

团 体 标 准

T/JSGSYX XXX—XXXX

高速公路车辆救援大队标准化建设指南

Highway vehicle rescue brigade standardization construction guide

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

江苏省高速公路营运管理协会

发 布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 场区建设	2
6 驻点管理	5
7 队伍建设	7
8 设备管理	8
9 作业管理	9
10 服务质量	13
11 创新提升	14
12 考核评价	15
附录 A（规范性）队伍建设参考表	18
附录 B（规范性）设备管理参考表	22
附录 C（规范性）作业管理参考表	27
附录 D（规范性）服务质量参考表	29
附录 E（规范性）考核评价参考表	33

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由江苏宁沪高速公路股份有限公司提出。

本文件起草单位：江苏宁沪高速公路股份有限公司、江苏中路工程技术研究院有限公司。

本文件主要起草人：汪锋、杨登松、王秋、杨勇、王睿、平成、夏勇、李璠、李飞、张赟、沈益、张志祥、刘强、杨阳。

高速公路车辆救援大队标准化建设指南

1 范围

本文件规定了高速公路车辆救援大队标准化建设的总体要求、场区建设、驻点管理、队伍建设、设备管理、作业管理、服务质量、创新提升、考核评价等内容。

本文件适用于高速公路车辆救援大队的标准化建设工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 1589 汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值

GB 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线

GB 5768.4 道路交通标志和标线 第4部分：作业区

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 16311 道路交通标线质量要求和检测方法

GB/T 35658 道路运输车辆卫星定位系统平台技术要求

JB/T 9738 汽车起重机

JT/T 891 道路车辆清障救援服务操作规范

JT/T 1076 道路运输车辆卫星定位系统 车载视频终端技术要求

JT/T 1078 道路运输车辆卫星定位系统 视频通讯协议

JT/T 1357.1 道路车辆清障救援技术要求 第1部分：术语

JT/T 1357.2 道路车辆清障救援技术要求 第2部分：装备

JT/T 1357.3 道路车辆清障救援技术要求 第3部分：企业

QC/T 645 中华人民共和国汽车行业标准 清障车

DB 32/T 3522.4 高速公路服务规范 第4部分：清障救援服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高速公路车辆救援 highway vehicle rescue

受当事人委托或公安交警等部门指定,车辆救援企业将高速公路上的故障或事故车辆拖牵至指定地点,并按相关标准提供服务和收取费用的行为。

3.2

车辆救援大队 vehicle rescue brigade

车辆救援大队是开展高速公路车辆救援服务工作,保障道路运行畅通和服务水平的主要载体。

3.3

车辆救援安全防护区 vehicle rescue safety protection zone

为了保护救援人员现场作业时的人身安全,利用交通警示标志等设置的防护区,包括警戒区和作业区。

注:本文件中车辆救援安全防护区简称为安全防护区。

4 总体要求

4.1 车辆救援大队标准化建设应符合 JT/T 891、JT/T 1357、DB 32/T 3522.4 等要求。

4.2 高速公路经营管理单位(以下简称“经营管理单位”)应依据国家相关法律法规、行业管理规范 and 制度要求等,建立健全车辆救援服务管理制度。

4.3 车辆救援大队应遵循“以人为本、安全优先”的原则,为发生事故或故障的车辆提供车辆救援服务。

4.4 车辆救援大队应具备完善的救援服务功能,为公众提供阳光、透明、便捷、高效的车辆救援服务。

5 场区建设

5.1 基本要求

5.1.1 车辆救援大队应结合服务需求、职能分配、场地规划等,开展场区建设工作。

5.1.2 车辆救援大队场区建设应合理设置功能分区,提高各分区之间的关联度,降低各分区之间的相互干扰。

5.1.3 车辆救援大队场区应至少包括办公区、生活区、仓储区及外场区。

5.2 办公区建设

5.2.1 办公区建设应满足车辆救援服务的作业监管、业务培训、窗口服务、档案存储等功能需求,办公区房建设施功能及基本要求宜符合表 1 的要求。

表 1 办公区房建设施功能及基本要求

房建类型	功能	基本要求
办公室	满足车辆救援业务管理人员的日常办公需求	配置必要的办公桌椅、电脑、文件柜等，整体保持干净整洁
值班室	满足车辆救援大队日常值班、路网运行监测、作业监管、窗口服务等需求	
会议室	满足救援人员会商研讨需求	
学习室	满足救援人员业务培训的需求	
档案室	满足车辆救援相关资料的存储需求	

5.2.2 办公区各功能区域宜制定并公示相应的管理条例，包括但不限于员工公示、岗位职责、安全职责、作业流程、收费标准、文明服务、考核评价等内容。

5.2.3 办公区的上墙图表应统一规格，图表的颜色搭配、展示内容应与各区域相适应，各区域的上墙图表宜参考表 2 设置。

表 2 办公区各功能区上墙图表

办公区的功能区域	上墙图表
办公室	• 岗位职责 • 安全职责
值班室	• 岗位职责 • 安全职责 • 文明服务
学习室	• 作业流程 • 安全准则
档案室	• 档案室管理规定 • 分类标识
走廊	• 考核评价 • 文件公示 • 品牌标识
门厅	• 组织架构图 • 员工公示 • 收费标准 • 品牌标识
办公楼外观	• 品牌标识 • 大队名称

