

# 郑州市城市管理局文件

郑城管〔2019〕530号

## 郑州市城市管理局 关于印发郑州市经营性停车场 管理服务规范的通知

各区（管委会）城市管理部门：

现将《郑州市经营性停车场管理服务规范》印发给你们，  
请认真贯彻执行。



2019年9月29日

# 郑州市经营性停车场管理服务规范

## 一、总则

(一) 为规范郑州市市区经营性停车场管理和服务,提升行业管理和服务水平,保证停车场的设施配备符合国家相关规范并正常使用,指导和促进经营性停车场的健康发展,根据《郑州市停车场建设管理条例》,结合本市实际,制定本管理服务规范。

(二) 本规范适用于为机动车提供有偿停放服务的公共停车场、专用停车场、临时停车场和道路路内停车泊位等经营性停车场,其它停车场的管理服务规范根据有关法律法规另行制定。

(三) 停车场的建筑、设施设备、安全要求、标志标线应当符合国家标准和行业标准。

(四) 停车场经营者应当参照本规范,配备停车场安全设施和信息采集设施,做好停车场安全设施和信息采集设施的定期维护,保证设施完整有效。

(五) 停车场经营者应当建立适合自身需要的组织管理机构并有效运行。

(六) 停车场经营者应当建立完善各项管理制度、规范和工作流程。

(七) 停车场经营者应当不断改进停车场的管理和服务工作,为驾驶员提供更优质的停车服务。

(八) 停车场经营者和从业人员应当遵守职业道德,诚

信经营。

(九)市、区城市管理行政主管部门应当依照国家和地方有关法律法规,加强对停车场的监督管理。

## 二、设施设置规范

(一)停车场设施的设置应当符合国家标准,标志牌的材质、颜色、形状、边框和衬边、字符、尺寸图形等应当符合国家标准的要求。

(二)适用政府定价或政府指导价的经营性停车场信息公示牌,底色采用蓝白形式;适用市场调节价的信息公示牌底色采用黄白形式。

(三)停车场标线施划尺寸大小、颜色及质量应当符合相关标准的要求;停车泊位可参照《GA/T 850—2009 城市道路路内停车泊位设置规范》设置,并实施编号管理。

(四)停车场无障碍车位和新能源车位提供数应当符合法律法规及相关标准要求,并设置相应引导标牌。

(五)停车场的管理设施应在其用地红线范围内设置;停车场周边区域的街道两侧设置的诱导设施,应按相关规定征得城市管理行政主管部门同意后设置。

(六)室内停车场的入口处应当设置限高标志,可以设置龙门架及限高杆,所限高度为室内通道的最小净高;停车位处最小净高低于通道最小净高的,应当在停车位顶部等显著位置设置车位限高标志。



(七) 停车场内的立柱和通道突出部位应当设置符合国家标准反光防撞护角；通道转弯处及消防、供电、排水、燃气等设备周围应当安装反光防护桩。

(八) 停车场内 T 字路口、十字路口、坡道与场内、场外通道衔接处等视线不良的位置，应当安装凸面广角镜，凸面广角镜应当符合国家标准要求。

(九) 停车场内出入口、十字路口、电梯口等存在安全隐患区域需要车辆提前减速的，应当安装减速带。

(十) 停车场的垂直式、倾斜式停车位可以安装车轮定位阻挡装置，装置应当符合相应标准，可采用橡胶或金属材质，但高度不得高于 10 厘米，不得阻碍地面排水。

(十一) 停车场内单向车道宽度应当不小于 3 米，宽度达到 5.5 米以上（含 5.5 米）的可以设置双向车道。停车场内车道最小转弯半径应当符合相关国家标准和行业规范的要求。

