

# DB 4404

珠 海 市 地 方 标 准

DB 4404/T 66—2024

## 停车场运营管理规范

Specification for operation and management of parking lots

2024 - 9 - 12 发布

2024 - 10 - 1 实施

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	2
4 基本要求 .....	2
5 服务设施 .....	2
5.1 基础设施 .....	2
5.2 出入口设施 .....	3
5.3 场内设施 .....	3
5.4 消防设施 .....	3
5.5 辅助设施 .....	4
5.6 充电设施 .....	4
5.7 机械式停车设备 .....	4
5.8 标志标识 .....	4
6 运营服务 .....	5
6.1 告知 .....	5
6.2 引导 .....	5
6.3 收费 .....	5
6.4 巡查 .....	6
6.5 客户服务 .....	6
6.6 设施设备维护与保养 .....	6
7 安全管理 .....	6
7.1 消防安全 .....	6
7.2 应急管理 .....	7
8 环境维护 .....	7
9 智能化建设 .....	7
参考文献 .....	8

## 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。

本文件由珠海市城市管理和综合执法局提出并归口。

本文件起草单位：珠海市城市管理和综合执法局、珠海市香洲区城市管理和综合执法局、珠海市斗门区城市管理和综合执法局、珠海市金湾区城市管理和综合执法局、珠海高新技术开发区住房和城乡建设局、鹤洲新区筹备组住房和城乡建设局、珠海市停车协会、珠海鼎和质量发展有限公司。

本文件主要起草人：纪锐、彭华明、刘蔚丹、刘晓刚、邝毅锋、王芳、曾建新、丛立、吴冠粮、乔宝良、刘韵。

# 停车场运营管理规范

## 1 范围

本文件规定了停车场运营管理的基本要求，服务设施、运营服务、安全管理、环境维护、智能化建设的要求。

本文件适用于城市公共停车场、建筑物配建停车场等其他向社会开放并收费的停车场运营管理，其他停车场可参照执行。

## 2 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。

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 3096 声环境质量标准
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- GB 5768.5 道路交通标志和标线 第5部分：限制速度
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- 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
- GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 17907 机械式停车设备 通用安全要求
- GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- GB/T 24973 收费用电动栏杆
- GB/T 24974 收费用手动栏杆
- GB/T 28181 公共安全视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB/T 51313 电动汽车分散充电设施工程技术标准
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- GA/T 992 停车库（场）出入口控制设备技术要求
- JGJ 100 车库建筑设计规范
- DBJ/T15-150 电动汽车充电基础设施建设技术规程

### 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 lots

在道路以外，停放和存储机动车车辆的露天场地、构筑物或建筑物。

#### 3.2

##### 运营机构 operation organization

负责停车场日常运营、维护的单位。

#### 3.3

##### 停车位 parking space

停车场中为停放车辆而划分的停车空间或机械停车设备中停放车辆的部位。

#### 3.4

##### 电动汽车充电泊位 charging parking space for electric vehicle

为电动汽车提供充电服务而设置的的停车位。

### 4 基本要求

4.1 停车场应有明确的运营机构，运营机构应取得相应合法经营资质。

4.2 停车场运营机构应具备完善的运营管理体系，包括但不限于巡查制度、人员管理制度、安全规范、投诉受理、应急处理等管理制度，应明确责任人、主要工作程序和岗位职责。

4.3 停车场运营及服务人员应具备岗位需要的基本素质与技能，进行培训考核合格后方可上岗，有从业资格和健康证明等要求的岗位应取得相应有效资格及遵守相应上岗规定。

4.4 停车场应于出入口等显著位置公示停车收费标准、投诉与紧急状况处置联系方式等信息，并确保信息准确、联系方式快捷有效。

4.5 停车场应建立标识与引导系统，便于车辆与人员交通的畅通、有序与安全。

4.6 停车场应与全市统一的停车信息管理平台联网，按规定进行信息安全管理 and 开放共享。

### 5 服务设施

#### 5.1 基础设施

5.1.1 停车场应于出入口显著位置设置机动车停车场标牌。

5.1.2 停车场应于出入口、收费地点等显著位置使用公示牌或电子信息屏等方式明确以下内容，包括但不限于：可停放车辆类型、收费时段、收费标准、监督举报电话、经营单位名称、停车场范围（位置）、编号、车位总数和剩余车位数量，收费标准应包括金额、计价单位等内容。内容有变化的，应及时进行调整。