5.2.4 办公区形象环境宜符合以下要求：

a) 宜结合大队品牌建设，对办公楼外观、门厅、走廊、楼道以及其它功能区域进行适宜涂装；

b) 应根据日常使用频次合理设置各功能区域的楼层、位置；

c) 桌椅、文件柜、绿植等配置应布局协调、摆放整齐。

5.2.5 办公区智能提升宜参照以下要求：

a) 办公楼外观可设置 LED 显示屏，展示大队车辆救援服务工作；

- b) 会议室可配置多媒体设备，满足会议演示需要；
- c) 学习室可配置电子沙盘、VR、驾驶模拟系统等交互式体验设备，增强培训教学直观性；
- d) 档案室可采用档案密集柜，便于资料分类与查找。

5.3 生活区建设

5.3.1 生活区应满足救援人员食宿、文体等需求，宜设置宿舍、食堂、文体活动室等功能区，生活区房建设施功能及基本要求应符合表 3 的要求。

表 3 生活区房建设施功能及基本要求

房建类型	功能	基本要求
宿舍	满足救援人员值班备勤需求	保持干净整洁；配备必要的家电、家具
食堂	满足救援人员工作期间就餐需求	保证食物干净卫生；配备必要的桌椅及微波炉、热水器等生活设施
文体活动室	满足救援人员体能训练、文娱活动等需求	保持干净整洁；配置必要的运动器材、书籍资料等

5.3.2 生活区各功能区域应制定并公示相应的管理条例，包括但不限于宿舍管理规定、食堂管理规定、文体活动室管理规定等内容。

5.3.3 上墙图表应统一规格，图表的颜色搭配、展示内容应与各区域相适应，各功能区域的上墙图表宜参考表 4 设置。

表 4 生活区各功能区上墙图表

生活区的功能区域	上墙图表
宿舍	• 门牌 • 宿舍管理规定 • 卫生值日表
食堂	• 食堂管理规定 • 厨师健康证明 • 每日菜单栏
文体活动室	• 文体活动室管理规定

5.4 仓储区建设

5.4.1 仓储区应满足车辆停放、物资存放等需求，宜设置车辆设备库、物料库等功能区域，仓储区房建设施功能及基本要求应符合表 5 的要求。

表 5 仓储区房建设施功能及基本要求

房建类型	功能	基本要求
车辆设备库	满足各类道路清障车、起重机、保障车停放及临时维修保养	地面整洁、无油污；地面标识清晰、分类明确；满足安全规范要求
物料库	满足车辆救援辅助机具、附属配件及救援物料等存储需求	

5.4.2 仓储区库房外立面应保持简约、统一的风格，功能分区标识明显，宜适当涂装车辆救援标语、口号等元素。

5.4.3 仓储区库房外广场应设置必要的照明设备，保障救援车辆安全高效通行。

5.4.4 上墙图表应统一规格，图表的颜色搭配、展示内容应与各区域相适应，各功能区域的上墙图表宜参考表 6 设置。

表 6 仓储区各功能区上墙图表

仓储区的功能区域	上墙图表
车辆设备库	• 使用规程 • 保养规程 • 安全标识
物料库	• 物料管理规定 • 分类标识 • 安全标识

5.5 外场区建设

5.5.1 外场区建设应包括但不限于导览标识、场区道路、标志标线、停车位等。

5.5.2 导览标识宜采用统一风格导视牌提升场区的整体性，同时具备指引方向的功能。

5.5.3 场区道路应满足重型车辆通行承载要求，同时满足各类车辆回车要求。

5.5.4 标志标线建设应符合 GB 5768、GB/T 16311 的相关规定。

5.5.5 停车位建设应设置满足停放需求的非生产用车、生产用车停车区。

6 驻点管理

6.1 基本要求

6.1.1 车辆救援大队应根据救援驻点服务功能实施分级管理。

6.1.2 车辆救援大队在设置救援驻点时应遵循保障效率、科学合理、动态调整的原则。

6.1.3 车辆救援大队应合理配置救援人员和救援设备，满足日常车辆救援需求。

6.1.4 车辆救援大队应建立健全救援驻点值班管理制度。

6.2 驻点设置

6.2.1 救援驻点宜分为三级，各级驻点功能、车辆救援任务应符合表 7 的要求。

表 7 驻点分级

驻点级别	驻点功能	车辆救援任务
一级驻点	负责路段车辆救援统筹管理	处置管辖路段各种类型的车辆故障（事故）及其他特殊车辆救援任务
二级驻点	路段除一级驻点以外的常态化救援驻点	处置管辖路段日常车辆救援任务
三级驻点	为满足特殊路段、特殊时期的快速救援需求设置的临时救援驻点	处置管辖路段快速车辆救援任务

