



团 体 标 准

T/CACEM 31.5—2023

代替 T/CACEM 15.1-05—2019

高速公路经营管理 第 5 部分：服务区服务要求

Management of expressway—
Part 5: Service requirement for expressway area

2023-03-31 发布

2023-05-12 实施

中国交通企业管理协会 发 布
中 国 标 准 出 版 社 出 版

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 总体要求	2
4.1 基本要求	2
4.2 职责与人员	2
4.3 服务特性要求	3
4.4 基础设施	3
4.5 安全管理	4
4.6 绿色环保	5
4.7 信息化建设	5
5 运营过程要求	5
5.1 室外公共场区服务	5
5.2 公共卫生间服务	6
5.3 餐饮服务	7
5.4 商品售卖服务	8
5.5 加油(气)站、充电站服务	8
5.6 车辆维修服务	9
5.7 客房服务	10
5.8 其他服务	10
5.9 顾客投诉及处理	11
6 监视测量与改进提升	11
6.1 监视测量	11
6.2 改进提升	12

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。

本文件是 T/CAEM 31《高速公路经营管理》的第 5 部分。T/CACEM 31 已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：基本要求；
- 第 2 部分：现场管理要求；
- 第 3 部分：信息管理与服务要求；
- 第 4 部分：收费服务要求；
- 第 5 部分：服务区服务要求；
- 第 6 部分：车辆救援服务要求；
- 第 7 部分：养护管理要求；
- 第 8 部分：机电维护要求；
- 第 9 部分：评价与改进。

本文件代替 T/CACEM 15.1-05—2019《高速公路经营管理 第 5 部分：服务区服务要求》，与 T/CACEM 15.1-05—2019 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了术语和定义“公共服务”“消费服务”(见 3.2 和 3.3)；
- b) 删除了术语和定义“服务设施”“公共场区”“第三卫生间”“顾客投诉处理”(见 2019 年版的 3.2、3.3、3.4、3.5)；
- c) 将“要求”更改为“总体要求”和“运营过程要求”(见第 4 章和第 5 章，2019 年版的第 4 章)；
- d) 增加了“服务特性要求”“基础设施”“安全管理”“绿色环保”“信息化建设”(见 4.3、4.4、4.5、4.6 和 4.7)；
- e) 更改了“污水处理”(见 4.6.1，2019 年版的 4.9.1)；
- f) 更改了“固废处理”(见 4.6.2，2019 年版的 4.9.2)；
- g) 将“室外公共场区服务”“公共卫生间服务”“餐饮服务”“商品售卖服务”“加油(气)站充电站服务”“车辆维修服务”“客房服务”“其他服务”“监督与投诉”更改为“运营过程要求”(见第 5 章，2019 年版的 4.2、4.3、4.4、4.5、4.6、4.7、4.8、4.10、4.12、4.13)；
- h) 增加了“监视测量与改进提升”(见第 6 章)。

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。

本文件由中国交通企业管理协会提出。

本文件由中国交通企业管理协会标准化工作委员会归口。

本文件主要起草单位：中国交通企业管理协会。

本文件参与起草单位：中国交通企业管理协会质量管理委员会、江苏宁杭高速公路有限公司、山东高速股份有限公司、山西交通实业发展集团有限公司、北京中交远航认证有限公司、北京慧博思创管理顾问中心。

本文件主要起草人：杨咏、王义民、秦阳、邓媛娣、葛彦明、周和华、刘珂、胡月、王树兴、戚俊丽、宋笑南、薛建波、史巾川、马振兴、任秉海。

本文件于 2019 年首次发布，本次为第一次修订。

引 言

0.1 总则

交通运输是国民经济中基础性、先导性、战略性产业和重要服务性行业,交通现代化是中国式现代化的重要标志,在构建新发展格局中具有重要地位和作用。党的十九大报告中提出建设交通强国,党的二十大报告中再次强调加快建设交通强国,明确了新时代交通运输高质量、高水平发展的战略任务。

《高速公路经营管理》系列团体标准自 2019 年 7 月 11 日发布以来,应用于我国高速公路领域,取得了较好的社会经济效益。面对我国高速公路领域新政策、新技术、新业态、新模式等带来的变化,该标准在实际应用中也遇到了适应性和操作性方面的问题。为了更好地落实《交通强国建设纲要》、《质量强国建设纲要》等文件精神,构建安全、便捷、高效、绿色、经济的现代综合交通体系,促进高速公路经营管理单位完善经营管理机制,不断提升管理成熟度和服务品质,实现一流设施、技术、管理、服务的发展目标,标准的适时修订日益显得必要。为此,中国交通企业管理协会组织实施对 2019 年版《高速公路经营管理》系列团体标准进行修订。修订工作瞄准“领先性、特色化、高品质”的特性要求,建立覆盖全面、结构有序、衔接配套、先进适用的高速公路经营管理标准体系,以期更好地适用和指导高速公路经营管理单位的经营管理和服务活动,推动高质量发展,助力交通安全、智慧、绿色、开放发展。

本文件的修订旨在进一步强化服务区公共服务要求,结合高速公路经营管理单位经营模式、地方经济融合、路衍经济、节能减排、智慧服务的新成果,吸收各省服务区服务地方标准的内容,在高速公路服务区的个性化、特色化、高品质、功能多元化等方面提出了发展性的建议和要求。

0.2 与 T/CACEM 31《高速公路经营管理》其他部分的关系

本文件作为 T/CACEM 31《高速公路经营管理》系列标准之一,承接了 T/CACEM 31.1《高速公路经营管理 第 1 部分:基本要求》、T/CACEM 31.2《高速公路经营管理 第 2 部分:现场管理要求》的相关要求。T/CACEM 31.9《高速公路经营管理 第 9 部分:评价与改进》中提及的评价与改进的思路和方法适用于本文件。高速公路经营管理单位在应用本文件时,可与其他部分配套使用,也可单独实施本文件。

高速公路经营管理

第5部分：服务区服务要求

1 范围

本文件确立了高速公路服务区服务的总体要求,规定了高速公路服务区运营过程要求、监视测量与改进提升等内容。

本文件适用于高速公路服务区,高速公路停车区可参照执行。

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。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线
- GB 7959 粪便无害化卫生要求
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 16739.2 汽车维修业开业条件 第2部分:汽车综合小修及专项维修业户
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 17217 公共厕所卫生规范
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 18597 危险设施废物贮存污染控制标准
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 20234 电动汽车传导充电用连接装置
- GB/T 23484 城镇污水处理厂污泥处置分类
- GB/T 24969 公路照明技术条件
- GB/T 25180 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求
- GB/T 29781 电动汽车充电通用要求
- GB/T 31525 图形标志电动汽车充换电设施标志
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50057 建筑物防雷设计规范
- GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- CJ 164 节水型生活用水器具