

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-02-02-09

汽车救援员

(试行)

(2022 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 印张 千字

2022年 月第1版 2022年 月第1次印刷

统一书号: 155167·

定价: .00元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部组织有关专家，制定了《汽车救援员国家职业技能标准（2022年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 市场监管总局办公厅 统计局办公室关于发布集成电路工程技术人员等职业信息的通知》（人社厅发〔2021〕17号）为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对汽车救援从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：中国汽车流通协会、中汽行者（北京）标准化技术服务有限公司、浙江交投高速公路运营管理有限公司、中国标准化研究院、中道汽车救援产业有限公司、中汽通达（北京）科技有限公司、湖北帕菲特工程机械有限公司、广东粤海汽车有限公司、北京德和顺天科技有限公司。主要起草人有：肖政三、张士立、于亚辉、叶俊、万福军、戴光耀、韩芳芳、陶伟俊、赵东权、郑世海、李忠生、金卓华、励宇婷。参与编写人有：林逊、方文。参与单位有：中国汽车工业进出口有限公司、北京中车行高新技术有限公司、江苏交通控股有限公司、山东高速集团有限公司。

四、本《标准》审定单位有：国家市场监督管理总局国家标准技术审评中心、交通运输部路网监测与应急处置中心、中国品牌建

职业编码：4-02-02-09

设促进会、中国道路交通安全协会、浙江省公安厅交通管理局、天长市公安局交通管理大队、杭州元芳汽车服务有限公司、深圳壹账通智能科技有限公司。主要审定人员有：高艳玲、孔凡国、姚晓静、李广乾、吕安然、闫文辉、张增兵、沈艾中、张硕、钟伟其、刘玲、李佳、庄卫龙。

五、本《标准》在制定过程中，得到人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心等有关部门的指导和支持，在此一并表示感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日^①起试行。

^① 2022年6月27日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅关于颁布社区事务员（劳动保障专理员）等42个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2022〕26号）公布。

汽车救援员 国家职业技能标准 (2022年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

汽车救援员

1.2 职业编码

4-02-02-09

1.3 职业定义

使用专项作业车、专用设备工具及专业技能救助车辆脱离险境或困境的现场作业人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室外，常温、个别地区低温。

1.6 职业能力特征

具备一定的学习能力、分析判断能力、表达能力和空间感，色觉正常，手指、四肢灵活，动作协调。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工 180 标准学时，四级/中级工 160 标准学时，三级/高级工 140 标准学时，二级/技师 100 标准学时，一级/高级技师 100 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业^①工作 1 年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。
- (3) 经本职业五级/初级工正规培训达到规定标准学时数，并取得培训合格证书。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。
- (2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。
- (3) 取得技工学校本专业或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

① 相关职业：应急救援员、汽车维修工、汽车装调工、汽车回收拆解工、工程机械装配调试工、工程机械维修工，下同。

② 相关专业：应急救援、汽车鉴定评估、汽车维修、汽车电器维修、汽车钣金与涂装、汽车运用与维修、新能源汽车运用与维修、交通工程机械运用与维修、起重装卸机械操作与维修、汽车制造与装配、新能源汽车制造与装配、车辆工程、智能车辆工程、新能源汽车工程、汽车工程技术、汽车电子技术、智能网联汽车工程技术、汽车造型与改装技术、汽车检测与维修技术、汽车制造与试验技术、汽车智能技术、汽车技术服务与营销、交通运输等，下同。

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作5年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件者，可申报一级/高级技师：

取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比1:5，且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审评审委员为3人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于90 min，技能考核时间不少于20 min，综合评审时间不少于30 min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室、计算机室进行；技能考核在安全措施和监测设备等符合技能鉴定评价相应要求的场地进行，并配备满足3人同时考核用的专项作业车和专业设备、工具。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，服务社会。
- (2) 爱岗敬业，忠于职守。
- (3) 规范操作，安全至上。
- (4) 反应迅速，文明服务。
- (5) 钻研业务，精益求精。
- (6) 团结协作，勇于奉献。

2.2 基础知识

2.2.1 职业概述

- (1) 汽车救援员职业的特性、任务和工作程序。
- (2) 汽车救援员应具备的职业素养和行为准则。
- (3) 汽车救援员的权利和义务。
- (4) 汽车救援员职业与相关职业的联系与区别。

2.2.2 汽车救援的方法

- (1) 汽车故障救援、困境救援和事故救援的方法。
- (2) 汽车救援基本设施、装备的使用方法。
- (3) 伤员转运、救助的方法和实施原则。

2.2.3 汽车基础知识

- (1) 汽车救援专项作业车辆知识。
- (2) 汽车救援专项作业车随车装备知识。

- (3) 燃油汽车知识。
- (4) 新能源汽车知识。
- (5) 汽车材料学知识。

2.2.4 安全防护基本知识

- (1) 汽车救援安全防护原则与防护措施。
- (2) 个人安全防护要求与操作规范。
- (3) 危险化学品知识及有毒有害物质防护知识。
- (4) 交通事故营救安全指导原则。
- (5) 交通事故车辆救援安全处理方法。
- (6) 消防安全相关知识。

