

# DB33

## 浙江省地方标准

DB 33/T XXX—XXXX

### 高速公路服务区（停车区）服务管理规范

Expressway service(parking) area management and service specification

（报批稿）

2017 - XX - XX 发布

2017 - XX - XX 实施

浙江省质量技术监督局 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 管理要求 .....	2
4.1 一般规定 .....	2
4.2 经营单位 .....	3
4.3 经营项目企业 .....	3
4.4 从业人员 .....	3
4.5 设施设备和场地 .....	3
4.6 安全管理 .....	4
4.7 制度建设 .....	4
4.8 节能与环保 .....	4
5 服务要求 .....	5
5.1 一般规定 .....	5
5.2 基本服务 .....	5
5.3 公益服务 .....	7
5.4 其它服务 .....	8
6 投诉与处理 .....	8
6.1 投诉受理 .....	8
6.2 投诉处理 .....	8
7 评价与改进 .....	9
7.1 评价 .....	9
7.2 改进 .....	9
附录 A（规范性附录） 服务区管理及服务规范目录 .....	10
附录 B（资料性附录） 服务区服务管理细则 .....	12

## 前 言

本标准依据GB/T 1.1 -2009给出的规则起草。

本标准由浙江省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江省交通投资集团有限公司、浙江省公路管理局、浙江交通职业技术学院。

本标准主要起草人：周建平、陈记训、黄戟文、周志强、陈文标、叶万里、马伟、龚祖贤、朱忠华、陈兴刚、骆鉴湖、方哲形、金光向、杨奕、赵炜华。

# 高速公路服务区（停车区）服务管理规范

## 1 范围

本标准规定了高速公路服务区（停车区）的管理、服务、投诉与处理、评价与改进等要求。  
本标准适用于高速公路服务区（停车区）服务管理工作。

## 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 5749	生活饮用水卫生标准
GB 5768.1	道路交通标志和标线
GB 14934	食（饮）具消毒卫生标准
GB 16153	饭馆(餐厅)卫生标准
GB/T 16868	商品经营质量管理规范
GB/T 17217	城市公共厕所卫生标准
GB/T 17242	投诉处理指南
GB 17930	车用汽油
GB 18047	车用压缩天然气
GB 18483	饮食业油烟排放标准
GB/T 18883	室内空气质量指标
GB 19147	车用柴油
GB/T 29772	电动汽车电池更换站通用技术要求
GB/T 29781	电动汽车充电站通用要求
GB 50156	汽车加油加气站设计与施工规范
GB 50966	电动汽车充电站设计规范
CJJ 14	城市公共厕所设计标准
JT/T 816	机动车维修服务规范
NB/T 33004	电动汽车充换电设施工程施工和竣工验收规范
NB/T 33009	电动汽车充换电设施建设技术导则
卫生部令第80号	《公共场所卫生管理条例实施细则》

## 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 expressway service area

高速公路专门设置，为司乘人员提供公共卫生间、购物、餐饮等服务，为车辆提供停车、加油（加气、充电）、汽车维修等服务的场所。

### 3.2

#### 高速公路停车区 expressway parking area

高速公路专门设置，为司乘人员提供公共卫生间等服务，为车辆提供停车等服务的场所。

### 3.3

#### 基本服务 basic service

服务区为司乘人员和车辆提供的停车、公共卫生间、餐饮、购物、加油（加气、充电），汽车维修等服务。

### 3.4

#### 公益服务 public welfare service

服务区为司乘人员免费提供的咨询、信息查询、室内外休息区、淋浴室等服务。

### 3.5

#### 经营单位 business enterprise

取得服务区从业法人资格，从事服务区现场、设施、人员等管理，项目经营管理，为司乘人员提供相应服务的企业。

### 3.6

#### 经营项目 project business

服务区内为满足司乘人员需求，设立的餐饮、购物、汽车维修、加油（加气、充电）等收费服务。

### 3.7

#### 经营项目企业 project business enterprise

取得经营项目从业法人资格，与所在服务区经营单位签订经营合同，按合同约定开展经营活动的企业。

### 3.8

#### 第三卫生间 unisex toilet

为需要他人协助才能如厕的特殊对象专门设置的卫生间。

### 3.9

#### 从业人员 employees of service area

在服务区从事管理、经营或服务工作的人员。

## 4 管理要求

### 4.1 一般规定

- 4.1.1 经营单位为高速公路服务区(停车区)整体责任人,接受各相关行政机构管理,负责服务区整体经营、管理和服务工作。
- 4.1.2 经营项目企业应具有合法的经营资质,取得法人登记证,依法经营,应严格执行相关行业规范 and 标准。
- 4.1.3 经营项目企业应通过公开公平竞争,由经营单位择优选定。
- 4.1.4 经营单位与经营项目企业签订经营合同,合同中应约定经营项目、经营范围、服务标准等条款。
- 4.1.5 经营单位及经营项目企业,应承担管理和经营职责,配备对应岗位人员。
- 4.1.6 经营单位与经营项目企业是同一主体时,经营项目企业需承担的服务管理责任由经营单位承担。
- 4.2 经营单位**
- 4.2.1 经营单位应设置现场管理、设施管理等岗位。
- 4.2.2 经营单位应建立 24 小时值班制度,应统筹管理各功能区正常运行及服务 work。
- 4.3 经营项目企业**
- 4.3.1 应配备经营项目专(兼)职负责人和服务人员,人员应具有相应专业知识。
- 4.3.2 应明确营业时间,经营项目企业应按附录 A 的要求建立标准化操作规程、服务规范,上墙公示。
- 4.3.3 应接受相关行政机构监管。
- 4.4 从业人员**
- 4.4.1 经营单位管理人员应不少于 3 人,其他人员应依据服务、经营规模确定数量。
- 4.4.2 经营项目企业从业人员应具有相应岗位技能,岗位有从业资格要求的应持证上岗。
- 4.4.3 从业人员应定期参加培训,无职业培训要求的,每半年应至少进行一次业务培训。
- 4.4.4 直接接触食材的从业人员应取得健康合格证明,每年应至少体检一次,应建立从业人员健康档案。
- 4.4.5 从业人员仪容仪表应符合服务规范要求,服饰应与所从事岗位相符,应具有明显职业特征,应佩戴工牌。
- 4.4.6 服务应精神饱满,亲切、友好,应使用文明礼貌用语,不应出现服务忌语。
- 4.5 设施设备和场地**
- 4.5.1 设施设备**
- 4.5.1.1 服务设施设备应齐全,应建立完整的设施设备台账档案,符合国家及行业管理部门的规定。
- 4.5.1.2 服务设施设备应保持状态完好,安全可靠,满足服务要求。
- 4.5.1.3 服务设施设备应制定相应维护保养制度,明确维护、保养、更新和检查要求,应按规定维护、保养、更新及检查。

4.5.1.4 保养应根据日历时间、维修应根据设施运行状态进行分级，应根据分级水平明确功能恢复时间。进行现场维修的设施设备，维修期间应按规定隔离，设置提示标志。

4.5.1.5 需经国家专门机构鉴定的设备、量具等，应按相关规定定期检测，取得相关检验合格证书。

#### 4.5.2 场地

4.5.2.1 场地规模应满足需求，布设合理，符合司乘人员使用习惯。

4.5.2.2 服务区外部场地应平整、无坑洼，无垃圾。

4.5.2.3 内部场地应平整、无坑洼、无积水、无残留渍、无垃圾。

4.5.2.4 走廊、通道应通畅，无占道物。

#### 4.6 安全管理

4.6.1 经营单位应与经营项目企业签订安全协议，明确安全管理职责，负责做好各自的安全管理工作。

4.6.2 经营单位与经营项目企业应在业务范围内配备符合消防及安全要求的设施设备。

4.6.3 经营单位与经营项目企业应对全员定期进行安全培训，定期开展特定岗位人员专项安全培训。

4.6.4 经营单位与经营项目企业应定期对安全保护设施设备进行检查，确保设施设备完好有效，应建立检查台账。

4.6.5 经营单位与经营项目企业的服务操作应严格遵守安全操作规程，定期检查执行情况。

4.6.6 经营单位对重点区域应采用视频监控，资料留存时间应不少于 30 天。

4.6.7 经营单位应建立危险源分析表，进行风险评估，制定安全管理计划、检查计划、改进措施，建立详细台账。

4.6.8 经营单位应建立应对各类突发事件的应急体系，制定完善应急预案，做好物资储备与管理，组建应急处置队伍，组织实施应急演练。

#### 4.7 制度建设

4.7.1 经营单位与经营项目企业应按附录 A 中 A.1 的要求，建立健全相应的管理制度，定期检查，适时更新。

4.7.2 经营单位与经营项目企业应按附录 A 中 A.2 要求，制定相应的服务质量标准。

4.7.3 经营单位与经营项目企业应按照附录 A 中 A.3 要求建立操作规程，就相关内容进行培训，接受检查和监督。

#### 4.8 节能与环保

4.8.1 经营单位与经营项目企业，应制定并实施节能减排、环境保护工作计划。

4.8.2 经营单位与经营项目企业，应积极采用节能、环保的新材料、新技术、新设备和新工艺。

4.8.3 经营单位与经营项目企业，应加强资源回收利用。

4.8.4 经营单位与经营项目企业，应在相关场室设置明显的禁烟标志。

- 4.8.5 垃圾应分类、定点存放，及时清运。
- 4.8.6 经营单位应配备污水处理设施，污水应达到对应排放标准，宜排入城镇污水系统。
- 4.8.7 经营单位应加强绿化建设，原土不应裸露。
- 4.8.8 经营单位应为交通运输行业节能减排政策推广配备相应服务功能，包括能源加注、车辆维护等。
- 4.8.9 业务范围内产生的废弃物排放应符合国家法律、法规及技术规范的相关规定。

## 5 服务要求

### 5.1 一般规定

- 5.1.1 经营单位及经营项目企业应遵守相关法律、法规的要求，服务内容和服务质量应符合相应标准规范，具体内容参见本规范附录 B 的要求。
- 5.1.2 服务区管理与经营应符合国家及行业发展指导意见，不断完善服务功能，提升服务水平，满足司乘人员的新需求和新期待。
- 5.1.3 应为司乘人员和车辆提供基本服务、公益服务，宜根据司乘人员及车辆需求提供其它服务。
- 5.1.4 服务内容和证照应公示，接受司乘人员和相关行业管理部门监督、检查与管理。
- 5.1.5 经营项目应明码标价，宜提供多种结算方式，建议按规定开具发票。
- 5.1.6 应建立经营项目企业及从业人员退出机制。
- 5.1.7 经营单位应制定重大节假日、重大活动服务工作预案，应建立服务能力预警机制和毗邻服务区联动机制。

