

Q/SCJT

四川省交通投资集团公司企业标准

Q/SCJT 10.2—2018

高速公路收费业务规范 第2部分：收费业务流程

2018-05-10 发布

2018-07-01 实施

四川省交通投资集团公司

发布

前 言

Q/SCJT 10《高速公路收费业务规范》分为以下七个部分：

- 第1部分：总则
- 第2部分：收费业务流程
- 第3部分：卡票款管理
- 第4部分：窗口服务
- 第5部分：收费突发事件应急管理
- 第6部分：收费站务管理
- 第7部分：收费管理考核

本部分是Q/SCJT 10的第2部分。

本部分按照 GB/T 1.1 给出的规则起草。

本部分由四川省交通投资集团公司（以下简称“集团公司”）经营管理部提出并归口。

本部分起草单位：四川成南高速公路有限责任公司、四川达陕高速公路有限责任公司、四川成渝高速公路股份有限公司成仁分公司、成渝分公司、四川高速公路建设开发集团有限公司、四川成渝高速公路股份有限公司、四川藏区高速公路有限责任公司、成都南晟德管理顾问有限公司。

本部分主要起草人：蔡新川、罗煜、何子牛、朱琴、华毅、何炜、张昆、袁飞云、刘家民、陈为林、陶岚、冯炳芳、唐佩、叶梦婷、钟裕曦、兰刚、游敏。

高速公路收费业务规范 第2部分：收费业务流程

1 范围

本标准规定集团公司高速公路收费业务的分类及流程。

本标准适用于集团公司所属高速公路正常情况下的收费业务的管理。

2 收费现场业务分类

收费现场业务分类如下：

- 交接班业务；
- MTC 车道（客车）入口业务；
- MTC 车道（货车）入口业务；
- ETC 专用车道入口业务；
- MTC/ETC 混合车道入口业务；
- MTC 车道（客车）出口业务；
- MTC 车道（货车）出口业务；
- ETC 专用车道出口业务；
- MTC/ETC 混合车道出口业务。

