**《高速公路车辆救援服务与管理规范》**

**标准编制说明**

湖南省交通科学研究院有限公司

2021年4月

# 一、项目背景

高速公路救援服务是高速公路管理的重要内容，具体指高速公路经营管理单位自行组建或依法引入的专职救援服务队伍，将发生故障或事故的机动车进行排障、吊装、拖行，包括对车载货物进行收集、转运等，并按规定收取费用的服务。我省目前共设有高速公路车辆救援服务站127处（含BOT公司），仅2019年全省高速公路发生事故或故障的车辆就达到33776台，救援工作量很大，对救援服务的要求很高。但实际调研发现，车辆救援单位还存在人员队伍、装备设备、能力水平参差不齐，多方参与部门和协作单位间缺乏交流，信息难以共享，运营管理缺乏有效监管等问题，违规收费现象仍然时有发生。

为了进一步规范高速公路车辆救援服务行为，健全高速公路车辆救援服务体系与信息化监管手段，切实维护高速公路车辆救援服务当事人合法权益，落实省交通厅《关于进一步加强我省高速公路车辆救援服务管理工作的通知》文件要求，实现我省高速公路车辆救援服务规范化、专业化、市场化，很有必要制定《高速公路车辆救援服务与管理规范》标准。

# 二、国内外现行相关法律、法规和标准情况

为了规范车辆救援服务工作，全国各地一直在积极探索并力求做好救援服务工作。国家发展改革委、交通运输部在2010年发布了《关于规范高速公路车辆救援服务收费有关问题的通知》，明确要求规范高速公路车辆救援服务和收费行为，维护当事人合法权益，并于2014年颁发了《道路车辆清障救援操作规范》行业标准，规定了道路清障救援的准备工作、现场操作规范以及事后处置。

各省份也相继出台相关规范文件，有效规范了高速公路救援服务市场。如四川省于2016年出台《四川省高速公路车辆清障救援管理办法》，明确救援工作由高速公路经营者负责组织实施，其他任何单位不得在高速公路上从事清障救援服务，救援服务包括：拖车作业、吊车作业、散落货物清理转运作业及其他作业项目。江苏省于2019年发布了地方标准《高速公路服务规范 第4部分：清障救援服务（DB 32/T 3522.4）》，对救援服务的30分钟到达率、1 小时恢复通行率等提出了量化指标要求。广东省于2019年新发布《关于完善高速公路救援服务收费标准有关问题的通知》明确拖车、吊车服务收费实行政府指导价（上限价）管理，按“谁委托、谁付费”的原则收取，拖车费分车型实行基础价+里程收费，并对故障车拖车费实行上限价管理，吊车费分车型按次收费。河北、甘肃等省份也陆续出台相关管理办法及规章制度。

在国外方面，德国高速公路车辆应急救援装备的标准体系由DIN（德国标准机构）建立，包括消防及火灾保护、个人防护设备、路面机械工程等，如要求救援队伍必须配备有重型工具，例如液压剪、链锯及气动锤等。美国的高速公路车辆救援标准包含在其应急管理标准内，如《应急服务通信系统的安全、维护和使用标准》、《应急中心建设指南》、《事故救援与搜救技术训练与操作标准》等，覆盖了风险管理、应急准备、应急响应、应急恢复几个阶段，以及覆盖了从风险评估、应急管理、应急设施建设、应急通讯、应急医疗、应急救援技术和方法到应急救援符号及标志标识、应急救援队伍建设、应急救援人员专业资格认证等各个层面。

# 三、工作简况

本次《高速公路车辆救援服务与管理规范》标准由湖南省交通厅委托，湖南省交通科学研究院有限公司负责编制。

本次标准编制的主要工作过程如表1所示：

**表1 项目工作过程一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间** | **重点工作** | **具体工作** |
|
| 2020年3-4月 | 资料收集分析 | ①梳理归纳高速公路车辆救援服务相关的上位法律法规、标准条例。②研究国内外城市高速公路车辆救援服务收费及管理现状，充分借鉴其他省市经验。（江苏、广东、四川、河北、德国、美国等） |
| 2020年5-6月 | 现状调研及标准框架编制 | ①赴衡阳市、常德市多个高速管理处和施救站调研我省高速公路车辆救援服务现状及存在问题，包括救援服务站点及救援队伍建设情况，既有的高速公路监控管理平台建设情况，救援车辆设备建设情况等。②根据前期研究成果，确定编制思路和方向，编制《高速公路车辆救援服务与管理规范》大纲。 |
| 2020年7-9月 | 标准编制 | 编制完成《高速公路车辆救援服务与管理规范》初稿。 |
|
| 2020年10-12月 | 征求意见及修改 | ①向各市州交通运输主管部门、高速公路经营管理单位、社会车辆救援服务单位等省内交通系统各单位发征求意见稿，汇总相关意见。②根据反馈意见编制意见反馈与处理表，通过会议形式集中讨论修改。 |
| 2021年1-2月 | 第二轮征求意见及定稿 | ①向各省直相关单位发征求意见稿，汇总相关意见。②根据反馈意见编制意见反馈与处理表，集中讨论修改，定稿。 |
| 2021年3月 | 标准发布 | 报省市场监督管理局后审定后正式发布。 |

