

团 体 标 准

T/ZSM XXXX—XXXX

# 高速公路应急救援服务规范

Specification of highways emergency rescue services

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省计量与标准化学会 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 服务保障 .....	1
4.1 救援机构 .....	1
4.2 救援人员 .....	2
4.3 数字化平台 .....	2
4.4 设备 .....	3
4.5 劳保工具 .....	3
5 服务流程 .....	4
5.1 准备 .....	4
5.2 接/报警 .....	4
5.3 调度 .....	4
5.4 出警 .....	4
5.5 救援 .....	5
5.6 完成救援 .....	5
5.7 后续服务 .....	6
6 数据安全和隐私保护 .....	6
7 服务改进 .....	6
7.1 投诉处理 .....	6
7.2 回访 .....	6
7.3 改进 .....	6
附录 A（资料性） 文明用语 .....	7
附录 B（资料性） 满意度评价表 .....	8

## 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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：浙江安迅应急救援科技有限公司、台州世凯汽车服务有限公司、临海市迅鹿应急救援队。

本文件主要起草人：

# 高速公路应急救援服务规范

## 1 范围

本文件规定了高速公路应急救援的原则、服务保障、服务流程、数据安全与隐私保护和服务改进等内容。

本文件适用于社会组织参与高速公路应急救援服务，其他道路救援服务可参照执行。

## 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/T 17242 投诉处理指南

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

JT/T 891 道路车辆清障救援操作规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**救援机构 rescue agencies**

依法成立的提供高速公路专业救援服务的社会组织或社会救援公司。

### 3.2

**救援人员 rescuers**

经过专业培训、具备汽车救援专业技能的现场工作人员，包括调度员、驾驶员、操作员、辅助工、巡查员等。

## 4 服务保障

### 4.1 救援机构

4.1.1 应具有合法有效的企业经营资质，依法经营，诚信经营；

4.1.2 应具有 24 小时客服调度员，24 小时待命的救援人员不少于 4 名；

4.1.3 应具有合理的定价标准和救援服务流程、客服调度评价制度等服务质量管理规定，并在救援车辆显著位置公示；

4.1.4 应建立下列制度保障救援机构运行：

a) 培训制度、安全管理制度，并设有专职的安全管理岗位；

b) 安全规范和应急预案；

c) 人事制度、健全服务质量管理制度；

d) 档案管理制度；

e) 保险制度，救援机构应为本机构及救援人员投保与救援服务相关的责任险、意外险等商业保险。

4.1.5 救援机构可单独承担或共同承担应急救援任务，应满足相应的资格条件，详见表 1。

表1 救援机构资格条件

序号	资格审查	单独承担	共同承担
1	财务要求	承诺提供不少于 100 万元人民币的流动资金（采用财务能力承诺书）。	承诺提供不少于 50 万元人民币的流动资金（采用财务能力承诺书）。
2	业绩最低要求	近三年以来完成一个 100 公里及以上的全年高速公路车辆故障抢修工作（以合同签订日期为准）。	近三年以来完成一个 100 公里及以上的全年高速公路车辆故障抢修工作（以合同签订日期为准）。
3	项目负责人	（1）高速公路救援管理工作 3 年以上或道路清障救援管理工作 3 年以上（以签订合同日期为准），年龄 60 周岁以下。 （2）具有安全培训合格证书。 （3）近三年以来，无行贿犯罪行为（以检察机关职务犯罪预防部门出具的查询结果为准）。	（1）高速公路救援管理工作 3 年以上或道路清障救援管理工作 3 年以上。 （2）具有安全培训合格证书。 （3）近三年以来，无行贿犯罪行为（以检察机关职务犯罪预防部门出具的查询结果为准）。
4	技术负责人	（1）具有高速公路车辆故障抢修工作 3 年以上的工作经验或道路清障救援工作经验 3 年以上。 （2）具有相关技能证件一项及以上的。（安全证、修理证、吊车操作证、特殊岗位操作证等）。 （3）具有安全培训合格证书。	（1）具有高速公路车辆故障抢修工作 3 年以上的工作经验或道路清障救援工作经验 3 年以上。 （2）具有相关技能证件一项及以上的。（安全证、修理证、吊车操作证、特殊岗位操作证等）。 （3）具有安全培训合格证书。
5	安全管理人员	（1）具有车辆故障抢修或汽车维修安全管理工作经验 3 年以上。 （2）具有安全培训合格证书。	（1）具有车辆故障抢修或汽车维修安全管理工作经验 3 年以上。 （2）具有安全培训合格证书。

