

ICS 03
R 04
备案号: 58967-2018

DB11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 3018—2018

高速公路服务区服务规范

Service specification for the expressway service area

2018 - 04 - 16 发布

2018 - 06 - 01 实施

北京市质量技术监督局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 基本要求 1

4 公共环境 1

5 服务礼仪 2

6 厕所服务 3

7 停车服务 4

8 加油（气）站、充电站服务 4

9 汽车维修服务 4

10 餐饮服务 4

11 客房服务 5

12 超市服务 6

13 保安服务 6

14 问询与投诉服务 6

附录 A（资料性附录） 常用服务用语 8

附录 B（资料性附录） 服务忌语 11

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由北京市交通委员会提出并归口。

本标准由北京市交通委员会组织实施。

本标准起草单位：河北省交通运输厅、石家庄飞马文化传播有限公司。

本标准主要起草人：赵朋、贾浩然、王建堂、史永记、马改敬、马克岩、李明、赵青、谢灏、贾世东、孙素云、白建霞、王新洲、魏良、赵得兵、卢立显、赵永虹、黄安双。

高速公路服务区服务规范

1 范围

本标准规定了京津冀区域高速公路服务区的术语和定义、基本要求、公共环境、服务礼仪、厕所管理、停车服务、加油（气）站服务、汽车充电服务、汽车维修服务、餐饮服务、客房服务、便利店服务、安保服务及问询与投诉服务。

本标准适用于京津冀区域高速公路服务区，停车区可参照执行。

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 5750.3 生活饮用水标准检验方法水质分析质量控制
GB 5768 道路交通标志和标线
GB 8978 污水综合排放标准
GB 9663 旅店业卫生标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准
GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
GB 17051 二次供水设施卫生规范
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
CJ 94 饮用净水水质标准
JTG D82 公路交通标志和标线设置规范
Q/SY 129 输油气站消防设施设置及灭火器材配备管理规范

3 基本要求

- 3.1 服务区开业应通过工程、消防验收，并取得管理部门批准。
- 3.2 服务区内各经营单位应取得相关经营证照和许可，各种经营项目执行国家有关物价法规，按核定后的价格收费。
- 3.3 服务区内的员工应经过培训，合格后方可上岗，餐饮、便利店、客房员工应持有效健康证。
- 3.4 应支持多种交费形式。
- 3.5 应按规定开具发票。
- 3.6 有条件的服务区可为有特殊需求的司乘提供个性化服务。

4 公共环境

- 4.1 应设立醒目明显的服务区名称。
- 4.2 环境优美，服务项目多样化、休闲设施齐全，绿化布局合理、整齐美观。

- 4.3 服务区建筑和装饰宜结合当地风土人情、历史文化，具有一定的地域特色和时代气息。
- 4.4 服务区内公共场所、各部门应设立醒目指示标志，宣传标语文明、规范、美观。
- 4.5 垃圾箱外表整洁，分布均匀合理，美观适用，能实现分类回收，箱内垃圾不超过 2/3。
- 4.6 应设置室外休息区或简易休息设施，方便司乘人员临时休息。
- 4.7 自备水源和二次供水水质应符合 GB/T 5750.3 的要求。二次供水设施符合 GB 17051 的规定。
- 4.8 保持经营场所的环境卫生，建立由专人负责卫生管理制度。
- 4.9 设置残疾人通道，在相关服务场所中设置残疾人专用设备。
- 4.10 严格按有关规定设置消防设施、配备消防器材，且有效可靠。
- 4.11 夜晚灯光照明设备完好。
- 4.12 监控设施，网络、通讯设备齐全完好。
- 4.13 设置无线网络并免费开放。
- 4.14 交通标志标线齐全、清晰，应符合 GB 5768 的规定。
- 4.15 宜提供高速公路线路、路况、天气、周边旅游及美食信息查询服务。
- 4.16 在显著位置宜设置咨询服务台，并有广播呼叫系统设施。
- 4.17 有条件的服务区可提供剩余停车位信息、设立母婴室、设置无人售货机。
- 4.18 应 24 小时提供免费饮用开水。

