

团 体 标 准

T/APSIA 04—2020



2020 - 11 - 25 发布

2020 - 11 - 25 实施

安徽省停车服务行业协会

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。

本文件由安徽省停车服务行业协会提出并归口。

本文件起草单位：安徽驰誉停车场经营管理有限公司、合肥城市泊车投资管理有限公司、颍上县金盾保安服务有限公司、淮北城市泊车管理有限公司、安徽宜泊停车管理有限公司、岳西县保安服务公司、安徽中安智通科技股份有限公司、滁州市城泊车辆服务有限公司。

本文件主要起草人：权良忠、应长春、马步书、李战备、王秀丰、骆顺杞、李军、曹山山。



停车场缴费服务指南

1 范围

本文件确立了停车场缴费服务的基本要求，并规定了停车场缴费服务的人员要求、设施、服务内容和投诉处理与改进。

本文件适用于商业停车场缴费服务，其他公共停车场运营可参照执行。

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

- 4.1 应制定相应的规章制度、缴费服务程序。
- 4.2 应根据当地物主管部门核算的机动车停车收费标准计算收取停车费用，严格执行各项收费政策。
- 4.3 应对缴费服务工作人员进行岗前培训，对在岗人员应进行业务技能培训。
- 4.4 应对缴费服务监督检查，提高服务质量。
- 4.5 应根据停车场类型、缴费模式配备相应的缴费设施。

5 人员要求

5.1 业务技能

- 5.1.1 了解停车缴费政策、规则和收费政策。
- 5.1.2 熟悉收费业务知识，能准确判断车辆类别、停车时间并按相应的收费标准收费。
- 5.1.3 快速、安全指挥车辆停靠、通行，避免车辆积压。
- 5.1.4 掌握有关财务知识，及时上交票款和作废的票据。

5.2 行为规范

- 5.2.1 表情自然，举止文明，动作规范。
- 5.2.2 回答问题应准确、耐心，坚持微笑服务。
- 5.2.3 工作期间不携带与工作无关的物品，不做与工作无关的事情，不擅离工作岗位。
- 5.2.4 对有困难的车主应主动提供帮助。

6 设施

6.1 人工缴费停车场

6.1.1 应设置人工缴费服务需要的设施，包括但不限于：

- 车辆检测装置；
- 计时设备
- 电动栏杆或手动栏杆；
- 收费终端、通行卡读写器、票据打印机；
- 收费金额显示器、语音报价器；
- 缴费标识、计费规则公示牌等。

6.1.2 应每日检查设施完好性，发生故障及时维修。

6.2 自助缴费停车场

6.2.1 应设置自助缴费服务需要的设施，包括但不限于：

- 车辆号牌自动识别系统；
- 计时设备；
- 电动栏杆；
- 电子计费设备；
- 收费金额显示器、语音报价器；
- 自助缴费机、自助缴费系统；
- 呼叫机，通话设备；
- 缴费标识、计费规则公示牌。

6.2.2 应每日检查设施完好性，发生故障及时维修。

7 服务内容

7.1 缴费信息采集

7.1.1 车辆进场时记录车辆信息和入场时间。

7.1.2 记录车辆在场时间。

7.1.3 根据停放时间和计费标准计算停车费用。

7.2 缴费

7.2.1 准确计算并告知车主停车费用。

7.2.2 通过人工缴费或电子支付手段收取停车费用。

7.2.3 宜提供预缴费服务，系统直接扣除停车费用。

7.2.4 提供统一的财政收据或者税务发票。

7.3 咨询服务

接受车主对车位空余情况、停车收费时段、停车收费标准和停车场基本信息的咨询并回复。

7.4 查询服务

7.4.1 提供缴费查询服务，包括缴费记录、计价标准等信息。

7.4.2 宜设置服务窗口进行缴费查询。

7.4.3 提供网站、手机 APP 等方式提供自助缴费查询。

7.5 异常处理

7.5.1 计费设备、计时设备发生故障时，宜按停车场最低缴费收取停车费用。

7.5.2 自助缴费设施发生故障时，宜安排临时人工收费。

8 投诉处理与改进

8.1 投诉处理

8.1.1 设置投诉渠道，接受投诉，包括服务、计费价格等。

8.1.2 接到投诉后应记录投诉内容，核实投诉事项，在 1h 内响应。

8.2 改进

8.2.1 对评价不合格项改进，明确责任人，制定改进方案。

8.2.2 在规定时间内完成改进。

8.2.3 建立长效机制，防止已改进不合格项再次出现。

