

团 体 标 准

T/GZGPA 01—2025

代替 T/GZGPA 01—2024

粤港澳大湾区停车场服务规范

Specification for services of parking lot in Guangdong-Hong Kong-Macao
Greater Bay Area

2025-09-19 发布

2025-09-23 实施

广州市停车场行业协会 发 布

目 次

前言 III

引言 v

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务保障 1

5 服务提供 2

6 投诉处理 4

7 突发事件应急处置 4

8 服务评价与改进 4

参考文献 5

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。

本文件代替 T/GZGPA 01—2024《粤港澳大湾区停车场服务规范》，与 T/GZGPA 01—2024 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 修改了标准的适用范围（见第1章，2024年版的第1章）；
- b) 删除了规范性引用文件内容（见第2章，2024年版的第2章）；
- c) 删除了“管理服务单位”术语和定义，增加了“服务单位”术语和定义（见第3章，2024年版的第3章）
- d) 增加了本文件与被代替文件的关系；
- e) 更改了服务保障的条款内容和表述形式（见4.1、4.2、4.3，2024年版的4.1、4.2、4.3）；
- f) 更改了服务提供的条款内容和表述形式（见5.1、5.2、5.3、5.4、5.5、5.6、5.7，2024年版的6.1、6.2、6.3、6.4）；
- g) 增加了增值服务条款内容（见5.7）；
- h) 增加了“服务评价与改进”一章（见第8章）；

本文件由广州市停车场行业协会提出并归口。

本文件起草单位：广州市停车场行业协会、广州市交通技师学院、广州市交通运输研究院有限公司、广东有位智能科技有限公司、广州越秀物业发展有限公司广州分公司、广州珠江商业经营管理有限公司、广州安居商业运营有限公司、广东省宏丰实业有限公司、越秀亚通停车场有限公司、香港物业管理师学会、澳门泊车管理业商会、澳门物业管理业商会。

本文件主要起草人：李绪进、王占海、潘晓军、岑堃、刘兆强、张博华、符海峰、张立伟、余安鹏、张石献、唐海波、陈秋荣、唐富兵、朱飞、曾宪浪、苏嘉亮、丁巧铎、陈静仪、冯植希、周雅琪、林春雷、苏炜诺、王来、冯国雄、段英侠、张桂兰、郑美梅、苏丹。

本文件于2024年首次发布，2025年第一次修订。

引 言

随着《粤港澳大湾区发展规划纲要》的发布，粤港澳大湾区迈出了高质量建设的坚实步伐，大湾区“9+2”城市群成为中国开放程度最高、经济活力最强的区域之一，粤港澳大湾区优质生活圈正在加速形成。“港车北上”、“澳车北上”以及“粤车南下”政策顺利实施，“北上南下”双向奔赴热潮不断，为大湾区融合发展带来了新动能。

为适应粤港澳三地大融合，以先进标准支撑引领粤港澳大湾区建设，推动大湾区高质量发展，根据《促进粤港澳大湾区标准化发展指南(试行)》，鼓励停车场行业规范经营行为，提升停车场行业服务水平，结合粤港澳大湾区区域发展、互联互通、市场开拓、技术交流、人员往来等实际需求，广州市停车场行业协会提出，并组织三地起草单位，在粤港澳三地先进停车场服务经验的基础上，综合三地停车场服务行业专家意见，于2024年首次发布T/GZGPA 01—2024《粤港澳大湾区停车场服务规范》。

在《粤港澳大湾区停车场服务规范》为期一年的实施过程中，起草单位收集了来自服务单位、客户的应用反馈。为适应行业的发展，满足市场与应用的需求，持续提升标准的科学性、适用性与引领性，起草单位决定对T/GZGPA 01—2024《粤港澳大湾区停车场服务规范》进行修订。

粤港澳大湾区停车场服务规范

1 范围

本文件规定了粤港澳大湾区停车场服务的服务保障、服务提供、投诉处理、突发事件应急处置及服务评价与改进等要求。

本文件适用于公共停车场、专用停车场；不适用于临时停车场、城市道路泊位、当地政府特别规定的停车场。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

停车场 parking lot

提供机动车停放的场所。

注1：也称为泊车场所。

注2：包括公共停车场、专用停车场、临时停车场和城市道路泊位。

注3：在港澳地区也将停车场的英文翻译为 parking 或 car park。

3.2

客户 customer

在停车场内停放机动车的产权人、使用人和其他乘客。

3.3

服务单位 service corporation

为客户提供停车服务的企业。

4 服务保障

4.1 服务环境及设施设备保障

4.1.1 服务单位应保持停车场环境整洁，清扫停车场垃圾。室内停车场无漏水，保证新风系统或排风设备正常运行。

4.1.2 停车场应进行硬底化处理。停车场出入口宜设置防坠落物设施。

4.1.3 停车场的出入口应设置减速装置。

4.1.4 停车场内照明设施和应急照明设备应满足机动车安全进出、停放和消防应急需求。停车场内的人员疏散通道及出入口、配电室、值班室、控制室等用房均应设置应急照明。

