

团 体 标 准

T/JSGSYX 009—2025

高速公路车辆救援大队标准化建设指南

Highway vehicle rescue brigade standardization construction guide

2025-10-15 发布

2025-10-30 实施

江苏省高速公路营运管理协会 发 布
中 国 标 准 出 版 社 出 版

目 次

前言 III

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 3

7 队伍建设 4

8 设备管理 5

9 作业管理 6

10 服务质量 8

11 信息化建设 9

12 星级评价 9

附录 A(规范性) 场区功能区建设标准 11

附录 B(规范性) 救援驻点设置标准 13

附录 C(规范性) 救援作业服务流程 14

附录 D(规范性) 星级评级指标体系 15

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。

本文件由江苏省高速公路营运管理协会归口。

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、夏勇、王睿、平成、李璠、张赞、李飞、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

本文件提供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、信息化建设、星级评价的指南。

本文件适用于高速公路车辆救援大队的标准化建设。

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 视频通信协议
JT/T 1357(所有部分) 道路车辆清障救援技术要求
QC/T 645 清障车
DB32/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,车辆救援单位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

为开展高速公路车辆救援服务,由高速公路经营管理单位或外协单位组建的区域路段车辆救援队伍,下设若干救援驻点,负责开展具体路段的车辆救援作业。

3.3

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

为了做好救援作业现场安全,利用交通警示标志等设置的防护区。

注:简称为安全防护区,包括警戒区和作业区。

4 总体要求

4.1 应符合 JT/T 891、JT/T 1357(所有部分)、DB 32/T 3522.4 等要求。

4.2 高速公路经营管理单位(简称“经营管理单位”)宜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 宜遵循“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 宜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 宜结合服务需求、职能分配、场地规划等,开展场区建设工作。

5.1.2 场区建设宜合理设置功能分区,至少包括办公区、生活区、仓储区及外场区。

5.1.3 各功能区上墙图表宜统一规格,图表的颜色搭配、展示内容宜与各区域相适应,各区域的上墙图表宜按照附录 A 中 A.1 设置。

5.2 办公区建设

5.2.1 办公区建设宜具备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,具体各区域功能及基本要求宜按照 A.2。

5.2.2 办公区各功能区域宜制定并公示相应的管理制度,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 办公区形象环境宜按照以下要求:

- a) 结合大队品牌建设,对办公楼外观、门厅、走廊、楼道以及其他功能区域进行适宜涂装;
- b) 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、绿植等配置布局协调、摆放整齐。

5.2.4 办公区智能提升宜按照以下要求:

- a) 办公楼外观设置 LED 显示屏,展示大队车辆救援服务工作;
- b) 会议室配置多媒体设备,满足会议演示需要;
- c) 学习室配置电子沙盘、虚拟现实技术、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 生活区宜具备救援人员食宿、文体等功能,具体各区域的功能及基本要求宜按照 A.2。

5.3.2 生活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。

5.4 仓储区建设

- 5.4.1 仓储区宜具备车辆停放、物资存放等功能,具体各区域功能及基本要求宜按照 A.2。
- 5.4.2 仓储区库房外立面宜保持简约、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 仓储区车辆设备库及周边区域宜设置必要的照明设备,保障救援车辆安全、高效通行。

5.5 外场区建设

- 5.5.1 外场区建设宜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。
- 5.5.3 场区道路宜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 标志标线建设宜符合 GB 5768.1、GB 5768.2、GB 5768.3、GB/T 16311 的相关规定。
- 5.5.5 停车位建设宜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 宜根据救援驻点服务功能实施分级管理。
- 6.1.2 在设置救援驻点时宜遵循保障效率、科学合理、动态调整的原则。
- 6.1.3 宜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 宜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、车辆救援任务宜满足附录 B 中 B.1 的要求。
- 6.2.2 宜结合路段服务水平、救援数量、实际交通运行情况等合理设置及优化驻点配置方案。
- 6.2.3 宜对重点保畅路段、养护施工路段、重大节假日、重要活动、恶劣天气等特殊情況,增加三级驻点设置密度。
- 6.2.4 救援驻点人员、设备配置宜满足 B.2 的要求。

6.3 驻点值班

- 6.3.1 救援驻点宜提供全天候车辆救援服务,实行 24 h 值班制度,保持 24 h 通信畅通。
- 6.3.2 值班人员值班要求包括一般值班要求和特情值班要求。
- 6.3.3 值班人员一般值班要求主要包括:
 - a) 宜与路段指挥中心、高速交警等部门保持通信畅通;
 - b) 宜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,宜及时处置;
 - d) 宜坚守岗位,不宜离岗、脱岗,在岗期间不宜串岗,不宜饮酒及酒后值班等行为;
 - e) 宜保持值班室内清洁、卫生,物品摆放整齐;
 - f) 宜随身携带手持对讲终端、手机等通信设备,确保救援信息及时响应;
 - g) 宜准确、及时、完整记录车辆救援服务全过程;
 - h) 宜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) 一级驻点值班宜实行管理人员 24 h 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,相应管理人员宜赶赴现场指挥救援;
- c) 重大节假日、大流量或冰雪恶劣天气期间,车辆救援大队宜增加值班备勤人员;
- d) 易发拥堵、事故多发等路段,救援人员及设备宜前置,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 救援驻点宜按月编制值班表,履行交接班手续。
- 6.4.2 交班人员宜完成本次车辆救援任务后再履行交班手续,不宜擅离岗位。
- 6.4.3 交班人员宜做好待办事项、车辆设备等交接工作,填写交接班记录。
- 6.4.4 接班人员宜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完好。

