ICS 03.220.20

CCS R10

DB44

广东省地方标准

DBXX/T XXXX—XXXX

|  |
| --- |
|  |

地方标准发布部门发布

高速公路车辆救援服务规范

Specification for service of expressway vehicle rescue

（送审稿）

202X - XX - XX发布

202X - XX - XX实施

目 次

[前 言 II](#_Toc25721)

[1 范围 1](#_Toc10613)

[3 术语和定义 1](#_Toc22311)

[4 总体要求 3](#_Toc24015)

[5 车辆救援服务体系建设 3](#_Toc18828)

[5.1 机构组织 3](#_Toc14956)

[5.2 服务人员 3](#_Toc29175)

[5.3 救援装备 4](#_Toc31106)

[5.4 救援驻勤点设置 4](#_Toc12874)

[5.5 信息平台 4](#_Toc19437)

[5.6 管理制度 5](#_Toc23681)

[5.7 培训演练 5](#_Toc22013)

[6 操作规程 5](#_Toc23759)

[6.1 救援准备 5](#_Toc20405)

[6.2 救援服务 5](#_Toc32094)

[6.3 应急转移 8](#_Toc19460)

[6.4 特殊事件处置 8](#_Toc22821)

[7 服务收费 8](#_Toc1722)

[7.1 收费标准 8](#_Toc32383)

[7.2 争议处理 9](#_Toc22353)

[8 服务管理 9](#_Toc1893)

[8.1 信息公布 9](#_Toc5820)

[8.2 回访机制 9](#_Toc23666)

[8.3 投诉处理 9](#_Toc30930)

[8.4 服务考核 9](#_Toc16671)

[附 录 A （资料性）清障车基本装备推荐配置 10](#_Toc7709)

[附 录 B （资料性）高速公路车辆救援服务作业表单示样 11](#_Toc31456)

[附 录 C （资料性）车辆救援服务协议书 12](#_Toc14834)

[附 录 D （资料性）高速公路车辆救援服务举报投诉处理登记表单示样 13](#_Toc9122)

# 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广东省交通运输厅提出并归口。

本文件起草单位：广东粤运交通拯救有限公司。

本文件参编单位：广东华路交通科技有限公司、广州交投汽车援救服务有限公司、广东粤海汽车有限公司。

本文件主要起草人：王涛、李明国、卢峰、林斌锋、黄堂东、许桂宣、张儒波、向崎、尤龙、史磊、吴纯国、李忠生、王建、康舒颜。

高速公路车辆救援服务规范

# 1 范围

本文件规定了高速公路车辆救援服务的车辆救援服务体系建设、救援驻勤点建设、操作规程、服务收费、信息公布及服务监管等内容。

本文件适用于高速公路故障或事故车辆的日常车辆救援服务，不适用于群体性事件、灾害天气、重特大事故等突发事件的车辆救援工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。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 5768.4 道路交通标志和标线 第4部分：作业区

GB 38900 机动车安全技术检验项目和方法

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 35658 道路运输车辆卫星定位系统 平台技术要求

GA/T 1044.1 道路交通事故现场安全防护规范第1部分：高速公路

GA/T 488 道路交通事故现场勘查车载照明设备通用技术条件

QC/T 645 清障车

JT/T 891 道路车辆清障救援操作规范

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

JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统 车载终端技术要求

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

# 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

车辆救援服务单位 vehicle rescue service unit

高速公路经营管理单位自行组建的专职车辆救援服务队伍或者委托的具有独立法人资格从事高速公路车辆救援机构。

3.2

高速公路车辆救援服务 service of expressway vehicle rescue

车辆救援服务单位对高速公路交通事故、故障车辆进行拖曳、牵引、吊装运输、应急处置（确保车辆处于可拖曳状态）以及对车载货物进行收集、装卸（搬运）、转运，对现场非伤亡人员进行应急转运等清障施救工作，并按规定收取费用的行为。

