

车在高速上坏了，第一个电话该打给谁？要牢记，搞错吃大亏！！！！

来源：杨均昆 发布时间：2025-11-14 09:23:58

“刚过收费站没多久，发动机突然熄火，仪表盘一堆故障灯亮了，前后都是飞驰的大车，吓得我手都抖了！”河南车主王先生的经历并非个例。高速路上车辆突发故障，多数人会瞬间慌乱，抓起手机就乱打电话，要么等不来救援，要么花了冤枉钱，甚至因处理不当引发二次事故。

数据显示，我国每年高速公路车辆故障引发的交通事故超2万起，其中60%源于初期处置错误，而“打错救援电话”是首要诱因。其实高速故障处理有明确的优先级，第一个电话打给谁，直接决定了你的安全与钱包。这篇文章把核心逻辑、操作细节和避坑要点讲透，建议车主收藏备用。

抓紧收藏

开车必备电话

✓【普通公路发生事故】



交通事故报警: 122 中华联
发生人员冲突: 955 天安:
交通服务谘发: 9551 12328

✓【高速公路报警: 9519



交通事故报警: 9559
发生人员冲突: 12328
天安: 95518

人保: 95518 中华联合: 95585
人寿: 95519 天安: 95505
平安: 95511 阳光: 95510
太平: 95589 安盛天平: 95550
太平洋: 95500 大地: 95599

东梦汽车网
DONGMENGQICHEWANG

先搞懂：高速救援的核心逻辑，错一步就踩坑

很多人纠结“打12122还是保险公司”，本质是没弄清高速救援的特殊规则。高速公路属于封闭交通系统，救援不仅要解决车主问题，更要保障道路畅通和行车安全，这就决定了它有两个核心原则：

1. 安全优先：交警主导现场管控

高速上车速普遍超100公里/小时，故障车辆哪怕停在应急车道，也可能被追尾。此时必须先由高速交警或交通部门介入，划定安全区域、疏导车流，这是任何社会救援力量都无法替代的职能。

2. 费用分层：公益与商业服务有边界

12122对接的是官方救援力量，收费按国家规定执行，主打“合规性”；保险公司救援属于商业服务，有免费额度但有场景限制，比如多数公司的免费拖车不含“高速主线到服务区”的路段。搞错这个边界，很容易像山东车主李女士那样，花30公里拖车费800元，事后

才发现本可省一半。

记住：高速故障处理的正确顺序是“先控风险，再解决问题”，第一个电话必须服务于“控风险”这个首要目标。

分场景决策：第一个电话该打谁？看这3种情况

不同故障场景下，第一个电话的选择天差地别。盲目拨打保险公司电话，可能既耽误时间又多花钱；只等12122，又可能错过免费服务。以下3种场景对应不同选择，覆盖99%的突发情况。

场景一：车辆彻底瘫痪/事故涉险，首拨12122

如果出现“车辆无法移动”“发动机冒烟漏油”“发生碰撞事故”等严重情况，第一个电话必须打12122（全国高速公路应急救援电话），这是唯一正确的选择。

12122的核心价值体现在三个方面：

- 快速控场防事故：接线后会立即调度就近的高速交警和路政人员，5-15分钟内抵达现场，在车辆后方150米外设置警示区（夜间需延长至200米），引导车流避让，这是避免二次事故的关键。
- 精准定位省时间：很多车主说不清自己的位置，12122可通过报警系统关联车辆大致方位，再结合你提供的“公里桩号”（高速路边每1公里有标识牌，绿色为上行、蓝色为下行）精准锁定，比保险公司救援快30%以上。
- 合规拖车避纠纷：官方救援车可直接将车辆从故障点拖至最近的服务区或高速出口，这个路段属于“道路清障”范畴，费用按里程计费（通常每公里15-25元），全程有票据可查，不会被“黑救援”宰客。

真实案例：江苏车主陈先生在京沪高速遭遇变速箱故障，车辆卡死在应急车道。他先打保险公司电话，对方表示“需等40分钟且不负责现场警戒”；等他再打12122，10分钟后交警到场，刚摆好警示标志就拦住了一辆险些追尾的大货车。事后陈先生说：“那一刻才懂，12122救的是命，不是车。”

场景二：小故障可临时处理，首拨保险公司

如果只是“轮胎漏气”“电瓶亏电”“油量耗尽”等小故障，车辆能缓慢移到应急车道且无安全隐患，第一个电话可打保险公司救援热线（比如人保95518、平安95511）。

保险公司救援的优势是“性价比高”：

- 免费服务覆盖广：90%以上的商业车险都包含免费救援，每年3-5次，涵盖搭电、换胎、送油（油费自付）等基础服务，全程无额外费用。

- 衔接维修更顺畅：救援人员可直接将车辆拖至合作修理厂，后续定损、维修一站式完成，适合不想多跑路的车主。

但必须注意两个限制：

- 多数公司的免费拖车仅限“高速出口以外区域”，如果车辆在高速主线，需先自行联系12122拖到出口，再转接保险公司拖车，否则高速段费用需自理；

- 免费服务有距离限制，通常是市中心100公里内，超出部分按每公里8-15元收费，这点要提前问清。

场景三：涉人员伤亡/火灾，先打120/119再拨12122

如果故障伴随“人员伤亡”“车辆起火”等紧急情况，要优先拨打120（急救）或119（火警），挂断后立即拨打12122。生命安全永远是第一位的，此时12122的作用是协调交警开辟“应急通道”，保障急救车、消防车快速抵达。

