

ICS 03.220.20  
R10

# DB32

## 江苏省地方标准

DB 32/T 3522.4—2019

---

### 高速公路服务规范 第4部分：清障救援服务

Specifications for expressway service—Part 4: Tow and rescue

2019 - 2 - 28 发布

2019 - 3 - 30 实施

---

江苏省市场监督管理局

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 服务设施.....	2
6 服务人员.....	2
7 服务环境.....	3
8 服务要求与质量.....	3

## 前 言

本标准按GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规则编写。

本标准由江苏省交通运输综合行政执法监督局提出。

本标准由江苏省交通运输厅归口。

本标准起草单位：江苏省交通运输综合行政执法监督局、江苏百盛工程咨询有限公司。

本标准主要起草人：丁峰、杨金国、杨毅文、宋文浩、朱小发、王双生、张春华、夏建国、高锋、王之强。

## 高速公路服务规范 第4部分：清障救援服务

### 1 范围

本标准规定了高速公路清障救援服务总体要求，包括服务设施、服务人员、服务环境、服务要求与质量等内容。

本标准适用于高速公路事故或故障车辆的日常清障救援服务，包括排障、吊装、拖行等服务工作，不包括由群体性事件、灾害天气、重特大事故等突发事件的应急管理处置。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 5768 道路交通标志和标线

GB/T 10001 标志用公共信息图形符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

DB32/T 1363 江苏省高速公路养护工程施工安全技术规程

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**高速公路清障救援服务** tow and rescue service of expressway

高速公路经营管理单位组织其所属的专职救援服务队伍或依法确定的其他车辆救援服务队伍，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，并按规定收取费用的服务。

#### 3.2

**1小时恢复通行率** one hour resumption traffic rate

高速公路发生交通事故等事件后，从接到清障救援命令至到恢复至少一个车道通行时间在1小时之内的比例。

#### 3.3

**30分钟到达率** 30 minutes arrival rate

高速公路发生交通事故等事件后，从接到清障救援命令至到达现场时间在30分钟之内的比例。

#### 3.4

**设施完好率** facility availability rate

服务设施设备中，完好的设施设备所占的比例。

### 4 总体要求

应坚持“快速响应、安全规范”的原则，为发生事故或故障的车辆提供牵引、引吊等清障救援服务。

## 5 服务设施

清障救援设施设备具体要求见表1。

表1 高速公路清障救援服务设施要求

序号	内容	要求
1	站点布局	应根据实际需要，按照快速响应的原则，合理布置站点
		在高速公路清障救援服务工作量较大的路段，宜采取一站多点等模式，并相应增加施救设备、人员和场地
2	设备配置	宜配备拖车、汽车吊、平板运输车等各型、各吨位清障救援服务车辆，特种车辆应审验合格，救援车辆完好率应达到90%以上（以各经营管理单位为计算单元）。
3	配套设施	应配备夜间照明设备
		应配备适量的标志、标牌、锥形筒和消防器材等安全设施设备，符合GB 5768、GB/T 10001和GB 15630要求

## 6 服务人员

清障救援服务人员具体要求见表2。

表2 高速公路清障救援服务人员要求

序号	内容	要求
1	人员配备	应配足服务人员，实行24小时值班备勤，重大节假日、重大社会活动、恶劣天气等时期，应确保充足清障救援力量在岗
		清障作业时，应根据清障救援任务合理配置人员，每车应至少配备1名驾驶员和1名操作员
2	资格技能	应经岗前培训后上岗，具备交通安全意识和清障救援服务技能
		应至少每年进行1次安全培训和演练
		特种设备操作人员应取得相应的资格证书
3	穿着穿戴	清障救援人员应统一着装，上路作业时应穿反光背心、戴安全头盔
		清障作业时应佩戴有效工作证件，亮证服务
4	用语文明	清障作业时应使用普通话，表意清楚，用语文明

## 7 服务环境

清障救援服务环境具体要求见表3。

表3 高速公路清障救援服务环境要求

序号	内容	要求
1	安全有序	清障救援作业区布置应符合DB32T 1363要求，夜间、雨雾恶劣天气或特殊路段应根据实际情况加强警示，保障车辆安全通行
		作业人员应在作业区内进行清障救援作业
		夜间宜增设自发光指示标牌，满足视认需要
2	清洁卫生	清障救援作业完毕应及时清理现场

## 8 服务要求与质量

### 8.1 清障救援服务具体要求见表4。

表4 高速公路清障救援服务要求

序号	内容	要求
1	快速响应	清障救援服务车辆应处于良好备勤状态，随车配备必要的安全设施设备
		接到清障救援服务命令后，清障救援服务车辆30分钟到达率应不低于90%
		事故或故障车辆处置应快速，1小时恢复通行率应不低于90%
		特殊情况下，30分钟无法到达或1小时无法恢复通行的，应主动告知服务对象，说明情况并积极采取相关应对措施
2	安全有序	恶劣天气等特殊情况下，宜有1名清障救援服务人员在来车方向警戒和提示过往车辆
		清障救援服务过程中，服务人员不应随意穿越高速公路；清障救援车辆牵引行驶过程中，正常情况下，应行驶于最外侧车道
3	作业规范	清障作业人员应按照国家、省有关部门的相关规定，向当事人主动出示清障救援服务收费项目、收费标准，告知所需费用
		清障作业人员应主动为当事人提供足额、合法的有效票据
		除人员伤亡等特殊情况下，清障作业人员应在服务前，与服务对象签订服务协议
4	投诉反馈	清障救援服务投诉回访率应达到100%

注：指标以各经营管理单位为计算单元。

8.2 对装载有易燃、易爆、有毒等危险品车辆的清障救援，应及时报告属地政府应急管理等相关管理部门，并按规定进行处置。

8.3 经营管理单位可委托第三方开展满意度调查，分析和改进工作，持续提升服务水平。

附录  
(规范性附录)  
主要指标计算公式

#### A.1 30分钟到达率

以经营管理单位为计算单元,高速公路发生交通事故等事件后,从接到清障救援命令至到达现场时间在30分钟之内的比例。见式(A.1):

$$30\text{分钟到达率} = \frac{\text{接到清障救援命令后30分钟内达到现场的事件数}}{\text{清障救援事件总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.1})$$

#### A.2 1小时恢复通行率

高速公路发生交通事故等事件后,从接到清障救援命令至恢复至少一个车道通行时间在1小时之内的比例。见式(A.2):

$$1\text{小时恢复通行率} = \frac{\text{接到清障救援命令后1小时内恢复一个车道通行的事件数}}{\text{清障救援事件总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.2})$$

#### A.3 投诉回访率

投诉事件中已回访的数量与投诉事件总数的比。见式(A.2):

$$\text{投诉反馈率} = \frac{\text{投诉事件已回访的数量}}{\text{投诉事件总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.2})$$

注:指标以各经营管理单位为计算单元