7 队伍建设

7.1 基本要求

- 7.1.1 宜由自建队伍和社会救援队伍共同组成,宜至少设置管理员、受理员、安全员、救援员、机料员等岗位,可采用“一人多岗”制度。
- 7.1.2 宜建立车辆救援相关规章制度和安全操作规程。
- 7.1.3 宜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。

7.2 社会救援队伍建设

- 7.2.1 宜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。
- 7.2.2 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,3 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。
- 7.2.3 车辆救援大队宜加强对社会救援队伍的监管,具体内容包括:
 - a) 对救援队伍收费标准进行备案,监督其收费行为;
 - b) 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) 负责填写社会救援队伍人员和设备使用情况统计表及备案。
- 7.2.4 社会救援队伍宜按照合同(协议)的要求,主动接受车辆救援大队的监督管理。

7.3 人员培训

- 7.3.1 救援人员培训宜满足以下要求:
 - a) 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) 每季度组织开展不少于 1 次的车辆救援技能培训,培训内容包含一般性(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) 对救援人员不定期组织廉洁从业知识培训；
- f) 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) 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。

7.3.2 特种设备作业人员宜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。

7.3.3 车辆救援大队宜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。

7.4 监管评价

7.4.1 宜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填写情况。

7.4.2 宜建立车辆救援服务评价机制,采取现场检查、视频抽查、客户评价、客户回访等形式进行评价。

7.4.3 救援人员现场救援结束后,宜主动接受客户评价。

7.4.4 宜对每起救援事件进行客户回访,提倡采取短信、微信等信息化手段。

7.4.5 宜建立车辆救援服务投诉处理机制,投诉案件宜在规定时间内完成处理,并将处理意见反馈至投诉客户。

7.4.6 宜定期对车辆救援服务进行分析评估,将响应率、到达率、处置率、服务满意率等指标纳入车辆救援评价体系。

8 设备管理

8.1 基本要求

8.1.1 宜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宜符合 GB 7258、QC/T 645、JT/T 1357(所有部分)和 JB/T 9738 的规定；车辆设备的外廓尺寸和轴荷宜符合 GB 1589 的规定。

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

8.1.5 宜保障救援设备安全、稳定、可靠运行。

8.2 日常管理

8.2.1 宜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 救援设备宜按要求分类建立管理档案。

8.2.3 救援设备宜实行定点存放、专人负责、跟踪维护、定期检查。

8.2.4 救援设备使用宜填写车辆救援设备运行及加油记录,并做好清洗、消毒、归整等工作。

8.2.5 宜每月对车辆使用情况进行统计分析。

8.2.6 宜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 宜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 救援设备检查主要内容包括车辆外观、轮胎压力、油料、灯光、随车附件、设备运行状态等。

8.3.3 宜引入第三方专业机构辅助开展季度检查。

8.3.4 宜做好设备验审工作,破拆工具、消防器材等宜按规定定期检验、按期更新。

8.4 设备维修

8.4.1 宜建立救援设备维修制度,对故障设备及时维修,不宜“带病”作业。

8.4.2 救援设备维修宜填写车辆救援设备维修保养申请表,做好车辆救援设备维修和保养记录(或录入信息化平台)。

8.5 设备保养

8.5.1 救援设备保养宜遵循“预防为主、强制保养”的原则,确保设备完好。

8.5.2 车辆救援大队宜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 救援设备保养宜填写车辆救援设备维修保养申请表,做好车辆救援设备维修和保养记录(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宜符合 JT/T 891、JT/T 1357(所有部分)的规定。

9.1.2 宜按照附录 C 中图 C.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。

9.1.3 宜依据车辆救援服务流程建立健全管理制度。

9.1.4 宜严格执行车辆救援管理制度和作业流程,救援人员宜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 救援人员接收车辆救援指令时,宜详细记录故障(事故)车辆救援信息。

9.2.2 救援人员宜根据接警指令信息,合理调派救援人员、设备前往救援。

9.2.3 救援人员宜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,一般情况下宜在 5 min 内启动救援响应,出动救援车辆。

9.3.2 每起车辆救援任务宜由 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,宜遵守交通法律法规。

9.3.4 救援人员宜与路段指挥中心保持通信畅通。

9.3.5 救援车辆行驶过程中宜开启警示灯具,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,宜采取必要措施,

保障车辆安全、快速通行。

9.4 作业区设置

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

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

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

9.4.4 救援人员宜按照 GB 5768.4 的要求设置安全防护区。

9.4.5 救援人员宜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)安全防护区宜由 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 救援人员宜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、交通锥等设置宜遵循“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宜不低于 150 m,夜间和低能见度条件下宜不低于 200 m。

9.4.10 作业区宜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宜不大于 5 m,宽度以满足救援人员安全作业为准,正常宜保证与作业车辆侧向距离不少于 1 m,不足 1 m 时,宜外扩一个车道。

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宜小于 45°,警戒区直线段的交通锥间距宜不大于 10 m,其他区域的交通锥间距宜不大于 5 m。

9.5 现场处置

9.5.1 安全防护区设置完毕后,救援人员宜提醒故障(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宜在安全防护区内作业,不宜随意横穿车道,确保自身安全。

9.5.3 作业现场宜明确 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 救援人员宜对被救援车辆(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 救援人员宜确保作业安全,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 车辆救援作业前宜告知客户有关救援须知,并签订车辆救援服务协议。

9.5.7 车辆救援过程中,救援人员宜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 救援人员宜做好现场安全风险评估和安全防范措施的落实,发现危险情形宜立即停止救援作业,消除危险后重新实施救援作业。

9.5.9 救援人员宜根据一般性(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,救援人员宜报路段指挥中心,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,宜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,救援人员宜再次对故障(事故)车辆进行检查。