去年浙江甬莞高速发生的一起事故中，车主因发动机自燃先打了保险公司电话，耽误了5分钟才拨119，虽未造成伤亡，但车辆已烧毁大半。记住：涉险场景下，“救人、控火”比救车重要一万倍。

关键操作：打完电话后必须做的4件事，少一件都危险

很多人打完电话就坐在车里等，这是高速故障处理的最大误区。数据显示，高速二次事故中，70%的伤亡人员是在“等待救援时未撤离”导致的。打完第一个电话后，必须按“车靠边、人撤离、设警示、再沟通”四步操作：

1. 车靠边：打开双闪灯，握紧方向盘缓慢向右侧硬路肩或应急车道变道，尽量停在视野开阔处，避免停在弯道、坡道或隧道入口。停稳后拉紧手刹，挂P挡（手动挡挂1挡或倒挡），垫上三角木防止溜车。

2. 人撤离：立即让所有乘客从右侧车门下车，翻越护栏到路基外侧的安全区域，绝对不能在车内、应急车道或护栏边逗留，哪怕拿贵重物品也要速去速回。

3. 设警示：在确保安全的前提下，穿好反光背心（新车都配备，没带可借其他车主的），在车辆后方150米处摆放三角警示牌。判断150米有个简单方法：高速路面每段虚线长6米、间隔9米，10组虚线加间隔正好150米。

4. 再沟通：在安全区域向救援人员补充说明细节，比如“车上有老人小孩”“货物属于易碎品”，方便对方准备对应设备。

避坑指南：这5个误区要避免，否则多花几千块

处理完紧急情况，后续的费用和流程更要留心。不少车主以为“救援结束就没事了”，

结果踩了隐性坑。

误区1：相信“路边招手的救援车”

高速上常有私人救援车主动搭讪，声称“比官方便宜”，实则是“黑救援”。他们通常不按标准收费，拖到偏僻修理厂后再漫天要价，车主拒绝就扣车。记住：只接受12122调度的救援车或保险公司指定的救援方，对方必须出示工作证件。

误区2：没确认费用就拖车

无论官方还是商业救援，拖车前必须问清“收费标准”“里程计算方式”和“是否含附加费”。比如官方救援的“吊装费”“夜间服务费”是单独计算的，保险公司救援的“高速路段费”可能需自付，提前确认可避免后续纠纷。

误区3：把车拖到“指定修理厂”

有些救援人员会推荐“合作修理厂”，声称“能走保险”，实则可能存在过度维修。正确做法是：小故障拖到4S店或熟悉的修理厂；大故障先拖到服务区，再联系保险公司安排后续拖车，全程自主选择维修机构。

误区4：忽略“免费救援额度”

保险公司的免费救援有明确限制：比如一年3次免费搭电、100公里内免费拖车。超过次数或里程就要收费，很多人因没查额度，白白花了冤枉钱。建议每年初查一次车险保单的救援权益，记清额度和有效期。

误区5：不保留救援凭证

无论是12122的收费票据，还是保险公司的救援确认单，都要妥善保存。这些凭证是后续报销、定损的关键依据，一旦丢失，可能无法正常走保险流程。

备用方案：这些情况早准备，关键时刻不慌神

除了核心流程，还有些特殊情况需要提前规划，避免临时抓瞎。

- 没信号怎么办：提前在手机里下载“高德/百度地图”的离线地图，标注常走高速的服务区和收费站位置，无信号时可通过“公里桩号+大致方向”让交警定位；也可挥手求助路过的警车或路政车，他们有车载通讯设备。

- 新能源汽车没电：纯电车在高速没电，先打12122拖到就近的服务区充电桩，再联系车企救援（多数新能源车企提供免费道路补电服务），比保险公司拖车更专业。

- 租车/借车故障：除了按流程打救援电话，还要第一时间联系车主或租车公司，确认救援费用的承担方，避免后续扯皮。

最后提醒：这3个常识必须记牢

1. 12122全国通用：无论在哪个省份的高速，直接拨打12122即可，无需加区号，接线后会自动转接至当地高速管理部门。

2. 免费救援有前提：保险公司的免费服务通常要求“车辆在承保期内”“非人为故障”，酒驾、故意损坏等情况不涵盖，这点在保单条款里有明确说明。

3. 定期检查防故障：出发前检查轮胎胎压、刹车系统和油量（新能源汽车查续航），每年做一次全车保养，能减少80%的高速故障风险。

高速故障不可怕，可怕的是慌乱中出错。记住“安全优先、分场景决策”的核心逻辑：严重故障先打12122控风险，小故障先找保险公司省费用，涉险先救人为重。把正确流程存在手机里，下次遇到突发情况，就能既保安全又少花钱。毕竟，行车安全从来不是靠运气，而是靠提前准备。

HTML版本： [车在高速上坏了，第一个电话该打给谁？要牢记，搞错吃大亏！！](#)