

# 高速公路应急救援员职业标准

交通运输部职业资格中心

2024年12月



# 说 明

为满足交通强国建设对交通技术技能人才的需要，保证高速公路应急救援服务质量，规范高速公路应急救援员专业能力评价工作，交通运输部职业资格中心组织有关专家编制了《高速公路应急救援员职业标准》（以下简称《标准》）。

一、《标准》涵盖了高速公路应急救援员应具备的职业知识和能力，详细介绍了高速公路应急救援员的职业活动，并对培训与评价等做出了明确规定，体现了以职业活动为导向、以职业能力为核心、以培训评价为手段的特点。

二、《标准》按照职业能力水平将高速公路应急救援员从低到高依次划分为初级、中级、高级，同时明确了各等级的评价申报条件、评价方式与主要评价内容。

三、《标准》由交通运输部职业资格中心组织编写和审定。编写人员有：王福恒、孙海、吴增涛、邱念领、郭凯兵、孙龙、廖广宇、徐骊韬、张韡；审定人员有：刘长明、高卓、唐仕政、屈国强、李镇、申伟志、刘兴川、李英奇、张宏春、施玲、金刚、曹阳。

四、《标准》在编写和审定过程中得到了江苏宁沪高速公路股份有限公司、江苏交控人才发展集团有限公司、中国公路学会、中铁交通投资集团有限公司、中交资产管理有限公司、中

铁建公路运营有限公司、山东高速股份有限公司、江西省交通投资集团有限责任公司、河南交通投资集团有限公司、广东粤运交通拯救有限公司、四川路桥建设集团股份有限公司、甘肃省高速公路运营服务中心、长安大学、北京交通运输职业学院、江苏省交通技师学院等单位的大力支持，在此一并表示感谢。

# 目 录

第一章	总则 .....	4
第二章	术语和缩略语 .....	5
第三章	职业道德及行为规范 .....	7
第四章	职业活动 .....	8
第五章	职业知识 .....	10
第六章	职业能力 .....	13
第七章	培训与职业能力评价 .....	30

# 第一章 总 则

1.1 为了提升高速公路应急救援员的职业能力，规范其职业行为，保证高速公路应急救援质量，制定本标准。

1.2 本标准所称高速公路应急救援员，是指在高速公路上专门从事应急救援工作的专业人员。

1.3 本标准适用于高速公路应急救援员职业能力评价工作。

1.4 本标准所规定的高速公路应急救援是指针对发生在高速公路的自然灾害、交通事故、车辆故障、医疗紧急情况等各类突发事件，导致路障、路损，影响高速公路正常使用，迅速响应并实施救援行动，以尽快恢复道路交通秩序，保护人民群众生命和财产安全，防止次生灾害发生。

1.5 高速公路应急救援员按职业能力水平从低到高依次划分为：初级、中级、高级。

## 第二章 术语和缩略语

### 2.1 高速公路

根据《公路工程技术标准》(JTGB01-2014),公路分为高速公路、一级公路、二级公路、三级公路及四级公路等五个技术等级。高速公路为专供汽车分方向、分车道行驶,全部控制出入的多车道公路。高速公路的年平均日设计交通量宜在 15000 辆小客车以上。

### 2.2 应急救援装备

是指实施高速公路应急救援而配备的设备、设施、物品及技术工具的总称。这些装备包括但不限于用于现场救援的起重设备、破拆工具、照明装置、通讯设备、消防器材、急救药品与器械等,以及为提升救援效率而采用的专业技术软件和系统。它们共同构成了高速公路应急救援行动中的关键支持力量,确保救援工作的顺利进行和高效完成。

### 2.3 作业区

一般是指在高速公路应急救援作业时,为确保救援人员、设备及设施的安全,在高速公路上设置与正常通行路段分隔出来的特定区域。

## 2.4 应急救援职业能力

是指在高速公路突发事件救援工作中，综合运用各类应急救援装备、技术与方法，以满足救援需求的综合技术能力的统称。

## 第三章 职业道德及行为规范

3.1 高速公路应急救援人员应具有遵纪守法、诚实守信、忠诚可靠、救死扶伤、尊重生命、严守纪律、廉洁奉公、乐于奉献的职业道德。

3.2 高速公路应急救援人员应遵守爱岗敬业、团结协作、严谨求实、勤奋钻研、勇于创新的职业行为规范。

3.3 高速公路应急救援人员应熟悉相关的法律、法规，尊重科学、精益求精、保证成果质量。

3.4 高速公路应急救援人员应严格保守国家秘密和他人的商业、技术秘密。高速公路应急救援人员应保护被救对象隐私。

3.5 高速公路应急救援人员应具有终身学习和奉献社会的精神。

## 第四章 职业活动

### 4.1 一般规定

4.1.1 高速公路应急救援人员是一种专门针对高速公路环境下的紧急情况而设置的职业，主要职责是在高速公路上发生交通事故或其他突发事件时，迅速响应并采取必要的救援措施，以减少人员伤亡和财产损失，并尽快恢复交通秩序。

4.1.2 高速公路应急救援人员的职业活动与道路、桥梁等工程全生命周期的职业活动关系密切，在职业活动中应注意职业活动与各阶段信息的密切联系。

4.1.3 高速公路应急救援人员在项目各阶段职业活动中应与各参与方做好专业协同管理等有关活动。

### 4.2 救援范畴

4.2.1 在发生一般性自然灾害、交通事故、车辆故障、医疗紧急情况等影响道路正常通行的情形时，高速公路应急救援人员负责根据突发事件应急救援预案，运用相应应急救援装备和技术，开展高速公路应急救援工作。

