

高速公路服务区服务规范

The rules for the highway service department

地方标准信息服务平台

2015 - 02 - 11 发布

2015 - 03 - 15 实施

河北省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 公共环境	2
6 服务礼仪	2
7 如厕服务	4
8 停车服务	4
9 加油站服务	5
10 汽车维修服务	5
11 餐饮服务	5
12 客房服务	6
13 便利店服务	6
14 安保服务	7
15 问询与投诉服务	7
附录 A (资料性附录) 服务用语	8
附录 B (资料性附录) 服务忌语	11