### 5.2 基本服务

#### 5.2.1 停车

- 5.2.1.1 应为进入服务区的车辆提供停靠服务，应做到分类停靠，为特殊车辆提供专区停靠，宜提供可遮蔽的停车位。应设置车辆加水点，设置醒目标志指示位置。
- 5.2.1.2 停车位设置应符合停车场设计规划原则，标志标线设计应符合 GB 5768.1 相关规定。
- 5.2.1.3 应配备夜间不间断照明。
- 5.2.1.4 应以车辆进出安全、便捷为原则，进行合理的交通组织。
- 5.2.1.5 停车场应随脏随扫，做好循环保洁。应配备卫生检查人员，每天至少检查 2 次，做好检查记录。
- 5.2.1.6 应定时疏通停车场周围排水口和下水口，保证排水畅通。
- 5.2.1.7 停车场附近的宣传栏、标识牌，应保持清洁，无污迹。

#### 5.2.2 公共卫生间（第三卫生间）

- 5.2.2.1 公共卫生间设置应符合 CJJ 14 和《浙江省高速公路服务区建设指南》相关规定。



- 5.2.2.2 应建立完善的保洁制度，配备保洁人员、专用工具，保洁应符合 GB/T 17217 相关规定。
- 5.2.2.3 公共卫生间应随脏随扫，做好循环保洁。应配备卫生检查人员，每天至少检查 2 次，做好检查记录。
- 5.2.2.4 化粪池内积存的粪液、尿液应及时清运，不应外溢。
- 5.2.2.5 公共卫生间室内应基本无蝇，化粪池和贮粪池周围应无蝇蛆孳生。
- 5.2.2.6 应 24 小时免费开放，重大节假日有排队如厕现象时，应及时开启简易或临时卫生间等辅助设施。
- 5.2.2.7 在条件允许的服务区内，宜提供第三卫生间。

### 5.2.3 餐饮

- 5.2.3.1 餐厅经营与服务应符合 GB 16153 相关规定，食具、炊具应按 GB 14934 相关规定消毒。
- 5.2.3.2 就餐区环境应符合 GB/T 18883 相关规定，光线良好，温度适宜，空气清新、无异味，无蚊蝇。
- 5.2.3.3 加工过程中产生的油烟排放应符合 GB 18483 相关规定。
- 5.2.3.4 小吃应在指定区域经营。
- 5.2.3.5 应为顾客提供多种类型的餐饮服务，餐厅正常供餐时间外，应能提供简单餐饮。
- 5.2.3.6 食材进货渠道应实行索证和台账管理。
- 5.2.3.7 应做好食品留样，留样数量不少于 100 克，留样时间应不少于 48 小时，做好留样记录。
- 5.2.3.8 水质应符合 GB 5749 相关规定，饮用水应 24 小时免费提供，冷水、热水指示明确，供应处设置摆放设施。
- 5.2.3.9 垃圾桶内垃圾不应超过容量 2/3，及时清理。

### 5.2.4 购物

- 5.2.4.1 商品应满足出行公众多样化需求，可溯源，信息完整。商品质量应符合 GB/T 16868 相关规定，应保证产品质量，不应销售无生产日期、无质量合格证以及无生产厂家的产品。
- 5.2.4.2 每类商品均应有价签，价签内容应包括品名、价格、规格、产地、等级、单位信息。价签应面对顾客，字迹清晰，表面清洁无污渍。
- 5.2.4.3 食品应获国家 QS 质量认证，包装应清晰标注生产日期、保质期及生产厂家等内容。每日应进行 1 次检查，做好记录。
- 5.2.4.4 应能提供进货验收单及供应商各类资质证件档案。
- 5.2.4.5 不同性质的商品应分区摆放，不同类的商品应分类陈列。
- 5.2.4.6 冰柜、展示柜中的生、熟食品应分开存放，不应存放个人物品。

### 5.2.5 加油（加气、充电）

- 5.2.5.1 加油站设计、建设、维修、改造以及其附属设施设备配备，应符合 GB 50156 的相关规定。

5.2.5.2 充电站及换电站建设应符合 GB 50966、GB/T 29781、GB/T 29772、NB/T 33004、NB/T 33009 等有关标准规定。

5.2.5.3 汽油标准应符合 GB 17930 相关规定；柴油标准应符合 GB 19147 相关规定；车用压缩天然气标准应符合 GB 18047 的相关规定。

5.2.5.4 应提供 24 小时加油（加气、充电）服务。

5.2.5.5 应按附录 A 中 A.3 的规定建立加油、加气和充电服务操作规程。

5.2.5.6 油品（气）供给应标号齐全，质量可靠、数量充足。

5.2.5.7 加油（加气、充电）机上的标号、价格、计量应清晰易辨。

5.2.5.8 室内外设施及用品应摆放整齐，规范有序。

5.2.5.9 加油（加气、充电）设备应符合国家、行业及本规范 4.5.1 的规定，保持表面清洁，做到无积尘、无锈迹、无油污。

## 5.2.6 汽车维修

5.2.6.1 应符合 JT/T 816 相关规定，应按核准资质提供维修服务。

5.2.6.2 应公开主要维修项目及其工时收费表、服务质量承诺书、服务规程等。

5.2.6.3 应明确各岗位职责并制定详细的服务规范及安全操作规程。

5.2.6.4 应确保维修配件、材料质量，不应使用假冒、伪劣配件和材料；维修配件、材料应有进出台账记录，应有进货票据。

5.2.6.5 各类设施设备、维修工具及零配件应摆放整齐。

5.2.6.6 应提供 24 小时维修服务。

## 5.3 公益服务

### 5.3.1 咨询

5.3.1.1 咨询服务台应设置于大厅或适当醒目位置，应配备服务人员为司乘人员提供免费咨询服务。服务项目牌应设置于服务台适当、醒目位置，服务人员离开时应有告示牌和联系电话。

5.3.1.2 服务人员应熟悉掌握相关法律法规、业务、文化等知识及基本生活常识，应有与服务对象沟通、解答问题的技能。

### 5.3.2 信息查询

5.3.2.1 应设有高速公路路网示意图、服务区功能布局平面示意图，内容应标示完整、规范，易识别。

5.3.2.2 应设置信息查询机、电子情报板及广播系统，与相关部门建立咨询联系渠道，为出行公众提供延伸服务。

### 5.3.3 室内外休息区

5.3.3.1 室内外休息区环境应符合《公共场所卫生管理条例实施细则》（卫生部令第80号）的相关规定。

5.3.3.2 宜提供多种形式的休闲服务，满足出行公众短暂休息需求。

5.3.3.3 室外休息区宜设置吸烟处。

#### 5.3.4 淋浴室

5.3.4.1 经营单位应免费提供淋浴室。

5.3.4.2 淋浴水温应与气温相适宜。

#### 5.4 其它服务

5.4.1 应免费提供母婴室、残疾人专用通道等设施。

5.4.2 母婴室应专门设置单独房间，提供必需设施，及时保洁、可靠消毒。

5.4.3 宜提供无专业知识需求的简单急救用品。

5.4.4 宜提供免费WIFI等公共网络服务。

5.4.5 宜提供金融服务功能。

5.4.6 服务内容及职责应遵照与金融机构之间协议执行。

5.4.7 应提供力所能及的其它服务。

### 6 投诉与处理

#### 6.1 投诉受理

6.1.1 应按附录A中A.1要求建立投诉受理制度，接受社会各方的监督。

6.1.2 应设立监督公示栏，公示服务区、管理部门和上级主管部门的监督电话，服务区的监督电话应24小时有人接听。

6.1.3 应公布所有投诉方式、受理方式，投诉渠道应便利、畅通。

6.1.4 投诉受理过程中，应准确记录投诉人姓名、联系方式、投诉事由、投诉请求等信息，应保护投诉人相关信息。

6.1.5 投诉受理范围应为工作人员服务态度、服务质量的投诉，服务区环境卫生、食品质量的投诉，对设备设施、安全及异常事件的投诉，对服务区其它涉及服务质量方面的投诉。

#### 6.2 投诉处理

6.2.1 投诉处理应符合GB/T 17242相关规定。

6.2.2 应迅速调查核实投诉人所反映情况，按投诉内容进行分级管理。一般投诉应在2个工作日内办结，重大投诉应在5个工作日内办结。

6.2.3 处理人员未能与投诉人员协商解决的投诉，应及时报请上级主管部门处理。

6.2.4 应以书面或者口头的形式告知投诉人投诉处理意见，有效投诉反馈率应达到 100%。涉及法律问题的投诉，应依照法定程序处理。

6.2.5 应建立投诉事件台账，建立事件处置档案并保存。

## 7 评价与改进

### 7.1 评价

7.1.1 经营单位与经营项目企业应积极改进和提高服务质量，接受行业主管部门管理，接受各方服务评价。

7.1.2 评价结果应准确记录和存档。

### 7.2 改进

7.2.1 应在限期内整改评价所提出的问题。

7.2.2 应建立服务改进措施及效果管理台账。

7.2.3 应自主开发拓展服务项目，适应社会需求和发展，不断提高服务质量。

7.2.4 应依据国家及行业管理要求，完善管理和服务。

**附 录 A**  
**(规范性附录)**  
**服务区管理及服务规范目录**

**A.1 管理制度建设要求**

服务区管理与服务过程应至少建立下面管理制度：

- 停车场管理制度
- 公共卫生间管理制度
- 餐饮管理制度
- 购物管理制度
- 加油（加气、充电）站管理制度
- 汽修管理制度
- 设施设备管理制度
- 安全生产管理制度
- 服务质量管理制度
- 投诉受理管理制度
- 应急预案管理制度
- 设备维护保养制度

**A.2 服务质量标准建设要求**

服务区管理与服务过程应至少建立下面服务质量标准：

- 环境卫生质量标准
- 员工形象质量标准
- 管理人员服务规范
- 保安人员服务规范
- 保洁人员服务规范
- 餐饮服务人员规范
- 商超服务人员规范
- 加油（加气、充电）服务人员规范
- 汽修服务人员规范

**A.3 服务操作规程建设要求**

服务区管理与服务过程应至少建立下面操作规程：

- 广场车辆指挥规程
- 公共卫生间保洁规程
- 厨房加工规程
- 加油（加气、充电）操作规程
- 汽修操作规程

——餐厅操作规程

**附 录 B**  
**(资料性附录)**  
**服务区服务管理细则**

**B.1 基本服务管理**

**B.1.1 停车场管理**

- B.1.1.1 对司乘人员必须做到讲文明、有礼貌，与司乘人员交流时，需站立回答；
- B.1.1.2 车辆进入服务区，应指挥车辆按区、按泊位停车，做到秩序良好、整齐规范；
- B.1.1.3 装载易燃易爆等危险物品的车辆要及时引导到危化品车辆专用停车位停放，并做好登记；
- B.1.1.4 停车区域内如发现有故障车辆，保安人员应及时引导至修理区域。不能启动的，应立即做好安全警示工作并提供相关应急服务；
- B.1.1.5 提醒司乘人员注意广场卫生，保持停车场的清洁，对随意抛洒垃圾的司乘人员应加以提醒或劝阻；
- B.1.1.6 提醒司乘人员注意交通、治安安全，发现在停车区休息的司乘人员应及时提醒或劝阻，预防事故发生；
- B.1.1.7 保持地面平整、标线清晰，发现坑洞、积水，地面、路肩边坎等破损，及时修复；
- B.1.1.8 建立巡更系统，设置合理巡更路线，2小时1次，实现24小时不间断巡视；
- B.1.1.9 服务区内发生斗殴、偷盗等治安事件，应及时报警，按相关应急预案处置，并做好记录；
- B.1.1.10 定时清理排水沟、渠，保证排水畅通。

