

迎亚运
争先行

全国首创 “浙”里高速施救让出行更美好

苏志敏 钱振霄



杭宁高速德清至南庄兜段



护航亚运,畅行浙里。9月7日,省交通集团在杭州举行高速公路“急客通·施救在线”全国首发暨环浙高速公路企业护航亚运启动仪式,全国首创、集故障(事故)车辆免费直接拖至维修厂、路损直赔业务覆盖全国范围车主等服务新模式于一体的“施救在线”应用场景正式上线。同时,省交通集团与来自沪、苏、皖、闽、赣的环浙省级高速公路运营企业一起携手,共同护航亚运期间高速公路大动脉的安全畅通。这标志着,今后特别是杭州亚运会举行期间的高速公路美好出行将全面迭代升级。

“举办杭州亚运会是国之大事,我们将以交投铁军的责任担当,向世界展示交通窗口的良好形象。”省交通集团主要负责人表示,在深入实施“迎亚运交通护航”行动和建设人民满意交通中,集团将始终坚持打好创新改革开放组合拳,全面提升交通环境品质、平安护航亚运能力、交通窗口文明程度,呈现浙江精彩蝶变。



省交通集团高速公路运营服务中心



清障施救人员作业中

(本版图片由省交通集团提供)

全国首创,一路无忧出行

进入亚运时间,车行高速,司机只需指端点击,救援车辆就能迅速抵达,免费将故障(事故)车辆送修,让出行在浙江分外安心……

“对所有发生意外的故障及事故车辆实行免费拖至距收费站出口20公里内的修理厂,以及推行‘一站式’路产理赔等出行服务,是‘施救在线’应用场景带给司乘人员最直接的获得感。”省交通集团副总工程师、高速公路管理部总经理王恒介绍,作为全国第一款集结了“信息直通、施救直联、车辆直拖、路损直赔”四大功能的高速公路出行数字化应用系统,将为杭州亚运会期间交通出行提供更加贴心的服务。

“高速上还能免费拖车到维修厂,不仅省事而且省钱,这是我没想到的,旅游的心情又变好了。”前不久,载着一家人前往亚运城市打卡的吴女士,行驶到杭金衢高速金华段时车辆故障抛锚。因为发生在夜晚,加之人生地不熟,吴女士一直担心车辆维修问题。但很快,吴女士收到“施救在线”应用场景的服务短信,她按提示进入小程序填写相关信息、自选就近维修点。不到4分钟,工作人员便



护航亚运,畅行浙里——省交通集团高速公路“施救在线”全国首发暨环浙高速公路企业护航亚运启动仪式现场

抵达现场,半小时内将她送到指定维修点。

自2021年10月试运行以来,“施救在线”应用场景既方便了公众出行,又畅通了经济大动脉,带来的是营商环境更加优化。

顺丰丰泰产业园是嘉兴地区最为繁

忙的物流园之一,380多辆大小货车每日来回穿梭,配送着各类快件。“我们的货车在高速上抛锚,往往1小时之差,就要因固定运输班次而多等1天。”该中心负责人黄国玲说,如今通过“施救在线”应用场景,大都半小时就能完成车辆送修,解决了中转异常问题,降低了运行成本,

变革重塑,效率乘“数”而上

试运行近两年,“施救在线”应用场景让运营效率乘“数”而上,美好交通加“数”前行——司机只需用手机一键发出求助,系统就会像打车软件派单一样,通过一系列算法和优化条件,2秒内将信息就近分派到“一路多方”的应急救援协同单位。

数字化改革破除的是思维定式和路径依赖。这是改革所指,也是“施救在线”应用场景上线的初衷。

事故处理如何更高效,是最基本也是群众普遍关心的,而这背后却是不同单位之间协同效率如何提升的问题。“改革的关键在于打破各单位之间的信息壁垒。”王恒认为,这样的改革涉及经营主体,还涉及跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同,要把传统意义上各单位之间

的“串联”关系变成“并联”关系。

为此,省交通集团项目组开展蹲点服务,走遍所辖270余个收费站方圆20公里维修店,多次调研全省30余家及长三角地区40余家保险公司,57个县(市、区)急救中心,11个地市交警、消防指挥中心,实现所辖路段各地市急救中心、高速交警、消防支队等部门的数据共享、信息互通,搭建起“施救在线”应用场景最重要的底层逻辑。

“信息第一时间同步,使我们更加快速高效投入救援。”浙江省消防救援总队指挥中心副主任王昱洲说。“施救在线”应用场景可实现“一键报警”,第一时间反馈现场情况,帮助救援人员清晰准确掌握警情,科学合理调配救援力量和装备。此外,还能协助规划消防救援车辆行驶路

线,与消防指挥平台共享高速沿线应急资源信息,大大提升了救援效率。

以“施救在线”应用场景“小切口”撬动交通运营管理变革“大场景”。如今,省交通集团正重塑高速公路清障施救工作。

“当前,我们实现了3分钟出警,平均10分钟施救力量到达事故地点和30分钟内把事故车辆送到司机指定维修点。”王恒说,数据的背后是集团高速公路运营体制改革成果的集中体现。