5 服务礼仪

5.1 仪容

- 5.1.1 头发：头发梳理整洁。男员工前发不覆盖额头，侧发不遮耳朵，后发不触衣领。女员工刘海不过眉，短发不过肩，长发束入发网。禁止梳奇异发型及染过于夸张颜色。
- 5.1.2 面部：男员工保持面部清洁，不留胡须；女员工应淡妆上岗，修饰得体大方。
- 5.1.3 手部：保持清洁，不留长指甲、涂颜色鲜艳的指甲油，指甲内清洁无污物。
- 5.1.4 装饰：厨房工作人员不得佩戴任何饰品。
- 5.1.5 气味：保持发肤清洁、体味清新，不应用浓郁刺鼻的香水，上岗前和在岗期间不吃有刺激性气味的食品，保持口腔清洁，不应饮酒或含酒精的饮料。

5.2 仪表

- 5.2.1 在岗期间应按规定着装并佩戴工牌。
- 5.2.2 厨房员工在岗期间应佩戴工作帽，将头发束入帽内。
- 5.2.3 餐厅售餐台员工与传菜员工在岗期间应佩戴口罩。

5.3 仪态

- 5.3.1 接待顾客及来访人员应主动招呼，做到彬彬有礼、稳重端庄。
- 5.3.2 做到说话轻、走路轻、公共场合不应做违背公序良俗的举止和动作。
- 5.3.3 与顾客相遇应主动礼让，任何情况下不与顾客争吵和争论，不高声呼叫。
- 5.3.4 应保持微笑服务。

5.4 言谈

- 5.4.1 应遵守公认的语言规范，应针对不同的服务对象使用不同的服务语言，服务用语应符合特定的语言环境，常用服务用语参见附录 A。
- 5.4.2 服务过程中严禁使用服务忌语，服务忌语参见附录 B。

5.4.3 鼓励员工掌握和运用外语、手语，为不同需求的群体更好地提供语言服务。

5.5 电话礼仪

5.5.1 语调热情、大方自然、声量适度、表达清楚、简明扼要、文明礼貌。

5.5.2 接电话应做到以下要求：

- a) 电话响3声内拿起，迟了应表示歉意；
- b) 先讲“您好，xx服务区”；
- c) 对方来电时，如果需要费时查找资料，最好先挂断电话，稍后再回电话给对方；
- d) 通话中有顾客来访，应先征求对方同意，暂且挂断电话；
- e) 通话结束前与对方说道别语，做到礼貌应对，彬彬有礼；
- f) 挂电话时要根据不同情况，确定对方讲话完毕或已挂断电话后，方可挂电话。