**B.1.2 通道管理**

- B.1.2.1 通道值班人员应确保24小时在岗；
- B.1.2.2 确保通道畅通，严禁在通道上停车，发生车辆严重阻塞时，立即与路公司监控中心联系并通知高速交警，维护现场秩序，协助疏通车辆；
- B.1.2.3 服务区内部通道，除内部车辆及公安、消防、抢险、抢救等特殊车辆外，禁止其他车辆通行；
- B.1.2.4 因恶劣天气造成通道积水时及时排水并做好预警工作；
- B.1.2.5 服务区应加强对服务区两侧之间边门通道管理，经常性检查车辆进出通道情况，确保不发生“偷逃”通行费现场发生；
- B.1.2.6 非本服务区员工进出服务区，应做好登记工作；
- B.1.2.7 服务区进出匝道、内部通道，设置24小时视频监控。

**B.1.3 公共卫生间管理**

- B. 1. 3. 1 光线充足、通风良好、无异味；
  - B. 1. 3. 2 私密性强，设施遮挡效果好，设置安全、美观；
  - B. 1. 3. 3 免费供应卫生纸、洗手液；
  - B. 1. 3. 4 保洁服务及时，做到即脏即清扫、即湿即拖擦；
  - B. 1. 3. 5 厕位便纸篓内便纸等废弃物不超过容量的三分之二；
  - B. 1. 3. 6 保洁工具置放位置固定；
  - B. 1. 3. 7 厕位（小便器、槽）清洁，无较重污迹，消毒及时；
  - B. 1. 3. 8 厕位（小便器、槽）、盥洗盆（池）排污通畅；冲便器、盥洗龙头使用正常；厕位门扣（锁）完好。设施损坏修复不超过24小时；
  - B. 1. 3. 9 保持室内地面干燥、无湿滑现象。雨雪天气设置防滑标志，放置防滑设施。
- B. 1. 4 厨房管理**
- B. 1. 4. 1 粗加工管理**
    - B. 1. 4. 1. 1 食材处理**
      - B. 1. 4. 1. 1. 1 预加工原材料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合要求的原材料不应加工；
      - B. 1. 4. 1. 1. 2 清洗池按水产类、肉类、蔬菜类标识分池清洗；
      - B. 1. 4. 1. 1. 3 原材料清洗后按容器类别存放、沥水，定置摆放整齐；
      - B. 1. 4. 1. 1. 4 各类粗加工工用具按规定位置存放，标识清楚。
    - B. 1. 4. 1. 2 切配**
      - B. 1. 4. 1. 2. 1 对预切配原材料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合要求的原料不应加工；
      - B. 1. 4. 1. 2. 2 工用具做到刀不锈、砧板不霉、加工台面、抹布干净、按标识功能使用，并存放于标识位置；
      - B. 1. 4. 1. 2. 3 切配好原材料按水产类、肉类和蔬菜类容器功能盛放，摆放整齐；
      - B. 1. 4. 1. 2. 4 冰箱专人管理，定期化霜一次。需要冷藏的食材按冰箱标示的位置存放；
      - B. 1. 4. 1. 2. 5 切配人员穿戴整洁工作衣帽上岗，如有发热、创伤性损伤等有碍食品卫生的立即离岗。
    - B. 1. 4. 1. 3 洗碗**
      - B. 1. 4. 1. 3. 1 将碗碟中的剩菜、饭刮至泔水桶，垃圾刮到垃圾桶；
      - B. 1. 4. 1. 3. 2 搬运餐具时轻拿轻放，降低餐具破损率；
      - B. 1. 4. 1. 3. 3 洗涤餐具，做到一刮、二洗、三过、四消毒、五保洁。（使用洗碗机的，按洗碗机规程操作）；
      - B. 1. 4. 1. 3. 4 检查每个碗碟是否干净，要求无油、无渍；



- B. 1. 4. 1. 3. 5 清洗消毒后的餐具分类存放于专用箱柜中；
- B. 1. 4. 1. 3. 6 每餐结束，清洁餐车、洗碗台（洗碗机）、洗碗间墙面地面，要求无渣、无油垢、无污垢，地面干燥；
- B. 1. 4. 1. 3. 7 每餐结束，清理垃圾、清洁工具（包括扫帚、拖把、地垫等）。
- B. 1. 4. 1. 4 盘碗管理**
  - B. 1. 4. 1. 4. 1 加强餐具管理与控制，餐具破损（丢失）控制在每月百分之二范围内；
  - B. 1. 4. 1. 4. 2 顾客用餐后，及时将餐桌上的盘碗收回；
  - B. 1. 4. 1. 4. 3 做到大、小盘碗分类摆放，发现损坏，及时报告领班，并由领班开出破损单；
  - B. 1. 4. 1. 4. 4 使用过程中发现有不合格的及时更换。领班负责收集破损盘碗并做好记录，服务区相关人员审核；
  - B. 1. 4. 1. 4. 5 清洗按规定程序进行，并分类装放；
  - B. 1. 4. 1. 4. 6 使用框装盘碗时，不能超过容量的三分之二；
  - B. 1. 4. 1. 4. 7 清洗好的盘碗大小分装，整齐叠放，定点摆放，避免二次污染；
  - B. 1. 4. 1. 4. 8 洗碗组负责人监督洗碗工按规定清洗，发现破损，立即开出破损单；
  - B. 1. 4. 1. 4. 9 餐具由专人负责领取，并做好登记工作。
- B. 1. 4. 2 精加工管理**
  - B. 1. 4. 2. 1 产品质量控制**
    - B. 1. 4. 2. 1. 1 菜肴名称要易懂，叙述要简单；
    - B. 1. 4. 2. 1. 2 编号要合理，便于查找，易操作；
    - B. 1. 4. 2. 1. 3 每张菜谱投料量按实际所需份数计算，且在表中注明；
    - B. 1. 4. 2. 1. 4 原料名称按主、辅料顺序排列；
    - B. 1. 4. 2. 1. 5 辅料因季节原因需用替代品的应注明。
  - B. 1. 4. 2. 2 加工管理**
    - B. 1. 4. 2. 2. 1 加工食品必须在规定的操作地点加工；
    - B. 1. 4. 2. 2. 2 加工食品必须按照当日的菜单加工，菜单由厨师长确定；
    - B. 1. 4. 2. 2. 3 加工食品必须坚持勤俭节约的原则，杜绝浪费，提高利用率；
    - B. 1. 4. 2. 2. 4 做好食品加工过程的卫生管理，对直接入口的食品特别注意，切忌直接用手抓取；
    - B. 1. 4. 2. 2. 5 对加工剩余原料要妥善保管，对隔餐加热食品要严格检查，成品蔬菜不应隔天使用，再加工方法要适当；

B. 1. 4. 2. 2. 6 加工时要做到四隔离：即生熟隔离、成品与半成品隔离，食品与天然冰隔离、食品与药物杂物隔离。

#### B. 1. 4. 2. 3 烹饪

B. 1. 4. 2. 3. 1 厨师须对预加工材料进行质量检查，过期、变质、腐烂等不符合卫生要求的原料不应加工；

B. 1. 4. 2. 3. 2 食品确保烧熟煮透，防止里生外熟，熟食品放在经过消毒的清洁容器内，容器须与半成品、原料容器有明显区分标识；

B. 1. 4. 2. 3. 3 厨师不应用炒菜勺子直接品尝菜肴；

B. 1. 4. 2. 3. 4 烹饪间内抹布须专用并保持清洁；

B. 1. 4. 2. 3. 5 工作结束后调料加盖，调料瓶、炊具、用具、灶上灶下台面清洗整理干净，并将各类物品按标识位置存放；

B. 1. 4. 2. 3. 6 烹饪产生的废弃物及时清理，存放于密闭垃圾桶内；

B. 1. 4. 2. 3. 7 每天下班前5分钟进行检查，做到物品归类，卫生整洁；

B. 1. 4. 2. 3. 8 每周对工作场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落，地面保持干燥、干净整洁。

#### B. 1. 4. 2. 4 冷菜加工

B. 1. 4. 2. 4. 1 定岗定员操作，进冷菜间前先通过预进间区域，穿戴清洁的工作衣帽、戴口罩、洗手消毒；

B. 1. 4. 2. 4. 2 冷菜间内物品应严格按标签划线位置摆放，保持室内清洁；

B. 1. 4. 2. 4. 3 制作人员须对预加工材料进行质量检查，凡质量不新鲜或隔夜未回锅食品不应制作。制作好的冷菜应尽量当餐用完。需批量制作的冷菜起锅后应使用消毒过的容器盛放，并应随即通过冷菜传送窗口放到冷菜间内进行冷却，剩余尚需使用的应存放于专用冰箱内冷藏或冷冻，并须在保存盒上标注具体的制作时间和保存日期，重新食用前，须按规定进行再加热处理；

