

ICS 03
R 04
备案号: 58968-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3019—2018

高速公路收费站服务规范

Service specifications for the expressway toll gete

2018 - 04 - 16 发布

2018 - 06 - 01 实施

北京市质量技术监督局 发布

目 次

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 基本要求	1
4 基础设施	1
5 人员	3
6 收费服务	3
7 便民服务	4
8 应急与安全保障	5
9 内部监督	5
附录 A（资料性附录） 常用服务用语	7
附录 B（资料性附录） 服务忌语	9

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由北京市交通委员会提出并归口。

本标准由北京市交通委员会组织实施。

本标准主要起草单位：河北省交通运输厅、石家庄飞马文化传播有限公司。

本标准主要起草人：赵朋、贾浩然、王建堂、史永记、马改敬、李明、马克岩、谢灏、赵青、贾世东、孙素云、白建霞、王新洲、魏良、李涛、耿小华、杨静、耿艳。

高速公路收费站服务规范

1 范围

本标准规定了高速公路收费站的基本要求、基础设施、人员、收费服务、便民服务、应急与安全保障、服务管理。

本标准适用于京津冀区域高速公路收费站。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分:总则
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线
- GB 13495 消防安全标志
- GB/T 16311 道路交通标线质量要求和检测方法
- GB/T 24719 公路收费亭
- GB/T 24968 公路收费车道控制机
- GB/T 24973 收费用电动栏杆
- GB/T 24974 收费用手动栏杆
- JTG D80—2006 高速公路交通工程及沿线设施设计通用规范
- JT/T 422 公路收费亭
- JT/T 939.1 公路LED照明灯具 第1部分:通则

3 基本要求

- 3.1 高速公路收费站应严格执行收费政策，按规定做好高速公路通行费收取及管理工作。
- 3.2 高速公路收费站应以安全、快捷、文明为目标，为司乘人员提供文明优质的服务。
- 3.3 高速公路收费站应为司乘人员提供规范的服务和环境。

4 基础设施

4.1 收费广场

- 4.1.1 收费广场应符合 JTG D80—2006 中 7.4.6(1)的规定。
- 4.1.2 收费广场应干净整洁，无污迹、杂物等，广场内绿化应定期修剪，广场内路面出现破损应及时修复。
- 4.1.3 收费广场应设置“收费标准公告牌”，有条件的收费广场可提供区域交通图、旅游景点线路图等。