3.3

汽车救援员 Auto rescue service personnel

使用救援服务车辆、专业设备工具及专业技能救助车辆拖离险境或困境的现场作业人员。

3.4

安全员 Safety superviser

根据国家法律法规规定，负责监督、检查、督促、指导、教育和培训企业安全生产内容的管理人员。

3.5

救援服务车辆 Rescure service truck

参与道路车辆清障救援的车辆统称，包括清障车、汽车起重机、应急指挥车、抢修车等。

3.6

清障车 Tow truck

装备有托举、背载、起重等一种或多种装置，主要用于清除因故障抛锚、交通事故、自然灾害等不能正常行驶的道路车辆的专用汽车。

3.7

平板型清障车 Carrying tow truck

装备有平板装置，用于背载被救援车辆的清障车，包括具有起吊功能的平板型清障车和具有托牵功能的平板型清障车等。

3.8

托吊型清障车 Hoisting and lifting tow truck

装备有起重、托举等一种或多种装置，用于起吊、扶正及托牵被救援车辆的清障车，包括托吊联体型清障车和托吊分离型清障车。

3.9

汽车起重机 Crane truck

起重作业部分安装在通用或专用的汽车底盘上，具有载重汽车行驶性能的流动式起重机。

3.10

救援驻勤点 Rescue station

具备车辆救援服务单位救援设备停放、救援物资仓储、日常办公和汽车救援员生活住宿等功能的地点。

3.11

救援备勤点 Temporary rescue station

具备车辆救援服务单位临时停放救援设备和汽车救援员临时值守等功能的地点。

3.12

出车准点率 on-time rate of departure

一定时期内，车辆救援服务单位的汽车救援员自接到车辆救援服务指令后，限定时间内出发数占车辆救援服务总数的百分比。

3.13

30分钟到场准点率 30 minutes arrival rate

一定时期内，车辆救援服务单位的汽车救援员出动后，30分钟内到达现场的车辆救援服务数占车辆救援服务总数的百分比。

3.14

1小时恢复通行率 one hour resumption traffic rate

一定时期内，高速公路发生交通事故等突发事件后，从接到车辆救援服务指令至恢复至少一个车道通行，时间在1小时之内的车辆救援服务数占车辆救援服务总数的百分比。

3.15

投诉率 complaint rate

一定时期内，车辆救援服务中被投诉的数量占车辆救援服务总数的百分比。

3.16

回访率 followed-up rate

一定时期内，车辆救援服务中已回访的数量占车辆救援服务总数的百分比。

3.17

投诉回访率 followed-up rate of complaint

一定时期内，车辆救援投诉服务中已回访的数量占车辆救援投诉服务总数的百分比。

# 4 总体要求

4.1 坚持“响应迅速、安全规范、服务优质、收费合规”的原则，为发生事故或故障的车辆提供高速公路车辆救援服务，任何单位和个人不得强制指定救援机构。

4.2 坚持“信息共享、勤务联动、应急联动、高效处置”的联动救援机制，提高高速公路管控及突发事件的快速处置能力。

4.3 坚持信息公开与接受监督的原则，公开车辆救援服务收费项目和收费标准、本路段车辆救援服务单位名称、服务求助和监督电话，并接受社会监督。

# 5 车辆救援服务体系建设

## 5.1 机构组织

5.1.1 高速公路车辆救援服务工作由高速公路经营管理单位统筹组织实施，高速公路经营管理单位将高速公路车辆救援服务纳入高速公路运营管理体系,负责车辆救援体系建设、救援驻勤点布局规划、救援服务标准制定，并监督车辆救援服务行为。

5.1.2 车辆救援服务单位应是独立法人或其设立的分支机构，具有合法有效的工商营业执照，经营范围应包含道路车辆清障救援；车辆救援服务单位的资质条件应符合JT/T 1357.3的要求。

5.1.3 高速公路经营管理单位采用委托服务时应与车辆救援服务单位签订服务合同，明确双方权利和义务、安全生产管理职责，约定服务要求及相应的违约责任，车辆救援服务单位在合同期内不得转包。

## 5.2 服务人员

5.2.1 车辆救援服务单位应结合服务路段的车流量、交通事故、车辆故障数量和类型等情况在各救援驻勤点配备汽车救援员，保持足够人数。

5.2.2 车辆救援服务单位应当依法设置安全生产管理机构，应配备至少1名专职安全员，专职安全员数量原则上按以下标准配备：救援服务车辆300台及以下，按照每30台车1人的标准配备；救援服务车辆300台以上，按照每增加100台车增加1人的标准配备。

