

ICS 03.220.20
CCS R 10

DB44

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 2705—2025

高速公路车辆救援服务规范

Specification for service of expressway vehicle rescue

2025-07-21 发布

2025-10-21 实施

广东省市场监督管理局 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 车辆救援服务体系	2
6 操作规程	4
7 信息公布与服务管理	6
附录 A (资料性) 清障车辅助装备推荐配置	8
附录 B (规范性) 车辆救援服务流程	9
附录 C (资料性) 高速公路车辆救援服务作业表单示样	10
附录 D (资料性) 车辆救援服务协议书	11
附录 E (资料性) 高速公路车辆救援服务投诉处理登记表单示样	12

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组织实施。

本文件由广东省交通运输标准化技术委员会公路运养分技术委员会（GD/TC133/SC4）归口。

本文件起草单位：广东粤运交通拯救有限公司、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、张儒波、余慧、向崎、尤龙、史磊、吴纯国、李忠生、王建、康舒颜、徐永高、谢欣欣。

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、操作规程、信息公布与服务管理等内容。

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 4351.1 手提式灭火器 第1部分：性能和结构要求
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB/T 35658 道路运输车辆卫星定位系统 平台技术要求
- 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 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 清障车

3 术语和定义

JT/T 1357.1界定的以及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

自行组建从事车辆救援服务专职救援队伍的高速公路经营管理单位或者高速公路经营管理单位委托的社会救援机构。

3.2

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

车辆救援服务单位受当事人委托将发生故障或事故的机动车拖移至指定地点并收取相应费用的行为。

3.3

车辆救援员 vehicle rescuer

使用专项作业车、专业设备工具及专业技能救助车辆脱离险境或困境的现场作业人员。

3.4

救援服务车辆 rescue service truck

参与道路车辆清障救援服务的车辆统称，包括清障车、汽车起重机、抢修车等。

3.5

救援驻勤点 rescue station

具备救援服务设备停放、救援物资仓储、日常办公和车辆救援员生活住宿等功能的场所。

3.6

救援备勤点 temporary rescue station

具备救援服务设备临时停放和车辆救援员临时值守等功能的地点。

3.7

出车准点率 on-time rate of departure

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

3.8

30分钟到场准点率 30 minutes arrival rate

一定时期内，救援服务车辆出动后，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。

3.9

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。

3.10

有效投诉率 effective complaint rate

一定时期内，车辆救援服务中有效投诉的数量占车辆救援服务总数的百分比。

3.11

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 高速公路车辆救援遵循安全、高效、便捷的原则。

4.2 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。

5 车辆救援服务体系

5.1 机构组织

5.1.1 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，组织车辆救援服务体系、救援驻勤点布局规划、救援服务标准制定，推动救援信息共享，并监督车辆救援服务行为。

5.1.2 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。

5.1.3 受委托的社会救援机构应是独立法人，具有合法有效的工商营业执照，经营范围应包含“汽车清障救援”。车辆救援服务单位的资质条件应符合 JT/T 1357.3 的要求。

5.2 救援驻勤点和救援备勤点

- 5.2.1 高速公路经营管理单位应根据路网运行情况,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。
- 5.2.2 高速公路经营管理单位应为车辆救援服务单位提供救援驻勤点、救援备勤点。
- 5.2.3 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,救援服务车辆出动后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。
- 5.2.4 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。
- 5.2.5 救援驻勤点应统一标志标识,救援驻勤点应公示车辆救援服务收费标准、车辆救援服务操作流程及工作职责等内容。

5.3 救援服务设备

- 5.3.1 车辆救援服务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服务设备,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。
- 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。
- 5.3.3 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GB 7258、JT/T 1357.2和QC/T 645的规定。清障车辅助装备推荐配置见附录A。
- 5.3.4 车辆救援服务单位应落实救援服务车辆的规范管理,并符合以下规定:
- 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;
 - 统一车辆外观、喷涂颜色,车辆安装有声警示装置及标志灯具、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,并张贴经省发展改革部门核准的车辆救援服务收费标准及收费标准;
 - 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;
 - 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。
- 5.3.5 救援服务车辆在高速公路执行救援任务时,应使用有声警示装置、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。
- 5.3.6 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 车辆救援员

- 5.4.1 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合理配备与其救援需求相适应的车辆救援员。
- 5.4.2 车辆救援服务单位车辆救援员数与实有救援服务车辆数之比不低于1.2:1。
- 5.4.3 车辆救援员应持工作证上岗。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。