6.2.2 车辆救援大队宜参照按照 20~30 公里作业半径的间隔设置救援驻点。

6.2.3 管辖里程达到 60 公里，宜至少设置一个一级驻点、一个二级驻点，每增加 20~30 公里，宜增加一个二级驻点。

6.2.4 车辆救援大队宜对重点保畅路段、养护施工路段、重大节假日、重要活动、恶劣天气等特殊情况，增加三级驻点设置密度。

6.2.5 车辆救援大队宜结合所辖路段车辆救援的作业数量、交通流量、救援时效、运行环境等因素，优化驻点配置方案。

6.2.6 救援驻点人员、设备配置应符合表 8 的要求。

表 8 救援驻点配置

驻点级别	人员配置	设备配置
一级驻点	能够在满足 2 起车辆救援任务进行的同时，具备支援其他驻点的能力	应至少配备重型清障车 2 辆、平板型清障车 2 辆、作业保障车 2 辆、汽车起重机 1 辆；备有足够数量的人员防护用品及救援工具等
二级驻点	能够满足 2 起车辆救援任务同时进行	应至少配备重型清障车 1 辆、平板型清障车 1 辆、作业保障车 2 辆；备有一般的人员防护用品及简易救援工具等
三级驻点	能够独立完成单起车辆救援任务	至少配备平板型清障车 1 辆、作业保障车 1 辆，具备单起故障（事故）独立车辆救援的能力

6.3 驻点值班

6.3.1 救援驻点应提供全天候车辆救援服务，实行 24 小时值班制度，保持 24 小时通讯畅通。

6.3.2 值班人员值班要求包括通用值班要求和特情值班要求。

6.3.3 值班人员**通用值班要求**主要包括：

- a) 值班人员应与路段指挥中心、高速交警等部门保持通讯畅通；
- b) 值班人员应与路段指挥中心共享路况信息，掌握所辖路段运行情况；
- c) 值班过程中如发现特情，值班人员应及时处置；
- d) 值班人员应坚守岗位，不得离岗、脱岗，在岗期间不得串岗，严禁饮酒及酒后值班等行为；
- e) 值班人员应保持值班室内清洁、卫生，物品摆放整齐；
- f) 值班人员应随身携带手持对讲终端、手机等通讯设备，确保救援信息及时响应；
- g) 值班人员应准确、及时、完整记录车辆救援服务全过程；
- h) 值班人员应负责驻点车辆日常管理、使用监督，掌握车辆运行状态。

6.3.4 值班人员**特情值班要求**主要包括：

- a) 遇重大突发情况或较大交通事故（危化品运输车、大客车事故等），值班人员应及时报送路段指挥中心事件处置信息；
- b) 一级驻点值班应实行管理人员 24h 值班制度，遇重大突发情况或较大交通事故（危化品运输车、大客车事故等），根据事故等级、拥堵等级，相应管理人员应赶赴现场指挥救援；
- c) 重大节假日、大流量或冰雪恶劣天气期间，车辆救援大队应增加值班备勤人员；

d) 易发拥堵、事故多发等路段，救援人员及设备应前置，配合高速交警、交通执法及政府相关部门做好保畅工作；

e) 相邻路段宜建立跨区域联动机制，遵循顺向、就近原则，由对应的救援驻点人员先行前往处置。

6.4 驻点交接班

6.4.1 救援驻点应按月编制值班表，履行交接班手续。

6.4.2 交班人员应完成本次车辆救援任务后再履行交班手续，不得擅自离岗。

6.4.3 交班人员应做好待办事项、车辆设备等交接工作，填写交接班记录。

6.4.4 接班人员应对救援车辆及随车附件、辅件、设备技术状况进行检查，确保车辆及随车工具的完好。

7 队伍建设

7.1 基本要求

7.1.1 车辆救援大队应至少设置管理员、受理员、安全员、救援员、机料员等岗位。

7.1.2 车辆救援大队可采用“一人多岗”制度。

7.1.3 车辆救援大队应建立车辆救援相关规章制度和安全操作规程。

7.1.4 车辆救援大队应对救援队伍的救援效率、操作规范、文明服务等开展监管评价。

7.1.5 车辆救援大队应建立社会救援队伍车辆救援服务监督管理机制，对社会救援队伍进行资质审查、备案管理和作业监管，社会救援队伍资格审查表可参照附录表 A.1。

7.1.6 社会救援队伍准入需具备以下条件：

a) 持有相关管理部门颁发的营业执照并具备相应车辆救援服务资质，经营范围包括但不限于道路车辆施救、起重吊装、货物搬运等；

b) 满足安全生产相关要求，三年内无重大责任性事故；

c) 具备满足车辆救援服务标准要求的设备及人员；

d) 具备满足车辆救援服务的其他条件。

7.1.7 社会救援队伍应按照合同（协议）的要求，主动接受车辆救援大队的监督管理。

7.2 人员培训

7.2.1 救援人员培训应满足以下要求：

a) 应接受岗前三级安全教育，经培训、考试合格后上岗，具备高速公路涉路作业安全知识和车辆救援服务技能；

b) 每月应组织开展不少于 1 次的车辆救援安全教育；

c) 对救援人员安全教育内容应涵盖行车安全、安全防护、涉路作业、设备操作、应急处置等知识；

d) 每季度应组织开展不少于 1 次的车辆救援技能培训，培训内容应包含一般性（轻

微) 交通事故、车辆火灾交通事故、危险化学品运输车辆事故、特殊环境等救援作业处置技能;

e) 应对救援人员不定期组织廉洁从业知识培训;

f) 应定期开展信息化平台应用与推广培训, 推进车辆救援智慧化、数字化水平;