4.2.2 在发生地震、泥石流、雨雪冰冻灾害、重特大交通事故等严重的突发事件时，高速公路应急救援人员根据政府部门

制定的应急预案，履行突发事件应急预案中规定的职责，开展救援工作。

4.2.3 负责高速公路应急救援工作时，应遵循安全、高效、便捷、科学的原则。服从现场组织、指挥和调度，实施救援工作，及时恢复路面通畅。

## 第五章 职业知识

### 5.1 一般规定

5.1.1 高速公路应急救援人员应通过普通教育或职业培训教育获取基础知识和专业知识。

5.1.2 高速公路应急救援人员应通过工作实践和自身学习逐步掌握必要的法律法规知识。

### 5.2 基础知识

5.2.1 高速公路应急救援人员应掌握应急救援专业基础知识。

5.2.2 高速公路应急救援人员需掌握的应急救援基础知识，包括高速公路、常见事故、汽车基础、人员救助、安全防护和环境保护等相关知识。

5.2.3 高速公路应急救援人员需掌握的计算机基本知识，包括计算机操作基本知识、办公软件使用知识。

### 5.3 专业知识

5.3.1 高速公路应急救援人员需要掌握高速公路应急救援预案、应急救援装备、作业现场安全防护等知识。

5.3.2 高速公路应急救援人员需具备一定的高速公路应急救

援专业知识，包括自然灾害对道路影响与判断，常见车辆故障识别，司乘人员伤病状态判断，货物类型及危害识别，作业安全生产知识和要求等。

5.3.3 高速公路应急救援人员应掌握政府部门制定的重特大公路突发事件应急救援预案、危化品泄漏事故处置预案、人员伤亡事故处置预案、协同工作知识与方法等应用知识。

## 5.4 相关规范、法律和法规知识

5.4.1 高速公路应急救援人员应熟悉的现行法律法规主要包括：

- (1) 《中华人民共和国民法典》
- (2) 《中华人民共和国公路法》
- (3) 《中华人民共和国安全生产法》
- (4) 《中华人民共和国突发事件应对法》
- (5) 《中华人民共和国环境保护法》
- (6) 《中华人民共和国劳动法》
- (7) 《中华人民共和国道路交通安全法》
- (8) 《中华人民共和国特种设备安全法》
- (9) 《中华人民共和国消防法》
- (10) 《危险化学品安全管理条例》
- (11) 《公路安全保护条例》
- (12) 《收费公路管理条例》

5.4.2 高速公路应急救援人员应熟悉的现行规范主要包括：

(1) 《危险化学品重大危险源辨识》(GB18218—2018)

(2) 《电动汽车灾害事故应急救援指南》(GB/T 38283—2019)

(3) 《雾天公路通行条件预警分级》(GB/T31444—2015)

(4) 《冰雪天气公路通行条件预警分级》(GB/T31443—2015)

(5) 《道路车辆清障救援操作规范》(JT/T891—2014)

(6) 《道路车辆清障救援技术要求 第 1 部分:术语》(JT/T1357.1—2020)

(7) 《道路车辆清障救援技术要求 第 2 部分:装备》(JT/T1357.2—2020)

5.4.3 高速公路应急救援人员应了解其他有关法律、法规及规范的基本知识，并具有一定的物理基础知识、化学基础知识、道路桥梁基础知识、电力、机械工程专业基础知识。

5.4.4 高速公路应急救援人员应了解应急救援作业过程中的安全管理知识。

## 第六章 职业能力

本标准对初级、中级、高级的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

### 6.1 初级

职业功能	工作任务	技能要求	相关知识要求
1. 救援准备	1.1 救援车辆的日常检查	1.1.1 能对救援车辆外观及附属设施进行日常检查 1.1.2 能对救援车辆发动机进行日常检查 1.1.3 能对救援车辆制动系统进行日常检查 1.1.4 能对救援车辆轮胎及车轮进行日常检查 1.1.5 能对救援车辆照明及信号系统进行日常检查	1.1.1 救援车辆外观结构及附属设施配置 1.1.2 救援车辆发动机类型及构造 1.1.3 救援车辆制动系统类型及构造 1.1.4 救援车辆车轮及轮胎类型、结构和安全要求 1.1.5 救援车辆照明及信号系统类型及构造
	1.2 救援随车设备日常检查	1.2.1 能对应急救援车辆附属设备外观及结构完整性进行日常检查 1.2.2 能对救援车辆随车工具外观完好性、功能性进行日常检查 1.2.3 能对救援车辆专用作业装置外观及结构完整性进行日常检查	1.2.1 救援车辆附属设备构造及配备要求 1.2.2 救援车辆随车工具结构及配备要求 1.2.3 救援车辆专用作业装置结构和功能
	1.3 安全装备检查	1.3.1 能对救援破拆装备配置数量及功能进行检查 1.3.2 能对救援支撑装备配置数量及功能进行检查 1.3.3 能对救生装备配置数量及功能进行检查 1.3.4 能对通信器材配备数量及功能进行检查	1.3.1 救援破拆装备类型、工作原理、注意事项、维修保养及配置要求知识 1.3.2 救援支撑装备类型、工作原理、注意事项、维修保养及配置要求知识 1.3.3 救生装备类型、工作原理、技术性能参数、注意

			事项以及配置要求知识 1.3.4 通信器材类型、工作原理、技术性能参数、注意事项以及配置要求知识
	1.4 防护装备检查	1.4.1 能够对个人一般防护装备外观及结构进行检查 1.4.2 能对个人消防防护装备外观及结构进行检查 1.4.3 能够对现场防护隔离装备外观及配备数量进行检查 1.4.4 能够对现场警示装备外观及功能进行检查	1.4.1 个人一般及消防防护装备类型、功能、技术性能参数、注意事项及配置要求知识 1.4.2 现场隔离及警示防护装备类型、功能、技术性能参数、注意事项及配置要求知识
	1.5 作业现场安全防护	1.5.1 能对一般作业环境安全性进行判断 1.5.2 能按照规定要求对一般作业区域设置安全防护警戒区、准备区和救援区 1.5.3 能引导救援车辆在一般现场停放到位 1.5.4 能将一般作业区的司乘人员疏散到安全区域	1.5.1 救援作业环境分类和安全判断方法 1.5.2 安全防护警戒区、准备区和救援区的设置方法、设置流程和要求 1.5.3 各类型救援车辆的停放规定和要求
	1.6 救援车辆驾驶	1.6.1 取得与准驾车型相适应的驾驶证 1.6.2 能在一般道路条件下对轻型救援车辆进行驾驶 1.6.3 能在复杂路况条件下对轻型救援车辆进行驾驶 1.6.4 能在复杂气候条件下对轻型救援车辆进行驾驶	1.6.1 《机动车驾驶证申领和使用规定》相关知识 1.6.2 一般道路条件下救援车辆的驾驶方法与技巧 1.6.3 复杂路况条件下救援车辆的驾驶方法与技巧 1.6.4 复杂气候条件下救援车辆的驾驶方法与技巧
2. 现场核查	2.1 信息核查	2.1.1 能使用规范用语和司乘当面沟通 2.1.2 能完成报案信息的核查	2.1.1 与车主沟通的行为规范、沟通方法及技巧 2.1.2 案件信息核查要点和方法
	2.2 人员检查	2.2.1 能核对客户基础信息 2.2.2 身体状况初步判断	2.2.1 基本身份确认,包括现场人员数量、组成及判断年龄范围以预估风险等