B. 1. 4. 2. 4. 4 冷菜间使用的工具、容器应做到专用，用前应消毒。冷菜进出，必须经冷菜传送窗口传递，不应经过预进间传送；

B. 1. 4. 2. 4. 5 每次使用前须进行空气消毒，每次紫外线灯照射时间不少于30分钟，室内温度控制在25℃以下；

B. 1. 4. 2. 4. 6 制作人员操作前对刀具及砧板进行消毒，各类工用具按功能标签专用；

B. 1. 4. 2. 4. 7 定期对冷菜间内的净水器进行检查，按时反冲或更换过滤设施并记录；

B. 1. 4. 2. 4. 8 操作完成后，制作人员应对冷菜间内物品归位、卫生情况进行检查并记录；

B. 1. 4. 2. 4. 9 每周对工作场所进行全面的大清扫，包括地面、墙壁、天花板、台面、货架等每一个角落。

#### B. 1. 4. 3 剩菜管理

- B. 1. 4. 3. 1 当班厨师应根据当天客流量情况合理确定菜肴供应量，尽量减少残剩，杜绝浪费；
- B. 1. 4. 3. 2 每天饭菜残剩须登记，当出现过多菜肴残剩，应分析原因。
- B. 1. 4. 4 卫生管理
  - B. 1. 4. 4. 1 粗加工卫生管理
    - B. 1. 4. 4. 1. 1 原材料清洗加工前要先检查食品质量，对腐败变质、有害食品不应加工清洗；
    - B. 1. 4. 4. 1. 2 清洗干净的食品应落地存放；
    - B. 1. 4. 4. 1. 3 荤素食品分池清洗；
    - B. 1. 4. 4. 1. 4 肉类清洗后无血、毛、污，鱼类无鳞、腮、内脏；
    - B. 1. 4. 4. 1. 5 蔬菜按一拣、二洗、三切的顺序操作，确保洁净；
    - B. 1. 4. 4. 1. 6 食品盛器用后冲洗干净，荤菜和生吃盛器分类使用；
    - B. 1. 4. 4. 1. 7 加工结束后地面、水池、加工台、工具、容器随时清扫洗刷干净；
    - B. 1. 4. 4. 1. 8 粗加工间须有灭蚊蝇设施，垃圾桶须加盖密封；
    - B. 1. 4. 4. 1. 9 餐具清洗要做到一刮、二洗、三过、四消毒、五保洁的程序进行；
    - B. 1. 4. 4. 1. 10 餐具洗刷使用机器操作的按照机器操作程序，应使用机器操作的须有专用水池，并做到粗洗、冲洗分池进行，不应与清洗蔬菜、肉类等水池混用；
    - B. 1. 4. 4. 1. 11 清洗消毒后的餐具须储存在餐具专用保洁柜内备用，已消毒和未消毒的餐具要分开存放，并在餐具存储柜上标有明显标记；
    - B. 1. 4. 4. 1. 12 清洗结束后地面、水池、操作台、工具、容器清扫洗刷干净。
  - B. 1. 4. 4. 2 切配卫生管理
    - B. 1. 4. 4. 2. 1 上岗前穿戴好整洁的工作衣帽；
    - B. 1. 4. 4. 2. 2 保持个人卫生，勤洗澡、勤理发、勤剪指甲、勤换洗工作服；
    - B. 1. 4. 4. 2. 3 发现变质原料不切配，严把菜肴质量关；
    - B. 1. 4. 4. 2. 4 原料切配完毕放入指定盛器；
    - B. 1. 4. 4. 2. 5 保持墙面、地面、工作台面整洁，经常搓洗抹布；
    - B. 1. 4. 4. 2. 6 操作结束后，所有配料、罐头进冰箱，墩头竖放通风；
    - B. 1. 4. 4. 2. 7 原料水发时应及时换水，保证原料质量；
    - B. 1. 4. 4. 2. 8 严格执行冰箱卫生制度，坚持每天整理冰箱，物品摆放有序，不应生熟混放，每月根据实际需要及时除霜清洗。
  - B. 1. 4. 4. 3 炉灶卫生制度
    - B. 1. 4. 4. 3. 1 上岗前穿戴好整洁的工作衣帽；

- B. 1. 4. 4. 3. 2 保持个人卫生，做到勤洗澡、勤理发、勤剪指甲、勤换洗工作服；
- B. 1. 4. 4. 3. 3 经常搓洗抹布，保持抹布的整洁卫生，炉具、灶面整洁；
- B. 1. 4. 4. 3. 4 有异味的原料不下锅，保证食物烧熟煮透，使菜肴具备良好的色、香、味、形；
- B. 1. 4. 4. 3. 5 操作完毕后，所有调料罐撤下灶台，并加盖，防止污染，关闭排风扇、电灯等电器设备电源；
- B. 1. 4. 4. 3. 6 每天清洗调料罐，及时增补调料，保证调味质量；
- B. 1. 4. 4. 3. 7 保持地面、墙面、台面的整洁。
- B. 1. 4. 4. 4 冰箱卫生管理**
  - B. 1. 4. 4. 4. 1 冰箱内摆放物品整齐，按上肉下鱼，上成品、半成品、下生料的原则摆放，原料之间留有空隙，利于通风，不存放非食品原料；
  - B. 1. 4. 4. 4. 2 经冰箱存放的食品必须烧煮透后，方能食用；
  - B. 1. 4. 4. 4. 3 冰箱每天由专人负责检查储放食品，以防发生腐烂变质；
  - B. 1. 4. 4. 4. 4 冰库原料堆放离地隔墙，不裸露，做到整齐归类；
  - B. 1. 4. 4. 4. 5 每天检查冷冻机，严防因冷冻机损坏而引起食品变质。
- B. 1. 4. 4. 5 蒸煮间卫生管理**
  - B. 1. 4. 4. 5. 1 工作人员工作时应衣帽整洁，操作前洗净双手；
  - B. 1. 4. 4. 5. 2 凡蒸煮食品应做到蒸熟煮透，确保食用安全；
  - B. 1. 4. 4. 5. 3 保持工作用具及地面、墙面、玻璃清洁。
- B. 1. 4. 5 食品留样**
  - B. 1. 4. 5. 1 餐厅出售所有食品都须由专人负责留样；
  - B. 1. 4. 5. 2 每餐、每样食品必须按要求留足100克以上；
  - B. 1. 4. 5. 3 留样食品取样后，按规定放入专用食品盒内，以免被污染；
  - B. 1. 4. 5. 4 食品留样应密封贴好标签后，必须立即存入专用留样冰箱内，留样食品必须保留48小时；
  - B. 1. 4. 5. 5 每餐做好留样记录；
  - B. 1. 4. 5. 6 留样冰箱为专用设备，留样冰箱内严禁存放与留样食品无关的其它食品。
- B. 1. 5 餐厅管理**
  - B. 1. 5. 1 班前例会**
    - B. 1. 5. 1. 1 各班组须每日按时召开班前例会，不准无故取消；
    - B. 1. 5. 1. 2 准确传达服务区及部门的工作要求与任务，通报重要活动的工作安排情况；

B. 1. 5. 1. 3 检查员工的着装、仪表仪容、个人卫生及精神面貌，做到精神饱满地进入工作状态；复核上次例会中提出的工作中存在问题或不足的整改情况；指出工作中存在的问题或不足及解决方案；

B. 1. 5. 1. 4 通报由厨房提供的菜品信息，让员工了解新菜和特色菜点以及本日推荐菜点和厨房缺菜情况；

B. 1. 5. 1. 5 征询员工的意见。

#### B. 1. 5. 2 工作任务

B. 1. 5. 2. 1 保持与厨房等相关部门的联系，保证服务的正常进行；

B. 1. 5. 2. 2 加强员工的职业技能及职业道德培训，不断提高服务水平，满足顾客需求；

B. 1. 5. 2. 3 加强餐厅的硬件设备的使用、维护，保证设备正常运转，提升服务能力；

B. 1. 5. 2. 4 对顾客服务过程中，及时了解顾客动态，收集掌握消费趋势。

#### B. 1. 5. 3 备餐间管理

B. 1. 5. 3. 1 适时打开空调，保证室内温度适宜；每天定时开、关紫外线灯；

B. 1. 5. 3. 2 保证地面、墙面、房顶、备菜台，清洁无油渍；保洁柜、空调、紫外线灯、照明器具无积尘；玻璃门窗清洁明亮；

B. 1. 5. 3. 3 室内、柜内无杂物，物资摆放整齐；

B. 1. 5. 3. 4 室内经常通风，保持地面干燥，室内无异味。

#### B. 1. 5. 4 经营区域管理

B. 1. 5. 4. 1 保证地面干净无积水无油渍，墙面无污垢；

B. 1. 5. 4. 2 屋角、房顶无蛛网积尘；

B. 1. 5. 4. 3 门窗清洁明亮，纱窗完好、干净，并常关闭，门把手无油腻感；

B. 1. 5. 4. 4 餐桌面、凳面、凳脚干净干燥、无灰尘、无油渍；

B. 1. 5. 4. 5 风幕机、电风扇无灰尘，能正常使用；

B. 1. 5. 4. 6 保证餐具桶用后清洗干净；

B. 1. 5. 4. 7 卫生用具按指定地点存放；

B. 1. 5. 4. 8 每餐清扫，每周一次大扫除。

#### B. 1. 5. 5 卫生管理

B. 1. 5. 5. 1 工作人员进入岗位前要洗手、消毒，按规定着装，保证个人卫生；

B. 1. 5. 5. 2 食品用具使用前应清洗、消毒，用后要洗净，保洁，严格执行相关制度；

B. 1. 5. 5. 3 环境卫生标准要求：地面清洁光亮无杂物、桌椅保持洁净，门窗玻璃要经常擦洗、四壁无尘无蜘蛛网，清净舒适；

- B. 1. 5. 5. 4 餐厅周围的垃圾污水要及时清除，对残肴骨渣要及时清理，餐厅内不要摆放杂物，扫帚、拖把等清洁用具要放到隐蔽位置；
- B. 1. 5. 5. 5 服务员使用的抹布、垫布每天要洗干净，用开水浸烫，以减少和杀灭细菌，托盘工具要保持清洁；
- B. 1. 5. 5. 6 工作时，不准对着食品和宾客咳嗽、打喷嚏，不准随地吐痰、不准吸烟；
- B. 1. 5. 5. 7 端菜、饮料、酒等食物或入口的用具时要使用托盘；
- B. 1. 5. 5. 8 凡腐烂变质食品坚决不出售；
- B. 1. 5. 5. 9 服务过程中要留心就餐者，发现病患者，对其所用餐具要单独存放，重点消毒；
- B. 1. 5. 5. 10 洗手间要勤冲洗、勤打扫，做到空气清新、无异味、清洁明亮。
- B. 1. 6 开水间**
- B. 1. 6. 1 服务区设标志明显的开水间，开水箱封闭管理；
- B. 1. 6. 2 24小时提供开水服务。室内保持通风良好，环境卫生整洁，做好防潮防霉处理；
- B. 1. 6. 3 打水位置应设置台板，设置引水槽等设施进行引流，地面采用防滑材料铺贴；
- B. 1. 6. 4 开水器应选用节能环保型开水器；
- B. 1. 6. 5 打水高度宜设置在120cm左右，并设置醒目“小心烫伤”警示标志。
- B. 1. 7 购物管理**
- B. 1. 7. 1 商品价格管理**
- B. 1. 7. 1. 1 销售的商品明码标价，注明商品的品牌、品名、产地、规格型号、等级、计价单位等信息；
- B. 1. 7. 1. 2 商品实物、标价签标示和收银系统信息保持一致。
- B. 1. 8 加油站管理**
- B. 1. 8. 1 服务标准**
- B. 1. 8. 1. 1 员工上岗前应穿着统一规定样式的工装，由领班检查合格后方可上岗，非工作时间不应穿着工装；
- B. 1. 8. 1. 2 帽子扣戴端正，衣裤拉链到位，钮扣锁住，皮带束紧，不卷袖口、裤腿，统一穿防静电鞋上岗；
- B. 1. 8. 1. 3 根据不同季节穿着不同的服装，员工换装（含戴帽）时间由油品经营公司统一规定，同一加油站着装必须一致；
- B. 1. 8. 1. 4 员工或站长上岗时必须佩戴统一胸徽（工作牌），胸徽（工作牌）佩戴在左胸前；
- B. 1. 8. 1. 5 安全员上岗佩戴统一臂章，臂章佩戴要求：端正佩戴在左上臂衣袖上，正面朝外，臂章上沿离肩口接缝处8cm。
- B. 1. 8. 2 工作规范**