5.5.3 打电话应做到以下要求：

- a) 先讲“您好，xx服务区”；
- b) 对于可能耗时的电话，开始时先问对方有没有空；
- c) 如果是别人代接电话，要向代接者道谢。

5.6 收银礼仪

5.6.1 保持微笑服务，对待顾客应热情主动并使用文明用语。

5.6.2 当顾客走近收银台或服务台时，主动问候。

5.6.3 当顾客问询或提出意见时，应耐心认真解答。

5.6.4 当顾客等候一段时间时，应表示歉意。

5.6.5 当顾客结帐时，应唱收唱付。

5.6.6 当顾客结束购物时，应感谢顾客的惠顾。

5.7 理货员礼仪

5.7.1 保持站立服务、微笑服务，对待顾客应热情主动并使用文明用语。

5.7.2 当顾客走进超市时，主动鞠躬迎客，问候。主动向顾客介绍和推荐商品。

5.7.3 当顾客需要指引时，应及时应答，并给予引导。

5.7.4 当顾客选商品较多时，应主动为顾客提供帮助。

6 厕所服务

6.1 卫生间标志应清晰、醒目，符合 GB/T 100001.1 的要求。

6.2 循环保洁，及时清理，保证公厕干净、清洁。

6.3 采取必要除味措施，保持厕内空气清新。

6.4 定期检查设施设备，发现问题及时修复，保证设施设备完好有效。

6.5 设置残疾人无障碍通道和残疾人专用设施。

6.6 应针对人流突然增多、恶劣天气、如厕人员身体不适等突发情况制定保洁保障应急预案。

6.7 应设置“节约用水”、“礼让老弱病残”、“遵守用厕秩序”等公益性提示标志。

6.8 便器数量应与日常旅客峰值相匹配，满足非重大节假日驾乘人员需要。

6.9 重大节假日期间遇有排队如厕现象，应及时开启简易或临时卫生间等辅助设施。

6.10 有完好可用的第三卫生间、老年人和儿童卫生洁具。

6.11 设置无人售纸机，提供洗手液及烘手机。

6.12 冬季为司乘人员提供温度适宜的洗漱用水。

7 停车服务

7.1 匝道入口应设置减速带和减速标志牌，区内各交通节点处应设置引导标线和标志牌，区内道路、停车场有交通及停车标线。

7.2 停车场标线清晰、明确符合 JTG D82 的规定，车辆按分区停到规定车位，危化品停车区应重点巡查。

7.3 按规定手势指引车辆向适当位置行驶，广场车辆应停放整齐有序，进出顺畅。

7.4 设立公益性提示标志，注明“带好随身物品，锁好车门”等。

7.5 循环保洁，保持停车场及附属设施、设备干净无污迹。

7.6 严格执行交接班制度，24 小时执勤。

7.7 针对车流突然增多、恶劣天气等突发情况制定应急预案。

7.8 特种车辆停放应符合下列规定：

a) 放置特种车辆进出标志，指挥其进入设定的特种车辆停放区，并提醒驾驶员对车辆进行相关检查，确保服务区安全和卫生；

b) 设置明显的防火警示标志，确保特种车辆停放区内无火种；

c) 如发现特种车辆存在安全隐患，及时提醒驾驶员进行必要的安全措施，对不听劝告者，应及时报告高速交警处理。

8 加油（气）站、充电站服务

8.1 环境整洁，提供热情、规范服务，满足顾客合理需求。

8.2 快速、准确的为顾客提供发票。

8.3 防盗装置安全可靠，警示标志（标志）明显，消防器材配备合理符合 Q/SY 129 的要求。

8.4 维护车辆排队秩序，确保加油（气）站交通顺畅、安全。

8.5 加油枪数量按照路段交通流量配置，能够满足日常加油需要。

8.6 能够提供全天候加油服务。

8.7 经销的油、气、电符合国家标准。

8.8 公示油品和天然气的标号和价格，实行“同城同价”。

8.9 设置明显的禁火、防辐射标志、安全警示标志。

9 汽车维修服务

9.1 应具有规范的业务工作流程，公开业务受理程序、服务承诺、用户投诉受理程序等。

9.2 应明示各类证、照、作业项目及计费工时定额等。

9.3 按公示的维修工时定额、收费标准及结算方法结算维修费用，所有结算项目及费用须经客户确认。

9.4 维修站应向客户出具规定的结算票据，并提供维修工时、材料等费用清单。

