

ICS 03.080.30
CCS A 12
备案号：80260-2021

DB11

北京市地方标准

DB11/T 596—2021
代替 DB11/T 596—2008

停车场（库）运营服务规范

Specification for operation and service for parking lot (garage)

2021 - 03 - 29 发布

2021 - 07 - 01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	2
4 基本要求.....	3
5 服务设施要求.....	3
6 管理服务要求.....	6
7 安全管理要求.....	8
8 环境要求.....	9
9 智能化要求.....	9
附录 A（资料性附录） 明码标价牌参考式样	10
附录 B（资料性附录） 常用标志图形	11
附录 C（规范性附录） 电动汽车泊位、标志牌式样	19
附录 D（规范性附录） 电动汽车专用泊位、标志牌式样	20
附录 E（资料性附录） 车辆引导服务流程图	21
附录 F（资料性附录） 车辆收费服务流程图	22
附录 G（资料性附录） 纠纷处理流程图	23
附录 H（资料性附录） 应急处理流程图	24

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。

本文件代替 DB11/T 596—2008《公共停车场运营服务规范》，与 DB11/T 596—2008 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了范围的内容（见 1，2008 年版 1）；
- 更改了规范性引用文件的内容（见 2，2008 年版 2）；
- 更改了术语和定义的内容（见 3，2008 年版 3）；
- 增加了明码标价内容的要求（见 5.1.2），增加了明码标价牌参考式样（见附录 A）；
- 更改了引导标志/引导线/引导牌的要求（见 5.1.4，2008 年版的 5.2）；
- 增加了公共信息导向系统的要求（见 5.1.8）；
- 更改了停车场内无障碍停车位的要求（见 5.1.10，2008 年版的 5.8）；
- 更改了视频监控系统的要求（见 5.1.11，2008 年版的 5.15）；
- 删除了停车场有多个出口宜设置指路标志的要求（见 2008 年版 5.12）；
- 删除了路侧停车场管理员的要求（见 2008 年版的 5.19）；
- 删除了入口候车道的设置要求（见 2008 年版的 6.1.3）；
- 删除了出入口不应混用的要求（见 2008 年版的 6.1.6）；
- 删除了坡道的角度要求（见 2008 年版的 6.1.8）；
- 更改了停车位的设置要求（见 5.3.2，2008 年版的 6.2.11）；
- 更改了人行横道标线施划的要求（见 5.3.4，2008 年版的 6.2.10）；
- 更改了安全防护措施的应用范围（见 5.3.13，2008 年版的 5.9）；
- 增加了停车场内广告的设置要求（见 5.3.16）；
- 增加了火灾报警器和火灾应急广播的设置要求（见 5.4.2）；
- 增加了消防应急照明系统和疏散指示系统的要求（见 5.4.3）；
- 增加了消防安全标志的设置要求（见 5.4.4）；
- 更改了设施设备管理要求（见 5.6，2008 年版的 6.4）；
- 增加了充电设施和泊位要求（见 5.7）；
- 更改了告知要求（见 6.1，2008 年版 8.1）；
- 更改了引导要求（见 6.2，2008 年版 8.2）；
- 更改了巡查要求（见 6.3，2008 年版 8.4）；
- 更改了收费要求（见 6.4，2008 年版 8.3）；
- 增加了对机械式停车设备管理人员和操作人员的要求（见 6.5.6）；
- 增加了停车管理员熟练掌握消防和应急知识的要求（见 6.5.7）；
- 更改了拾遗物品管理（见 6.6.1，2008 年版 10.2）；
- 更改了服务终止流程（见 6.6.3，2008 年版 10.4）；
- 增加了购买保险和错时共享的要求（见 6.6.4、6.6.5）；
- 增加了防火标语、消防器材等要求（见 7.1.5）；
- 更改了应急预案要求（见 7.2，2008 年版 9）；
- 增加了照明要求（见 8.3）；

——增加了智能化要求（见 9）；
——更改了常用标志图形（见附录 B，2008 年版附录 A）；
——增加了电动汽车泊位、标志牌式样（见附录 C）；
——增加了电动汽车专用泊位、标志牌式样（见附录 D）；
——更改了引导服务流程、收费服务流程、纠纷处理流程、应急处理流程（见附录 E、F、G、H，2008 年版 B、C、D、E）。

本文件由北京市交通委员会提出并归口。

本文件由北京市交通委员会组织实施。

本文件起草单位：北京停车行业协会、北京阳光海天停车管理有限公司。

本文件主要起草人：赵震、仝进、李佩军、李刚、聂亚光、王燕燕、刘伟、宋丹丹、郭虎亮、柳昌江、齐磊、刘保君、王学林、王顺船、陈惠亭、胡山岩、闫亮、赵晶。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2008 年首次发布 DB11/T 596—2008。

——本次为第一次修订。

停车场（库）运营服务规范

1 范围

本文件规定了停车场（库）运营服务的基本要求、服务设施要求、管理服务要求、安全管理要求、环境要求、智能化要求。

本文件适用于为机动车停放并实行停放服务收费管理的公共停车场、专用停车场、P+R停车场等经营性停车场（库）。其他类型停车场（库）可参照执行。

本文件不适用于道路停车场，非经营性停车场，以及公共汽车和电车、道路旅客运输车辆、道路货物运输车辆等专用停车场。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5768 道路交通标志和标线（所有部分）
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- 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/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 15630 消防安全标志设置要求
- GB 17907 机械式停车设备通用安全要求
- GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- GB/T 24973 收费用电动栏杆
- GB/T 24974 收费用手动栏杆
- GB/T 35070 停车场电子收费（所有部分）
- GB/T 37078 出入口控制系统技术要求
- GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
- GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 51038 城市道路交通标志和标线设置规范
- GA/T 394 出入口控制系统技术要求
- GA/T 992 停车库（场）出入口控制设备技术要求
- JGJ 100 车库建筑设计规范

DB11/307 水污染物综合排放标准
DB11/T 334 公共场所中文标识英文译写规范 通则
DB11/T 334.1 公共场所双语标识英文译法 第1部分：道路交通
DB11/T 384 图像信息管理系统技术规范（所有部分）
DB11/T 667 区域停车诱导系统技术要求
DB11/T 1455 电动汽车充电基础设施规划设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

停车场（库） parking lot（garage）

停放和存储机动车车辆的露天场地、构筑物或建筑物。以下简称停车场。

3.2

停车场（库）经营单位 parking lot（garage）management corporation

自主经营或接受委托经营停车场（库）的单位。以下简称停车场经营单位。

3.3

公共停车场 public parking

在道路以外，为不特定对象提供停车服务的场所，包括独立建设的公共停车场和建设工程配建的作为公共服务设施的公共停车场。

3.4

专用停车场 dedicated parking

在道路外，为特定对象提供停车服务的场所，如：居住小区、机关企事业单位停车场等。

3.5

P+R停车场 Park and Ride parking

驻车换乘停车场。

3.6

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

使用机械设备作为运送或运送且停放汽车的场地、构筑物或建筑物。

3.7

停车位 parking space

停车场（库）中为停放车辆而划分的停车空间或机械式停车设备中停放车辆的位置。

3.8

停车诱导系统 parking guidance and information system（PGIS）

通过停车诱导标志、交通信息显示板、无线通讯设备等方式向车辆驾驶者提供停车场（位）的位置、使用状况、行车路线、交通状况变化的系统。

3.9

电动汽车 electric vehicle (EV)