- B. 1. 8. 2. 1 员工上岗精力集中，加注油品应做到不冒、不洒，安全操作；
  - B. 1. 8. 2. 2 加油时应做到付油品种和数量无误，钱票找零正确，服务流畅；
  - B. 1. 8. 2. 3 员工接待顾客要做到热情、耐心、周到，主动询问顾客需求，引导顾客购物；
  - B. 1. 8. 2. 4 制订加油站计量管理及保护消费者权益制度，建立健全计量器具档案，配备专（兼）职计量人员负责计量管理工作，对使用的计量器具进行维护和管理，并定期报经当地质量技术监督部门授权的法定计量检定机构检定合格后方可投入使用；
  - B. 1. 8. 2. 5 24小时提供服务。按顾客需求供应成品油。加油机张贴计量检验合格标识；服务人员加油操作符合安全规范，实现诚信计量；
  - B. 1. 8. 2. 6 做好车辆排队加油引导服务，加油车辆秩序良好，无堵塞进出服务区通道现象。
- B. 1. 8. 3 便民服务**
- B. 1. 8. 3. 1 所有加油站均有6项以上基本服务：供应饮用水、配备方便油桶、提供简易医药箱（包）、公共卫生间对外开放、提供地图指路和道路信息、提供简易维修工具等；
  - B. 1. 8. 3. 2 设有公共卫生间，标志设置规范、醒目；卫生间通风良好、清洁卫生；免费供应卫生纸，盥洗设施使用正常；
  - B. 1. 8. 3. 3 加油站应尽可能增设车辆加水、紧急救援协助、提供临时休息场所等服务项目；
  - B. 1. 8. 3. 4 加油站应根据当地情况和顾客需求，开展特色服务。
- B. 1. 8. 4 安全管理**
- B. 1. 8. 4. 1 加油站工作人员要严守岗位，不应擅离职守，严格执行安全管理制度和操作规程，杜绝事故的发生；
  - B. 1. 8. 4. 2 建立健全安全组织。建立并完善安全生产责任制，与服务区签订安全生产责任书，加油站全体员工签订安全生产承诺书。每班作业都要指定一名防火安全责任人，负责督促检查加油站现场安全管理措施，经常对全体工作人员进行安全教育，加强消防技能训练，做到防消结合；
  - B. 1. 8. 4. 3 严格执行交接班制度，每班需认真进行交接班台账（含安全防火内容）的登记工作，重大事情应在交接班时交代清楚；
  - B. 1. 8. 4. 4 认真做好安全防火台账的记录工作；
  - B. 1. 8. 4. 5 加油站要设有明显进出口处，并设置醒目的“禁止吸烟”、“严禁烟火”、“闲人莫入”等防火安全警示牌和安全警戒线；
  - B. 1. 8. 4. 6 站内严禁存放其他危险品。储存区安全间距内无停车场和汽车维修点等重大安全隐患。消防安全设施设备齐全有效，安全警告标志醒目，周边无易燃易爆物品；
  - B. 1. 8. 4. 7 严禁向汽车化油器或塑料桶内注汽油；
  - B. 1. 8. 4. 8 开启大桶盖和槽车盖时，应使用铜搬手或碰撞时不会发生火花的合金搬手；
  - B. 1. 8. 4. 9 高强闪电和雷击频繁时，应停止加油和油槽车卸油；

- B. 1. 8. 4. 10 夏季高温季节，站区地面应采取洒水降温等措施；
- B. 1. 8. 4. 11 根据现有加油设备，服务区按消防部门规定已足额配置各类型号的灭火器，其中包括手提式干粉灭火器16个，推车式干粉灭火器2个，石棉灭火毯20块，砂箱2个，消防锹4把；
- B. 1. 8. 4. 12 消防器材的分布要以油罐、加油区为主，摆放整齐，位置合理，道路畅通，取用方便；
- B. 1. 8. 4. 13 消防器材要定人管理，建立配置台账及位置图，按时检查，定期养护、换药，保证完好有效。站内工作人员都要熟悉掌握各种消防器材的正确使用方法和基本消防常识；
- B. 1. 8. 4. 14 加油站应照有关规定及时地、实事求是地向主管部门报告安全生产情况。对发生的事故，要按照服务区规章制度进行严肃处理；
- B. 1. 8. 4. 15 加油站根据安全工作的需要，应设立防火安全员参与服务区义务消防队、保安队三个安全组织，站长为加油站安全的第一责任人，当班员工为加油站安全的直接责任人，负责加油站或本班次的各项安全管理，及时做好各类预防工作；
- B. 1. 8. 4. 16 班组每日自查一次，每周抽查、检查不少于1次，根据油品经营公司和服务区的要求，对存在隐患问题及时整改落实；组织职工参加义务消防演练，义务消防队员熟悉各种灭火器材的性能和使用方法，一旦发生火警，能及时按预定的灭火作战方案组织扑救。每季度应对防火、防溢油、防抢预案进行1次应急演练；气象灾害、破坏性地震等应急预案每年进行1次应急演练；
- B. 1. 8. 4. 17 当班员工要及时发现和制止员工或顾客的违章违纪行为；
- B. 1. 8. 4. 18 服务区保安每日两次对加油站进行安全巡查，封道时，加油站作为现场管理的第一场所，应确保加油站的安全。

## B. 1. 9 汽修管理

### B. 1. 9. 1 行为规范

- B. 1. 9. 1. 1 工作时间统一着装，配工号牌，接待客户热情周到、使用文明用语；
- B. 1. 9. 1. 2 保持工作场所、生活场所、器具设备及责任范围内的场所用具整洁，每日清扫；
- B. 1. 9. 1. 3 修理车间内严禁吸烟，值班人员在工作时段严禁喝酒。

### B. 1. 9. 2 工作规范

#### B. 1. 9. 2. 1 明码标价 收费合理

- B. 1. 9. 2. 1. 1 编制维修工时定额表、工时费用明细表并上墙；
- B. 1. 9. 2. 1. 2 确定维修项目时，要以检测诊断结果为依据；
- B. 1. 9. 2. 1. 3 维修配件、材料要有进出台帐记录，进货票据要妥善保存；
- B. 1. 9. 2. 1. 4 维修费用结算后，将工时、材料明细单交客户，维修收费要使用合法收费凭证；
- B. 1. 9. 2. 1. 5 每次修理完毕交付用户时均由用户在服务台账上签字验收或签署用户意见，主动接受社会监督。

#### B. 1. 9. 2. 2 信守合同 保证质量



B. 1. 9. 2. 2. 1 承修车辆要签订协议书，明确维修项目、费用、质量保证期和双方责任；

B. 1. 9. 2. 2. 2 保证兑现对客户的承诺，为客户排忧解难；

B. 1. 9. 2. 2. 3 维修人员要持证上岗，严格执行维修质量检验制度，保存检验数据；

B. 1. 9. 2. 2. 4 对维修配件、材料的质量负责，不使用假冒、伪劣配件、材料。

### B. 1. 9. 3 执行标准

B. 1. 9. 3. 1 汽修站应提供24小时不间断的修理服务，汽修项目以急修、快修为主。店面上应明示汽修服务电话和交通运输服务监督电话、12328；

B. 1. 9. 3. 2 汽修站应具有与维修作业项目有关的维修技术标准、工艺规范和技术资料，以及行业管理有关法规规定的相应资质；

B. 1. 9. 3. 3 汽修站应建立修理工安全、消防操作守则、维修质量管理制度、环境卫生管理制度、设备安全操作规程等有关制度；

B. 1. 9. 3. 4 汽修站应通过正规渠道提供优质正宗的汽车配件，严禁出售假冒、伪劣配件；

B. 1. 9. 3. 5 收费应开具维修专用发票和费用结算清单（工时材料清单）；

B. 1. 9. 3. 6 执行维修报表制度，每月向服务区报送维修量统计报表。

### B. 1. 9. 4 安全管理

B. 1. 9. 4. 1 汽修站负责人对汽修站的安全生产全面负责，贯彻执行国家安全生产法律法规，制定并完善安全管理制度和各工种、各机电设备的安全操作规程，负责督促、教育和检查职工执行安全操作规程；

B. 1. 9. 4. 2 按照行业管理部门许可经营范围配备维修设备和工具，不超范围修理和作业；做好各种维修设备、工具维护保养，严格按操作规程正确使用各类维修设备工具；

B. 1. 9. 4. 3 汽修维修人员必须持证上岗，认真执行汽修维修工艺规范及有关技术要求；

B. 1. 9. 4. 4 严禁在汽修站使用电炉或煤气灶，严格做好防火工作；

B. 1. 9. 4. 5 汽修服务过程中产生的固废、危废等应与有资质的机构签订委托协议进行处理；

B. 1. 9. 4. 6 严格做好防火安全工作，按要求配备消防器材，工作人员熟悉掌握消防器材使用方法。配电设施线路完好，性能可靠，不超负荷用电，使用移动电具应有安全防护措施；

B. 1. 9. 4. 7 工作前应检查使用设备工具是否完整有效，并严格按设备操作程序规范操作；

B. 1. 9. 4. 8 拆装车辆零部件时，必须使用专用工具；修理作业时，不应吸烟，不应在修理汽油车周围使用明火；

B. 1. 9. 4. 9 车辆举升机、轮胎折装机、空气压缩机等设备定期委托相关职能部门检定，必须严格按照设备操作规范进行操作；

B. 1. 9. 4. 10 当车辆出现电路起火时，应及时关掉总电源开关，用消防器材进行扑救灭火，然后查明原因后，予以修理；

B. 1. 9. 4. 11 当货物倾斜（或侧翻）车辆维修时，应用相关工具把货物支撑牢后，方可修理；

- B. 1. 9. 4. 12 当后桥段裂车辆维修时，要求车主先卸货或在安全条件下，方可操作；
- B. 1. 9. 4. 13 当易燃易爆品车辆维修时，应确保车辆无危险和周边无明火操作的前提下，才可维修；
- B. 1. 9. 4. 14 当气割、气焊、明火操作时，氧气和乙炔摆放距离应不应少于5米，并在乙炔减压阀上安装回火装置，并确保安全的前提下操作；
- B. 1. 9. 4. 15 当拆装起动机时，应等排气管冷却后，方可修理；
- B. 1. 9. 4. 16 当水冲轮胎时，应防止轮胎过热引发爆炸，等轮胎冷却后，看轮胎质量好坏是否可操作。当换气门芯时，应防止气门扳手打滑，做好身体（特别是眼睛）保护措施；
- B. 1. 9. 4. 17 发生安全事故的，立即向服务区负责人报告，同时，向公安、消防等管理部门报警，保护好现场，并配合相关部门做好事故原因调查和善后处理。

## B. 2 其它服务管理

### B. 2. 1 咨询服务台

- B. 2. 1. 1 咨询服务台配备服务人员为司乘人员提供免费咨询服务；咨询服务按昼工作时间执行，重大节假日期间应适当延长工作时间，公布夜间值班服务电话；
- B. 2. 1. 2 咨询服务台应配有公共信息查询机、手机充电器、针线包、宣传册等，条件具备的服务区可配备电脑、复印机等设施，并提供相关项目服务功能；
- B. 2. 1. 3 服务人员应掌握熟悉相关法律法规、业务、文化等知识及基本生活常识，具备与服务对象沟通能力。

### B. 2. 2 休息区

- B. 2. 2. 1 室内休息室配备躺、坐椅等休息设施，摆放适当、协调；
- B. 2. 2. 2 室外休息处桌椅应充分考虑耐用性，并设置遮阳挡雨设施，也可与休闲餐桌椅共用，以提高综合利用率，设有室外吸烟处及标志，配备垃圾处理设施。