			2.2.2 伤员意识状态、明显外伤等伤情判断
	2.3 车辆检查	2.3.1 能对被救援车辆外观、类型及附件进行检查 2.3.2 能对被救援车辆损坏部位进行初步识别 2.3.3 能对被救援车辆进行救援安全检查及隐患排查	2.3.1 被救援车辆重点检查部位、检查方法及注意事项 2.3.2 被救援车辆故障或事故损坏程度的分析判断知识 2.3.3 被救援车辆安全检查内容和安全隐患排查方法
	2.4 货物检查	2.4.1 能对被救援车货物种类、重量进行核查 2.4.2 能对被救援车货物安全识别及隐患排查 2.4.3 能对被救援车货物是否是危险品进行初步识别	2.4.1 被救援车辆货物的稳固性、观察测量计法 2.4.2 被救援车辆影响救援作业的潜在问题研判 2.4.3 有毒有害危险化学品的识别
3. 救援操作	3.1 作业区设置	3.1.1 能评估作业现场环境安全状况 3.1.2 能设置现场安全作业区	3.1.1 作业现场环境安全评估方法 3.1.2 作业现场设置操作方法
	3.2 现场恢复车辆行驶（单车设备故障情况下）	3.2.1 能检查判断轻型货车、小型客车一般故障现象 3.2.2 能前期处置轻型货车、小型客车的故障和清拖车辆	3.2.1 作业现场环境安全评估方法 3.2.2 设备故障检查方法 3.2.3 设备故障处置方法
	3.3 救援辅助操作	3.3.1 能使用承载类辅具进行承载作业 3.3.2 能使用锁紧类辅具进行锁紧作业 3.3.3 能使用通信类辅具进行救援通信 3.3.4 能使用简易破拆类辅具进行破拆作业	3.3.1 承载类辅具的操作使用方法与技巧 3.3.2 锁紧类辅具的操作使用方法与技巧 3.3.3 破拆类辅具的操作使用方法与技巧 3.3.4 通信类辅具的操作使用方法与技巧

	3.4 被救援车辆 装载	3.4.1 能操作轻、中型托吊 专项作业车的设备及附具 3.4.2 能将救援车排档 解入空挡 3.4.3 能完成故障车装载 或托举 3.4.4 能固定已装载或托 举的被救援车辆	3.4.1 平板和托举机构装 载操作知识及操作规范 3.4.2 车辆解入空挡的方 法 3.4.3 辅助车轮的使用方 法、操作规程及注意事项 3.4.4 平板型、轻中托吊型 专项作业车装载、托举操作 规程 3.4.5 平板型、轻中托吊型 专项作业车与被救援车辆 的固定方法
	3.5 被救援车辆 运输	3.5.1 能观察、判断运输过 程中所载车辆安全稳固状 态 3.5.2 能确认救援专项作 业车的运输通过条件	3.5.1 被救援车的运输要 求和注意事项 3.5.2 载荷救援专项作业 车整体质量、宽高参数的确 认及运输中稳固程度判断 方法
	3.6 被救援车辆 卸载	3.6.1 能解除轻、中型托吊 专项作业车上被救援车辆 的固定 3.6.2 能完成轻、中型托吊 专项作业车上被救援车辆 的卸载 3.6.3 能按要求停放被救援 车辆并做好相应工作	3.6.1 专项作业车卸载环 境场地要求 3.6.2 平板型、轻中托吊型 专项作业车所运车辆的固 定解除方法 3.6.3 平板控制机构和托 举机构的卸载操作方法及 操作规范 3.6.4 被救援车辆停放要 求、卸载流程、卸载核 查方法，及注意事项 3.6.5 被卸载车辆外部检 查、确认、记录的内容和 要求
4. 清场结 案	4.1 现场恢复	4.1.1 能清理一般作业现场 残留物 4.1.2. 能撤除一般作业现 场安全区设置的装置	4.1.1 基本掌握简易或轻 微事故的快速处置流程。 4.1.2 事故车辆救援设备 及简易事故车辆清障的操

		4.1.3 能组织救援人员安全撤离一般作业现场	作方法。
	4.2 救援工作反馈	4.2.1 能将救援服务质量反馈给被服务对象 4.2.2 能将救援情况反馈给上级指挥部门 4.2.3 能复盘救援过程	4.2.1 车辆清障救援的基本流程及方法 4.2.2 求助信息的记录规范及要求,相关记录工具和系统的使用方法
	4.3 客户服务	4.3.1 能使用标准普通话,文明礼貌地与客户沟通,准确记录客户的需求 4.3.2 能保持友善和耐心,及时回应客户的疑问和投诉 4.3.3 能按照规定的流程和用语进行服务回访,了解客户对救援服务的满意度,并记录回访结果 4.3.4 能初步识别一般性投诉问题,并向上级报告	4.3.1 客户服务的基本原则 4.3.2 回访工作的具体流程及规范用语 4.3.3 投诉的分类及其处理流程 4.3.4 基本的沟通技巧和方法