5.1.3 停车场公共信息导向系统应符合 GB/T 15566.1 和 GB/T 15566.11 的要求。

5.1.4 停车场内应于靠近电梯间、人行通道及其他显著位置处设置本层平面示意图。

5.1.5 停车位的尺寸应符合 JGJ 100 的相关规定。车位线应为宽度不小于 0.15 m 的白线，施划清楚、规范。停车位编号宜用线体宽度为 0.1 m~0.15 m 的白色字体标注。

5.1.6 无障碍停车位的设置应符合 GB 50763、GB 55019 的相关要求；无障碍停车位应与停车场的无障碍设施相衔接，宜靠近停车场人行出入口；无障碍停车位一侧应留有不小于 1.2 m 宽的轮椅通道，任意

方向的坡度均应小于 2%。

5.1.7 停车场应于出入口及场内墙面上设置自动缴费设施。

5.1.8 室内停车场地面应符合下列规定：

- a) 地面硬化，具有耐磨、耐水、耐油和防滑的功能，使场地易清洁、易冲洗；
- b) 地坪有不小于 1% 的排水坡度，并有相应的排水系统；
- c) 场内地面坡度不大于 5%。

5.1.9 室内停车场给排水、暖通、电气等公用设备工程应按相关标准进行配置。

5.1.10 室内停车场消防、通风、电缆线架等管线宜设置在行车道的上方，且不应侵占停车位的空间。

5.1.11 地上室内停车场应保证自然通风。通风开口有效面积不应小于地面面积的 1/20，应合理设置进、出风口，充分利用室外风压、室内热压作用形成持续的自然通风气流，且应避免进、出风口气流短路。

## 5.2 出入口设施

5.2.1 停车场出入口位置设置应符合珠海市城市规划技术标准与准则的规定。

5.2.2 停车场的人员疏散出口和车辆疏散出口应分开设置。

5.2.3 停车场出入口前应预留不少于 6 m 的行车距离，保证行车通畅。

5.2.4 停车场出入口坡道的设置应符合 JGJ 100 的要求，并进行路面防滑处理。

5.2.5 必要时，停车场入口应设置限高装置。

5.2.6 因地理条件容易引起雨水或洪水倒灌的地下停车库应在出入口设置必要的防汛挡水设施。

5.2.7 停车场安装的出入口控制设备应符合 GA/T 992 的相关规定，手动收费栏杆应符合 GB/T 24974 的规定，电动收费栏杆应符合 GB/T 24973 的规定。

## 5.3 场内设施

5.3.1 停车场应根据区域的重要程度和应用需求，在场内设置视频监控设施，且所有监控设施应符合 GB/T 28181 的规定，并接入监管机构信息化系统和市级视频汇聚平台。

5.3.2 运营机构应确保停车场内照明、应急指示灯等设施正常运行。停车场照明亮度应分布均匀，避免眩光，照度不宜低于 30 lx。

5.3.3 停车位的设置不应妨碍电力、消防、人防、燃气、环卫等公共设施，不应阻碍车辆和行人通道、消防通道、人防防爆门、盲道、应急出口、电梯间出入口。

5.3.4 停车位内应设置挡车器，挡车器的高度应在 0.15 m~0.20 m 之间，设置于距停车位端线汽车前悬或后悬的尺寸减 0.2 m 处，不应阻碍地面排水。