3 收费现场业务流程

3.1 交接班流程

交接班业务分为交班、接班及下班业务。

3.1.1 交班、接班

交接班流程图见图1。

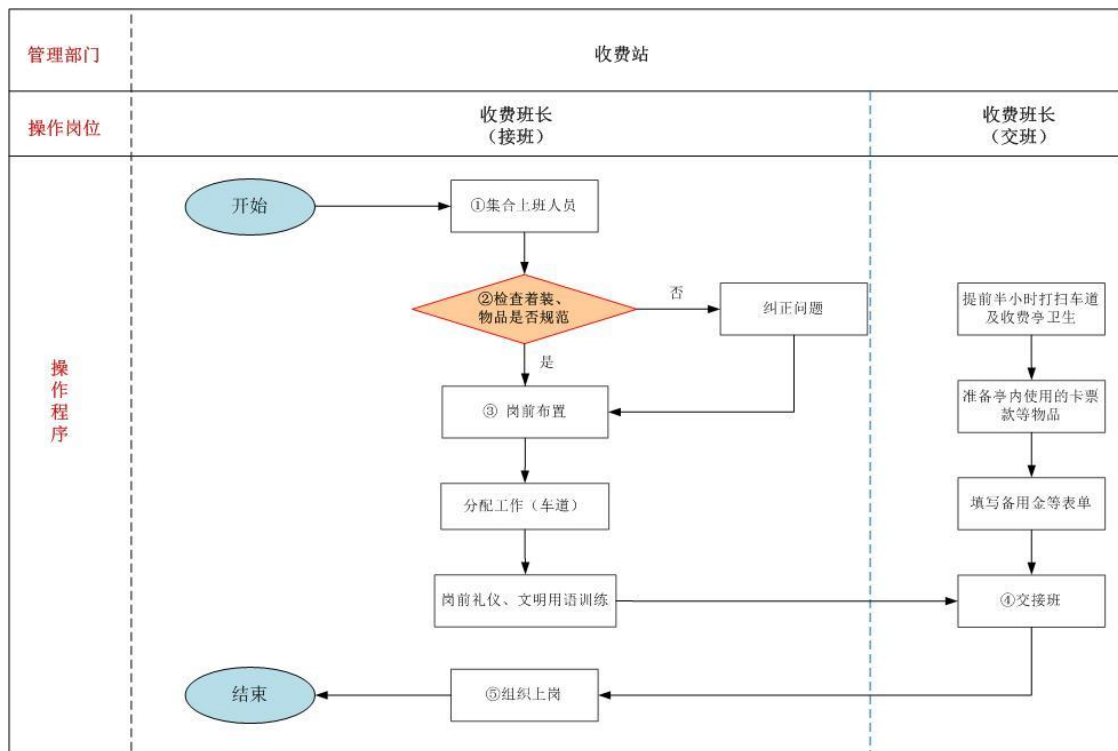


图1 交接班流程图

图1中关键操作的具体要求见表1。

表1 交接班关键操作具体要求

编号	关键操作	具体要求
①	集合上班人员	接班人员提前 15 分钟列队，全班按高矮顺序排列。
②	检查着装、物品规范	检查内容至少应包括：上岗证、身份卡、公示牌、收费用品、有无带私款、电子设备等。
③	岗前布置	传达近期工作要求、注意事项。
④	交接班	交班班长应介绍当班班次工作情况，交代未处理事宜及收费站设施设备、卫生等情况。并注意做到交接班日志统一。
⑤	组织上岗	班长位于队首，一路纵队，列队上岗。

3.1.2 下班作业流程

下班流程图见图2。

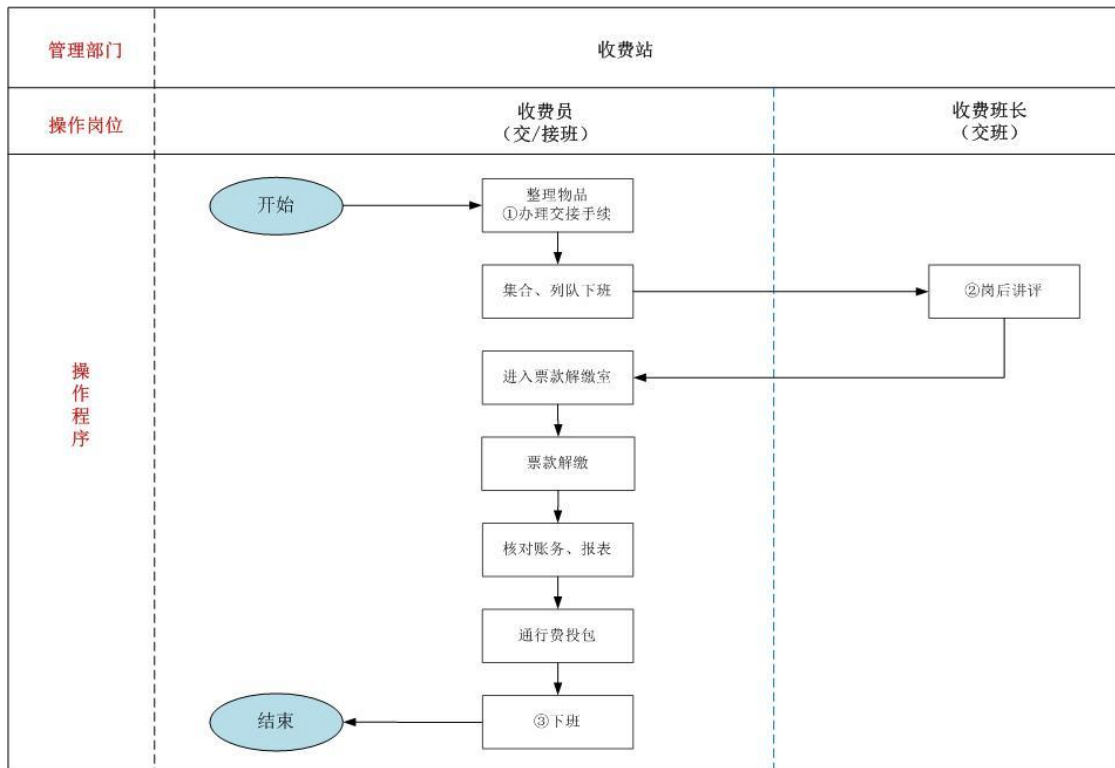


图2 下班流程图

图2中关键操作的具体要求见表2。

表2 下班关键操作流程

编号	关键操作	具体要求
①	办理交接手续	交接手续不超过 3 分钟，占用车道时间不超过 40 秒，应分车道轮流下班，避免出现同时交班情况。
②	岗后讲评	岗后讲评包括当班工作质量情况、表扬当日表现优秀员工、安排班后清洁卫生等。
③	下班	缴清卡、票、款等账目工作，完成各项业务报表的填写，并放置好收费物品。