g) 应对社会救援队伍培训进行备案审查, 对社会救援队伍的新进人员进行岗前培训、安全教育。

7.2.2 特种设备作业人员应接受具有相应资质的专业机构培训, 经培训合格取得特种设备作业操作资格后方可上岗作业。

7.2.3 车辆救援大队应建立救援案例分析研判机制, 提高救援人员的救援处置能力。

7.3 监管评价

7.3.1 车辆救援大队应加强车辆救援服务监管, 具体内容包括:

a) 救援人员的反光背心、安全帽、防护鞋等劳动保护用品佩戴情况;

b) 救援装备技术状态;

c) 救援人员现场作业作业流程规范性;

d) 救援人员响应效率、到达效率、处置效率、费用收取、服务态度等;

e) 《救援队伍车辆救援服务监管表》(见附录表 A.2) 填写情况。

7.3.2 车辆救援大队应加强对社会救援队伍的监管, 具体内容包括:

a) 应对救援队伍收费标准进行备案, 监督其收费行为;

b) 应健全社会救援队伍准入和退出机制, 定期对社会救援队伍进行履约考核;

c) 应负责填写《社会救援队伍人员和设备使用情况统计表》(见附录表 A.3) 及备案。

7.3.3 车辆救援大队宜对每起救援事件进行回访, 填写《车辆救援服务客户满意度回访调查表》(见附录表 A.4)。

8 设备管理

8.1 基本要求

8.1.1 车辆救援大队应配置与车辆救援工作需求匹配的救援设备。

8.1.2 救援设备包含但不限于各类道路清障车、汽车起重机、作业保障车等车辆设备和破拆工具、消防器材等用于车辆救援的辅助设备。

8.1.3 车辆设备的技术条件应符合 GB 7258、QC/T 645、JT/T 1357 和 JB/T 9738 的规定; 车辆设备的外廓尺寸和轴荷应符合 GB 1589 的规定。

8.1.4 车辆设备车载视频及定位系统应符合 JT/T 1076、JT/T 1078 的要求。

8.1.5 车辆救援大队应保障救援设备安全、稳定、可靠运行。

8.2 日常管理

8.2.1 车辆救援大队应加强救援设备的安管理工作, 建立健全安全管理制度。

- 8.2.2 救援设备应按要求分类建立管理档案，见附录表 B.1 和表 B.2。
- 8.2.3 救援设备应实行定点存放、专人负责、跟踪维护、定期检查。
- 8.2.4 救援设备使用应填写《车辆救援设备运行及加油记录》（见附录表 B.3），并做好清洗、消毒、归整等工作。
- 8.2.5 车辆救援大队每月应对车辆使用情况进行统计分析。
- 8.2.6 车辆救援大队应建立救援设备报废制度，规范处置、更新报废救援设备。
- 8.3 设备检查**
- 8.3.1 车辆救援大队应加强救援设备的日常检查，包括交接班检查、日检查、周检查、月检查和季度检查。
- 8.3.2 救援设备检查主要包括车辆外观、轮胎压力、油料、灯光、随车附件、设备运行状态等。
- 8.3.3 车辆救援大队宜引入第三方专业机构辅助开展季度检查。
- 8.3.4 车辆救援大队应做好设备验审工作，灭火器材、防化服、空气呼吸器等应按规定定期检验、按期更新。
- 8.4 设备维修**
- 8.4.1 车辆救援大队应建立救援设备维修制度。
- 8.4.2 车辆救援大队应对故障设备及时维修，严禁“带病”作业。
- 8.4.3 救援设备维修应填写《车辆救援设备维修保养申请表》（见附录表 B.4），做好《车辆救援设备维修和保养记录》（见附录表 B.5）（或录入信息化平台）。
- 8.5 设备保养**
- 8.5.1 救援设备保养应遵循“预防为主、强制保养”的原则，确保设备完好率达到 92%以上。
- 8.5.2 车辆救援大队应按时按需做好救援设备保养工作，保持设备始终处于正常运行状态。
- 8.5.3 救援设备保养分为日常保养、走合期保养和换季保养。
- 8.5.4 救援设备保养应填写《车辆救援设备维修保养申请表》（见附录表 B.4），做好《车辆救援设备维修和保养记录》（见附录表 B.5）（或录入信息化平台）。

9 作业管理

9.1 基本要求

- 9.1.1 车辆救援作业操作规范应符合 JT/T 891、JT/T 1357 的规定。
- 9.1.2 车辆救援大队应参照图 1 建立符合自身运行特点的服务流程，有序指导开展各项救援工作。

