

# 团 体 标 准

T/GSTA XXXX—2024

## 机械式立体停车设施运营管理服务规范

Specification for operation management and service of mechanical stereoscopic  
parking facility

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

广东省静态交通协会 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 总体原则 ..... 1
  - 4.1 安全稳定 ..... 1
  - 4.2 便捷高效 ..... 1
  - 4.3 智慧管理 ..... 2
- 5 基本要求 ..... 2
- 6 人员管理 ..... 2
- 7 设施管理 ..... 2
  - 7.1 基础设施管理 ..... 2
  - 7.2 辅助设施管理 ..... 3
  - 7.3 消防设施管理 ..... 3
  - 7.4 防汛排水设施管理 ..... 3
- 8 应急管理 ..... 3
- 9 服务运营要求 ..... 4
  - 9.1 告知 ..... 4
  - 9.2 引导 ..... 4
  - 9.3 收费 ..... 4
  - 9.4 巡查 ..... 4
  - 9.5 拾遗处理 ..... 5
  - 9.6 纠纷处理 ..... 5
  - 9.7 事故处理 ..... 5
  - 9.8 服务终止 ..... 5
- 10 评价与改进 ..... 6
- 参考文献 ..... 7

## 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。

本文件由广东省静态交通协会提出并归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

# 机械式立体停车设施运营管理服务规范

## 1 范围

本文件规定了机械式立体停车设施运营管理的总体原则、基本要求、人员管理、设施管理、应急管理、服务运营要求、评价与改进等内容。

本文件适用于采用机械式立体停车设施的运营管理。

## 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 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则
- 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
- 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/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 17907 机械式停车设备 通用安全要求
- GB/T 28181 公共安全视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求
- GA/T 1302 停车服务与管理信息系统通用技术条件
- JGJ 100 车库建筑设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**机械式立体停车设施** stereoscopic parking facility

具有多层结构，采用机械方法存取、停放机动车的机械装置或设备系统。

## 4 总体原则

### 4.1 安全稳定

安全稳定是机械式立体停车设施运营管理服务基本原则。运营维护单位宜通过不断优化管理水平，降低运行风险，维持机械式立体停车设施的正常运营服务。

### 4.2 便捷高效

以用户为中心，综合提高机械式立体停车设施运营管理的效率，确保车辆能够快速存取，保障用户的体验。

### 4.3 智慧管理

机械式立体停车设施运营管理服务宜充分利用大数据、云计算、物联网等信息技术，推动智慧化管理。

## 5 基本要求

- 5.1 运营维护单位应具备健全的财务、人员、安全等管理制度及规范，并明确责任人及其岗位职责。
- 5.2 运营维护单位应建立完善的设施设备运营管理体系，包括设施设备的运行操作、安全检查、维护维修和档案管理等制度。
- 5.3 运营维护单位宜采取信息化手段，实现运营维护动态管理。信息系统的功能、性能指标、安全性要求应符合 GA/T 1302 的规定。
- 5.4 运营维护单位宜持有运营管理相关证书。

## 6 人员管理

- 6.1 运营维护单位宜设立日常运营员、安全管理员、特种作业员等运营维护人员确保服务质量。
- 6.2 各岗位人员应接受岗前培训，考核合格后持证上岗。上岗后，应严格执行岗位职责和安全规章制度，并定期参加安全教育和培训。
- 6.3 日常运营员应：
  - a) 掌握设备工作原理、构造、性能等知识，对日常设施设备发生的故障及时处理与排除；
  - b) 具备应急处理能力；
  - c) 随身携带相关作业证件。
- 6.4 特种作业员应：
  - a) 具备完成特种作业所需的专业技能、知识和资质；
  - b) 随身携带特种设备从业证件。
- 6.5 安全管理员应：
  - a) 定期进行风险评估，识别潜在的安全风险和漏洞，并提出改进措施；
  - b) 组织和实施安全培训计划，提高从业人员的安全意识和应对紧急情况的能力；
  - c) 定期对工作环境进行安全检查，确保所有安全措施得到有效执行；
  - d) 在发生安全事故或紧急情况时，负责协调应急响应和事故处理；
  - e) 维护安全记录，包括事故报告、检查记录和培训记录，并定期向报告安全状况。
- 6.6 人员数量宜根据机械式立体停车设施数量和操作要求按需配备。
- 6.7 运营维护人员应配备专用通讯设备。
- 6.8 运营维护单位宜为运营维护人员购买人身意外保险。