纯电动汽车和混合动力电动汽车总称为电动汽车。

3.10

纯电动汽车 battery electric vehicle (BEV)

驱动能量完全由电能提供的、由电机驱动的汽车。电机的驱动电能来源于车载可充电储能系统或其他能量储存装置。

3.11

混合动力电动汽车 hybrid electric vehicle (HEV)

能够至少从下述两类车载储存的能量中获得动力的汽车：

- 可消耗的燃料；
- 可再充电能/能量储存装置。

3.12

电动汽车泊位 parking space for electric vehicle

为电动汽车提供充电服务，未充电时可临时停放机动车（含燃油汽车、电动汽车）的停车位。

3.13

电动汽车专用泊位 dedicated parking space for electric vehicle

为电动汽车提供充电服务，且任何时段都不允许其他机动车（含燃油汽车、没有充电需求的电动汽车）停放的停车位。

4 基本要求

4.1 停车场经营单位应具有合法有效的经营资质，营业执照、备案证明等相关证件应悬挂于经营场所显著位置。

4.2 停车场经营单位应具有完善的运营管理体系，包括但不限于巡查制度、人员管理制度、安全规范、投诉受理、应急处理等管理制度，应明确责任人、主要工作程序和岗位职责。

4.3 停车场经营单位应对停车管理员进行专业培训，培训内容应包括但不限于停车相关法律、法规、政策、管理制度、安全规范、消防知识、停车引导、收费管理、纠纷处理、应急预案等。

5 服务设施要求

5.1 基础设施要求

5.1.1 停车场出入口显著位置应设置机动车停车场标牌。

5.1.2 停车场出入口、收费地点等显著位置应使用标价牌或电子信息屏等方式进行明码标价。明码标价内容包含：收费时段、收费标准、服务单位监督电话、行业主管部门电话和价格举报电话、经营单位

名称、停车场范围（位置）、编号、车位总数，收费标准应包括金额、计价单位、不足一个计时单位不收取费用、军车残疾车国家综合性消防救援车辆（悬挂应急专用号牌）按规定免费等内容。

5.1.3 明码标价牌式样参见附录 A。

5.1.4 停车场出入口应设置醒目的出入口标志/引导牌；停车场内应设置显著的车行引导标志或在地面施划清晰的车行引导线；在人行道显著位置设置人行引导标志或施划标线，并注意与车行引导的区分；有电梯的停车场应在显著位置设置电梯引导标志/引导牌。

5.1.5 停车位的尺寸应符合 JGJ100 的相关规定。车位线为宽度不小于 0.15m 的白线，施划应清楚、规范。停车位编号宜用线体宽度为 0.1m~0.15m 的白色字体标注。电梯间出入口前不应设置停车位。

5.1.6 停车场地面应标志醒目、标线清晰，标志和标线的设置应符合 GB 5768 和 GB 51038 的规定。

5.1.7 停车场内靠近电梯间、人行通道及其他显著位置处应设置停车场平面示意图。

5.1.8 停车场公共信息图形标志的设置应符合 GB/T 10001.1 的要求。公共信息导向系统应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.11 的要求。

5.1.9 停车场内文字标志宜使用中英文对照，英文译法应符合 DB11/T 334 和 DB11/T 334.1 的要求。

5.1.10 停车场内无障碍停车位的设置比例应符合 GB 50763 的相关要求；无障碍停车位应与停车场的无障碍设施相衔接，宜靠近停车场人行出入口；无障碍停车位一侧应留有不小于 1.2m 宽的轮椅通道，任意方向的坡度均应小于 2%；无障碍设施标志应符合 GB/T 10001.9 的要求。

5.1.11 根据设防区域的重要程度和应用需求，在停车场内主要位置设置视频监控系统，该系统应符合 DB11/T 384 的要求。图像存储时间不应少于 15 天。

5.1.12 停车场常用标志图形参见附录 B。

5.2 出入口安全设施要求

5.2.1 停车场出入口前 5m 范围内应禁止停车，保证行车通畅，并设置明显的禁停标志。当出入口停止使用时，应在停用的出入口设置相应的提示标志。

5.2.2 地下停车场入口应设置限高和减速装置。限高、限速、禁烟、禁火、禁停、禁行等安全标志应置于显著位置，其设计设置应符合 GB 2894 和 GB 5768 的相关规定。

5.2.3 停车场的坡道设置应符合 JGJ 100 的相关要求。出入口坡道应进行路面防滑处理，并应加装遮光、防雨设施。螺旋坡道宜设反光道钉、反光轮廓标、反光导向标、反光警示带等；直线坡道可参照螺旋坡道设置。

5.2.4 停车场安装的出入口控制设备应符合 GA/T 992 的相关规定，手动收费栏杆应符合 GB/T 24974 的规定，电动收费栏杆应符合 GB/T 24973 的规定。

5.2.5 停车场宜在出口设置出口警报器。

5.3 场内安全设施要求

5.3.1 停车场内地面应进行硬化处理，地下停车场内地面应满足耐磨、耐油、耐水及防滑等要求。

5.3.2 停车位的设置不应妨碍电力、消防、人防、燃气、环卫等公共设施实现的功能，不应阻碍车辆和行人通道、消防通道、人防防爆门、盲道、应急出口。

5.3.3 停车位内应设置挡车器，挡车器的高度应在 0.15m~0.20m 之间，设置于距停车位端线汽车前悬或后悬的尺寸减 0.2m 处，不应阻碍地面排水。

5.3.4 停车场内人流主要路线与车行道交叉处应施划人行横道标线。

5.3.5 停车场内应按人车分流的原则进行交通组织，必需共用一个通道时，应设置宽度不小于 0.5m 的人行道，无障碍通道宽度不应小于 1.5m，并施划宽度不小于 0.15m 的白线分离人行道与车行道。

5.3.6 停车场内禁停区域应设置明显的禁停标志或标线。

5.3.7 双向行车道中间应用 0.15m 宽的黄色虚（实）线分开。

- 5.3.8 停车场内车行道交叉口处应设置减速带（垄），每 100m 直行道应至少设置一个减速带（垄）。
- 5.3.9 停车场内车行道轮廓线上宜设置反光道钉，场内墙体距地面 1m 高处设置宽度不小于 0.15m 的反光警示线或反光轮廓标。
- 5.3.10 停车场内地面、墙体、柱体及其他设施的颜色不应影响交通标志、标线、标牌、警示线的识别。
- 5.3.11 停车场内车辆驾驶者视线死角区的对面相应位置应设置反光镜。
- 5.3.12 停车场内柱体、阳角及凸出构件距地面 1m 高处应设防撞设施。
- 5.3.13 停车场内服务岗亭、收费设施设备的设置不应影响车辆驾驶者行车视线，服务岗亭、收费设施设备、车行道附近管线、消防栓等重要设施，应采取安全防护措施。
- 5.3.14 停车场内的电子计时收费装置应设置在平坦路段，宜在计时收费装置前留有不少于 10m 的直行行车距离。
- 5.3.15 机械式停车设备的显著位置应设置安全标志、使用说明及注意事项。机械式停车设备的设置及安全管理要求应符合 JGJ 100 和 GB 17907 的相关规定。
- 5.3.16 停车场内设置的广告、优惠活动提示等标志，不应影响场内停车引导标志，不应妨碍停车。