3.2 MTC 车道（客车）入口业务流程

MTC车道（客车）入口业务流程图见图3。

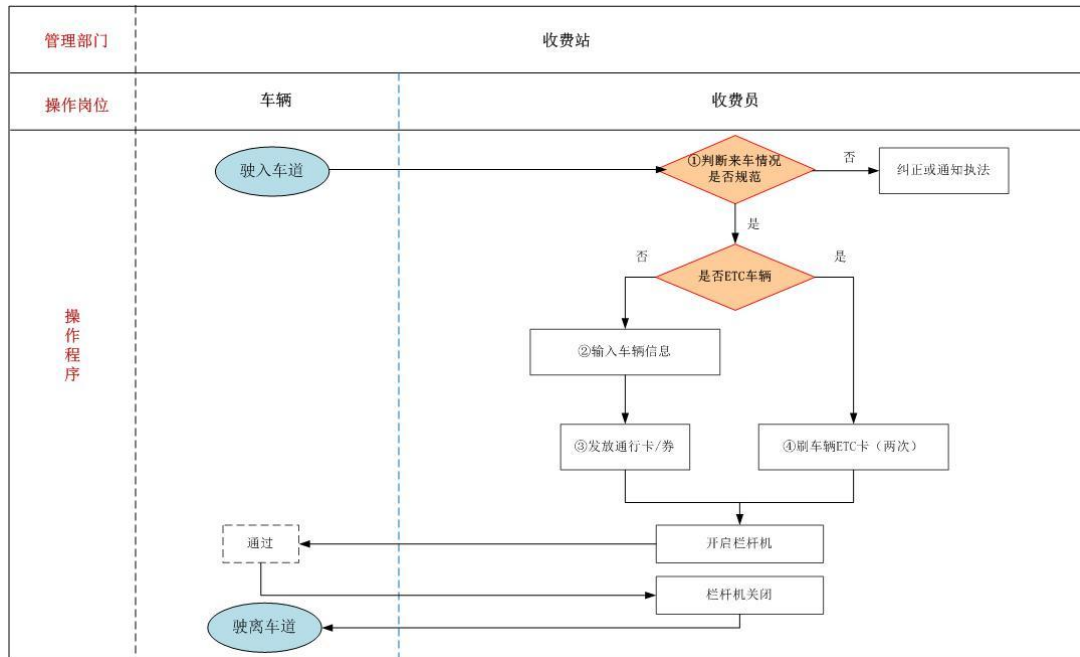


图3 MTC 车道（客车）入口业务流程图

图3中关键操作的具体要求见表3。

表3 MTC 车道（客车）入口业务流程关键操作流程

编号	关键操作	具体要求
①	判断来车情况	主要包括：车辆是否有明显人员超载情况、外廓尺寸是否有明显超限情况、车辆是否有明显影响安全行驶情况。
②	输入车辆信息	收费员正确输入车情、车型，对抓拍未成功或抓拍有误的车牌号进行输入或修正后，按“确认”键，系统提示刷卡。
③	发放通行卡/券	收费员取车辆通行复合卡在读写器上写卡，确认写卡成功后按“确认”键放行并将通行卡交给司机。
④	刷车辆 ETC 卡（两次）	司机将该车 ETC 卡交收费员在读卡器上写卡后，收费员将 ETC 卡交司机在该车 OBU 上插拔一次并再次交收费员在读卡器上写卡，确认成功后按“确认”键放行并将 ETC 卡交给司机。