(十二) 停车场的照明、排水、通风、消防设施应当符合国家标准和行业规范的要求。

(十三) 停车场内可以设置道路交通安全、治安方面的宣传标语。

(十四) 停车场应当安装监控设备等封闭式安全管理设施，采集进出场机动车的号牌、图像、进出场时间等信息，所有相关信息应当真实、完整，并保存一定时间。

(十五) 停车场应设置与政府公共信息管理系统实现兼容与共享的信息系统，并预留接口；及时将停车信息接入城市公共停车信息系统，并积极建设智慧停车管理系统。

(十六) 停车场距建筑物的距离应考虑安全、消防、噪声、震动和景观等因素；噪声超标的机电设备应采取减震、降噪措施；停车场内广告、景观等设施的设置应避免产生光污染，消除不利于停车安全的隐患。

### 三、管理规范

(一) 停车场经营者应当依法取得营业执照，并在十五日内向所在地的区级城市管理行政主管部门备案。

(二) 备案材料齐全且符合法定形式的，区级城市管理行政主管部门应当予以备案；备案材料不齐全或不符法定形式的，应当一次性告知需要补正的材料。

(三) 停车场经营者对其提供材料的真实性、完整性负责。

(四) 备案内容发生变更的，停车场经营者应当自变更之日起三十日内，向所在地的区级城市管理行政主管部门备案。

(五) 停车场经营者不得擅自改变停车场的使用性质、规模；确需停业歇业的依照郑州市停车场备案程序办理。

(六) 停车场经营者应在停车场出入口或缴费地点的显著位置设置明码标价公示牌，应标明：收费单位名称、停车场地地点、泊位数量、收费时段、收费标准、收费范围、行业主管部门和经营单位的服务监督电话以及价格举报电话。



（七）停车场对停车服务进行收费时，应按规定出具合法有效的收费票据。

（八）停车场经营者应当制定完善的经营管理、车辆停放、安全保卫、消防、设施维护保养、环境卫生等管理制度；公示收费人员照片及信息，方便群众监督举报。

（九）停车场经营者应当阻止在停车场内从事仓储、售卖、展览等与停车无关的活动；

（十）停车场经营者应当定期清点停放车辆，发现可疑车辆，及时向公安等相关部门报告。

（十一）对违规占用消防通道停车的，停车场经营单位应予以劝阻或制止；对不听劝阻和制止的，应当及时向所在地的应急管理部门报告。

#### 四、服务规范

（一）停车场经营者应当配备相应的工作人员，收费人员应统一着装，持证上岗。

（二）停车场工作人员应当尊重车主，热情服务，使用文明礼貌用语。

（三）停车场管理人员应当引导或指挥车辆进场按箭头指示方向有序停放，场内出现拥堵时应及时疏导。

（四）停车场管理人员应当加强停车场内部的巡查，保持停车场内的秩序。

（五）停车场管理人员在遇到纠纷时应当及时通知上级主管协调处置，不得与车主发生冲突。

（六）停车场不得预收费、乱收费，推荐使用电子方式

支付，但不得拒绝现金缴费。

## 五、投诉举报

(一) 任何单位和个人均有权投诉举报停车场管理工作中存在的问题。

(二) 涉及停车场管理工作的监督举报范围包括：

1. 停车场违规经营问题；
2. 停车场违规收费问题；
3. 停车场设施管理中存在的问题；
4. 停车场服务不规范问题；
5. 各级城市管理行政主管部门工作人员违规违纪和不作为问题；
6. 停车场管理中的其它问题。

(三) 投诉举报受理渠道：

1. 城市管理主管部门对外公布的热线电话；
2. 市长热线、城管热线；
3. ZZIC、新通桥、城管局微博、城管局舆情平台及其他网络便民平台；
4. 电台、电视台、报纸等新闻媒体；
5. 领导批示、上级交办、其它部门转办；
6. 市民正当反映问题的其他渠道。