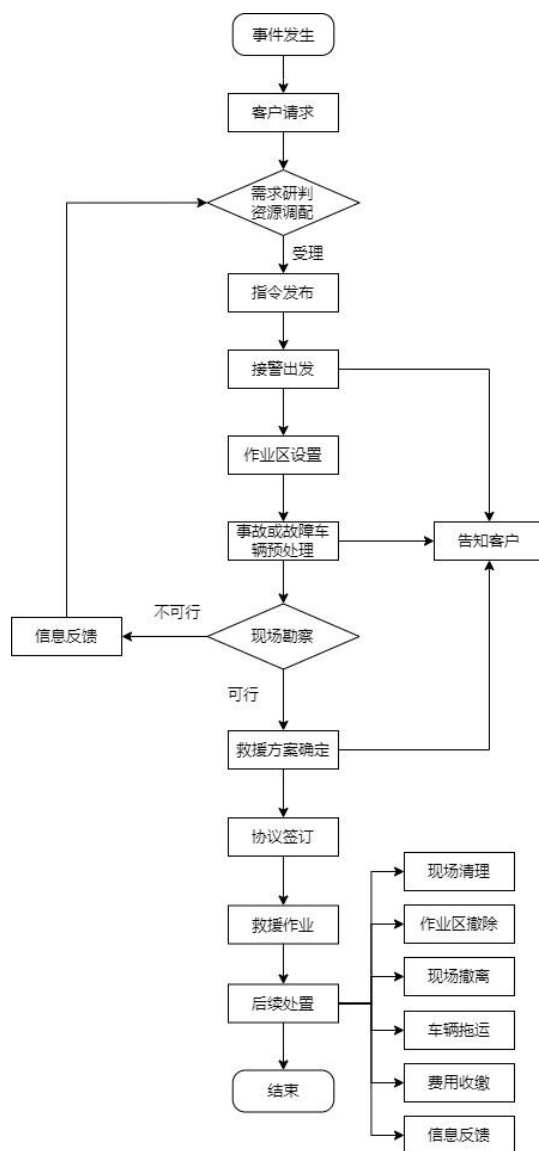


图 1 高速公路车辆救援服务流程

- 9.1.3 车辆救援大队应依据车辆救援服务流程建立健全各个环节管理制度。
- 9.1.4 车辆救援大队应严格执行车辆救援管理制度和作业流程，救援人员应掌握相关制度规范和工作流程，具备相关资质和技能。
- 9.2 接警
- 9.2.1 救援人员接受车辆救援指令时，应详细记录故障（事故）车辆救援信息。
- 9.2.2 救援人员应根据接警指令信息，合理调派救援装备、人员前往救援。
- 9.2.3 救援人员应及时将所派救援车辆、车型、预计到达时间等信息反馈至路段指挥中心。
- 9.3 出警
- 9.3.1 救援人员接收救援指令后，一般情况下应在 5 分钟内启动救援响应，出动救援车辆。
- 9.3.2 每起车辆救援任务应由 2 名及以上救援人员同时执行。
- 9.3.3 救援人员在救援过程中驾驶救援车辆，应遵守交通法律法规。
- 9.3.4 救援人员应与路段指挥中心保持通讯畅通。

9.3.5 救援车辆行驶过程中应开启警示灯具，视情况开启声音警报。

9.3.6 救援车辆行驶过程中，遇有急转陡弯、道路拥堵、交通管制、恶劣天气等情形，应采取必要措施，保障车辆安全、快速通行。

9.3.7 救援车辆一般情况下应在 30 分钟内到达现场，保证月度 30 分钟到达率不低于 90%。

9.4 作业区设置

9.4.1 救援人员到达现场后，应在确保安全的前提下将救援车辆停在救援现场合适位置，停稳后应拉紧驻车制动器，在坡道上停车还应对车辆采取防滑措施。

9.4.2 救援车辆应保持警示灯具和危险报警闪光灯处于开启状态，夜间或雨、雾等天气应同时开启示廓灯、后位灯和照明设备。

9.4.3 救援人员应从安全侧下车，确因无法从安全侧下车时，应仔细观察后方车辆，确认安全后方可下车。

9.4.4 救援人员应按照 GB 5768 的要求设置安全防护区。

9.4.5 救援人员应首先根据现场和道路分道情况按照相关安全规定迅速设置安全防护区。

9.4.6 设置（撤除）安全防护区应由 2 人同时进行，其中 1 人面向来车方向进行警戒，1 人面向来车方向设置（撤除）。

9.4.7 救援人员应在安全防护区的警戒区来车方向最远端设立警示标志。

9.4.8 安全防护区各类标志、交通锥等设置应遵循“顺车流摆放，逆车流撤除”的原则。

9.4.9 警戒区长度，白天正常能见度条件下应不低于 150m，夜间和低能见度条件下应不低于 200m。

9.4.10 作业区应延伸至救援作业现场最前端，包含所有作业范围。作业区的交通锥间距应不大于 5m，宽度以满足救援人员安全作业为准，正常应保证与作业车辆侧向距离不少于 1m，不足 1m 时，应外扩一个车道。

9.4.11 交通锥呈斜弧形排列并渐变至所需隔离的车道外缘。一般情况下，斜弧形交通锥和车道线的外夹角应小于 45°，警戒区直线段的交通锥间距应不大于 10m，其他区域的交通锥间距应不大于 5m。

9.5 现场处置

9.5.1 安全防护区设置完毕后，救援人员应提醒故障（事故）车辆司乘人员在安全区域等待，进一步了解核实故障（事故）情况，确定救援方案后上报路段指挥中心并实施救援作业。

