



中华人民共和国国家标准

GB/T 39597—2020

出租汽车综合服务区规范

Specification for taxi integrated service area

2020-12-14 发布

2021-07-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

5 服务功能要求 2

6 级别划分 2

7 设施设备配置 3

8 服务内容与要求 4

9 运营管理要求 5

参考文献..... 7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国交通运输部提出。

本标准由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本标准起草单位:交通运输部公路科学研究院、江苏省交通运输厅运输管理局、杭州市道路运输管理服务中心、交通运输部科学研究院。

本标准主要起草人:殷焕焕、程国华、朱志强、虞明远、陈秀东、吕安琪、王蔚、陈志宇、耿蕤、杨海龙、乔睿、石凌、贾毅、黄嘉、陈跃、陆元良、谢锁平、成旭、胡惠建、贺婷、李艳霞、苏田田。



出租汽车综合服务区规范

1 范围

本标准规定了出租汽车综合服务区总体要求、服务功能要求、级别划分、设施设备配置、服务内容与要求、运营管理要求等。

本标准适用于新建、扩建和改建的出租汽车综合服务区规划、建设与运营。出租汽车停靠点规划建设可参照本标准执行。

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 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
- GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB/T 18487.1 电动汽车传导充电系统 第1部分:通用要求
- GB/T 32852.4 城市客运术语 第4部分:出租汽车
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
- GB 50156 汽车加油加气站设计与施工规范
- CJJ 14 城市公共厕所设计标准
- JGJ 64 饮食建筑设计标准
- JGJ 100 车库建筑设计规范
- JT/T 816 机动车维修服务规范

3 术语和定义

GB/T 32852.4 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总体要求

- 4.1 出租汽车综合服务区设置应结合城市综合交通体系规划和出租汽车行业发展规划,确定出总体布局和功能定位。
- 4.2 出租汽车综合服务区规划应与土地利用相协调,合理解决用地需求与供给的矛盾,满足出租汽车综合服务区用地。
- 4.3 出租汽车综合服务区选址应选择具有较强交通集散条件,兼顾可达性、便捷性的地段,宜充分利用现有资源。

4.4 出租汽车综合服务区的设计应体现经济实用、布局合理、设施完善、安全可靠的理念。

4.5 出租汽车综合服务区建设应符合消防、卫生、节能、环保等国家相关法律法规的要求。

5 服务功能要求

5.1 基本服务

出租汽车综合服务区应提供停车、如厕、休息等基本服务功能。

5.2 拓展服务

有条件的出租汽车综合服务区,可选择提供餐饮、相关政务服务、信息服务、卫生保健、车辆维护保养、车辆清洁、出租汽车专用服务设施设备维修、能源补给等拓展服务。

6 级别划分

6.1 根据服务功能和服务规模的不同,出租汽车综合服务区划分为一级服务区、二级服务区和三级服务区。不同等级出租汽车综合服务区的功能和能力应满足以下要求:

- a) 一级服务区提供全部基本服务和表 1 中相应的拓展服务,提供不少于 80 个停车泊位;
- b) 二级服务区提供全部基本服务和表 1 中相应的拓展服务,提供不少于 40 个停车泊位;
- c) 三级服务区作为一级、二级服务区的重要补充,提供基本服务和不少于 10 个停车泊位。

6.2 一级服务区、二级服务区和三级服务区的服务功能及规模配置应符合表 1 的规定。

表 1 出租汽车综合服务区服务功能及规模配置要求

服务功能及规模			一级服务区	二级服务区	三级服务区
服务功能	基本服务	停车	●	●	●
		休息	●	●	●
		如厕	●	●	●
	拓展服务	餐饮	●	○	○
		相关政务服务	○	○	/
		信息服务	●	●	○
		卫生保健	○	○	/
		车辆维护保养	●	○	/
		车辆清洁	●	○	/
		出租汽车专用服务设施设备维修	●	○	/
能源补给	○	○	/		
服务规模		停车泊位/个	≥80	≥40	≥10
注：●——必选；○——可选；/——无。					

7 设施设备配置

7.1 一般要求

- 7.1.1 应配置引导、照明、安防、供配电、给排水、消防、环保等设施设备,设施设备配置应满足安全、环保和节能等要求。
- 7.1.2 应合理布设服务设施设备,并及时保养和更新,保证具备完好的使用功能。

7.2 基本服务设施设备配置要求

- 7.2.1 应为出租汽车提供停车场地及标识标牌、照明等相关配套设施,停车场规模应与服务能力相匹配。停车场设置应符合 GB 50067 和 JGJ 100 相关规定。
- 7.2.2 应设置休息区,提供座椅等基本休息服务设施。
- 7.2.3 应提供大便器、小便器、洗手盆等卫生设施,公共厕所设置应符合 CJJ 14 有关规定。
- 7.2.4 不同等级出租汽车综合服务区满足基本服务功能需要的设施设备配置应符合表 2 规定。

表 2 基本服务功能设施设备配置要求

功能配置	服务设施设备	一级服务区	二级服务区	三级服务区
停车	停车场地	●	●	●
	标志标牌	●	●	●
	照明设施	●	●	●
休息	座椅	●	●	●
	空调	○	○	○
	书刊报纸架	○	○	○
如厕	大便器	●	●	●
	小便器	●	●	●
	洗手盆	●	●	●
注:●——必选;○——可选。				

