

# 道路车辆清障施救服务 投标方案

(技术方案)

招标编号:

## 投标方案

投标人名称: \*\*\*\*有限责任公司  
地 址: \*\*\*\*号二楼  
联系人: \*\*\*\*

## 报告说明

声明：本文内容信息来源于公开渠道，对文中内容的准确性、完整性、及时性或可靠性不作任何保证。本文内容仅供参考与学习交流使用，不构成相关领域的建议和依据。

# 目录

<b>第一章 落实文明城市管理方案</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. 项目概况</b> .....	<b>1</b>
1.1.1. 项目编号 .....	1
1.1.2. 项目名称 .....	1
1.1.3. 采购需求 .....	1
1.1.4. 服务期限 .....	2
<b>1.2. 服务要求</b> .....	<b>3</b>
1.2.1. 场站设置要求 .....	3
1.2.2. 设备要求 .....	3
<b>1.3. 清障施救服务管理方案</b> .....	<b>8</b>
1.3.1. 主动联系，完善清障施救服务体系 .....	8
1.3.2. 落实措施，进一步加强安全生产管理 .....	9
1.3.3. 强化教育，进一步强化清障施教人员培训 .....	12
1.3.4. 道路清障车(拖车)安全操作规程 .....	17
1.3.5. 清障施救车辆管理制度 .....	19
1.3.6. 岗位安全职责 .....	20
1.3.7. 岗位任职条件 .....	21
1.3.8. 上岗作业准备 .....	21
1.3.9. 安全操作规程 .....	21
1.3.10. 其他注意事项 .....	24
<b>1.4. 车辆道路救援方案</b> .....	<b>26</b>

1.4.1.	救援部门划分 .....	26
1.4.2.	现场处置措施.....	26
1.4.3.	汽车救援措施.....	27
1.4.4.	道路救援服务项目.....	28
1.4.5.	车辆救援服务 .....	29
1.4.6.	建立应急救援部门.....	31
1.4.7.	救援过程.....	32
1.4.8.	救援响应时间.....	33
1.4.9.	汽车维修救援措施.....	33
1.4.10.	汽车救援作业深度 .....	35
1.4.11.	汽车救援服务记录和台帐 .....	35
<b>1.5.</b>	<b>事故车辆、查扣车辆的拖移、停放、保管 .....</b>	<b>37</b>
1.5.1.	事故类型和危害分析.....	37
1.5.2.	拖车工具检查.....	39
1.5.3.	停车场主管职责.....	43
1.5.4.	车场管理员职责(可由巡逻岗担任) .....	44
1.5.5.	车场管理人员纪律 .....	46
1.5.6.	车场管理人员职业道德.....	47
1.5.7.	车场清洁人员职责.....	47
1.5.8.	车场工程技术人员职责.....	47
1.5.9.	监控室值班人员职责.....	48
1.5.10.	停车场管理规程 .....	48
1.5.11.	停车场交接班 .....	50
1.5.12.	发生车辆被损坏处理 .....	51

<b>1.6. 拖车服务质量保证措施</b>	52
1.6.1. 人员保障	52
1.6.2. 设备保障	53
<b>1.7. 拖吊作业</b>	55
1.7.1. 服务时间	55
1.7.2. 现场作业	55
1.7.3. 被清拖车辆物品处理	56
1.7.4. 拖吊进场	56
1.7.5. 施救	57
1.7.6. 拖车	58
<b>1.8. 其它</b>	59
1.8.1. 交通违法涉案车辆的拖吊服务	59
1.8.2. 交通保障服务	59
1.8.3. 其他清障工作	60
1.8.4. 涉案车辆交接	60
1.8.5. 车辆及停车场配置要求	60
<b>第二章 运作流程</b>	64
<b>2.1. 汽车维修救援工作制度</b>	64
2.1.1. 服务措施及服务承诺	65
<b>2.2. 清障队员安全操作规程</b>	68
2.2.1. 清障作业八不准	68
2.2.2. 清障操作前安全管理	68
2.2.3. 清障操作中的安全管理	69
2.2.4. 清障车重载行驶时的安全管理	69

2.2.5.	其他安全注意事项.....	70
<b>第三章</b>	<b>突发事件应急处理预案</b> .....	<b>71</b>
<b>3.1.</b>	<b>设立应急救援部门</b> .....	<b>71</b>
3.1.1.	救援方队.....	71
3.1.2.	24小时呼叫中心 .....	71
3.1.3.	现场处置.....	71
3.1.4.	救援响应时间.....	72
3.1.5.	汽车救援标准.....	73
3.1.6.	汽车维修救援措施.....	74
3.1.7.	汽车施救作业深度.....	75
<b>3.2.</b>	<b>疫情防控措施</b> .....	<b>77</b>
3.2.1.	成立疫情防控应急领导小组.....	77
3.2.2.	工作原则.....	78
3.2.3.	工作要求.....	79
3.2.4.	宣传教育.....	80
3.2.5.	主要工作流程.....	80
3.2.6.	疫情防控工作方案.....	82
3.2.7.	日常预防.....	85
3.2.8.	消毒方法 .....	88
3.2.9.	后勤保障.....	89
3.2.10.	启动疫情期间应急防控措施 .....	89
3.2.11.	发现病例(包括疑似)时的应急响应措施	90
3.2.12.	加强宣传教育工作 .....	92

# 第一章落实文明城市管理方案

## 1.1. 项目概况

### 1.1.1. 项目编号

XX

### 1.1.2. 项目名称

(2022-2025)道路车辆清障施救服务项目

### 1.1.3. 采购需求

负责XX市境内(不含宿扬高速XX段)拖吊、停车保管和其他业务,负责事故车辆、查扣车辆的拖移、停放、保管及随车货物的保管。具体内容如下:

(一)为故障车提供短时应急抢修以及牵引拖曳服务,及时排除路面交通安全隐患;

(二)协助交通事故现场处置,为事故车辆提供抢修、起吊、牵引拖移服务,为事故散落物提供清理、收集、起吊、转运、仓储服务;