### B. 2. 3 母婴室

- B. 2. 3. 1 母婴室位置宜设置在休息区附近，独立用房，带明显标志，保证私密性；
- B. 2. 3. 2 母婴室内设小床和座椅，配备空调、水槽等设施，装修温馨舒适，条件具备的投放儿童玩具。

### B. 2. 4 淋浴房

- B. 2. 4. 1 淋浴场所地面应采用防滑、防水、易于清洗的材料建造，墙壁和天花板应采用防水、无毒材料覆涂；淋浴场所应有足够的照明，灯具需安装安全防护罩；
- B. 2. 4. 2 淋浴房要设置单独淋浴间，安装门锁，保证司乘人员财产安全；
- B. 2. 4. 3 淋浴设备以悬挂式喷淋为宜，配备简易洗衣设施；
- B. 2. 4. 4 淋浴房需及时打扫，定期消毒，保持环境整洁。

## B.3 环境管理

### B.3.1 绿化管理

B.3.1.1 保持草坪无垃圾杂物，无病虫害，无枯枝病株，修剪整齐美观；室内花木摆放整齐，花色搭配美观合理；

B.3.1.2 按季节、花木种类开展花木消毒灭虫工作，填写记录；按季节、按要求做好花木的维护保养工作，填写记录；

B.3.1.3 浇水应根据不同植物生物学特性、树龄、季节、土壤干湿程度确定。做到适时、适量、不遗漏。每次浇水要浇足浇透。浇水情况以土壤不干燥为准。夏季高温季节应增加浇水频率，应在早晨和傍晚进行；冬季宜午后进行。雨季应注意排涝、及时排出积水；

B.3.1.4 修剪维护应根据树种习性、设计意图、养护季节、景观效果为原则，达到均衡树势、调节生长、姿态优美、花繁叶茂的目的。乔木的修剪一般只进行常规修枝，对主、侧枝尚未定型的树木可采取短截技术逐年形成三级分枝骨架。每年不少于1次。灌木的修剪保持其自然姿态，疏剪过密枝条，保持内膛通风透光。保持形状轮廓线条清晰、表面平整、圆滑。灌木修剪为1、2、4季度各一次，全年不少于3次，且修剪美观。草坪的修剪高度应保持在6-8cm，当草高超过12cm时必须进行修剪。草坪修剪和割草为3-10月份每月1次，全年不少于8次；

B.3.1.5 施肥应根据植物种类、树龄、土地条件、生长情况及肥料种类等具体情况而定。施肥次数观花乔木每两年不少于1次，其它树木每三年不少于1次，灌木、草花、草坪每年不少于1次。化肥必须完全粉碎成粉状。施肥后须及时适量灌水，使肥料渗透；

B.3.1.6 应做好树木防汛防台前的检查工作，对松动、倾斜的树木进行扶正、加固及重新绑扎，以确保存活率。可采取修剪、培土、支撑等防风措施。每年12月份用石灰硫磺粉对树身喷白涂白，可以减低温差骤变的危害，杀死越冬病虫害。

### B.3.2 垃圾房

B.3.2.1 服务区应设置独立的分类垃圾房，有条件的服务区设置地埋式垃圾箱，垃圾收集按可回收和不可回收进行分类；

B.3.2.2 垃圾房位置宜设置在靠近围墙及外通道处，达到清运无需入区的目的，并与厨房、餐厅等饮食场所保持安全距离；

B.3.2.3 垃圾房宜单独建设，遮阳挡雨避风功能良好，并做防腐防锈处理，地面设置排水管道至污水处理设施，防止污水外流；

B.3.2.4 垃圾房垃圾应及时清运，保洁人员应负责垃圾房周围的卫生。每天一次冲洗垃圾房地面，每周对垃圾房进行一次消杀工作。保证垃圾房里的垃圾存放齐整，地面无散落的垃圾。保持环境整洁；

B.3.2.5 工程垃圾（瓦砾、碎砖、灰渣、碎板料等）实行“谁施工，谁负责”清运，禁止倒在垃圾房内。路面灰尘泥沙等粉尘性垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染；清洁工清扫的少量垃圾可倒入附近的垃圾桶内，量大的垃圾应直接运送到区内的垃圾房。清洁工应在垃圾桶满到2/3前将桶内垃圾转运至垃圾房。如垃圾较多影响垃圾存放时，可增加清运次数；

B.3.2.6 垃圾车撒落在地面的垃圾由垃圾清运人员负责扫净。清洁主管应按上述标准检查清洁工的工作情况，并记录。

## B.4 公共信息管理

### B.4.1 标识标牌

B.4.1.1 全省高速公路路网示意图标示规范、图幅大方、适时更新。图列内容主要包括：

B.4.1.1.1 国家、省级高速公路及编号；

B.4.1.1.2 高速公路互通、枢纽及出口编号；

B.4.1.1.3 高速公路服务区；

B.4.1.1.4 省、市、县（市、区）行政中心；

B.4.1.1.5 旅游景区（点）。

B.4.1.2 服务区功能布局平面示意图内容标示完整、规范、大方，易于识别；宣传窗（栏）内容主要包括：

B.4.1.2.1 所在区域历史文化特色和周边旅游景区（点）简介；

B.4.1.2.2 公路交通法规规章宣传；

B.4.1.2.3 服务理念、服务承诺；

B.4.1.2.4 文明创建活动动态；

B.4.1.2.5 服务区和特色服务简介；

B.4.1.2.6 广大群众喜闻乐见的卡通、漫画、谚语等宣传。

B.4.1.3 交通标志（牌）、标线设置规范、齐全、清晰；设置车辆分区停放指示牌。大客、小客、货车等分区停放；货车停车区划有危化品等车辆专用停车位；

B.4.1.4 餐厅、商场（店）、公共卫生间等室内公共场所及加油站、汽修站设有指示牌、要求安全、文明、禁止吸烟等宣传和提示语（图），用语规范，设置美观、大方和醒目；

B.4.1.5 经营场所合适位置悬挂营业执照，税务登记证，餐饮（食品）、卫生、汽车维修等许可证正（副本（或复印件）、从业人员健康证。在醒目位置设置12315消费者举报电话标牌，妥善处置各类消费投诉纠纷；

B.4.1.6 公共卫生间设置进出卫生间通道标识，设有残疾人（特殊服务对象）无障碍标识，设置防滑标志；盥洗处设置墙镜，有节水宣传提示语。

### B.4.2 信息发布

#### B.4.2.1 公共信息管理规程

B.4.2.1.1 发布公共信息应严格遵守审核制；

B.4.2.1.2 经审核后发布的信息应由专人管理。

## B.5 节能减排管理

### B.5.1 节能管理

#### B.5.1.1 用水管理

B.5.1.1.1 给水工程应积极采用行之有效的新技术、新工艺、新材料和新设备，提高供水水质，保障供水安全，优化运行管理，节约能源与资源；

B.5.1.1.2 给水系统应综合利用各种水源，有条件的服务区实行分质供水，应充分利用再生水、雨水等非传统水源；优先采用循环和重复利用给水系统；

B.5.1.1.3 给水水源应优先采用市政自来水，如采用深井水或地表水，其水质经处理后必须满足《生活饮用水卫生标准》（GB5749）水质标准；

B.5.1.1.4 排水工程设计应根据当地城镇的总体规划，结合当地地形特点、水文条件、水体状况、气候特征、原有排水设施、污水处理程度等综合考虑后确定。对水体保护要求高的地区，可对初期雨水进行截流、调蓄和处理；

B.5.1.1.5 服务区污水应优先纳入周边市政污水系统，如周边没有市政污水系统，有条件的服务区污水经处理后应作为中水水源重复利用；

B.5.1.1.6 在条件具备的服务区，应尽可能采用节水型卫生器具，热水系统选择空气能或太阳能装置。

#### B.5.1.2 用电管理

B.5.1.2.1 生活办公用电应做到人走灯熄，宿舍等区域严禁乱拉电线，未经许可禁止使用超过1KW以上的大功率电器设备；

B.5.1.2.2 公共区域照明时间一般为：夏季18:30-次日6:00，冬季为18:00-次日6:30，并根据实际车流、客流情况分区分片开启，为更好地达到节能效果，提倡使用光控、声控开关，经营场所照明时间按照经营需要确定；

B.5.1.2.3 办公区域夏季气温达摄氏30度以上，冬季气温达摄氏0度以下方能开启空调；启用空调时夏季设定温度不低于26度，冬季设定温度不高于20度。空调开启状态下应关窗，出口处应有良好的隔离措施防止冷气或暖气流失。

### B.5.2 固体废物管理

#### B.5.2.1 废弃物分类

B.5.2.1.1 一般不可回收废弃物：包括员工生活和办公产生的一般性固体废弃物和设备维修产生的一般固体废弃物；

B.5.2.1.2 可回收废弃物：包括废纸、废塑料、废织物、纸箱、饮料罐、玻璃瓶、废包装材料。

#### B.5.2.2 废弃物收集

B.5.2.2.1 服务区应设立可回收垃圾桶和不可回收垃圾桶；

B.5.2.2.2 在办公区设置废灯管、废色带、墨盒、硒鼓等危险废弃物垃圾桶，垃圾桶应有明确的标识并醒目；

B.5.2.2.3 厨房应设食品加工废弃物回收桶和废油回收桶，应标识清楚；

B.5.2.2.4 厨房应设餐饮垃圾回收桶，应标识清楚。

### B.5.2.3 废弃物处理

B.5.2.3.1 一般不可回收和可回收废弃物分类后由服务区清洁工统一清扫收集到垃圾房，再由垃圾处理委托方统一清运处理；

B.5.2.3.2 纸箱、废包装材料等经收集后不定期统一进行外卖处置；

B.5.2.3.3 各收集起来暂存的化学品容器应密封后放至指定的地方，摆放整齐，由各供应商回收，并做好记录。

### B.5.3 废水排放管理

#### B.5.3.1 管理措施

B.5.3.1.1 要严格按照清污分流的原则进行排放，严禁废水进入雨水管路，严禁向各种管路内倾倒固体废弃物、化学物品、有毒物品和各种油类；

B.5.3.1.2 厨房材料清洗池、厨具清洗池等应设隔油池隔离杂物及油花；

B.5.3.1.3 根据运行规模，定期联络环卫所对化粪池的残渣和废水沉淀污泥进行清运，保证排水畅通。并对相应区域及时冲刷、清理，喷洒药物消毒，防止蚊蝇滋生；

B.5.3.1.4 组织人员对各废水管网定期进行检查维修，防止管路破裂造成废水混流；同时不断采用新型的节水用具，减少废水产生量；

B.5.3.1.5 做好节约用水的宣传工作，不断提高员工的节水意识。落实源头控制和治理责任，监督各经营单位控制和减少废水的排放，加强废水的回收利用和初步治理。

### B.6 安全生产管理

#### B.6.1 管理规范

##### B.6.1.1 安全责任制内容

B.6.1.1.1 坚持“安全第一,预防为主,综合治理”的安全生产方针，坚持“谁主管、谁负责”，“管生产必须管安全”原则，树立“安全发展”的理念，加强安全生产管理，保障安全生产的投入，完善安全生产条件，确保安全生产；

