

企 业 标 准

企业标准号：QB/ZJYH004-2018

代替的企业标准编号：

高速公路服务区服务认证技术规范

Expressway Service area Service certification Specification

2018-08-20 发布

2018-08-20 实施

北京中交远航认证有限公司 发布

目录

1	范围	3
2	规范性引用文件	3
3	术语、定义	4
3.1	高速公路服务区	4
3.2	服务设施	4
3.3	服务区工作人员	4
3.4	公共场区	4
3.5	第三卫生间	4
4	服务要求	4
4.1	室外公共场区	4
4.2	公共卫生间	5
4.3	商品售卖服务	7
4.4	餐饮	8
4.5	加油（气）、充电站	9
4.6	客房服务	10
4.7	车辆维修服务	10
4.8	延伸服务	11
4.9	智慧化服务	12
4.10	其他便民服务	12
4.11	投诉受理、处置服务	13
5	管理要求	13
5.1	通用要求	13
5.2	特定要求	13
6	服务认证评价要求	16
6.1	认证准则	16
6.2	认证模式	17
6.3	认证结果	18
附录 A		20
附录 B		32



北京中交远航认证有限公司

BEIJING ZHONGJIAOYUANHANG CERTIFICATION LIMITED

如需查阅全文，可联系公司获取

联系电话： 010-63260528

邮 箱： zjyh2015@sina.com