5.4 消防设施要求

- 5.4.1 停车场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。
- 5.4.2 停车场内火灾报警器和火灾应急广播的设置应符合 GB 50116 的规定。
- 5.4.3 停车场内消防应急照明系统和疏散指示系统应符合 GB 17945 的规定。
- 5.4.4 消防安全标志设置应符合 GB 15630 和 GB 13495.1 的规定。

5.5 辅助设施要求

- 5.5.1 停车场内宜设置便民服务信息牌，为车辆驾驶者提供道路交通状况、天气预报等信息。
- 5.5.2 大型、特大型停车场内应划分停车区域，宜使用颜色、编号或标志物等方式予以划分。
- 5.5.3 大型、特大型停车场内宜设置服务区，提供休息室、公共卫生间、洗车等服务设施。
- 5.5.4 地下停车场内宜设置通讯信号增强设备和广播服务系统。

5.6 设施设备管理要求

- 5.6.1 停车场经营单位应具有设施设备管理制度，建立设备档案，明确操作流程。
- 5.6.2 停车场经营单位应具有场内停车设施设备的巡检制度，明确责任人、巡检周期、巡检内容等。关键设施设备（包括但不限于充电设施、机械式停车设备）应由专人负责保养维护。
- 5.6.3 停车场经营单位应具有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。

5.7 充电设施和泊位要求

- 5.7.1 新建停车场按照 DB11/T 1455 规定的充电车位配建指标建设充电设施，具备电源条件的既有公共停车场、P+R 停车场应按照不低于 10% 车位比例配建公用充电设施。停车场内充电基础设施的设置应符合 DB11/T 1455 的规定。
- 5.7.2 具有充电设施的停车场应设置完备的停车充电引导系统，引导系统包括入口指示标志、道路引导标志和停车充电标志，并明确充电设施的服务时间、使用说明和收费标准。
- 5.7.3 公共停车场、P+R 停车场按照不低于 10% 车位比例设置电动汽车泊位，按照不少于 1 个专用泊位的原则划定电动汽车专用泊位。
- 5.7.4 电动汽车泊位

- 标线：泊位标线为绿色实线边框，尺寸长为 600cm，宽宜为 250cm-280cm，标线宽度为 10cm。泊位入口及泊位内附加“电动汽车泊位”字样，泊位入口字高为 30cm，泊位内字高为 40cm，颜色均为绿色。
- 标志：标志牌边长为 60cm，绿底白字，内设电动汽车泊位标志和“电动汽车泊位”字样，字高为 8cm。
- 电动汽车泊位标志应和电动汽车泊位标线配合使用。
- 电动汽车泊位、标志牌设置应符合附录 C 的要求。

5.7.5 电动汽车专用泊位

- 标线：泊位标线为绿色实线边框，尺寸长为 600cm，宽宜为 250cm-280cm，标线宽度为 10cm。泊位入口及泊位内附加“电动汽车专用泊位”字样，泊位入口字高为 30cm，泊位内字高为 40cm，颜色均为绿色。
- 标志：标志牌边长为 60cm，绿底白字，内设电动汽车泊位标志和“电动汽车专用泊位”字样，字高为 8cm；“非电动汽车不能占用，违者交由公安交管部门执法”字样，字高 5cm。
- 电动汽车专用泊位标志应和电动汽车专用泊位标线配合使用。
- 电动汽车专用泊位、标志牌设置应符合附录 D 的要求。

5.7.6 标志牌宜采用厚度为 3mm 的铝合金制或其他耐用双面反光材料制作，标志牌设置应结合现场实际情况采用附着支撑形式，面板距泊位标线边缘为 25cm-50cm。

5.7.7 距泊位边线 1m 处位置应设置阻车装置。

6 管理服务要求

6.1 告知要求

停车场经营单位应采取多种形式向车辆驾驶者提供以下告知信息：

- 停车场收费标准；
- 停车场缴费方式；
- 车辆驾驶者应服从工作人员引导，有序停放车辆，爱护停车设施，不应在非停车区域停放车辆；
- 车辆驾驶者不应在场内进行鸣喇叭、长时间发动车辆等易产生噪音的操作；
- 停放车辆禁带易燃、易爆、有毒、放射性或有污染物品；
- 车辆驾驶者不应在场内乱扔垃圾、吸烟、使用明火、修车、试车、练车；
- 车辆驾驶者注意财物安全，关好车窗、锁好车门、拿好财物；
- 燃油汽车严禁占用电动汽车专用泊位；
- 非残疾人用车严禁占用无障碍车位。

6.2 引导要求

6.2.1 停车管理员发现车辆带有易燃、易爆、剧毒或污染品等物品时，应阻止车辆驶入停车场。

6.2.2 停车管理员应引导车辆进出、有序停放、停车入位。

6.2.3 对于有无障碍服务需求的驾驶人或乘车人，停车管理员应引导其在无障碍停车位停放车辆。

6.2.4 对燃油汽车和有充电需求的电动汽车进行分类停车引导。在非充电车位有空余的情况下，引导燃油汽车避免占用电动汽车泊位；在非充电车位无空余的情况下，可以引导燃油汽车占用部分电动汽车泊位，但不得占用划定的电动汽车专用泊位，并提示驾驶者留下联系信息；引导已完成充电的电动汽车及时驶离电动汽车专用泊位。

- 6.2.5 引导非残疾人用车勿占用无障碍停车位，引导燃油汽车、没有充电需求的电动汽车勿占用电动汽车专用泊位，对多次告知仍不听劝导的，可通知公安交通管理部门开展执法。
- 6.2.6 当有充电需求或非电动汽车泊位有空余时，宜通过广播、短信等方式，提醒燃油汽车驾驶者将车辆驶离电动汽车泊位。
- 6.2.7 停车场出现车辆拥堵时，停车管理员应及时疏导。
- 6.2.8 停车管理员应为驾驶者提供相关的问询服务。
- 6.2.9 在实行“少人化”、“无人化”式管理的停车场，应保证在车辆驾驶者有相关需求时，能够与服务人员及时取得联系，包括但不限于现场服务、语音或视频远程服务。
- 6.2.10 车辆引导服务流程参见附录 E。