4.1.4 利用可变信息标志提供必要的路况信息及提醒服务。

4.2 收费车道

4.2.1 收费车道数量宜满足实际车流量。

4.2.2 车道结构规范，满足各种车型、车种通行。

4.2.3 多车道收费站应有横穿车道的安全设施与提示。

4.2.4 上下道应最少各设有一条 ETC 车道，并设有明显标识。

4.2.5 收费车道应保持清洁、无障碍物等。

4.3 车道设施

4.3.1 车道设施应满足功能需要，定期保养，按计划进行设备维护，出现故障及时修复，设备表面干净无污迹。

4.3.2 IC 卡读写器、票据打印机、对讲机应操作灵活，性能可靠。

4.3.3 车道控制机应符合 GB/T 24968 的要求，电动栏杆应符合 GB/T 24973 的要求，手动栏杆应符合 GB/T 24974 的要求。

4.3.4 收费金额显示器应能正确显示、语音清晰。

4.3.5 车辆通行信号灯、收费天棚信号灯、收费雾灯等应安装位置正确，满足功能需要。

4.3.6 应配备便携式收费机。

4.4 收费岛

4.4.1 安全防护作用有效，干净无污迹、杂物。

4.4.2 岛头、岛身、岛尾、标线清晰保持完好。

4.5 收费亭

4.5.1 收费亭外表面离收费岛的距离应保证收费亭不被剐蹭，并且方便收费人员的操作。

4.5.2 收费亭的尺寸、材料、外观质量、内装饰、结构和性能应符合 GB/T 24719 的要求。

4.5.3 收费亭正面玻璃窗应保证收费人员的视线良好，侧面应方便收费员收费操作。

4.5.4 收费亭外部应整洁有序，门窗明亮，亭内物品应摆放整齐，地面应干净无杂物。

4.6 收费天棚

4.6.1 收费天棚净高应 $\geq 5.5\text{m}$ ，其构造应有利于防风、挡雨水、遮阳和排除汽车废气。

4.6.2 满足各种车型通行且具有良好的视通性和安全性。

4.6.3 收费天棚上应有醒目规范的收费站名称。

4.6.4 收费天棚上应安装车道信号灯。

4.7 标志与标线

4.7.1 标志标线清晰、准确、易于识别，重要信息重复提示。

4.7.2 收费广场入口处应设限高标志和最高限速标志，标志设置应符合 GB 5768.2 的规定。

4.7.3 收费岛应设置黄黑相间线宽各为 15cm，由岛头中间以 45° 角向两边标划的斜线。收费岛迎车流方向的地面标线应符合 GB 5768.3 中的规定。

4.7.4 在收费广场垂直于行车方向应设置减速标线，减速标线应符合 GB 5768.3 中的规定。

4.7.5 收费站的其他标志、标线应符合 GB 5768.1、GB 5768.2、GB 5768.3 和 GB 16311 的规定。

4.7.6 在适当位置安装减速装置。

4.8 照明设施

收费站应设置照明和应急照明设施。照明设施应符合JT/T 939.1的规定。

5 人员

5.1 基本要求

5.1.1 身体健康，五官端正，口齿清楚，有较好的语言表达能力。

5.1.2 严格执行收费政策。

5.1.3 业务熟练，文明服务，维护司乘人员的合法权益。

5.1.4 岗位培训合格，取得相应上岗资格。

5.2 业务技能

5.2.1 收费人员应熟悉收费业务知识，能准确判断车种、车型并按相应的标准收费。

5.2.2 疏导员应掌握安全指挥车辆停靠、通行知识，能熟练运用手势指挥车辆停靠、通行。

5.2.3 定期组织业务培训，不断提高业务技能。

5.3 仪容仪表

5.3.1 着装：上岗时应按规定着装并佩戴工牌。制服应保持干净整洁，衣扣全部扣好。

5.3.2 举止：收费作业中不得有聚众聊天、唱歌、吹口哨等不文明行为，不应卷袖口和裤边，两手不应随意插入衣袋和裤袋内，出岗亭戴帽子。

5.3.3 发型：头发应清洁、整齐，长短适中。不应留怪异发型，不应染怪异发色。

5.3.4 修饰：规范、得体、大方，不应化浓妆、纹身。

5.3.5 岗亭外值勤时，应衣帽整洁，穿有警示灯反光背心，戴白色手套。

5.3.6 收费员应按规定路线，统一方向提票箱，由班长带领列队齐步上下岗。

5.4 行为

5.4.1 表情自然，举止文明，舒展优美，动作规范。

5.4.2 工作期间，不携带与工作无关的物品，不做与工作无关的事情，不擅离工作岗位。

5.4.3 应按照收费标准收费，不在监控范围以外收费。

5.5 态度

5.5.1 热情、周到、有礼貌、目光友善，保持微笑服务。

5.5.2 回答问题应准确、耐心、有问必答。

5.5.3 对有困难的司乘人员应主动提供相关服务。

5.6 语言

5.6.1 应按规定使用常用服务用语，语言简明、亲切，常用服务用语参见附录A。

5.6.2 应能够用普通话与司乘人员交流。

5.6.3 不应使用服务忌语，服务忌语参见附录B。

5.6.4 鼓励员工掌握和运用外语、手语，为不同需求的群体更好地提供服务。

6 收费服务

6.1 半自动收费

- 6.1.1 在未开启全部车道情况下，单车道车辆积压 ≥ 5 辆时应迅速增开车道。
- 6.1.2 入口收费员应能正确判断车型，按一车一卡发放通行卡。
- 6.1.3 自动发卡机应反应灵敏，动作可靠。
- 6.1.4 出口收费员，根据通行卡核对车型，判别后对应收费，收费行动应迅速、准确。
- 6.1.5 收费员收费时应做到准确、规范并唱收唱付，同时在收费金额显示器上应正确显示车型、超载比率、收费金额等信息。
- 6.1.6 对于车型或车种与实际不符、坏卡、车队、无卡车、免费车等应按相关规定妥善处理。