# 四、标准编制原则

本次标准编制主要从湖南省高速公路车辆救援服务站点建设、设施配备、车辆救援服务单位建设、操作规范、服务收费、服务信息化建设与监管等方面内容开展，在标准编制过程中，将遵循以下原则：

①遵循有关法律、政策原则。制定本标准要求遵循国家有关法律的要求，配合国家、省政府有关政策规定，重点考虑我省高速救援服务实际需求。

②科学性原则。制定本标准要求运用科学方法，对我省高速公路车辆救援服务的定位要科学、合理，符合高速公路车辆救援的基本需求。

③可操作原则。本标准所确定的高速公路车辆救援服务规范要符合我省各相关部门的业务应用和信息化建设实际情况，方便各部门在采标过程中的实际操作。

④适度的前瞻性原则。本标准确定的高速公路车辆救援服务规范要求，应满足经济发展和社会进步的新要求，做到适度的前瞻性。

# 五、标准的主要技术内容说明

《高速公路车辆救援服务与管理规范》是在原《湖南省高速公路车辆救援服务标准和操作规程（试行）》的基础上，综合湖南省高速公路车辆救援行业发展实际，以开展全省高速公路车辆救援服务标准化建设的要求出发，从服务站点建设、设施配备、车辆救援服务单位建设、操作规范、服务收费、服务信息化建设与监管等方面构建总体框架。《高速公路车辆救援服务与管理规范》主要内容如下：

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

4 总体要求

5 服务站建设

5.1 站点设置

5.2 设备配置

5.3 形象建设

6 车辆救援服务单位建设

6.1 机构组织

6.2 人员要求

6.3 车辆与设备技术

6.4 教育培训

7 操作规程

7.1 救援准备

7.2 实施救援

7.3 特殊事件

8 服务收费

8.1 收费标准

8.2 争议处理

9 信息公布与服务监管

9.1 信息公布

9.2 回访及投诉处理

9.3 日常管理及信息报送

9.4 服务考核

9.5 平台建设

10 附录

为了对《高速公路车辆救援服务与管理规范》中涉及的技术要示进行进一步的解释和说明，《高速公路车辆救援服务与管理规范》中包含了高速公路车辆救援服务形象标准和高速公路车辆救援服务作业表单等2项附录。

# 六、实施本标准的要求

本标准适用于高速公路事故或故障车辆的日常车辆救援服务，包括将发生故障或事故的机动车进行排障、吊装、拖行，以及对车载货物进行收集、清理现场、转运（含非伤亡人员）等服务工作。

本标准规定了湖南省高速公路车辆救援服务的各项要求，包括服务站点建设、设施配备、车辆救援服务单位建设、操作规范、服务收费、服务信息化建设与监管等内容。

# 七、主要参考资料

（一）相关法律法规、政策

1.《中华人民共和国标准化法》

2.《湖南省高速公路车辆救援服务标准和操作规程（试行）》（湘交政法〔2014〕269号）

3.《湖南省人民政府办公厅关于调整下放交通运输行政执法职责的通知》（湘政办函〔2019〕30号）

4. 其它相关的法律、法规和政策。

（二）相关标准

1.GB 5768.4-2017 《道路交通标志和标线 第4部分：作业区》

2.GB 38900 《机动车安全技术检验项目和方法》

3.GB 1589 《道路车辆外廓尺寸、轴荷及质量限值》

4.GB/T 28181 《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》

5.GB/T 28059 《公路网图像信息管理系统平台互联技术规范》

6.JTT 891-2014 《道路车辆清障救援操作规范》

7.DB43/T 1125-2015 《高速公路交通标志设置规范》

8.JTG H30-2015 《公路养护安全作业规程》

9.其他相关国家和行业标准。

# 八、后续工作

（一）加强标准的宣贯、实施与监督

标准发布后，相关部门应落实相关政策，推动该标准的实施；同时通过电视、报纸、网络等手段加强对该标准的宣传工作，不仅可以促进该标准的实施，还可以提高各相关部门采用该标准的意识。采用该标准以后，有关行政管理部门应加强监督检查工作，保障省高速公路车辆救援服务的持续发展。

（二）及时修订完善，使本标准持续改进

由于本标准为首次制定，为保持其科学性与先进性，希望各有关单位在执行本标准的同时，发现新的情况，能及时向省交通科学研究院有限公司提出，以备修订之用。