5.2.3 车辆救援服务单位须为汽车救援员投保人身意外伤害保险，统一为汽车救援员配备工作服、工作鞋、反光背心、反光雨衣、安全头盔、肩章式爆闪灯等劳动防护用品，及工作证、工作记录仪等装备。

5.2.4 车辆救援服务单位汽车救援员数与实有救援服务车辆数之比不低于1.2:1；汽车救援员应经过相关专业培训及考核，考试合格后方可上岗。

5.2.5 汽车救援员应持工作证上岗，亮证服务。工作证应当标明车辆救援服务单位、姓名、工种、工号等信息，附本人照片；车辆救援服务工作人员离职时，应退还工作证件。

## 5.3 救援装备

5.3.1 高速公路经营管理单位应根据车辆救援需求统筹配备救援服务车辆、专业设备工具等救援装备，平均每50公里至少配备1台平板型清障车和1台托吊型清障车，并宜配备托吊分体型清障车、汽车起重机。

5.3.2 救援服务车辆应证照齐全有效，性能良好、车容整洁，灯光标志及随车装备齐全有效。清障车运营配置、辅助配置应符合JT/T 1357.2的有关规定，清障车的技术条件应符合JT/T 1357.2、GB 7258和QC/T 645的要求。清障车基本装备推荐配置见附录A。

5.3.3 救援服务车辆应规范管理，并符合以下要求：

a）安装符合JT/T 794规定的卫星定位车载终端，装备符合JT/T 1076和JT/T 1078规定的车内外视频监控系统，视频监控范围至少应包括驾驶区、作业区及车外前部区域；

b）统一车辆外观、喷涂颜色，车辆安装警报器及标志灯具、车门两侧喷涂高速公路车辆救援服务单位名称及监督投诉电话，并张贴经省价格主管部门核准的相关施救项目及收费标准；

c）需市场租赁时，应依法与第三方设备单位签订租赁协议，明确双方权责；

d）做好日常检查与清洁，定期维护，并建立车辆技术档案，档案应至少保留2年。

5.3.4 救援服务车辆在高速公路执行救援任务时，应使用警报器、标志灯具。在确保交通安全的情况下，经辖区公安交管部门同意，其行驶路线和方向不受交通标志、标线限制。

5.3.5 高速公路经营管理单位应为救援服务车辆快速通行提供便利条件。

## 5.4 救援驻勤点设置

5.4.1 高速公路经营管理单位根据路网运行情况，按照“统一调配、全面覆盖、规模匹配、适时调整”的原则，统筹沿线资源，科学规划高速公路车辆救援驻勤点布局。

5.4.2 高速公路经营管理单位应将救援驻勤点、救援备勤点建设列入新建、改扩建高速公路建设规划，同时设计、同时施工、同时验收使用。

5.4.3 救援驻勤点的布局应能满足救援服务车辆正常行驶情况下汽车救援员出动后30分钟内到达救援现场的需求；在两个救援驻勤点之间，可根据交通量、节假日等情况，设置救援备勤点。

5.4.4 救援驻勤点内停车场地宜平整硬化、规划停车位，有序停放各类车辆。

5.4.5 救援驻勤点应统一驻勤点名称、标志标识等外观形象。救援驻勤点办公室上墙公示车辆救援服务收费标准、车辆救援服务操作流程、安全操作规程、突发事件应急预案及工作职责等内容。

## 5.5 信息平台

5.5.1 车辆救援服务单位应建立信息监控服务平台，信息监控服务平台应至少包括呼叫电话、收费查询、调度服务、服务监督、指挥协调、视频查阅及投诉举报等功能，宜接入相应的公共服务平台监督。

