

安徽物协团体标准编制说明

标准名称	《物业服务导则 第9部分：高速公路服务区专属服务》
任务来源 (项目计划号)	安徽省物业管理协会《关于下达2024年第一批团体标准制修订计划的通知》(皖物协〔2024〕11号)文件,项目计划号:2024-1-1。
第一起草单位 (盖章)	安徽安联高速公路有限公司
参与起草单位	安徽交控物业服务服务有限公司、深圳市安联第一太平戴维斯物业管理有限公司、安徽建工新时代物业管理有限公司、安徽华力物业服务服务有限公司

标准起草人(全部起草人,应与标准文本前言中起草人排序一致)

序号	姓名	单位	职务	职称	电话
1	郑明春	安徽安联高速公路有限公司	副总经理		13955120988
2	沈瑶	安徽交控物业服务服务有限公司	总经理		13866162343
3	王金德	深圳市安联第一太平戴维斯物业管理有限公司	常务副总经理		13505610508
4	王征宇	安徽安联高速公路有限公司	物业管理部常务副总经理		18605510668
5	陆韬霆	安徽安联高速公路有限公司	物业管理部副总经理		13916780528
6	朱玉婷	安徽安联高速公路有限公司	物业管理部经理		13637056205
7	龙海健	安徽建工集团新时代物业管理有限公司	总经理		15155152340
8	常勇	安徽华力物业服务服务有限公司	部门经理		18605510797
9					

编制情况

1、标准编制过程简介

一、项目论证、申报立项

2024年4月1日,安徽交控物业服务服务有限公司向安徽省物业管理协会提出了编制团体标准《物业服务导则 第9部分:高速公路服务区专属服务》的申请,并联系了安徽省物

业管理协会标准化工作委员会，组织相关人员开展标准研制的论证，编制了标准建设方案。

2024年5月10日，安徽省物业管理协会印发了《关于下达2024年第一批团体标准制修订计划的通知》（皖物协〔2024〕11号）文件，下达了安徽物协团体标准《物业服务导则 第9部分：高速公路服务区专属服务》（项目计划号：2024-1-1）编制任务。安徽交控物业服务有限公司及时成立了标准编制工作组（简称“编制组”），组长由郑明春担任。

二、开展调研、收集资料

2024年4月至5月，开展调研、收集文献。根据标准编制建设方案，4月4日召开了第一次编制组沟通会，去合肥、蚌埠、安庆等地高速公路服务区实地考察、座谈交流，收集相关资料和内容，以及建议和意见。4月21日召开第二次编制组沟通会，确定标准的范围；收集标准规范性引用的文件、文献和资料；收集并研究相关的术语和定义；收集相关关联标准和法律法规；购买相关文献资料等。

三、召开标准编制大纲研讨会

2024年5月至6月，经验交流、编制大纲。编制组针对标准主要章节的内容进行策划；根据策划的内容去物业行业主管部门、物业协会等进行座谈，收集相关资料和内容；编制组对分工的资料进行汇编整理。5月19日召开第三次编制组沟通会，研讨并确定标准编制大纲，内容包括标准主要章节目录及重点内容。5月29日在合肥市组织召开标准编制大纲研讨会，安徽省物业管理协会、安徽物协标准化工作委员会、主编单位、参编单位等代表人员参加了会议。与会代表从5个方面提出了8条建议和意见，编制组对代表们提出的建议和意见进行了充分沟通，并分别作了一一记录和解答。

四、形成标准草案稿

2024年6月至7月，编制组对于代表们提出的“微笑服务、重大节假日服务、司机之家服务、母婴之家服务、第三卫生间服务”等建议表示，考虑统一进行编制和修订；对于涉及党建引领、锅炉房管理、监控室管理等也给予解答，建议删除或修改。编制组对代表们提出的8条建议和意见组织了充分论证，共采纳了5条并反馈代表们（微信群）。经过近2个月的研制，最终形成了标准的专家论证稿（标准草案稿）。

