

安徽省地方标准

DB 34/T 3095—2018

停车服务企业等级评定指南

Guidelines for rating management of parking service enterprises

2018 - 04 - 16 发布

2018 - 05 - 16 实施

安徽省质量技术监督局

发布



前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省停车服务行业协会提出。

本标准由安徽省物业服务标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位：合肥城市泊车投资管理有限公司、安徽顺正源停车场经营管理有限公司、安徽振华物业管理有限公司、安徽省停车服务行业协会、合肥斯坦德尔德标准化管理有限公司。

本标准参与起草单位：安徽盛世基业智能停车管理有限公司、安徽多威尔智能科技有限公司、阜阳市路通停车场经营服务有限公司、安徽蓝鸟停车服务有限公司、合肥罍街文化旅游发展有限公司、安徽华星智能停车设备有限公司、芜湖市城市泊车建设管理有限公司、安徽驰誉停车场经营管理有限公司、颍上县金盾保安服务有限公司。

本标准主要起草人：应长春、李欢、苏金军。

本标准参与起草人：宋富堂、金仁宏、程惠峰、赵世、韦峰、陈勇、马金华、石林斌、权良忠、马步书、牛彦。





# 停车服务企业等级评定指南

## 1 范围

本标准规定了停车服务企业等级评定的术语和定义、等级划分与标志、评定要素、等级评定申请条件、等级评定与管理。

本标准适用于在安徽省从事停车服务企业的等级划分与评定工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线
- GB/T 29745 公共停车场(库)信息联网通用技术要求
- GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
- GA/T 761 停车库(场)安全管理系统技术要求
- GA/T 1302 停车服务与管理信息系统通用技术条件

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**停车服务企业** parking service enterprises

依法设立，具有独立法人资格，从事停车管理服务活动的企业。

### 3.2

**公共停车位** public parking spaces

面向公众服务开放的，为停放车辆而设置的停车空间。

## 4 等级划分与标志

4.1 停车服务企业等级的划分采用层次分析法确定权重，等级评定评分标准见附录 A。

4.2 评分细则基本分 570 分，另设加分项 30 分，总分 600 分；细则要求分项加分不得超过细则规定的分值数。



4.3 评分细则共分 11 部分，包含组织机构（90 分）、办公设备设施（90 分）、信息化管理（60 分）、规范经营（60 分）、服务质量（50 分）、业务规模（100 分）、安全应急（40 分）、体系认证（20 分）、客户满意（30 分）、投诉反馈（30 分）和加分项（30 分）等。

