**海南省高速公路清障救援管理办法（试行）**

第一章 总则

**第一条** 为规范我省高速公路清障救援工作，提高清障救援服务水平和质量,保障我省高速公路安全和畅通，根据《中华人民共和国道路交通安全法》、《公路安全保护条例》、《国家发展改革委交通运输部关于规范高速公路车辆救援服务收费有关问题的通知》（发改价格〔2010〕2204号）、海南省人民政府《海南省高速公路交通安全管理办法》（琼府办〔2017〕151号）等法律法规及相关文件，结合工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于我省高速公路清障救援服务和监督管理工作。

**第三条** 本办法所指的清障救援包括：拖车作业、吊车作业、散落货物清理转运作业等及其他为保障高速公路畅通而实施的应急救援，不含对故障和事故现场伤亡人员的医疗救助、转移及危化品转移。

**第四条** 高速公路清障救援工作遵循“以人为本、安全高效、联动互助、自建与社会相结合”的原则，逐步建立安全、规范、文明、高效的清障救援工作机制。

**第五条** 以路网管理与应急处置平台为依托，逐步将高速公路清障救援工作纳入海南省公路管理局公路突发事件应急管理体系，，力争构建“职能明晰、布局合理、援救及时、安全高效、服务规范、社会满意”的清障救援服务网络。

第二章 组织机构

**第六条**海南省公路管理局是我省高速公路清障救援管理的职能单位，省公路管理局应急处置中心负责我省高速公路清障救援统筹、协调和指导工作。

 **第七条** 各个高速公路管理养护单位负责组织实施所管辖高速公路清障救援服务工作，具体工作由其自行组建或通过要约、招标等方式引入社会专职救援队伍承担。

 **第八条** 清障救援调度由省公路管理局承担负责统一指挥各高速公路管理养护单位清障救援工作，并根据现场需求协调其他路段管理单位的清障救援队伍进行支援。

第三章 队伍建设

**第九条** 清障救援点坚持“统筹规划、重点调配、区域联动、降低成本”，原则上辐射半径里程为30-50公里。

**第十条** 根据我省高速公路路段事故发生频次、交通流量等特点，设置I级、II级清障救援点，清障救援点分别设置在各高速公路管理养护站。

**第十一条** 清障救援点按照每站不少于1亩的标准设置基地，基地应有配套的办公和生活用房。

**第十二条** 交通事故或违章车辆停放于属地交通警察指定的专用停车场，其他故障车辆等临时停放于服务区、治超站等。

**第十三条** 各高速公路管理养护单位应建立健全从业人员教育、培训机制，提高从业人员的职业道德水平，增强交通安全意识和清障救援服务技能，保障清障救援人员的合法权益。清障救援队应当配置足够的安全辅助装备，并加强维护保养。

第四章 工作处置流程

**第十四条** 清障救援基本处置流程：

（一）各高速公路管理养护单位接到清障救援信息或救援指令后，应问清并记录报警人的手机号码、发生地点及上下行方向、车型、装载情况、故障原因、车牌号码、有无人员受伤等事故现场基本信息，并提醒现场人员在现场设置安全警示标志，注意自身安全。

 （二）各高速公路管理养护单位在了解车辆事故或故障基本情况后，要立即调度管养路段的清障救援资源和力量前往施救，并及时跟踪掌握清障救援过程及进展情况。

（三）清障救援工作实行24小时值班制度，清障救援队接到求助信息或救援指令后应立即响应原则上做到10分钟出动，1小时内到达救援现场（接警至到达现场时间）。。如因特殊情况不能及时到达的，应向当事人说明原因，并告知预计到达时间。

（四）清障救援队到达现场后，须严格按照有关标准规范对事发现场进行现场布控和做好现场防护设施设置工作，对事发现场进行拍照佐证；向当事人出示有效工作证，表明单位和身份；询问、查看车辆故障原因，告知当事人省价格主管部门核定的收费标准、计算方法和所需金额；在征得当事人同意后，按相关安全操作规程对故障车辆进行救援作业，就近拖移至高速公路出口、服务区或当事人选择的其他停放点。

（五）如当事人选择社会救援机构实施救助，清障救援队应协助当事人做好现场防护设施设置工作，并迅速报警及做好相关记录。

（六）属事故车辆的，清障救援队应积极配合交警部门做好现场临时管制措施，在高速公路交警部门指挥下将事故车辆（含货物）拖移至交警部门指定的地点停放，及时报告所辖的高速公路管理养护单位做好洒落货物清理工作。