## 4.2 救援人员

4.2.1 应经过专业培训并通过救援机构考核合格，掌握专业的汽车救援知识、熟练掌握多种类型汽车的救援设备及操作规范。

4.2.2 应按照救援机构制定的年度培训计划，进行必要的业务培训和安全教育，全年时长不少于 42 小时。

4.2.3 应规范使用文明用语（参见附录 A），遵守职业道德，为客户提供便利和优质服务。

## 4.3 数字化平台

4.3.1 宜用物联网、云计算、大数据、人工智能等技术建设，支持全流程合理、规范、高效的高速公路应急救援数字化运行。

4.3.2 宜采用技术先进、经济合理、服务功能到位的数字平台，功能覆盖高速公路应急救援运行全过程。

4.3.3 宜按规模配备参与培训并通过考核的数字化工作人员。

4.3.4 数字平台应用架构图详见图 1。

图1 数字平台应用架构



#### 4.4 设备

救援机构每百公里高速公路应拥有专业拖车、救援车及预警巡查车不少于 10 台，或通过合同约定，可以使用的专业拖车、救援车及预警巡查车不少于 10 台，救援设备要求见表 2。

表2 救援设备要求

类别	数量	资格要求
车辆故障抢修车	8	轮胎抢修车 2 辆，5 吨以上拖车 6 辆（大型拖车三辆、平板拖车），行驶年限不超过 8 年且行驶里程数不超过 40 万公里（自有）。
吊机	1	参与清障救援的协作单位至少配备 25 吨以上吊机一台，清障救援整体外包路段的协作单位至少配备 50 吨以上吊机一台（可租用）。
大型平板车	1	车型为三轴半挂平板车（可租用）。

#### 4.5 劳保工具

救援机构应配备劳动防护工具供救援人员使用，劳动防护工具基本配置见表 3。

表3 劳动防护工具基本配置

序号	种类	功能	配置数量
1	反光背心	有良好的反光效果	操作员、辅助工、巡查员：4 件/年
2	防毒面具	过滤式防毒面具，由面罩和滤毒罐（或过滤元件）组成	放置在巡查车、拖车上，按需配置
3	加厚手套	抗拉强度高，耐磨、防割	操作员、辅助工、巡查员：24 双/年
4	防化手套	防电,防水、耐酸碱、防化、防油的功能	操作员、辅助工、巡查员：2 双/年
5	安全帽	具备冲击吸收性能、耐穿刺性能、侧向刚性、电绝缘性、阻燃性	操作员、辅助工、巡查员：1 顶/年
6	头灯	LED 强光头灯	操作员、辅助工、巡查员：1 个/年
7	防护墨镜	具有防冲击、防尘性能	操作员、辅助工、巡查员：1 副/1年
8	防护雨鞋	具有防滑、防穿刺、阻燃隔热、防砸等性能	操作员、辅助工、巡查员：1 双/年
9	警示肩灯	LED 警示肩灯，用于夜间道路安全警示，提醒车辆亮灯处有作业人员	操作员、辅助工、巡查员：2 只/年

## 5 服务流程

### 5.1 准备

- 5.1.1 救援设备应做好日常保养，保持设备性能完整，确保工具完好，能够正常使用。
- 5.1.2 救援人员应穿戴工作服、反光衣、手套等。
- 5.1.3 进行电动汽车救援时，救援人员应配备个人防护装置（PPE）、自给式呼吸器（SCBA）、绝缘手套等。

### 5.2 接/报警

- 5.2.1 电话铃声响起调度员应在第一时接听，1 分钟内下达清障救援调度指令，3 分钟内回访，20 分钟内出发到达救援现场。
- 5.2.2 救援车辆在预计时间内未到场，救援机构应在 20 分钟时再次致电当事人说明原因并告知大致到场时间。

### 5.3 调度

- 5.3.1 接到救援请求时，救援机构宜通过数字化平台进行调度出警。
- 5.3.2 救援人员在接到汽车救援机构的调派信息后，应立即联系客户核实确认救援信息，收集车辆信息及周围环境信息，保持通信设备畅通，并根据客户发出的救援需求，调度需要准备的救援装备，选择最优路线快速前往现场。