B.6.1.1.2 安全生产实行领导负责制和分级管理相结合的原则。各服务区主要负责人对本企业的安全生产全面负责；

B.6.1.1.3 全面实行安全生产目标责任管理，每年度以责任书的形式逐级落实安全生产目标责任，将安全生产责任落实到各级、各岗位和员工。

##### B.6.1.2 安全责任制要求

B.6.1.2.1 服务区作为公司非法人独立经营单位，实行服务区负责人负责制，服务区要加强安全生产的组织领导，依法建立安全组织机构，配备安全生产管理人员，明确各岗位安全工作职责，层层落实安全生产责任制；

B.6.1.2.2 要建立并完善各项安全管理制度；做好从业人员安全知识培训教育，使各岗位从业人员熟悉相关的安全生产规章制度和安全操作规程，掌握本岗位的安全操作技能，确保在发生紧急情况或发生事故时能够做出妥善处理；

B.6.1.2.3 要制定并不断完善各岗位、各工种的安全操作规程，建立安全生产检查和考核机制，加强安全生产检查，及时发现纠正各类违法违章行为，消除安全隐患；

B.6.1.2.4 要做好特殊作业人员和环境劳动保护管理，按规定发放防护用品并指导员工正确使用，保障员工生产安全；

B.6.1.2.5 要做好治安安全管理，预防和妥善处理服务区治安事件，保障服务区和司乘人员的人身财产安全；

B.6.1.2.6 要做好服务区消防安全管理，建立防火安全责任制，成立义务消防队，认真组织消防演习，预防和减少火灾危害；

B.6.1.2.7 要做好服务区各类危险源管理，合理预见、积极防范可能发生的风险；

B.6.1.2.8 要做好合作单位的安全监管工作。

## B.6.2 综合治理管理

### B.6.2.1 员工管理

B.6.2.1.1 员工上岗前要进行法制教育，教育面达100%；

B.6.2.1.2 员工宿舍住宿情况清楚，宿舍管理制度健全。

### B.6.2.2 事故控制

B.6.2.2.1 一般刑事案件发案率在员工总人数1%以内；

B.6.2.2.2 不发生越级上访、请愿等群体性事件；

B.6.2.2.3 单位内部不发生一般火灾等治安灾害事故。

## B.6.3 安全会议制度

### B.6.3.1 管理要求

B.6.3.1.1 安全生产会议由服务区负责人主持，根据具体情况确定会议议题；服务区安全管理部门负责提交会议议程并组织会议；

B.6.3.1.2 服务区例会每月一次，时间可以根据服务区具体工作情况确定，原则上基本固定；专题紧急会议事前临时通知；总结会议应分别按季或半年度、年度进行安排；

B.6.3.1.3 服务区例会应有服务区主要领导及各部门负责人参加，遇到重大问题可邀请有关人员参加；

B.6.3.1.4 服务区参加会议的人员会前应签到，填写《签到表》。安全管理人员将会议的情况、内容及决议记入至《安全会议记录》中，会议记录经主持人审定签名；

B.6.3.1.5 服务区各部门负责人参加会议及相关人员应做好会后的落实工作。

### B.6.3.2 会议内容

#### B.6.3.2.1 服务区安全生产例会

B.6.3.2.1.1 学习、传达上级有关安全文件精神；

B.6.3.2.1.2 分析总结前一阶段安全生产工作情况和存在的问题及困难；

B.6.3.2.1.3 布置下阶段安全生产工作重点；

B.6.3.2.1.4 研究、制定改善安全生产条件的措施；

B.6.3.2.1.5 研究部署开展安全大检查及有关安全宣传活动等事宜；

B.6.3.2.1.6 需要在例会上研究解决的其他安全生产事项。

#### B.6.3.2.2 服务区专题紧急会议

特殊情况下由服务区安全生产工作领导小组临时组织召开。如贯彻落实上级工作部署、因发生自然灾害以及安全生产事故或预防发生相应的事件，为了保证企业正常工作而需要召开的专题紧急会议，会议内容紧紧围绕所发生的事故或即将发生而提出的预警传达有关文件、布置并落实应急措施，保证组织、人员、资金、物质等到位，确保安全。

#### B.6.3.2.3 总结、表彰、通报会议

总结年度、半年度安全生产工作情况以及部署年度、半年度工作计划和重点；按照安全目标管理办法考核情况通报会等。

### B.6.4 安全教育培训

#### B.6.4.1 管理要求

服务区按照安全教育的培训计划开展安全教育培训活动，培训流程、相关记录必须符合安全教育培训管理规范要求，落实培训效果评估，通过安全教育培训，不断丰富安全知识，强化安全意识，最终确保安全生产。

#### B.6.4.2 管理规范

##### B.6.4.2.1 组织管理

B.6.4.2.1.1 服务区负责人对本单位的安全教育培训工作负总责；分管领导主管安全教育培训工作；归口管理职能部门负责具体实施。服务区对安全教育培训工作所需人员和经费必须给予保证；

B.6.4.2.1.2 服务区归口管理职能部门制定安全教育计划，应针对性地开展多种形式的安全教育活动，建立、健全各类工作人员安全教育档案，做好安全教育培训台账。

##### B.6.4.2.2 分类管理



B.6.4.2.2.1 凡新进入员工应按三级教育要求接受岗前安全教育，安全教育内容与考核成绩记入个人安全档案，成绩合格后才能上岗；

B.6.4.2.2.2 员工调整工作岗位或离岗后重新上岗时，应进行相应的安全教育，教育内容与考核成绩记入个人安全档案；

B.6.4.2.2.3 加强对特种作业人员教育及日常管理，特种作业应凭《特种作业操作证》持证上岗；

B.6.4.2.2.4 加强对采用“五新”（新技术、新工艺、新产品、新设备、新材料）作业人员的教育，其作业人员应经过专项教育，掌握了基本性能、基本操作规程和操作方法后，才能上岗操作；

B.6.4.2.2.5 服务区管理人员、归口管理职能部门管理人员按规定根据不同岗位、不同分工做好安全教育培训，应按要求取得相关安全证书；

B.6.4.2.2.6 服务区要对全体员工进行经常性的安全教育，及时进行各种规章制度、岗位责任制、安全操作规程及消防知识等方面的教育培训，切实增强安全意识。结合上级要求、重大节假日、特殊事件以及服务区实际等情况，及时、有效、有针对性地进行安全教育，服务区每月至少开展一次全员安全教育培训；

B.6.4.2.2.7 服务区从业人员通过教育培训，必须具备与所从事的生产经营活动相适应的安全生产知识和管理能力，国家规定应持证上岗的工种必须持证上岗；

B.6.4.2.2.8 服务区要及时做好安全教育培训的台账。

### B.6.4.2.3 培训监督检查要求

B.6.4.2.3.1 服务区要按照工作目标与计划对培训情况进行检查，并将检查情况纳入年度考核；

B.6.4.2.3.2 服务区负责对各合作单位的安全教育制度、内容、组织实施情况及相关从业人员的安全行为进行监督检查。

## B.6.5 安全生产检查

### B.6.5.1 管理要求

服务区安全生产检查的检查范围、检查要求、检查内容以及发现问题和隐患的整改必须符合安全生产检查管理的要求，通过安全生产检查，切实发现日常生产活动中涉及安全方面的问题，及时消除安全隐患，确保生产经营活动的安全有序。

### B.6.5.2 管理规范

B.6.5.2.1 生产岗位检查：各岗位员工每天工作前，对本岗位设施设备、工作环境、自身行为规范和着装等进行自查，确认安全可靠后按操作规程进行操作；

B.6.5.2.2 日常性安全检查：服务区专兼职安全员或稽查员每日对各生产现场、员工的操作行为、安全生产状况等进行巡查；

B.6.5.2.3 定期综合性检查：服务区负责人每月组织不少于1次安全生产综合检查；

B.6.5.2.4 专项性安全检查：对专业性强的项目或设备的安全生产状况，应以国家标准和专业标准为依据组织专项检查；

- B. 6.5.2.5 节日、季节性检查：对元旦、春节、五一、十一、等节假日和夏季防暑降温、防汛防雷，冬季防火等专门组织安全检查；
- B. 6.5.2.6 每项检查必须形成检查记录，填写《综合安全检查记录》。检查人员和被检查单位负责人签字。综合性和专项性检查除记录外，还需形成检查通报；
- B. 6.5.2.7 各合作经营单位在其承租区域内按照服务区的检查规定组织自查自纠，服务区要负责督查；
- B. 6.5.2.8 因重大安全生产事故或重大自然灾害造成停止生产后，恢复生产前需经全面的安全检查，必要时须经专业单位进行专项检查合格并呈报上级单位批准后，方可恢复生产；
- B. 6.5.2.9 综合性和专项性安全检查通报，对检查发现的安全问题和安全生产隐患，要提出明确的整改意见，并督促落实；
- B. 6.5.2.10 安全检查时，对员工违法或违反操作规范的行为要及时制止，对严重违法行为、承租单位存在的安全隐患等采取整改通知形式督促其整改，对不听从管理的人员、部门和合作单位，及时服务区负责人汇报；
- B. 6.5.2.11 专兼职安全管理人员或稽查员对日常检查结果负责。日常检查中，不认真检查、对存在的隐患未能及时发现，一旦因此发生事故，要承担相应的责任；
- B. 6.5.2.12 服务区上级部门对服务区的安全检查反馈的情况，服务区要及时整改；
- B. 6.5.2.13 安全生产检查要坚持边检查边整改。对检查中发现的违章指挥、违章作业行为，应立即制止，并责令其予以纠正；对查出的一般安全隐患，要逐项进行分析，制定整改方案，进行整改，不应拖延；
- B. 6.5.2.14 对暂时难以整改的隐患，应在采取可靠的防护措施后，根据实际情况作出处理。整改实施后，经专兼职安全员现场复查，确认具备安全生产条件后，方可恢复进行再生产。

## B.7 投诉管理

### B.7.1 管理要求

- B. 7.1.1 坚持合理合法的原则。以事实为依据，以法律为准绳；
- B. 7.1.2 坚持公正对待的原则。按照有理、有利、有节的工作思路，妥善处理顾客投诉；
- B. 7.1.3 坚持诚实守信的原则。被投诉人不应销毁、灭失有关证据或提供伪证，不应妨碍上级对投诉的调查处理工作。勇于承认错误并及时纠正，坚决维护服务区形象；
- B. 7.1.4 坚持服务顾客的原则。永远把顾客的利益放在第一位，把顾客的每次投诉看作服务区发现弱点、改善管理的机会，注意处理问题的方式方法，避免矛盾激化；
- B. 7.1.5 坚持工作高效的原则。一般投诉要求在2个工作日内办结，重大投诉要求不超过5个工作日内办结。