四、召开专家论证会

2024年8月6日，在合肥市召开标准草案稿专家论证会，来自安徽省物业管理协、安徽物协标准化工作委员会、专家组评审专家、主编单位、参编单位的代表等人员参加了标准的论证会。会议共收集了23条建议和意见，并对标准主要章节和条款提出实质性修改意见。8月9日，编制组根据会议意见召开会议，根据专家论证会的意见，进一步明确分工，对标准进行大幅度的修订。8月13日，编制组根据专家意见重新修订标准草案稿，形成标准征求意见稿。

2、制定标准的必要性、原则和意义

一、标准制定的必要性

推动安徽省物业管理协会会员单位和全省物业管理行业标准化，引导物业服务企业树

立以顾客（业主和物业使用人）需求为关注焦点，积极聚焦服务业主美好生活需求，提高企业和行业专业化、规范化、标准化和市场化水平，促进全省物业服务水平整体提升和行业高质量发展。

二、标准制定的原则

1、合法性原则

国家法律法规是维护全体人民利益的根本保证，是所有个人和组织必须遵守的行为规则，标准条款不应与现行法律法规相抵触，这是最基本的原则和要求。在制定标准时，应对相关法律法规进行梳理，如法律法规有明确规定的，应严格执行该规定，如果没有规定，则应符合法律所倡导的精神，确保标准中的所有规定均不得与有关法律法规相违背。

2、科学性原则

标准遵循并保证科学性。一方面，标准的具体要求，应使用科学的方法和程序而取得，确保具体指标或者要求的科学性；另一方面，标准的编制程序、格式、表述方式等应满足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》等相关文件要求，符合标准化基本规律，确保标准的科学性和严谨性。

3、明确性原则

一方面，标准编写应重点提出应明确的要求，而不需解释要求的原因和理由或者与行业无关的要求；另一方面，标准编写应使用常用的、精确的及相关行业规范的术语、定义或通用词汇，确保标准表述不会产生歧义，能够被不同相关方理解。

4、可衡量性原则

标准的可衡量性要求标准的定量化和定性化。服务质量尽管比较抽象，但很多服务质量特性（如功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性等）可以直接或间接地以数值或者陈述的方式进行表现和展现。通过这种数量化，可使服务标准定量化和定性化，进而使服务提供组织方和享受服务的被服务方能明确服务质量目标和服务要求，便于在工作中可执行。

5、可操作性原则

物业服务导则是服务行为的准则，必须具有可操作性，否则就会束之高阁。这就要求标准在制定过程中，要开展广泛、深入的调研，评估、论证等，确保标准符合实际，作为专属服务是对导则要求的补充和完善，便于各部门相互协调、配套使用，对于标准的使用者简单、清晰明了，有很强的可操作性。

三、标准制定的意义

物业服务导则是安徽省物业管理协会在会员单位和行业推动标准化活动的基础。本文件制定的目的在于促进从事物业标准化工作的机构和人员间的相互理解，有助于不同物业类型在物业管理和服务上的一致性和逻辑上的完整性，也为有关物业服务企业制定企业标准时提供适当的参考。

3、制定标准的依据，与现行法律法规、标准的关系

一、标准制定的依据

在标准制定和调研过程中，标准编制工作组查询了大量的法律法规，如《民法典》《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》《GA 2893 图形符号 安全色和安全标志》《GA 2894 安全标志及其使用导则》《GA 5749 生活饮用水卫生标准》《GA 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志》《GA/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号》《GA 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志》《GA/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》《GA/T 16273 （所有部分）设备用图形符号》《GA/T 17242 投诉处理指南》《GA 18918 城镇污水处理厂污染物排放标准》《GA 25201 建筑消防设施的维护管理》《GA 50339 智能建筑工程质量验收规范》《GA 50365 空调通风系统运行管理规范》《GA 50763 无障碍设计规范》《DB34/T 3256 物业服务职业规范》《DB34/T 5000 住宅物业服务标准》等，并对内容进行了参考和引用。