5.5 安全管理

- 5.5.1 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。
- 5.5.2 车辆救援服务单位应设置安全生产管理机构,至少配备1名专职安全员;车辆救援员数量超过200人的,专职安全员按照每200人增加1人的标准配备。
- 5.5.3 车辆救援服务单位应建立车辆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。
- 5.5.4 车辆救援员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,每月安全教育学习不少于2次;经安全教育和培训合格后方可上岗。

5.5.5 车辆救援服务单位应为车辆救援员投保人身意外伤害保险。应统一为车辆救援员配备工作服、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记录仪等装备。

5.5.6 车辆救援服务单位应每年至少组织一次综合应急预案演练或专项应急预案演练，每半年至少组织一次现场处置方案演练。

5.6 信息服务平台

5.6.1 车辆救援服务单位应建立信息服务平台，信息服务平台应具备呼叫电话、收费查询、调度服务、服务监督、指挥协调、视频查阅、电子地图管理、终端管理及投诉举报等功能，宜接入相应的公共服务平台。

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

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

6 操作规程

6.1 救援服务流程

车辆救援服务单位应参照附录B所示的车辆救援服务流程，开展车辆救援服务工作。

6.2 任务受理

6.2.1 救援驻勤点应实行 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。

6.2.2 车辆救援服务单位应保证救援电话、网络等多通道 24 小时畅通，接到救援服务指令时，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，是否载有危险货物；有无人员伤亡等。

6.3 任务启动

6.3.1 接到救援服务指令后，救援服务车辆应在 10 分钟内出发，出车准点率应不低于 90%。救援服务车辆应在出发后 30 分钟内到达现场，30 分钟到场准点率应不低于 85%。

6.3.2 救援服务车辆因不可抗拒因素（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，应及时告知当事人和高速公路经营管理单位。

6.4 现场救援

6.4.1 救援服务车辆在救援过程中应开启有声警示装置、标志灯具；车辆救援员在车辆救援服务过程中应穿反光背心，佩戴安全头盔、工作记录仪和肩章式爆闪灯。

6.4.2 应按照“谁先到场谁先防护”的原则，迅速设置作业现场安全防护。车辆救援员到达现场后，应按照 JT/T 891 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。并符合以下规定：

- 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，呈斜弧形排列，反光锥形筒间隔不超过 10 米；行车道、超车道及夜间、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，在条件允许的情况下宜在救援作业现场来车方向后方使用防撞车；
- b) 救援警示标志应置于安全防护区域内来车方向的最远端；
 - c) 安全防护区域设置一般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；如遇车流量大、车流速度较慢且拥堵路段，在确保安全情况下，安全防护区域设置可允许过往车辆两边通行。
- 6.4.3 车辆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。
- 6.4.4 实施车辆救援服务作业时，每宗作业现场应至少配备2名车辆救援员，其中应至少安排1名车辆救援员面朝来车方向进行警戒和提醒过往车辆。
- 6.4.5 在隧道内作业时，车辆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。
- 6.4.6 开展新能源汽车救援服务时，应按照新能源汽车制造厂家规定实施救援。
- 6.4.7 车辆救援过程中，车辆救援员应保证通信设备畅通，并对出示收费标准、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。
- 6.4.8 故障车辆救援服务应按以下要求操作：
- a) 应引导被救援车辆司乘人员迅速转移至安全地带，提醒当事人妥善保管贵重物品；
 - b) 应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，告知当事人车辆拖移至最近的高速公路出口或服务区的位置，或拖移至与当事人协商一致的其他安全地点，出示收费标准，告知当事人费用计算方法、所需费用，当事人应当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C、D）；
 - d) 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；
 - e) 对拒绝接受车辆救援服务的故障车辆，车辆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。
- 6.4.9 事故车辆救援服务，除按6.4.8的规定做好车辆救援外，还应按以下要求操作：
- a) 在危险货物、医疗、消防等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) 救援服务车辆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及高速公路经营管理单位；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。
- 6.4.10 实施车辆救援服务时，车辆救援员到达现场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。

6.5 应急转移

- 6.5.1 高速公路经营管理单位应协助组织实施滞留司乘人员的应急转移工作。
- 6.5.2 车辆救援服务单位应配合做好滞留司乘人员的应急转移工作，应急转移时应符合以下规定：
- a) 采用背载拖运和托举拖运时（平板型清障车托举拖运除外），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，应急转移人数不应超过每台车辆核载人数；