6.3 巡查要求

- 6.3.1 停车场内应加强安全巡（监）视工作，发现安全隐患，及时采取处理措施。
- 6.3.2 停车管理员应阻止游商小贩及闲散无关人员进入停车场，禁止车内留宿现象的发生。
- 6.3.3 停车管理员在发现车辆有明显漏油、漏水或外观破损等现象时，应立即报告车场管理负责人、拍照取证，同时尽量联系并告知车辆驾驶者。
- 6.3.4 停车管理员应对停放超过 24 小时的车辆进行登记与查询。
- 6.3.5 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。
- 6.3.6 对具备电动汽车充电设施的停车场，应着重加强对充电设施区域的巡查和监控。

6.4 收费要求

- 6.4.1 实行人工计时收费的停车场，应配备时间统一的计时装置，并将计时装置设置于停车场出入口显著位置，确保出入口时间一致，停车管理员应准确记录停放时间并及时发放停车凭证。
- 6.4.2 非人工计时收费的停车场，应保证车辆识别和收费设备完好无损、各项数据准确无误。
- 6.4.3 车辆停放服务收费应按规定实行明码标价，停车场经营单位应在车辆出场时按照明示的标准收费、提供相应停车发票，允许采用多种收费方式但不应拒收现金。
- 6.4.4 实行政府指导价/政府定价的停车场，应按指导价/定价标准收取停放费用，实行市场调节价的停车场由停车场经营单位根据地理位置、服务条件、供求关系等因素自主定价。
- 6.4.5 对于占用电动汽车泊位的燃油汽车和充电完成后超过一个计时单位仍未驶离的电动汽车，可采取阶梯式价格标准进行收费，单位时间收费最高不超过普通车位当前收费标准的 150%。
- 6.4.6 停车场经营单位应提供税务部门统一发放的纸质发票或电子发票，不应使用其他收费凭证，不应出租、转借、转卖或使用他人票据。
- 6.4.7 残疾人持公安机关交通管理部门核发的残疾人专用通行证驾驶残疾人本人专用车辆在本市各类非居住区停车场停放时，免收停车费。
- 6.4.8 车辆收费服务流程参见附录 F。

6.5 人员管理要求

- 6.5.1 停车场经营单位应为停车管理员提供统一的服装和标志。
- 6.5.2 停车管理员在工作时应着工装，不与其他服装混穿。工装应干净、整洁。
- 6.5.3 停车管理员应佩戴统一标志。
- 6.5.4 停车管理员应站立姿势端正，指挥手势规范。
- 6.5.5 停车管理员应使用普通话，语言文明、用语准确。
- 6.5.6 机械式停车设备管理人员和操作人员应按操作流程，熟练、安全地使用机械式停车设备。

6.5.7 停车管理员应熟练掌握消防、应急基本知识（包括但不限于 110 及 119 报警程序、消防设施设备的功能及使用方法、火情处理程序等）。

6.6 其他要求

6.6.1 停车场经营单位应制定拾遗物品管理办法，做好拾遗物品的登记、保管、核实、归还和移交工作。拾到违禁物品、贵重物品时，应立即报告公安机关。

6.6.2 纠纷处理要求如下：

——停车场经营单位应具有纠纷处理办法，明确责任人、处理程序和时限要求。

——发现停放车辆被损坏时，停车管理员应立即报告车场管理负责人、告知车辆驾驶者，并由车场管理负责人处理。若事故责任人明确，停车管理员应挽留责任人，保护现场，协助车场负责人处理。

——纠纷投诉人未就处理意见与停车场经营单位达成一致时，停车场经营单位应告知投诉人投诉渠道，并配合相关部门做好处理工作。

——纠纷处理流程参见附录 G。

6.6.3 服务终止流程如下：

——发生或发现下列情况时，停车场经营单位应拒绝或终止停车服务：

- 车辆驾驶者为醉酒者、非法驾驶车辆者；
- 车辆携带违禁、易燃、易爆、毒害、腐蚀、放射性等危险品；
- 车辆外观破损严重，或发现制动失灵、漏油等严重影响停车场安全的故障；
- 超出停车场允许停放车型范围的车辆；
- 停车场内发生突发事件。

——拒绝或终止服务应向驾驶者说明理由，寻求理解，劝离停车场。

6.6.4 停车场经营单位宜购买相关保险。当停车场内发生车辆受损事故时，应积极进行协调处理。

6.6.5 停车场经营单位宜开展停车泊位有偿错时共享，宜公开错时共享的位置、数量、价格、开放时间、办理方式。

7 安全管理要求

7.1 消防安全要求

7.1.1 停车场经营单位应具有消防安全管理机构，明确消防安全责任人，加强消防知识的宣传和教育，定期进行消防安全训练，所有工作人员应掌握消防器材的使用方法。

7.1.2 停车场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，保证灭火和监控系统处于良好状态。

7.1.3 停车场内消防设备、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。

7.1.4 停车场内发生火灾时，应及时报警和报告有关部门，并采取有效的处置措施，保证人员及时疏散。

7.1.5 停车场内应张挂防火警示标语，配置足够、有效的消防器材，不应有堵塞消防通道、存放易燃易爆危险品、使用烟火等行为。

7.2 应急预案要求

- 7.2.1 停车场经营单位应对停车场可能发生的各类突发事件有针对性的制定应急预案（如火灾、交通事故、刑事案件、爆炸、设施设备故障、极端天气、突发流行疾病等），并与属地主管单位和政府主管部门的预案紧密衔接。
- 7.2.2 应急预案应具体规定突发事件应急管理工作的监测预警机制、组织指挥体系、人员职责、处置程序、救援措施以及事后恢复与重建等内容。
- 7.2.3 应急预案应根据实际情况不断补充和完善。
- 7.2.4 相关危险因素消除后，应对事件起因、性质、影响、责任和恢复等问题进行调查与总结。
- 7.2.5 停车场经营单位应定期进行应急培训和演练。
- 7.2.6 应急处理流程参见附录 H。

8 环境要求

- 8.1 停车场及其周围环境噪声应符合 GB 3096 的要求。对于未能达到要求的停车场，其经营单位应采取相应的降噪措施。
- 8.2 生活污水和生产废水应分类集中处理，并应符合 GB 8978 和 DB11/307 的规定。
- 8.3 地下停车场内照明系统应集中控制，停车场内照明宜采用节能系统，照明标准设计应符合 JGJ 100 的相关要求。

9 智能化要求

- 9.1 公共停车设施应当按照标准配建停车诱导设施、进出车辆信息采集及号牌识别系统，与所在区域停车场诱导系统实时对接。停车诱导系统的建设和运行应符合 DB11/T 667 的规定。
- 9.2 停车场经营单位应开展信息管理系统建设，对停车场的基本信息和动态信息进行管理。具有信息采集、号牌识别、收费管理、安全管理、统计查询、网络通讯、动静态信息交互等功能。基本信息数据采集准确率应大于 99%，动态信息数据采集准确率应大于 95%。
- 9.3 停车场经营单位应根据实际情况提供人工/电子收费、现金/非现金支付等多种收费和缴费服务模式。停车场电子收费应符合 GB/T 35070 的相关规定，出入口控制系统应符合 GA/T 394、GB/T 37078 的相关规定。
- 9.4 停车场信息系统应具备与停车综合管理服务系统、区域停车诱导系统等系统平台对接的接口，数据通信接口传输方式采用 socket 或 http/https 协议传输。
- 9.5 停车场应配备与停车诱导系统联网相适应的设备和日常信息处理系统，并做好日常维护和安全保障工作。
- 9.6 鼓励有条件的停车场经营单位开展不停车收费/缴费、车位预约、场内停车诱导、反向寻车等功能的建设，鼓励借助互联网手段发布错时共享信息。
- 9.7 鼓励停车场经营单位对充电设施进行平台化管理，完善状态查询、充电导航、充电预约、费用结算等功能。
- 9.8 坚持传统服务与智能创新相结合，在停车服务场景中，保留必要的老年人熟悉的传统服务方式。