### 5.4 出警

- 5.4.1 驾驶员在赶赴救援现场时，以及操作员在事故或故障车辆预处理和清障救援方案确定后，均应将相关信息及时告知客户。
- 5.4.2 救援车辆在前往事故（故障）现场途中，应开启双跳灯、警灯（必要时开启警报），遵守交通法规，安全行车，谨慎驾驶，避免行车责任事故的发生。不应横穿中间活动护栏、逆向行驶、逆行拖带；

在确有必要时，应征得高速交警同意。

## 5.5 救援

5.5.1 到达救援现场后，救援人员应按 JT/T 891 的规定实施作业区设置以及进行事故或故障车辆预处理等清障救援前期准备工作，并按照规定开启警示灯。

5.5.2 夜间或雨、雾天气还应同时开启示廓灯、后位灯和照明设备，照明设备应符合 GA/T 488 的要求。

5.5.3 救援人员应根据现场情况，开展拖车作业或抢修作业。属于交通事故清障救援作业的，应协助高速交警做好现场交通管制、人员疏散、伤员抢救等协助工作，待高速交警对事故现场勘察结束后，再开展具体救援作业。

5.5.4 救援时，救援人员首先应按 JT/T 891 的规定做好救援车自身防护，再按 JT/T 891 的规定开展各项救援作业。

5.5.5 作业过程中，应安排 1 名以上救援人员在来车方向进行警戒。所有救援人员应穿着带有反光条的工装，并在安全隔离区域内活动，保持警惕，注意自身安全。

5.5.6 设置好安全工作区域后，救援人员应对被救援车辆进行检查，对车辆损坏情况进行登记，确定救援方案，告知当事人。

5.5.7 设置好安全工作区域后，救援人员应立即切断事故车辆电源。事故车辆有燃料或润滑油外溢时，在救援作业前应采取相应处理措施，避免救援过程中发生二次事故。

5.5.8 如果有人员被困于车辆中，救援人员应协助有关部门人员尽快解救被困人员。

5.5.9 救援人员应对被救援车辆进行固定，并解除其制动装置，将档位置于空挡。

5.5.10 救援人员对救援车应采取以下措施：

- a) 在松软地面上工作时，应将地面垫平、压实，保障救援车辆自身安全稳定；
- b) 在雨雪霜冻等恶劣天气情况下，救援车应采取防滑措施；
- c) 救援车在坡道上停放时，应采取防溜坡措施。

5.5.11 被救援车辆是电动汽车时，应采取以下措施：

- a) 首先应利用三角木固定好车辆；
- b) 被救援车辆是启动电瓶断电故障，通过救援服务车进行现场搭电；
- c) 被救援车辆损坏或交通事故，救援人员应遵照电动汽车标志切断电源；
- d) 被救援车辆完全或部分淹没于水中，救援人员应穿戴个人防护装备（PPE），将车辆从水里拖出，然后继续正常切断电源。
- e) 被救援车辆电池发生燃烧时会释放出毒气，救援人员应穿戴全套个人防护设备（PPE），包括自给式呼吸器（SCBA），并采取适当措施保护处于事故下风向的民众；
- f) 被救援车辆非电池部位发生火灾时，应使用二氧化碳或干粉灭火器扑灭，不应接触任何高压组件，始终使用绝缘工具进行彻底检修。

5.5.12 被救援车辆电池发生火灾时，应采取以下措施：

- a) 如果高压电池着火、变形或以任何形式被损坏，应用大量的水为电池降温；
- b) 现场无充足可用水源时，应让车辆燃烧，期间应防止接触；
- c) 在车辆转移之前，救援人员应使用非接触式温度测试仪，确认高压电池已经完全冷却，并监视电池，以免再次着火；
- d) 冒烟表示电池仍然在发热，应在电池没有出现冒烟的迹象之后，再将车辆进行转移；
- e) 转移车辆时，应告知执法人员、拖车人员，电池存在重新燃烧的风险；
- f) 在电动汽车经历淹没、火灾或碰撞事故之后，受损的高压电池一定要存放在开放区域中，20 米内不应有任何人员。

