|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A 16 |

|  |
| --- |
| 51 |

四川省地方标准

DB 51/T XXXX—XXXX

放心舒心消费服务规范

第10部分：高速公路服务区

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

四川省市场监督管理局  发布

目次

[前言 III](#_Toc191395170)

[1 范围 1](#_Toc191395171)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc191395172)

[3 术语和定义 1](#_Toc191395173)

[4 基本要求 1](#_Toc191395174)

[5 消费环境 2](#_Toc191395175)

[6 服务提供 2](#_Toc191395176)

[7 安全保障 4](#_Toc191395177)

[8 消费维权 4](#_Toc191395178)

[9 评价与改进 5](#_Toc191395179)

1. 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。

本文件由四川省市场监督管理局提出、归口、解释并组织实施。

本文件起草单位：四川省市场监督管理局、成都市标准化研究院。

本文件主要起草人：董立欧、刘辉、邓祥波 、蒋丽琼、陈旭、胡承志、李俊萱。

放心舒心消费服务规范

第10部分：高速公路服务区

* 1. 范围

本文件规定了高速公路服务区放心舒心消费服务的基本要求、消费环境、服务提供、安全保障、消费维权以及评价与改进等内容。

本文件适用于四川省行政区域范围内高速公路服务区的放心舒心消费服务。

* 1. 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 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

CJ 94 饮用净水水质标准

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

放心舒心消费 rest assured and comfortable consumption

通过消费环境的建设和管理，用优质的产品和服务来实现消费安全和消费满意等目的的过程。

[来源：DB51/T2880-2022，3.1]

* 1. 基本要求

服务区运营主体应在醒目位置明示放心舒心消费诚信承诺。

服务区运营主体应建立管理制度，全面覆盖运营管理、服务管理、消防安全、卫生管理、售后服务、教育培训、广告审批等管理。

服务区运营主体应建立并明示消费投诉服务渠道。

服务区运营主体应对进驻服务区的餐饮、零售、维修、能源补给等经营者进行资质审核。

服务区运营者应与经营者签订规范的商业和物业服务合同，明确双方权利义务关系。

服务区经营者其员工上岗应经过法律法规、专业技能、服务规范、消防安全等方面相关考核，符合要求方能上岗从业，直接接触食品的工作人员需持有健康证；电工、汽车修理工、消防管理、驾驶等资格管理的岗位应持证上岗。

服务区工作人员应仪表端庄，精神饱满，形体姿势大方得体，着装规范，具有良好的服务意识。

服务区应提前制定节假日保畅工作预案，涵盖交通拥堵、设施设备故障、燃料供应不足、食品安全等常见问题。

* 1. 消费环境
     1. 基础环境

服务区内整体环境整洁，无异味，无污水、污物，无乱建、乱堆乱放现象。

服务区区域设置合理，区划、条线清晰，道路畅通。

服务区安全设施设备、卫生间、开水间、加油（加气、充电）站、停车区、餐厅、特色产品专柜等配备齐全，设计、布局合理，功能有效。

服务区内应设置公共信息导向系统，设计符合GB/T 15566.1的要求，图形符号符合GB/T10001.1的要求，安全标志应符合GB 2894要求。

服务区应通过电子显示屏、官方平台、新媒体等多渠道实时发布路况、车位动态等信息。

当遇到节假日，车流量增大时，服务区应与交警部门保持密切联系，及时获取路况信息，通过多方渠道提前告知司乘人员服务区承载情况，引导车辆绕行；并安排人员在服务区进出口、停车场等关键位置，疏导车辆和人员。