9.5.2 救援人员和救援车辆应在安全防护区内作业，不得随意横穿车道，确保自身安全。

9.5.3 作业现场应明确 1 名救援人员负责现场警戒，加强对作业现场的管控。

9.5.4 救援人员应对被救援车辆（货物）受损情况做好相关文字或影像记录，并与客户确认。

9.5.5 救援人员应确保作业安全，在救援作业前对被救援车辆采取相应处理措施，避免救援过程中发生二次事故。

9.5.6 车辆救援作业前应告知客户有关救援须知（见附录表 C.1），并签订车辆救援服务协议。

议（见附录表 C.2）。

9.5.7 车辆救援过程中，救援人员应严格遵守有关操作规程，安全、有序实施车辆救援方案。

9.5.8 救援人员应做好现场安全风险评估和安全防范措施的落实，发现危险情形应立即停止救援，消除危险后方可重新实施救援作业。

9.5.9 救援人员应根据一般性（轻微）交通事故、危险化学品运输车辆事故、车辆火灾交通事故、特殊环境等救援作业等类型，实施不同的现场处置流程及规范。

9.5.10 故障（事故）车辆完成拖运后，救援人员应报路段指挥中心，对路面遗留物进行清理。

9.5.11 现场救援作业完成后，在确保安全的情况下，按逆车流顺序撤除交通锥和各类警示标志，上报路段指挥中心。

9.5.12 救援车辆拖运前，救援人员应再次对故障（事故）车辆进行检查。

9.5.13 故障（事故）车辆拖运过应全程开启被牵引车辆危险报警闪光灯。

9.5.14 雾天、冰雪等恶劣天气行驶时，应加大与前方车辆的安全车距。

9.5.15 拖运过程中救援人员应对被牵引车辆进行间隔性安全检查，及时排查安全隐患。

9.6 车辆解拖

9.6.1 救援人员应严格按照相关规定实施救援作业，禁止向故障（事故）车辆推荐修理场所或停车场所，严禁出现损害客户利益和不当获利情形。

9.6.2 故障、事故车辆应拖牵至指定地点，并做好相应服务：

a) 故障车辆原则上应拖牵至最近的高速公路出口或服务区，客户提出需拖牵至其它地点时，但难以满足的应做好合理解释；

b) 事故车辆应拖牵至路段高速交警大队指定的事故车停放地点，对无随车人员的事故车辆，救援人员要配合高速交警与停车场核对并履行物品交接手续。

9.6.3 对运输重要生活生产保障物资的车辆，在本路段车辆救援服务不受影响的情况下，由车辆救援大队业务部门批准后，可提供延伸服务。

9.7 收费服务

9.7.1 收取车辆救援服务费用前，救援人员应按照当地物价部门下发的相关规定，向客户主动出示车辆救援服务收费项目、收费标准，告知所需费用，向客户告知服务费用计算方法，严禁擅自提高或降低收费标准。

9.7.2 现场收取车辆救援服务费时，应由两名救援人员同时进行。

9.7.3 车辆救援服务收费标准应通过车辆标识、短信、公示牌、书面协议、网络平台等方式公开公示。

9.7.4 救援人员应完整准确填写车辆救援服务协议，并由客户签字确认。

9.7.5 客户交清费用后，救援人员应将车辆救援服务协议客户联交于客户，并告知客户开具电子发票的方法。

9.8 数据统计

9.8.1 车辆救援大队应在信息管理平台中录入所属救援驻点、救援设备和救援人员等基础资料信息，并及时更新。

9.8.2 车辆救援大队应参照 GB/T 35658 的相关要求，完善救援车辆监控、电子地图管理、统计分析、终端管理等功能，对车辆救援服务进行实时动态监控，建立动态监管工作机制，提高救援数据统计分析的精准性。

9.8.3 车辆救援大队应及时准确做好救援作业的登记统计工作，包括救援作业时间、地点、人员、设备、作业各环节用时、收费情况及事件处置描述等。

9.8.4 车辆救援大队每月应对月度救援作业量、救援效率、客户满意度等数据进行统计分析，并按照要求上报，做好车辆救援服务的跟踪管理，不断提高车辆救援处置效率和服务质量。

10 服务质量

10.1 基本要求

10.1.1 车辆救援大队应坚持客户至上、用心服务的理念，规范车辆救援服务行为，持续提升车辆救援服务水平，努力满足公众美好出行向往。

10.1.2 救援人员在车辆救援服务中应保持良好的服务形象。

10.1.3 救援人员在车辆救援服务中应规范使用文明用语。

10.1.4 车辆救援大队应建立车辆救援服务监督机制，主动接受客户、政府主管部门和社会公众监督。

10.2 服务形象

10.2.1 着装规定：

- a) 救援人员当班期间应着统一工作服，不得混穿或不按季节着装；
- b) 推荐服装主色调为醒目、警示效果明显的橙色；
- c) 救援人员服装应统一救援形象标识设计，并印有车辆救援大队名称；
- d) 服装整洁无破损，扣齐钮扣，不得敞怀、挽袖、卷裤腿；
- e) 作业过程中须着反光背心，反光背心保持整齐干净、无破损，反光条清晰；
- f) 作业过程中须佩戴安全帽、防护手套，穿防护鞋，保持防护用品性能良好；
- g) 处置危化品运输车交通事故时，应按需穿戴防化服、防毒面具和呼吸装置等装备；
- h) 救援人员作业过程中应佩戴工作证。