(三)负责违法停放车辆的拖吊、保管服务;

(四)为清障作业现场、事故处理现场提供安全区域设置和隔离服务;

(五)为事故车辆和事故物资提供具备消防、照明、安

全存放保管条件的停放场地服务和交警部门查处暂扣的违法车辆，提供停放照看服务。

(六)服从交管部门的调度，参与处置公路突发事件，做好公路应急救援设备储备。

(七)根据实际情况提供必要的公益性、保障性服务，纠正违章、安全保卫时在指定的施救场所待命等。具体详见采购需求招标文件第四章采购需求相关内容。

#### **1.1.4. 服务期限**

3年。

## 1.2. 服务要求

### 1.2.1. 场站设置要求

停车场应设置在距离xx市市区规划区域范围不得超过5公里范围内应具有独立、封闭的停车场地，停车场总面积不少于10000平方米(15亩)，其中场地混凝土硬化率不得低于场地面积的80%。

### 1.2.2. 设备要求

车辆总数至少为11辆，具体分配如下表：

序号	车型	要求	数量 (辆)
1	非载货专项作业车(专项作业清障车)	1、自有 2、一辆重型非载货专项作业车、一辆中型非载货专项作业车，一辆轻型非载货专项作业车或中型非载货专项作业车	3
2	平板型清障车(非载货专项作业车)	自有	2

序号	车型	要求	数量 (辆)
3	吊车	自有或租赁 一辆总质量 $\geq$ 15吨，一辆 总质量 $\geq$ 45吨	2
4	叉车	1、自有 2、额定起重量 $\geq$ 5吨	1
5	轻型普通货 车	自有	3

### 一、强化组织领导，层层落实责任

一是迅速成立领导小组，落实响应文明市，时间短、任务紧。我们迅速成立了以主要负责人为组长的成立文明城市领导小组，成立了以主要负责人为组长的领导小组，把文明城市当作交通头等重点工作来抓。

二是迅速制定工作方案，按照 xx 市文明城市要求，逐项对照，迅速制定工作方案。

三是迅速分解落实各项任务，按照交通行业管理职能，将任务分解落实到相关部门。

### 二、狠抓宣传发动

积极做好各类宣传工作，不断深化培育和践行社会主义核心价值观，广泛宣传“讲文明树新风”公益广告，加强道德模范陪树和道德讲堂建设。

积极开展“爱岗敬业、明礼诚信”主题实践活动和“三优一完善”（即优美环境、优良秩序、优质服务，完善投诉处理机制）工作，引导交通行业不断提升优质服务水平。

### 三、突出重点，强化排查整改

我们在日常检查中发现的脏、乱、差以及无障碍通道等硬件设施不到位问题，并配置文明劝导人员履行文明劝导职责

### 四、救援服务网点

（一）保持救援电话24小时畅通，人员全天候待命；接到救援电话后，救援中心人员第一时间与车主沟通，了解并记录车辆故障现象，确定最佳救援方案主动告知救援收费标准等相关事宜，双方协商确认后，在规定时间内安排车辆、人员赶到待救援车辆所在地并实施救援。因道路拥堵等客观原因造成延时的应及时与求助者进行沟通。

（二）接到求救指令后，在2分钟内与求救人员取得联系；

（三）充分了解求救人员现场情况后，5分钟内确定最佳施救方案；

（四）保证在10分钟之内出发，赶往救援地点；

（五）保证在50分钟内到达救援地点，因特殊路面情况或路程较远，必须向求救人员告知预计到达时间；

（六）现场如有人员受伤，积极配合120救助；

(七)施救过程中不得故意扩大车辆损失；

(八)被救援车辆必须拖至经平台审核合格指定的汽车维修救援网点企业；

(九)接受救援平台和监管部门的投诉处理：

1、第一次违规未协调成功的，在救援群体进行通报批评；

2、第二次违规未协调成功的，在行业媒体进行公示警告；

3、第三次违规未协调成功的，即列入诚信缺失黑名单、取消其全国救援服务网点资格、在全国媒体进行公示并报所属行业主管部门备案。

## 五、救援响应时间

(一)救援距离在10公里以内的，维修救援自企业接到电话起40分钟内到达现场。

(二)救援距离在20公里以内的，维修救援自企业接到电话起60分钟内到达现场。

(三)救援距离超过20公里的，由维修救援企业和求救车主双方共同约定到达时间。

(四)遇特殊路段或不可抗拒因素(包括交通堵塞、交通管制、交通事故、道路施工等)时，以上救援时间可适当延长。救援人员如不能及时到达，应及时通知车主，告知车主可能延误的时间。



## 1.3. 清障施救服务管理方案

### 1.3.1. 主动联系，完善清障施救服务体系

(一)建立健全与交警、经营单位“四位一体”的联勤联动工作机制和应急预案，起到了及时处置突发事件的保障作用，充分依托辖区内路政大队综合协调的作用，加强清障施救过程中处置的热点、难点问题的协作和沟通，制定综合协作联勤联动方案，主动协调、处置合力、齐抓共管，以达到清障高效率、施救高效能。

(二)完善路巡互动机制，实现与路政、交警路面巡查的无缝对接，及时、准确地为道路清障施救提供必备、及时和准确的信息支持服务。

(三)积极主动与道路抢修队联系，发挥其辅助清障职能。抢修队因其管理方式灵活、运转方式快捷、信息渠道通畅和操作方法多样等特点而成为道路清障施救中一支不可忽视的辅助力量.使之成为高运公路清障施救服务体系力量的有力补充，为打造道路清障施救服务良好社会形象发挥积极的作用。