6.2 电子收费

电子收费系统应技术先进、安全、方便、可靠。

6.3 专用车道

收费站根据需要及时开通专用车道。

6.4 窗口服务礼仪

6.4.1 微笑服务

- 6.4.1.1 收费服务过程中应保持微笑服务。
- 6.4.1.2 微笑时机：车辆停稳，目视司乘人员打开车窗，向司乘人员点头微笑。
- 6.4.1.3 微笑要求：面对司乘人员，目光友善、微笑应真诚、甜美、亲切、自然；眼睛应礼貌正视司乘人员，不得左顾右盼，心不在焉。

6.4.2 迎车准备

当车辆驶近收费亭时，应坐姿端正、面带微笑，做好文明礼仪服务的准备。

6.4.3 迎车手势

从车辆进入岛头开始，左小臂以肘为轴，自上而下伸出收费窗口，与地面平行，手掌自然伸直，五指并拢，与小臂保持水平。

6.4.4 发卡

待车辆到达窗口，快速发卡，保持微笑服务，使用常用服务用语。

6.4.5 收费

待车辆到达窗口，快速收费，保持微笑服务，使用常用服务用语。

6.4.6 送车手势：

当收费和发卡操作结束后，打送行手势：大臂置于窗台上方，前臂自然展开，手掌与前臂成一条直线。说：“祝您一路平安”、“请走好”。

7 便民服务

- 7.1 有条件的收费站宜在收费广场显著位置设立便民服务台，服务项目包括，常用维修工具、热水等。

- 7.2 有条件的收费站应向司乘人员提供交通线路图、景点信息等。
- 7.3 为司乘人员提供必要的咨询服务，尽最大努力为司乘人员排忧解难。

8 应急与安全保障

8.1 应急服务

- 8.1.1 应急服务应以保证车辆安全快速通行为目标。
- 8.1.2 分别就节假日保畅、营运事故、重大活动、交通管制、恶劣天气、设备或供电系统故障等影响收费服务正常运行的突发事件制定应急预案，并适时启动，必要时对外公告。
- 8.1.3 每年应进行至少一次相应的应急服务演练，并做好记录，评价。

8.2 用电安全

- 8.2.1 电气电路系统的安装、维修应由专业持证人员操作。
- 8.2.2 应经常组织安全检查，及时消除用电隐患。
- 8.2.3 收费亭及亭内设备安全应符合 JT/T 422 的要求。
- 8.2.4 收费站其他电气设备应具有安全措施并设有安全标志。
- 8.2.5 发生漏电事故时，应立即切断电源，并报告值班站长。
- 8.2.6 收费站在供电中断情况下，收费站 UPS（不间断电源）系统正常工作时间应不低于 30min，供电系统可手动或自动切换到发电机发电，确保收费系统正常运行。

8.3 消防安全

- 8.3.1 收费站应按规定配备消防设施和设备，并保证完好有效。
- 8.3.2 消防设施和设备应由专人负责，并保证每位人员会正确使用。
- 8.3.3 收费站应建立防火制度，建立灭火和应急疏散预案。
- 8.3.4 火灾报警按钮标志、消防安全标志应符合 GB 13495 规定。
- 8.3.5 发生火灾时应立即切断电源，隔离火源，用消防器材灭火，必要时及时报警。
- 8.3.6 每年应进行至少一次消防应急演练。

8.4 收费系统安全

收费终端设备性能安全稳定、功能完备，并保证处于正常运行状态。

8.5 信号装置

收费站安全信号装置和信号灯应安装规范，使用可靠。

8.6 警示安全

事故易发和危险区域应设警示和安全标志，非工作人员禁区应设禁行标志。

9 内部监督

- 9.1 建立内部测评与外部评价相结合的评价体系。
- 9.2 接受社会的监督，设置服务监督(投诉处理)机构，公布服务监督电话。
- 9.3 建立内部服务监督机制，将服务质量纳入日常工作评价、考核体系，每年应不少于一次。

- 9.4 建立相关数据的统计，并应保证原始记录真实、准确。
- 9.5 对不合格的服务应制定改进措施，并将改进结果记录存档。
- 9.6 委托第三方定期进行司乘人员满意度测评。每年应不少于一次。
- 9.7 制定整改机制，减少有理投诉，对有理投诉及时整改。
- 9.8 司乘人员投诉回复率为 100%。

