湖北省高速公路清障施救服务标准和规程

（征求意见稿）

第一章 总 则

**第一条** 为规范全省高速公路清障施救服务工作，根据《湖北省高速公路管理条例》《道路车辆清障救援操作规范》《道路车辆清障救援技术要求》《道路交通事故现场安全防护规范》等有关规定，结合我省实际，制定本标准和规程。

**第二条** 本标准和规程适用于全省高速公路范围内清障施救服务工作。

本标准和规程所指的清障施救服务包括：对事故车辆、故障车辆进行排障、拖曳（牵引）、吊装运输以及对车载货物进行收集、装卸（搬运）、转运等清障施救服务行为。

鼓励高速公路经营管理单位提供公益性清障施救服务，树立良好社会形象。

**第三条** 高速公路经营管理单位承担高速公路清障施救主体责任，统筹组织实施清障施救服务。高速公路清障施救服务工作接受公安机关交通管理部门、省交通运输综合行政执法机构的现场组织调度。

**第四条** 全省高速公路清障施救服务热线电话为027-12122（湖北高速公路服务热线）。

高速公路经营管理单位应向社会公布本单位清障施救服务和监督投诉电话。

1. 高速公路清障施救服务应当遵循就近、安全、便捷的原则。

第二章 基本要求

**第六条** 高速公路经营管理单位实施清障施救服务应当具备以下基本条件：

（一）有固定办公、停车、仓储场所；

（二）设置受理、调度、车辆驾驶、清障施救操作、清障车技术及安全生产管理等岗位；

（三）应根据实际情况配备巡逻车、货车、客车和拖吊型清障车等装备，并应定期维护；

（四）应建立健全清障施救人员管理、设备设施管理、服务流程、操作规程和应急方案等相关制度。

**第七条** 高速公路经营管理单位应当按照“布局合理、规模适度、定期评估、适时调整”的原则，结合高速公路车流量、交通事故量及沿线社会救援机构分布等因素，设置清障施救服务站，并满足以下要求：

（一）高速公路主线外清障施救服务站距离收费站入口原则上不得大于10公里；

（二）高速公路里程在50公里以上的，高速公路经营管理单位应设置清障施救服务站；高速公路里程小于50公里的，高速公路经营管理单位可协调相邻单位统筹设置清障施救服务站，管理主体责任不变。每处清障施救服务站的服务半径原则上不大于50公里；

（三）清障施救服务站原则上设在服务路段居中位置。

**第八条** 高速公路经营管理单位应当在清障施救服务站醒目位置公示以下内容：

（一）营业执照；

（二）清障施救服务项目及收费标准；

（三）清障施救服务流程；

（四）清障施救作业人员照片、姓名及工号；

（五）清障施救服务热线；

（六）属地政府市场监督部门投诉电话、投诉处理流程。

**第九条** 清障施救从业人员应当符合以下基本条件：

（一）熟悉国家和行业相关法律、法规及规章，清障施救相关法律、法规、规章及操作规范等；

（二）清障车辆驾驶员驾驶证应与驾驶车型相适应；

（三）特种设备作业人员应按照国家有关规定取得相应资格；

（四）按照国家有关规定进行培训，培训合格后参加工作。

**第十条** 高速公路经营管理单位应统一设置清障施救车辆标识，车身醒目位置应涂装“湖北高速清障施救”字样；清障施救作业人员上路作业时，应统一着装，佩戴工作证件，穿着统一样式的反光背心，着装的胸前和后背均应印制“湖北高速清障施救”字样。

第三章 工作流程

**第十一条** 高速公路经营管理单位接到清障施救信息后应立即响应，原则上45分钟内到达救援现场。

遇特殊路段或不可抗拒因素（包括自然灾害、天气因素、交通事故、道路施工等）不能及时到达的，应及时通知当事人预计延误时间，并说明情况。

**第十二条** 清障施救作业人员到达现场后，应按下列操作规程进行作业：

（一）到达现场后，按照安全管理要求设置现场安全防护区域，并开启示警灯。夜间或雨雾冰雪等恶劣天气还应同时开启示廓灯、后位灯和照明设备。所有作业人员穿着带有反光条的工作服，做好个人安全防护；

（二）设置现场安全防护区域前，安排１名人员在来车方向进行警示；

（三）设置现场安全防护区域时，使用反光标志牌及反光锥形筒设置安全防护区域。反光锥形筒布设间隔不超过10m，锥形筒呈斜弧形排列：白天距现场区域来车方向150m外至作业现场中心位置连续设置；夜间或雨雾冰雪等恶劣天气距现场区域来车方向200m外至作业现场中心位置连续设置；救援警示标志设置于安全防护区域中来车方向最远端；

（四）设置好安全防护区域后，主动向当事人出示工作证件，表明单位和身份；向当事人了解车辆故障或损坏情况，确定并告知清障施救方案；如可能对车辆造成二次损伤，须征得当事人同意；