#### (四)积极参与路政三级救助服务网络

主动融入路政建立的支队以“三级值班室”为中心，路政大队以路巡路查为重点，清障施救队以救助为核心三级服务网络系统，形成信息畅通、联勤联动的工作格局。

#### (五)规范工作运作程序

清障施救按照快捷、便民、安全、高效的原则，由接警、施救和回访三个环节组成，凡是司乘人员需要帮助的事项，只需拨打相关施救电话。

(六)探索创新服务方式。积极探索实践，大胆创新方式方法，使道路救助服务更加具有生命力。一是推行“需求式”服务。根据司乘人员的不同困难和求助需要，最大限度为司乘人员提供帮助；二是推行“互动式”服务。主动回访车主，了解救助过程中清障施救队员的服务态度，实现与车主之间的信息畅通和双向互动；三是推行“温情式”服务。对因交通事故造成重大经济损失的车主，主动减免救助服务费，给以人文关怀；四是推行“疏导式”服务。对司乘人员普遍关心关注的收费项目及标准热点焦点问题，要求清障施救队员及时说明收费项目及标准、列明详细的项目清单并逐个解释，帮助理顺情绪、化解疑问。

### **1.3.2. 落实措施，进一步加强安全生产管理**

(一)认真落实安全生产工作的要求建立安全管理体系，坚持以人为本、安全发展的理念，时刻绷紧安全生产这根弦，以强烈的责任心、严谨的作风、更大的力度，认真落实交警大队的部署和要求，着力抓好安全生产工作。

公司确立总经理为安全生产第一责任人，生产指挥调度部门负责具体工作的落实，认真做到：组织、责任、制度、检查四落实。公司对车辆、司乘人员驾驶和停车场安全责任

逐级落实，责任到人，措施到人。

同时，经常性地对安全生产制度、规章规范的执行情况进行检查，注意把安全检查、交接班检查和和安全生产隐患相结合相等合，适时监控、监督，形成安全生产管理的网络体系。

(二)认真抓好车辆设备和停车场等关键部位的安全管理，工作车辆设备和停车场的安全是公司安全工作的基础，公司积极实施制度化管理，制定严格的管理制度要求每位员工按安全生产要求、操作规范程序和车辆管理办法进行操作。

公司随时进行检查、抽查，从而有效约束和规范员工的行为。公司通过加强交接班管理对停车场车辆停放安全进行盘查，把握重点环节，排查安全隐患，如对入停的事故和违章车辆，及时切断车辆电源，并进行防火检查，杜绝不安全隐患。

同时，公司注意加强安全教育和员工的岗位培训，并把安全生产和绩效考核紧密挂钩，强化了员工的责任心，坚决杜绝违章作业，确保公司的安全运营。

(三)加大资金投入增设安全设备建立应预案，为进一步提高公司安全工作能力，公司加大了资金投入，为停车场配备了消防器材和防火设备，一旦出现火情，可以有效处置；为拖车车辆、驾驶人员配备了防火、防暑、防冻相应设备。

公司为提高应急处理能力和安全施救能力，研究制定并

不断完善道路施救应急方案.进行了多次演练和实际救援、协调、配合、指挥能力得到良好锻炼，确保了安全行驶、安全施救。

#### (四)执行八项禁止制度。

1、禁止清障施教人员不挂牌上岗。清障施教人员在作业中必须佩戴印有单位、姓名、照片、工种、编号、投诉电话的工作证，向服务对象表明自己的身份。

2、禁止施救人员不出示收费标准收费。清障施救队员必须随车携带收费文件，使用文明用语、向当事人告知收费项目并出示物价部门的收费标准；遇施救服务对象有异议的应做好细致解释。

3、禁止清障施救人员安全装备不全上路作业。清障施救人员施救作业必须随车携带抢修工具、交通标志牌、反光锥筒、照明灯等安全装备。

4、禁止不按规范设置安全警示标志。清障施救作业必须按规定设置安全警示标志并保持足够的安全距离。

5、禁止超时限计算清障费、超里程计算空驶费和收费不开票等乱收费。清障施救队必须确保拥有适合路面作业需要的施救车辆，并合理安排驻守地段，避免增加当事人不应有的费用支出；清障施救作业人员不得以“坑、蒙、骗、敲”等非正常手段私自收取费用；不得超物价部门核定的标准收费；不得收费不开票和多收费少开票。

## 6、禁止违法驾车

清障施救作业人员驾车行驶时不得违反交通法规，不得无驾驶证或无车辆行驶证驾驶、不按规定悬挂机动车号牌。违法掉头等。

## 7、禁止使用路政或警用标识

清障施救人员作业时必须统一穿着橘黄色救援抢险作业装，不准穿着疑似路政服饰的工作服装，损害道路形象，清障施救车辆必须安装橘黄色标志灯具，不准安装警灯、喷涂路政或警察标识。

8、禁止冒充路政、交警扣证、罚款。严禁清障施救人员冒充路政交警扣留驾驶证、行驶证，违法罚款或以交通违法相要挟收取费用

### 1.3.3. 强化教育，进一步强化清障施教人员培训

为进一步强化清障施救的工作力度，规范清障施救的工作操作流程，提高应急、突发事件的处置能力，预防二次事故、预防重特大交通事故的发生，总结以往事故预防和交通管控措施经验。

我公司经常组织清障施救人员进行培训，找出不足，明确措施，进一步提高清障施救人员的责任意识，防范意识，大局意识，服务意识，进一步提高清障施救人员的工作效率，操作流程，管事效率与处置突发、应急事件的处置能力和水平。

充分认识当前严峻的交通安全形势，坚决克服麻痹松懈思想. 消除侥幸心理，动员和组织广大清障施救人员，扎实地做好事故现场的清理工作，预防二次事故的发生。

### (一) 基本思路

1、提高全体员工和清障施救现场的工作人员的安全意识的同时，使员工和工人掌握应急救援运行程序和方法，提高各专业队伍协调作战的能力。

2、将应急救援教育贯穿于生产的全过程中，加强全员参与的积极性和应急救援教育的长期性，做到“全员、全面、全过程”的应急救援教育。因为安全 and 生产是不可分割的统一体，哪里有生产，哪里就需要进行应急救援教育。

3、开展多种渠道、多种形式的应急救援教育。应急救援教育的形式要因地制宜，因人而异，灵活多用，尽量采用符合人的认识的特点的、感兴趣的、易于接受的方式。针对我公司的具体情况，应急预案教育形式主要有以下几个方面：