(四) 各级城市管理行政主管部门应当按照规定受理和处置投诉举报案件，并向举报人反馈处置结果。

## 六、突发事件处理

(一) 停车场经营者应当制定针对自身可能发生的各类突发事件的应急预案。

(二) 停车场经营者应当定期开展应急演练。

(三) 突发事件发生时，停车场经营者应当立即向应急管理部门报告，并协助应急管理部门做好处置工作。

(四) 相关危险因素消除后，停车场经营者应当按照有关规定做好善后处置。

## 七、监督管理

(一) 市、区城市管理行政主管部门应当加强经营性停车场的日常监督、检查，发现违法行为的，应当立即责令停止，并依法进行查处。

(二) 对停车场管理服务中存在的问题，市、区城市管理行政主管部门可以书面告知、限期整改，并跟踪整改情况。

(三) 停车场经营者应当积极配合市、区城市管理行政主管部门的监督、检查，按要求提供相关文件、资料或就相关情况进行说明。

(四) 停车场经营者应当按照主管部门的监督管理意见，在规定的时间内整改，并及时向主管部门报告整改情况。

(五) 拒不执行监督管理意见的，由城市管理行政主管部门依法查处。



(六) 区级城市管理行政主管部门可以根据辖区实际情况，依法建立对经营性停车场的监督考核机制，定期考核并向社会公示考核结果。

(七) 市、区城市管理行政主管部门应当按照有关规定，将停车场经营者的违法行为记入信用体系。

附件：

1. 停车场管理相关部门监督举报电话
2. 停车场推荐公示牌参考式样
3. 停车场规模分类及要求
4. 停车场备案办理流程
5. 停车场备案办理要件

附件 1

## 停车场管理相关部门监督举报电话

市长热线：12345

城管热线：12319

价格监督电话：12315、12358

金水区：63928110

中原区：67711313

二七区：68855191

管城回族区：66213641

惠济区：66670633

郑东新区：67179311

高新区：67911912

经开区：63224911

航空港区：86198110

火车站地区：66961566

附件 2

# 停车场推荐公示牌式样

停车场编号: 123456789

## XXX停车场停车收费公示牌

停车场收费单位:  
停车场地址:  
收费依据: 郑政文[2011]225号 地区类型: 一类区域

政府定价	泊位数	时段		白天	夜间
		车型	收费标准		
		小型车			
		中型车			
		大型车			
		新能源汽车			

注: 1. 前20分钟内免费。  
2. 军车、应急车辆免费。  
3. 新能源汽车充电期间免费。

经营单位电话:  
区管理中心电话:  
价格监督举报电话: 12315

(适用于路内)

600.00 mm

P

500.00 mm

管理单位: III区管理中心	信息牌编号: 001
收费区域: 二类	车位数: 30个
拍收编号: 00000001-00000030	
收费时段: 7:00-21:00	
收费依据: 郑政文[2011]225号	政府定价
收费标准: 4元/小时 (20分钟内免费)	
监督电话: 0371-66666666	
价格监督举报电话: 12315	

700.00 mm

■ 蓝色反光膜 □ 白色反光膜 ■ 黑色反光膜

停车场编号: 123456789

## XXX停车场停车收费公示牌

停车场收费单位:  
停车场地址:

市场调节价	泊位数	时段		白天	夜间
		车型	收费标准		
		小型车			
		中型车			
		大型车			
		新能源汽车			

注: 1. 前20分钟内免费。  
2. 军车、应急车辆免费。  
3. 新能源汽车充电期间免费。

经营单位电话:  
区管理中心电话:  
价格监督举报电话: 12315

(样式仅供参考)



### 附件3

## 停车场规模分类及要求

### (一) 规模分类

停车场类型	停车位数量(个)
特大型停车场	>500
大型停车场	301~500
中型停车场	51~300
小型停车场	≤50

(二) 特大、大型停车场应建设停车诱导、电子监控等信息系统及防灾保安系统,应考虑新能源汽车对停车设施的需求。特大型公共停车场应按停车位数量均衡分组设置,每组停车位数量不得超过500个。