## 6.2 中级

职业功能	工作任务	技能要求	相关知识要求
1. 救援准备	1.1 应急预案、救援方案准备	1.1.1 能够对高速公路常见道路交通突发事件进行分类 1.1.2 能够根据道路交通突发事件分类编制一般道路突发事件现场处置方案 1.1.3 能够根据道路交通突发事件分类及应急预案进行救援方案编制 1.1.4 能够根据救援方案编制应急救援所需装备清单	1.1.1 道路交通突发事件的特点和危害 1.1.2 一般道路交通突发事件现场处置方法 1.1.3 道路交通突发事件救援处理方法 1.1.4 道路交通突发事件应急救援装备分类及功用
	1.2 救援车辆和救援随车设备专项检查	1.2.1 能对救援车辆行驶系统使用性能进行专项检查 1.2.2 能对救援车辆制动	1.2.1 救援车辆行驶系统构造及功能 1.2.2 救援车辆制动系统构造及功能

	<p>系统使用性能进行专项检查</p> <p>1.2.3 能对救援车辆转向系统使用性能进行专项检查</p> <p>1.2.4 能对救援车辆电器系统进行专项检查</p> <p>1.2.5 能对应急救援车辆附属设备性能进行专项检查</p> <p>1.2.6 能对救援车辆随车工具使用性能进行专项检查</p> <p>1.2.7 能对救援专用作业装置使用性能进行专项检查</p>	<p>1.2.3 救援车辆转向系统构造及功能</p> <p>1.2.4 救援车辆电器系统电路结构和功能</p> <p>1.2.5 车辆附属设备的配备和性能要求</p> <p>1.2.6 随车救援工具的配备和性能要求</p> <p>1.2.7 应急救援专用作业装置构造及性能要求</p>
1.3 安全装备检查	<p>1.3.1 能完成救援破拆装备功能完好性检查及维护</p> <p>1.3.2 能完成救援支撑装备功能完好性检查及维护</p> <p>1.3.3 能完成救生装备功能完好性检查及维护</p> <p>1.3.4 能完成通信器材功能完好性检查及维护</p>	<p>1.3.1 救援破拆装备类型、工作原理、注意事项、维修保养及配置要求知识</p> <p>1.3.2 救援支撑装备类型、工作原理、注意事项、维修保养及配置要求知识</p> <p>1.3.3 救生装备类型、工作原理、技术性能参数、注意事项以及配置要求知识</p> <p>1.3.4 通信器材类型、工作原理、技术性能参数、注意事项以及配置要求知识</p>
1.4 防护装备检查	<p>1.4.1 能完成个人一般防护装备使用性能检查与维护</p> <p>1.4.2 能完成个人消防防护装备使用性能检查与维护</p> <p>1.4.3 能完成现场防护隔离装备的检查与维护</p> <p>1.4.4 能完成现场警示装备的检查与维护</p>	<p>1.4.1 个人防护装备类型、功能、技术性能参数、注意事项及配置要求知识</p> <p>1.4.2 现场防护装备类型、功能、技术性能参数、注意事项及配置要求知识</p>
1.5 作业现场安全防护	<p>1.5.1 能对复杂作业环境安全性进行判断</p>	<p>1.5.1 救援作业环境分类和安全判断方法</p>

		1.5.2 能按照规定要求对复杂救援现场设置安全防护警戒区、准备区和救援区 1.5.3 能引导救援车辆在复杂现场停放到位 1.5.4 能将复杂现场的司乘人员疏散到安全区域	1.5.2 安全防护警戒区、准备区和救援区的设置方法、设置流程和要求 1.5.3 各类型救援车辆的停放规定和要求
	1.6 救援车辆驾驶	1.6.1 能在一般道路条件下对救援车辆进行驾驶 1.6.2 能在复杂路况下对救援车辆进行驾驶 1.6.3 能在复杂天气下对救援车辆进行驾驶	1.6.1 一般道路条件下救援车辆的驾驶方法与技巧 1.6.2 复杂路况条件下救援车辆的驾驶方法与技巧 1.6.3 复杂天气条件下救援车辆的驾驶方法与技巧
2. 现场核查	2.1 信息核查	2.1.1 能使用信息系统操作登记信息 2.1.2 能完成复杂报案信息的核查	2.1.1 信息系统的操作规范 2.1.2 复杂案件信息核查要点和方法
	2.2 人员检查	2.2.1 能完成人员信息的核查 2.2.2 能判断人员受伤危险程度	2.2.1 案件信息核查要点和方法 2.2.2 伤员伤势深入判断和评估 2.2.3 特殊情况了解,有无特殊或慢性疾病等
	2.3 车辆检查	2.3.1 能通过车型和车标等识别被救援车辆类型和有关参数 2.3.2 能对被救援车辆状况进行分析并制定救援方案 2.3.3 能针对特殊情况复杂程度和救援措施与车主进行沟通	2.3.1 车辆类别和救援涉及参数的识别方法 2.3.2 被救援车辆不同情况下的救援方案 2.3.3 复杂情况的表述方法及沟通技巧
	2.4 货物检查	2.4.1 能判断货物的损失情况并与车主进行沟通 2.4.2 能识别有毒有害物品的标识并能提出防护措施	2.4.1 救援不同货物分类方法 2.4.2 有毒有害危险化学品的防护处置方法
	2.5 作业环境查验	2.5.1 能对周边作业环境进行查验和判断 2.5.2 能根据现场环境准	2.5.1 作业周边环境、现场地形等分析和判断知识 2.5.2 高速公路概念和特