5.5.13 在确保安全及条件允许的前提下，救援人员应将被救援车辆卸到安全区域。

5.5.14 救援过程中遇到突发问题应及时向上级部门或指挥中心汇报，联络有关部门共同寻求解决办法，并同时采取有效的措施。

## 5.6 完成救援

5.6.1 救援结束，操作员应对现场可能影响道路交通安全的路面障碍进行清理，并做好自身卫生和车

辆清洁，同时应朝着来车方向由远及近依次撤除作业区，并向调度员报告恢复交通情况，安全有序完成清障救援后期处置工作，与相关部门做好交接手续。

5.6.2 救援结束，客户交纳服务费后，企业应开具税务部门规定的统一发票，注明所提供的服务项目、计费单位和收费金额等明细内容。

## 5.7 后续服务

救援机构宜协助客户进行保险理赔、代缴代扣罚款等服务。

## 6 数据安全与隐私保护

6.1 救援机构应建立客户档案，按规定做好客户档案的保密工作，不应公布或泄漏客户信息。

6.2 救援机构应能够采取合理加密策略或其他有效措施，按照业务需求实现私有数据在传输阶段或存储阶段的加密功能，满足应用的保密性要求。

6.3 救援机构应建立人员数据安全与隐私保护培训机制，对各相关人员普及和培训数据安全与隐私保护相关知识，通过多种形式推广数据安全与隐私保护的风险防范思路和方法。

6.4 救援机构应定期组织开展数据安全与隐私保护专项培训，对开发人员、运维人员、管理人员和救援人员进行专项技能培训，确保各相关人员提高数据安全与隐私保护意识。

6.5 救援机构应对数据与客户隐私收集、使用、存储、处理、共享交换、产生、销毁的过程进行监管，确保数据流转和使用符合相关管理规定。

6.6 救援机构宜委托有资质和专业技术能力的服务第三方来承担监管工作，但应做好授权和监督审计工作，并确保承担安全监管工作的服务方独立于其他服务第三方。

## 7 服务改进

### 7.1 投诉处理

7.1.1 应建立服务质量投诉机制，制定投诉受理程序，向客户公示投诉电话。

7.1.2 应按GB/T 17242的规定设置投诉受理部门，定期或不定期收集各方反馈意见和建议并建立档案。

7.1.3 救援机构对客户的投诉应积极对待，及时处理，并保留书面记录。

7.1.4 客户与救援机构发生服务质量争议时，双方应积极协商处理；若协商不能达成一致，应按国家法律程序处理。

### 7.2 回访

7.2.1 救援机构应在救援服务结束后对客户进行回访，并填写满意度评价表（见附录B）。

7.2.2 回访内容应包括到达时间、施救过程、安全管控、文明服务、收费合理性。

7.2.3 回访形式可分为网络征询意见、线下征询意见。

### 7.3 改进

7.3.1 应对回访中发现的问题进行科学合理的分析，制定改进措施，提高服务水平。

7.3.2 应定期跟踪改进措施落实情况，确保整改到位。

7.3.3 对投诉举报应及时进行核对、反馈。

附 录 A  
(资料性)  
文明用语

表A.1 文明用语

序号	作业流程	文明用语标准
1	清障驾驶员打开出勤记录仪后下车，向司乘人员主动问好。	您好。
2	出示有效工作证，表明单位和身份。（含安全提醒）	我是XX高速施救人员，工号XXX。（如有其它乘客进行提醒：请车上其他人员撤离到安全地带）
3	询问和查看车辆故障原因，征询司乘意见。	请问您的车辆出现什么故障，需要什么帮助。
4	出示施救标准，告知省部门核定的收费标准、计算方法及全部费用。	您好、这是省物价局的收费标准，您的车属于XX类车辆，按规定拖至就近出口，应付XX元。
5	与当事人签订施救协议书。	如您无意见，请在施救协议书上签字。
6	车辆作业前安全提醒	请您（您们）注意安全不要随意走动，我们开始施救作业，谢谢。
7	收取救援服务费并提供足额、合法有效票据。	您好，车辆已按规定拖至就近出口，应收您XX元，这是XX元发票，请您保管好。
8	进行清障施救满意度调查，由司乘人员填写并签字确认。	麻烦您填写一下施救服务满意度调查表，对此次服务做个评价，谢谢。
9	施救人员向司乘人员礼貌道别。	告别语：本次施救服务已完毕，谢谢您的配合，挥手道别。

附 录 B  
(资料性)  
满意度评价表

表B.1 满意度评价表

事件名称	
评价项目	满意度评价
到达时间满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意
施救过程满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意
安全管控满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意
文明服务满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意
收费合理性	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 不满意
评价人签名：	
不满意（合理）项	
调查结果	
调查人签名：	
领导小组复核结果	