5.3.5 停车场内应于车辆驾驶者视线死角区的对面相应位置设置反光镜。

5.3.6 停车场内应为柱体、阳角及凸出构件设置总高度不小于 1 m 的防撞橡胶护角。

5.3.7 停车场内服务岗亭、收费设施设备的设置不应影响车辆驾驶者行车视线，服务岗亭、收费设施设备、车行道附近管线、消防栓等重要设施，应采取安全防护措施。

5.3.8 停车场内的电子计时收费装置应设置在平缓路段，宜在计时收费装置前留有不少于 12 m 的行车距离。

5.3.9 停车场内设置的广告、优惠活动提示等宣传设施，不应影响场内停车引导标志，不应妨碍停车。

5.3.10 停车场宜结合实际，在通车道和坡道的楼地面采取限制车速的措施。

## 5.4 消防设施

5.4.1 停车场内消防设施设备的设置应符合 GB 55037 的规定，消防设施、器材应定期检查、维护和保养，保证完好有效。

5.4.2 停车场应在显著位置设置火灾应急线路指示图，火灾应急线路指示图的设计应简洁、明显、连续，利于快速疏散逃生。

5.4.3 停车场内火灾报警器的设置应符合 GB 55037 的规定。

5.4.4 停车场内消防应急照明系统和疏散指示系统应符合 GB 17945 的规定。

5.4.5 消防安全标志设置应符合 GB 15630 和 GB 13495.1 的规定。

## 5.5 辅助设施

5.5.1 地下停车库内应设置通讯信号增强设备，宜设置广播服务系统。

5.5.2 停车场应根据规模及停车设备类别，配置机房、控制室、配电房、管理办公室等辅助用房和必要设施，宜整合布置，集约用地，方便使用。

5.5.3 同一楼层内停车位数量大于 300 个的停车场内应划分并标识停车区域，宜使用颜色、编号或标志物等方式予以标识，且显示各区域车位剩余信息。

5.5.4 停车位数量大于 300 个的停车场内宜设置服务区，提供休息室、公共卫生间、洗车等服务设施。

5.5.5 停车场内宜设置车位引导系统，为车辆驾驶者指示空余车位。

## 5.6 充电设施

5.6.1 停车场内充电基础设施的设置应符合 GB/T 51313 和 DBJ/T15-150 的相应规定。

5.6.2 新建大型公共建筑物、社会公共及公共文体场所等停车场应按照不低于 30% 的充电车位比例配建指标建设充电设施。

5.6.3 具备条件的停车场应设置完备的停车充电引导系统，引导系统包括入口指示标志、道路引导标志和停车充电标志，并明确充电设施的服务时间、使用说明和收费标准。

5.6.4 电动汽车充电泊位标志与标线宜符合下列规定：

——标线：泊位标线为绿色实线边框，宽度为 250 cm~280 cm，标线宽度为 10 cm；泊位入口及泊位内附加“电动汽车充电泊位”字样，泊位入口字高为 30cm，泊位内字高为 40 cm 颜色均为绿色；

——标志：标志牌边长为 60 cm，绿底白字，内设电动汽车泊位标志和“电动汽车充电泊位”字样，字高为 8 cm；

——电动汽车充电泊位标线和电动汽车充电泊位标志配合使用。

## 5.7 机械式停车设备

5.7.1 机械式停车设备的显著位置应设置安全标志、使用说明、注意事项及紧急联系电话。机械式停车设备的设置及安全管理要求应符合 JGJ 100 和 GB 17907 的相关规定。

5.7.2 机械式停车设备的机房应设置通风或空调措施，使机房室内温度保持在 40 ℃ 以下。

5.7.3 机械式停车设备配电宜采用双回路供电，且两个回路的供电线路之间应设置自动切换装置；当采用单回路供电时，应配置备用电源。

5.7.4 停车场宜设置清洗停车设备的给水点。

## 5.8 标志标识

5.8.1 各类标志标识设置应简约、美观。

5.8.2 停车场内地面、墙体、柱体及其他设施的颜色不应影响警示线、标志、标牌的识别。

5.8.3 停车场内地面标线应清晰，标志明显，标线的设计设置应符合 GB 5768.3 的规定，标志的设计应符合 GB 5768.2 的规定。

5.8.4 停车场出入口应设置醒目的出入口标志/引导牌和禁停标志，当出入口停止使用时，应在附近设

置相应的提示标志；停车场内应设置显著的车行引导标志或在地面施划清晰的车行引导线，在人行道显著位置设置人行引导标志或施划标线，并注意与车行引导的区分，人流主要路线与车行道交叉处应施划人行横道标线；有电梯的停车场应在显著位置设置电梯引导标志或引导牌。

5.8.5 无障碍停车位应设置显著标志标识，与其他无障碍设施标志应符合 GB/T 10001.9 的要求。

5.8.6 停车场内应根据需要设置限高、限速、禁烟、禁火、禁行、禁停等安全标志，其设计应符合 GB 2894 和 GB 5768.5 的规定。

5.8.7 设置公用充电桩的停车场，应在显著位置设置统一的标志、标识，场内应设置服务指南，明确充电桩运营企业的名称、运营时间、充电桩主要指标、操作规程、收费标准和支付方式，以及服务和投诉电话等内容。