		<p>确判断救援难度并能统筹协调资源</p> <p>2.5.3 能对作业现场安全逃生路线进行选择</p>	<p>征</p> <p>2.5.3 现场指挥调度方法</p> <p>2.5.4 突发情况的安全措施</p>
3. 救援操作	3.1 现场恢复车辆行驶（单车设备故障情况下）	<p>3.1.1 能检查判断新能源轻型货车、小型客车一般故障现象</p> <p>3.1.2 能前期处置新能源轻型货车、小型客车的故障和清拖车辆</p>	<p>3.1.1 新能源轻型货车、小型客车设备故障检查方法</p> <p>3.1.2 新能源轻型货车、小型客车设备故障处置方法</p>
	3.2 作业区设置	<p>3.2.1 能对作业现场环境安全进行评估</p> <p>3.2.2 能设置现场安全作业区</p> <p>3.2.3 能发现并纠正作业区设置的不规范行为</p>	<p>3.2.1 作业现场环境安全评估方法</p> <p>3.2.2 作业区设置操作方法</p> <p>3.2.3 作业区设置规范</p>
	3.3 伤员的基本救护	<p>3.3.1 能对救护现场环境安全进行评估</p> <p>3.3.2 能对伤员进行简单止血</p> <p>3.3.3 能对伤员进行简单包扎</p> <p>3.3.4 能对意外伤害进行处置</p>	<p>3.3.1 救护现场环境安全评估方法</p> <p>3.3.2 伤员简单止血方法</p> <p>3.3.3 伤员简单包扎方法</p> <p>3.3.4 意外伤害处置方法</p>
	3.4 小型客车、货车救援	<p>3.4.1 能对小型客车、货车故障车进行救援作业</p> <p>3.4.2 能对小型客车、货车撞护栏事故进行救援作业</p> <p>3.4.3 能对小型客车、货车追尾事故进行救援作业</p> <p>3.4.4 能对小型客车、货车翻车事故进行救援作业</p> <p>3.4.5 能对小型客车、货车翻入边沟事故进行救援作业</p> <p>3.4.6 能对小型客车、货车起火事故进行救援作业</p>	<p>3.4.1 小型客车、货车故障车救援作业方法</p> <p>3.4.2 小型客车、货车撞护栏事故救援作业方法</p> <p>3.4.3 小型客车、货车追尾事故救援作业方法</p> <p>3.4.4 小型客车、货车翻车事故救援作业方法</p> <p>3.4.5 小型客车、货车翻入边沟事故救援作业方法</p> <p>3.4.6 小型客车、货车起火事故救援作业方法</p>
	3.5 特殊情况下救援	<p>3.5.1 能对大梁严重变形的小型客车、货车进行救援作业</p>	<p>3.5.1 大梁严重变形的小型客车、货车救援作业方法</p> <p>3.5.2 前桥较低的小型客</p>

	<p>3.5.2 能对前桥较低的小型客车、货车故障车或事故车进行救援作业</p> <p>3.5.3 能对前保险杠过低的小型客车、货车进行救援作业</p>	<p>车、货车故障车或事故车救援作业方法</p> <p>3.5.3 前保险杠过低的小型客车、货车救援作业方法</p>
3.6 被救援车辆装载	<p>3.6.1 能操作重型托吊、随车吊型专项作业车随车设备及附具</p> <p>3.6.2 能通过调整故障车、小事故车角度、位置等达到托吊、装载条件</p> <p>3.6.3 能解除新能源（电动）汽车系统控制、断开电源等安全处置操作</p> <p>3.6.4 能按要求完成被救援车辆托吊操作</p> <p>3.6.5 能按要求固定已托吊的被救援车辆</p> <p>3.6.6 能在上下陡坡路段等特殊作业面完成安全装载操作</p>	<p>3.6.1 托举机构、吊装机构的装载使用方法及操作规范</p> <p>3.6.2 重型托吊专项作业车附属设备、工具使用方法</p> <p>3.6.3 新能源（电动）汽车解入空挡的方法</p> <p>3.6.4 新能源（电动）汽车电源切断及其他能源隔离的安全处置方法</p> <p>3.6.5 重型托吊专项作业车的托举方法、固定方法和操作规程</p> <p>3.6.6 随车吊型专项作业车起吊设备的操作及使用方法</p> <p>3.6.7 特殊路况、路段的安全装载操作方法</p>
3.7 被救援车辆运输	<p>3.7.1 能预判车辆运输的启运、途中、运停等节点所载车辆的稳固性</p> <p>3.7.2 能判断被运载车辆在紧急转弯、紧急刹车、倒车、掉头等情况的安全稳固状态</p> <p>3.7.3 能对电池受损新能源（电动）汽车载运过程进行防自燃技术操作及采取防范措施</p>	<p>3.7.1 载运车辆的技术操作知识</p> <p>3.7.2 重型托吊专项作业车运载车辆过程的稳固性观察测量技法</p> <p>3.7.3 重载专项作业车的行驶要求</p> <p>3.7.4 新能源（电动）汽车蓄电池原理知识及安全防护办法</p>
3.8 被救援车辆卸载	<p>3.8.1 能解除重型托吊专项作业车上被救援车辆的固定装置</p> <p>3.8.2 能完成重型托吊型专项作业车的卸载</p>	<p>3.8.1 重型托吊专项作业车固定装置的解除方法</p> <p>3.8.2 重型托吊专项作业车托举机构的卸载操作方法及操作规范</p>

		3.8.3 能选择符合新能源（电动）汽车卸放要求的安全场地	3.8.3 事故新能源（电动）汽车的停放要求
4. 清场结案	4.1 现场恢复	4.1.1 能清理复杂作业现场残留物 4.1.2. 能撤除复杂作业现场安全区设置的装置 4.1.3 能组织救援人员安全撤离复杂作业现场	4.1.1 基本掌握大型车辆事故的快速处置流程 4.1.2 大型事故车辆救援设备及大型事故车辆清障的操作方法 4.1.3 大型事故车辆救援“一路多方”单位联勤联动工作机制掌握和运行情况
	4.2 救援工作反馈	4.2.1 能完成救援作业过程的总结报告 4.2.2 能分享救援作业过程	4.2.1 常见交通事故处置自我避险和自救常识 4.2.2 车辆清障救援的基本流程及方法 4.2.3 求助信息的记录规范及要求,相关记录工具和系统的使用方法
	4.3 客户服务	4.3.1 能解释客户对救援过程疑惑 4.3.2 能与客户沟通需求 4.3.3 能回答和解决服务对象的诉求,以提高服务质量	4.3.1 客户服务的基本原则 4.3.2 回访工作的具体流程及规范用语 4.3.3 投诉的分类及其处理流程 4.3.4 基本的沟通技巧和方法

## 6.3 高级

职业功能	工作任务	技能要求	相关知识要求
1. 救援准备	1.1 技术培训与指导	1.1.1 能够对初、中级应急救援员进行技术培训和指导 1.1.2 能够对初、中级工应急救援预案进行技术培训和指导 1.1.3 能够对初级和中级应急救援员的救援知识水	1.1.1 高速公路应急救援的特点及技术操作知识 1.1.2 应急救援员知识水平和技术能力评估内容和方法 1.1.3 高速公路应急救援培训教材和教案内容及编写方法