* + 1. 文化环境

应结合当地人文特色优化服务区内消费环境，打造富有特色的高速服务区形象。

应在显著位置设置“放心舒心消费”标识、提示语及工作宣传栏等。

宜利用高速服务区内外公共区域张贴宣传画、发放宣传册、悬挂标语以及新媒体等，开展放心舒心消费政策宣传等活动，及时发布消费动态和消费警示。

* + 1. 诚信环境

服务区经营者应有良好的商业信誉，重信用、守合同，无违规违法经营服务行为。

服务区经营者应亮证亮照经营，落实商品质量安全等规定，不制售假冒伪劣商品和过期商品，公平计量，无虚假宣传等商业欺诈行为。

服务区经营者应围绕安全、消费、质量、价格、服务、售后等方面做出诚信经营公开承诺，制作承诺书，并通过经营场所、网站等平台向社会公众进行公开展示。

服务区应定期对场内经营者进行有关法律规范的宣传，公示经营活动中应当注意事项、违规经营者名单。

* 1. 服务提供
     1. 餐饮服务

餐饮经营应符合GB 31654 的相关要求。

服务区经营者宜结合当地特色农副食品资源及餐饮传统文化开发特色餐饮产品，不断丰富菜品种类；菜品口味稳定，分量足，无异物、异味。

后厨应实施“阳光餐饮”，让消费者能实时监控后厨操作。

有条件的服务区宜在正常供餐时间外能提供简单餐饮服务。

有条件的餐厅应提供素食、儿童套餐等特殊需求服务。

服务区宜合理规划餐厅的布局，设置不同的就餐区域，如普通就餐区、家庭就餐区等，满足不同旅客的需求。

服务区经营者应积极征求顾客对餐饮服务的意见建议，据此持续改进工作、提升菜品和服务品质。

* + 1. 能源补给服务

应在显著位置公布能源价格信息，实行“同城同价”。

应设置明显的禁火、防辐射标志和安全警示标志。

服务区宜简化能源补给的操作流程，通过智能化系统实现快速结算。

在节假日等车流高峰时段，应增设临时充电设施，引导车辆合理分流。

* + 1. 汽车维修服务

汽车维修服务应做到明码标价，签订维修协议。

应建立从客户接待、进厂检验、维修作业、竣工检验到结算交车的全流程规范。

应向客户提供配件的基本信息、合格证、价格等查询服务。

应建立质量保证期制度，对维修后的车辆提供一定期限的质保服务。

宜提供电话或网络预约服务，尽量缩短客户等待时间；宜提供等待期间的多样化娱乐休闲服务。

宜对维修后的车辆进行跟踪回访，了解客户满意度，及时改进服务质量。

宜增设汽车保养、美容等服务项目。

* + 1. 商店服务

应提供食品、生活用品等商品。方便面、矿泉水等基础保障性食品应实行“同城同价”。

应结合地域与文化特色，设置有地方特色商品专柜。

应提供退换货、“赔偿先付”等服务。

在显著位置应设置警示标志，提醒驾驶人员不要购买和饮用酒类饮品。

有条件的服务区宜为有特殊需求的司乘人员提供个性化服务。

在节假日之前，应提前备货，重点保障饮用水、食品等商品。

* + 1. 便民服务

应设置便民服务咨询点，提供如信息咨询、失物招领、广播呼叫、手机充电、针线包及简单的乙类非处方药品等便民服务。

应提供无线网络和24小时免费饮水，水质符合CJ 94的要求。

合理设置停车位数量和规格，并在服务区入口处提供停车位剩余接待容量信息。

合理划分停车区域，危险化学品车、牲畜运输车应专区停放。

公共卫生间应提供洗手液、免费纸巾或干手设施；冬季宜提供热水。

应合理设置男女厕位和第三卫生间；女厕位与男厕位（含小便站位）的比例不低于1.5：1；设置卫生间导视系统，显示厕位使用情况。

当遇到节假日，客流增大时，应增设临时卫生间。

应设母婴室，室内应配备婴儿护理台、哺乳座椅、洗手池等设施，布置温馨舒适。

宜为货车司机等特定人群提供“暖心之家”便民服务，包括住宿、休憩等暖心服务。

* 1. 安全保障

服务区应配置安防监管系统，并运行有效。

服务区应建立安全隐患排查治理联动机制，能协调、配合公安、消防、交警、卫生等职能部门，定期开展治安、消防等应急处置演练。

服务区应建立健全应急处理机制、能妥善处置安全突发事件及车流突然增多、恶劣天气等突发情况。

服务区内涉及食品安全的经营者应建立食品安全追溯体系。

* 1. 消费维权
     1. 基本要求

服务区应建立消费维权服务站，有固定的办公场所，配备维权工作人员，并在维权服务站内公示工作人员姓名、联系电话、放心舒心消费承诺书等。

服务区应建立消费投诉快速处理机制，制定消费投诉处理制度，明确投诉处理流程、要求，做到一般投诉和处理不出门店或服务区，及时处理消费者投诉，维护消费者合法权益。

服务区应建立与各级消协(委)消费纠纷案件有效衔接的工作机制，及时为消费者提供专业的救济服务。

服务区应建立投诉处理台账，记录投诉维权处理过程，信息应真实、准确、完整。

服务区应建立消费投诉处理回访制度，及时通报消费维权和投诉处理情况。

* + 1. 维权渠道

应建立消费者维权渠道。

维权渠道包括但是不限于：

1. 门店沟通：
2. 维权服务站；
3. 服务区所属消费者协会；
4. 行业协会；
5. 服务区所属行业监管部门；
6. 12315、12345平台热线；
7. 服务区网站以及服务区投诉热线。
   * 1. 争议处理
        1. 友好协商

发生消费纠纷时，双方应通过协商达成和解协议。和解协议应当符合法律、法规的规定，不得损害社会公共利益和他人的合法权益。

专人负责处理消费纠纷，宜在7个工作日内解决消费纠纷，特殊情况可与消费者另行商定。

* + - 1. 行业调解

消费者与经营者发生消费争议无法和解时，可向行业协会申请调解。

服务区应建立行业调解机制，为疑难、重大消费纠纷提供专业咨询，促进消费纠纷有效化解。

* + - 1. 诉诸法律

双方协商或调解失败的，消费者可向消委（消协）或相关行政部门投诉，投诉处理失败的，可向人民法院提起诉讼。

* 1. 评价与改进
     1. 评价

应按照客观公正、全面准确、注重实效、放心舒心的原则进行评价。

评价方式包括但不限于消费者满意度调查问卷、第三方评价、监管机构评价、行业组织评价等。

评价内容包括但不限于公平交易、消费透明、消费体验、消费环境、售后服务、服务能力、服务水平、投诉处理等。

评价频率应每年至少一次。

* + 1. 改进

根据评价结果，优化和改进服务环境与质量，不断提升消费者满意度。