9.5 车辆维修过程中产生的废弃物，应实行分类收集处理。

9.6 废弃物贮存场所和容器应能防止二次污染，必要时应有隔离、防护措施。

10 餐饮服务

10.1 一般要求

10.1.1 用餐位与日常旅客峰值相适应，能够满足非重大节假日司乘人员就餐需要。

10.1.2 正常供餐时间外能提供简单餐饮服务。

10.2 环境卫生

10.2.1 餐厅应保持整洁，通风，照明良好，空气清新，温度适中，卫生符合 GB 16153 的要求。

10.2.2 厨房整洁有序，通道顺畅，无污物、积水，无鼠、蚊蝇、蟑螂，并保持门窗完好洁净。

10.2.3 餐具经消毒后应存放在保洁柜内，消毒符合 GB 14934 的要求。

10.2.4 垃圾桶内的垃圾不应超过桶容积的 2/3，每天彻底清洁一次。

10.2.5 饮用水质应符合 CJ 94 要求。

10.2.6 污水排放应符合 GB 8978 要求。

10.2.7 食品生产经营从业人员应定期体检并在明显位置公示健康检查合格证明。

10.2.8 食材进货渠道应符合餐饮业相关法规，实行索证和台账管理制度，无假冒伪劣产品。

10.2.9 各种食品、调料、配料质量合格，无发霉、污染、变质、过期等现象，产品外包装应符合相关规定。

10.3 工作职责

10.3.1 贯彻执行国家有关食品安全方面的法律法规，落实各项规章制度。

10.3.2 为顾客提供快餐、点餐、地方风味等餐饮和相关服务。

10.3.3 征求顾客对餐饮服务的意见和建议，不断改进工作，提升服务品质。

10.3.4 妥善解决顾客对餐饮质量、服务方面的投诉。

10.3.5 在显著位置设置警示标志，提醒驾驶人员不要购买和饮用酒类饮品。

10.4 工作规范

10.4.1 餐厅设施：各类设施设备齐全完好，符合相关标准。

10.4.2 摆台规范：台布干净、无破损及褶皱，四周下垂部分均等；小件餐具、酒具、物品齐全一致，图案对称，距离匀称，便于使用，餐布折花一次成型。

10.4.3 一客一问候：热情周到，优质服务，不与宾客发生争执；及时响应宾客服务需求；熟知餐饮品种、价格、熟知餐厅设施和设备的使用和功能，操作规范。

10.4.4 一客一清理：顾客就餐完毕及时清理，顾客离开餐厅时，主动提醒顾客带好自己随身物品。

10.4.5 后厨案板、刀具储藏，按生、熟、荤、素分区管理。

10.4.6 生熟食品，分别存放，品种、数量、质量符合规定要求，不销售过期、变质、有异味的食品、饮料、酒水等。

11 客房服务

11.1 设施

11.1.1 客房设施配置齐全完好，满足顾客洗漱、洗浴、用电、照明、温控基本需求。

11.1.2 配备消防器材，并符合 GB 50140 的规定。

11.1.3 安全通道畅通，火灾逃生路线指示图清晰准确。

11.2 入住

- 11.2.1 前台人员应主动迎接到达顾客。
- 11.2.2 实行顾客入住实名登记制度。
- 11.2.3 及时为到达顾客办理住宿登记。
- 11.2.4 当顾客问询或提出意见时，应耐心认真解答。
- 11.2.5 当顾客进入房间后，楼层服务人员应主动为顾客介绍房间情况，提醒相关注意事项。

11.3 保洁

客房卫生应符合GB 9663要求。

11.4 退房

- 11.4.1 顾客退房前，楼层服务人员应对客房进行检查，如有顾客遗留物品或房间物品有损坏等，应立即通知前台人员，在办理退房手续时按规定处理。
- 11.4.2 顾客办理退房手续，员工应主动、热情，并提醒顾客带好行李物品。
- 11.4.3 设置价格公示板，明码标价，按规定开具发票。

12 超市服务

12.1 环境设置

- 12.1.1 证照齐全，并按相关部门要求在明显位置公开悬挂。
- 12.1.2 店内环境干净、整洁、卫生、明亮，员工及服务过程均应保持卫生。
- 12.1.3 配置适用的橱窗、货架、保鲜、冷藏等设施，并能正常使用。
- 12.1.4 按规定配置必要计量器具，并进行定期校准，确保计量准确。
- 12.1.5 能为司乘人员提供全天候服务。