附 录 A
(资料性附录)
常用服务用语

A.1 基本要求

- A.1.1 收费服务用语应文明、规范。
- A.1.2 声音适中，态度亲切，表情自然，吐字清晰。
- A.1.3 注视司机时，目光自然，感觉舒适。
- A.1.4 无论车辆多少，与司机和车辆是否认识，都应使用服务用语。
- A.1.5 能够根据时间、天气、场合及人员特点，灵活自如的使用服务用语。
- A.1.6 节假日应使用相应的节日情景问候语。
- A.1.7 正确对待收费过程中司乘人员的不文明语言和行为，克制自己，坚持使用服务用语。

A.2 正常情况下服务用语

- A.2.1 正常情况下，发卡员服务用语：
 - “您好(早上好/上午好/下午好/晚上好)”；
 - “请收好您的通行卡”；
 - “祝您一路平安”。
- A.2.2 正常情况下，收费员服务用语：
 - “您好，请出示通行卡”；
 - “请付××元”；
 - “收您××元，请稍等”；
 - “找您××元，请收好您的发票和零钱”；
 - “请走好”。

A.3 特殊情况下的服务用语

- A.3.1 对车辆判别存有疑义时：
 - “您稍候，正在核实车辆信息”；
 - “对不起，让您久等了”；
 - “谢谢您的合作”。
- A.3.2 车辆驶入车道后，停车位置影响工作时：
 - “请您将车向前靠点，谢谢合作”；
 - “请您将车向后倒点，谢谢合作”。
- A.3.3 天气、路况较差，需要提示司机谨慎驾驶时：
 - “前方有雾，请小心驾驶”；
 - “路面结冰，请小心驾驶”；
 - “××公里处发生交通事故，请减速行驶”；
 - “××公里处道路维修，请减速行驶”。
- A.3.4 道路因天气或交通事故封闭时：
 - “对不起，因雾大(雪大)，接主管部门通知，暂时封道，请等候或改行其他道路，谢谢合

作”；

——“对不起，因前方道路发生交通事故，暂时封道，请等候或改行其他道路，谢谢合作”。

A.3.5 节假日应根据不同的节假日致不同的问候语。如春节期间，将“您好(早上好/上午好/下午好/晚上好)”改为“春节好”，将“请走好”改为“祝您旅途愉快”。

A.3.6 因设备故障，需要车辆等候或换道行驶时：

——“对不起，打印机故障，请稍候”；

——“对不起，设备故障，请换道行驶，谢谢合作”。

A.3.7 上道车辆不符合行驶高速公路的规定时：“对不起，您的车辆按规定不能行使高速公路，请退回，谢谢合作”。

附 录 B
(资料性附录)
服务忌语

B.1 服务忌语

收费服务过程当中严禁使用下列言语：

- “喂”；
- “没零钱，等着”；
- “你不明白看看规定”；
- “标准在墙上，自己看去”；
- “您的钱太破了，不行”；
- “开这么快，找死啊”；
- “你自己不会看路标吗？”；
- “钱不够，就别走这条路”；
- “你下车，拿证来”；
- “就你这车还想走这条路吗？”；
- “您想不想走啦？”；
- “你吃饱了撑的啊？”；
- “土老冒儿”；
- “谁让你不看着点儿！”；
- “问别人去”；
- “我就这态度”；
- “有能耐你告去，随便告哪都不怕”；
- “有完没完？”；
- “喊什么，等会儿”；
- “没看我正忙着么，着什么急”；
- “交钱，快点”；
- “我解决不了，愿意找谁找谁去”；
- “我不知道”；
- “刚才和你说过了，怎么还问？”；
- “有意见，找领导去”；
- “你快点儿”；
- “你问我，我问谁”；
- “管不着”；
- “你想干什么？”；
- “我不管，少问我”；
- “不是告诉你了吗，怎么还不明白？”；
- “真烦人”；
- “怎么不提前做好”；
- “别装糊涂”；

- “后边等着去”；
 - “真讨厌”；
 - “你别罗嗦”；
 - “你有病啊”；
 - “你放老实点”；
 - “你不能大点声？”；
 - “我从来没见过你这样的”；
 - “你找我，我找谁？”；
 - “你算干什么的？”。
-