

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T 2422—XXXX
代替 DB21/T 2422—2015

高速公路服务区服务规范

Service specification for Expressway service area

2025 – XX – XX 发布

2025 – XX – XX 实施

辽宁省市场监督管理局 发布

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DB21/T 2422—2015《高速公路服务区服务规范》，与DB21/T 2422—2015相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了“基本要求”（见4）；
- 删除了“人员要求”中“工作人员服务流程及要求”（见2015年版的3.3）；
- 增加了“公共设施服务”中“基本要求”的规定（见6.1.5、6.1.6、6.1.7、6.1.8、6.1.9）；
- 增加了“标志标识”中的规定（见6.2.7）；
- 删除了“道路设施”（见2015年版的4.3）；
- 增加了“服务设施”“安全设施设备”（见6.4、6.5）；
- 增加了“信息化服务”（见7.4）；
- 更改了“其他”为“人性化服务”（见7.5，见2015年版的4.8）；
- 增加了“充（换）电站”（见8.6）；
- 增加了“信息化管理”（见9.4）；

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。

本文件由辽宁省交通厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省高速公路实业发展有限责任公司、辽宁省检验检测认证中心。

本文件主要起草人：XXX。

本文件于2015年首次发布，本次为第一次修订。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省交通厅（XXXX），联系电话：（024）XXXX

文件起草单位通讯地址：辽宁省高速公路实业发展有限公司（XXX），联系电话：024-XXX。

高速公路服务区服务规范

1 范围

本文件规定了高速公路服务区基本要求、人员要求、公共设施要求、公益性服务、经营性服务、管理要求及监督管理等内容。

本文件适用于省境内已运营的高速公路服务区管理和服务。

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 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 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 24969 公路照明技术条件
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
SB/T 10426 餐饮企业经营规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

- 4.1 服务区应通过工程、消防验收，并取得管理部门批准。
- 4.2 服务区应能为司乘人员提供餐饮、购物、休息、如厕，为车辆提供停车、加油（气）、充（换）电和汽车维修、加水等基本服务。
- 4.3 停车场、开水间、公共卫生间、车辆加油（气）站、充（换）电站、便利店等场所应 24 小时提供服务。
- 4.4 服务区在提供基本服务基础上，可针对不同群体和不同需求拓展服务功能。

5 人员要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 应做到行为文明、自觉遵守服务区内各项规章制度。

- 5.1.2 应经健康检查、专业培训，合格后上岗，并定期进行健康体检。
- 5.1.3 在岗期间应定期接受培训教育。
- 5.1.4 应熟练掌握本岗位相关的专业技术技能，并按照设备操作规程进行作业。

5.2 仪容仪表

- 5.2.1 应举止大方，整齐清洁，对待顾客热情、礼貌，态度和蔼。
- 5.2.2 用语应文明、规范、清晰、准确。
- 5.2.3 头发应干净、整齐，发型得体，不染怪异颜色。男员工发不过耳，不应留胡子和长鬓角。女员工头发不宜长于肩部，发不遮眼，长发盘起。
- 5.2.4 面、颈、耳朵应保持干净，女性不应化浓妆，不应喷洒香味浓烈的香水。
- 5.2.5 身体、面部、手部、口腔应保持清洁，无异味。不应留长指甲，不应涂抹指甲油。
- 5.2.6 在岗时不应饮酒，不应在工作场所内吸烟。
- 5.2.7 一线工作人员在岗时，不应佩戴耳环、戒指、手链、手镯、项链和胸针等饰物。
- 5.2.8 在工作时间内应着本岗位规定的工作装，工作装应穿着在所有衣物最外层，不应擅自改变服装的穿着形式，不应私自增减饰物。服装应保持干净、平整，无明显污迹、破损等现象。鞋面保持清洁，不应穿拖鞋、雨鞋上岗，厨房员工、雨天场外执勤等特殊岗位人员因工作需要可以穿雨鞋。
- 5.2.9 在工作时间内应佩戴工作牌，工作牌应佩带在左胸显眼处，挂绳式应正面向上挂在胸前，保持清洁、端正。