5.5.2 车辆救援服务单位应在信息监控服务平台中完整、准确的录入所属救援服务车辆、汽车救援员、救援驻勤点等基础资料，并及时更新。

5.5.3 信息监控服务平台的监控功能、电子地图管理功能、统计分析功能、终端管理功能以及平台性能应满足GB/T 35658的规定。

5.5.4 车辆救援服务单位应监控救援服务、清障车行驶、汽车救援员的动态情况，建立动态监控工作台账，分析处理动态信息。

## 5.6 管理制度

5.6.1 高速公路经营管理单位应制定车辆救援服务管理标准和考核标准，定期开展考核工作。

5.6.2 车辆救援服务单位应根据JT/T 1357.3的相关规定建立安全生产管理制度、车辆管理制度、服务监督制度、安全操作规程及应急救援预案等。

## 5.7 培训演练

5.7.1 车辆救援服务单位应建立汽车救援员培训及考核制度，加强业务技能、安全操作、文明服务、应急处置等方面培训和考核工作。

5.7.2 汽车救援员入职岗前安全教育培训不少于72学时，年度脱产教育培训不少于20学时，每月安全教育培训不少于2次。

5.7.3 综合应急预案演练或专项应急预案演练至少每年开展1次，现场处置方案演练至少每半年开展1次。

# 6 操作规程

## 6.1 救援准备

6.1.1 救援驻勤点实行24小时值班备勤，并根据服务路段的实际情况，分别制定日常、节假日以及大流量期间值班备勤制度，满足车辆救援服务需要。

6.1.2 接到救援服务指令通知时，应详细记录下列信息：求助人员姓名和联系方式；车辆所在高速公路的具体位置（包含车道、桩号、方向）；车辆类型、车辆牌号；确定故障/事故类型；司乘人员数量；车辆负载情况，是否载有危险物品；有无人员伤亡等。

6.1.3 开展车辆救援服务工作的相关单位在车辆救援服务过程中应进行信息共享。

6.1.4 接到高速公路车辆救援服务通知后，救援服务车辆应在10分钟内出动，出车准点率应大于或等于90％。无特殊情况，汽车救援员和救援服务车辆应在出发后30分钟内到达现场，且救援服务车辆30分钟到场准点率应大于或等于85％。

6.1.5 汽车救援员因不可抗拒因素（包括但不限于自然灾害、天气因素、交通管制、交通事故、道路施工等），导致30分钟无法到达的，应及时告知服务对象和高速公路经营管理单位；到达现场1小时无法恢复道路通行的，应及时上报高速公路经营管理单位进行处置。

## 6.2 救援服务

6.2.1 车辆救援服务单位应参照图1所示的车辆救援服务流程，开展各项车辆救援服务工作。

事件发生

接到指令通知

受理

调度指令发布

赶赴救援现场

作业区设置

事故或故障

车辆预处理

可行

救援方案确定

救援作业

后续处置

结束

后续处置

不可行

信息反馈

告知客户

现场清理

作业区撤除

撤离现场

信息反馈

现场救援

任务启动

任务受理

需求研判

资源调配

现场勘查

图1 车辆救援工作流程图

6.2.2 按照“谁先到场谁先防护”的原则，迅速设置作业现场安全防护。汽车救援员到达现场后，应按照JT/T891的规定迅速摆放救援警示标志、反光锥形筒等，设置现场安全防护区域；夜间、隧道或雨、雾天气还应同时开启示廓灯、照明设备等。

a）白天距现场区域来车方向150米外至作业现场中心位置连续摆放反光锥形筒，上游过渡区呈斜弧形排列；夜间、隧道、雨雾天气距现场区域来车方向200米外至作业现场中心位置连续摆放反光锥形筒，反光锥形筒间隔不超过10米；

b）救援警示标志置于隔离作业区域中来车方向的最远端；

c）安全防护区域设置只允许过往车辆单边通行，不允许单独在中间车道设置安全防护区域。

6.2.3 汽车救援员到达救援现场后应向当事人出示有效工作证，表明车辆救援服务单位和本人身份，并文明用语，提倡使用普通话，表达清楚准确。

6.2.4 汽车救援员在车辆救援服务过程中应穿反光背心、佩戴工作记录仪和肩章式爆闪灯，开展吊装作业时佩戴安全头盔。

6.2.5 车辆救援现场一般应按照“顺向救援”进行操作。需要采取逆向、借道或者中断交通开展救援的，须征得公安交管部门同意并在实施交通管制后进行。

6.2.6 实施车辆救援服务作业时，每宗作业现场应至少配备2名汽车救援员，其中应至少安排1名汽车救援员面朝来车方向进行警戒和提醒过往车辆；发现异常情况，应立即停止作业，消除异常、确保安全后方可继续作业。