#### (1) 会议形式

主要有：应急救援知识讲座、座谈会、报告会、先进经验交流会、事故教育现场会等。

#### (2) 音像制品

主要有：应急教育光碟、应急教育讲座录像等。

#### (3) 现场观摩演示形式

主要有：应急救援操作方法演示、消防演习、触电急救

方法演示等。

(4)严格执行公司的应急救援教育制度，对于新进场的员工与新工人，应严格要求进行应急救援教育。

## (二) 要求

1、具体的培训方案应在培训前一个月制定出来，并报领导审批，及时通知培训涉及的相关人员做好准备。

2、培训结束后要对培训的效果进行全面的总结。

3、不能按期举行的应急救援培训教育活动，要及时向上级报告，说明推迟的原因和推迟时间。

## (三) 员工宿舍管理制度

1、员工宿舍内公共设施属单位所有，爱护宿舍内公物设施，损坏者照现有价值赔偿；

2、员工必须由正门进入，不得攀爬阳台、翻越窗户，未经宿舍管理员检查并许可，任何人不得把东西搬离宿舍楼；

3、不准随地吐痰、乱丢东西，室内设施不准随便移动拆卸。一切日常用具要干净整齐有序，保持室内整洁美观，不准往窗外丢杂物、泼水。倒垃圾要倒入指定垃圾桶；

4、注意节约用水、用电，爱护公物。禁止使用电炉、电饭锅，不准私自接电线，预防火灾事故，保证单位财产不受损失；

5、严格遵守作息时间，宿舍严禁放高声喇叭，不准在宿舍内赌博、酗酒、偷窃及伤风华的其他行为，上下夜班的

员工要保持安静。

6、不准私自调换房间、床位。员工自己的财务自己保管，任何人未经主人同意不得擅自用他人物品。集体宿舍床位只限员工本人使用，不得带外人来宿舍住宿；

7、室内不准张贴带色情的画片、图象、放黄色录象带；严禁在宿舍区内燃放易燃易爆物品；严禁吵架、打架、斗殴现象；严禁在宿舍范围内搞封建迷信和违法乱纪活动；

8、员工退出宿舍时，必须办理退出登记手续，由宿管员清点宿舍一切物品，遗失、损坏则照价赔偿；

9、各部门有义务监督、执行本制度，对于违反本制度的员工，宿舍管理员应主动进行劝止，对于不听劝阻的员工，或明知故犯的行为有权视其情节轻重，向上级反映汇报；

#### (四) 值班员职责

- 1、坚守岗位，认真履行职责；
- 2、遇来人到访，做到接洽有礼有节；
- 3、接警救援，询问清楚情况，并及时组织有关人员协调处理；
- 4、落实好交接班制度，遇情况及时向领导反映；
- 5、负责报纸、信件收发，管好公共设施，保持卫生整洁；
- 6、严格按照接警程序调配，不得玩忽职守，擅自离岗；
- 7、树立爱岗敬业，诚实守信，的职业道德。

## (五) 排障(救援)管理制度

1、严格遵守国家各项法规和交通部门制定的各项规章制度；

2、必须做到文明服务，在提供服务的过程中遇到发生争议时要主动耐心的解释，必要时向上级主管部门汇报，寻求调解；

3、排障(救援)人员在执行任务时必须着统一制服，使用文明规范用语，保持着装、仪容整齐平整，便服制服不得混穿，禁止因私外出不应该穿制服的场合着装；

4、爱岗敬业，严格照章办事。杜绝“人情关、金钱关、情绪关”，不得少收或多收排障(救援)费，严格按照收费标准收取排障(救援)费；

5、排障(救援)工作人员不准收受司机的钱物，对暂时停放在停车场车辆的货物要认真清点及登记清楚并保管好；

6、排障(救援)工作人员在执行排障任务时，须按照车主的意愿，本着“就近停放”的原则，将故障车拖至车主指定地点，不得强行介绍修车业务；

7、排障(救援)是采取有偿服务方式进行的，但队员在收取排障(救援)费用过程中，要开出票据，不允许有敲诈勒索的行为；

8、必须按规定填写《故障车排障(救援)工作记录》；

9、排障(救援)工作人员必须严格依照有关法规办事,自觉遵守交警部门的规章制度,时刻不忘“爱岗敬业、诚实守信、服务车主、奉献社会”的职业道德,切实维护道路良好的社会形象;

#### (六)排障(救援)队员日常管理规定

- 1、按规定时间作息,遵守单位的各项规章制度;
- 2、加强法律、法规、收费文件与安全操作的学习;
- 3、不得酗酒、赌博,确保随时执行排障(救援)任务;
- 4、严格执行请销假制度;
- 5、队员遇工作与生活中的问题要及时向负责人反映,避免与其他部门和外来人员发生不必要的冲突;
- 6、各班组长必须协助部门负责人做好日常管理工作,管理好各班组成员;
- 7、各班组长要严把收费关,不得多收或少收排障(救援)费、更不能接受司机的钱与物;
- 8、各班组长要具体落实好车辆的管理规定与通讯设施的管理;
- 9、严格按章办事、文明服务,不准刁难司机;
- 10、树立主人翁精神,提高工作积极性,并经常参加一些有组织的劳动与活动。

### 1.3.4. 道路清障车(拖车)安全操作规程

- (一)如果道路清障车(拖车)有ROPS,应系好安全带,

所有配备 ROPS 的道路清障车(拖车)都有安全带，用以在翻车时驾驶员仍保持在座位内，没有配备 ROPS 的旧拖车不应当配备安全带。

(二)尽可能不要在靠近沟边、堤旁和坑边驾驶道路清障车(拖车)。操作人员应经常注意隐藏在野草下面的坑洞和沟渠。道路清障车(拖车)驾驶员与沟渠边缘的距离最少要和沟的深度相等，以防沟的边缘坍塌。如果道路清障车(拖车)驾驶员不巧开过有斜坡道路的边缘，应当减速，转向坡下开，切不可立即倒车。