6 公共设施要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 建筑物、构筑物 and 围墙应完整、无破损，内墙面清洁卫生。
- 6.1.2 道路、路缘石铺设整齐，完好。
- 6.1.3 管道、管线、边沟设施完好，功能正常。
- 6.1.4 地面、地砖应完好美观，干净整洁。
- 6.1.5 各类设施设备应定期进行维护，保持干净整洁、完好并处于良好的工作状态。
- 6.1.6 应具备通信以及完善实用的给排水设施、污水处理设施和备用电设备。
- 6.1.7 应设置残疾人通道，在相关服务设施中设置残疾人专用设备。
- 6.1.8 应使用节能、环保的设施及设备，积极推广应用各类节能、环保和循环利用技术。
- 6.1.9 室内应配备冷暖以及通风换气设备。

6.2 标志标识

- 6.2.1 匝道入口应设置减速标志，区内各交通节点处应设置规范的引导线和标志牌。
- 6.2.2 各种标志、标线、标牌应清晰、有效、齐全、醒目，并符合 GB/T 10001.1、GB 5768.1、GB 5768.2、GB 5768.3 的要求，确保有序引导车流、客流。
- 6.2.3 出入口及场地内应设置引导类和说明类的标识，宜设置安全警示类标识。
- 6.2.4 服务区中的功能区，宜用地面标线标明其范围，并应设置有配套的说明或引导类标识牌和地面引导标线。
- 6.2.5 入口处应设置服务区名称标识牌及带有驶入方向的地面箭头标线。
- 6.2.6 出口处宜设置含高速公路交通图及沿线服务区信息的标识牌。
- 6.2.7 服务区内各功能区设置清晰、醒目的提示标牌。

6.3 照明设施

- 6.3.1 配电及照明设施完好，并按规定时间开、闭。
- 6.3.2 照明设施完好有效，应急照明设施齐备、完好有效。
- 6.3.3 霓虹灯、标志灯箱完好无破损，并能正常使用。
- 6.3.4 照明设施应符合 GB/T 24969 的相关规定。

6.4 服务设施

- 6.4.1 停车场应分区分类合理规划停车位。
- 6.4.2 卫生间的设施要求如下：
 - 厕位、洗手池等设施完好，并配备通风换气设备；
 - 设有完好可用残疾人专用的卫生设施和第三卫生间；
 - 厕位之间有隔断板和门，男厕小便位间设有隔板。
 - 科学设置和开放厕位数量，工作日、周末、重大节假日期间每个厕位排队人数分别不超过 1 人、2 人、3 人。
- 6.4.3 公共广场设有分类垃圾箱（箱）、座椅、地图窗等。垃圾桶（箱）位置、大小、数量设置合理。宜提供户外健身器材，完好可用。
- 6.4.4 设置残疾人专用通道和专用设备。

6.5 安全设施

- 6.5.1 公共经营区域、公共场区出入口、停车场、加油（气）站、充（换）电站、维修站等公共区域应设有监控设备，实现全覆盖。
- 6.5.2 应确保监控设备完好，监控数据信息安全，公共区域监控信息应至少保存 30 天。
- 6.5.3 应设置消防设施、配备消防器材。
- 6.5.4 涉及安全生产的人员应配备必要的安全防护器具和用品。

7 公益性服务

7.1 公共卫生间

- 7.1.1 大便池内无积粪、粪迹，小便池内无积尿和尿垢。应定期冲洗，保证不间断供水，达到无味、无蝇、无杂物。
- 7.1.2 卫生间地面应保持清洁、干燥，无异味，设有地面防滑垫。
- 7.1.3 墙壁、顶棚、门窗、灯具、洗手池应保持整洁，定期对洗手盆、门把手等进行消毒。
- 7.1.4 客流增大期间，增加卫生间保洁次数，保证干净、地面无水渍。
- 7.1.5 应针对重大节假日、旅游旺季等人流量增多，及恶劣天气等突发情况增加保洁频次。