6.2.7 在隧道内作业时，汽车救援员应先行报请路段监控中心启动救援车道禁行指示灯和隧道警报系统，并开启清障车照明灯、示廓灯。

6.2.8 清障车在救援过程中应开启警报器、标志灯具，行驶过程及托运过程严禁空档滑行。

6.2.9 车辆救援过程中，汽车救援员应保证通信设备畅通，并对出示收费文件、协商收费、安全提醒等过程进行录像存档。录像存档应保留3个月以上。

6.2.10 故障车辆救援服务应按以下要求操作：

a）引导被救援车辆司乘人员迅速转移至安全地带，提醒客户妥善保管贵重物品；

b）询问和查看车辆救援现场情况，制定救援服务作业方案，征询当事人同意；

c）救援服务前，告知前方最近的高速公路出口和服务区位置，出示收费标准，告知当事人费用计算方法、所需费用，当事人在一式三联的高速公路车辆救援服务作业单上签字（作业表单示样见附录B、C）；

d）拖移故障车辆至最近的高速公路出口处或服务区，也可以拖移至与当事人协商一致的其他停放地点，涉及协商收费的，应与当事人签订救援服务协议。

e）按规定收取车辆救援服务费用，并向当事人提供足额、合法有效的票据；无法当场提供的，应说明原因并根据当事人要求提供电子发票或免费邮寄服务；

f）对拒绝接受车辆救援服务的故障车辆，汽车救援员应协助提供警戒、警示等安全防范措施，立即报告公安交管部门和高速公路经营管理单位。

6.2.11 事故车辆救援服务，除按6.2.10的规定做好车辆救援外，还应按以下要求操作：

a）在专业救援队伍的指挥下，协助专业救援队伍营救受伤受困人员；

b）汽车救援员先于公安交管部门到达事故现场的，应立即报告公安交管部门；涉及路产损失的应报告高速公路经营管理单位及公路路政管理部门；

c）协助公安交管部门维护现场秩序，保护现场；

d）勘查事故现场情况，在公安交管部门的指导下制定救援服务作业方案，开展车辆救援服务作业和现场清理，将事故车辆拖移至公安交管部门指定的停放地点；

e）事故车辆当事人不在现场、因伤神志不清或亡故的，在公安交管部门指挥下进行车辆救援，并报请公安交管部门对车辆救援作业情况予以证明。

6.2.12 现场救援结束后，应在作业现场中心位置设置简易安全防护，由作业现场中心位置向来车方向最远端依次撤除反光锥形筒、救援警示标志，并从来车方向最远端开始回收反光锥形筒、救援警示标志。

6.2.13 车辆拖运过程中，被拖运车辆应开启示警灯，并在被拖运车辆后方设置反光警示标志，夜间还应设置自发光警示标志。

a）牵引机动车车速不超过30km/h，托举拖运和背载拖运车速不超过80km/h；

b）牵引机动车时，不得拖带挂车；

c）采用托举拖运挂车时，应采用救援服务车辆托臂、吊臂等装置做好安全保护措施，并采用连接气管的方式，保持同步制动力。

## 6.3 应急转移

6.3.1 营运客车旅客的应急转移，汽车救援员应及时报告公安交管部门组织实施。

6.3.2 高速公路经营管理单位应协助公安交管部门做好非营运客车旅客应急转移工作。

a）牵引机动车时，被牵引的机动车除驾驶人外不得载人；

b）采用背载拖运和托举拖运时，在救援服务车辆和被救援服务车辆留有安全位置的情况下，可实施司乘人员应急转移，应急转移人数不得超过每台车辆限载人数；

c）平板型清障车采用托举拖运时，被托举拖运的车辆不得载人。

## 6.4 特殊事件处置

6.4.1 高速公路发生应急状况，车辆救援服务单位应当服从属地政府应急管理部门现场指挥和调度。

6.4.2 救援驻勤点同时收到事故和故障车辆救援服务信息的，优先开展事故车辆救援服务。就近驻勤点救援装备数量或种类不足时，车辆救援服务单位应协调做好相邻救援驻勤点救援装备和人员调度工作，必要时可提出申请由交通运输主管部门予以协调。

6.4.3 开展危险品运输车辆事故救援，汽车救援员应服从公安交管部门、公路路政管理部门、消防部门、应急管理部门等相关部门组成的联勤小组的指挥，在联勤小组确认现场处于安全状态后实施救援。