4.1.5 停车场应备有充电电筒、照明指挥棒、广播器、电力测试棒等应急物资，地势低洼区域停车场应配备防洪挡板、防洪沙包等应急物资，每月定期检查，并根据需要增设移动式抽水泵。

- 4.1.6 停车场内无违章搭建、堆放杂物。禁止存放易燃、易爆和污染物品。
- 4.1.7 停车位宜安装车轮档，即车轮定位器。
- 4.1.8 地下停车场宜具备水位远程报警功能。
- 4.1.9 服务单位应建立消防设施档案，每年不少于一次检查消防设施，同步做好更新维护。包括但不限于火灾自动报警系统、灭火器等。
- 4.1.10 在充电设施区域内，服务单位宜配置锂电池高效控温抗爆阻燃剂和移动阻燃板。
- 4.1.11 服务单位应在停车场出入口盲区安装监测系统。

4.2 服务人员

- 4.2.1 停车场服务人员应根据停车场所在地域提供两种或以上语言服务，包括普通话、粤语、英语和葡语等。
- 4.2.2 停车场服务人员应具有良好的服务意识、服务态度、服务礼仪，熟悉本岗位职责、突发事件应急处理流程。应接受服务技能培训，经培训合格后方能上岗。
- 4.2.3 停车场服务人员应穿着具备明显标识的服装，佩戴工号牌。
- 4.2.4 停车场服务人员每日上岗前应检查仪容仪表，保持整洁。

4.3 服务信息保障

- 4.3.1 停车场内的计算机设备、网络系统（含视频监控网络）的硬件和软件，应设专人值班管控，值班人员需在岗值守、实时巡查。
- 4.3.2 服务单位应建立并妥善保管停车场内机动车及客户的档案或记录，包括但不限于停车场车位产权档案、停车位使用记录、机动车出入记录、客户意见征询记录和投诉记录；遵守所在地法规，不得私自泄露相关信息。
- 4.3.3 档案资料包含纸质档案、电子档案和视频监控资料。档案资料保存时间应不少于 3 年，视频监控文件保存时间应不少于 30 天。

5 服务提供

5.1 信息告知服务

服务单位应在停车场明显位置设置公告牌或告示板，或在停车协议中附上服务公约内容，以此告知客户相关信息，内容包括但不限于驾驶员行为准则、车辆停放要求；停车场提供服务的时间、服务范围、服务项目、收费标准、求援电话等。

5.2 标识指引服务

- 5.2.1 停车场应提供下列标识指引客户有序停车及离场：
 - a) 在停车场入口明显位置设置停车场的名称标识，在停车场内的配套设施如：卫生间、电梯、设备房等位置设置名称标识；
 - b) 在停车场出入口位置设置明显导向标识，在收费区、转弯、楼层、人行通道、电梯等主要区域设置指引标识；
 - c) 在停车场内部区域设置行车方向标识；
 - d) 在停车场设置道路标线，包括车道边缘线、停车位线、地面导向箭头、双向车道中心线等；
 - e) 在停车泊位通过悬挂车位号牌或地面喷号的形式标注车位号，车位号标识耐用、清晰、统一；在主通道设置有车位号方向的指引标志；

- f) 针对不同类型车位的区域设置明显的类型标识;
- g) 根据建筑物的性质、特点和车型等不同因素,在停车场设置医疗、抢险等紧急机动车、无障碍机动车停车位标识。

5.2.2 停车场应人车分流,设置人行通道线路标识。

5.2.3 配套有新能源车充电桩的,应在充电桩区域设置以下标识:运营单位名称、24 小时紧急服务电话、充电电压、功率、充电桩编号等。

5.3 标识提醒和警示服务

5.3.1 停车场应具备下列标识,提醒和警示客户,保障车辆安全进出:

- a) 在停车场的入口上方设置限高、限速、限重、禁止烟火、禁止鸣喇叭等标识;
- b) 在停车场内柱体、墙阳角及凸出构件等部位设置反光防撞标识;
- c) 在停车场内通道转弯处和岔路口设置凸面反光镜;
- d) 在紧急疏散出口设置方向指引标识。

5.3.2 标识的文字应根据停车场所在地域使用政府官方语言,并宜提供包括简体中文、繁体中文、英文或葡文等语言作为辅助。

5.4 停车引导服务

5.4.1 为客户提供服务时,停车场服务人员应使用文明用语。

5.4.2 停车场应通过温馨提示,提醒客户关好车窗、锁好车门,带好财物。

5.4.3 大型停车场宜安装车位引导及反向寻车系统。

5.4.4 停车场应做好无障碍车位的使用引导,宜设置无障碍机动车停车位并设置明显标志,或指引无障碍机动车停放在通行方便、行走距离路线最短的位置。

5.4.5 停车高峰期或车辆拥堵时,停车场服务人员应引导车辆有序进出停车场,保证通道畅通。

5.4.6 配置机械式停车设备时,宜安排专人负责车位的使用引导。

5.5 收费服务

5.5.1 车辆收费服务应提供多种收费方式,包括但不限于现金、电子支付收费,如微信、支付宝、八达通、澳门通、Visa 等。收款装置的安装位置与操作界面,应方便左舵与右舵客户操作。