4.4 停车服务企业的等级标志由文字“安徽省停车服务企业等级”表示。停车服务企业等级分为四个级别，从低到高依次为四级、三级、二级、一级。

## 5 评定要素

### 5.1 组织机构

#### 5.1.1 管理人员

5.1.1.1 管理人员数量应满足停车服务企业需求。

5.1.1.2 管理人员应具有专科以上学历或初级以上职称。

#### 5.1.2 培训

5.1.2.1 应有专门培训部门和专职培训管理人员。

5.1.2.2 应有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。

5.1.2.3 应有固定培训场地及培训器材。

#### 5.1.3 人员队伍比例

应保持本企业人员队伍稳定，工龄 2 年以上的人员占总人数的比例宜不低于 50%。

#### 5.1.4 岗位管理

5.1.4.1 应有员工手册并有岗位说明书，岗位说明书内容全面，基本符合实际。

5.1.4.2 员工了解手册内容，组织培训，并按其规范行为。

5.1.4.3 每年对员工手册进行审核，根据政策、工作需求修订内容，并按新修订内容规范行为。

### 5.2 办公及设施设备

#### 5.2.1 办公面积

停车服务企业应根据企业规模和办公需求选择独立的办公场地，办公面积应满足办公、洽谈、会务等日常工作需求。

#### 5.2.2 办公设备

5.2.2.1 固定办公场所应配备满足工作需要的办公设备。

5.2.2.2 各项办公设备性能良好，运行正常。

5.2.2.3 应配有与办公相适宜的电脑、电话、投影仪、录音设备、照相机等电子设备。

5.2.2.4 有展示服务机构形象宣传区域，或制作机构宣传视频。

#### 5.2.3 停车场设施设备

##### 5.2.3.1 停车场（库）

5.2.3.1.1 出入口应有符合规定的控制设备。



- 5.2.3.1.2 应配置符合 GB 5768.2、GB 5768.3 规定的交通信号设施设备,包括信号灯、交通标志、交通标线、安全路栏、回光镜及管理人员使用的器材等。
- 5.2.3.1.3 地面应使用混凝土、沥青或者砂石等进行硬底化处理,并保持坚实、平整。
- 5.2.3.1.4 各功能区划分合理、明确,停车泊位实施编号管理,根据规定设置无障碍设施专用停车位和无障碍设施。
- 5.2.3.1.5 防火规范应符合 GB 50067 的要求。
- 5.2.3.1.6 宜配置电子计时收费系统,宜采用多渠道无现金支付方式。
- 5.2.3.1.7 宜根据停车场停车位的数量应设置充电桩,充电桩的数量不应低于 10%。
- 5.2.3.1.8 宜配置减速垫、隔离桩、挡车器、护角、路锥、防撞柱、轮廓标、道钉等辅助停车设施。

### 5.2.3.2 路内停车场

- 5.2.3.2.1 应有停车引导标志、停车标线、泊位号码牌。
- 5.2.3.2.2 应有收费标准、物价公示牌。
- 5.2.3.2.3 应有电子计时收费系统,宜采用多渠道无现金支付方式。
- 5.2.3.2.4 应路面平整完好,发现缺损及时向相关部门反馈。

## 5.3 信息化管理

- 5.3.1 应建有本企业网站。
- 5.3.2 网站运行有效,随时更新企业信息,有客户反馈渠道。
- 5.3.3 应有本企业的刊物或电子读物等。
- 5.3.4 应能对进入停车场(库)车辆进行信息采集。
- 5.3.5 信息联网应符合 GA/T 1302 和 GB/T 29745 的技术要求。
- 5.3.6 信息数据应保存数据库并有留有记录。
- 5.3.7 停车数据宜与政府大数据中心有效对接。
- 5.3.8 宜建设停车诱导系统,准确提供本场(库)的地理位置、泊位空满等信息,场(库)内的停车引导系统应准确提供本场(库)内车位位置、使用状态。
- 5.3.9 应通过场内设备、移动终端发布车库信息、车位数、计价收费等。

## 5.4 规范经营

- 5.4.1 应有完整规章制度和落实规章制度的现场记录。
- 5.4.2 应有包括合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理内容的规章制度,有与之相对应的管理部门或管理人员。
- 5.4.3 应有服务合同、协议、委托书等相关证明,依法经营。

## 5.5 服务质量

- 5.5.1 从业人员统一着装,举止言语文明、规范。
- 5.5.2 停车场服务企业经营者应将公共停车场(库)停车规则、收费标准在入口处醒目位置公示,将物价局监督电话、本场(库)服务投诉电话等在收费处公示。
- 5.5.3 配备防护措施,设置醒目的安全及作业提示标志。
- 5.5.4 停车场服务企业经营者宜公示服务承诺、服务项目及服务流程。
- 5.5.5 停车场服务企业经营者应根据停车场地情况配备服务标志。

## 5.6 业务规模



停车服务企业应根据经营能力开展停车管理，停车位数量应满足停车场地实际或相关政策要求，兼顾省内外平衡发展。

## 5.7 安全应急

5.7.1 应加强安全生产管理，预防安全生产事故。

5.7.2 制定完善的安全管理制度和应急预案，发生紧急情况时，服务人员应按预案进行应急处理。

5.7.3 有安全生产责任人，有相关安全演练和检查记录。

## 5.8 安全监控

### 5.8.1 停车场（库）

宜配置符合 GA/T 761 规定的安全管理系统，包括摄像头、时滞录像机、画面处理器、电视监控器等。

### 5.8.2 路内停车场

宜设立在公安、城管等城市监控设备区域内。

## 5.9 体系认证

5.9.1 宜获得国家认监委授权的认证机构颁发的 ISO 9000 有效证书。

5.9.2 宜获得国家认监委授权的认证机构颁发的 ISO 14000 有效证书。

5.9.3 宜获得国家认监委授权的认证机构颁发的 ISO 18000 有效证书。

5.9.4 宜获得省级或以上服务标准化试点（示范）单位称号。

## 5.10 客户满意度

5.10.1 应有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施。

5.10.2 应有完整的相关记录。

5.10.3 应有客户满意度测评，统计客户满意度并改善服务。

## 5.11 投诉反馈

5.11.1 应有投诉途径，设置投诉电话。

5.11.2 应在接到投诉 2 个工作日内处理投诉，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益。