6.4.4 拖运火烧车、危险品运输车，汽车救援员应与公安交管部门、公路路政管理部门等部门确定安全的拖行线路，拖运过程中，报请公安交管部门实施押运警戒，报请消防部门实施火灾预防警戒。

6.4.5 对超重、超宽、运输大型物件等特殊车辆，应立即报告公安交管部门处理，确定拖运方案，拖运过程中报请公安交管部门进行押运警戒。

6.4.6 在收费广场、匝道、封闭路段等不具备按规定设置作业现场安全防护区域的条件下，应及时报告公安交管部门、公路路政管理部门，在确保安全的情况下，做好必要的安全防护措施。

6.4.7 在坡道、弯道、匝道、超车道等特殊路段对救援服务造成较大安全威胁时，汽车救援员应及时报请公安交管部门采取临时交通管制，并及时报告公路路政管理部门。

6.4.8 开展新能源汽车救援服务时，应配备相应救援工具，按照新能源汽车制造厂家规定实施救援。

# 7 服务收费

## 7.1 收费标准

7.1.1 高速公路车辆救援服务收费实行政府指导价管理，按照省价格主管部门核定的车辆救援服务收费项目和标准进行收费，不得擅自扩大收费范围、提高收费标准或者强制服务并收费。

7.1.2 属于市场调节和协商议价的高速公路车辆救援服务收费，应坚持公益属性合理收费，由服务双方以合同方式约定。

## 7.2 争议处理

如当事人以对救援服务收费标准存有疑义为由，拒绝支付救援服务费的，汽车救援员应及时报告公安交管部门、公路路政管理部门到场协调处置；当事人对协调结果不满意的，可向交通运输主管部门或有关部门投诉。

# 8 服务管理

## 8.1 信息公布

8.1.1 高速公路经营管理单位应通过网站、微信公众号、收费站及服务区公示牌等向社会公示救援服务收费项目、收费标准以及救援服务单位名称、联系电话、举报投诉电话等内容，自觉接受社会监督。

8.1.2 加强高速公路车辆救援事件信息发布，通过沿线电子信息板、交通广播、导航软件、微信公众号等及时发布救援事件预警信息。

8.1.3 统一高速公路经营管理单位、公安交管部门、车辆救援服务单位车辆救援信息入口，建立数据互享互通和授权机制，及时获取救援信息，明确救援信息处置流程，提高救援信息流转效率及准确率。

## 8.2 回访机制

8.2.1 落实回访机制，每月10日前完成上月救援事件回访，回访率不低于70%。

8.2.2 建立回访台账，回访记录应存档保留2年以上。

## 8.3 投诉处理

8.3.1 高速公路车辆救援服务投诉事件应按照“谁监管，谁负责”的原则处理，监管单位接到投诉后，应详细填写《广东省高速公路车辆救援服务举报投诉处理登记表》（登记表单示样见附录D），对投诉事件应在5个工作日内调查核实、给予回复。

8.3.2 形成调查处理结果前，应向投诉人反馈情况，听取意见；属转办投诉的应向转来单位反馈相关情况。

8.3.3 对有效投诉应向投拆当事人道歉，并按规定处理；对无效投诉，也应向投拆当事人作出解释，消除影响。

8.3.4 车辆救援服务有效投诉率应低于5％，救援服务投诉回访率应达到100％。

## 8.4 服务考核

8.4.1 高速公路经营管理单位应制定高速公路车辆救援服务管理体系，实行车辆救援服务单位准入和退出机制。

8.4.2 高速公路经营管理单位每月不少于1次对车辆救援服务单位进行日常检查、考核，形成详细的检查、考核记录台账；检查内容包括：人员着装、车辆标识、文明服务、服务效率、培训演练、安全操作等情况。对发现问题的应督促限期整改到位；对造成严重社会影响和后果、拒不整改或屡次整改仍不达标的车辆救援服务单位，应列入管理黑名单，不得继续在高速公路上开展车辆救援服务。

8.4.3 车辆救援服务单位应跟踪救援服务进展，包括但不限于出发时间、到达现场时间、开始救援时间、完成救援时间，建立救援服务台账记录。

8.4.4 对于高速公路经营管理单位自行组建的车辆救援服务队伍，检查结果可作为绩效管理的重要参考依据；对于委托的车辆救援服务单位，检查结果可作为以后年度确定购买高速公路车辆救援服务承接主体的重要参考依据。

