

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—XXXX

高速公路服务区司机之家服务规范

Service specification for highway driver's home

(征求意见稿)

2024 – XX – XX 发布

2024 – 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。

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。

本文件主要起草人：XXX。

本文件为首次发布。

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。

高速公路服务区司机之家服务规范

1 范围

本文件规定了高速公路司机之家的术语和定义、基本要求、管理要求、服务要求、投诉处理和监督管理、评价与改进等内容。

本文件适用于省境内高速公路司机之家的管理和服务。其他领域设置的司机之家可参照执行。

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。

DB21/T 2422 高速公路服务区服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高速公路服务区司机之家 highway driver' s home

在高速公路服务区内设置的为高速公路运输车辆及驾驶人员提供餐饮休息、停车安保、宣传教育、配套服务等公共服务的场所。

4 基本要求

- 4.1 司机之家的设立应坚持需求导向、政府引导、市场为主、因地制宜的原则。
- 4.2 司机之家的建设应遵循经济实用、布局合理、节能环保、整洁美观的原则。
- 4.3 司机之家的经营应遵守国家法律法规和行业规范，坚持诚信为本的经营原则，服务承诺和宣传内容真实可靠。服务价格公平、透明，不应具有价格欺诈、恶意涨价等不正当竞争行为。
- 4.4 司机之家的标志标识应符合国家交通运输部门的相关要求。

5 管理要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 司机之家场所内布局合理，功能齐全，设置醒目的标识牌和指引标识，提供清晰的指引路线。
- 5.1.2 司机之家入口或醒目位置张贴或悬挂“司机之家”服务功能布局图。
- 5.1.3 应设置监督公示栏、公共服务承诺、服务内容、经营性服务项目及收费标准，监督电话等。
- 5.1.4 制定服务、安全、卫生、应急等管理制度，配备管理和服务人员。

- 5.1.5 根据服务功能配备设备设施，定期检查设施设备运行情况，及时维修和更换损坏部件。
- 5.1.6 借助服务区信息化管理系统，提升快捷、高效、多样的服务方式。

5.2 人员管理

- 5.2.1 从业人员应按照高速公路服务区统一管理，提供 24 小时值班服务。
- 5.2.2 相关行业主管部门有从业资格要求的，应持证上岗。
- 5.2.3 从业人员仪容仪表应整洁、姿态端正，着统一工装。
- 5.2.4 从业人员应主动热情，礼貌待客，规范使用文明用语。
- 5.2.5 从业人员仪容仪表要求应符合 DB21/T 2422 的有关规定。

5.3 安全要求

- 5.3.1 司机之家内部和周边区域设置全方位的安全监控系统，无监控死角。监控系统所采集的图像监视或回访显示应清晰、稳定，具有信号丢失报警功能，监控室能对前端视频信号进行检测，监控系统视频存储时间不少于 30 天。
- 5.3.2 建立应急预案和演练制度，配备必要的紧急救援设备和药品，应对突发状况。
- 5.3.3 配备消防设施和消防器材，并定期进行检查和更换。
- 5.3.4 制定安全检查计划，定期对电气、消防、网络等进行安全检查。
- 5.3.5 应设置明显的紧急疏散标识和通道，在紧急情况下能够迅速疏散人员。
- 5.3.6 建立驾驶人员信息安全管理制度，防止信息泄露和滥用。提前明确告知驾驶人员信息的用途和范围。

5.4 环境卫生

- 5.4.1 室内通风良好，保持空气新鲜，合理布局室内照明设施，室内光线充足、柔和。
- 5.4.2 定期对地面、墙面、家具等进行清洁和消毒，保持环境清爽。
- 5.4.3 制定清洁和维护计划，保持整体环境整洁、卫生。
- 5.4.4 不同功能区域设置具有明显垃圾分类标识的垃圾箱，箱体干净，及时清理箱内垃圾。

5.5 环保节能

- 5.5.1 采用环保节能的用水、用电等设备。
- 5.5.2 制定有循环利用、废物回收的制度和措施。

6 服务要求

6.1 休息服务

- 6.1.1 具有独立休息场所，配置座椅、躺椅、沙发等供司机坐或躺靠的设施设备。配置休息位数量不低于表 1 要求。
- 6.1.2 休息场所安静整洁、通风良好、温度适中，设备齐全完好。
- 6.1.3 休息区可设置提供电视、书籍、杂志等休闲娱乐相关设施设备。

