

ICS 03.080.01
R 04

DB12

天 津 市 地 方 标 准

DB12/T 3018—2018

高速公路服务区服务规范

Service specifications for the expressway service area

2018 - 04 - 16 发布

2018 - 06 - 01 实施

天津市市场监督管理委员会 发布

目 次

前言	4
1 范围	6
2 规范性引用文件	6
3 基本要求	6
4 公共环境	7
5 服务礼仪	7
6 厕所服务	9
7 停车服务	9
8 加油（汽）站、充电站服务	10
9 汽车维修服务	10
10 餐饮服务	10
11 客房服务	11
12 超市服务	11
13 保安服务	12
14 问询与投诉服务	12
附录 A（资料性附录） 服务用语	13
附录 B（资料性附录） 服务忌语	16

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、天津市市场和质量技术监督委员会、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《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由天津市交通和运输委员会提出并归口。

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。