# 附 录 A

（资料性）

清障车基本装备推荐配置

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 名称 | 数量 | 备注 |
| 平板型清障车 | 反光锥形筒 | 25个 | — |
| 手提式灭火器 | 2个 | 灭火能力应不低于GB 4351.1中规定的2A级和55B级 |
| 三角楔块4块 | 4块 | — |
| 捆绑带及紧固器 | 6套 | — |
| 专用辅助轮 | 2套 | — |
| 自发光救援警示标志 | 1个 | — |
| 工作记录仪 | 1套 | — |
| 新能源车救援工具包 | 1个 | — |
| 车载移动照明装置 | 2套 | 用于夜间作业 |
| 托吊型清障车 | 反光锥形筒 | 25个 | — |
| 手提式灭火器 | 2个 | 灭火能力应不低于GB 4351.1中规定的2A级和55B级 |
| 捆绑带及紧固器 | 2套 | — |
| 枕木 | 4块 | — |
| 自发光救援警示标志 | 1个 | — |
| 工作记录仪 | 1套 | — |
| 新能源车救援工具包 | 1个 | — |
| 车载移动照明装置 | 2套 | 用于夜间作业 |
| 接气装置 | 1套 | 用于连接被救援车辆刹车气压 |
| 三角警示反光标志 | 1个 | 用于大型车辆拖运过程 |
| 防毒面具 | 2个 | 用于危化品运输车辆救援现场 |

# 附 录 B

# （资料性）

# 高速公路车辆救援服务作业表单示样

广东省高速公路车辆救援服务作业单

年 月 时，车牌号为 ， 座客车/核载 吨货车，车货总重 吨， 型车。因发生交通事故/故障滞留在 高速公路由 往 方向K + m处。受当事人委托，对该车辆提供救援服务，并按照广东省发展和改革委员会（粤发改价格函〔2019〕3209号）文件核定的车辆救援服务收费标准，共收取服务费人民币： 元整（¥： 元）。计费明细如下：

。

汽车救援员： 联系电话：

服务对象签名： 联系电话：

咨询电话: 价格举报电话： （车辆救援服务单位盖章）

自助开票二维码： 年 月 日

广东省高速公路车辆救援服务作业单（正面）

# 附 录 C

# （资料性）

# 车辆救援服务协议书

xxx公司(以下简称:甲方)为车主或当事人(以下简称:乙方)车辆发生的故障(或交通事故)提供救援服务。

一、甲方为乙方提供的车辆救援服务内容记载于《广东省高速公路车辆救援服务作业单》。

二、根据《广东省发展改革委关于调整高速公路救援服务收费标准有关问题的通知》粤价格函[2019]3209号文件规定，甲方为乙方提供救援服务不属于政府定价管理范畴的，经甲乙双方协商-致，乙方同意按《广东省高速公路车辆救援服务作业单》约定金额向甲方支付救援服务费用。

三、甲方实施救援过程中，如因甲方过错造成乙方车辆二次损失或损失进一步扩大的，甲方对二次损失和损失进一步扩大的部分承担赔偿责任。如不可抗力或不可归责于甲方原因造成乙方车辆造成二次损失或损失进一步扩大的(包括但不限于甲方实施救援造成乙方必要的损失)，甲方不承担责任。

四、其它社会救助方对乙方车辆实施的其它救援服务内容或政府有关部门]实施的应急救援行为，所发生的费用和责任与甲方无关。

五、与本协议有关的一切争议，甲乙双方同意向甲方所在地人民法院提出诉讼。

广东省高速公路车辆救援服务作业单（反面）

# 附 录 D

# （资料性）

# 高速公路车辆救援服务举报投诉处理登记表单示样

广东省高速公路车辆救援服务举报投诉处理登记表

NO：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受理时间 |  | 承办人 |  | 承办单位 |  |
| 投诉人 |  | 投诉人电话 |  | 投诉时间 |  |
| 投诉来源 |  | | | | |
| 基本诉求 |  | | | | |
| 调查情况 |  | | | | |
| 拟办意见 |  | | | | |
| 领导批示 |  | | | | |
| 处理结果 |  | | | | |
| 备注 |  | | | | |