3.3 MTC 车道（货车）入口业务流程

MTC车道（货车）入口业务流程图见图4。

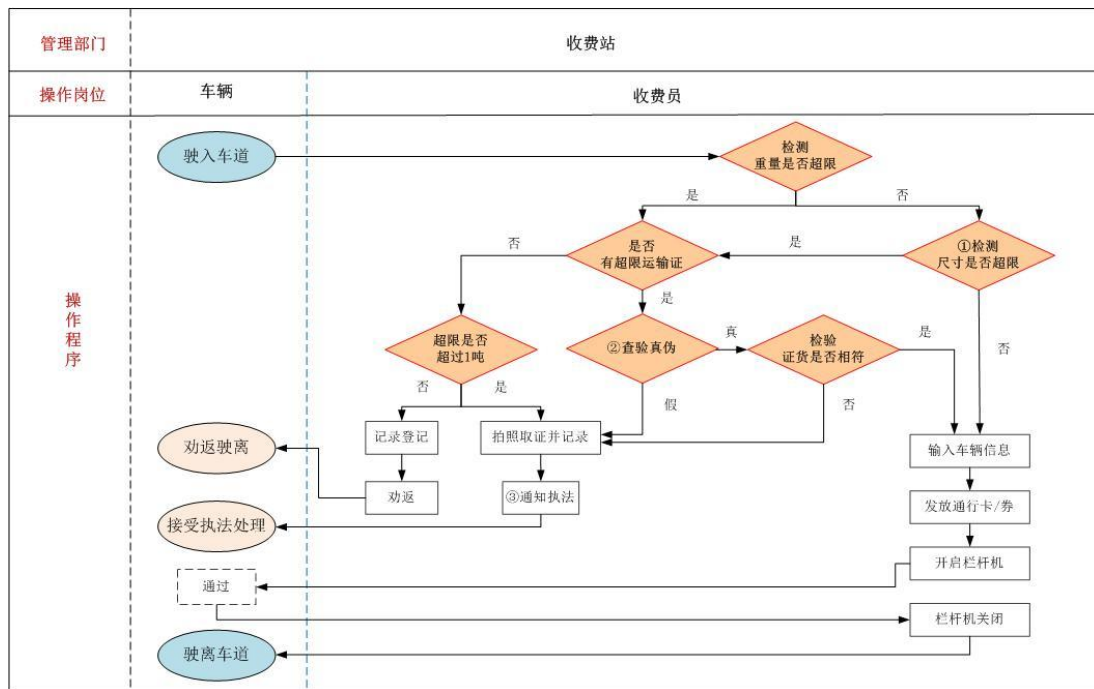


图4 MTC 车道（货车）入口业务流程图

图4中关键操作的具体要求见表4。

表4 MTC 车道（货车）入口业务关键操作流程

编号	关键操作流程	收费站
①	检测尺寸是否超限	仅限于有尺寸检测设备的收费站。
②	查验真伪	通过“四川交通运输网上审批服务平台”、“超限查询 APP”或微信扫描二维码进行查验。
③	通知执法	在执法到达现场前，若超限车辆自行离开，应及时通过监控（分）中心告知执法部门，同时做好登记记录。