附录 A
(资料性)
明码标价牌参考式样

A.1 明码标价牌参考式样

明码标价牌参考式样参见图A.1。



图A.1 明码标价牌参考式样图

附 录 B
(资料性)
常用标志图形

B.1 通用标志图形

通用标志图形参见表B.1。

表 B.1 通用标志图形

序号	图形符号	名称	说明
1		停车场标志	表示停放机动车的场所或位置
2		入口标志	表示入口位置或指明进去的通道 应用时, 根据实际情况可将符号旋转90° 或180°
3		出口标志	表示出口位置或指明出去的通道 应用时, 根据实际情况可将符号旋转90° 或180°
4		电梯标志	表示公用电梯或其位置
5		自动扶梯标志	表示自动扶梯或其位置, 不表示楼梯

表B.1 通用标志图形（续）

6		楼梯标志	表示上下共用的楼梯，不表示自动扶梯
7		安全保卫标志	表示安全保卫人员（警察或保安）或指明安全保卫人员（警察或保安）的值勤地点或位置，如警卫室等
8		卫生间标志	表示卫生间或其位置 需要根据男、女卫生间的实际位置使用本符号或其镜像符号
9		图像采集区域	表示图像采集区域或位置
10		无障碍设施标志	表示供残疾人、老年人、伤病人及其他有特殊需求的人群使用的设施，如轮椅等，也表示轮椅使用者应根据实际情况使用本符号或其镜像符号
11		无障碍停车位标志	表示专供残疾人使用的停车位
12		充换电标志	表示为电动汽车提供充换电服务的场所

B.2 指示标志图形

指示标志图形参见表B.2。

表 B.2 指示标志图形

序号	图形符号	名称	说明
1		直行标志	表示一切车辆只准直行 设在直行的路口以前适当位置 有时间、车种等规定时,应用辅助标志说明或附加图形
2		向左转弯标志	表示一切车辆只准向左转弯 设在车辆应向左转弯的路口以前适当位置 有时间、车种等规定时,应用辅助标志说明或附加图形
3		向右转弯标志	表示一切车辆只准向右转弯 设在车辆应向右转弯的路口以前适当位置 有时间、车种等规定时,应用辅助标志说明或附加图形
4		直行和向左转弯标志	表示一切车辆只准直行和向左转弯 设在车辆应直行和向左转弯的路口以前适当位置 有时间、车种等规定时,应用辅助标志说明或附加图形
5		直行和向右转弯标志	表示一切车辆只准直行和向右转弯 设在车辆应直行和向右转弯的路口以前适当位置 有时间、车种等规定时,应用辅助标志说明或附加图形
6		向左和向右转弯标志	表示一切车辆只准向左和向右转弯 设在车辆应向左和向右转弯的路口以前适当位置 有时间、车种等规定时,应用辅助标志说明或附加图形

表B.2 指示标志图形（续）

7		靠左侧道路行驶标志	表示一切车辆只准靠左侧行驶 设在车辆应靠左侧道路行驶的地方
8		靠右侧道路行驶标志	表示一切车辆只准靠右侧行驶 设在车辆应靠右侧道路行驶的地方
9		环岛行驶标志	表示一切车辆只准靠右环行 设在环岛面向路口来车方向的适当位置
10		机动车车道标志	表示该车道只供机动车行驶。 设在该车道的起点及各交叉口入口前适当位置
11		非机动车车道标志	表示该车道只供非机动车行驶。 设在该车道的起点及各交叉口入口前适当位置

B.3 禁止标志图形

禁止标志图形参见表B.3。

表 B.3 禁止标志图形

序号	图形符号	名称	说明
1		停车让行标志	表示车辆应在停止线前停车了望，确认安全后，方可通行
2		减速让行标志	表示车辆应减速让行，告示车辆驾驶人应慢行或停车，观察干道行车情况，在确保干道车辆优先，确保安全的前提下，方可进入路口 设于交叉口次要道路路口
3		会车让行标志	表示车辆会车时，应停车让对方车先行
4		禁止驶入标志	表示禁止一切车辆驶入 设在禁止驶入的路段入口明显之处
5		禁止机动车驶入标志	表示禁止各类机动车驶入 设在禁止机动车驶入路段的入口处 对时间或某一类机动车有禁止规定时，应用辅助标志说明
6		禁止非机动车进入标志	表示禁止各类非机动车进入 设在禁止非机动车进入路段的入口处

表B.3 禁止标志图形（续）

7		禁止行人进入标志	表示禁止行人进入 设在禁止行人进入的地方
8		禁止向左转弯标志	表示前方路口禁止一切车辆向左转弯 此标志设在禁止向左转弯的路口以前适当位置
9		禁止向右转弯标志	表示前方路口禁止一切车辆向右转弯 此标志设在禁止向右转弯的路口以前适当位置
10		禁止直行标志	表示前方路口禁止一切车辆直行 设在禁止直行的路口以前适当位置
11		禁止向左向右转弯标志	表示前方路口禁止一切车辆向左向右转弯 设在禁止向左向右转弯的路口以前适当位置
12		禁止直行和向左转弯标志	表示前方路口禁止一切车辆直行和向左转弯 设在禁止直行和向左转弯的路口以前适当位置
13		禁止直行和向右转弯标志	表示前方路口禁止一切车辆直行和向右转弯 设在禁止直行和向右转弯的路口以前适当位置
14		禁止掉头标志	表示禁止机动车掉头 设在禁止机动车掉头路段的起点和路口以前适当位置

表B.3 禁止标志图形（续）

15		禁止停车标志	表示在限定的范围内，禁止一切车辆停、放在禁止车辆停、放的地方 禁止车辆停放的时间、车种和范围可用辅助标志说明
16		禁止鸣喇叭标志	表示禁止车辆鸣喇叭 设在需要禁止鸣喇叭的地方 禁止鸣喇叭的时间和范围可用辅助标志说明
17		限制高度标志	表示禁止装载高度超过标志所示数值的车辆通行 设在最大容许高度受限制的地方 以图为例：表示禁止装载高度超过 3.5m 的车辆进入
18		限制宽度标志	表示禁止装载宽度超过标志所示数值的车辆通行 设在最大容许宽度受限制的地方 以图为例：表示禁止装载宽度超过 3m 的车辆进入
19		限制速度标志	表示该标志至前方解除限制速度标志或另一块不同限速值的限制速度的路段内，机动车行驶速度（单位为 km/h）不准超过标志所示数值 设在需要限制车辆速度的路段的起点 以图为例：表示限制速度为 40km/h