(三)当道路清障车(拖车)转弯、穿过斜坡和在高低不平、光滑泥泞的路面上行车要减速。拖车快速行走转弯时，离心力降低车辆的稳定性。在斜坡上行车比较容易发生翻车事故，尤其若使用前端装载机，移动时负载重心要低。闸要保持自动状态，后轮的间距要适当放宽。

(四)道路清障车(拖车)跳跃式前进就会失去稳定性。前端配重有助于在高低不平或松软的地面上行走。车速由8公里/小时增加到24公里/小时，作用到转弯拖车上的离心力强度则增加9倍，转弯半径要尽量大。

(五)为了安全，驾驶道路清障车(拖车)时尽量避开太陡的陡坡。如果必须在斜坡上行走，努力做到以下几点：低档下坡(至少要和爬坡所需的一样)。如必须爬陡坡，要尽可能缓慢，后轮要适当加宽。

(六)注意道路清障车(拖车)前进方向，特别是在施工作业带终端、路上和环绕树林行车时更要注意。在有障碍物和石块现场拖动设备时，要注意路上的物件及拖车后面的设备。可以使用后视镜，并且在作业带终端要减缓车速。

(七)禁止其他人乘坐道路清障车，要成为一条规定：无座位，无乘客，不允许儿童乘坐拖拉机。儿童或成人从车上掉下来有造成伤残或死亡的严重后果。

(八)平稳驾驶道路清障车(拖车)。转弯、启动或制动不要突然。开始爬坡时，要在发动机加速前加档。完全调速时突然撤开离合器可能造成拖车前端抬起，特别在爬坡时，使用一个闸让锁定轮转动也危险。

(九)道路清障车(拖车)停车时，要安全刹车，如有的话，使用停车锁。

### 1.3.5. 清障施救车辆管理制度

(一)清障施救车辆属于特种车辆，专管专用。原则上只能用于清障施救、正常巡逻。有特殊情况用车，需报请队长审批。

(二)清障施救车相对固定专人驾驶。车辆必须按规定停放指定位置，并确保安全。

(三)车辆交接前应主动清洗，保持外观整洁。

(四)车辆不得停放公共娱乐场所。

(五)驾驶员每天上班出车前必须进行常规检查，做好

车辆每日保养工作，确保清障车经常保持良好的技术状况，确保行驶安全。检查内容如下：

1、燃油、润滑油、冷却水、电池液是否正常，制动器（含手制动）、离合器是否正常；

2、方向盘、转向器、传动轴及转向横直拉杆连接是否牢固有效；

3、轮胎（含备胎）气压是否正常，轮胎螺丝是否牢固；喇叭、灯光、雨刮器、示警灯、音响是否正常；

4、车窗、门锁是否正常，随车工具是否齐全；

5、各种仪表、示警灯是否正常，发动机声音有无异响；

6、车外观是否整洁，有无脱漆碰损痕迹，车内是否整齐干净。

（六）日常清障施救工作，不得违章行车，必须确保行车安全。发现车辆出现问题，及时向中队领导汇报。

（七）需要进行例保及中、大修时，向中队领导拟报修计划，待批准后方可修理。

（八）建立车辆管理档案，一车一档。建立车辆使用、维修，定期例检台账。

### **1.3.6. 岗位安全职责**

（一）负责日常例行保养，对平板拖车进行检查、维修，并做好记录。

（二）严格按照安全技术交底和操作规程实施作业。

### 1.3.7. 岗位任职条件

(一)接受过良好机动车驾驶安全技术及技能培训。

(二)持有机动车驾驶员上岗证。

(三)遵守《道路交通安全法》、《道路交通安全法实施条例》。

### 1.3.8. 上岗作业准备

(一)运送超宽、超高和超长物件前，应制定妥善的运输方法和安全措施。运输超限物件时，必须向交通管理部门办理通行手续，在规定时间内按规定路线行驶。超高物体应有专人照管，并应配电工随带工具保护途中输电线路，保证运行安全。

(二)启动前应进行检查并确认拖挂装置、制动气管、电缆接头等连接良好，且轮胎气压符合规定。灯光、喇叭、指示仪表等应齐全完整；燃油、润滑油、冷却水等应添加充足；各连接件不得松动；轮胎气压应符合要求，确认无误后，方可启动。燃油箱应加锁。

(三)启动后，应观察各仪表指示值、检查内燃机运转情况，测试转向机构及制动器等性能，确认正常并待水温达到40℃以上、制动气压达到安全压力以上时，方可低档起步。起步前，车旁及车下应无障碍物及人员。

### 1.3.9. 安全操作规程

(一)水温未达到70℃时，不得快速行驶。行驶中，变速时应逐级增减，正确使用离合器，不得强推硬拉，使齿轮撞击发响。前进和后退交替时，应待车停稳后，方可换档。

(二)行驶中，应随时观察仪表的指示情况，当发现机油压力低于规定值，水温过高或有异响、异味等异常情况时，应立即停车检查，排除故障后，方可继续运行。

### (三)严禁超速行驶

应根据车速与前车保持适当的安全距离，选择较好路面行进，应避让石块、铁钉或其他尖锐铁器。遇有凹坑、明沟或穿越铁路时，应提前减速，缓慢通过。

(四)上、下坡应提前换低速档，不得中途换档。下坡时，应以内燃机阻力控制车速，必要时，可间歇轻踏制动器。严禁踏离合器或空挡滑行。

(五)在泥泞、冰雪道路上行驶时，应降低车速，宜沿前车辙迹前进，必要时应加装防滑链。

(六)当车辆陷入泥坑、砂窝内时，不得采用猛松离合器踏板的方法来冲击起步。当使用差速器锁时，应低速直线行驶，不得转弯。

(七)车辆涉水过河时，应先探明水深、流速和水底情况，水深不得超过排水管或曲轴皮带盘，并应低速直线行驶，不得在中途停车或换档。涉水后，应缓行一段路程，轻踏制动器使浸水的制动蹄片上水分蒸发掉。