2.2.5 人员救助基本知识

- (1) 人员救护基本知识。
- (2) 伤员的处置知识。
- (3) 突发疾病人员的处置知识。
- (4) 伤员心理援助相关知识。

2.2.6 相关法律、法规和标准规范

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国突发事件应对法》相关知识。
- (6) 《危险化学品应急安全管理条例》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》相关知识。
- (9) GB/T 18344—2016《汽车维护、检测、诊断技术规范》相关知识。
- (10) GB/T 31443—2015《冰雪天气公路通行条件预警分级》

相关知识。

(11) GB/T 31444—2015《雾天公路通行条件预警分级》相关知识。

(12) GB/T 38283—2019《电动汽车灾害事故应急救援指南》相关知识。

(13) GA/T 1276—2015《道路交通事故被困人员解救行动指南》相关知识。

(14) JT/T 891—2014《道路车辆清障救援操作规范》相关知识。

(15) T/CADA 4—2016《汽车救援服务管理规范》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师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。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 救援准备	1.1 设备专项检查	1.1.1 能完成专项作业车的日常检查 1.1.2 能完成专项作业车附属设备的检查 1.1.3 能完成救援随车工具的完好性、功能性检查	1.1.1 专项作业车的车辆清洁知识 1.1.2 车辆补给作业知识 1.1.3 车辆安全检查知识 1.1.4 专项作业车上路行驶条件 1.1.5 专项作业车附属设备操作和性能知识 1.1.6 救援工具的配备要求和性能要求
	1.2 安全装备检查	1.2.1 能完成个人防护装备的检查 1.2.2 能完成安全设施的检查	1.2.1 个人防护装备检查内容及穿戴方法等 1.2.2 安全设施的存放方法及性能检查知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 救援准备	1.3 主动预备	1.3.1 能按要求穿着救援专用服装 1.3.2 能佩戴个人安全防护用品及配备安全防护装备进行自我防护 1.3.3 能配戴及使用通信及监控等设备 1.3.4 能通过设备进行救援信息的沟通	1.3.1 专用防护着装要求 1.3.2 个人防护用品及装备的配备、佩戴要求和使用方法 1.3.3 通信及监控设备的配备要求、保养知识和使用方法 1.3.4 地理环境、城市区域划分等知识和线上信息沟通要求
	1.4 现场安全预防	1.4.1 能对作业环境安全性进行判断 1.4.2 能引导专项作业车现场停放到位 1.4.3 能开启警示灯进行安全预警 1.4.4 能按照规定要求设置低等级道路（除高速公路）安全防护隔离区 1.4.5 能劝导并疏散救援现场围观人员	1.4.1 救援作业环境分类和安全判断方法 1.4.2 各类型专项作业车的停放规定和要求 1.4.3 专项作业车警示灯、示宽灯、照明设备等的使用方法和规定 1.4.4 安全防护隔离区的设置方法、设置流程和要求
2. 现场核查	2.1 信息核查	2.1.1 能使用规范服务用语与客户当面沟通 2.1.2 能完成报案信息核查 2.1.3 能核对客户及车辆信息	2.1.1 与客户沟通的行为规范、沟通方法及技巧 2.1.2 案件信息核查要点和方法 2.1.3 被救援车辆登记要素的核查内容和核查要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 现场核查	2.2 车辆检查	2.2.1 能对被救援车辆外观及外附件等进行检查 2.2.2 能对被救援车辆进行救援安全检查和安全隐患排除 2.2.3 能对被救援车辆损坏部位进行识别、确认及登记	2.2.1 被救援车辆重点检查部位、检查方法及注意事项 2.2.2 汽车救援安全检查和安全隐患排查方法