B.4 消防安全标志图形

消防安全标志图形参见表B.4。

表 B.4 消防安全标志图形

序号	图形符号	名称	说明
1		消防按钮	标示火灾报警按钮和消防设备启动按钮的位置
2		手提式灭火器	标示手提式灭火器的位置
3		安全出口标志	提示通往安全场所的疏散出口 根据到达出口的方向，可选用向左或向右的标志
4		禁止吸烟标志	表示禁止吸烟
5		禁止烟火标志	表示禁止吸烟或各种形式的明火
6		禁止放易燃物	表示禁止存放易燃物

附录 C
(规范性)
电动汽车泊位、标志牌式样

C.1 电动汽车泊位、标志牌式样

电动汽车泊位、标志牌式样详见图C.1。

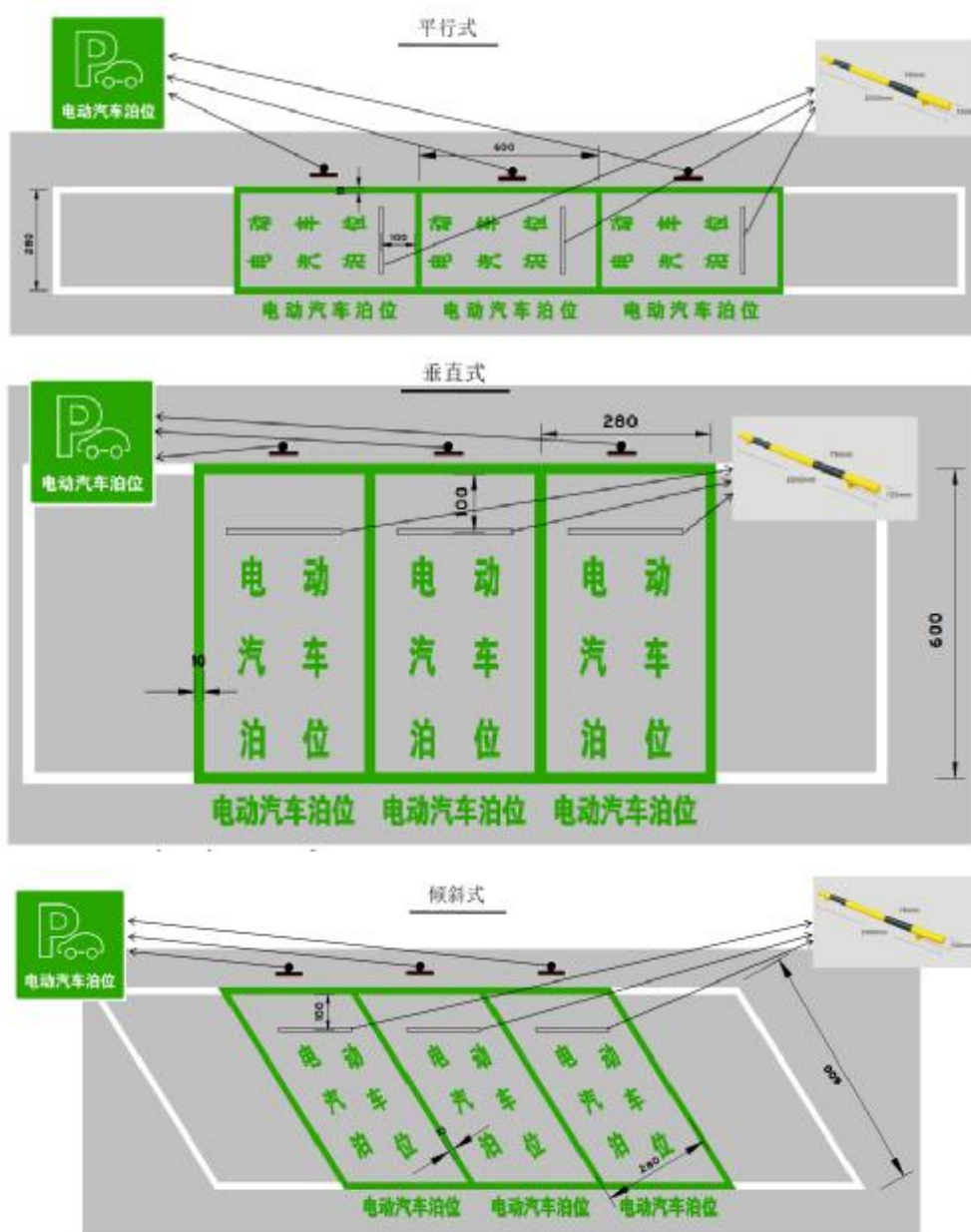


图 C.1 电动汽车泊位、标志牌式样图

附录 D

(规范性)