3.4 ETC 专用车道入口业务流程

ETC专用车道入口业务流程图见图5。

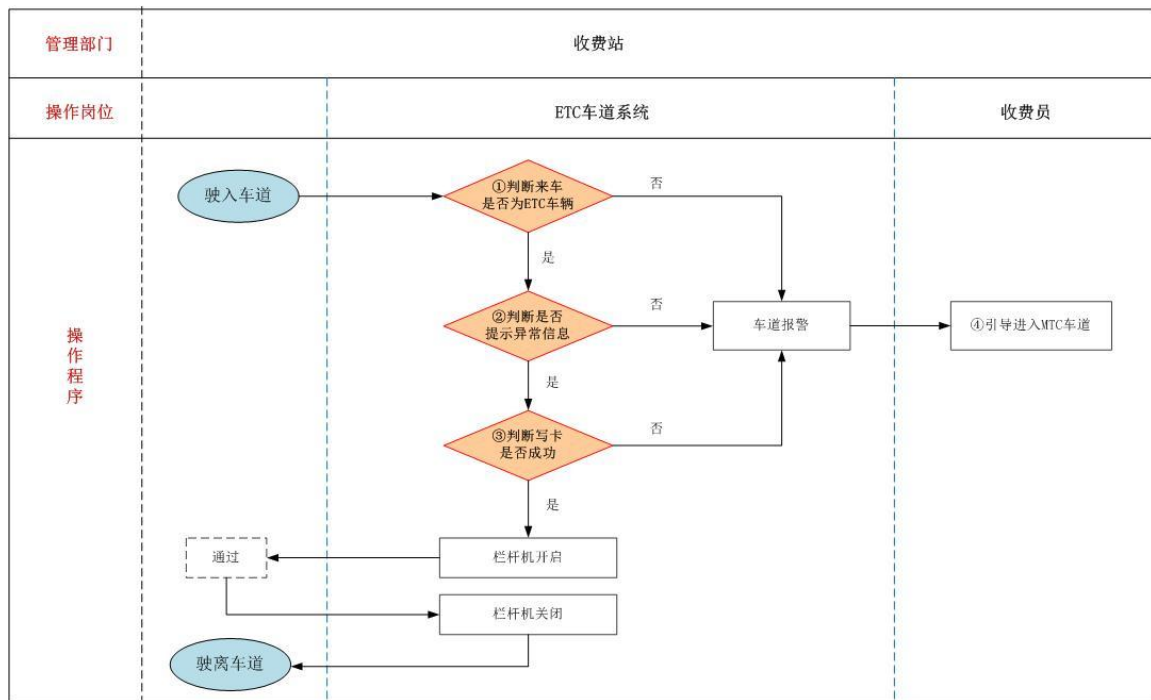


图5 ETC 专用车道入口业务流程图

图5中关键操作的具体要求见表5。

表5 ETC 专用车道入口业务关键操作流程

编号	关键操作	具体要求
①	判断来车是否为ETC车辆	人工判定主要依据车辆挡风玻璃是否安装 OBU；ETC 系统判定主要依据 OBU 是否有效，若无效将提示：“OBU 无效”。
②	判断信息是否有效和正确	主要通过 ETC 系统判定卡片信息和卡片、OBU 发行方属地信息是否有效和正确，否则将提示：“卡片与 OBU 发行方不符”。
③	判断写卡是否成功	不成功将提示：“写卡失败”。
④	引导进入 MTC 车道	收费人员在高峰时期应提前做好①的人工判定工作。引导进入 MTC 快速转换车道。

3.5 MTC/ETC 混合车道入口业务流程

MTC/ETC混合车道入口业务流程图见图6。

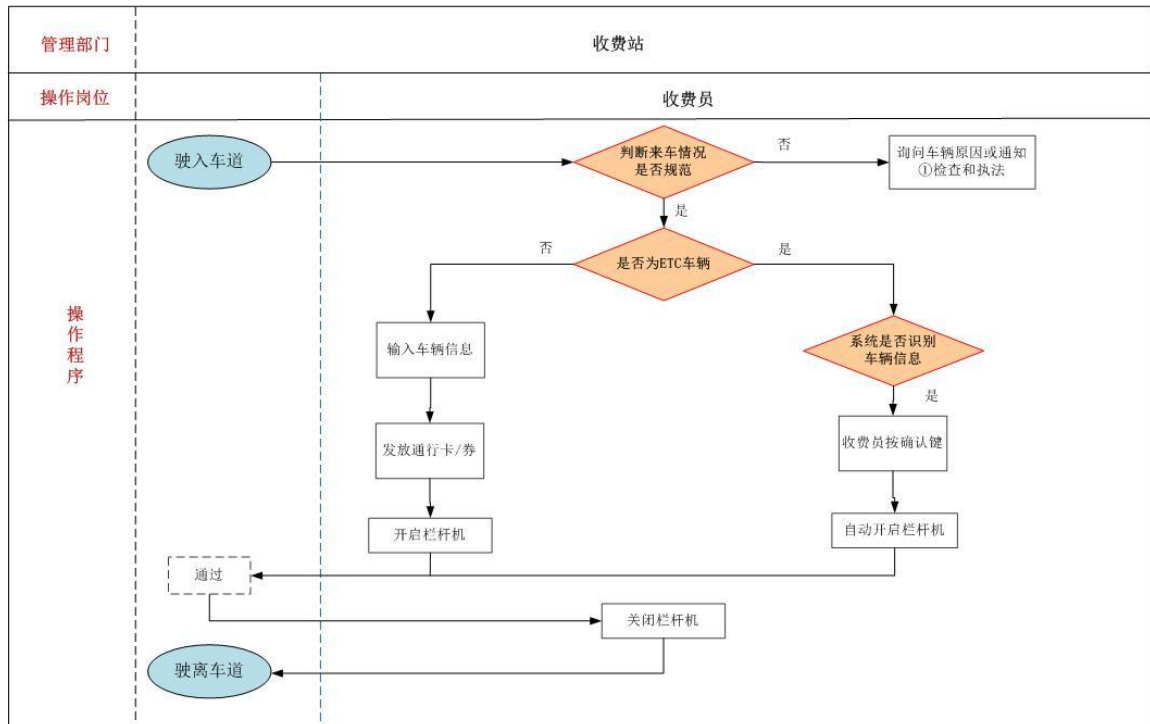


图6 MTC/ETC 混合车道入口业务流程图

图6中关键操作的具体要求见表6。

表6 MTC/ETC 混合车道入口业务关键操作流程

编号	关键操作	具体要求
①	询问原因或通知检查和执法	当栏杆机处于自动开启状态时，应首先确保行车安全，待车辆停止行驶后再开展问询工作。
③	手动关闭栏杆机	手动关闭时注意安全，防止栏杆撞击车辆；若车辆冲关，立即通知监控（分）中心处理，做好登记。