3. 救援操作	3.1 操作确认	3.1.1 能按要求确定救援牵引位置、牵引方式，安装牵引挂钩 3.1.2 能判断被救援车辆前悬高度和离去角角度 3.1.3 能确定平板型专项作业车安全作业角度 3.1.4 能确定托吊型专项作业车救援托举位置 3.1.5 能使用消防器材	3.1.1 不同车辆牵引位置的确定方法 3.1.2 车辆拖车牵引环部位检查和护盖开启方法 3.1.3 平板型专项作业车安全装载的判断方法及注意事项 3.1.4 托吊型专项作业车托举部位确认和托举方法 3.1.5 消防知识
	3.2 被救援车辆装载	3.2.1 能操作平板型、轻中托吊型专项作业车的设备及附件 3.2.2 能将被救援车辆排挡解入空挡或使用辅助车轮等工具 3.2.3 能在 15 分钟内完成故障车装载或托举 3.2.4 能在 5 分钟内固定已装载或托举的被救援车辆	3.2.1 平板和托举机构装载操作知识及操作规范 3.2.2 车辆解入空挡的方法 3.2.3 辅助车轮的使用方法、操作规程及注意事项 3.2.4 平板型、轻中托吊型专项作业车装载、托举操作规程 3.2.5 平板型、轻中托吊型专项作业车与被救援车辆的固定方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 救援操作	3.3 被救援车辆运输	<p>3.3.1 能观察判断各种路径、路况下所载车辆安全稳定状态</p> <p>3.3.2 能确认载荷救援专项作业车的运输通过条件,如限高、限宽、限重等</p> <p>3.3.3 能对事故受损车辆的损坏部位采取相应保护措施</p>	<p>3.3.1 被救援车辆的运输要求和注意事项</p> <p>3.3.2 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的判断方法</p> <p>3.3.3 事故受损车辆损坏部位的保护方法</p>
	3.4 被救援车辆卸载	<p>3.4.1 能按要求选择安全卸载场地</p> <p>3.4.2 能解除平板型、轻中托吊型专项作业车所运车辆的固定</p> <p>3.4.3 能完成平板型、轻中托吊型专项作业车的卸载</p> <p>3.4.4 能按要求停放被救援车辆并做好相应工作,如启动刹车制动、检查车辆、关闭车门、车窗等</p> <p>3.4.5 能按要求检查、确认、记录被卸载车辆外观及外附件情况</p>	<p>3.4.1 被施救车辆卸载场地及周边环境观察与判断知识</p> <p>3.4.2 平板型、轻中托吊型专项作业车所运车辆的固定解除方法</p> <p>3.4.3 平板控制机构和托举机构的卸载操作方法及操作规范</p> <p>3.4.4 被救援车辆停放要求、卸载流程、卸载核查方法及注意事项</p> <p>3.4.5 被卸载车辆外部检查、确认、记录的内容和要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 清场结案	4.1 现场恢复	4.1.1 能解除安全预警与安全保护设施 4.1.2 能安全清理作业现场，并协助恢复交通 4.1.3 能按要求维护救援现场撤离秩序	4.1.1 救援现场恢复的基本内容、程序和方法 4.1.2 救援现场安全作业环境条件和要求
	4.2 救援工作反馈	4.2.1 能反馈救援作业进度和实时状态 4.2.2 能反馈救援出现的新问题，并保存证据	4.2.1 救援现场工作流程及时效要求 4.2.2 信息反馈的办法及要求
	4.3 客户服务	4.3.1 能与客户沟通，办理结案单据 4.3.2 能按要求完成救援信息资料采集、上传 4.3.3 能收集并反馈客户意见	4.3.1 与客户沟通的方法和要求 4.3.2 办理结案的程序和要求 4.3.3 救援信息网络终端使用方法 4.3.4 客户相关信息收集内容和方法