5.8.8 其他标志标识的设计应符合 GB/T 10001.1 的规定。

## 6 运营服务

### 6.1 告知

应采取多种形式向车辆驾驶者告知包括但不限于以下信息：

- 停车场收费标准和缴费方式；
- 服从引导，有序停放车辆，不应在非停车区域停放车辆；
- 禁止鸣笛；
- 关好车窗、锁好车门、拿好财物；
- 停放车辆禁带易燃、易爆、有毒、放射性或有污染物品；
- 车辆驾驶者不应在场内乱扔垃圾、吸烟、使用明火、修车、试车、练车；
- 机械式立体停车位设备限重、限高等信息；
- 公用充电桩安全、文明、规范操作要求；
- 燃油汽车不应占用电动汽车充电泊位，非残疾人用车不应占用无障碍车位。

### 6.2 引导

6.2.1 发现车辆带有易燃、易爆、剧毒或污染品等物品时，应阻止车辆驶入停车场。

6.2.2 应引导车辆进出、有序停放、停车入位。

6.2.3 停车场出现车辆拥堵时，应及时疏导。

6.2.4 应引导非残疾人用车不占用无障碍停车位，对于有无障碍服务需求的驾驶人或乘车人，应引导其在无障碍停车位停放车辆。

6.2.5 应引导已完成充电的电动汽车及时驶离电动汽车充电泊位。

6.2.6 引导燃油汽车、没有充电需求的电动汽车不占用电动汽车充电泊位。

6.2.7 应保证在车辆驾驶者有相关需求时，能够与服务人员及时取得联系，包括但不限于现场服务、语音或视频远程服务。

### 6.3 收费

6.3.1 实行人工计时收费的停车场，应确保出入口时间一致，停车管理员应准确记录停放时间并及时发放停车凭证。

6.3.2 非人工计时收费的停车场，应保证车辆识别和收费设备完好无损、各项数据准确无误。

6.3.3 车辆停放服务收费应按规定实行明码标价，停车场运营机构应在车辆出场时按照明示的标准收费、提供相应停车发票，可采用多种收费方式。

6.3.4 实行政府指导价/政府定价的停车场，应按指导价/定价标准收取停放费用；实行市场调节价的停车场由停车场运营机构根据地理位置、服务条件、供求关系等因素自主定价。实行政府定价、政府指导价的停车设施收费标准不得高于相应批复价格。

#### 6.4 巡查

6.4.1 运营机构应加强停车场内安全巡查和监控，发现安全隐患应及时处理。

6.4.2 运营机构对设置电动汽车充电设施的停车场，应着重加强充电设施区域的巡查和监控。

6.4.3 停车场管理员应及时处置巡查中发现的可疑、异常情况。

#### 6.5 客户服务

6.5.1 对公众开放的停车场应提供 24 小时停车服务。

6.5.2 应建立服务质量监督制度，设立并公布服务电话及投诉方式，及时接收各类投诉和建议，在承诺的时间内对投诉及建议予以答复，并保留完整的处理记录，运营机构未就处理意见与意见提出人达成一致时，应告知其它意见反馈渠道。

6.5.3 宜通过停车位预约、设置专属车位等方式满足残疾人、老年人等社会成员的特殊停车需求。

6.5.4 宜开展停车泊位有偿错时共享，并公开错时共享的位置、数量、价格、开放时间、办理方式。

6.5.5 运营机构应制定拾遗物品管理办法，做好拾遗物品的登记、保管、核实、归还和移交工作。拾到违禁物品、贵重物品时，应立即报警处置。

6.5.6 运营机构应具有纠纷处理办法，明确责任人、处理程序和时限要求。

#### 6.6 设施设备维护与保养

6.6.1 运营机构应制定设施设备管理制度，建立设备档案，明确操作流程，对设施设备定期检查、维护和保养。

6.6.2 运营机构应建立场内设施设备的巡视维护制度，明确责任人、巡检周期、巡检内容等。

6.6.3 运营机构应具有设施设备的交接班检查记录，准确记录时间、交接人、设施设备完好程度等。

6.6.4 公用充电桩应建立充电设施维护保养机制，明确责任单位和责任人，加强对充电设施的日常维护检修和巡查登记，对故障情况应及时响应并规定时限内落实维修；同时做好充电现场的引导服务和咨询投诉处置，确保充电桩安全、规范运行。