9.5.13 故障(事故)车辆拖运全程宜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,宜加大与前方车辆的安全车距。

9.5.15 拖运过程中救援人员宜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 救援人员宜严格按照相关规定实施救援作业,不宜向故障(事故)车辆推荐修理场所或停车场所,不宜出现损害客户利益和不当获利情形。

9.6.2 故障、事故车辆宜拖牵至指定地点,并做好相应服务:

- a) 故障车辆原则上宜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他地点时,但难以满足的应做好合理解释;
- b) 事故车辆宜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。

9.7 收费服务

9.7.1 收取车辆救援服务费用前,救援人员宜按照有关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,不宜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,宜由两名救援人员同时进行。

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

9.7.4 救援人员宜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,救援人员宜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途径。

9.8 数据统计

9.8.1 宜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 宜参照 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 宜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 宜每月对月度救援作业量、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 宜坚持客户至上、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。

10.1.2 车辆救援服务中宜保持良好的服务形象,规范使用文明用语。

10.1.3 宜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 着装要求如下:

- a) 救援人员当班期间宜着统一工作服,不宜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) 救援人员服装宜统一救援形象标识设计,并印有车辆救援大队名称;

- d) 作业过程中宜着反光背心,反光背心保持整齐干净、无破损,反光条清晰;
- e) 作业过程中宜佩戴安全帽、防护手套,穿防护鞋,保持防护用品性能良好;
- f) 处置危化品运输车交通事故时,宜按需穿戴防化服、防毒面具和呼吸装置等装备;
- g) 救援人员作业过程中宜佩戴工作证。

10.2.2 仪容仪表要求如下:

- a) 救援人员当班期间宜保持仪容、仪表大方得体;
- b) 头发梳理整齐,面容整洁、精神饱满。

10.2.3 车容车貌要求如下:

- 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) 救援车辆驾驶室内宜保持干净、整洁、无异味;
- d) 救援车辆及设备宜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,表情自然、态度诚恳。

10.3.2 救援人员与客户交流过程宜使用普通话,表达清楚、吐字清晰。

10.3.3 救援人员工作期间宜使用文明用语。

11 信息化建设

11.1 基本要求

11.1.1 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 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宜满足跨平台、多端口运行的要求。

12 星级评价

12.1 基本要求

12.1.1 经营管理单位可参照本文件的相关要求开展车辆救援大队星级评价工作。

12.1.2 参与星级评价的车辆救援大队宜包括自建救援队伍和社会救援队伍。

12.2 评价方法

12.2.1 车辆救援大队星级评价分值采用千分制,包括基础分与附加分两项内容。

12.2.2 基础分评价方法如下:

- a) 基础分宜包括场区建设、驻点管理、队伍建设、设备管理、作业管理、服务质量六项一级指标;
- b) 各一级指标下设若干二级指标,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宜按照附录 D 中表 D.1;
- c) 基础分评价的总得分按公式(1)进行计算。

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

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 附加分评价方法如下:

- a) 附加分包括工作检查、业务提升、宣传报道、上级表扬、信息化建设、专利推广应用六项一级指标;
- b) 一级指标下设若干二级指标,二级指标评价采取单项得分值,具体评价标准宜按照表 D.2;
- c) 附加分评价的总得分按公式(2)进行计算。

$$Q = \sum_{i=1}^6 Q_i \quad \dots\dots\dots (2)$$

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宜按照表 D.3。

12.3 评价结果

12.3.1 评定等级从高到低分为五星、四星和三星共三个等级,评定未达到三星及以上等级的车辆救援大队为未达标大队,具体等级划分宜按照表 D.4。

12.3.2 评价报告内容宜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。

12.3.3 评价结果产生后,宜及时公开,接受公众监督。

12.3.4 评价档案宜存档备查,存放时间宜不少于 3 年。

附 录 A
(规范性)
场区功能区建设标准

A.1 各功能区上墙图表见 A.1。

表 A.1 各功能区上墙图表

功能分区	房建类型	功能
办公区	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
生活区	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
仓储区	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

A.2 房建设施功能及基本要求见表 A.2。

表 A.2 房建设施功能及基本要求

功能分区	房建类型	功能	基本要求
办公区	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	
生活区	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
仓储区	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	

附 录 B
(规范性)
救援驻点设置标准

B.1 驻点分级见表 B.1。

表 B.1 驻点分级标准

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

B.2 驻点配置标准见表 B.2。

表 B.2 驻点配置标准

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	宜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	宜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
注:救援驻点人员包括自建队伍和社会救援队伍;救援驻点设备包括自有设备、社会救援队伍设备、临时租赁设备等。		