（七）作业完成后，再次拍照佐证，并及时对现场安全警示、标志等现场临时管制措施进行撤除，清障救援人员及车辆按要求撤离现场。

（八）清障救援人员、车辆撤离现场时，要及时报告所辖的高速公路管理养护单位。

**第十五条** 路段所辖的高速公路管理养护单位调度人员应及时将调度信息报告本单位有关人员。发生一次造成死亡３人以上，或者重伤１１人以上，或者死亡１人、同时重伤８人以上，或者死亡２人、同时重伤５人以上，一次性15辆以上车辆连环追尾，有毒或易爆危化品事故以及其他可能造成重大影响的事故时，第一时间向本单位领导、省公路管理局报告。其他等级事故按相关规定报告。

**第十六条** 路段所辖的高速公路管理养护单位所属清障救援队伍自身无法完成清障任务，需要（相邻）单位协助处置的，由所辖路段的高速公路管理养护单位根据现场需要，及时沟通协调相邻单位进行支援，各单位应积极协助处理；对支援后仍不能满足清障救援要求的，由省公路管理局统一协调调度。

 **第一十七条** 清障救援作业结束，支援地清障救援队应当及时向所辖路段的高速公路管理养护单位报告，并根据指令进行撤离；所辖路段的高速公路管理养护单位按照有关规定上报省公路管理局备案。

 第五章 安全管理

**第十八条** 各高速公路管理养护单位要树立“以人为本、安全第一”的清障理念，加强安全宣传教育，提高员工安全素质，强化员工安全意识，落实安全防护措施。

**第十九条** 各高速公路管理养护单位应当按照《道路车辆清障救援操作规范》（JT/T891-2014）开展清障救援工作，建立健全清障救援安全操作以及安全工作规程，完善内部各项安全管理制度，明确各个岗位的安全职责。

**第二十条** 各高速公路管理养护单位应当结合本单位实际，针对清障救援工作中存在的安全风险制定有关可操作性安全预案。

**第二十一条** 清障救援人员应当遵循“顺车流摆放、逆车流收取”的原则设置和撤除警戒区域，同时符合以下要求：

（一）布置（撤除）警戒区应当由2人同时进行（1人负责瞭望警戒），全过程都应保持高度警惕；

（二）原则上，正常能见度条件下不应低于150米、夜间及低能见度条件下警戒区长度不应低于200米；

（三）安全锥筒及相关临时管制标志牌按《公路养护安全作业规程》布设。

 **第二十二条** 涉及到危化品事故清障救援处置应在地方政府的统一指挥下配合开展事故救援工作。未经勘察确认，清障救援人员不得擅自接近事故车辆。待安监、卫生、消防、交警等部门到场勘察、消除安全隐患后，清障救援人员应当按照制定的清障救援处置方案和相应的清障救援操作预案进行处置。

**第二十三条** 恶劣天气及夜间清障救援作业，必须开启警示灯、示廓灯、尾灯和后雾灯并视情况使用警笛。对行车道上的故障车辆，尽可能先拖到应急车道进行处理，或将车辆拖到最近的互通或服务区，驶离高速公路主线，尽量减少在主线上停留时间，待能见度恢复正常后再进行处理。

**第二十四条** 车辆起火事故要关注火势、风向、燃烧物特性等要素，将清障车停于上风、安全区域。待消防部门控制火势后，在确保轮胎、油箱等部位不会发生爆燃的危险时，并由交警部门完成事故勘察，确定安全后再对事故车辆实施清障处置。对事故车进行拖拽、起吊过程中，要注意对绳索进行喷淋降温保护，对需要驳载转运的事故车辆，要确保其不发生复燃，防止发生二次火灾。

**第二十五条** 高压线下清障作业，应尽可能将事故或故障车拖离高压线下方后再进行作业，无法拖离的，尽可能在高压线断电后再进行清障作业。对无法断电的，必须由供电专业部门到场后进行技术指导，同时清障作业车辆要保持符合相关技术规范的安全间距和良好的接地，作业过程中要派专人负责监护，确保安全。

第六章 服务规范

**第一节 形象管理**

**第二十六条** 清障救援服务实行统一的外观形象标识。

牌匾规格：清障救援驻点的牌匾字体、颜色、大小统一标准。

车辆外观：清障救援服务专用车辆车身主体颜色采用工程黄色，安装黄色示警灯，统一悬挂民用号牌。车门两侧喷印清障救援点名称和服务热线电话号码。车身两侧喷印“高速救援”字样。吊臂两侧喷印清障救援服务企业简称。字体采用蓝色宋体。