表1 休息位数量

日均驶入货车流量（车/日）	0-300	300-600	600以上
配置停车位数量（个）	2	4	5

6.2 简餐服务

- 6.2.1 具有就餐桌椅的就餐区，保持整洁通风、卫生整洁、设施设备齐全完好。
- 6.2.2 具有微波炉等加热设备，具备条件的可设置共享厨房，提供自助服务。
- 6.2.3 提供 24 小时免费开水服务，根据服务区规模和经营现状，可提供快餐、盒饭及速食食品等餐饮服务，餐食服务应符合 DB21/T 2422 相关规定。
- 6.2.4 在就餐区显著位置设置“禁止酒后驾驶”等安全文明规范驾驶的宣传标志标识。

6.3 停车安保服务

- 6.3.1 在服务区停车区域中规划司机之家专门的停车位，停车位数量配置不低于表 2 要求。
- 6.3.2 停车安保服务应符合 DB21/T 2422 的有关规定。应配备安保人员，建立巡检制度，对停车场等重点区域建立 24 小时值守和巡检。
- 6.3.3 在停车场、服务场所等区域设置视频监控，停车场视频监控应无盲区。

表2 停车位数量

日均驶入货车流量（车/日）	0-300	300-600	600以上
配置停车位数量（个）	5	8	10

6.4 住宿服务

- 6.4.1 具有舒适、安静的休息床位，满足司机睡眠需求。配置的床位数量不少于 XX 个。
- 6.4.2 定期更换和清洗床上用品，保持其清洁、卫生。
- 6.4.3 提供足够的储物空间，方便司机存放行李和私人物品。
- 6.4.4 在床铺附近设置便利的充电设施和阅读灯。

6.5 宣传教育服务

- 6.5.1 配备党建文化、安全教育、工会建设、法律法规等相关资料。
- 6.5.2 利用报刊、互联网、移动新媒体等媒介开展宣传教育。
- 6.5.3 宣传内容应文明、规范。

6.6 信息化服务

- 6.6.1 依托服务区的信息化系统，提供路况、天气、交通法规等相关信息的查询服务，可通过电子显示屏、宣传栏等方式展示。
- 6.6.2 完善线上“司机之家”小程序、官网等相关信息，为驾驶员提供服务检索。

6.7 配套服务

6.7.1 淋浴服务

- 设置淋浴间，配备淋雨隔、储物柜、洗手台等设施设备以及洗手液、纸巾等卫生用品，并完好。配置淋浴位数量不低于表 3 要求。
- 淋浴间应通风、温度适中、照明良好、地面防滑。

表3 淋浴位数数量

日均驶入货车流量（车/日）	0-300	300以上
配置停车位数量（个）	1	2

6.7.2 洗衣服务

- 具有独立洗衣区域，配备洗衣机等洗衣服务设备；

- 定期消毒洗衣设备并保障设备正常使用；
- 宜配置具有烘干功能的洗衣机。

6.7.3 如厕服务

- 卫生间标识应清晰、醒目；
- 卫生间干净整洁、通风良好、地面防滑、设施设备完好。

6.7.4 其他服务

- 免费提供安心药箱、手机充电、WiFi 等便民服务；
- 可提供ETC办理、优惠加油、金融贷款、保险理赔等与驾驶员从业、生活相关的服务。

7 投诉处理与监督管理

7.1 应在显著位置公示行业、服务区上级主管部门及服务区三级投诉监督电话，或通过线上 APP 小程序投诉功能，24 小时受理。

7.2 建立完善的投诉处理机制，投诉应在 24 小时内给予回应，一般投诉 5 个工作日内解决，情况复杂的重大银安类投诉，应在 10 个工作日内解决。

7.3 应主动接受全社会监督，对提出的问题限期整改。

8 评价与改进

8.1 应建立评价与改进制度，收集驾驶人员相关意见和建议，定期开展评价工作。

8.2 根据评价结果、收集的意见和建议，提出改进措施，不断提升服务质量。