二、与现行法律法规、标准的关系

文件起草前通过大量的资料查询，经过相关佐证，文件内容与现行国家标准、行业标准、团体标准及相关法律法规相协调。

4、标准主要内容的分析，综述报告、技术经济论证、预期的经济效果等（详细说明）

1、3. 术语和定义。明确“司机之家”定义，在高速公路服务区为道路运输车辆及驾驶人员提供公共服务的场所，一般具有停车、休息、餐饮、淋浴、洗衣、如厕等基本服务功能。明确“车辆疏导员”与秩序维护员之间的区别，车辆疏导员是指在高速公路服务区通过合理地组织，引导、分流、调度和管理车辆，按停车场规划区域有序停放和通行，以达到缓解拥堵，保障行路安全，提高交通通行效率的工作人员。

2、4.2.4 休息区主要用于···和顾客暂休区域，应符合以下要求：设有室内顾客休息处的，应配置躺/座椅、阅览室等休息设施，提供上网服务，可播放音像资料，进行宣传图片、旅游推介等；设有室外顾客休息处的，应配置有桌、椅和挡雨遮阳设施，配有吸烟处及标志等。满足旅客在高速公路服务区休息需求。

3、5.1.2.3 信息发布。符合高速公路服务区特点，如交通状况、天气预报、旅游介绍、实物招领、救援热线等。

4、5.2.7.4 开水炉管理。遵守巡回检查、水质管理、设备保养、安全检测、清洁卫生、交接班等制度，确保供水系统的技术安全和运行状态良好。

5、5.3.4 通道管理。强化通道管理，实行24小时封闭管理，监督车辆从通道通行情况，确保不发生“偷逃”通行费现象。

6、5.4.8 传染病防治。在传染病流行期间，高速公路服务区传染病的管理往往显得至关重要，应积极协助政府确保高速公路服务区内的病人、工作人员以及物质在传染区内得到妥善地处理和管理，以减少疫情的传播。

7、6. 微笑服务。以内部管理规范化、人性化、科学化为基础，注重员工价值体现，塑造员工敬业值守和服务精神，体现高速公路服务区物业人风貌。

<p>8、7. 重大节假日服务。现场实行入口分流、广场分区、加油分道，合理指引和疏导人流和车流，提升高速公路通行效率和服务水平，方便旅客快捷出行。</p>
<p>9、8.1 司机之家服务（安+出行服务）。在高速公路服务区建设运营的“司机之家”，遵循“经济实用、布局合理、节能环保、整洁美观”的原则，综合考虑道路运输驾驶员集散特点、服务设施基础条件、行车安全和环境影响等因素，设置停车、休息、餐饮、淋浴、洗衣、如厕等服务功能（区）。</p>
<p>10、母婴之家服务（安+出行服务）。明确母婴设施的建设与管理要求。一是对应当建设母婴室的公共场所范围及公共场所的母婴室、哺乳室、妈咪暖心小屋的建设要求和建设标准进行了规定；二是根据孕妇的需要设置母婴设施；三是对母婴设施的管理责任人确定及日常管理要求等进行了规定。</p>
<p>11、第三卫生间服务（安+出行服务）。在高速公路服务区公厕中专门设置并提供第三卫生间服务，为行为障碍或协助行动不能自理的旅客使用，有助于解决特殊旅客群体的如厕需求，有助于完善高速公路服务区公厕等公共服务设施，有助于体现“厕所革命”的人文关怀。</p>
<p>5、标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明</p>
<p>无</p>
<p>6、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况</p>
<p>无</p>
<p>7、重大分歧意见的处理经过和依据</p>
<p>无</p>
<p>8、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）</p>
<p>（一）组织措施 建议标准批准发布后，在安徽省物业管理协会统一部署下，开展标准的宣贯培训工作，积极推动标准实施和应用。</p> <p>（二）技术措施 通过标准的实施、监督、评价和改进活动，推动标准有效运用。</p> <p>（三）过渡办法 由安徽省物业管理协会标准化工作委员会在全省物业服务组织内开展交流活动。</p> <p>（四）实施日期 建议标准批准发布后尽快推广实施。</p>
<p>9、废止现行相关标准的建议</p>
<p>无</p>
<p>10、其他应予说明的事项</p>
<p>无</p>

注：没有的请填写“无”