5.11.3 应对有效投诉全部处理。

## 5.12 其他要素

5.12.1 企业或员工提供优质服务、参与社会评比、参与技能竞赛等，获得团体或个人奖项、荣誉。

5.12.2 企业或员工参与社会公益行为。

5.12.3 企业创新，企业自主研发停车信息化系统等新技术、新设备。

## 6 等级评定申请条件

6.1 停车服务企业的服务项目、运行管理、办公场地和附属设施设备应符合国家对停车服务企业相关法律、法规和标准的要求，办理工商注册、取得但不限于物价、城管等行业管理部门许可或者备案后，证照齐全，诚信纳税，并按照政府相关规定履行社保缴纳等法定义务。



## 6.2 停车服务企业应从事停车服务行业满 1 年，同时具备以下条件：

- a) 主要负责人应具有停车服务行业 3 年及以上工作经验； b) 业务部门主管应具有大学专科以上学历和相关专业背景； c) 特殊岗位工作人员应持有从事岗位所需资格证书；
- d) 停车服务企业提出申请 1 年内无重大责任/安全事故发生。

## 7 等级评定与管理

### 7.1 评定组织

7.1.1 停车服务企业等级评定组织（以下简称评定组织）由安徽省停车服务行业协会担任，负责停车服务企业等级评定的组织工作和标志管理工作，并负责建立专家库，组织评定专家工作组；评定专家工作组开展停车服务企业等级评定工作，接受社会监督。

7.1.2 专家工作组人数为单数，不应少于 5 人，独立开展评定工作。

### 7.2 评定原则

评定原则如下：

- a) 公平、公正、公开；
- b) 定量与定性相结合；
- c) 实行统一标准、统一程序、统一管理；
- d) 评定专家回避关联企业评定。

### 7.3 评定程序

7.3.1 凡符合条件的停车服务企业，可自愿向评定组织提出申请，评定组织对提出申请的停车服务企业进行资格审查。

7.3.2 评定专家工作组负责审查相关资料，提出评审意见，提交评定组织，进行现场评审。

7.3.3 评定结果由评定组织审核批准，评定结果应向社会公开。

7.3.4 停车服务企业在申报材料中弄虚作假的，取消其当年等级评定资格。

7.3.5 停车服务企业对评定结果有异议，可向评定组织提出申诉。

### 7.4 动态管理

7.4.1 标志由停车服务企业等级评定组织统一管理。

7.4.2 停车服务企业等级标志使用期间，一经评定组织发现与标准不符或给委托人带来直接或间接的利益损害行为时，可根据情节处以书面警告、通报批评、降低等级标志直至取消等级标志等处理；被取消等级标志的企业 2 年后方可重新提出评定申请。

7.4.3 等级标志有效期为 3 年，停车服务企业应在有效期届满前 3 个月内提出复审申请或升级评定。标志使用有效期满不重新提出评定申请的，不应继续使用等级标志。

附 录 A  
(规范性附录)  
等级评定评分标准

A.1 停车服务企业等级评定分值计算方法

停车服务企业等级评定分值计算方法见表 A.1。

表 A.1 停车服务企业等级评定分值计算方法表

项目	内容		满分	总分	评分标准
基本分	组织机构	管理人员	30	570	四级：≥300； 三级：≥400； 二级：≥450； 一级：≥500。
		培训情况	15		
		人员队伍稳定	15		
		岗位管理	30		
	办公及设备设施	办公面积	10		
		办公设备	20		
		停车场地设备设施	60		
	信息化管理		60		
	规范经营		60		
	服务质量		50		
	业务规模		100		
	安全应急		40		
	体系认证		20		
	客户满意度		30		
	投诉反馈		30		
加分项	企业荣誉		10	30	四级：≥300； 三级：≥400； 二级：≥450； 一级：≥500。
	公益活动		10		
	创    新		10		