- b) 牵引机动车时,被牵引的机动车除驾驶人外不得载人;平板型清障车采用托举拖运时,被托举拖运的车辆不应载人。

6.6 后续处置

6.6.1 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。

6.6.2 救援服务车辆行驶及拖运过程严禁空档滑行;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。并符合以下规定:

- a) 牵引机动车车速应不超过30km/h,托举拖运和背载拖运车速应不超过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。

6.7 特殊事件处置

6.7.1 高速公路发生突发事件,车辆救援服务单位应当服从属地政府及相关部门现场指挥和调度。

6.7.2 救援驻勤点同时收到事故和故障车辆救援服务信息时,应优先开展事故车辆救援服务。就近驻勤点救援设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的救援装备和人员调度工作,必要时可提出申请由属地交通运输主管部门予以协调。

6.7.3 开展危险货物运输车辆救援时,车辆救援服务单位应服从属地政府及相关部门的指挥,确认现场处于安全状态后实施救援,并应与属地政府及相关部门确定安全的拖运线路,拖运过程中,报请公安交管部门实施押运警戒,报请消防救援部门实施火灾预防警戒。

6.7.4 对超重、超宽、运输大型物件等特殊车辆救援时,车辆救援服务单位应服从交通运输主管部门、公安交管部门的指挥,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。

6.7.5 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,车辆救援服务单位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。

6.7.6 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,车辆救援服务单位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。

6.7.7 车辆救援服务应按照“顺向救援”进行操作。必须要采取逆向、对向借道或者中断交通开展救援的,应征得公安交管部门同意并在实施交通管制后进行。

7 信息公布与服务管理

7.1 信息公布

7.1.1 高速公路经营管理单位应通过收费站、服务区公示牌及网络媒介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、服务电话、监督电话等内容,接受社会监督。

7.1.2 高速公路经营管理单位应通过沿线可变情报板及时发布高速公路车辆救援事件预警信息。

7.1.3 高速公路经营管理单位应推动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。

7.2 规范收费

7.2.1 高速公路车辆救援服务收费,应按照省发展改革部门核定的车辆救援服务收费项目和收费标准,

不应擅自扩大收费范围、提高收费标准或者强制服务并收费。

7.2.2 实行市场调节价管理的救援服务项目，由车辆救援服务单位结合运营成本、用户承受能力、市场行情依法自主确定，涉及协商收费的，应与当事人签订救援服务收费协议。