(八)通过危险地区或狭窄便桥时，应先停车检查，确认可以通过后，应由有经验人员指挥前进。

(九)平头型驾驶室需前倾时，应清除驾驶室内物件，关紧车门，方可前倾并锁定。复位后，应确认驾驶室已锁定，方可起动。

(十)在车底下进行保养、检修时，应将内燃机熄火，拉紧手制动器并将车轮楔牢。

(十一)车辆经修理后需要试车时，应由合格人员驾驶，车上不得载人、载物，当需在道路上试车时，应挂交通管理部门颁发的试车牌照。

(十二)平板拖车装卸机械时，应停放在平坦坚实的路面上，轮胎应制动并用三角木楔塞紧。

(十三)拖车搭设的跳板应坚实，与地面夹角：在装卸履带式起重机、挖掘机、压路机时，不应大于 $15^{\circ}$ ；装卸履带式推土机、拖拉机时，不应大于 $25^{\circ}$ 。

(十四)装卸能自行上下拖车的机械，应由机长或熟练的驾驶人员操作，并应由专人统一指挥。指挥人员应熟悉指挥的拖车及装运机械的性能、特点。上、下车动作应平稳，不得在跳板上调整方向。

(十五)装运履带式起重机，其起重臂应拆短，使之不超过机棚最高点，起重臂向后，吊钩不得自由晃动。拖车转弯时应降低速度。

(十六)装运推土机时，当铲刀超过拖车宽度时，应拆除铲刀。

(十七)机械装车后，各制动器应制动住，各保险装置应锁牢，履带或车轮应楔紧，并应绑扎牢固。

(十八)雨、雪、霜冻天气装卸车时，应采取防滑措施。

(十九)拖车停放地应坚实平坦

长期停放或重车停放过夜时，应将平板支起，轮胎不应承压。停放时，应将内燃机熄火，拉紧手制动器，关锁车门。内燃机运转中驾驶员不得离开车辆；在离开前应熄火并锁住车门。

(二十)在坡道上停放时，下坡停放应挂上倒档，上坡停放应挂上一档，并应使用三角木楔等塞紧轮胎。

(二十一)使用随车卷扬机装卸物件时，应有专人指挥，拖车应制动住，并应将车轮楔紧。

(二十二)严寒地区停放过夜时，应将贮气筒中空气和积水放尽。

### **1.3.10. 其他注意事项**

(一)驾驶员不得疲劳驾驶，不得酒后驾驶，不得带情绪驾驶。

(二)驾驶员要有良好的职业道德，驾驶时不得接打手机。

(三)做好车辆的使用、维护及保养日志。



## 1.4. 车辆道路救援方案

### 1.4.1. 救援部门划分

(一)救援队伍：落实救援车辆、救援人员、维修工具、常用配件，保持24小时待命；

(二)24小时呼叫中心：接到救援电话后，救援中心人员第一时间与车主沟通，了解并记录车辆故障现象，确定最佳救援方案，主动告知救援收费标准等相关事宜，双方协商确认后，在规定时间内安排车辆、人员赶到待救援车辆所在地并实施救援。因道路拥堵等客观原因造成延时的应及时与求助者进行沟通。

(三)车辆在道路上发故障，我单位承诺提供50公里内免费救援。

### 1.4.2. 现场处置措施

(一)施救人员到现场后，须在最短时间做出判断，若车辆属于小修，则及时排除故障。若须回厂维修，经对方车主确认后，及时安排相关处置事宜。

(二)施救人员到现场后，经判断确认，若现场涉及相关行政执法部门或法律事宜，应积极协助车主及执法部门妥善保护好现场，做好善后处理，切忌未经许可破坏现场。

(三)若事故车涉及定损理赔，应积极协助车主和保险公司完成查勘理赔。

(四)及时排除以上原因，经对方车主确认将车辆安排回厂维修。

### 1.4.3. 汽车救援措施

(一)车辆维修救援应按交通部《车辆维修管理规定》和国家有关标准进行。救援人员要严格按照汽车维修相关标准和规定进行作业。

(二)汽车维修救援人员加强维修救援安全管理，维修救援人员应当执行安全生产操作规程，不得违章作业。如清障施救现场为车辆道，应当按照规定开启危险报警闪光灯并在车后50米至100米处设置警告标志，夜间还应当同时开启示廓灯和后位灯。

(三)保证维修配件质量，禁止使用假冒伪劣汽车配件和各类辅助料，确保车辆维修质量。

(四)维修救援活动不得污染环境，救援所产生的废弃物应进行回收处理。

#### (五)汽车维修救援标识使用

我公司在施救车辆和救援服务车辆的醒目位置喷涂统一的维修救援标识，救援抢修人员着印有统一救援标识的反光背心。

汽车道路救援服务，如您驾车时出现故障，可在全国范围内享受救援，服务包括但不限于搭电、更换轮胎、紧急拖车等。

#### 1.4.4. 道路救援服务项目

##### (一) 紧急拖车

当客户的汽车出现事故或故障并造成汽车不能行驶，协助安排拖车拖至最近的汽车生产厂商授权的维修商、援车道路救援服务网络中的车辆修理厂商或客户指定的维修商修理。全年无限次50公里以内免费拖带服务，超出50公里需客户另外付费。

##### (二) 现场维修

当客户的汽车出现事故或故障，且快速维修被认为是在可能的情况下，援车救援将协助安排汽车维修工至使用者现场、路边维修服务包括换胎、充电、加水和其他小于30分钟的现场不更换配件机械修理。零部件更换的费用由客户自理。

##### (三) 递送燃料救援

客户的汽车如发生行驶途中燃油耗尽导致无法行驶的情况，援车救援将协助安排紧急送油服务。免费递送燃油最多10升/次。客户每个年费周期内可免费享受一次递送燃料服务，超出的服务费用和燃油费用需客户自行承担。