附 录 C
(规范性)
救援作业服务流程

高速公路车辆救援服务流程见图 C.1。

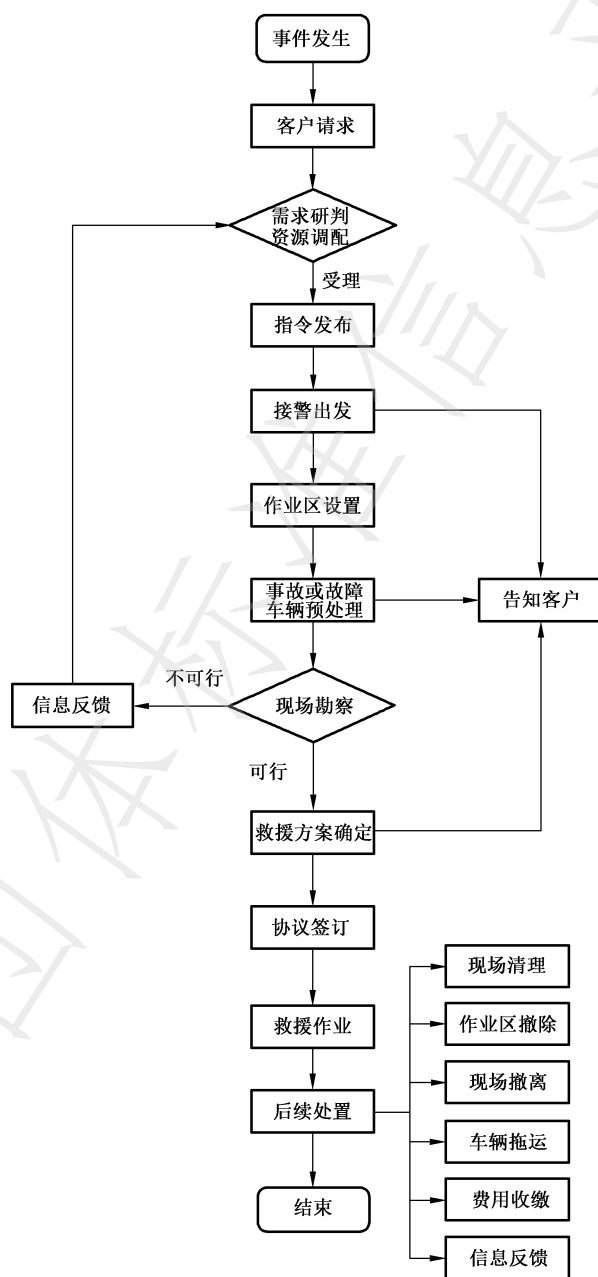


图 C.1 高速公路车辆救援服务流程

附 录 D
(规范性)
星级评级指标体系

D.1 高速公路车辆救援大队基础分评价细则见表 D.1。

表 D.1 高速公路车辆救援大队基础分评价细则

一级指标	二级指标	三级指标考核内容	评分标准	标准分值	得分
场区建设 100分	办公区建设 30分	1. 功能分区:办公区宜至少包括办公室、值班室、会议室、学习室、档案室等基本功能区,结合实际情况增设备陈列室、文化展厅、案例研判室、创新工作室等	基本功能区设置不全,不得分; 完整设置基本功能区,得3分; 结合工区特点增设亮点功能区,单项加1分,最高加2分。 注:若本项不得分,二级指标办公区建设不得分。	5	
		2. 管理制度:各功能区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	未制定管理规定或者部分功能区制定管理规定,不得分; 所有功能区均制定管理规定,但内容不全,得3分; 所有功能区均制定管理规定,且内容完整,及时公示,得5分	5	
		3. 基础要求:办公区宜结合各功能区职能配置必要的桌椅、电脑、空调、文件柜等基础设施	每块基本功能区基础设施配备齐全得1分,最多得5分	5	
		4. 上墙图表:办公区的上墙图表宜统一规格,图表颜色搭配、展示内容宜与各区域相适应	未统一规格配备上墙图表,不得分; 统一配备上墙图表但图表颜色或展示内容与功能区不符,得3分; 统一配备上墙图,图表颜色搭配、展示内容与各区域相适应,得5分	5	
		5. 形象环境:办公区合理设置各功能区位置,适当涂装,保证物品干净整洁、摆放整齐	检查办公区整体环境,包括办公区涂装、功能区位置设置情况、设施设备配置、物品摆放、卫生环境等内容,单项满足要求得1分,最多得5分	5	
		6. 智能提升:通过智能化设备应用提升办公区车辆救援品牌服务形象	单项智能化产品应用能够有效提升车辆救援服务质量得1分,最多得5分	5	
	生活区建设 20分	1. 功能分区:生活区主要包括宿舍、食堂、文体活动室等功能区域,满足工作人员的日常食宿、文体等需求	每具备宿舍、食堂、文体活动室其中1项,得2分,最多得5分。 注:若本项不得分,生活区建设二级指标不得分。	5	

表 D.1 高速公路车辆救援大队基础分评价细则 (续)

一级指标	二级指标	三级指标考核内容	评分标准	标准分值	得分
场区建设 100分	生活区建设 20分	2. 基础要求:生活区合理设置各功能分区位置,整体形象环境满足基本要求	宿舍保持干净整洁,配备必要的家电、家具;食堂保证食物干净卫生,配备必要的桌椅及微波炉、热水器等生活设施;文体活动室保持干净整洁,配置必要的运动器材、书籍资料等。 以上单项符合条件得2分,最多得5分	5	
		3. 管理制度:生活区各功能区域宜制定并公示相应的管理条例	未制定管理规定,不得分; 制定管理规定未公示,得2分; 制定各项管理规定并公示,得5分	5	
		4. 上墙图表:生活区上墙图表宜统一制定,图表的颜色搭配、展示内容宜与各功能区相适应	未统一配备上墙图表,不得分; 统一配备上墙图表但图表颜色或展示内容与功能区不符,得3分; 统一配备上墙图,图表颜色搭配、展示内容与各区域相适应得5分	5	
	仓储区建设 30分	1. 功能分区:仓储区房建设施基本类型结合功能宜包括车辆设备库、物料库等	按照要求建设满足需求的车辆设备库、物料库其中1项,每项得3分,最多得5分。 注:若本项不得分,二级指标仓储区建设不得分。	5	
		2. 基础要求:仓储区合理设置各功能分区位置,整体形象环境满足基本要求	车辆设备库、物料库地面整洁、无油污;地面标识清晰、分类明确;满足安全规范要求,每块区域满足要求得3分,最多得5分	5	
		3. 立面涂装:仓储区库房外立面宜保持简约、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	单个区域库房涂装内容和风格满足要求,得2分,最多得5分	5	
		4. 照明增强:仓储区库房外广场宜通过高杆灯、射灯或发光字等形式,保障夜间救援车辆安全高效通行	现场查阅夜晚照明环境是否满足安全通行需求,如满足得5分,否则不得分	5	
		5. 车辆设备库: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	单项条件满足得1分;全部条件满足得5分	5	
		6. 物料库: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	单项条件满足得1分;全部条件满足得5分	5	
	外场区建设 20分	1. 功能分区:外场区建设宜包括但不限于导览标识、场区道路、标志标线、停车位等	每具备一项得1分,最多得4分	4	
		2. 导览系统:采用统一风格导视牌提升工区的整体性	导视牌风格统一,标识场区主要建筑方向,得4分,否则不得分	4	
		3. 厂区道路:满足重型车辆通行承载要求,同时满足各类车辆回车要求	场区道路满足重载车辆通行需求,得2分;满足各类车辆回车场地需求,得2分	4	
		4. 标志标线:符合 GB 5768、GB/T 16311 的相关规定	标志标线的设置符合两项国标的要求,得4分,单项不满足扣2分,最多扣4分	4	