7.3 回访机制

7.3.1 车辆救援服务单位应落实回访机制，每月 10 日前完成上月救援事件回访，回访率不低于 70%。

7.3.2 车辆救援服务单位应建立回访台账，回访记录应存档保留 2 年以上。

7.4 投诉处理

7.4.1 高速公路经营管理单位接到投诉后，应及时记录（示样见附录 E），并形成台账，对投诉事件应在 5 个工作日内调查核实、给予回复。

7.4.2 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%。

7.5 服务考核

7.5.1 高速公路经营管理单位应制定高速公路车辆救援服务考核体系，建立车辆救援服务单位准入和退出机制。

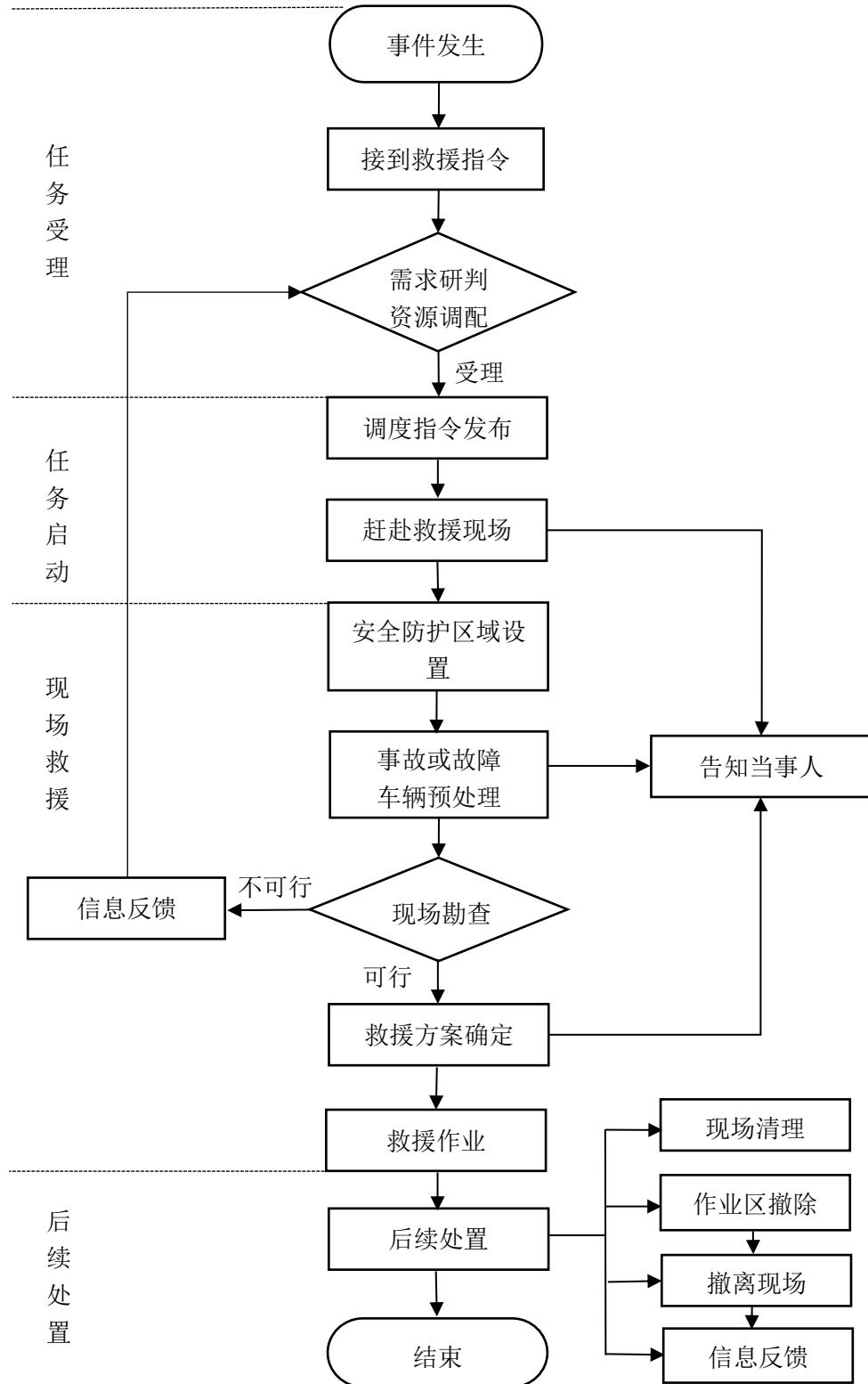
7.5.2 高速公路经营管理单位应每年不少于 1 次对车辆救援服务单位进行考核，形成详细的记录台账，内容包括人员着装、车辆标识、文明服务、服务效率、培训演练、安全操作等情况。

7.5.3 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，考核结果可作为绩效管理的重要参考依据；对于委托的社会救援机构，考核结果可作为确定车辆救援服务单位的重要参考依据。

附录 A
(资料性)
清障车辅助装备推荐配置

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	—
	捆绑带及紧固器	6套	—
	专用辅助轮	2套	—
	反光警示标志	1个	—
	工作记录仪	1套	—
	新能源车救援工具	1套	—
	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	—
	反光警示标志	1个	—
	工作记录仪	1套	—
	新能源车救援工具	1套	—
	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制动气压
	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	用于危险货物运输车辆救援现场

附录 B
(规范性)
车辆救援服务流程



附录 C

(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____日____时，车牌号为_____，____座客车/核载____吨货车，_____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文件核定的车辆救援服务收费标准（粤发改价格函〔2019〕3209号），共收取服务费人民币：_____元整（¥：_____元）。计费明细如下：

车辆救援员：_____联系电话：_____

当事人签名：_____联系电话：_____

咨询电话：

投诉电话：

(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 D
(资料性)
车辆救援服务协议书

(车辆救援服务单位) (以下简称:甲方) 为当事人(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、根据广东省发展和改革委员会文件(粤发改价格函(2019) 3209号), 甲方为乙方提供救援服务超出政府指导价管理范畴的, 经甲乙双方协商一致, 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, 甲方对二次损失或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 E

(资料性)

高速公路车辆救援服务投诉处理登记表单示样

广东省高速公路车辆救援服务投诉处理登记表

投诉人		投诉时间		投诉人电话	
承办单位		承办人		受理时间	
办结时间					
投诉来源					
基本诉求					
调查情况					
处理结果					
备注					

广东省地方标准

高速公路车辆救援服务规范

DB44/T 2705—2025

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室
邮政编码：510220
电话：020-84250337