		<p>平和技术能力进行总结和评估</p> <p>1.1.4 能够参与高速公路应急救援培训教材和教案的开发</p> <p>1.1.5 能够对已完成应急救援报告的编制及分析评估</p> <p>1.1.6 能制定应急救援实操演练方案</p>	<p>1.1.4 应急救援报告编制内容、要求及评估方法</p> <p>1.1.5 应急救援演练场景、科目设置及评价标准的要求</p>
	1.2 新技术新装备创新应用	<p>1.2.1 能及时了解新技术在应急救援领域的应用情况</p> <p>1.2.2 能应用新技术对应急救援装备提出改进意见</p> <p>1.2.3 能推广应急救援的新技术、新方法,并通过试验改进救援作业方案</p> <p>1.2.4 能对应急救援装备进行技术革新、技术改造,并撰写救援作业规程</p>	<p>1.2.1 应急救援领域的最新专利和学术论文</p> <p>1.2.2 国内外应急救援技术改造成功案例</p> <p>1.2.3 应急救援装备的性能试验相关知识</p>
	1.3 应急预案、救援方案准备	<p>1.3.1 能够根据重特大道路交通事故特点编制重特大道路交通事故现场应急处置方案</p> <p>1.3.2 能够根据道路交通事故分类及应急预案进行重特大道路交通事故救援方案编制</p> <p>1.3.3 能够根据危险货物的特性编制危险货物泄漏事故现场处置方案</p> <p>1.3.4 能够根据危险货物泄漏应急预案进行救援方案编制</p>	<p>1.3.1 重特大道路交通事故的特点和危害</p> <p>1.3.2 突发事件应急管理办法及应急救援预案编制导则等相关内容</p> <p>1.3.3 重特大道路交通事故救援处理方法</p> <p>1.3.4 危险货物泄漏事故的特点和危害</p> <p>1.3.5 危险货物泄漏事故救援方法</p>
	1.4 救援车辆和救援随车设备日常、专项检查,维护、保养	<p>1.4.1 能对应急救援车辆的安全技术状况进行日常检查和专项检查</p> <p>1.4.2 能对应急救援车辆进行定期和一级维护保养</p>	<p>1.4.1 应急救援车辆的日常和专项检查内容和方法</p> <p>1.4.2 应急救援车辆定期和一级维护保养内容和方法</p>

	<p>作业</p> <p>1.4.3 能对应急救援车辆附属设备进行日常检查和专项检查</p> <p>1.4.4 能对应急救援车辆附属设备进行定期和一级维护保养作业</p> <p>1.4.5 能完成随车救援工具的日常保养</p> <p>1.4.6 能对救援专用作业装置进行定期检查、维护和保养</p>	<p>1.4.3 应急救援车辆附属设备的日常和专项检查内容与方法</p> <p>1.4.4 应急救援车辆附属设备定期和一级维护保养内容和方法</p> <p>1.4.5 救援工具的检查 and 保养内容与方法</p> <p>1.4.6 救援专用作业装置检查、维护及保养内容和方法</p>
1.5 安全装备检查	<p>1.5.1 能够对救援破拆装备的技术性能进行检查和维护保养</p> <p>1.5.2 能够对救援支撑装备技术性能进行检查和维护保养</p> <p>1.5.3 能够对救生装备的技术性能进行检查和维护保养</p> <p>1.5.4 能够对通信器材的技术性能进行检查和维护保养</p>	<p>1.5.1 救援破拆装备类型、工作原理、技术参数、注意事项、维修保养及配置要求知识</p> <p>1.5.2 救援支撑装备类型、工作原理、技术参数、注意事项、维修保养及配置要求知识</p> <p>1.5.3 救生装备类型、工作原理、技术参数、技术性能参数、注意事项以及配置要求知识</p> <p>1.5.4 通信器材类型、工作原理、技术参数、注意事项以及配置要求知识</p>
1.6 防护装备检查	<p>1.6.1 能够完成个人一般防护装备的技术性能检查和维护保养</p> <p>1.6.2 能够完成个人消防防护装备的技术性能检查和维护保养</p> <p>1.6.3 能够完成现场防护隔离装备的技术性能检查和维护保养</p> <p>1.6.4 能够完成现场警示装备的技术性能检查和维护保养</p>	<p>1.6.1 个人防护装备类型、功能、技术性能参数、注意事项及配置要求知识</p> <p>1.6.2 现场防护装备类型、功能、技术性能参数、注意事项及配置要求知识</p>
1.7 作业现场安	1.7.1 能对重特大道路交	1.7.1 重特大道路交通事

	全防护	<p>通事故和危险货物运输事故作业环境安全性进行判断</p> <p>1.7.2 能按照规定要求对重特大道路交通事故救援现场设置安全防护警戒区、准备区和救援区</p> <p>1.7.3 能按照规定要求对危险货物运输车辆事故现场设置安全防护警戒区、准备区和救援区</p> <p>1.7.4 能引导大型救援车辆现场停放到位</p> <p>1.7.5 能将重特大道路交通事故和危险货物运输事故现场司乘人员疏散到安全区域</p>	<p>故和危险货物运输事故特点及危害</p> <p>1.7.2 救援作业环境分类和安全判断方法</p> <p>1.7.3 安全防护警戒区、准备区和救援区的设置方法、设置流程和要求</p> <p>1.7.4 各类型救援车辆的停放规定和要求</p> <p>1.7.5 重特大道路交通事故和危险货物运输事故人员疏散路径和方法</p>
	1.8 救援车辆驾驶	<p>1.8.1 能合理规划救援车辆行驶路线</p> <p>1.8.2 能在复杂道路条件下对救援车辆进行调头作业</p> <p>1.8.3 能在恶劣天气条件下对救援车辆进行驾驶</p> <p>1.8.4 能在夜间时段对救援车辆进行驾驶</p>	<p>1.8.1 救援车辆行驶线路规划方法与技巧</p> <p>1.8.2 复杂路况条件下救援车辆的驾驶方法与技巧</p> <p>1.8.3 恶劣天气条件下救援车辆的驾驶方法与技巧</p> <p>1.8.4 低亮度条件下救援车辆的驾驶方法与技巧</p>
2. 现场核查	2.1 信息核查	<p>2.1.1 能制定服务沟通规范用语标准</p> <p>2.1.2 能制定信息报送登记及核查管理办法</p>	<p>2.1.1 救援文明礼貌服务规范</p> <p>2.1.2 沟通方法和技巧</p> <p>2.1.3 现场信息核查内容、方法及要求</p>
	2.2 人员检查	<p>2.2.1 能判断伤员的身体状况</p> <p>2.2.2 能评估被救援人员的简单心理状态</p>	<p>2.2.1 配合医疗救护对伤员身体状况进行精准判断,做好先期处置的要点和技巧</p> <p>2.2.2 观察情绪反应及心理创伤评估,情绪疏导方法和技巧</p>
	2.3 车辆检查	<p>2.3.1 能对一般故障车辆进行维修</p> <p>2.3.2 能制定被救援车辆</p>	<p>2.3.1 车辆修理的相关知识</p> <p>2.3.2 被救援车辆检查和</p>