12.2 商品管理

- 12.2.1 严把“进、销、存”质量关，确保商品安全。
- 12.2.2 商品无过期、破损、变质、变味、串味现象，保持清洁。
- 12.2.3 严格执行物价政策，明码标价，一货一签。
- 12.2.4 及时补充商品，保证品种齐全、充足。
- 12.2.5 按规定开具发票。
- 12.2.6 商品种类丰富，包括食品类、日用品类以及烟酒类满足司乘基本购买需求。
- 12.2.7 宜结合地域与文化特色，配置有地方特色商品专柜。
- 12.2.8 食品生产经营从业人员应定期体检并在明显位置公示健康检查合格证明。

13 保安服务

- 13.1 安保人员应保持站立服务、微笑服务，对待顾客应热情主动并使用文明用语。
- 13.2 应保证24小时执勤巡逻，维护服务区安全，发现安全隐患及时采取措施。
- 13.3 执勤巡逻时发现顾客有困难，应主动提供服务。
- 13.4 对各种突发事件制定相应的应急预案并能及时响应。
- 13.5 严格执行巡检制度，巡检记录内容应完整可查。

14 问询与投诉服务

- 14.1 设立问询投诉处，应 24 小时有员工值守。
- 14.2 接待顾客应礼貌、热情、诚恳，认真做好服务解答并做好记录。
- 14.3 投诉回复率 100%，在规定时间内处理，对投诉内容跟踪归档。

附 录 A
(资料性附录)
常用服务用语

A.1 常用文明用语

- A.1.1 “先生” / “女士”。
- A.1.2 “您”。
- A.1.3 “您好”。
- A.1.4 “没关系”(不用谢)。
- A.1.5 “谢谢”(多谢!)
- A.1.6 “请您走好”(好走)。

A.2 招呼用语

- A.2.1 “早上好”(您好!)
- A.2.2 “欢迎光临”。
- A.2.3 “我能为您做什么吗”(我能帮您什么吗?)。
- A.2.4 “您好, ××服务区, ××部”(接电话用语)。
- A.2.5 “请稍等, 我马上就来”。
- A.2.6 “先生(女士)请留步, 请问您找谁? 是否预约”。
- A.2.7 “先生(女士)请稍等, 我帮您联系一下, 看他(她)是否有空”。

A.3 介绍、询问用语

- A.3.1 “您看这种合适吗”。
- A.3.2 “我给您介绍几种好吗”。
- A.3.3 “这种商品现在很流行, 买回去送朋友或留作自己用都可以”。
- A.3.4 “这种商品美观实用, 又不贵, 还有一定的特色, 您买回去用用看”。
- A.3.5 “这种产品的特点(优点)是……”。
- A.3.6 “使用这种商品时, 请注意……”。

A.4 答询用语

- A.4.1 “很抱歉, 这个问题我不太清楚, 请稍等一下, 我去问别的同事”。
- A.4.2 “您要买的商品在XX部门, 请您到XX看看好吗”。
- A.4.3 “如果您的商品出现质量问题, 我们会凭您的电脑小票给办理退、换货的”。
- A.4.4 “先生, 这里是不能吸烟的, 请您谅解”。
- A.4.5 “您再看看这几种, 好吗”。

A.5 解释用语

- A. 5.1 “对不起，按照国家有关规定，已出售的食品如果不属质量问题是不能退换的”。
- A. 5.2 “这件商品已经用过了，不属于质量问题，实在不好给您退换”。
- A. 5.3 “很抱歉，这种商品是不能拆开包装的，拆开了就再好卖给别的顾客”。
- A. 5.4 “请您具体说一说这件事，我们马上去查明，尽快给您答复”。
- A. 5.5 “请您具体说出您的要求，我帮您选一件（一种）好吗”。
- A. 5.6 “对不起，现在我们正交接，请稍等一下好吗”。
- A. 5.7 “这种商品刚到，需要验收，马上就好，不好意思啊”。
- A. 5.8 “这种商品需要购物小票，凭购物小票到收银台付款，付完款后来取商品好吗”。
- A. 5.9 “先生（女士），这属于质量问题，我们营业员解决不了，请稍等，我们主管马上到”。