高速公路安全畅通的关键在于能否及时打通大流量的“卡脖子”路段。为了提升清障施救到场时间和施救效率,省交通集团因时制宜、因路施策,对易拥堵路段加密施救驻点。“一方面加大人员和设备投入,缩短施救到达行程,另一方面

也保障了客户对快速品质的美好体验。

更暖心的是,高速路损事故理赔难的问题也被改写。如今,依托“施救在线”应用场景“一键授权”,保险公司可以直接赔付维修单位,省去了司机的来回奔波。

不仅如此,借助高速公路事件检测系统还能实时感知警情,高速救援不再一味依靠被动报警。“一旦有交通事故发生,事件检测系统的监控平台能快速锁定车辆位置,确认相关信息后,我们会主动联系司机,帮助处理险情,同时引导救援力量前往。”省交通集团金华运行管理分中心主任邵俊介绍,信息直通功能相当于引入了一个“全局视角”,相比过去,从事件发生到处理的时间可缩短3到5分钟。

“作为外地人,第一次体验免费救援,非常满意,非常感谢。”“直接给我送到修车的地方,你们辛苦了。”“服务非常棒,救援很及时。”……“施救在线”应用场景后台的好评纷至沓来。截至目前,通过“施救在线”应用场景已提供车辆免费直拖服务18万余起,收获好评5.4万余次,客户满意度达99.5%,累计节约司乘等待时间约12万小时,节省车主二次转驳费用4500余万元。

全面提升施救队伍的能力素质。”省交通集团高速公路嘉兴管理中心清障施救负责人潘桂良说。他所负责的沪杭高速是浙江流量最大的高速公路,清障施救的效率和服务质量显得尤为重要。当前,他们建设了一支“一岗多能、一专多能”的复合型清障施救人才队伍。同时,在保畅工作中实行驻点配置、班组配置、设备配置等差异化配置,让高速公路管理变得更加高效、道路变得更加畅通、服务变得更加优质。

以数字化改革推动交通运营模式重塑,目前省交通集团所属高速公路清障施救车辆救援到场时间缩短12.2%,二次事故发生率减少14.2%,道路交通管制时长下降12.1%,收费站交通管制时长下降14.7%,极大提升了通行保畅能力。

产业协同,服务蝶变跃升

“一站式”服务,让路产理赔真正实现“一次都不用跑”。这是此次发布的“施救在线”应用场景四大核心功能之一。

“在过往,发生高速路产损失事故后,事故车主只能等待高速交警、保险公司等的后续处理,自行垫付路产损失。同时,受损标准不一等影响,容易产生争议纠纷,给各方带来诸多不便。”浙商保险客户服务中心浙江区域经理孟伟介绍,解决高速公路路产理赔难,一直是消费者、保险企业、高速公路管理部门等各方共同的诉求。

如何化繁为简,解决各方的“急难愁盼”问题,让路产理赔一次也不用跑?

今年7月31日,在国家金融监督管理总局浙江监管局和浙江省保险行业协会的推动下,浙商保险在浙江牵头推进新的直赔模式。“通过数字赋能,打通保险企业与高速公路管理方的壁垒,搭建一个平台、一个标准、一条服务链,出险客户只需一键授权,道路损失由保险公司直接赔付维修单位。”孟伟

说,这项便民服务从最初联合中国人保、中国平安、中国人寿、中华联合等财险公司首批加入,当前已覆盖浙江省所有经营车险的30家财险公司,并实现高速路产全国通赔。

路损直赔模式下,理赔变得更为透明简便,有效提升了消费者的服务体验和满意度。目前,已办结高速路产直赔690件。这得益于省交通集团打造的全交通产业链和金融链。事实上,浙商保险只是该集团旗下金融板块的一家成员单位。

产融结合的改变不仅如此。作为高速公路清障施救全过程“键服务”的最后一环,车辆维修点的选择,既要保证送修的质量水平、时间效率,还需要价格合理、透明,这些诉求既是司乘人员的首要考虑,也是服务提供平台在设计之初就要面对的问题。

如何让群众放心使用?浙商保险再次发挥自身优势,经过深入洽谈、评价、签约、入库等,最终引入认证汽车维修企

业近1500家,为“施救在线”应用场景提供有“官方”保障的服务。

“我们从场景、技术、监管等多个维度规范入驻‘施救在线’平台的维修厂,全方位保障司乘人员权益。”孟伟介绍,目前,已按照严格的准入原则建立车辆维修店合作数据库,并公开价格清单,同时制定了相关管理规定,对线下维修店进行动态星级评定,对不符合要求的店家进行约谈、淘汰,保护好司乘权益。

产业协同的另一方是省交通集团旗下高信公司,作为该集团的交通信息产业主体平台,也为这场交通数字化变革提供了坚强技术保障。

插上金融和产业的“翅膀”,浙江交通的精彩蝶变还在继续。随着省交通集团不断朝着打造具有较强影响力、支配力和引领力的综合交通产业链链主企业迈进,智慧交通、轨道装备、金融科技、数字产业等新兴产业也正加速发展,为浙江交通发展注入澎湃动力。



“急客通·施救在线”手机小程序截图