电动汽车专用泊位、标志牌式样

D.1 电动汽车专用泊位、标志牌式样

电动汽车专用泊位、标志牌式样详见图D.1。

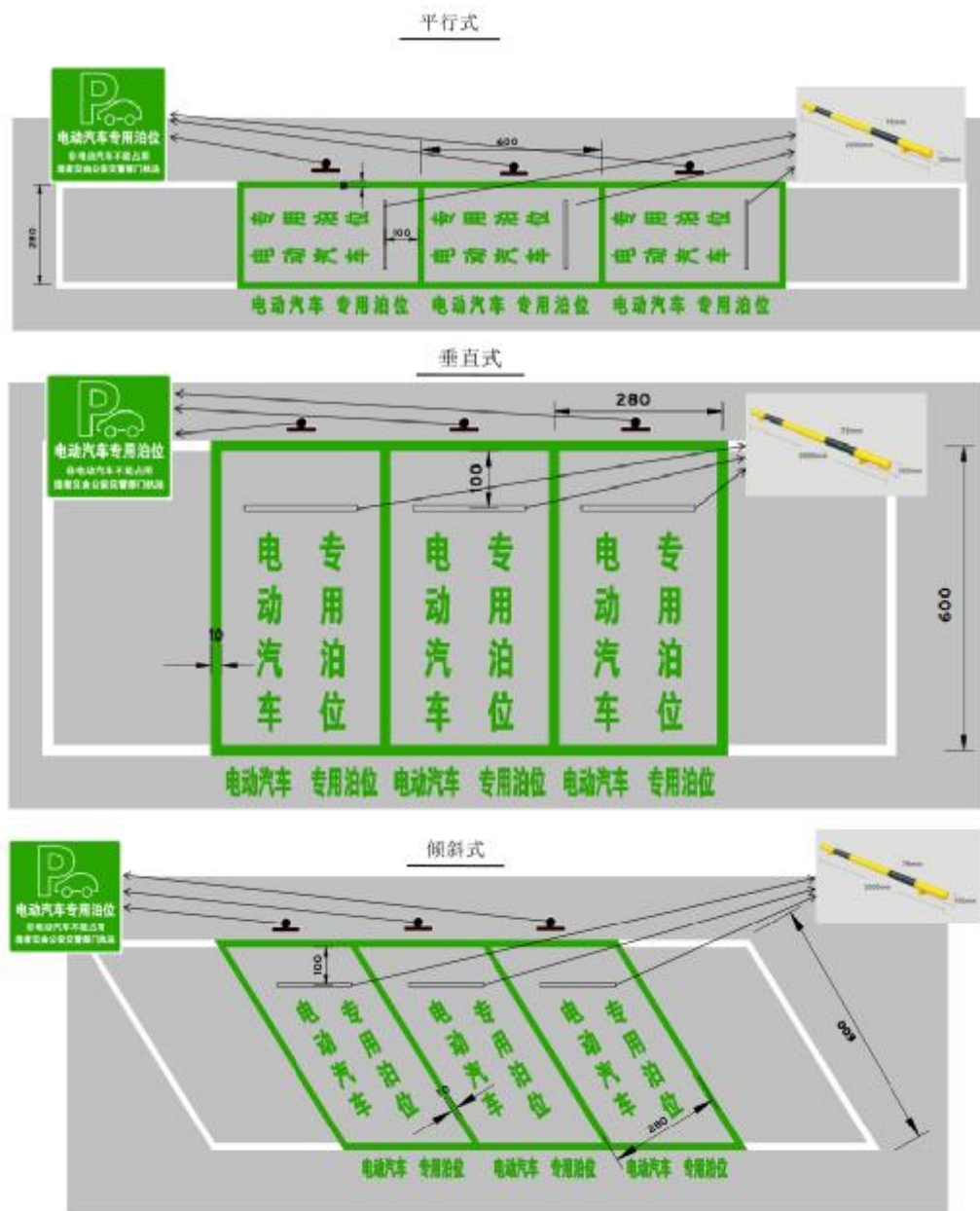


图 D.1 电动汽车专用泊位、标志牌式样图

附录 E
(资料性)
车辆引导服务流程图

E.1 车辆引导服务流程图

车辆引导服务流程参见图E.1。

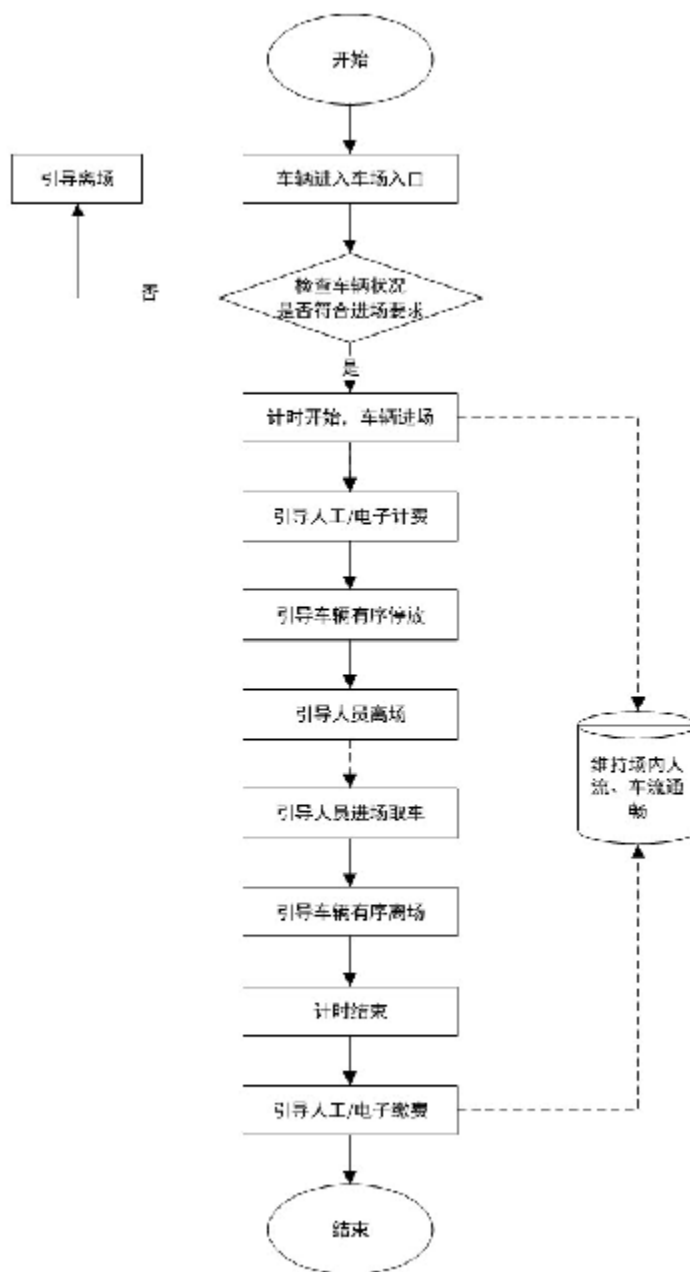


图 E.1 车辆引导服务流程图

附录 F
(资料性)
车辆收费服务流程图

F.1 车辆收费服务流程图

