视频文件保存时间不少于60天。

5 服务提供要求

5.1 信息告知服务

服务单位应在停车场明显位置设置指引牌，或在停车协议中附上公约内容，以此告知驾驶员相关信息，提升服务质量，内容可参考如下：

- a) 客户应按交通规则和服务人员指挥，将机动车停放在适合的车位上；
- b) 客户离开停放的机动车时，应关闭机动车电源，开启制动器，关锁机动车门窗，随身携带贵重物品等；
- c) 不得将载有易燃、易爆、剧毒、放射性或污染物品的机动车停放在停车场；
- d) 停车场提供服务的时间、服务范围、服务项目、收费标准、求援电话等；
- e) 停车场是否提供经营性充电设备，以及运营企业名称。

5.2 标识指引服务

5.2.1 停车场应提供下列标识指引车主有序停车及离场：

- a) 在停车场入口明显位置设置停车场的名称标识，在停车场内的配套设施如：卫生间、电梯、设备房等位置设置名称标识，标识规格符合 ISO 7001:2023 的要求；
- b) 在停车场出入口位置设置明显导向标识，在收费区、转弯、楼层、人行通道、电梯等主要区域设置指引标识；
- c) 在停车场内部区域设置行车方向标识；
- d) 在停车场设置道路标线，包括车道边缘线、停车位线、地面导向箭头、双向车道中心线等；
- e) 在停车泊位通过悬挂车位号牌或地面喷号的形式标注车位号，车位号标识耐用、清晰、统一；在主通道设置有车位号方向的指引标志；
- f) 针对不同类型车位的区域设置明显的类型标识；
- g) 根据建筑物的性质、特点和车型等不同因素，在停车场设置医疗、抢险等紧急机动车、无障碍机动车停车位标识。

5.2.2 停车场宜设置机动车与非机动车分流行驶、停放区域标识和人行通道线路标识。

5.2.3 配套有新能源车充电桩的，还应提供充电桩标识及充电桩运营企业的名称标识。

5.3 标识提醒和警示服务

5.3.1 停车场应提供下列标识提醒和警示车主保障车辆安全进出：

- a) 在停车场的入口上方设置限高、限速、限重、禁止烟火、禁止鸣喇叭标识；
- b) 在停车场内柱体、墙阳角及凸出构件等部位设置反光防撞标识；
- c) 在停车场内通道转弯处和三岔路设置凸面反光镜；
- d) 在紧急疏散出口设置明显标识。

5.3.2 标识的文字宜包括简体、繁体、英文或葡文等，方便客户识别。

5.4 停车引导服务

5.4.1 停车场服务人员宜提供两种及以上语言服务，包括普通话、粤语或英语等。

5.4.2 在车辆进场时，停车场服务人员接待车辆时应使用标准手势引导，宜使用“欢迎光临，请按指示停放”等文明用语，并提醒客户有注意事项。

5.4.3 停车场服务人员应为车主提供停车指引服务，协助其找到空余停车位并引导停放，确保车辆停放在规定区域，车头保持适宜方向，以充分利用停车场空间，维持停车秩序。

5.4.4 车辆进场时，若发现车辆有损伤，应向客户说明并在工作记录本中注明。同时，注意检查车辆是否有漏水、漏油，是否有明显的破损等现象，提醒停车人关好车窗、锁好车门，带好财物。

5.4.5 停车场应做好无障碍车位的使用引导，宜设置无障碍机动车停车位并设置明显标志，或指引无障碍机动车停放在通行方便、行走距离路线最短的位置。

5.4.6 停车高峰期，停车场服务人员应引导车辆有序进出停车场，保证通道畅通。

5.5 收费服务

5.5.1 停车场应提供多种收费方式，包括且不限于现金、电子支付收费（含银行卡支付 POS 机）等。收款设备应方便机动车左右驾驶室的使用。

5.5.2 车辆停放服务收费应明码标价，在停车场入口处及收费地点等显著位置，采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、多媒体终端查询等多种方式公示停车收费标准。