表 D.1 高速公路车辆救援大队基础分评价细则（续）

一级指标	二级指标	三级指标考核内容	评分标准	标准分值	得分
场区建设 100分	外场区建设 20分	5. 停车区:设置满足停放需求的生产用车停车区与非生产用车停车区	分隔设置生产用车区与非生产用车区,得2分;停车区车位数量满足实际停放需求,得2分	4	
驻点管理 200分	驻点间距 30分	1.救援驻点按照级别类型进行分类设置	救援驻点按照要求分三级设置得10分。 注:若本项不得分,则驻点设置二级指标不得分。	10	
		2.宜结合路段服务水平、救援数量、实际交通运行情况等合理设置及优化驻点配置方案	结合路段服务水平、考核要求、救援数量等合理设置救援驻点,得10分;基于路段实际交通运行情况定期更新优化驻点设置方案,得10分	20	
	动态调整 30分	3.重点保畅路段,包括大流量枢纽、超饱和路段等,动态调整三级驻点	单次重点保畅路段动态调整三级驻点得2分,最多得10分	10	
		4.养护施工路段,包括改扩建工程、占道施工路段等,动态调整三级驻点	单次养护施工路段动态调整三级驻点得2分,最多得10分	10	
		5.重大节假日,包括国庆、春节等法定节假日,动态调整三级驻点	单次重大节假日动态调整三级驻点得2分,最多得10分	10	
	人员配置 30分	6.一级驻点人员类型及数量配置满足2起车辆救援任务进行的同时,具备支援其他驻点的能力,每车宜至少配备1名驾驶员和1名操作员	一级驻点人员配置类型及数量符合要求,得15分	15	
		7.二级驻点人员类型及数量配置满足2起车辆救援任务同时进行,每车宜至少配备1名驾驶员和1名操作员	二级驻点人员配置类型及数量符合要求,得10分	10	
		8.三级驻点人员类型及数量配置能独立完成单起车辆救援任务,每车宜至少配备1名驾驶员和1名操作员	三级驻点人员配置类型及数量符合要求,得5分	5	
	设备配置 30分	9.一级驻点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;配备有足够数量的人员防护用品及救援工具等	一级驻点重型清障车、平板型清障车、作业保障车、汽车起重机、人员防护用品、救援工具配置齐全,单项得3分,最多得15分	15	
		10.二级驻点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;配备有一般的人员防护用品及简易救援工具等	二级驻点重型清障车、平板型清障车、作业保障车、人员防护用品、救援工具配置齐全,单项得2分,最多得10分	10	
		11.三级驻点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)独立清障救援的能力	三级驻点平板型清障车、作业保障车、人员防护用品、救援工具配置齐全,单项得1分,最多得5分	5	
	值班要求 80分	12.驻点实行24h值班制度,通信保持畅通	驻点24h值班备勤率未达到100%,单次扣2分,最多扣10分	10	

表 D.1 高速公路车辆救援大队基础分评价细则 (续)

一级指标	二级指标	三级指标考核内容	评分标准	标准分值	得分
驻点管理 200分	值班要求 80分	13. 救援人员按值班表进行值班,完成本次车辆救援任务后再履行交班手续	救援人员未完成本次车辆救援任务交班 单次扣2分,最多扣10分	10	
		14. 一级救援驻点值班人员宜符合一般值班要求和特勤值班要求	单项不符合要求扣2分,最多扣15分	15	
		15. 二级救援驻点值班人员宜符合一般值班要求和特情值班要求	单项不符合要求扣2分,最多扣10分	10	
		16. 三级救援驻点值班人员宜符合一般值班要求和特情值班要求	单项不符合要求扣2分,最多扣5分	5	
		17. 救援驻点按月编制值班表,按照值班计划执行交接班手续	救援驻点未编制值班表,每次扣2分,最多扣10分	10	
		18. 接班人员宜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	接班人员未按要求填写救援设备交接班检查记录表,单次扣1分,最多扣10分	10	
		19. 交班人员在接班人员未到岗前不擅离岗位	交班人员在岗期间擅自离开岗位,单次扣1分,最多扣10分	10	
队伍建设 100分	人员培训 45分	1. 所有救援人员都经岗前三级安全教育,经培训、考试合格后上岗	发现救援人员未经岗前培训上岗,单人扣1分,最多扣10分。 注:若本项不得分,教育培训二级指标不得分。	10	
		2. 特种设备操作人员均取得相应的资格证书	经检查特种设备人员未取得资格证书(叉车、登高车等)上岗作业,单人扣2分,最多扣10分	10	
		3. 每月组织开展不少于1次的车辆救援安全教育	未组织开展车辆安全教育,单月无相关培训记录,扣1分,最多扣10分	10	
		4. 每月组织开展至少1次的救援队伍全员救援技能培训	当月未按规定开展培训活动,扣1分,最多扣5分	5	
		5. 救援人员培训内容全面,包括高速公路相关法律法规、安全生产和应急管理相关法律法规、救援标准和规范、救援管理制度等	救援人员培训内容不足或缺失,单项扣2分,最多扣10分	10	
	人员监管 30分	6. 对救援队伍的响应效率、到达效率、处置效率、费用收取、服务态度等开展监管	无响应效率、到达效率、处置效率、费用收取、服务态度等监管记录台账,单项扣2分,最多扣10分	10	
		7. 救援人员在完成车辆救援任务后宜对救援对象开展满意度调查和后续回访工作	无回访记录或者回访记录不全,单次扣1分,最多扣10分	10	
		8. 救援作业监管率宜达到100%,并填写《救援队伍车辆救援服务监管表》	无《救援队伍车辆救援服务监管表》记录或者记录信息不完整,单次扣1分,最多扣10分	10	

