

HNPR—2021—01046

湖南省人民政府办公厅
关于印发《湖南省高速公路车辆救援服务
管理办法》的通知

湘政办发〔2021〕67号

各市州、县市区人民政府，省政府各厅委、各直属机构：

《湖南省高速公路车辆救援服务管理办法》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

湖南省人民政府办公厅

2021年11月2日

（此件主动公开）

湖南省高速公路车辆救援服务管理办法

第一章 总则

第一条 为规范全省高速公路车辆救援服务工作，依据《中华人民共和国道路交通安全法》《湖南省实施<中华人民共和国道路交通安全法>办法》《湖南省高速公路条例》《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）及《湖南省人民政府办公厅关于调整下放交通运输行政执法职责的通知》（湘政办函〔2019〕30号）等法律法规和有关文件精神，结合全省高速公路实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于全省境内高速公路车辆救援服务工作。

第三条 高速公路车辆救援服务是指高速公路经营企业自行组建的专职救援服务队伍和依法确定的社会车辆救援服务单位（以下统称车辆救援服务单位），受当事人委托，或者在当事人不委托、无法委托且影响高速公路通行安全的情形下，经高速公路管理单位通知，将在高速公路上发生故障或事故的机动车进行排障、吊装、拖行，对车载货物进行收集、装运、清理现场和对非伤亡人员进行转运等，并按规定收取费用的行为。

第四条 高速公路车辆救援服务工作由高速公路经营企业统筹组织实施，具体工作由车辆救援服务单位承担。

第五条 高速公路车辆救援服务工作具有公益性，应遵循抢救生命优先、保障安全畅通、就近快速救援的原则。

第二章 职责划分

第六条 省交通运输主管部门主管全省高速公路车辆救援服务工作，包括：

（一）宣传、贯彻执行高速公路车辆救援服务管理的有关法律、法规、规定和技术性标准；

（二）组织拟订全省高速公路车辆救援服务管理相关规定和技术性标准并监督实施；

（三）指导、监督全省高速公路车辆救援服务管理工作；

（四）建立健全车辆救援服务工作管理、考核机制。

第七条 省公路事务中心协助省交通运输主管部门指导、监督全省高速公路车辆救援工作，包括：

（一）宣传、贯彻执行高速公路车辆救援服务管理的有关法律、法规、规定和技术性标准；

（二）协助拟订全省高速公路车辆救援服务工作管理、考核办法；

（三）承办省交通运输主管部门交办的其他相关工作。

第八条 市州交通运输主管部门负责监督、检查、考核辖区内高速公路车辆救援服务工作，具体工作由市州交通运

输综合行政执法机构承担，包括：

（一）宣传、贯彻执行高速公路车辆救援服务管理的有关法律、法规、规定和技术性标准；

（二）指导、监督、考核辖区高速公路经营企业实施车辆救援服务工作；

（三）处理辖区高速公路车辆救援服务工作的投诉举报；

（四）承办省交通运输主管部门交办的其他相关工作。

第九条 省发展改革、公安、财政、市场监管、税务等有关部门应依照各自职责，做好高速公路车辆救援服务的相关工作。

第十条 高速公路经营企业是高速公路车辆救援服务工作的责任主体。其中，政府还贷高速公路由省高速公路集团有限公司下属运营公司具体组织实施，经营性高速公路由经营业主负责组织实施，包括：

（一）宣传、贯彻执行高速公路车辆救援服务管理的有关法律、法规、规定和技术性标准；

（二）与市州交通运输主管部门、公安机关高速公路交通管理部门等有关单位协商，统一规划、合理布局经营路段车辆救援服务站点；

（三）根据实际情况，自行组建专职车辆救援服务队伍或者依法确定社会车辆救援服务单位开展车辆救援服务工作。对依法确定的社会车辆救援服务单位，应当签订合同，

并明确双方应遵守国家相关法律法规及本办法的相关规定；

（四）通过门户网站、收费站及服务区公示牌、电子息板等形式向社会公示车辆救援服务收费项目、收费标准、收费依据及救援电话等服务信息；

（五）落实车辆救援服务工作管理、考核办法、考核机制、准入和退出等制度和机制；

（六）加强对车辆救援服务单位的监督管理，定期开展车辆救援服务专项检查，及时纠正违规行为，加强人员培训，提高车辆救援服务能力；

（七）定期对高速公路车辆救援服务信息进行收集、汇总和上报；

（八）法律法规规定的其他职责。

第十一条 车辆救援服务单位具体承担服务路段的车辆救援服务工作，包括：

（一）贯彻执行高速公路车辆救援服务管理的相关法律、法规、规定和技术性标准；

（二）配备与高速公路车辆救援需要相适应的人员、救援设施和设备；

（三）按规范要求开展车辆救援服务工作；

（四）法律法规规定的其他职责。

第三章 服务行为

第十二条 市州交通运输主管部门、公安机关高速公路交通管理部门、高速公路经营企业和车辆救援服务单位应按照各自职责加强协作，共同做好高速公路车辆救援服务工作。

第十三条 车辆救援服务单位应实行 24 小时值班备勤，做到反应迅捷，处置及时，记录完整。

第十四条 车辆救援服务单位作业前应向当事人提供作业清单，明确告知所需的救援服务项目、收费依据及收费标准。

第十五条 车辆救援服务单位不得有下列行为：

- （一）不按规定及时到达故障或事故现场；
- （二）违规进入高速公路开展车辆救援服务工作；
- （三）将车辆救援服务求助信息泄露给社会人员或带社会人员出勤；
- （四）未经公安机关高速公路交通管理部门同意，擅自撤除、变动事故现场和使用、放行、拆卸、变卖被扣留、扣押的事故车辆；
- （五）损坏或非法扣押被救援服务对象的车辆、货物；
- （六）擅自设立收费项目，擅自扩大收费范围，擅自提高收费标准或采取哄骗、威胁等手段强行提供救援服务并收取费用；
- （七）违反法律法规及规定的其他行为。