5.5.3 服务单位宜提供智慧停车服务，采取措施应用智慧停车系统并完善智慧停车场功能，包括但不限于：粤港澳车牌识别功能、机动车引导系统、反向寻车系统、机器人巡查及收费系统。

5.5.4 服务单位宜建立互联网信息平台，通过大数据为机动车及客户提供跨停车场、跨区域停车提示和缴费服务，提高服务质量。

5.6 巡查服务

5.6.1 服务单位应提供车辆检查服务，安排专人通过安全监控系统或现场巡视等方式检查车辆停放情况，并做好检查记录。

5.6.2 停车场服务人员应保持对停车场内重点区域、重点部位环境进行巡查，发现异常情况应及时上报处理。

5.7 纠纷及事故处理服务

5.7.1 车辆刮擦纠纷应在 5 分钟内到达现场，用警戒线保护现场并拍照取证。

5.7.2 车主闹事时应避免肢体接触，立即通知辖区派出所。

5.7.3 对于重要设备出现突发故障时，应做好应急处置的措施，防止故障扩大。

5.7.4 接到有关车场闸口故障的信息时，服务人员应立即到达现场处理。

5.7.5 停车场内发生事故，导致设施设备或车辆毁损的，应维持现场秩序，协助采集和固定证据并配合政府有关部门处理。

5.8 增值服务

5.8.1 停车场宜为客户提供汽车启动装备、汽车充气泵、擦鞋机、小推车及雨伞等服务。

5.8.2 大型停车场、多层停车场宜为客户提供“代客泊车”、“代客取车”服务。

5.8.3 办公大楼类型的停车场内根据周边环境条件宜提供饮用水的自动售货机服务。

5.8.4 商业类型的停车场内宜提供“宠物临时托管”服务，并制定服务细节。

5.8.5 服务单位宜配置心脏急救设备，并对服务人员开展急救培训，以便必要时能实施急救。

5.8.6 宜在充电设施区域内设视频安防监控系统，增设设备欧标充电转换插头或配备欧标充电桩。宜配备显示当前站内充电设备可供使用情况的装置。

6 投诉处理

6.1 服务单位应建立健全投诉处理制度及投诉渠道，在停车场出入口或经营区域内明显位置公布投诉的联系方式，设立 24 小时值班电话和服务监督投诉电话。

6.2 服务人员接到客户投诉后，应及时记录投诉事项，并尽快对投诉事项进行调查和反馈。

7 突发事件应急处置

7.1 服务单位应制定包括火警、交通事故、刑事案件、爆炸、防汛、公共卫生防疫、供电系统故障等突发事件的应急预案，并按照当地政府要求定期进行应急培训和演练。

7.2 气象部门发出台风或强降雨预警信号后，服务单位应启动三级响应，对低洼区域车辆逐辆通知移车。应派人检查清理渠口、沙井，测试抽水泵，确保排水畅通。

参 考 文 献

- [1] 《粤港澳大湾区发展规划纲要》
- [2] 香港特别行政区《道路交通(泊车)规例》第 IV 部停车场
- [3] 澳门特别行政区第 28/2023 号行政法规《公共泊车服务的营运及使用条件》
- [4] 《澳门公共泊车服务制度》(2023)
- [5] 《广州市停车场条例》(2021 修正)
- [6] 《广州市停车场服务设施设置规范》(试行)
- [7] 《深圳市经营性停车场设施管理办法》(2024)
- [8] 《珠海经济特区停车场建设与管理条例》(2021)
- [9] 《佛山市停车场管理办法》(2020)
- [10] 《惠州市停车场建设与管理办法》(2021)
- [11] 《东莞市机动车停车设施管理办法》(2022)
- [12] 《中山市停车场条例》(2019)
- [13] 《肇庆市停车场管理办法》(2023)