（五）告知当事人经政府定价的收费标准、计算方法及全部所需费额；

（六）按照安全操作程序进行清障施救作业，对需牵引的车辆，根据当事人的意愿就近拖移至服务区或收费站外，严禁强行拖移车辆到指定场所进行维修；

（七）清障施救服务结束后，作业人员应由作业现场中心位置向来车方向依次撤除标志标牌。撤除完成后，向公安机关交通管理部门、省交通运输综合行政执法机构和清障施救服务热线报告交通恢复情况；

（八）清障施救工作完成后，填写清障施救服务记录，交当事人签名并填写服务意见，收取清障施救服务费，并提供足额、合法有效票据。

**第十三条** 清障施救作业人员开展工作时应当遵守以下规定：

（一）对故障车辆停放影响道路交通安全，存在事故隐患且拒绝服务的，必须采取警示、防护等安全措施，并及时报告公安机关交通管理部门，不得擅自撤离；

（二）属于事故车辆的，在公安机关交通管理部门指挥下，及时完成清障施救作业，并按照公安机关交通管理部门指令，将事故车辆和货物拖曳（牵引）、转运至指定地点存放；

（三）因当事人伤亡等无法委托他人的特殊情况，先行开展清障施救工作，收集固定相关证据，按法定程序确认清障施救项目。

第四章 服务收费

**第十四条** 高速公路经营管理单位应当执行清障施救服务标准和规程，按照政府定价标准收费，不得擅自增加收费项目、扩大收费范围、提高收费标准。

**第十五条** 高速公路经营管理单位应当利用收费站和服务区公示牌、电子信息板、单位网站、公众号等媒介，向社会公布经政府定价的清障施救服务收费项目和标准、服务流程、服务求助和监督投诉电话等信息，接受社会监督。

**第十六条** 公安机关交通管理部门因依法扣留车辆发生的转移、停放、保管费用，按照相关法律规定执行。

第五章 服务规范

**第十七条** 清障施救作业人员在清障施救工作中，应文明礼貌、规范服务，严禁有下列行为：

（一）接到求助信息或公安机关交通管理部门等有关单位指令后，无特殊原因不及时到达现场；

（二）不服从工作安排，故意拖延，不及时进行清障施救作业；

（三）不按规定着装、佩戴工作证件；

（四）采取哄骗、威胁等手段强行提供清障施救服务并收取费用；未经高速公路经营管理单位同意，违规收取路产损失赔偿费；私下接受网络平台、中介介绍的高速公路救援信息，违规收取押金或中介费用；

（五）冒充执法人员擅自查扣车辆、证照；

（六）故意扩大或过失损坏高速公路路产设施；

（七）敲诈勒索、辱骂殴打服务对象；损坏、变卖、非法占有、非法扣押、盗窃服务对象的车辆、随车物品或货物；未经公安机关交通管理部门同意，擅自撤除、变动交通事故现场，放行车辆；擅自泄漏清障施救服务对象个人信息；

（八）迟报、漏报、瞒报、谎报清障施救服务信息；

（九）遇到不接受现场清障施救服务且未排除交通安全隐患的车辆，不及时报告公安机关交通管理部门，擅自离开现场；

（十）违反法律法规及其他规定的行为。

**第十八条** 清障施救服务完成后，高速公路经营管理单位应规范完成清障施救服务记录和台账，档案至少保留5年。

**第十九条** 高速公路经营管理单位应当在服务完成后5个工作日内对当事人进行回访，做好客户满意度调查，及时处理服务投诉和收费争议。

**第二十条** 高速公路经营管理单位应当做好客户投诉接待、登记及记录工作，按程序调查处理，对当事人及相关人员意见和投诉，应在接到投诉后24小时内处理，48小时内反馈处理情况或提出处理解决方案。

第六章 监督管理

**第二十一条** 省级交通运输主管部门、公安机关主管部门在各自职责范围内，负责组织领导全省高速公路清障施救服务的监督管理工作。

省公路事业发展中心协助省交通运输主管部门对高速公路清障施救服务进行具体管理。省交通运输综合行政执法机构对高速公路清障施救服务违法行为依法处理。

对违反道路交通安全管理有关法律法规规定的，由公安机关交通管理部门根据职责依法处理。对涉及治安管理的，由公安机关依法处理。

**第二十二条** 高速公路经营管理单位应按照要求向省公路事业发展中心报送清障施救服务数据。

**第二十三条** 高速公路经营管理单位在清障施救服务过程中，未按服务标准和规程作业，造成当事人或第三方人身和财产损失的，承担相关法律责任。

**第二十四条** 高速公路经营管理单位未按照政府定价标准收费，或收费不开具合法有效票据的，依据相关法律法规处理。

**第二十五条** 本标准和规程由省交通运输主管部门和省公安机关主管部门共同负责解释。

**第二十六条** 本标准和规程自2023年11月1日起施行。