7.3 拓展服务设施设备配置要求

- 7.3.1 可提供证件办理、交通行政处罚等相关政务服务的设施设备。
- 7.3.2 可设置餐厅,餐厅设置应符合 JGJ 64 的有关规定。
- 7.3.3 可提供信息发布设施,确保功能正常。
- 7.3.4 可提供体温计、血压计、急救箱等基本卫生保健应急设施和用品。
- 7.3.5 可设置车辆维护保养区,配置车辆维修设备、养护清洗设备等。
- 7.3.6 可设置出租汽车专用服务设施维修区域,配置出租汽车车辆顶灯、卫星定位器等相关车载设施维修设备。
- 7.3.7 可设置车辆清洁区,为出租汽车提供清洗、车内消毒、换洗座套等服务。
- 7.3.8 可设置加油(加气)站,其建设应符合 GB 50156 的有关规定。有电动出租汽车的城市,出租汽车综合服务区可配置充(换)电设施,其设施应符合 GB/T 18487.1 的有关规定。
- 7.3.9 不同等级出租汽车综合服务区满足拓展服务功能需要的设施设备配置应符合表 3 的规定。

表 3 拓展服务功能设施设备配置要求

功能配置	服务设施设备	一级服务区	二级服务区	三级服务区
餐饮	饮水器	●	●	●
	餐桌	●	○	○
	座椅	●	○	○
	消毒器	●	○	○
	清洗器	●	○	○
相关政务服务	政务服务设施	○	○	/
信息服务	信息发布设施	●	●	/
	免费 Wi-Fi(无线局域网)	○	○	/
卫生保健	体温计	○	○	/
	血压计	○	○	/
	急救设施	○	○	/
车辆维护保养	车辆维修设备	●	○	/
	养护清洗设备	●	○	/
车辆清洁	车辆清洗器具	●	○	/
	座套清洗器具	●	○	/
	车内消毒器具	●	○	/
出租汽车专用服务设施设备维修	车载设施维修设备	●	○	/
能源补给	加油(气)站	○	○	/
	充电桩	○	○	/
	换电设施	○	○	/
注：●——必选；○——可选；/——无。				

8 服务内容与要求



8.1 停车服务

- 8.1.1 应在显著位置公告停车场管理要求、开放时间、监督电话等信息。
- 8.1.2 应施划标志标线,标注车位编号。
- 8.1.3 应配齐消防和应急设施设备。消防安全标志设置应符合 GB 15630 的有关规定。
- 8.1.4 应做好停车场地安全及秩序管理。
- 8.1.5 应做好停车场日常保洁工作。

8.2 如厕服务

应免费开放公共厕所,厕所卫生条件应符合 GB/T 17217 的有关规定。

8.3 休息服务

8.3.1 应设置休息场所,并保持环境干净、整齐、安静。

8.3.2 应在显著位置公告休息场所管理要求、管理人员、服务监督电话等。

8.4 餐饮服务

8.4.1 可提供餐饮服务,应取得相关营业执照和许可,并应在餐厅显著位置公告餐饮从业人员健康证、培训合格证、服务电话和监督电话等。

8.4.2 餐饮服务卫生条件应符合 GB 37487 的有关规定。

8.4.3 应制定实施餐饮服务规范和厨房作业规范。

8.4.4 应提供 24 h 开水供应服务。

8.5 相关政务服务

可提供证件办理、交通行政处罚等出租汽车运营相关政务服务。

8.6 信息服务

8.6.1 可发布实时路况、天气、突发事件等相关信息。

8.6.2 可发布机场、火车站、客运站等相关客流信息。

8.7 卫生保健服务

可提供体温测量、血压测量、急救等基本卫生保健服务。

8.8 车辆维护保养服务

8.8.1 车辆维护保养服务应符合 GB/T 18344 和 JT/T 816 的有关规定。

8.8.2 应在显著位置公告有关证照、维护保养项目、服务程序、收费价格等。

8.9 车辆清洁服务

8.9.1 可提供车辆清洗、车内消毒、座套更换及清洗等服务。

8.9.2 应在显著位置公告车辆清洗、车内消毒、换洗座套等服务价格。

8.10 出租汽车专用服务设施设备维修

8.10.1 可提供出租汽车顶灯、计程计价设备、车载智能终端设备等维修服务。

8.10.2 应在显著位置公告出租汽车专用服务设施设备维修价格。

8.11 能源补给服务

8.11.1 加油(气、电)站营业应取得相应的经营资质。

8.11.2 应提供 24 h 全天候能源补给服务。

8.11.3 应在显著位置公告车辆充电、换电设施等使用规范、注意事项、收费标准等。

9 运营管理要求

9.1 运营要求

9.1.1 应建立专门的运营管理机构,遵守法律法规和各项规章制度,做到依法诚信经营,为出租汽车驾

驶员提供方便、经济、规范、热情的服务。

9.1.2 运营管理机构应根据服务功能需求设置相应的岗位及管理制度,并配备管理和服务人员,做好日常运营管理和服务工作。

9.1.3 应规范有序地开展各项服务工作,保持服务区内良好的环境卫生和服务秩序,并做好消防、治安、区内行车等安全工作。

9.2 服务监督

9.2.1 应建立服务人员监督检查制度,及时纠正违规违纪和不文明行为。

9.2.2 应建立服务质量投诉受理制度,并在显著位置公告服务监督电话。

9.2.3 应自觉接受行业管理部门的监督检查,按期开展服务满意度调查。

9.2.4 应设置投诉箱、悬挂张贴投诉电话,自觉接受出租汽车驾驶员、社会各界的监督,并及时处理投诉意见。

参 考 文 献

- [1] 国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见(国办发〔2016〕58号)
 - [2] 巡游出租汽车经营服务管理规定(交通运输部令 2016 年第 64 号)
-