10.2.2 仪容仪表：

a) 救援人员当班期间应保持仪容、仪表大方得体，不留长指甲，除手表外不得佩戴任何饰品；

b) 头发梳理整齐，做到“前不遮额、侧不盖耳、后不触领”，不烫染黑色外的其它发色，不留怪异发型，做到面容整洁、精神饱满；

c) 不吃葱、蒜等有刺激性气味的食品。

10.2.3 车容车貌:

a) 设备及车辆外观干净整洁,标识清晰,无污损、积尘,车顶安装警示灯具,无非标准装饰或标识;

b) 设备及车辆上安全防护、警示、指示、仪表、灯光及工具箱等设施完好;

c) 救援车辆驾驶室内应保持干净、整洁、无异味;

d) 救援车辆及设备应在规定区域有序停放;

e) 救援车辆车身醒目位置印有品牌标识、监督电话等信息。

10.3 服务用语

10.3.1 救援人员与客户交流时,做到表情自然、态度诚恳、服务解答细致。

10.3.2 使用普通话时语速适中,做到表达清楚、吐字清晰。

10.3.3 坚持使用文明用语(见附录表 D.1):“您好”“请”“谢谢您”“对不起”“请稍等”“再见”等。

10.4 服务监督

10.4.1 车辆救援大队应建立车辆救援服务考评机制,采取现场检查、视频抽查、客户回访等形式(见附录表 A.4、表 D.2、表 D.3),对车辆救援服务进行考评。

10.4.2 救援人员现场救援结束后,应主动接受客户车辆救援服务评价。

10.4.3 车辆救援大队原则上应对每起车辆救援服务进行服务回访,提倡采取短信、微信等信息化手段进行服务回访。

10.4.4 车辆救援大队应建立车辆救援服务投诉处理机制,服务投诉应在 3 个工作日内完成投诉处理,并将处理意见反馈投诉客户。

10.4.5 车辆救援大队应定期对各类服务投诉进行分析评估,将响应率、到达率、处置率、服务满意率等服务评价指标纳入车辆救援考评体系。

11 创新提升

11.1 基本要求

11.1.1 车辆救援大队宜强化智能设备的应用,保障救援人员车辆救援过程中的安全性与高效性。

11.1.2 车辆救援大队宜综合应用数字化管理平台,提升车辆救援服务信息化水平。

11.2 智能设备应用

11.2.1 救援人员宜穿戴具有北斗定位、紧急呼救功能的智能装备。

11.2.2 夜间作业时,救援人员宜穿戴嵌入 LED 照明系统的装备。

11.2.3 宜使用无人机系统实现作业现场监管、勘察、语音视频信息传递等功能。

11.2.4 安全防护区设置宜采用智能标志牌、智能交通锥、车载智慧系统等智能安全警示设

备。

11.2.5 救援作业可采取空中救援装备（系统）实现空地一体救援，提升救援效率。

11.3 数字管理平台

11.3.1 车辆救援数字管理平台宜具备接出警、现场作业、设备管理、服务监督、数据分析等模块，实现车辆救援服务过程的动态监管、救援服务质量的智能评价、救援服务数据的智慧分析。

11.3.2 车辆救援数字管理平台应满足跨平台、多端口运行的要求。

12 考核评价

12.1 基本要求

12.1.1 经营管理单位可参照本指南的相关要求开展车辆救援大队标准化星级评定工作。

12.1.2 考核评价的对象应包括自建救援队伍和社会救援队伍。

12.2 评价方法

12.2.1 车辆救援大队标准化评定分值采用千分制，包括基础分与附加分两项内容。

12.2.2 基础分评价方法：

a) 基础分应包括场区建设、驻点管理、队伍建设、设备管理、作业管理、服务质量等六项一级指标；

b) 各一级指标下设若干二级指标，具体指标类型及分值见表 9；

表 9 车辆救援大队基础分评价指标体系

一级指标	二级指标
场区建设 P_1 (100 分)	办公区建设 (30 分)
	生活区建设 (20 分)
	仓储区建设 (30 分)
	外场区建设 (20 分)
驻点管理 P_2 (200 分)	驻点间距 (30 分)
	动态调整 (30 分)
	人员配置 (30 分)
	设备配置 (30 分)
	值班要求 (80 分)
队伍建设 P_3 (100 分)	人员培训 (45 分)
	人员监管 (30 分)
	人员考评 (25 分)
设备管理 P_4 (100 分)	日常管理 (30 分)
	设备检查 (20 分)
	设备维修 (20 分)
	设备保养 (30 分)

一级指标	二级指标
作业管理 P_5 (200 分)	接警 (20 分)
	出警 (40 分)
	作业区设置 (60 分)
	现场处置 (35 分)
	车辆解拖 (15 分)
	费用收取 (15 分)
	数据统计 (15 分)
服务质量 P_6 (100 分)	服务形象 (40 分)
	服务用语 (20 分)
	服务监督 (40 分)

c) 各二级指标下设三级指标，各项指标考核内容、评分标准及标准分值见附录表 E.1;

d) 基础分评价的总得分按公式 (1) 进行计算。

$$P = \sum_{i=1}^6 P_i \quad (1)$$

式中:

P —基础分总分值;