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 救援准备	1.1 设备专项检查	1.1.1 能对专项作业车进行日常维护 1.1.2 能对专项作业车附属设备进行日常保养 1.1.3 能完成随车救援工具的日常保养	1.1.1 专项作业车的维护方法 1.1.2 专项作业车附属设备的保养方法 1.1.3 救援工具的检测、保养方法
	1.2 主动预备	1.2.1 能检查和保养个人安全防护装备 1.2.2 能确定救援设备及工具的有效性 1.2.3 能规划前往救援现场优选路线	1.2.1 个人安全防护装备保养知识 1.2.2 救援设备和工具性能参数要求 1.2.3 线路规划、优化方案的选择方法等知识
	1.3 安全防护和预警	1.3.1 能指导专项作业车按要求选择停放位置 1.3.2 能指导五级/初级工在不同道路及场景中设置安全防护隔离区 1.3.3 能判断被救援载有危险化学品等货物车辆的危害性	1.3.1 各类专项作业车安全停放位置选择及处置要求 1.3.2 设置道路安全防护隔离区各类设施的使用方法、安全设置方法及设置要求 1.3.3 有毒有害危险化学品标识、危害种类、等级、危害性知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 现场核查	2.1 被救援车辆信息核查	2.1.1 能与客户进行救援技术操作情况沟通 2.1.2 能对被救援车辆状况进行分析 2.1.3 能通过车型、标识等来识别被救援车辆类型和有关参数	2.1.1 救援操作对被救援车辆损伤的可能性判断知识 2.1.2 被救援车辆故障或事故程度的分析判断知识 2.1.3 车辆类别和救援涉及参数的识别方法
	2.2 作业环境查验	2.2.1 能对困境作业周边环境进行查验与判断 2.2.2 能完成道路等级及被救援车辆所处位置的查验	2.2.1 作业周边环境、现场地形等分析和判断知识 2.2.2 道路等级划分、被救援车辆位置施救安全性判定的相关知识
3. 救援操作	3.1 现场恢复车辆行驶	3.1.1 能判断燃油车蓄电池状况并完成被救援车辆搭电操作 3.1.2 能按规范要求完成被救援车辆的轮胎更换操作 3.1.3 能按照规范要求使用专用工具完成被救援车辆的轮胎充气、充电、加水等操作	3.1.1 汽车蓄电池检测工具使用、搭电连接位置确认、搭电安全操作流程知识 3.1.2 汽车更换轮胎操作知识及安全操作流程 3.1.3 汽车轮胎充气、充电、加水的位置识别、操作方法及流程
	3.2 牵引准备	3.2.1 能获得原牵引装置的安全替代部位 3.2.2 能操作应急解锁装置使被救援车辆解入空挡 3.2.3 能对被救援车辆类型、事故或故障等情况进行判断，并选定救援作业方式	3.2.1 汽车构造相关知识 3.2.2 车辆系统应急解锁操作方法 3.2.3 故障或事故车辆状态与救援作业方式的判断方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 救援操作	3.3 被救援车辆装载	<p>3.3.1 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>3.3.2 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>3.3.3 能进行解除新能源（电动）汽车系统控制、断开电源等安全处置操作</p> <p>3.3.4 能按要求完成被救援车辆托吊操作</p> <p>3.3.5 能按要求固定已托吊的被救援车辆</p> <p>3.3.6 能在上下陡坡路段等特殊作业面完成安全装载操作</p>	<p>3.3.1 托举机构、吊装机构的装载使用方法及操作规范</p> <p>3.3.2 重型托吊专项作业车附属设备、工具的使用方法</p> <p>3.3.3 新能源（电动）汽车解入空挡的方法</p> <p>3.3.4 电动汽车及其他新能源车辆断开电源或断开其他能源的安全处置方法</p> <p>3.3.5 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>3.3.6 随车吊型专项作业车起吊设备的操作及使用方法</p> <p>3.3.7 特殊路况的安全装载操作方法</p>
	3.4 被救援车辆运输	<p>3.4.1 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>3.4.2 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>3.4.3 能对电池受损新能源汽车进行载运过程防自燃技术操作及采取防范措施</p>	<p>3.4.1 载运车辆的技术操作知识</p> <p>3.4.2 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>3.4.3 重载专项作业车的行驶要求</p> <p>3.4.4 新能源（电动）汽车蓄电池原理及安全防护办法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 救援操作	3.5 被救援车辆卸载	<p>3.5.1 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>3.5.2 能完成重型托吊型专项作业车的卸载</p> <p>3.5.3 能选择符合新能源（电动）汽车卸载停放要求的安全场地</p>	<p>3.5.1 重型托吊专项作业车固定装置的解除方法</p> <p>3.5.2 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> <p>3.5.3 事故新能源（电动）汽车的停放要求</p>
4. 清场结案	4.1 现场恢复	<p>4.1.1 能对救援工作现场进行洗消处理</p> <p>4.1.2 能检查重型托吊专项作业车随车设备的性能状态，并归位</p>	<p>4.1.1 救援现场洗消基本要求和方法</p> <p>4.1.2 重型托吊专项作业车随车设备有关性能要求</p>
	4.2 救援工作反馈	<p>4.2.1 能完成救援工作整体汇报和特殊案件的任务交接</p> <p>4.2.2 能总结救援服务过程中存在的问题</p> <p>4.2.3 能讲解特殊救援案例的情况并进行案例分析</p>	<p>4.2.1 救援工作汇报要求及流程</p> <p>4.2.2 特殊案件任务交接内容及要求</p> <p>4.2.3 救援案例选择、判断、总结和分析方法</p>
	4.3 客户服务	<p>4.3.1 能与客户进行情绪疏导性沟通，并解释救援过程中的问题</p> <p>4.3.2 能记录、反馈客户提出的合理化建议</p>	<p>4.3.1 情绪管理相关知识</p> <p>4.3.2 服务规范相关要求</p> <p>4.3.3 与客户沟通的技巧和方法</p>