### 7 安全管理

#### 7.1 消防安全

7.1.1 运营机构应建立消防安全管理机制，明确消防安全责任人，加强消防知识的宣传和教育培训，定期进行消防安全训练，所有工作人员应掌握消防器材的使用方法。

7.1.2 停车场内消防设备和监控器材应由专人进行定期检查、维护和保养，保证灭火和监控系统处于良好状态。

7.1.3 停车场内消防设备、器材不应擅自挪用，消防栓、水泵结合器等消防设施设备不应埋压和圈占。

7.1.4 停车场内发生火灾时，应及时报警和报告有关部门，并采取有效的处置措施，保证人员及时疏散。

7.1.5 停车场内应张挂防火警示标语，配置足够、有效的消防器材，不应有堵塞消防通道、存放易燃易爆危险品、使用烟火等行为。

7.1.6 停车场内发现车辆漏油情况应及时通知车主，并做好相关记录，发现车主在停车区域内加油行

为，应及时制止，并立即报相关部门进行快速有效处置。

## 7.2 应急管理

7.2.1 运营机构应对可能发生的火灾、洪涝、极端天气、供电系统故障等各类突发事件制定针对性应急预案，并与属地主管部门预案紧密衔接。

7.2.2 应急预案应包括监测预警机制、组织指挥体系、人员职责、处置程序、救援措施以及事后恢复与重建等内容。

7.2.3 应急预案应根据实际情况不断补充和完善。

7.2.4 运营机构应加强应急培训，应每年组织不少于1次应急演练。

7.2.5 运营机构宜购置能减少突发事件造成损失的保险产品。

7.2.6 运营机构应准备充足的防汛物资，进行预防性巡查、除险或加固，地下停车库应配备挡水设施及强排水泵。

## 8 环境维护

8.1 运营机构应制定卫生管理制度，专人管理和清洁。

8.2 停车场场内应整洁、卫生；垃圾日产日清；无乱堆乱放、乱挂乱晒、乱搭乱建，无垃圾杂物，无污水积存，无蚊蝇孳生。

8.3 停车场及其周围环境噪声应符合 GB 3096 的要求。对于未能达到要求的停车场，其运营机构应采取相应的降噪措施。

8.4 停车场运营产生的生活污水和生产废水的排放处置应符合相应规定。

8.5 停车场场内照明宜采用节能系统，地下停车库内照明系统宜集中控制，照明标准设计应符合 JGJ 100 的相关要求。

## 9 智能化建设

9.1 停车场应按照相关规定同步配建停车信息管理系统和管理设备，并接入全市统一的停车信息管理平台，准确向平台传输停车信息数据。

9.2 运营机构应通过信息管理系统对停车场的基本信息和动态信息进行管理。

9.3 宜开发推广移动终端互联网停车应用，支持驾驶人通过手机等移动通讯工具，查询、预约车位以及使用付费。

9.4 医院、图书馆、公园、体育场（馆）、影（剧）院、展览馆、旅游景区和交通枢纽等供需矛盾突出的公共活动场所可实施预约停车。

9.5 停车场配建号牌识别系统应具备对港澳车辆单牌识别功能，对无牌车应提供扫码进出服务。

9.6 宜对充电设施进行平台化管理，完善状态查询、充电导航、充电预约、费用结算等功能。

9.7 应坚持传统服务与智能创新相结合，在停车服务场景中，保留必要的老年人熟悉的传统服务方式。

### 参 考 文 献

- [1] DB11/T 596-2021 停车场（库）运营服务规范
  - [2] 珠海经济特区停车场建设与管理条例（2021年5月26日珠海市第九届人民代表大会常务委员会第四十次会议通过）
  - [3] 珠海经济特区无障碍城市建设条例（2022年7月28日珠海市第十届人民代表大会常务委员会第六次会议通过）
  - [4] 珠海市电动汽车充电基础设施“十四五”规划
-