



# 突发事件处理应急预案

林 勇



# 一、发生车辆恶意堵塞车道状况的处理预案

- ❖ 车辆堵塞车道分为无意和恶意二种状况，要认真研究，分清性质，区别看待。
- ❖ 1、司乘人员在收费现场与我们发生收费意见分歧不愿交费并阻塞车道超过2分钟时，车流不大可先行关闭该车道，及时引导背面车流从其他车道通行，然后耐心做好解释说服工作；如发生分流或车流很大的状况下，应及时告知监控中心做好录像和现场取证工作，然后引导该车辆离开车道到指定地点停放，用路锥隔离，开展说服解释工作。处理完毕将成果汇报监控中心。

- ❖ 2、司乘人员长时间问路导致车辆阻塞车道（以**30**秒钟为限）时，收费员要及时提醒司机先缴费并将车辆开出车道，告知现场管理人员（带班人员）到场指挥车辆到指定地点停放，用路锥隔离后，由管理人员做好指路工作。处理完毕将成果汇报监控中心。

❖ 3、司乘人员在车内长时间找钱、找卡导致车辆阻塞车道（以30秒钟为限），收费员要及时告知现场管理人员到场处理。如超过2分钟，仍然不能找到，车流不大时可先行关闭车道，及时引导背面车流从其他车道通行；若发生分流或车流很大的状况下，应及时告知监控中心做好录像和现场取证工作，然后引导该车辆离开车道到指定地点停放，用路锥隔离后继续寻找。确实无法找到的可做未付车（无钱）处理或丢卡车（无卡）处理。处理完毕将成果汇报监控中心。

- ❖ 4、发生无端拒交通行费、无端规定免费、假冒免费车、损坏路产不愿赔偿、醉酒驾驶等车辆恶意堵塞车道时：
  - ❖ （1）收费员要及时告知现场管理人员（带班人员）到场处理，并汇报监控中心作好录像监控记录。
  - ❖ （2）现场管理人员（带班人员）对司机要提供有关收费文献根据，做好说服工作，规定按章缴费。

- ❖ (3) 若超过2分钟司机仍然不愿交费，监控中心和现场管理人员（带班人员）要告知值班站长，值班站长视状况到场处理。
- ❖ (4) 同步，车流不大时可先行关闭车道，及时引导背面车流从其他车道通行；若发生分流或车流很大的状况下，应及时告知监控中心做好录像和现场取证工作，然后引导该车辆离开车道到指定地点停放，用路锥隔离。
- ❖ (5) 现场管理人员（带班人员）处理以上事件时，要做好取证工作，尽量在摄像头下处理。

- ❖ **（6）** 若司机不配合现场管理或发生过激言语时，可告知监控中心祈求路政、拯救、交警到场处理。我方要注意文明礼貌，不得与对方争执。
- ❖ **（7）** 若司机蓄意闹事、打人、砸设备，现场管理人员要做好自我保护，立即进亭锁门，告知监控中心报警。不得与对方发生打架斗殴现象。
- ❖ **（8）** 处理完毕将成果汇报监控中心，监控中心做好录像和文字记录。

## 二、通行车辆在收费车道发生故障的处理预案

- ❖ 通行车辆在收费车道发生故障，如不及时处理，将会导致收费车道被堵，导致收费广场塞车。注意在处理事件过程中，要做好现场防抢安全防备工作。

- ❖ 1、通行车辆在收费车道发生故障时，先行收费，告知现场管理人员（带班人员）到场处理。
- ❖ 2、关闭车道，及时引导背面车流从其他车道通行。
- ❖ 3、收费员要及时关窗、锁门，不得私自出亭。上报监控中心用广场录像监控。

- ❖ 4、现场管理人员（带班人员）召集机动收费员和车上乘客将车辆推出车道，到广场指定地点停放，并用路锥进行隔离。
- ❖ 5、征求车主同意，打电话到拯救队拖车。
- ❖ 6、处理完毕，将成果汇报监控中心记录。

## 三、突发性车道堵塞处理预案

- ❖ （一）、广场有复式收费亭防突发性车道堵塞操作预案
- ❖ 特性：高速公路主干线发生突发性重大交通事故或互通的高速大中修遇车流高峰交警临时做出的分流决定，车辆所有集中到某个站点出，该广场配置有复式收费亭和便携式收费机。

- ❖ 1、车流增大时广场人员要在最短时间内保证打开其他所有收费车道（军警免费车道除外），保证每条车道的畅通，要防止“因未开足通道而导致在用通道平均五台以上车辆堵塞”状况的出现。
- ❖ 2、保证军警免费车道畅通。收费站军警免费车道规定保证时刻畅通，未经同意任何人不得私自启动收费。如车流较大需要启动收费，收费现场管理人员要提前向站长和监控中心汇报，经向上级申请同意和明确告知后再开通收费。