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 救援准备	1.1 业务培训	1.1.1 能撰写单项技能培训课件 1.1.2 能承担四级/中级工及以下级别人员的单项技术与培训任务	1.1.1 救援培训与组织方法 1.1.2 救援培训课件开发方法 1.1.3 培训授课技巧 1.1.4 培训总结编写要求
	1.2 方案准备	1.2.1 能诊断和排除专项作业车的小故障 1.2.2 能维修专项作业车随车设备及附具的一般故障 1.2.3 能根据案件性质和现场情况选择救援方案	1.2.1 专项作业车车辆养护、故障诊断、小故障排除知识和方法 1.2.2 专项作业车随车设备维护、修理知识和方法 1.2.3 救援方案选择及实施方法
	1.3 主动预备	1.3.1 能分析救援任务信息，并根据案件情况选派匹配的救援专项作业车 1.3.2 能制定故障车、轻微及一般事故车、一般困境车辆的救援方案 1.3.3 能确定救援作业地点并优先行车路线 1.3.4 能应对前往现场途中突发事件	1.3.1 救援案件分析及救援设备的选用方法 1.3.2 困境救援现场勘察方法、安全操作知识 1.3.3 救援方案制定原则与方法 1.3.4 地理环境、城市区域划分等知识及电子地图使用方法 1.3.5 救援途中突发事件应对技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 救援准备	1.4 安全防护与预警	<p>1.4.1 能对装载有毒有害危险化学品货物车辆实施安全防护作业</p> <p>1.4.2 能按要求检查现场救援人员的个人防护服装及装备情况</p> <p>1.4.3 能通过观察和询问,识别作业周边环境并对作业现场安全性做出正确判断</p> <p>1.4.4 能按要求检查道路救援现场安全防护隔离区的设置情况</p> <p>1.4.5 能指导现场其他人员进行安全防护</p>	<p>1.4.1 有毒有害危险化学品救援现场的警戒、隔离防护方法</p> <p>1.4.2 有毒有害危险化学品的处置方法</p> <p>1.4.3 周边环境因素对救援作业的影响程度和处置办法</p> <p>1.4.4 道路救援安全防护隔离区设置规范</p> <p>1.4.5 交通、道路、安全等法规和标准规范中的施工作业安全要求</p>
2. 现场核查	2.1 被救援车辆的核查	<p>2.1.1 能分析判断被救援车辆受困程度和解困难度</p> <p>2.1.2 能针对特殊情况、复杂程度和救援措施与客户进行沟通</p>	<p>2.1.1 车辆受困程度技术分析方法和救援措施选择方法</p> <p>2.1.2 复杂情况的表述方法及沟通技巧</p>
	2.2 作业环境查验	<p>2.2.1 能对特殊环境作业的困难程度进行查验与判断</p> <p>2.2.2 能完成作业环境与救援车辆、设备的匹配</p> <p>2.2.3 能根据现场突发情况采取相应安全措施</p>	<p>2.2.1 桥梁、隧道、匝道、沟壑、水域、软基等特殊环境的救援方法</p> <p>2.2.2 专项作业车适用范围和安全操作注意事项</p> <p>2.2.3 救援过程临时采用的安全操作办法和措施</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 救援操作	3.1 被救援车辆装载	<p>3.1.1 能熟练操作旋转吊型专项作业车随车救援设备</p> <p>3.1.2 能解决平板型、拖吊型、随车吊型专项作业车随车设备的使用问题</p> <p>3.1.3 能使用随车设备调整路面事故车辆达到装载条件</p> <p>3.1.4 能完成困境车辆的扶正、起重、托举操作达到车辆行驶或装载条件</p> <p>3.1.5 能指挥轮式起重机、叉车等设备进行装载作业</p> <p>3.1.6 能完成涉水被困车辆脱离险境，并安全装载</p>	<p>3.1.1 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>3.1.2 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>3.1.3 汽车险情排除方法</p> <p>3.1.4 事故车扶正方法</p> <p>3.1.5 随车吊型、旋转吊型专项作业车装载方法</p> <p>3.1.6 轮式起重机、叉车等设备的作业条件、指挥方法和安全知识</p> <p>3.1.7 涉水车辆（燃油和新能源）的救援方法及安全知识</p>
	3.2 被救援车辆卸载	<p>3.2.1 能使用旋转吊型专项作业车及随车设备进行安全卸载</p> <p>3.2.2 能指导平板型、托吊型、随车吊型专项作业车进行被救援车辆的卸载操作</p>	<p>3.2.1 旋转吊型专项作业车随车设备和辅具卸载操作规程及注意事项</p> <p>3.2.2 各类型专项作业车卸载操作原理、操作规程</p>
4. 清场结案	4.1 现场恢复	<p>4.1.1 能配合联合作业部门完成事故现场安全清理</p> <p>4.1.2 能完成联合救援作业有关工作、事项的交接</p> <p>4.1.3 能按联合救援安全撤离行动方案组织撤离现场</p>	<p>4.1.1 救援现场恢复与安全清理规定</p> <p>4.1.2 跨部门联合作业的交接工作内容和注意事项</p> <p>4.1.3 联合救援安全撤离行动方案的撤离程序</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 清场结案	4.2 设备维护	4.2.1 能检查、评测车载设备及辅具的使用性能 4.2.2 能对微损随车设备及辅具功能进行修复和恢复	救援设备及辅具性能检测、维护知识
	4.3 救援作业评价	4.3.1 能对本次救援作业情况进行评估 4.3.2 能撰写本次救援行动评价总结	4.3.1 救援现场工作评估要点 4.3.2 救援现场工作总结评价内容及编制方法
	4.4 客户服务	4.4.1 能对客户提出的服务问题、疑问进行专业解答 4.4.2 能向客户解释和说明避免被救援车辆二次损伤事宜 4.4.3 能明确告知客户事故新能源（电动）汽车隔离停放等注意事项	4.4.1 服务规范和服务要求的相关知识 4.4.2 避免被救援车辆在装卸载、运输中造成损伤的常识 4.4.3 事故新能源（电动）汽车安全停放知识与注意事项