7.2 停车场

- 7.2.1 引导车辆按规定位置有序停放，保证道路畅通。
- 7.2.2 危险品车辆等应引导指定地点停放，做好记录，并全程管理。
- 7.2.3 停车场应设置电子监控设备。

7.3 公共广场

- 7.3.1 公共广场应干净、整洁，无杂物。

7.3.2 垃圾桶应保持完好干净，无异味，并定期消毒。

7.3.3 绿化带、草坪内无杂物，花木修剪整齐。

7.4 信息化服务

7.4.1 服务区内应配备自动化的服务设施，并具有动态监控服务。提供 24 小时免费 WiFi 服务。

7.4.2 高速公路运行状况和信息发布联网管理，提供高速公路线路、路况、天气、周边旅游及美食信息服务。

7.4.3 开通微博、公众号等公共网络平台，实时发布高速公路出行相关信息，多渠道提供出行信息服务。

7.4.4 具有服务区停车位剩余接待容量提示服务，通过网络平台、广播等多种载体，及时发布前方服务区相关信息，提示驾乘人员合理调整出行方案。

7.4.5 临近旅游景区的服务区，可与景区管理单位协作，实时发布景区道路情况。

7.5 人性化服务

7.5.1 宜提供司机之家服务，专门为货车司机提供洗澡、洗衣、住宿、餐饮等便利服务。

7.5.2 母婴室 24 小时提供服务，培优婴儿尿布台、洗手台、育婴垫等必要设施设备。

7.5.3 提供 24 小时手机充电服务。充电线等附属设备无损坏，能正常使用。

7.5.4 应提供 24 小时供水、电、暖和饮用热水服务。

7.5.5 提供为车辆降温加水服务。

7.5.6 宜设置应急医疗、免费轮椅等便民服务。

8 经营性服务

8.1 基本内容

8.1.1 各项经营活动应证照齐全，依法经营、诚实守信。

8.1.2 各项经营性服务都应明码标价、备有发票、公开透明，并支持多种支付形式。

8.2 餐饮

8.2.1 餐饮管理和服务应符合 SB/T 10426、GB 31654 的相关要求。

8.2.2 食品应确保安全、卫生，生熟分别存放，不应使用过期、腐烂变质材料。

8.3 商场、超市

8.3.1 建立商品“进、销、存”台账，能提供进货验收单及供应商各类资质证明。

8.3.2 配置适用的橱窗、货架、保鲜、冷藏等设施，并能正常使用。

8.3.3 食品与非食品不应混放，食品按类别、品种分架、隔墙、离地整齐摆放。

8.3.4 商品陈列整齐，货物应充足，宜结合地域或文化特色，提供地方特色商品。

8.3.5 不应销售假冒、伪劣、过期、变质、变味等商品。

8.3.6 环境和商品应保持整洁、卫生。

8.4 住宿休息

8.4.1 住宿设施设备完好，满足顾客休息、洗漱、洗浴、用电、照明、温控等基本要求。配有带锁的储物柜。

- 8.4.2 定期开窗通风，保持客房干净卫生，每天定点整理、消毒。
- 8.4.3 应按“一客一换一消毒”的原则，及时检查、清洁、消毒、更换、补充各类物品，无人入住时，应至少每周全面打扫一次。
- 8.4.4 住宿应执行住宿登记制度，填写内容齐全规范。

8.5 加油（气）站

- 8.5.1 实行大小车、加油加气分区，应提供 IC 卡自助加油。
- 8.5.2 计量器具应按规定定期检查，确保油质、油量。
- 8.5.3 应严格执行防火安全规定和加油（气）操作规程，不应违章作业。
- 8.5.4 应制订、落实详细的灭火预案与措施。
- 8.5.5 定期检查并保持加油（气）、灭火等设施与功能完好。