### B.7.2 管理规范

#### B.7.2.1 受理范围

B. 7. 2. 1. 1 对本服务区工作人员服务态度、服务质量的投诉；

B. 7. 2. 1. 2 对本服务区环境卫生、食品质量的投诉；

B. 7. 2. 1. 3 对本服务区设备设施、安全及异常事件的投诉；

B. 7. 2. 1. 4 对本服务区其他涉及服务质量方面的投诉。

### B. 7. 2. 2 受理流程

B. 7. 2. 2. 1 服务台值班人员接到投诉时，应当确定是否受理，不在受理之列的要说明理由；

B. 7. 2. 2. 2 投诉受理人当面或电话受理投诉时应向投诉人了解相关情况，填写《投诉处理记录表》，并给出反馈时间、联系方式等；同时应向投诉人表明态度，感谢其对服务区工作的支持，表示服务区一定查清事实、严肃处理；

B. 7. 2. 2. 3 投诉受理人通过调查了解有关情况，搜集相关证据，初步认定双方责任，妥善处理；

B. 7. 2. 2. 4 重大问题处理意见应投诉受理人报请服务区经理批准，服务区经理无权限决定时报上级部门批准。

### B. 7. 3 投诉处理

B. 7. 3. 1 被投诉人过错的，由被投诉人向投诉人赔礼道歉或赔偿损失；

B. 7. 3. 2 投诉人与被投诉人共同过错的，由双方分别承担相应的责任，服务区向顾客表示歉意；

B. 7. 3. 3 投诉人自身过错的，责任由投诉人自负，但服务区应向顾客做好解释工作；

B. 7. 3. 4 属双方误会的，服务区应做好解释工作，以消除误会；

B. 7. 3. 5 属于服务区设备设施方面问题的，立即作出整改，并向投诉人表示歉意和感谢；

B. 7. 3. 6 将处理结果反馈给投诉人，耐心做好解释说服工作；

B. 7. 3. 7 处理情况应及时向上级和有关部门汇报，处理结束后将《投诉处理记录表》及有关材料归档。

## B. 8 仪容仪表规范

### B. 8. 1 员工形象

#### B. 8. 1. 1 仪容仪表

##### B. 8. 1. 1. 1 男士

B. 8. 1. 1. 1. 1 勤洗发，无头皮屑，且梳理整齐。不乱染发，不留长发，定期修剪，以前不遮额，侧不盖耳，后不触颈为宜；

B. 8. 1. 1. 1. 2 忌留胡须，养成每天修面剃须的良好习惯。面部应保持清洁，眼角不可留有分泌物，鼻孔清洁，平视时鼻毛不能露于鼻孔外；如需戴眼镜，应保持镜片的清洁；

B. 8. 1. 1. 1. 3 保持口腔清洁，早、中餐不应吃葱、蒜等有异味的食品，班前不应饮酒或含有酒精的饮料，不应在工作场所吸烟；

- B.8.1.1.1.4 耳廓、耳根后及耳孔应每日清洗，不可留有皮屑、灰尘，不应佩带耳饰、首饰；
- B.8.1.1.1.5 保持手部的清洁，要养成勤洗手勤修剪指甲的良好习惯，指甲不应长于1mm；
- B.8.1.1.1.6 应勤换内外衣物，保持清新、干净。

#### B.8.1.1.2 女士

- B.8.1.1.2.1 勤洗发，无头屑且梳理整齐。长发应盘于脑后并使用统一的发夹装饰（头花），短发应合拢于耳后，不应遮面；
- B.8.1.1.2.2 面部应保持清洁，如需戴眼镜，应保持镜片的清洁。工作时应化淡妆，以淡雅、自然为宜，不应使用色彩夸张的口红和眼影；
- B.8.1.1.2.3 保持口腔清洁，早、中餐不应吃有异味的食物，不应饮酒及饮含有酒精的饮料；
- B.8.1.1.2.4 耳廓、耳根及耳孔应每日清洗，不可留有皮屑、灰尘；不佩带耳饰；
- B.8.1.1.2.5 保持手部的清洁，定期修剪指甲，长度不应长于1mm，可涂用无色指甲油；
- B.8.1.1.2.6 应勤换内外衣物，给人清新的感觉，可喷洒适量香水，但忌使用味道过于浓烈的香水。

#### B.8.1.2 着装规范

##### B.8.1.2.1 一般要求

- B.8.1.2.1.1 服务区工作人员上班时间应着统一类别的工作服装，不应混穿；
- B.8.1.2.1.2 工作服只限于上班期间穿着；
- B.8.1.2.1.3 禁止将服装和各类标识配件转借、赠送给他人使用；
- B.8.1.2.1.4 季节着装时间：冬装一般为每年12月1日至次年3月底；春秋装一般为每年4月1日至5月底、10月1日至11月底；夏装一般为每年6月1日至9月底；
- B.8.1.2.1.5 各服务区可根据天气情况，对换装时间作适当调整，同一服务区换装时间应统一。

##### B.8.1.2.2 男士

- B.8.1.2.2.1 工作时应身着统一服装，服装要干净挺括、无破损、无污迹，衣扣要完好、齐全；
- B.8.1.2.2.2 员工上岗统一佩带要求的工号牌；
- B.8.1.2.2.3 衬衣下摆应束在裤内；
- B.8.1.2.2.4 应系深色皮带；
- B.8.1.2.2.5 统一配发的鞋子或黑色皮鞋，皮鞋要保持光亮、清洁；袜子要穿黑、深蓝、深灰色。

##### B.8.1.2.3 女士

- B.8.1.2.3.1 工作时应身着统一服装，服装要干净挺括、无破损、无污迹，衣扣要完好、齐全；
- B.8.1.2.3.2 员工上岗统一佩带规定工号牌；
- B.8.1.2.3.3 衬衫袖口的长度应超出西装袖口1cm为宜，衬衣下摆应束在裤、裙内；

B.8.1.2.3.4 应系深色皮带；

B.8.1.2.3.5 穿裙装时，穿着连裤肉色丝袜，丝袜不应有挑丝、破损的情况；

B.8.1.2.3.6 着黑色中低跟皮鞋，皮鞋要保持光亮、清洁，不应配穿休闲鞋、凉鞋。

## B.8.2 行为及语言规范

### B.8.2.1 行为仪态规范

#### B.8.2.1.1 行为规范

B.8.2.1.1.1 无论是司乘人员还是访客有事询问，应做到有问有答；

B.8.2.1.1.2 不应随意打听和透露工作职责范围以外信息，做好相关保密工作；

B.8.2.1.1.3 上班时应与同事相互问候，工作时遇见司乘人员点头微笑、问好；

B.8.2.1.1.4 狭窄通道工作时遇到司乘人员经过应迅速停止作业，让出通道，并欠身点头问候；

B.8.2.1.1.5 工作中发现司乘人员提拿大件或沉重物品时应主动帮助；

B.8.2.1.1.6 工作中不应双手叉腰或将手抱在胸前，也不可以将手插在衣裤袋内。保洁员清洁时应注意保持现场卫生，工作时要放置温馨提示牌。清洁后应清洗工具，并放到指定地点；

B.8.2.1.1.7 保洁员室内清洁时，不应随意翻阅物品，不应使用室内设施设备，如：电话、电脑、文案资料等，注意沟通内容，注意作业效率；

B.8.2.1.1.8 不做有损服务区形象的事，不准擅自拿服务区的物品，损坏、遗失工具要照价赔偿；

B.8.2.1.1.9 拾获物品应及时上交，不应私留。不应接受司乘人员的赠送礼品；

B.8.2.1.1.10 在任何情况下，不应与司乘人员发生争辩、顶撞。

#### B.8.2.1.2 姿态标准

B.8.2.1.2.1 坐姿双肩平正放松，双臂自然弯曲放在腿上，亦可放在椅子扶手上；

B.8.2.1.2.2 坐姿坐在椅子上，要立腰，上体自然挺直。双膝自然并拢，双腿正放或侧放，双腿并拢或交叠；

B.8.2.1.2.3 在接待顾客时，服务人员不应坐下；

B.8.2.1.2.4 站立时上半身挺胸收腹，双目平视，嘴唇微闭，下颌微收，双肩放松，稍向下沉，双腿立直，身体有向上的感觉；

B.8.2.1.2.5 站立时男性服务员、保安员站姿：可用二种姿势：一种是为两脚并拢，两膝并严，脚跟靠紧，脚掌分开呈“V”字型，两手自然下垂，五指并拢贴于裤缝，此为迎接检查时使用。另一种为两脚左右分开，与肩同宽，距离不超过20CM，脚尖朝前且两脚平行，左手握拳，右手握于左手腕处，可交叉于腹前（与司乘交谈时用）或交叉于背后（亭外执勤时用）；

B.8.2.1.2.6 女性服务员的站姿：双手交叉于腹前，四指并拢，右手搭在左手上，大拇指张开，右手大拇指握于右手掌心；双脚站成丁字形，左脚上前，右脚支撑身体重心，脚尖开度为45—60度，两脚跟相靠（左脚向前将脚跟紧靠于右脚内侧中间位置或后2/3处）。

### B.8.2.2 语言神态规范

B.8.2.2.1 最佳微笑是指“微笑发自内心，脸上表情亲切自然，目光柔和善良，声音悦耳动听，使人彼此距离易于拉近、让人感觉和蔼可亲”，微笑包含三方面标准；

B.8.2.2.2 面部表情和蔼可亲，伴随微笑自然地露出6-8颗牙齿，嘴角微微上翘；微笑注重“微”字，笑的幅度不宜过大；

B.8.2.2.3 微笑时真诚、甜美、亲切、善意、充满爱心；

B.8.2.2.4 口眼结合，嘴唇、眼神含笑；

B.8.2.2.5 面对司机目光友善，眼神柔和，亲切坦然，眼睛和蔼有神，自然流露真诚；

B.8.2.2.6 眼睛礼貌正视司乘人员，不左顾右盼、心不在焉；

B.8.2.2.7 眼神要实现“三个度”：

眼神的集中度：不要将目光聚集在司乘人员脸上的某个部位，而要用眼睛注视于司乘人员脸部三角部位，即以双眼为上线，嘴为下顶角，也就是双眼和嘴之间；

眼神的光泽度：精神饱满，在亲和力理念下保持慈祥的、神采奕奕的眼光，再辅之以微笑和蔼的面部表情；

眼神的交流度：迎着司乘人员的眼神进行目光交流，传递你对司乘人员的敬意与你的善良之心。眼睛是心灵的窗户。心灵在有了亲和力的理念，就自然会发出神采奕奕的眼光，就很容易形成具有磁性的亲和力的眼神，这样可以拉近与司乘人员间的距离。

### B.8.2.3 常用礼貌用语

B.8.2.3.1 （碰到人员时）您好！早上好！下午好！晚上好；

B.8.2.3.2 （看到需要帮助时）有什么可以帮助您的吗？

B.8.2.3.3 （不能马上做的事情）对不起，请稍等，我马上来；

B.8.2.3.4 （需要转告时）我马上转告他（她）；

B.8.2.3.5 （工作中不小心碰撞司乘人员）对不起，非常抱歉；

B.8.2.3.6 （工作中需司乘人员配合的）对不起，请稍让一下；谢谢，给您添麻烦了；

B.8.2.3.7 告别语：“再见”、“欢迎再来”、“祝您一路顺风”、“请再来”等；感谢语：“谢谢，非常感谢”等；

B.8.2.3.8 忌用语：“喂”、“不知道”、“笨蛋”、“你不懂”、“傻瓜”等。