3.6 MTC 车道（客车）出口业务流程

MTC车道（客车）出口业务流程图见图7。

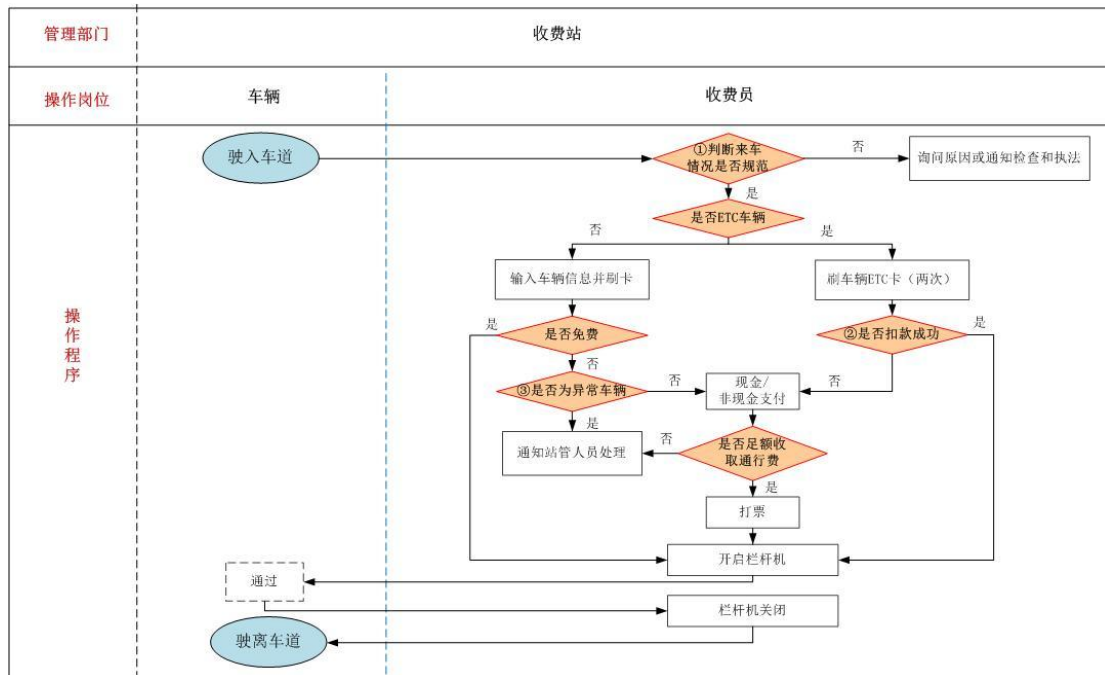


图7 MTC 车道（客车）出口业务流程图

图7中关键操作的具体要求见表7。

表7 MTC 车道（客车）出口业务关键操作流程

编号	关键操作	具体要求
①	判断来车是否规范	主要包括：车辆是否有明显人员超载情况、外廓尺寸是否有明显超限情况、车辆是否有明显影响安全行驶情况、车辆是否有明显新损坏痕迹。
②	是否扣款成功	部分 ETC 卡可能会显示：“无入口信息”，查询该车信息后分析，选择入口站报价；并支付。
③	是否为异常车辆	若为异常车辆（如车情不符、车牌不符），按联网收费规范流程处理。