8.6 充（换）电站

- 8.6.1 应在醒目位置公示 24 小时客服电话、充电价格和充电操作指导流程。
- 8.6.2 应提供 24 小时现场咨询和指导服务。

8.7 汽车修理

- 8.7.1 应具备相应资质，依法取得《道路运输经营许可证》。
- 8.7.2 宜采用统一的形象标识系统，包括招牌、门面颜色、上墙内容能。
- 8.7.3 应公示维修、配件、服务项目价格表。
- 8.7.4 汽车配件、修理工具应摆放整齐、干净。
- 8.7.5 不应使用假冒、伪劣配件，配件应标明品名、规格、产地、等级，质量合格。

9 管理要求

9.1 制度管理

- 9.1.1 建立健全服务区安全管理、卫生管理、消防器材管理等制度。
- 9.1.2 设立专门管理部门，制定工作人员岗位职责和操作规程。

9.2 安全管理

- 9.2.1 应与公安、消防、卫生等相关部门建立健全安全管理制度和安全生产隐患排查治理联动机制。
- 9.2.2 应成立安全生产管理部门，负责服务区安全生产日常管理工作。建立安全管理组织体系，建立安全管理组织体系，落实各类人员的安全生产岗位责任制。
- 9.2.3 应制定灾害天气、抢劫、雷击、火灾、水灾、食物中毒、消防等突发事件的应急预案，建立快速、有效的应急机制。
- 9.2.4 应在客房明显区域设置消防安全疏散路线图，在疏散通道和出口等重点区域设置疏散指示标志。
- 9.2.5 应维持良好的服务秩序，保证各项服务工作有序开展。
- 9.2.6 定期检查消防设施设备数量及状态情况，确保正常使用。消防设施设备的设置应符合 GB 15630 的规定。定期进行消防演练。
- 9.2.7 定期对油（气）罐区硬件设施进行检查、维护、维修及更换，确保设施设备完好可用。
- 9.2.8 定期对餐厅/食堂、商超、修理厂等进行安全检查，消除安全隐患。
- 9.2.9 应保持供水、供电、照明、排水、排污等设施完好，保证各项工作昼夜 24 小时不间断有序开展。

9.2.10 应与经营单位签订经营合同，约定经营项目、经营范围、服务标准等条款。

9.3 环境、卫生管理

9.3.1 冬季室内温度不低于 16 摄氏度，夏季室内温度不高于 28 摄氏度。

9.3.2 应保持服务区内干净、整洁，地面无积水、无污染，无烟蒂、果壳等杂物，无蚊蝇、无异味。

9.3.3 应将垃圾分类处理、定点存放，并能及时清运垃圾和积雪。

9.3.4 垃圾房、垃圾桶、化粪池等卫生设施应经常清洗消毒，做防虫处理。生活垃圾应及时、集中进行无害化处理。

9.3.5 排水、排污设施应保持完好，做到排污达标、排水畅通。

9.4 信息化管理

9.4.1 应制定信息工作管理制度和数据安全管理制度，规范服务区各项信息处理及服务工作，保证服务区信息网络系统的安全。

9.4.2 应及时、准确处理服务区各项信息的接收、传达、上报工作。

9.4.3 应开展信息专业技术和业务培训，提高智能化运营的能力。

9.4.4 应逐步建立和完善信息综合管理平台，并能与上级管理单位监控通信平台实现信息互通，满足应急调度和集中管控的要求。

10 监督管理

10.1 建立服务区质量管理考核评价制度，定期进行内部检查。

10.2 应主动接受全社会监督，在明显位置设有投诉监督电话、顾客意见投诉箱或意见簿，对顾客提出的合理建议或有理投诉，应及时登记、处理、反馈，并建立处理档案。

10.3 应接受相关主管部门的检查和监督，对存在问题的地方，及时整改。

10.4 经营性服务应自觉接受相关行业管理部门的检查和监督。