## 7 设施管理

### 7.1 基础设施管理

- 7.1.1 机械式立体停车设施出入口应合理设置限高、限重、禁烟、禁火等标志和标线。标志和标线设置应符合 GB 2894、GB 5768.1、GB 5768.2 和 GB 5768.3 的相关规定。
- 7.1.2 应确保立体停车设施及其周边交通指引清晰，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。
- 7.1.3 应对机械式立体停车设施值班室进行日常安全检查与维护，包括防火、防盗、防事故等。
- 7.1.4 用于消防人员、工作人员检修的上下行爬梯应锁闭，防止无关人员进入。
- 7.1.5 特种设备的采购和更换应选择具备特种设备型式试验证书、产品合格证的产品。
- 7.1.6 机械式立体停车设施应保障正常电力供应，在无市政用电的情况下，应启用二次电源提供取车服务。
- 7.1.7 机械式立体停车设施内宜设置广播服务系统和通讯信号增强设备。
- 7.1.8 机械式立体停车设施内应确保车辆行驶到达的区域配有照明设施。

## 7.2 辅助设施管理

- 7.2.1 应对减速垫、挡车器、护角、路锥、防撞柱、轮廓标、道钉、引导标识、凸面镜等辅助停车设施进行定期的检查和保养。
- 7.2.2 立体停车设备上下层应隔离，防止漏油漏水污染下层车辆。
- 7.2.3 设有接驳区的机械式立体停车设备，在接驳区内部应标注车辆停放位置。接驳区应设置高度、宽度、重量、车辆方位、活体检测装置，并通过指示灯、扩音器提示驾驶员。
- 7.2.4 机械式立体停车设施及周边应配置符合 GB/T 28181 规定的视频监控系统，覆盖区域包括接驳区、升降装置、机械式立体停车设施。视频资料的保存期不应少于 30 天。
- 7.2.5 设置充电设施的区域管理应符合国家、行业和地方相关规定。

## 7.3 消防设施管理

应定期检查机械式立体停车设施维护消防设施，确保符合以下规定：

- a) 立体停车设施消防设施设备的设置应符合 GB 17907 和 JGJ 100 的相关规定；
- b) 立体停车设施的耐火等级要求应符合 GB 50067 的规定；
- c) 封闭式立体停车设施应设置完善的火灾自动报警系统、排烟设施、自动喷水灭火系统；
- d) 开放式立体停车设施应设置完善的火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统。

## 7.4 防汛排水设施管理

- 7.4.1 定期检查机械式立体停车设施在入口和出口处的排水系统是否正常。
- 7.4.2 当收到暴雨、台风、水淹等预警，应根据实际情况及时使用防汛设施，确保车库内车辆不被水淹和用电设施安全运行，并视情况需要及时通知车主、驾驶员将车辆驶离。

## 8 应急管理

- 8.1 应制定治安、消防、交通事故、自然灾害、公共卫生、人防工程平战转换、重大活动等应急预案，并与行业主管部门的应急预案紧密衔接。
- 8.2 提供充电服务的立体停车设施，应针对因充电引起的起火时的专项应急预案，并经所在地应急管理政府部门或指定机构进行评估。

- 8.3 制定的应急预案应具体规定突发事件应急管理工作的组织指挥体系与职责、突发事件的预防与预警处理机制、处理程序、应急保障措施、事后恢复与重建措施等内容。
- 8.4 运营维护单位应结合实际，每年定期进行应急培训和演练，并记录备案。
- 8.5 遇有重大活动安排时，运营维护单位应制定相应配合计划，事先做好预留车位及场地检查工作。
- 8.6 相关危险因素消除后，运营单位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与评估，做好相应的事件记录并存档。

## 9 服务运营要求

### 9.1 告知

- 9.1.1 应在明显的位置标识方便驾驶员停车操作的安全规程和注意事项。
- 9.1.2 应采取多种形式告知车辆驾驶员以下信息，包括但不限于：
  - a) 剩余停车位数量；
  - b) 本停车库的高度限制、宽度限制、底盘高度限制、最大重量限制；
  - c) 关闭发动机，关好车窗、锁好车门、拉好手刹，拿好财物并妥善保管停车凭证（卡、单）；
  - d) 停车场管理制度、收费标准、停放车型、服务电话、监督举报电话、应急处置流程；
  - e) 有序停放车辆，爱护停车设施，非停车区域禁止停放车辆；
  - f) 禁止在场内长时间鸣笛、长时间发动车辆、进行大声播放音乐等易产生噪声行为；
  - g) 禁止在场内乱扔垃圾、使用明火、修车、试车和练车；
  - h) 禁止携带易燃、易爆、毒害、腐蚀及放射性等危险品或其他违禁物品。

### 9.2 引导

- 9.2.1 机械式立体停车设施应设置明显标识对行驶方向、出入口及剩余车位进行引导。
- 9.2.2 日常运营员应指挥车辆有序停放，维持停车秩序，出现拥堵时及时疏导。

### 9.3 收费

- 9.3.1 运营维护单位应严格执行政府价格主管部门的收费政策规定。收费成功后，在规定时间内按照实际收费金额提供发票，宜使用电子发票，发票格式及开票规范根据税务部门相关规定执行。
- 9.3.2 收费应以在线支付渠道为主，返回收费成功短信或其他电子凭证。采用线下人工收费方式，收费后核对驾驶员是否具有取车凭证，核对正确后放行。
- 9.3.3 机械式立体停车设施应区分在停车场内和独立运行两种情形，不应重复收费。
- 9.3.4 如遇火灾等不可抗力情形，应采取有利于车主的方式紧急放行，免除停车费用或采取事后追索方式收取。