3.7 MTC 车道（货车）出口业务流程

MTC车道出口（货车）业务流程图见图8。

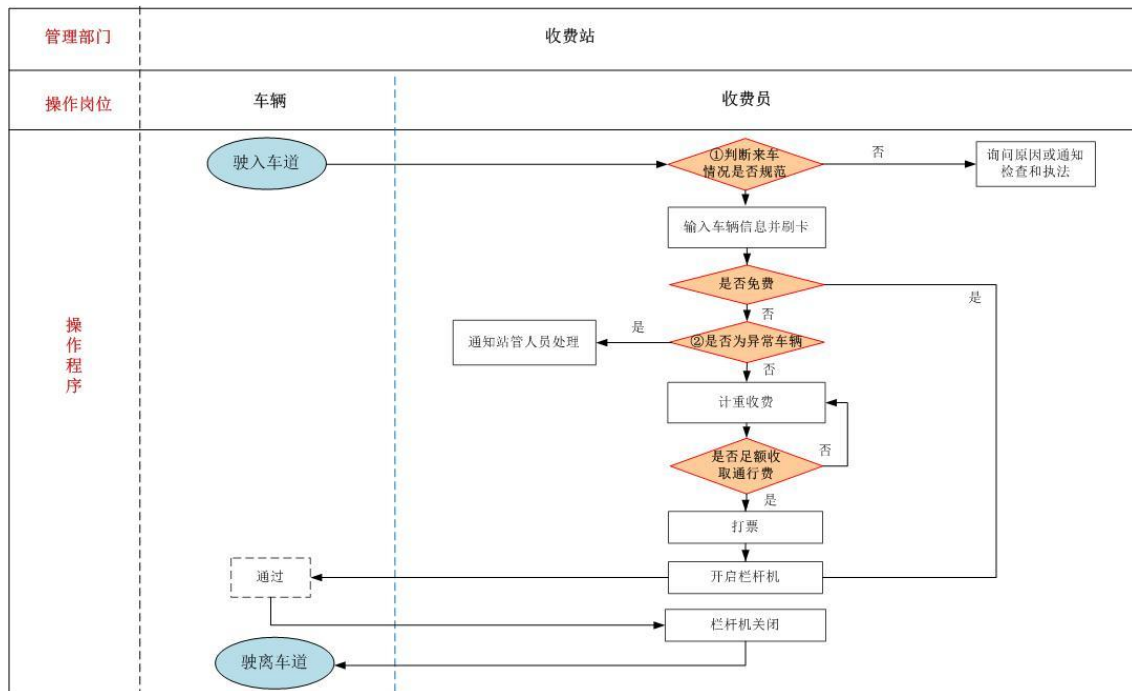


图8 MTC 车道出口（货车）业务流程图

图8中关键操作的具体要求见表8。

表8 MTC 车道出口（货车）业务流程图关键操作流程

编号	关键操作	具体要求
①	判断来车是否规范	主要包括：车辆是否超重、外廓尺寸是否有明显超限情况、车辆是否有明显影响安全行驶情况、车辆是否有明显新损坏痕迹。
②	是否免费	通知班长或站级管理人员核查处理
③	是否为异常车辆	若为异常车辆（如车情不符、车牌不符），按联网收费规范流程处理。