##### (四) 更换轮胎救援

当客户的车辆因轮胎故障导致不能行驶，援车救援将协助安排车辆维修技师至客户现场，提供免费更换轮胎服务，使车辆恢复行驶。援车救援仅承担轮胎的更换工作，客户需

自行准备备用轮胎。

运送修好的若客户的车辆被援车救援安排拖至修理厂且修理时间超过72小时，且客户已不在维修地点，则援车救援可提供运返修好的车辆的服务，或承担客户前往取车的单程交通费用。

#### 1.4.5. 车辆救援服务

##### (一) 车辆拖吊救援

当客户的车辆因事故或故障脱离正常的行驶道路陷入困境，包括：陷入路井、路沟；落入河流、水沟；侧翻、倒翻或其他不可预见的特殊情况，援车道路救援可根据实际状况需要安排吊车或者相应的专业救援设施第一时间前往现场，设法使车辆脱离困境。

##### (二) 修理厂放置

若客户的车辆已拖至居住地以外的修理厂修理，且修理时间超过72小时，则援车救援将承担修理期间可能发生的修理厂放置与看管车辆的费用。

##### (三) 派送锁匠救援

当客户的车钥匙被锁在车内或丢失且有备用钥匙，援车救援可为客户报销不超过50公里(含)的取送钥匙的往返出租车费用。由此产生的过路过桥等其他费用由客户自行承担；如没有备用钥匙且客户要求现场开锁，援车救援将协助为其提供免费开锁服务。

住宿安排如客户的车辆已拖至经销商或资质修理厂处维修且车辆当天不能成功修复，且故障地点与客户居住地不是同一城市，援车救援将为客户提供住宿，方便客户等候车辆维修完毕。

援车救援将支付酒店房费，税费和早餐(如果其包含在房费中)。

电话费，房间服务等额外费用将由客户承担并必须在结账离开前支付。酒店住宿和继续旅行利益，客户只可选择其中一项。

继续行程如客户的车辆已拖至经销商或资质修理厂处维修且车辆当天不能成功修复，且故障地点与客户居住地不是同一城市，援车救援将提供相应交通工具，方便客户回家或继续旅行(距离不超过从故障地点返回居住地)。

行李运送如援车救援已为客户及其车上乘客安排了继续行程服务，如客户需要付费托运随行行李，援车救援可为客户及其车上乘客承担20公斤/人的托运行李费用。

口信传递如遇紧急情况将帮助客户转达紧急口信至其亲属及相关联络人。

在线解决问题援车救援可通过电话在线提供解决简单故障问题的技术建议，比如：组合仪表盘报警灯亮，方向盘锁死，档位锁死。假如这些技术建议可以使车辆正常行驶我们将首选该流程。

电瓶充电当客户的车辆因电瓶没电导致抛锚，援车救援将协助安排车辆维修技师至客户现场，提供免费电瓶充电服务，使车辆恢复行驶。

自驾游路径指导援车救援可协助客户进行自驾游路线设计。

沿途加油站信息援车救援可向客户提供自驾游路线沿途加油站的相关信息。

沿途符合资质的车辆维修厂信息咨询援车救援可在线向客户提供沿途符合该车辆品牌要求的车辆维修厂的相关信息。

驾车医疗救援援车救援为驾驶旅途中的客户提供在线医疗建议和医疗转介服务。医疗转介服务仅限于客户正在旅行或计划前往的地点区域内所能覆盖的医疗网点。援车救援不承担任何可能产生的外部费用。该服务不能被视为电话诊疗或120服务。

#### **1.4.6. 建立应急救援部门**

##### **(一) 救援队伍**

落实救援车辆、救援人员、维修工具及常用配件，并保持24小时待命。

##### **(二) 24小时拨打服务中心电话**

接到救援电话后，救援中心人员最早与车主沟通，了解并记录车辆故障现象，确定最佳救援方案，并主动告知救援

收费标准等相关事宜。经双方协商确认后，安排车辆和人员在规定时间内到达待救援车辆所在地进行救援。如因道路拥堵等客观原因造成延误，及时与帮助者沟通。

#### 1.4.7. 救援过程

现场应急救援是指车辆在行驶前无法启动或无法继续行驶或行驶中遇到麻烦，我公司指派救援人员开车到现场提供援助。这项服务不同于车库维修或保养。

现场应急救援一般有三种结果：

原不能驾驶的，经紧急救助完全修复后，可以驾驶；

原本不会开车，紧急救助暂时修好后可以开车，但需要去修理厂才能通过。

如果紧急救援无法驾驶车辆，将被拖到修理厂。

救援人员到达现场后，必须在最短的时间内做出判断，如果车辆属于小修，会及时排除故障。如需返厂维修，经对方业主确认后，及时安排相关处置事宜。

救援人员到达现场后，经判断确认，如果现场涉及相关行政执法部门或法律事项，应积极协助业主和执法部门妥善保护现场，做好善后处理，避免私自破坏现场。

如果肇事车辆涉及定损理赔，应积极协助车主和保险公司完成理赔调查。

及时排除上述原因，经对方车主确认后，安排车辆返厂维修。

#### 1.4.8. 救援响应时间

(一)如果救援距离小于10公里，维护救援将在企业接到呼叫后40分钟内到达现场。

(二)救援距离小于20公里的，维护救援人员应当在接到呼叫的企业60分钟内到达现场。

(三)救援距离超过20公里的，维修救援企业与遇险船舶所有人约定到达时间。

(四)遇特殊路段或不可抗力因素(包括交通拥堵、交通管制、交通事故、道路施工等)。

(五)汽车维修救援人员应当加强维修救援的安全管理，维修救援人员应当执行安全生产操作规程，不得违章操作。清障施救现场为汽车专用车道的，应按规定开启危险警示灯，并在车后50米至100米处设置警示标志。夜间应同时打开位置灯和后位置灯。