❖ 3、复式收费亭在上班后要及时登录，理解设备的运行状况，注意超宽车道的复式亭不要被车刮倒。

❖ 4、准备开通复式亭收费前要注意先插好复式亭端的电源线插头和信号线插头然后再插固定亭端的电源，插头插好后要顺带合上防水盖，放线时固定亭的员工暂不放车以保证放线员工的安全，电源信号线要有序摆放并紧贴收费亭边并用路锥固定防止被车压坏；复式亭前后要放置水码或雪糕筒保障亭的安全；推开自动栏杆收费时要注意推到位，听到“咔嚓”一声表达已推到位。

。

❖ 5、收费站待命的班组接到塞车分流的告知后，应在**15**分钟内完毕工作准备，包括：穿好上班制服、跑步到票管室领取收费票箱和卡盒、在办公楼大门前集队），票管员准备足够的应急零钞、卡盒和发票交给管理人员带往塞车分流现场，司机要在**10**分钟内把车辆停在办公楼大门前待命出发，若塞车到了主干道应急车辆无法直接抵达收费广场时，视状况可选择走地方路到收费广场，由管理人员带领穿上反光衣小跑进入收费广场。

- ❖ 6、复式收费过程中在固定亭收费的员工采用放前收后的方式，即指导一台车到背面复式亭交费后再收取下一台车的路费，碰到4、5类的重车长车时应在固定亭收费。
- ❖ 7、分流过程中，由于司机在长时间堵塞后情绪都比较急躁，轻易说出过激的话，甚至有个别会有冲卡的现象，这种状况下收费员一定要沉得住气，做好文明服务，碰到有读了卡司机未交足钱就冲卡的现象收费员不要按“确认”，而是把司机的钱当作弃钞交给现场管理人员，按“免费”键，固定亭的收费员可立即上报监控中心，在复式亭的收费员可用小本子自己先作记录，待分流结束后再统一补上报监控中心。

- ❖ 8、塞车分流过程中，原则上每条车道配置两个现场协助分流指挥人员，前一种指挥人员站在固定亭背面，重要是引导来车到复式亭交费，并协助处理现场异常状况和收费员兑换零钞等，后一种指挥人员站在复式亭背面，重要是示停交费的车辆并在保证安全的状况下防止冲卡的现象发生，并协助处理现场异常状况和收费员兑换零钞等。

- ❖ 9、若收费电脑（含复式收费亭的收费电脑）出现故障，广场人员应及时启动备用的便携式收费机进行收费，若这时的顶蓬交通信号灯无法打开，可使用手动控制的开关以防被司机误认为此车道不能打开，导致不必要的投诉。还要充足考虑其他站场发生堵车分流的也许性，加强和有关配合部门沟通，提前做好分流准备。

## (二)、广场没有复式收费亭防突发性车道堵塞操作预案

### ❖ 特性:

- ❖ 高速公路主干线发生突发性重大交通事故或互通的高速大中修遇车流高峰交警临时做出的分流决定，车辆所有集中到某个站点出，该广场没有复式收费亭只配置有便携式收费机。

- ❖ 1、车流增大时广场人员要在最短时间内保证打开其他所有收费车道（军警免费车道除外），保证每条车道的畅通，要防止“因未开足通道而导致在用通道平均五台以上车辆堵塞”状况的出现。
- ❖ 2、保证军警免费车道畅通。收费站军警免费车道规定保证时刻畅通，未经同意任何人不得私自启动收费。如车流较大需要启动收费，收费现场管理人员要提前向站长和监控中心汇报，经向上级申请同意和明确告知后再开通收费。

- ❖ 3、开通便携机收费方式前广场人员先迅速搬来应急收费桌子放在车道后方，把便携收费机摆在桌子上，再插电源线，注意先把信号线插头插到电源线插座上再将电源线的插头插在收费亭的电源上，以保证放线员工的安全，电源信号线要有序摆放并紧贴收费亭边并用路锥固定防止被车压坏。
- ❖ （其他操作同有复式亭相似）

# 四、收费广场发生交通事故应急处理预案

- ❖ （一）、一般交通事故应急操作预案
- ❖ 1、现场管理人员控制事故现场，将路锥或指示牌封闭事故现场，疏导车辆，保持正常收费车辆通行，防止发生二次交通事故。
- ❖ 2、打电话汇报监控中心，告知交警和路政队前来处理，并协助路政人员处理事故，赔偿路产损失。
- ❖ 3、事故处理完毕，迅速恢复收费广场正常收费秩序。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/048045031044006076>