## A.2 停车服务企业等级评定因素计分

停车服务企业等级评定因素计分见表 A.2。

表 A.2 停车服务企业等级评定因素计分表

序号	项 目	各大项分值栏	各分项分值栏	次分项分值栏	各小项分值栏	检查得分
1	组织机构	90				
1.1	管理人员		30			
1.1.1	管理人员数量			15		
	不少于 4 人				6	
	5-9 人				8	
	10-14 人				10	
	15-19 人				13	
	20 人以上				15	
1.1.2	学历职称			15		
	具有专科以上学历，或具有初级以上职称人数不少于 3 人。				4	
	具有专科以上学历，或具有初级以上职称人数不少于 5 人。				8	
	具有专科以上学历，或具有初级以上职称人数不少于 7 人。				12	
	具有专科以上学历，或具有初级以上职称人数不少于 10 人。				15	
1.2	培训情况		15			
	有培训管理人员，有年度培训计划、培训教材、培训考核记录。			5		
	有专职培训管理人员，有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。			8		
	有专门培训部门和专职培训管理人员，有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。			12		
	有专门培训部门和专职培训管理人员，有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录；有固定培训场地及培训器材。			15		
1.3	人员队伍稳定（注：企业发生并购等事件导致人员比例大幅变动时以事件发生前员工比例为评分依据）		15			
	本企业工龄 1 年以上的人员占总人数的比例不低于 10%。			5		
	本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 20%。			8		
	本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 30%。			10		
	本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 40%。			12		
	本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 50%。			15		
1.4	岗位管理		30			
1.4.1	有员工手册并有岗位说明书，岗位说明书内容全面，基本符合实际。			10		



表 A.2 (续)

序号	项目	各大项分值栏	各分项分值栏	次分项分值栏	各小项分值栏	检查得分
1.4.2	能组织较系统的培训；员工了解手册内容，并能按其规范行为。			10		
1.4.3	每年对员工手册进行审核，根据政策、工作需求修订内容，并按新修订内容规范行为。			10		
2	<b>办公及设备设施</b>	90				
2.1	办公面积		10			
	≥30 m <sup>2</sup>			2		
	≥50 m <sup>2</sup>			4		
	≥100 m <sup>2</sup>			6		
	≥200 m <sup>2</sup>			8		
	≥500 m <sup>2</sup>			10		
2.2	办公设备		20			
2.2.1	固定办公场所应有满足工作需要的办公设备。			5		
2.2.2	各项办公设备性能良好，运行正常。			5		
2.2.3	配有与工作相适宜的电脑、电话、投影仪、录音设备、照相机等。			5		
2.2.4	有展示服务机构形象宣传区域，或制作机构宣传视频。			5		
2.3	停车场地设备设施（可选）		60			
2.3.1	停车场（库）设备设施			60		
2.3.1.1	停车场（库）出入口应有符合规定的控制设备。				5	
2.3.1.2	应配置符合 GB 5768.2、GB 5768.3 规定的交通信号设施设备，包括信号灯、交通标志、交通标线、安全路栏、回光镜及管理人员使用的器材等。				5	
2.3.1.3	停车场（库）地面使用混凝土、沥青或者砂石等进行硬底化处理，并保持坚实、平整。				5	
2.3.1.4	停车场各功能区划分合理、明确，停车泊位实施编号管理，根据规定设置无障碍设施专用停车位和无障碍设施。				5	
2.3.1.5	停车场（库）防火规范应符合 GB 50067 的要求。				10	
2.3.1.6	宜配置电子计时收费系统，宜采用多渠道无现金支付方式。				10	
2.3.1.7	根据停车场停车位数量应设置充电桩，充电桩的数量不应低于 10%。				10	
2.3.1.8	宜配置减速垫、隔离桩、挡车器、护角、路锥、防撞柱、轮廓标、道钉等辅助停车设施。				10	
2.3.2	路面停车场地设备设施			60		
2.3.2.1	应有停车引导标志、停车标线、泊位号码牌。				15	
2.3.2.2	应有收费标准、物价公示牌。				15	
2.3.2.3	应有电子计时收费系统，宜采用多渠道无现金支付方式。				15	
2.3.2.4	应路面平整完好，发现缺损及时向相关部门反馈。				15	



表 A.2 (续)