P_i —第 i 个基础分一级指标分值。

12.2.3 附加分评价方法:

a) 附加分包括工作检查、业务提升、宣传报道、上级表扬、创新应用等五项一级指标;

b) 一级指标下设若干二级指标 (见表 10), 二级指标评价采取单项得分值, 具体评价标准见附录表 E. 2。

表 10 车辆救援大队附加分评价指标体系

一级指标	二级指标
工作检查 Q_1 (35 分)	营运及其他专项检查 (10 分)
	亮点工作 (25 分)
业务提升 Q_2 (65 分)	救援数量 (15 分)
	驻点密度 (10 分)
	技能竞赛 (30 分)
	承办活动 (5 分)
	创新展示 (5 分)
宣传报道 Q_3 (20 分)	公众推文 (5 分)
	市省报道 (15 分)
上级表扬 Q_4 (30 分)	控股表扬 (5 分)
	控股级以上表扬 (10 分)
	市级表扬 (15 分)
创新应用 Q_5 (50 分)	智能设备应用 (20 分)
	数字管理平台 (15 分)

一级指标	二级指标
	专利应用推广（15 分）

c) 附加分评价的总得分按公式（2）进行计算。

$$Q = \sum_{i=1}^5 Q_i \quad (2)$$

式中：

Q —附加分总分值；

Q_i —第 i 个附加分一级指标分值。

12.2.4 车辆救援大队标准化建设考核评价得分统计表可参照附录表 E.3。

12.3 评价结果

12.3.1 评价报告内容应至少包括评价过程记录、评价结论、主要存在问题和改进建议。

12.3.2 评价结果产生后，应及时向社会公示，接受公众监督。

12.3.3 评价档案应存档备查，存放时间应不少于 3 年。

附 录 A

（规范性）

队伍建设参考表

A.1 社会救援队伍资格审查表

表 A.1 社会救援队伍资格审查表

申请单位（章）					
法人代表		主要负责人		职务 职称	
单位地址			电话		
申请材料目录					
材料名称	材料属性	份数	审核情况		
1. 法人执照					
2. 法人代表证件					
3. 经营管理负责人证明、证件					
4. 员工花名册、特种作业人员证书、设备验审证明					
5. 各类保险					
6. 员工聘用合同					
7. 主要设备合同					
8. 其他资料					
车辆救援大队审核意见					
上级部门意见	日期：				

注：材料属性指材料是原件或是复印件。

A.2 救援队伍车辆救援服务监管表

表 A.2 救援队伍车辆救援服务监管表

____年____月____日 时间：____ 桩号：____ 协作单位：____

监管项目	监管内容	监管要求	考评	备注
反应及时	联络畅通	通讯畅通，回复及时。		
	出车迅速	车辆到达现场快速、及时。		
	装备齐全	车辆、机械、工具、装备按要求全部到位，无缺失。		
	人手充足	人手配备依据现场需求确保充足，按规定穿戴好防护用品。		
安全管理	规范行车	驾驶车辆遵章守纪，救援现场停车规范。		
	人员站位	现场作业人员在安全区域内作业，不盲动，不得横穿高速公路。		
	规范指挥	作业指挥人员在现场指挥要规范、准确。		
	安全作业	现场作业人员必须执行各项安全操作规程。		
服从管理	组织得当	协作单位负责人对施救所需人力、物力组织协调得当。		
	管理有力	协作单位负责人对现场作业人员和相关车辆、设备管理有力。		
	服从调度	协作单位所有人员服从现场安全员的调动、管理。		
	遵守规章	协作单位所有人员遵守高速公路相关管理规定。		
作业质量	技术熟练	现场作业人员技术娴熟，不手忙脚乱。		
	作业有序	作业现场井井有条，秩序良好，无混乱场面。		
	作业高效	现场作业无反复、速度快，起吊安全、到位，货物满装满运、稳拿轻放。		
	送货到位	货物吊装、驳载后及时送到指定地点，无缺失。		
其他情况	文明服务	现场作业时使用文明用语，礼貌待人。		
	按章收费	严格按照相关规定收取费用，不乱收费、不多收费。		
	爱惜财产	吊装、驳载车辆和货物时，不得因人为操作失误导致新的损失。		
	开票规范	必须使用国家发行的正规发票，开具规范、准确，送交及时。		
备注				
注：符合要求打“√”，不符合要求“×”				

协作单位负责人：_____

监管人：_____

A.3 社会救援队伍人员和设备使用情况统计表

表 A.3 社会救援队伍人员和设备使用情况统计表

日期时间		作业地点	
作业事件 (具体对象/数量)			
协作作业所用设备、人员费用			
名 称	单 价 （元）	数 量	小 计 （元）
合 计			
备注			
外协单位 (签字)		事故车辆 (签字)	
车辆救援大队 (签字)		第三方 (签字)	

A. 4 车辆救援服务客户满意度回访调查表

A. 4 车辆救援服务客户满意度回访调查表

救援日期	救援桩号	救援人员	客户车牌	电话号码	回访日期	接电人	文明服务评价				回访人	备注
							满意	一般	不满意	意见或建议		

附 录 B

(规范性)

设备管理参考表

B.1 车辆救援设备登记表

表 B.1 车辆救援设备登记表

单位：____车辆救援大队

____年____月____日

编号		名称	
车牌		型号	
发动机号		底盘号	
价值		购入日期	
核定载客(重)		生产厂家	
车辆照片：			
服役情况			
起止日期	使用单位	说明	

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/438010133131006116>