3.8 ETC 专用车道出口业务流程

ETC专用车道出口业务流程图见图9。

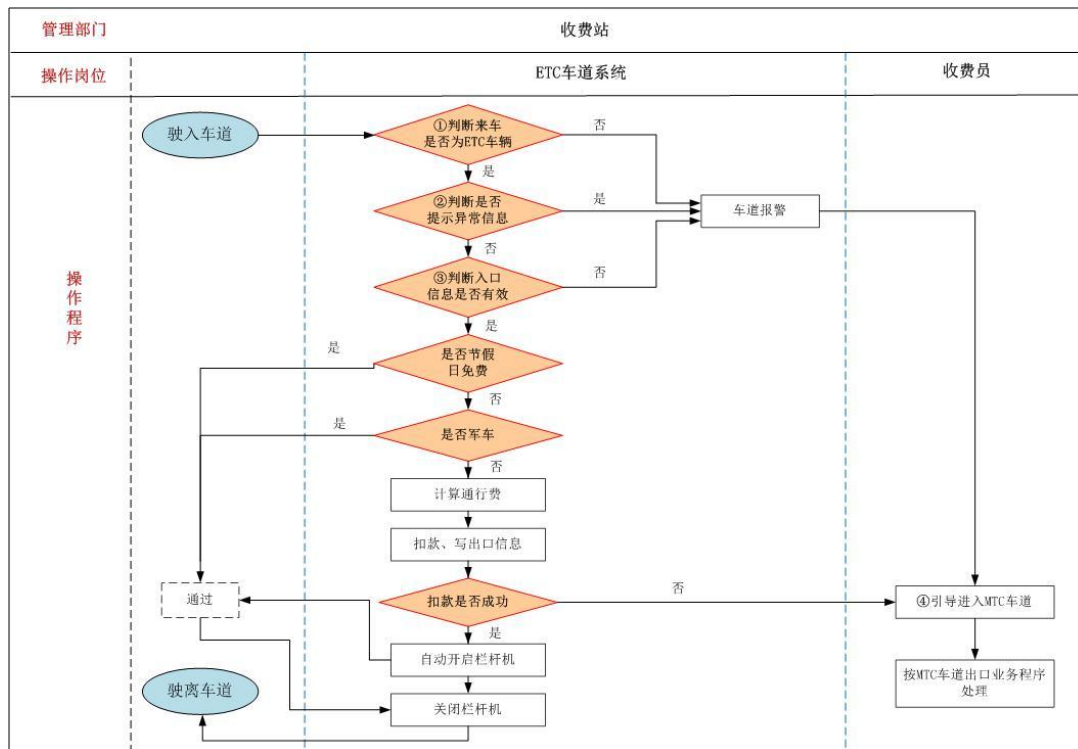


图9 ETC 专用车道出口业务流程图

图9中关键操作的具体要求见表9。

表9 ETC 专用车道出口业务关键操作流程

编号	关键操作	具体要求
①	判断来车是否为 ETC 车辆	同表 5. ①
②	判断是否提示异常信息	同表 5. ②
③	判断入口信息是否有效	若入口信息无效，将提示“无入口信息”。 若入口信息有效，将提示“卡内余额不足”。
④	引导进入 MTC 车道	对扣款失败的情况，收费员按照 ETC 车辆从 MTC 车道出的处理流程或按坏卡处理流程处理； 若扣款成功，在人工车道刷卡时系统报价应为“0 元”。收费员需在 ETC 专用车道系统内确认是否扣款成功。

3.9 MTC/ETC 混合车道出口业务流程

MTC/ETC混合车道出口业务流程图见图10。

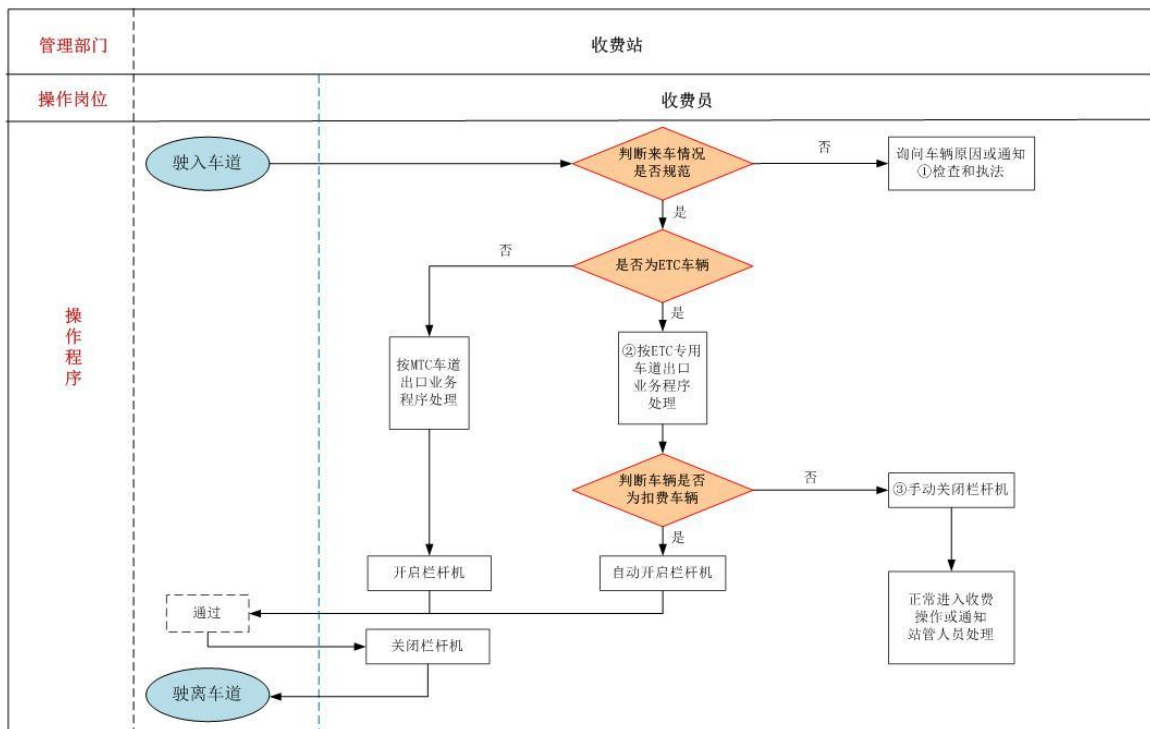


图10 MTC/ETC 混合车道出口业务流程图

图10中关键操作的具体要求见表10。

表10 MTC/ETC 混合车道出口业务关键操作流程

编号	关键操作	具体要求
①	询问原因或通知稽查和执法	当栏杆机处于自动开启状态时，应首先确保行车安全，待车辆停止行驶后再开展问询工作。
②	按 ETC 专用车道出口业务流程处理	正确输入车牌直接按“确认”键处理。
③	手动关闭栏杆机	手动关闭时注意行车安全，防止栏杆撞击车辆；若车辆冲关，立即通知监控（分）中心处理，做好登记。