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 技术管理和培训	1.1 技术管理	<p>1.1.1 能对三级/高级工及以下级别人员进行技术指导</p> <p>1.1.2 能总结和评估三级/高级工及以下级别人员的救援知识水平和技术能力</p> <p>1.1.3 能完成救援案例档案整理并做出阶段性分析评估报告</p> <p>1.1.4 能参与制定企业救援服务规范</p>	<p>1.1.1 技术指导基本原则及方法</p> <p>1.1.2 救援人员岗位技能评测方法</p> <p>1.1.3 救援档案管理原则与方法</p> <p>1.1.4 技术分析、总结、评估报告的编写要求</p> <p>1.1.5 企业救援服务规范编写要求</p>
	1.2 业务培训	<p>1.2.1 能讲解汽车救援服务的相关法律法规</p> <p>1.2.2 能讲解汽车救援技术及服务的相关标准、规范</p> <p>1.2.3 能承担三级/高级工及以下级别人员的教学与培训任务</p> <p>1.2.4 能参与救援技能培训教材、教案的开发</p> <p>1.2.5 能收集、分析和讲解救援案例</p> <p>1.2.6 能组织团队进行救援实操演练</p> <p>1.2.7 能总结和评估技术培训效果，提出优化方案</p>	<p>1.2.1 汽车救援服务相关法律法规知识</p> <p>1.2.2 汽车救援技术及服务相关标准、规范等知识</p> <p>1.2.3 培训教案的编制及教学组织的原则和方法</p> <p>1.2.4 培训教材的编制方法</p> <p>1.2.5 典型案例的选取要求和案例整理方法</p> <p>1.2.6 实操演练方案的组织实施方法</p> <p>1.2.7 技术培训效果评估方案、评价细则、优化方案的编制方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 救援准备	2.1 方案准备	2.1.1 能编制救援专项作业车抢修方案 2.1.2 能按要求提出重大事故救援及自然灾害车辆救援的方案 2.1.3 能编制在台风、洪涝、冰雪等自然灾害情况的救援方案	2.1.1 专项作业车的常见故障、故障诊断和排除知识 2.1.2 道路勤务保障及清障救援服务的保障内容和要求 2.1.3 自然灾害发生情况下有关汽车救援应急知识和应对措施
	2.2 主动预备	2.2.1 能组织重大救援案件的救援团队作业，并进行人员分工安排 2.2.2 能预估救援现场风险，执行预案，提出预案改进建议 2.2.3 能指导现场救援人员使用个人安全防护装备	2.2.1 救援工作组织与任务分配方法 2.2.2 救援预案的实施原则与方法 2.2.3 道路交通事故危险化学品泄漏、次生火灾、隔离血液及体液等的个人防护装备要求
	2.3 安全防护与预警	2.3.1 能根据案件情况安排、指导安全防护隔离区的设置和器材、设施的使用 2.3.2 能持续观测、判断载有易燃易爆、有毒物品的危害状态和程度 2.3.3 能指导新能源（电动）汽车救援作业，提示安全操作事项	2.3.1 各种器材、设施在不同场景下的使用条件和方法 2.3.2 易燃易爆、有毒物品知识及危害状态和程度的判断方法 2.3.3 新能源（电动）汽车救援的特性要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 现场核查	3.1 被救援车辆核查	3.1.1 能根据核查情况对车辆救援操作的难点提出解决措施 3.1.2 能就被救援车辆技术难点问题与客户沟通，确认方案、记录信息	3.1.1 被救援车辆救援技术分析方法和解决方案 3.1.2 与客户沟通的技术交流方法及技巧
	3.2 作业环境查验	3.2.1 能根据救援作业方案检查、监督特殊环境下救援措施的实施 3.2.2 能按安全操作预案要求检查现场突发情况处置办法的执行 3.2.3 能针对作业现场突发情况采取应急方案	3.2.1 救援作业方案检查、监督管理办法 3.2.2 各种场景下安全救援相关知识及特殊案件安全操作预案要求 3.2.3 突发情况应对方案的实施条件和办法
4. 救援操作	4.1 人员辅助救护	4.1.1 能正确使用破拆、扩张等工具 4.1.2 能通过语言、手势等方法与需救助人员沟通，并稳定需救助人员情绪 4.1.3 能应用人员救援知识，配合专业人员解救被困人员 4.1.4 能配合专业医疗救护人员完成伤员救护的辅助工作和伤员的转运	4.1.1 救援破拆、切割、扩张、顶杆等工具的使用方法 4.1.2 伤员伤势判断和情绪疏导方法 4.1.3 救援过程的人员保护方法 4.1.4 伤员辅助救护和转运方法 4.1.5 人员救护工具的使用和注意事项