### 9.4 巡查

- 9.4.1 日常运营员应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。
- 9.4.2 应定期检查设备情况，对机械结构润滑、紧固、变形、老化、磨损，以及电气设备的精度、老化等情况进行校核、记录，及时更换破损失效的零部件。
- 9.4.3 日常运营员若发现立体停车设施发生设备故障，先按操作规程进行恢复，若无法处理，应报告设备的运维服务单位，由专业人员进行处理。
- 9.4.4 日常运营员发现下列情况应采取妥善处置并及时向运营维护单位报告：



- a) 停放车辆损坏或被盗等情况；
- b) 停放车辆窗门未关、车辆可以移动、无主车辆、长期停放等情况；
- c) 停车设备内有异味、可疑物品、可疑人员等情况；
- d) 停车设备内电线（缆）破损、漏电，消防水管破损、漏水等情况；
- e) 其他可疑情况。

## 9.5 拾遗处理

- 9.5.1 运营维护单位应制定拾遗物品管理制度，做好拾遗物品的登记、保管、核实、归还和移交工作。
- 9.5.2 运营维护人员在车场内拾到财物或顾客交来拾获的财物时，应予以登记并报告运营维护单位。暂时无人认领的失物，运营维护单位应妥善保管。
- 9.5.3 失主认领时，运营维护人员应详细核实防止错领，必要时可报请公安机关主持认领工作。
- 9.5.4 拾获或收到违禁或贵重物品时，应第一时间报告并移交公安机关处理。

## 9.6 纠纷处理

- 9.6.1 运营维护单位应制定纠纷处理办法，明确责任人、处理程序和时限要求等。
- 9.6.2 投诉人未就处理意见与运营维护单位达成一致时，运营维护单位应明确告知投诉人投诉渠道，并配合相关部门做好后续工作。
- 9.6.3 纠纷处理完毕后，运营维护单位应对纠纷进行剖析并改进服务，防止再次发生类似纠纷。

## 9.7 事故处理

### 9.7.1 设施损坏

- 9.7.1.1 运营维护人员发现车辆在停车设施范围内发生事故导致设施损坏，应立即通知管理部门，并于现场抄录驾驶人详细资料、登记车牌号码及驾驶执照等。
- 9.7.1.2 当发生事故导致设施损坏，运营维护人员与驾驶员应在现场拍照取证，请驾驶员做出赔偿承诺，并疏导车辆、劝阻闲杂人员围观。
- 9.7.1.3 被损坏设施急需修理的应通知维修人员立即进行。
- 9.7.1.4 停车设施发生异响、异味，甚至冒烟起火等事故，应第一时间开启紧急按钮，切断设施电源，启动应急处理措施。

### 9.7.2 车辆损坏

- 9.7.2.1 涉及车辆的损坏，运营维护人员应通知受损车辆驾驶员并提供相应资料（包括拍照取证、提供监控影像资料等）帮助其找到肇事者，必要时配合公安交警部门和保险公司做好调查处理。
- 9.7.2.2 当发生车辆损坏事故，运营维护人员应认真填写交接班记录，如实写明车辆进场时间、停放地点、发生事故的时间以及发现后呈报有关人员的情况。

## 9.8 服务终止

- 9.8.1 当发生或发现下列情况时，有权拒绝或终止服务：
  - a) 车辆驾驶员拒绝进场登记；
  - b) 车辆驾驶员涉嫌酒驾（醉驾）或非法驾驶车辆；
  - c) 车辆中携带易燃、易爆、毒害、腐蚀及放射性等危险品或其他违禁物品；

- d) 车辆外观破损严重或者发现制动失灵、漏水、漏油等严重影响安全的故障；
- e) 车辆超出停放限高、限宽、超长、超重范围；
- f) 停车场内发生突发事件并已启动应急预案；

9.8.2 当拒绝或终止服务时，运营维护单位应向驾驶员说明理由，发生纠纷时按 8.6 处理。

## 10 评价与改进

10.1.1 应建立完善的评价管理机制，内容包括：

- a) 制定质量管理目标，并建立监督检查制度；
- b) 公布服务电话，受理投诉和咨询；
- c) 定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

10.1.2 根据机械式立体停车设施的类型、规模和服务管理模式等情况建立评价方案，从安全管理、设备设施、服务内容等方面选择评价要素，设计评价指标体系，实施质量评价活动。

10.1.3 分析质量评价结果，对评价过程中发现的问题应明确责任主体，及时制定整改措施并跟踪整改结果，持续改进，不断提高机械式立体停车设施的管理及服务质量。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/538040064006006121>