表 D.1 高速公路车辆救援大队基础分评价细则 (续)

一级指标	二级指标	三级指标考核内容	评分标准	标准分值	得分
队伍建设 100分	社会救援队伍 25分	9.救援培训内容参照经营管理单位自建救援队伍要求执行	培训内容不足或缺失,单项扣1分,最多扣5分	5	
		10.宜依据省、市物价部门的收费许可标准收取费用	经抽查发现单次未按收费标准要求收费,一次扣1分,最多扣5分	5	
		11.宜加强对社会救援队伍的监管,定期对社会救援队伍进行履约考核	无履约考核记录,单次扣1分,最多扣5分	5	
		12.评价并记录每次车辆救援服务操作流程、安全作业以及服务质量等	无车辆救援服务操作流程、安全作业、服务质量等相关记录,单次扣1分(查阅信息管理平台),最多扣5分	5	
		13.社会救援队伍准入满足相应的资质、人员、设备等要求	查阅社会救援队伍准入资料文本,发现不符合本标准的要求,扣5分	5	
设备管理 100分	日常管理 30分	1.按一车一档要求对救援设备分类别建立管理档案	无设施设备技术档案,不得分; 具备设施设备技术档案,未按一车一档要求或记录信息不全等,得5分; 具备完整的设施设备技术档案,信息记录完整,得10分	10	
		2.制定设施设备使用管理规定、操作规程及故障排除手册	无设施设备使用管理规定,具备操作规程及故障排除手册,得5分; 无操作规程及故障排除手册,具备设施设备使用管理规定,得5分; 具备完整的设施设备使用管理规定、操作规程及故障排除手册,得10分	10	
		3.设施设备检查维护制度化:设施设备技术状态良好;车容车貌干净;附属工具完好,附属标志标牌齐全	发现一项不符合要求,扣5分,最多扣10分	10	
	设备检查 20分	4.对设备检查宜包括交接班检查、日检查、周检查、月检查和季度检查,依据不同类型检查形成对应的检查台账	现场查阅对应的交接班记录表,每缺少一项扣2分,扣完为止。 注:若本项不得分,则设备检查二级指标不得分。	10	
		5.检查中发现问题应及时报告处置,设备不宜带病运行	查阅设施设备故障上报、维修、验收记录,单次无记录或信息记录不完整扣1分,最多扣10分	10	
	设备维修 20分	6.月度设备完好率宜不小于92%	月度设备完好率小于92%,得0分;达到92%,得6分;每超过1%加0.5分,不足1%按1%计,最多加4分	10	
		7.设备维修做好维修记录工作,包括维修日期、维修项目、维修时的里程、维修厂家、维修原因、维修金额、更换零配件、经手人等信息	随机检查维修记录,存在未记录信息或者信息记录不完整,单次扣1分,最多扣10分	10	

表 D.1 高速公路车辆救援大队基础分评价细则 (续)

一级指标	二级指标	三级指标考核内容	评分标准	标准分值	得分
设备管理 100分	设备保养 30分	8.对设备的保养包括日常保养、走合期保养和换季保养等类型	现场检查保养记录情况,每缺少一项扣5分,最多扣10分	10	
		9.设备的保养记录包括保养日期、保养项目、保养时的里程、保养厂家、保养金额、经手人等信息	不同保养类型均有对应的设备保养记录但信息记录不全得5分; 不同保养类型均有对应的设备保养记录,且记录信息完整,得10分	10	
		10.救援设备发生故障时,组织人员进行鉴定,确认维修方案	检查救援设备故障情况说明,单次无相关记录扣2分,最多扣10分	10	
作业管理 200分	接警 20分	1.救援人员接到车辆救援服务需求时,准确了解记录救援地点、事故形态、车辆类型、负载情况等信息	查阅接警记录台账,单次无相关记录信息扣1分,最多扣10分	10	
		2.救援人员根据接警指令信息,合理调度救援车辆和随车设备,配备安全防护用品及相关救援工具	发现接到救援指令后,调度人员和设施设备不合理(查询调度云平台视频记录),单次扣1分,最多扣5分	5	
		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	发现救援人员未将救援信息反馈至路段指挥中心,单次扣1分,最多扣5分	5	
	出警 40分	4.救援人员接到车辆救援指令后,在5min内启动救援,月度5min响应率小于90%	月度5min响应率小于90%,不得分;月度5min响应率达到90%,得6分;每减少1min响应率仍达到90%,加2分,最多加4分	10	
		5.救援人员驾驶救援车辆,遵守交通法规	抽查管辖路段车辆救援行驶路径监控视频,发现救援人员驾驶救援车辆未按规定行驶,单次扣1分,最多扣10分	10	
		6.救援车辆全程开启警示灯具,视情开启声音警报	抽查管辖路段车辆救援行驶路径监控视频,发现救援车辆救援途中未按要求开启灯具或警报(特殊场景),单次扣1分,最多扣10分	10	
		7.救援人员救援途中与路段调度中心保持联系	通过指调中心录音记录,发现救援人员救援途中未能与指挥中心保持通信,单次扣1分,最多扣10分	10	
	作业区设置 60分	8.月度30分钟到达率宜不小于90%	月度30min到达率小于90%,不得分;月度30min到达率达到90%,得6分;每减少1min到达率仍达到90%,加0.5分,最多加4分	10	
		9.救援车辆到现场后,救援人员宜按照GB 5768.4设置安全防护区,提醒故障(事故)车辆现场人员注意安全并撤离至安全区域	抽查路段监控视频,发现未按照规范要求设置安全防护区,单次扣1分,最多扣10分	10	