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 救援操作	4.2 救援现场技术指导	<p>4.2.1 能按联合救援方案组织实施救援和进行现场技术指导，并能与联合救援单位进行技术沟通</p> <p>4.2.2 能调度、分派重大救援案件和联合救援现场人员，安排救援工作任务</p> <p>4.2.3 能对救援现场做出风险评估</p> <p>4.2.4 能对联合救援的综合救援方案提出优化建议</p> <p>4.2.5 能应对作业现场突发情况并采取措施</p> <p>4.2.6 能对救援人员安全防护配置方案执行情况进行检查</p>	<p>4.2.1 联合救援的综合救援方案要求</p> <p>4.2.2 重大救援案件现场统一管理原则及工作要求</p> <p>4.2.3 救援风险防范原则、风险评估与应对方法</p> <p>4.2.4 救援方案优化方法</p> <p>4.2.5 事故车辆险情排除要点及方法</p> <p>4.2.6 事故车辆破拆要点及方法</p> <p>4.2.7 救援人员安全防护配置方案实施检查办法</p>
	4.3 被救援车辆运输指导	<p>4.3.1 能对被救援车辆的运输过程进行安全部署、检查</p> <p>4.3.2 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</p>	<p>4.3.1 装载车辆的固定要求、载运的安全操作方法、安全运输保障要求及注意事项</p> <p>4.3.2 运输安全保障工作内容、操作规范、突发情况处置方法</p>
	4.4 被救援车辆卸载指导	<p>4.4.1 能按要求指导三级/高级工及以下级别人员进行卸载操作</p> <p>4.4.2 能解决被救援车辆卸载的技术问题</p>	<p>4.4.1 救援专项作业车卸载操作说明及操作规范</p> <p>4.4.2 救援专项作业车设备的关键操作技能与技术要点</p> <p>4.4.3 救援专项作业车设备检测、调试技术</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 清场结案	5.1 现场恢复	<p>5.1.1 能按要求协助联合救援部门完成后续交接、案件结案等工作安排</p> <p>5.1.2 能制定救援现场恢复方案并组织实施</p>	<p>5.1.1 跨部门联合救援作业的结案要求和后续工作内容</p> <p>5.1.2 救援现场恢复方案制定原则及方法</p>
	5.2 救援工作总结与评估	<p>5.2.1 能对事故救援方案执行情况进行分析评估</p> <p>5.2.2 能对事故救援实施过程进行全面评估并提出优化建议</p> <p>5.2.3 能编写事故救援案例技术分析报告</p>	<p>5.2.1 救援现场核查信息收集和分析评估方法</p> <p>5.2.2 救援现场数据、过程信息采集和评估方法, 以及优化改进要求</p> <p>5.2.3 救援技术分析报告编写要求</p>
	5.3 客户服务	<p>5.3.1 能解答客户提出的技术问题和解决有关服务问题</p> <p>5.3.2 能向客户解答新能源(电动)汽车毁损电池安全防护与处置的技术问题</p>	<p>5.3.1 汽车救援服务与管理 制度、标准、规范相关知识</p> <p>5.3.2 新能源(电动)汽车电池特性、受损危害等相关知识及受损电池安全防护方法</p>