5.5.2 车辆收费服务应明码标价,在停车场入口处及收费地点等显著位置,采取公示栏、公示牌、收费表、收费清单、收费手册、多媒体终端查询等多种方式公示停车收费标准。

5.5.3 服务单位在收取停车费用后,应出具有效的停车缴费凭证。

5.5.4 服务单位应具备识别粤港澳车牌的停车收费系统,建立互联网信息平台。

5.6 巡查服务

5.6.1 服务单位应通过安全监控系统和现场巡视等方式检查车辆情况,并做好检查记录;若发现车辆有损伤,应向客户说明情况。

5.6.2 服务单位应保持对停车场内重点区域进行巡查,发现异常情况应设置明显标识并立即处理。

注:重点区域指设备房、监控室、集水井等。

5.7 增值服务

5.7.1 停车场宜为客户提供移车器、灭火毯、汽车启动装备、汽车充气泵、擦鞋机、小推车及雨伞等服务。

5.7.2 大型停车场、多层停车场宜为客户提供“代客泊车”、“代客取车”服务。

- 5.7.3 办公大楼类型的停车场内宜提供饮用水、自动售货机等服务。
- 5.7.4 商业类型的停车场内宜提供“宠物临时托管”服务，并制定服务细节。
- 5.7.5 服务单位宜配置 AED（自动体外除颤仪），并对停车场服务人员开展急救培训。
- 5.7.6 在充电设施区域内，应设置视频安防监控系统；应提供欧标、国标充电转换插头；宜配备显示当前站内充电设备可供使用情况的装置。
- 5.7.7 服务单位应提供智慧停车服务，采取措施应用智慧停车系统并完善智慧停车场功能：应能智能识别粤港澳车牌；宜安装机器人巡查系统。

6 投诉处理

- 6.1 服务单位应建立健全投诉处理制度及投诉渠道，在停车场出入口或经营区域内明显位置公布投诉的联系方式，设立服务监督电话。
- 6.2 停车场服务人员接到客户投诉后，应立即记录投诉事项，并对投诉事项进行处理。

7 突发事件应急处置

- 7.1 停车场内发生事故，导致设施设备或车辆毁损的，应维持现场秩序，协助采集和固定证据并配合政府有关部门处理。
- 7.2 与客户发生矛盾时，停车场服务人员应保持冷静，避免言语冲突和肢体接触。
- 7.3 接到车场闸口故障信息时，停车场服务人员应在 5 分钟内处理。
- 7.4 通风、排水、照明等设备出现突发故障时，应做好应急处置的措施。
- 7.5 服务单位应制定包括火警、交通事故、防汛、公共卫生、供电系统故障等突发事件的应急预案，并按照当地政府要求定期进行应急培训和演练。
- 7.6 气象部门发出台风或强降雨预警信号后，服务单位应启动应急响应预案，检查清理渠口、沙井，测试抽水泵，确保排水畅通，并视紧急情况通知客户将低洼处车辆挪走。

8 服务评价与改进

- 8.1 服务单位应对服务提供进行检查与评价。
- 8.2 服务单位宜综合采用自我评价、客户满意度调查、行业协会等第三方机构评估等方式，每年开展一次。
- 8.3 评价应覆盖但不限于以下关键指标：服务保障、服务提供、投诉处理、突发事件应急处置。
- 8.4 服务单位应依据评价结果落实改进，并建立持续改进机制。

参 考 文 献

- [1] 粤港澳大湾区发展规划纲要
 - [2] 香港特别行政区《道路交通(泊车)规例》第 IV 部停车场
 - [3] 道路使用者守则
 - [4] 澳门特别行政区公共泊车服务的营运及使用条件（第 28/2023 号行政法规）
 - [5] 澳门公共泊车服务制度（第 5/2023 号法律）
 - [6] 澳门道路交通标志标线设置指引
 - [7] 广州市停车场条例（广州市第十五届人民代表大会常务委员会公告第 87 号）
 - [8] 广州市停车场服务设施设置规范（试行）
 - [9] 深圳市经营性停车场设施管理办法（深交规〔2024〕2 号）
 - [10] 珠海经济特区停车场建设与管理条例（珠海市人民代表大会常务委员会公告〔九届〕第 37 号）
 - [11] 佛山市停车场管理办法（佛山市人民政府令第 10 号）
 - [12] 惠州市停车场建设与管理办法（惠州市人民政府令第 97 号）
 - [13] 东莞市机动车停车设施管理办法（东莞市人民政府令第 159 号）
 - [14] 中山市停车场条例（中山市第十五届人民代表大会常务委员会公告第 21 号）
 - [15] 肇庆市停车场管理办法（肇庆市人民政府令第 16 号）
-