		检查及信息核查内容 2.3.3 能制定特殊情况复杂程度的救援方案	信息核查内容、方法及要求 2.3.3 被救援车辆特殊情况下救援预案制定方法
	2.4 货物检查	2.4.1 能编写有毒有害物品的防护识别方法 2.4.2 能编写货物检查注意事项	2.4.1 有毒有害危险化学品的防护处置方法 2.4.2 检查货物的注意事项
	2.5 作业环境查验	2.5.1 能制定救援作业现场核查项目、检查内容及要求 2.5.2 能根据救援作业方案检查、监督特殊情况环境下救援措施方案 2.5.3 能针对作业现场环境制定突发情况采取应急措施	2.5.1 影响救援作业的环境因素分析要点及方法 2.5.2 不同作业环境下应采取的救援措施及方法 2.5.3 突发情况应对方案的实施条件和方法
3. 救援操作	3.1 现场恢复车辆行驶（单车设备故障情况下）	3.1.1 能检查判断大中型客车、货车一般故障现象 3.1.2 能前期处置大中型客车、货车的一般故障和清拖车辆	3.1.1 作业区环境安全评估方法 3.1.2 设备故障检查方法 3.1.3 设备故障处置方法
	3.2 作业区设置	3.2.1 能对作业现场环境安全进行评估 3.2.2 能对复杂环境作业区进行设置 3.2.3 能对复杂环境作业区设置操作培训	3.2.1 作业区环境安全评估方法 3.2.2 作业区设置操作方法 3.2.3 作业区安全逃生路线和方法、技巧 3.2.4 作业区设置操作规范
	3.3 伤员的基本救护	3.3.1 能对救护现场环境安全进行评估 3.3.2 能对伤员检伤分类 3.3.3 能对伤员进行正确护理 3.3.4 能对突发急症进行处置	3.3.1 救护现场环境安全评估方法 3.3.2 检伤分类方法 3.3.3 伤员护理方法 3.3.4 突发急症处置方法
	3.4 大中型客车、货车救援	3.4.1 能对大中型客车、货车故障车进行救援作业 3.4.2 能对大中型客车、货车撞护栏事故进行救援作	3.4.1 大中型客车、货车故障车救援作业方法 3.4.2 大中型客车、货车撞护栏事故救援作业方法

	<p>业</p> <p>3.4.3 能对大中型客车、货车追尾事故进行救援作业</p> <p>3.4.4 能对大中型客车、货车翻车事故进行救援作业</p> <p>3.4.5 能对大中型客车、货车翻入边沟事故进行救援作业</p> <p>3.4.6 能对大中型客车、货车起火事故进行救援作业</p>	<p>3.4.3 大中型客车、货车追尾事故救援作业方法</p> <p>3.4.4 大中型客车、货车翻车事故救援作业方法</p> <p>3.4.5 大中型客车、货车翻入边沟事故救援作业方法</p> <p>3.4.6 大中型客车、货车起火事故救援作业方法</p>
3.5 特殊情况下救援	<p>3.5.1 能对大梁严重变形的大中型客车、货车进行救援作业</p> <p>3.5.2 能对前桥较低的大中型客车、货车故障车或事故车进行救援作业</p> <p>3.5.3 能对前保险杠过低的大中型客车、货车进行救援作业</p> <p>3.5.4 能使用破拆类辅具进行破拆作业</p>	<p>3.5.1 大梁严重变形的大中型客车、货车救援作业方法</p> <p>3.5.2 前桥较低的大中型客车、货车故障车或事故车救援作业方法</p> <p>3.5.3 前保险杠过低的大中型客车、货车救援作业方法</p>
3.6 被救援车辆装载	<p>3.6.1 能熟练操作旋转吊型专项作业车随车救援设备及附具</p> <p>3.6.2 能解决平板型、拖吊型、随车吊型专项作业车随车救援设备及附具的使用问题</p> <p>3.6.3 能使用随车设备和附具调整路面事故车辆位置达到车辆装载条件</p> <p>3.6.4 能完成困境车的扶正、起重、托举操作达到车辆行驶或装载条件</p> <p>3.6.5 能指挥轮式起重机、叉车等设备进行装载作业</p> <p>3.6.6 能完成涉水被困车辆脱离险境，并安全装载</p>	<p>3.6.1 随车吊型、旋转吊型专项作业车随车设备及附具的使用操作规程</p> <p>3.6.2 平板型、拖吊型、随车吊型专项作业车随车设备及附具的工作原理</p> <p>3.6.3 汽车险情排除方法</p> <p>3.6.4 事故车扶正方法</p> <p>3.6.5 随车吊型、旋转吊型专项作业车装载方法</p> <p>3.6.6 轮式起重机、叉车等设备的作业条件、指挥方法和安全注意事项</p> <p>3.6.7 水域车辆(燃油和新能源)救援方法及涉水救援安全知识</p>
3.7 被救援车辆运输	<p>3.7.1 能对被救援车的运输过程进行安全部署、检查</p>	<p>3.7.1 装载车辆的固定要求、载运的安全操作方法、</p>