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 技术管理和培训	1.1 技术管理	1.1.1 能根据实际情况制定救援预案优化方案 1.1.2 能根据救援业务演练实施情况拟定改进措施 1.1.3 能制定车辆、设备、设施及工具管理制度 1.1.4 能制定技术操作、救援服务与安全作业等规范 1.1.5 能对救援专项作业车抢修方案、重大事故救援方案及自然灾害车辆救援方案进行审定，并制定相应的预案 1.1.6 能制定被困人员救援处置管理办法及方案	1.1.1 救援预案编制方法及优化方法 1.1.2 救援训练组织及评估方法 1.1.3 车辆、设备、设施、工具的管理知识 1.1.4 技术操作规程 1.1.5 服务与安全管理规范 1.1.6 自然灾害预警应急相关知识 1.1.7 被困人员救护知识和救护材料、器具的使用方法
	1.2 培训管理	1.2.1 能参与制定汽车救援员技能培训和方案 1.2.2 能制定救援团队救援实操演练方案 1.2.3 能指导、编制救援技术内部培训方案和考试大纲，制定救援人员技能测评方法 1.2.4 能根据救援技术更新和需要优化教学培训内容 1.2.5 能讲解新型专项作业车的新知识、新技术、新设备原理及使用方法 1.2.6 能进行汽车救援专题技术讲座 1.2.7 能制定考核制度并对二级/技师及以下级别人员实施考核	1.2.1 培训计划、方案、教学资料的编制方法 1.2.2 演练场景、科目设置及评价标准的要求 1.2.3 道路安全知识，汽车故障、事故救援、困境救援的救援技术操作及服务规范等知识 1.2.4 新型专项作业车及随车设备的新技术要点、工作原理和技术操作方法 1.2.5 专题讲座课件编写知识、培训师的授课演讲技巧 1.2.6 考核机制建立的原则与方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 救援准备	2.1 技术指导	2.1.1 能指导二级/技师及以下级别人员开展救援相关业务 2.1.2 能指导解决救援整体过程中的技术疑难问题 2.1.3 能对救援装备的技术性能进行鉴定评估，提出改进方案	2.1.1 救援疑难问题分析要点及处置办法 2.1.2 救援装备性能检测技术
	2.2 主动预备	2.2.1 能制定企业救援安全防护管理办法及安全防护方案 2.2.2 能指导检查救援团队组织分工情况 2.2.3 能参与企业管理层面有关安全预防制度、标准的编写 2.2.4 能对救援人员安全防护知识和安全防护装备使用进行检查	2.2.1 道路交通事故、次生火灾、有害品个人防护等知识和防护方法 2.2.2 救援工作指挥协调方法 2.2.3 救援预案制定原则与方法 2.2.4 突发事件应对方案制定方法 2.2.5 安全防护知识和安全防护装备使用方法
3. 现场核查	3.1 被救援车辆核查	3.1.1 能制定客户服务沟通管理办法和服务沟通标准 3.1.2 能制定被救援车辆检查及信息核查管理办法	3.1.1 救援文明礼貌服务规范 3.1.2 客户服务的沟通方法及技巧 3.1.3 救援操作前的车辆检查及信息核查内容、方法及要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 现场核查	3.2 作业环境查验	<p>3.2.1 能制定救援作业现场核查项目、核查内容及要求</p> <p>3.2.2 能制定救援操作过程中各项难题的解决方案</p>	<p>3.2.1 影响救援作业的环境因素分析要点和方法</p> <p>3.2.2 较大事故车辆、困境车辆救援技术分析方法和解决方案</p> <p>3.2.3 不同作业条件应采取的救援措施和方法</p>
4. 救援操作	4.1 救援现场管理	<p>4.1.1 能参与制定企业救援服务管理规范</p> <p>4.1.2 能制定救援设备操作技术规范</p> <p>4.1.3 能根据现场评估结果做出救援策略和方法的调整</p> <p>4.1.4 能完成同案三辆以上事故车或灾害救援作业中汽车救援员的数量安排、职责分工和工作任务部署</p> <p>4.1.5 能对救援过程中的突发重大事件提出技术应对方案</p> <p>4.1.6 能配合联合救援部门进行综合救援方案制定</p>	<p>4.1.1 企业标准规范的编写要求</p> <p>4.1.2 国家、行业及团体标准有关救援服务的知识</p> <p>4.1.3 各类救援专项作业车及救援设备工作原理、操作规范及场景应用</p> <p>4.1.4 多车重大事故和联合救援的组织管理办法</p> <p>4.1.5 突发重大事件应对策略与方法</p> <p>4.1.6 救援资源协调与配备的相关知识</p> <p>4.1.7 救援职能专业划分原则及方法</p> <p>4.1.8 团队联合作业的组织与协调方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 救援操作	4.2 被救援车辆运输方案制定	<p>4.2.1 能制定救援拖运过程及被救援车辆的安全拖运方法、安全保障方案</p> <p>4.2.2 能制定拖运途中突发紧急情况处置预案</p>	<p>4.2.1 使用专项作业车驳运车辆的保护与安全防范方法</p> <p>4.2.2 专项作业车重载行驶过程操作知识</p> <p>4.2.3 汽车救援车辆运输过程可能突发情况及处置方法</p>
	4.3 救援现场技术指导	<p>4.3.1 能指导二级/技师及以下级别人员排除救援设备的突发、疑难故障</p> <p>4.3.2 能指导二级/技师及以下级别人员解决技术操作难点问题</p> <p>4.3.3 能完成救援资源的利用、分配、补充和协调</p>	<p>4.3.1 救援设备的工作原理及故障排除方法</p> <p>4.3.2 救援技术难点分析及解决要点</p> <p>4.3.3 救援资源使用方法及分配原则</p>
5. 清场结案	5.1 现场恢复	<p>5.1.1 能制定不同救援现场恢复方案</p> <p>5.1.2 能评估现场恢复效果并提出改进方案</p> <p>5.1.3 能进行跨部门联合救援行动的技术沟通及工作协调</p>	<p>5.1.1 不同救援案件对道路、交通、环境的影响</p> <p>5.1.2 生产、生活秩序恢复原则、目标及方法</p> <p>5.1.3 跨部门联合救援行动方案涉及的技术方法和沟通技巧</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 清场结案	5.2 救援工作总结与评估	5.2.1 能编写救援结案技术分析报告 5.2.2 能组织团队进行救援总结、讲评，并开展技术能力提升活动	5.2.1 救援结案技术分析 及报告编写方法 5.2.2 救援总结评价活动的策划和方案制定办法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5	5
	基础知识		25	25	20	15	15
相关知识要求	技术管理和培训		—	—	—	10	15
	救援准备		15	25	35	30	30
	现场核查		10	10	10	10	5
	救援操作		40	30	25	25	25
	清场结案		5	5	5	5	5
合计			100	100	100	100	100

职业编码：4-02-02-09

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
		技能 要求	技术管理和培训	—	—	—	15
救援准备	25		25	30	35	35	
现场核查	15		15	15	10	10	
救援操作	50		50	45	30	25	
清场结案	10		10	10	10	10	
合计		100	100	100	100	100	