### (三) 无障碍停车位数量设置要求如下:

停车场规模	无障碍停车位数量(不宜少于)
特大型停车场	总车位的1%
大型停车场	4个
中型停车场	2个

(四) 停车场的选址要考虑合理的服务半径,与主要服务对象的距离在城市一般地区不宜大于300m,市中心地区不宜大于200m。

(五) 大、中型停车场出入口不得少于2个,特大型停车场出入口不得少于3个,并应设置专用人行出入口,且两个机动车出入口之间的净距不小于15m。

(六) 停车场的出口与入口宜分开设置, 单向行驶的出(入)口宽度不应小于 5m, 双向行驶的出(入)口宽度不应小于 7m; 小型停车场只有一个出入口且未分开设置时, 出(入)口宽度应大于 5.5m。

(七) 停车场出入口要具有良好的视野, 机动车出入口的位置距离道路交叉口、人行过街天桥、地道、桥梁或隧道等引道口应大于 50m; 距离学校、医院、公交车站等人流集中的地点应大于 30m。

(八) 出入口设置在城市主干路的公共停车场, 机动车交通组织应采用右进右出的方式, 严禁左转直接驶入(出)主干路; 出入口设置在城市次干路、支路上的公共停车场, 机动车交通组织宜采用右进右出的方式, 在不影响对向道路交通的情况下, 可采用左转方式驶入(出)。

## 附件4

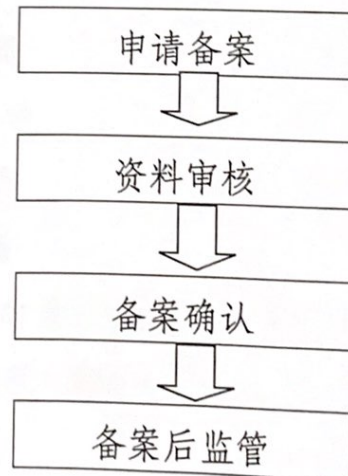
# 停车场备案办理流程

一、停车场经营者向所在区停车场主管部门提出备案申请。

二、区级停车场主管部门审核备案材料，备案材料齐全且符合法定形式的，区级停车场主管部门应当予以备案；备案材料不齐全或不符合法定形式的，一次性告知需要补正的材料。

三、区级停车场管理部门受理备案材料之日起3个工作日内对备案进行确认。

四、实行备案后监管，监管中发现提供虚假材料、不符合规定设置的停车场，依法责令整改、停业整顿、处罚。





## 附件5

# 停车场备案办理要件

- 一、填写《郑州市经营性停车场信息备案表》；
- 二、签定《郑州市经营性停车场经营承诺书》；
- 三、提供土地使用证明。停车场产权所有者和经营者不一致的，需提供双方签订的经营合同；
- 四、提供营业执照原件和复印件，法人身份证原件和复印件，营业执照经营范围须包含停车场管理服务项；
- 五、临时空地、待建土地需提供辖区政府相关部门同意设置的证明文件，可以设置临时停车设施。
- 六、住宅小区非规划的临时停车场，在满足本小区停车需求的情况下，需提供业主委员会的同意设置意见；无业主委员会的，提供区域所在地街道办事处同意设置意见书。但不得占压消防通道和公共绿地；
- 七、绘制停车场平面示意图和方位图，需准确标明停车场所地理位置（可用在线地图截取打印）；
- 八、安装机械式立体停车设施的停车场，需提供市场监督管理部门定期检验合格证明；
- 九、应当建立健全停车场内部管理制度，便于备案后监管；
- 十、实行停车场智能化管理，将相关信息实时接入全市统一的停车信息管理和系统。
- 十一、区级停车场主管部门依法要求提供的其他材料。

注：所有材料一式两份，加盖公章，同时提供电子档（可拍照制作）；区级停车场主管部门审查备案后，及时报市停车场主管部门备案。