表 D.1 高速公路车辆救援大队基础分评价细则 (续)

一级指标	二级指标	三级指标考核内容	评分标准	标准分值	得分
作业管理 200分	作业区设置 60分	10. 救援车辆保持警示灯具和危险报警闪光灯处于开启状态	作业过程中, 清障车灯具未按要求单次扣1分, 最多扣5分	5	
		11. 夜间、雨雾恶劣天气或特殊路段根据实际情况增加警示, 保障车辆安全通行	不利条件下未增加警示, 单次扣1分, 最多扣5分	5	
		12. 遇危险化学品运输车辆交通事故, 救援人员根据现场具体情况, 将救援车辆停放在安全区域	危化品事故条件下, 车辆停放不规范, 单次扣1分, 最多扣10分	10	
		13. 设置(撤除)安全防护区由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)	设置防护区未按要求开展, 单次扣1分, 最多扣10分	10	
		14. 安全防护区各类标志标牌、交通锥等设置遵循“顺车流摆放, 逆车流撤除”的原则	各类标志标牌、交通锥等设置违反原则, 单次扣1分, 最多扣10分	10	
	现场处置 35分	15. 月度1h处置率宜不小于90%	月度1h处置率小于90%, 得0分; 月度1h处置率达到90%, 得6分; 每减少1min处置率仍达到90%加0.5分, 最多加4分	10	
		16. 安全防护区设置完毕后, 救援人员进一步核实故障(事故)情况, 确定具体救援方案并上报路段调度中心	未按要求上报救援方案, 单次扣1分, 最多扣5分	5	
		17. 除人员伤亡事故等特殊情况外, 提前告知客户有关救援须知并签订服务协议	检查车辆救援服务协议书签字情况, 无相关记录单次扣1分, 最多扣5分	5	
		18. 救援人员根据救援作业类型, 实施不同的现场处置流程及规范	视频抽查不同事件类型处置流程, 单次不符合要求扣1分, 最多扣5分	5	
		19. 故障(事故)车辆完成拖运后, 救援人员宜对路面遗留物进行清理或及时通知道路养护部门	完成拖运后未对路面遗留物进行清理或未及时通知道路养护单位, 单次扣1分, 最多扣5分	5	
		20. 救援人员做好作业登记工作, 至少包括作业时间、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	无救援作业各环节记录台账, 单次扣1分, 最多扣5分	5	
	车辆解拖 15分	21. 救援人员严格按照相关规定实施救援作业, 不宜向故障(事故)车辆推荐修理场所或停车场所, 不宜出现损害客户利益和不当获利情形	发现存在救援人员损害客户利益, 从中获取不当收益的行为, 单次扣1分, 最多扣10分	10	
		22. 故障、事故车辆宜拖牵至指定地点(故障车辆原则上宜拖牵至最近的高速公路出口或服务区; 事故车辆宜拖牵至路段高速交警大队指定的事故车停放地点)	救援人员未按要求将车辆拖牵至指定地点, 单次扣1分, 最多扣5分	5	
	收费管理 15分	23. 收取车辆救援服务费用前, 救援人员向客户告知收费项目、收费标准、所需费用等信息	查阅客户回访记录, 未将服务费相关信息告知客户, 单次扣1分, 最多扣5分	5	

表 D.1 高速公路车辆救援大队基础分评价细则 (续)