车辆收费服务流程参见图F.1。

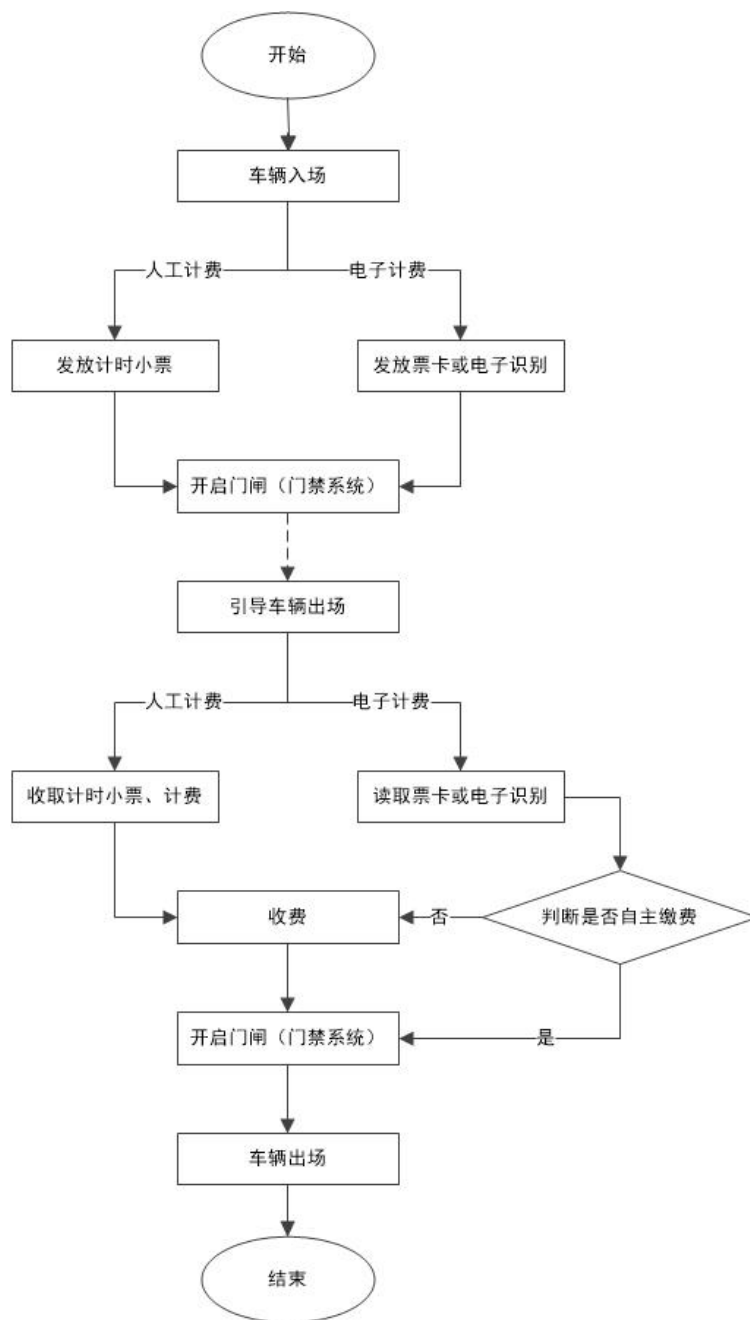


图 F.1 车辆收费流程图

附录 G
(资料性)
纠纷处理流程图

G.1 纠纷处理流程图

纠纷处理流程参见图G.1。

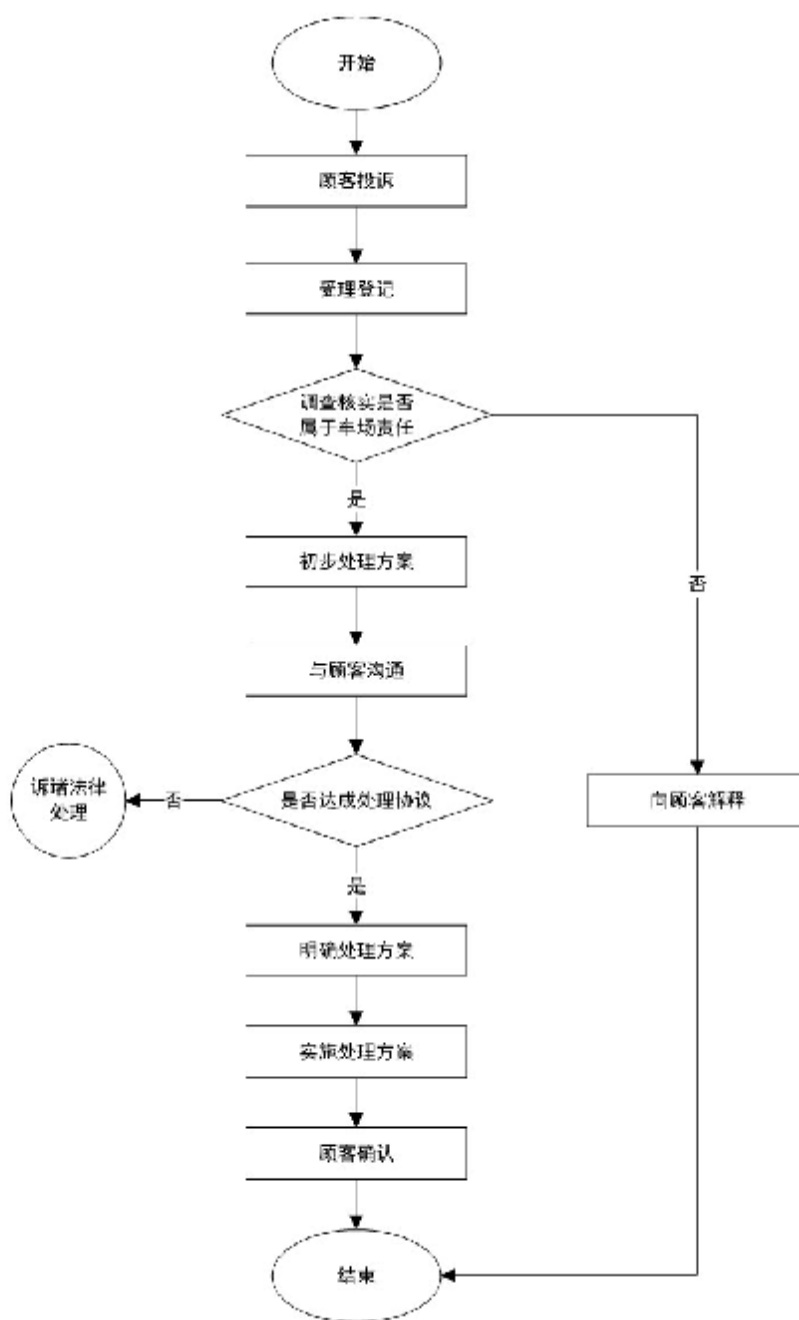


图 G.1 纠纷处理流程图

附录 H
(资料性)
应急处理流程图

H.1 应急处理流程图

应急处理流程参见图H.1。

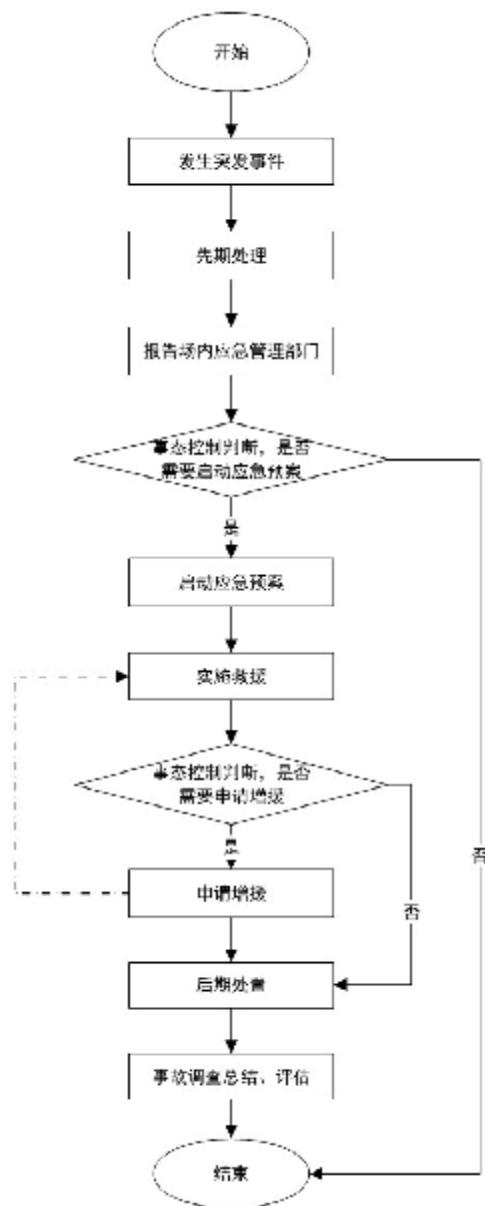


图 H.1 应急处理流程图