第十六条 在不影响高速公路正常运行（事故车或故障车未占用行、超、应急车道）的情况下，任何单位和个人不得强制指定救援机构，也不得妨碍和阻止当事人委托的具备救援资质的救援机构进场服务。

第四章 收费服务

第十七条 高速公路车辆救援服务收费必须严格按照省价格、交通运输主管部门核定的救援服务收费项目和标准执行，实行政府指导价管理的应严格执行省价格主管部门核定的收费标准，实行市场调节价的由服务双方协商并签订书面协议收费。车辆救援服务单位应向当事人提供合法的收费票据。

第十八条 单次实施车辆救援服务过程中产生的拖车、吊车、货物收集转运的总收费，事故车辆超过 5000 元、故障车辆超过 3000 元的，车辆救援服务单位应通知高速公路经营企业路产管理人员进行核实；事故车辆超过 10000 元、故障车辆超过 5000 元的，高速公路经营企业应通知市州交通运输主管部门驻高速公路路政执法人员进行核实。经核实发现车辆救援服务单位违反救援服务有关规定或者违规收费的，及时交由市州交通运输主管部门或市场监督管理部门依法予以处理。

第十九条 故障车辆原则上转移至最近的高速公路出口处或服务区，也可以转移至当事人选择的其他停放地点。

当事人选择将故障车辆转移至其他停放地点的，不属于高速公路经营企业主体责任范畴，由当事人与车辆救援服务单位按照市场价格约定服务费用。

第二十条 被依法扣留的事故车辆应转移至公安机关高速公路交通管理部门指定的地点停放。如遇恶劣天气等特殊情况，车辆救援服务单位可先将事故车辆转移至高速公路出口处或服务区等临时免费停放，3 天之内再拖移至所属辖区公安机关高速公路交通管理部门指定地点停放。

公安机关高速公路交通管理部门依法扣留车辆的转移、停放、保管费用，法定期限内的由财政承担，不得向当事人收取，也不得指定社会救援机构实施并收取费用，相关费用由公安机关高速公路交通管理部门列入本部门年度预算并及时支付。

第五章 监督管理

第二十一条 省交通运输主管部门、市州交通运输主管部门、高速公路经营企业应共同推进车辆救援服务信息化管理建设，将全省车辆救援信息纳入全省统一的信息平台进行监管。

高速公路救援服务车辆应安装定位系统，并接入省统一信息平台。

第二十二条 市州交通运输主管部门应加强对辖区高速公路车辆救援服务工作的监督检查，对违反车辆救援服务有关规定的，应根据职责依法予以处理。

第二十三条 车辆救援服务单位及其工作人员违反车辆救援服务有关规定的，由市州交通运输主管部门责令高速公路经营企业限期整改。

社会车辆救援服务单位整改不到位或拒不整改的，高速公路经营企业应按合同约定解除该社会车辆救援服务单位违规行为所在站点的救援服务合同。

第二十四条 车辆救援服务工作被举报投诉、媒体曝光并产生严重影响，经查证属实的，实施主体为高速公路经营企业自行组建的专职车辆救援服务队伍的，由市州交通运输主管部门责成高速公路经营企业整顿，并对相关责任人予以处理；实施主体为依法确定的社会车辆救援服务单位的，应按合同约定依法解除其车辆救援服务合同。

第二十五条 省公路事务中心应适时对高速公路经营企业车辆救援服务工作进行抽查，并将抽查结果进行公示，接受社会监督。

第二十六条 对于违反道路交通安全管理有关法律法规规定的，由公安机关高速公路交通管理部门根据职责依法予以处理。

对于违反车辆救援服务收费有关规定的，由市场监督管理部门根据职责依法予以处理。

第六章 考核评价

第二十七条 市州交通运输主管部门应定期对辖区高速公路经营企业车辆救援服务工作进行考评。重点考评救援服务站标准化建设、规范化救援、优质化服务等内容。

考评结果应作为高速公路年度服务质量考核的重要内容。

第二十八条 高速公路经营企业应加强对所属车辆救援服务单位的服务考评，重点考评救援事件有效投诉数量、回访数量、日常监督检查情况等内容。

第二十九条 对于高速公路经营企业自行组建的专职车辆救援服务队伍，考评结果应作为绩效管理的重要参考依据。

对于依法确定的社会车辆救援服务单位，考评结果应作为以后年度确定购买高速公路车辆救援服务承接主体的重要参考依据。

第七章 附则

第三十条 高速公路发生突发事件的，有关救援服务工作按《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《湖南省应急救援实施办法》等相关法律法规及规定执行。

第三十一条 本办法自公布之日起施行。