		3.7.2 能提出行车途中安全保障工作要求,指导、提示运输途中注意事项	安全运输保障要求及注意事项 3.7.2 运输安全保障工作内容、操作规范、突发情况处理方法
	3.8 被救援车辆卸载	3.8.1 能使用旋转吊型专项作业车设备进行安全卸载 3.8.2 能指导平板型、托吊型、随车吊型专项作业车的车辆卸载操作	3.8.1 旋转吊型专项作业车随车设备和辅具卸载操作规程和注意事项 3.8.2 各类型专项作业车卸载操作规程、操作规范及作业要求
4. 清场结案	4.1 现场恢复	4.1.1 能对需作进行驳载作业的现场进行恢复 4.1.2 能处置危化品车辆事故的救援现场恢复作业 4.1.3 能在恶劣天气下的交通事故现场作业进行恢复	4.1.1 掌握复杂条件交通事故及危化品车辆的快速处置流程 4.1.2 大型事故车辆救援设备及大型事故车辆清障的操作方法 4.1.3 大型事故车辆救援“一路多方”单位联勤联动工作机制掌握和运行情况
	4.2 设备维护	4.2.1 能按照车辆设备维护保养和检修规范,对救援任务完成后的车辆设备进行维护保养,确保运行正常 4.2.2 能对救援设备和损耗器材进行补充和维护,对个人安全防护设备进行清点补充	4.2.1 掌握常见车辆设备日常保养的方法和基本要素 4.2.2 建立车辆设备维护保养的台账,维护记录详实准确 4.2.3 备用的设备能够满足日常更换的需求
	4.3 救援作业总结评价	4.3.1 能熟练掌握救援作业的全过程数据收集与整理方法,能使用统计分析软件对数据进行深度分析,能发现救援作业中的问题和不足,提出改进建议 4.3.2 能撰写详细的救援作业总结报告 4.3.3 能根据评价办法,对救援作业进行信用评分,能有效管理与维护救援作业的信用评价档案	4.3.1 数据统计与分析的基本方法和工具 4.3.2 报告撰写的基本格式与技巧 4.3.3 相关制度的具体内容与评价标准 4.3.4 高速公路应急救援预案的编制原则与内容 4.3.5 团队管理的基本原则与方法

		<p>4.3.4 能根据总结评价结果,优化和调整应急救援预案</p> <p>4.3.5 能根据总结评价结果,制定并实施针对性的培训计划</p>	
	4.4 客户服务	<p>4.4.1 能处理较大和重大投诉事件,协调多部门联合调查,制定处理方案并落实整改措施</p> <p>4.4.2 能通过数据分析发现客户服务中的系统性问题,制定并实施改进措施</p> <p>4.4.3 能建立和维护良好的客户关系,提升客户满意度和忠诚度</p> <p>4.4.4 能培训和指导下级救援员,提升整个团队的客户服务水平</p>	<p>4.4.1 重大投诉事件的处理流程</p> <p>4.4.2 数据分析的方法</p> <p>4.4.3 客户关系管理的基本理论和实践方法</p> <p>4.4.4 培训和指导技能</p>

## 第七章 培训与职业能力评价

### 7.1 培训

#### 7.1.1 培训内容

本标准要求的高速公路应急救援有关法律法规和技术规范等相关知识。

#### 7.1.2 培训师资

具有丰富高速公路应急救援和管理经验，掌握有关法律法规和技术规范相关知识，语言表达能力和知识传授能力强，教学和实践经验丰富的专业技术人员。

#### 7.1.3 培训场所及设备

满足培训所需的场所和设备。教学场所应配备投影设备、电脑和播放设备等。实际操作培训场地应在通风条件良好、光线充足、安全措施完善的室外场所进行，并配备必要的场地、救援设施、救援机械设备及相关工具。

### 7.2 职业能力评价

#### 7.2.1 申报条件

凡中华人民共和国公民，遵守国家法律、法规，恪守职业道德且具备相应基础教育和职业实践条件者，均可申报。

(1) 初级(具备下列条件之一者):

①累计从事本职业或相关职业工作1年(含)以上。

②取得本专业或相关专业中等及以上职业院校毕业证书(含在读应届毕业生)。

(2) 中级(具备下列条件之一者):

①累计从事本职业或相关职业工作5年(含)以上。

②取得高速公路应急救援员(初级)专业能力评价证书后,累计从事本职业或相关职业工作1年(含)以上。

③取得本专业或相关专业高等职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书(含在读应届毕业生)。

(3) 高级(具备下列条件之一者):

①累计从事本职业或相关职业工作10年(含)以上。

②取得高速公路应急救援员(中级)专业能力评价证书后,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上。

### 7.2.2 考试科目

包括基础知识和专业实务两个科目。

### 7.2.3 考试方式

基础知识和专业实务两个科目均实行百分制,成绩皆达60分(含)以上者为合格。两科皆合格者方可获得交通运输部职业资格中心颁发的《交通运输专业能力评价合格证书》。

### 7.2.4 考试时间

各等级基础知识考试时间和专业实务考试时间均为 120 分钟。

### 7.2.5 考试内容

各等级基础知识和专业实务考试内容对应不同的权重，详见表 7.2.5-1 和表 7.2.5-2。

**7.2.5-1 基础知识评价内容权重**

序号	评价内容		权重 (%)		
			初级	中级	高级
1	基本要求	职业道德	5	5	5
2		基础知识	25	25	20
3	相关知识 要求	救援准备	15	25	30
4		现场核查	10	10	10
5		救援操作	40	30	25
6		清场结案	5	5	5
7		技术培训和 管理	—	—	5
合计			100	100	100

**7.2.5-2 专业实务评价内容权重**

序号	评价内容		权重 (%)		
			初级	中级	高级
1	技能要求	救援准备	25	25	30
2		现场核查	15	15	15
3		救援操作	50	50	40
4		清场结案	10	10	10
5		技术培训和 管理	—	—	5

合计	100	100	100
----	-----	-----	-----