工作证件：标明所在清障救援站点名称、姓名、照片、岗位、工号、监督电话等内容。清障救援人员应佩戴路段管理单位统一制发的工作证件，持证上岗，亮证服务。清障救援人员离职，应向所属单位退还工作证件。

着装要求：清障救援人员工作时间统一穿着工作服，上路作业须穿反光背心，戴安全头盔。

**第二十七条** 清障救援人员应推广使用普通话，对待服务对象态度热情、用语文明、举止得体。

**第二节 收费管理**

**第二十八条** 各高速公路管理养护单位应在清障救援点、互通入口匝道和服务区设置公示牌，标明省物价局核定的清障救援服务收费项目和标准、本路段清障救援队名称及服务求助和监督电话。

**第二十九条** 清障救援工作中涉及协商收费服务项目或当事人确实需要服务但又没有具体收费项目及收费标准的，由清障救援队和当事人双方本着公平、自愿的原则，按照行业相关定额标准或当地实际水平进行协商。

**第三十条** 清障救援人员应严格按照相关规定实施清障救援工作，应在确保尽快清除现场的前提下，尽量减少事主的经济损失，严禁从中牟取任何个人利益。

 清障救援队应当与当事人签订清障协议书，并开具正规税务票据。

**第三十一条** 实施跨区域清障救援作业的，根据实际工程量核定有效的清障费用，并分类分项收取，不得重复收取同一服务项目的费用。事发地清障救援队、支援地清障救援队和当事人应当共同填写签订清障协议书，经三方核实后签字确认，记录表一式叁份，叁方各执一份

**第三节 文明服务**

**第三十二条** 清障救援人员应当按照规定统一着装工作服，佩戴工号牌，不得混装，保持服装整洁，着装整洁。

**第三十三条** 清障救援人员应主动亮明身份，出示有效工作证件，使用文明用语，认真听取车主意见，在规定许可条件下尽量满足，不能满足的要向车主解释清楚。

**第三十四条** 清障救援人员应严格按照相关规定实施作业，故障车辆原则上拖移至最近的高速公路出口、服务区或当事人选择的其他合适停放地点，但严禁强行拖移车辆到指定的场所进行维修。事故车辆应在交警部门的指挥下，把事故车辆（含货物）拖移至交警部门指定的地点停放，在车辆停放后，要与停车场做好交接手续。

**第三十五条** 在向当事人收取清障费用时，要主动出示省发展与改革部门有关服务规定和收费标准，详细向当事人解释计算方法。严禁擅自提高或降低收费标准。对收取清障费用标准及计算方式有疑问的车主，清障救援人员要耐心解释，言语要文明。

第七章 监督管理

**第三十六条** 各高速公路管理养护单位应当建立清障救援检查机制，做好相关检查记录，并根据需要对检查结果进行通报。

 **第三十七条** 各高速公路管理养护单位应通过建立管理台账、采用科技手段对清障救援工作进行综合考核。

**第三十八条** 各高速公路管理养护单位要建立文明服务回访机制，应对每起清障救援作业服务进行回访，回访率达100%。

**第三十九条** 各高速公路管理养护单位应当按照“每诉必查，每实必究”的原则，认真处理清障救援投诉事件，并在5个工作日内依法、依规进行查处，并做好备案。

**第四十条** 对于媒体曝光、司乘人员信访的，可能或已经造成较大影响的举报投诉，所涉路段高速公路管理养护单位应成立调查小组，认真调查取证，依法依规妥善处理，并将调查处理情况上报省公路管理局。

**第四十一条** 各高速公路管理养护单位应当完善奖惩机制、细化奖惩办法，提高服务水平和业务能力。

**第四十二条** 各高速公路管理养护单位对清障救援工作中存在的违章违规现象，或清障作业处置不力，或发生投诉问题，经调查属实的，责令限期整改。

**第四十三条** 省公路管理局应当定期对各高速公路管理养护单位清障救援工作开展监督检查，随机抽查客户满意度回访情况；并对检查发现或投诉涉及违反清障救援工作有关规定的按照相关程序予以处理。

**第四十四条** 对因自身管理不善而引发的清障救援重大责任性事故、人员伤亡的路段管理养护单位，在各项评先评优活动中采取一票否决制。

第八章 附则

**第四十五条** 本办法由海南省公路管理局负责解释。

**第四十六条** 本办法自印发之日起施行。