A. 6 道歉用语

- A. 6.1 “对不起，让您久等了”。
- A. 6.2 “对不起，耽误了您的时间”。
- A. 6.3 “对不起，这是我们过错”。
- A. 6.4 “对不起，刚才我没听见，您需要什么”。
- A. 6.5 “对不起，我刚调到这个部门，介绍的不够详细，请原谅”。
- A. 6.6 “对不起，他（她）是新来的，服务不周之处，请原谅”。
- A. 6.7 “对不起，这个问题我确实不太明白，我去请主管来解释好吗”。
- A. 6.8 “对不起，我把票开错了，我给您重开”。
- A. 6.9 “这是误会，请您多谅解”。
- A. 6.10 “非常抱歉，刚才我说错了话，请多多包涵”。
- A. 6.11 “对不起，这件没条形码，我给您换一件”。

A. 7 答谢用语

- A. 7.1 “您过奖了”。
- A. 7.2 “多谢您的鼓励（支持），我们今后要做得更好”。
- A. 7.3 “这是我们应该做的”。
- A. 7.4 “谢谢您的意见（建议），我一定向领导反映”。
- A. 7.5 “多谢您指点，今后我一定努力改进”。

A. 8 收银用语

- A. 8.1 “收您XX元钱，（这是XX元钱）”。
- A. 8.2 “找您XX元钱，请您收好（请点一下）”。
- A. 8.3 “您的钱正好”。
- A. 8.4 “您的钱不对，请您重新点（看）一下好吗”。
- A. 8.5 “请您保留好电脑购物小票，退换货应持有电脑小票”。

A. 9 包扎（装袋）用语

- A. 9.1 “这是您的东西，请拿好，（来我给您包扎一下）”。

A. 9.2 “东西都放进去了，请您带好”。

A. 9.3 “这东西容易碎，请您拿好，注意不要碰撞”。

A. 9.4 “这东西比较重（沉），我给您加多一个袋子”。

A. 10 道别用语

A. 10.1 “谢谢，欢迎再次光临”。

A. 10.2 “再见（您好走）”。

附 录 B
(资料性附录)
服务忌语

- B.1 顾客询问时，禁止说：
——“你不会看吗”；
——“你买吗”；
——“不买就别问”。
- B.2 顾客挑选时，禁止说：
——“有完没完”；
——“哎，快点挑”；
——“都一样，没啥挑的”；
——“买不买？不买靠边”。
- B.3 顾客打听商品知识时，禁止说：
——“我不知道”；
——“我不懂（会）”；
——“你问我，我问谁”；
——“有说明书，自己看”。
- B.4 顾客犹豫时，禁止说：
——“不买总看什么”；
——“你买不起就别买”；
——“到底要不要”。
- B.5 顾客交款时，禁止说：
——“交钱快点”；
——“怎么不提前准备好”。
- B.6 顾客退货时，禁止说：
——“你刚买的，怎么又要换”；
——“买的时候干啥了”；
——“你是猪脑还是人脑，不会买，就不要买”；
——“解决不了，爱找谁找谁”；
——“不能退（换）”。
- B.7 业务忙时，禁止说：
——“喊什么，等一会儿”；
——“没看我正忙着吗”；
——“一边去，我忙完了再说”。
- B.8 缺货时，禁止说：
——“没有”；
——“卖完了”。
- B.9 顾客问价时，禁止说：“上面写着，不会自己看啊”。
- B.10 和顾客招呼时，禁止说：“喂”、“哎”、“买什么”。
- B.11 顾客选购商品时，禁止说：

——“不用挑，你穿不合适”；

——“你买得起吗”。

B. 12 不论接待什么样的顾客，禁止说：

——“神经病”；

——“白痴”；

——“烦人”。

B. 13 收款处没零钱时，禁止说：

——“找不开，自己找去”；

——“没零钱，不卖”。

B. 14 发生冲突时，禁止说：

——“去投诉好了”；

——“上面有领导，你随便找”；

——“我的态度就是这样，你能怎的”。

B. 15 客户闯入办公区时，前台禁止说：

——“站住，干什么”；

——“回来，在外面等着”。