一级指标	二级指标	三级指标考核内容	评分标准	标准分值	得分
作业管理 200分	收费管理 15分	24. 现场收取车辆救援服务费时,由两名救援人员同时进行	经电话回访,发现现场收费未由两名人员同时进行,单次扣1分,最多扣5分。 注:若发现救援人员以车辆救援服务向客户赚取差价、胡乱收费现象,收费管理二级指标不得分。	5	
		25. 客户交清费用后,救援人员主动告知开票途径及流程	交费完成后未主动告知开票途径或未协助客户开具发票,单次扣1分,最多扣5分	5	
	数据统计 15分	26. 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	救援驻点、救援设备和救援人员等基础资料信息录入完整准确,单次不满足条件,扣1分,最多扣5分	5	
		27. 宜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	单起救援作业未登记记录或者信息记录不全,扣1分,最多扣5分	5	
		28. 每月宜对月度救援作业量、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,不断提高救援处置效率和救援服务质量	当月未完成车辆救援数据统计分析、上报等工作,扣2分,最多扣5分	5	
服务质量 100分	服务形象 60分	1. 救援人员上岗期间着统一工作服、佩戴工作证	上岗期间,工作人员未穿戴工作服或者工作证,单次扣1分,最多扣10分	10	
		2. 救援人员作业时着反光背心、穿防护鞋、戴安全头盔、防护手套等	作业过程中,救援人员未按要求佩戴防护用具,单次扣1分,最多扣10分	10	
		3. 救援人员上岗期间保持仪容、仪表大方得体	上岗期间,工作人员仪容仪表不得体,单次扣1分,最多扣20分	20	
		4. 救援人员处置危化品运输车泄漏事故时,穿戴防化服、防毒面具和呼吸装置等装备	单次未按要求穿戴防化服、防毒面具、呼吸装置等,扣2分,最多扣20分	20	
	服务用语 40分	5. 救援人员使用普通话,语速适中,表达清楚	救援人员与客户交流过程中表达不清,单次扣1分,最多扣10分	10	
		6. 救援人员面向不同工作场景使用车辆救援服务文明用语与客户进行交流	救援人员未正确使用文明服务用语与客户交流,单次扣1分,最多扣10分	10	
		7. 救援人员服务过程中无暴力行为、使用服务忌言等行为	救援人员服务过程中存在暴力或者使用服务忌语行为,单次扣1分,最多扣20分	20	
合计	800分				
注1:若由于安全防护区设置不合理导致救援人员、驾乘人员发生伤亡事故,作业区设置二级指标不得分。 注2:若由于现场处置不规范导致救援人员、驾乘人员出现伤亡事件,现场处置二级指标不得分。 注3:若由于救援人员服务形象问题导致客户投诉,服务形象二级指标不得分。 注4:若由于救援人员服务用语不规范导致客户投诉,服务用语二级指标不得分。					

D.2 高速公路车辆救援大队附加分评价细则见表 D.2。

表 D.2 高速公路车辆救援大队附加分评价细则

一级指标	二级指标	加分原因	实际加分
工作检查 35分	营运及其他专项检查 10分	公司级营运及其他专项检查,被查处管理处罚扣分,当次加5分,最高加10分	
	亮点工作 25分	检查中亮点工作得到公司级认可推广,每项加5分,最高加10分	
		检查中亮点工作得到公司级以上认可推广,每项加5分,最高加15分	
业务提升 65分	救援数量 15分	年救援量达到3 000起,加5分;年救援量达到4 800起,加10分;年救援量达到6 000起,加15分	
	驻点密度 10分	按照作业半径20 km及以下15 km以上设置驻点,得2分;按照作业半径15 km及以下设置驻点,得5分;按照作业半径10 km及以下设置驻点,得10分	
	技能竞赛 30分	参加技能竞赛,获得公司级个人前三名的分别加3分、2分和1分,最高加5分	
		参加技能竞赛,获得公司级团体前三名的分别加3分、2分和1分,最高加5分	
		参加技能竞赛,获公司级以上技能竞赛获得个人前三名的给相应单位分别加5分、4分和3分,最高加10分	
		参加技能竞赛,获公司级以上技能竞赛获得团体前三名的给相应单位分别加5分、4分和3分,最高加10分	
	承办活动 5分	承办活动得到公司级以上认可的,承办方加5分,最高加5分	
宣传报道 20分	公众推文 5分	每季度公司级及以上公众号文章录用超过4篇,每超1篇加2分,最高加5分	
	省市报道 15分	宣传好的经验做法以及信息报道,被市级电台、报纸录用每次加2分,最高加5分	
		宣传好的经验做法以及信息报道,被省级及以上电台、报纸、刊物录用每次加4分,最高加10分	
上级表扬 30分	公司表扬 5分	特情处理、道路保畅等方面受到公司(经营管理单位)表扬,每项加2分,最高加5分	
	市级表扬 10分	特情处理、道路保畅等方面受到市级表扬,每项加5分,最高加10分	
	省级及以上表扬 15分	特情处理、道路保畅等方面工作特色亮点被省级及以上媒体报道,每次加5分,最高加15分	
信息化建设 35分	智能设备应用 20分	救援人员穿戴具有北斗定位、紧急呼救功能的智能设备,加4分	
		夜间作业时,救援人员穿戴嵌入照明系统的装备,加4分	

表 D.2 高速公路车辆救援大队附加分评价细则 (续)

一级指标	二级指标	加分原因	实际加分
信息化建设 35分	智能设备应用 20分	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,加4分	
		安全防护区设置采用智能标志牌、智能交通锥、车载智慧系统等智能安全警示设备,加4分	
		救援作业采取空中救援装备(系统)实现空地一体救援,加4分	
	数字管理平台 15分	使用数字化管理平台,开展大队业务与管理工作,加5分	
		管理平台功能完整,包括接出警、现场作业、设备管理、服务监督、数据分析等基本功能模块,加5分	
		数字管理平台满足跨平台、多端口运行的要求,加5分	
专利推广 应用 15分	专利推广应用 15分	取得公司级认可的车辆救援服务相关的发明专利证书,加10分	
		取得公司级认可的车辆救援服务相关的实用新型或外观设计专利证书,加5分	
合计	200分		

D.3 高速公路车辆救援大队考核评价得分统计表见表 D.3。

表 D.3 高速公路车辆救援大队考核评价得分统计表

车辆救援大队名称						
评估单位名称						
评估时间						
评估机构						
基础分评价	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6
评价得分						
附加分评价	Q_1	Q_2	Q_3	Q_4	Q_5	Q_6
评价得分						
评估总得分	$P+Q=$					

D.4 高速公路车辆救援大队等级划分标准见表 D.4。

表 D.4 高速公路车辆救援大队等级划分表

序号	高速公路车辆救援大队等级	评分标准
1	五星	≥ 900
2	四星	$[800, 900)$
3	三星	$[700, 800)$
4	未达标大队	< 700