序号	项目	各大 项分 值栏	各分 项分 值栏	次分 项分 值栏	各小 项分 值栏	检查 得分
<b>3</b>	<b>信息化管理</b>	60				
3.1	建立企业网站。		5			
3.2	网站运行有效，随时更新企业信息，有客户反馈渠道。		5			
3.3	有本企业的刊物或电子读物等。		5			
3.4	应能对进入车辆进行信息采集。		5			
3.5	信息联网应符合 GA/T 1302 和 GB/T 29745 的技术要求。		8			
3.6	停车诱导系统应准确提供本场（库）的地理位置、泊位空满等信息，场（库）内的停车引导系统应准确提供本场（库）内车位位置、使用状态。		8			
3.7	通过场内设备、移动终端发布车库信息、车位数、计价收费等。		8			
3.8	信息数据应保存数据库并有留有记录。		8			
3.9	停车数据宜与政府大数据中心有效对接。		8			
<b>4</b>	<b>规范经营</b>	60				
4.1	有完整规章制度和落实规章制度的现场记录。		15			
4.2	有包括合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理内容的规章制度；有与之相对应的管理部门或管理人员。		15			
4.3	应有服务合同、协议、委托书等相关证明，依法经营。		15			
4.4	经查实近 3 年无违规记录。		15			
<b>5</b>	<b>服务质量</b>	50				
5.1	从业人员统一着装，举止言语文明、规范。		10			
5.2	停车场服务企业经营者应将《公共停车场（库）停车规则》、收费标准在入口处醒目位置公示，将物价局监督电话、本场（库）服务投诉电话等在收费处公示。		10			
5.3	有防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志。		10			
5.4	停车场服务企业经营者宜公示服务承诺、服务项目及服务流程。		10			
5.5	停车场服务企业经营者应根据停车场地情况配备服务标志。		10			
<b>6</b>	<b>业务规模（含本省注册企业省外在管车位）</b>	100				
	企业在管公共停车位大于 200 个（含）。		30			
	企业在管公共停车位大于 500 个（含）。		40			
	企业在管公共停车位大于 1000 个（含）。		50			
	企业在管公共停车位大于 2000 个（含）。		60			
	企业在管公共停车位大于 3000 个（含）。		70			
	企业在管公共停车位大于 5000 个（含）。		80			
	企业在管公共停车位大于 7000 个（含）。		90			
	企业在管公共停车位大于 10000 个（含）。		100			



表 A.2 (续)

序号	项目	各大 项分 值栏	各分 项分 值栏	次分 项分 值栏	各小 项分 值栏	检查 得分
<b>7</b>	<b>安全应急</b>	40				
7.1	申请前一年及以上无安全生产责任事故。		10			
7.2	经营者应制定完善的安全管理制度和应急预案，发生紧急情况时，服务人员应按预案进行应急处理。		10			
7.3	有安全生产责任人，有相关安全演练和检查记录。		10			
7.4	安全监控（可选）		10			
7.4.1	停车场（库）			10		
	宜配置符合 GA/T 761 规定的安全管理系统，包括摄像头、时滞录像机、画面处理器、电视监控器等。				10	
7.4.2	路面停车场地			10		
	宜设立在公安、城管等城市监控设备区域内。				10	
<b>8</b>	<b>体系认证</b>	20				
8.1	通过 ISO 9000 质量管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。		5			
8.2	通过 ISO 14000 环境管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。		5			
8.3	通过 ISO 18000 职业健康安全体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。		5			
8.4	获得省级或以上服务标准化试点（示范）单位称号。		5			
<b>9</b>	<b>客户满意度</b>	30				
9.1	有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施。		10			
9.2	有完整的相关记录。		10			
9.3	客户满意度测评。		10			
	≥85%			6		
	≥90%			8		
	≥95%			10		
<b>10</b>	<b>投诉反馈</b>	30				
10.1	有投诉电话。		5			
10.2	从接到投诉到处理不多于 2 个工作日的，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益。		5			
10.3	处理有效投诉率 100%。		10			
10.4	投诉人满意度达到 85% 的反馈记录。		10			
<b>11</b>	<b>加分项</b>	30				
11.1	企业或员工获得荣誉		10			
11.1.1	获得过县市级荣誉。			5		
11.1.2	获得省级及以上荣誉。			10		



表 A.2（续）

序号	项目	各大 项分 值栏	各分 项分 值栏	次分 项分 值栏	各小 项分 值栏	检查 得分
11.2	公益行为		10			
	年度参加公益活动 1~3 次			5		
	年度参加公益活动 4 次及以上			10		
11.3	企业创新		10			
11.3.1	企业参与研发停车信息化系统等新技术、新设备。			5		
11.3.2	企业自主研发停车信息化系统等新技术、新设备。			10		
总计		600				