(六)保证维修配件质量，禁止使用假冒伪劣汽车配件和各种辅助材料，保证车辆维修质量。

(七)维护和救援活动不得污染环境，救援产生的废弃物应当回收利用。

(八)汽车维修救援标志采用我公司在救援车辆和救援服务车辆的醒目位置喷涂统一的维修救援标志，救援和抢修人员穿着印有统一救援标志的反光背心。

#### 1.4.9. 汽车维修救援措施

(一) 自觉遵守国家有关汽车维修管理的政策、法律、法规，认真执行汽车维修救援网络运行计划。

(二) 适应市场经济，转变运行机制，实行24小时昼夜维修服务。

(三) 建立汽车维修救援责任制，配备救援设施，落实救援人员，服从调度指挥。想做什么就做什么，该做什么就做什么，不要拒绝救援，不要耽误救援期。

(四) 严格执行汽车维修技术标准和工艺规范，建立救援车辆维修技术资料 and 台帐，确保汽车维修质量。不举报低配，不使用假冒伪劣配件。

(五) 严格执行汽车维修收费标准，合理收费。不弄虚作假，巧设项目，乱收养路费。

(六) 紧急抢修的工时和材料费用，按照《汽车维修管理规定》的要求，按照明码标价的标准合理收取，并按规定结算。

(七) 结算维修救助费用，出具维修结算单。

(八) 铸造拖车(起重机)的费用由业主和救援人员协商收取，不得超过公司公布的收费标准。

(九) 热情服务，积极为故障车辆的驾驶员和乘客解决问题，帮助驾驶员和乘客安排食宿、接送人员和物资。不要刁难车主，不要耽误工作时间。

(十) 自觉接受道路运输管理机构的监督管理和社会各界的监督评价。

#### 1.4.10. 汽车救援作业深度

##### (一) 抢修作业深度

原则上，维修救援人员外出抢修时可以迅速排除故障可以，主要用于故障排除，如补充燃油、蓄电池应急充电、更换备胎、更换保险丝等。

##### (二) 夜间服务深度

维修救援企业在夜间提供救援服务时，原则上以现场排除故障为主。如果无法现场排除故障，应将车辆拖回企业，第二天优先维修。

(三) 在救援过程中，如果发现任何需要维修的故障项目，应提前通知业主，经业主确认后方可进行相关维修操作。

#### 1.4.11. 汽车救援服务记录和台帐

(一) 汽车维修救援使用统一的汽车维修救援服务记录表和救援登记台帐(附件)。救援任务完成，人员返厂后，立即救援服务中心(24小时抽查室)，并记录在“救援登记台帐”中备查。

(二) 现场无法维修的车辆，征得帮工同意后，拖回修理厂，签订维修合同后优先维修。

(三) 保证维修质量，杜绝使用假冒伪劣零件。

#### (四) 保证合理收费

救援过程中发生的所有费用应严格按照相关收费标准收取，不能按照标准收取的费用应按照协议收取

## 1.5. 事故车辆、查扣车辆的拖移、停放、保管

为故障车提供短时应急抢修以及牵引拖曳服务，及时排除路面交通安全隐患；

协助交通事故现场处置，为事故车辆提供抢修、起吊、牵引拖移服务，为事故散落物提供清理、收集、起吊、转运、仓储服务；

负责违法停放车辆的拖吊、保管服务；

为清障作业现场、事故处理现场提供安全区域设置和隔离服务；

为事故车辆和事故物资提供具备消防、照明、安全存放保管条件的停放场地服务和交警部门查处暂扣的违法车辆，提供停放照看服务。

服从交管部门的调度，参与处置公路突发事件，做好公路应急救援设备储备。

根据实际情况提供必要的公益性、保障性服务，纠正违章、安全保卫时在指定的施救场所待命等。

### 1.5.1. 事故类型和危害分析

#### (一) 事故类型及原因

##### 1、翻车

引起翻车事故的主要原因有：高速行驶、刹车失灵等。

##### 2、碰撞

引起碰撞事故的原因有：超载、疲劳驾驶、司机不遵守车辆安全规则等。

### 3、失火

引起火灾事故的原因有：电路系统、发动机故障、外部因素等。

### 4、其他事故

在运行中，遭遇大雾、雨雪、冰雹、山体滑坡等自然灾害或由于疲劳驾驶、酒后驾驶、违章驾驶等造成人员伤亡，财产损失。

### 5、危害分析

由于路况复杂，加之当地自然环境恶劣，车辆成为公司的管理重点。

## （二）拖车基本原则

### 1、坚持以人为本原则

以保障人员生命安全为出发点和落脚点，最大限度的减少事故造成的人员伤亡。

### 2、按照抢险与疏导车辆安全相结合、防连锁事故的原则

依据事故的危害程度、人员伤亡等情况，实施现场救援，提供有关保障，组织人员疏散、安置等，加强对事故现场人员和车辆安全交通管理，防止事故扩大，减少损失。灾害影响范围较大或受灾人员较多时，应及时报告上级有关部门和

地方政府，请求援助。

3、要加强事故现场安保工作，监护肇事人员，为事故调查处理提供条件，协助公安交警部门做好现场取证工作。

## 1.5.2. 拖车工具检查

### (一) 感官检查

起重机械安全技术检查很大部分凭检验人员通过看、听、嗅、问、摸来进行。《起重机械检验规程》(2002)296号所规定的起重机械检验项目中占总项目70%以上是感官检验。通过感官的看、听、嗅、问、摸对起重机械进行全面的直观诊断，来获得所需信息和数据。

看：通过视觉根据起重机械结构特点，观察其重要传动部位、承力结构要点。

听：通过听觉分析出起重机械设备各部位运行声音是否正常，判断异常声音出自部位，了解病因，找出病源。

嗅：通过嗅觉分辨起重机械运动部位现场气味，辨别零部件的过热、磨损、过烧的位置。

问：向司机及有关人员询问起重机运行过程中，易出故障点，发生故障经过、类别，判定起重机安全技术状况。

摸：通过用手触摸起重机运行部件，根据温度变化、振动情况，判断故障位置和故障性质。

### (二) 测试仪器的检查

根据国内外起重机械发展趋势，现代化的应用状态监测

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/497105036111006142>