北京市收费公路收费站服务规范

**第一章 总则**

为进一步规范北京市收费公路收费站收费行为和服务水平，加强收费站管理，树立良好形象，依据交通运输部路网中心《收费公路联网运营和服务规程（2020）》，结合北京市实际情况，特制定本规范，本规范适用于北京市收费站日常服务管理。

**第二章 基本要求**

第一条 各高速公路经营管理单位应严格执行收费政策，按规定做好通行费收取和管理工作。

第二条 各高速公路经营管理单位应保障高速公路安全、有序、高效运营，为通行车辆提供规范的服务和和谐的环境。

第三条 各高速公路经营管理单位应制定服务质量标准和各项管理工作的规章制度，并根据相关规定及驾驶人需求，持续改进服务工作，不断修订和完善运营管理规章制度。

**第三章 基础设施**

第四条 收费广场应干净整洁无杂物，广场内绿化定期修剪，广场内路面出现破损应及时修复。

第五条 收费车道应保持清洁、无障碍物，车道结构规范，满足各种车型通行需求。收费站应设有避免横穿车道的安全设施或提示，车道数量满足实际车流量通行需求，每个收费广场应最少设有一条人工车道，并设置明显提示标志。

第六条 车道设施应满足功能需要，定期保养，按计划进行设备养护，出现故障及时修复，收费金额显示器应能正确显示计费金额。

第七条 收费岛内无污迹、杂物，标线清晰，具备有效的安全防护作用。

第八条 收费亭外部整洁有序，门窗明亮，亭内物品摆放整齐，地面干净无杂物，正面玻璃窗应保证收费人员视线良好，侧面方便收费员收费操作。

第九条 收费天棚上应有醒目规范的收费站名称，安装车道信号灯，满足各种车型通行且具有良好的可视性及安全性，

第十条 标志标线应清晰、准确、易于识别，重要信息重复提示，符合《道路交通标志和标线》（GB 5768）的规定。

第十一条 收费公路经营管理者应当在收费站的显著位置，设置载有收费站名称、审批机关、收费单位、收费标准、收费起止年限和监督电话等内容的公告牌，接受社会监督。

**第四章 人员规范**

第十二条 基本要求

（一）身体健康、五官端正、有较好的的语言表达能力，上岗时应精神饱满、服饰整齐。

（二）岗亭外执勤时，应衣帽整洁、穿反光背心。

（三）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，不擅自离岗。

（四）对待驾驶人礼貌热情、态度和蔼，按规定使用服务用语，语言简明、亲切。

第十三条 业务技能要求

（一）收费人员应熟练掌握本岗位技能，能按照收费操作规范熟练进行入口发卡、出口收费工作，严格执行收费政策。

（二）岗亭外执勤人员熟练运用指挥手势引导车辆停靠、通行。

（三）机电运维人员熟练掌握收费系统及机电设备的一般性维修、检查等工作，保障系统及机电设施运行稳定。

（四）业务人员应熟练掌握车道特殊情况处理规则，遇特殊情况应及时处理并上报，避免发生拥堵或产生舆情。

（五）各高速公路经营管理单位需定期组织业务培训，提高业务人员技能水平。

**第五章 收费服务**

第十四条 封闭式收费公路通行费应按交通运输部全国高速公路联网收费工作要求，对所有通行车辆分段计费，开放式收费公路按次计费。

第十五条 入口收费站做好货车、专项作业车称重检测工作，拒绝违法超限超载车辆驶入高速公路。

第十六条 ETC专用车道应确保ETC车辆不停车通行，ETC/MTC混合车道应支持ETC车辆及其他车辆通行。持ETC单卡客户，ETC卡仅作支付使用，不作为通行介质使用，入出口均按非ETC车辆处理，不享受ETC优惠。

第十七条 对于收费车辆的收费业务应收未收、免费车辆应免未免收取通行费等情况，由收费方负责处理。

第十八条 车辆通行费优惠需人工查验的，按照交通运输部统一规定处理。

**第六章 应急与安全保障**

第十九条 应急服务应以保证车辆安全快速通行为目标，建立健全安全生产责任制度，设立专职安全人员，负责日常的安全运营管理工作。

第二十条 定期开展各类运营隐患排查，对发现的问题制定整改措施并贯彻落实。

第二十一条 针对重大活动、交通管制、节假日保畅、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，预案应包括应急组织机构、应急工作程序、应急物资保障等内容。

第二十二条 每年应制定应急演练计划，演练计划应包括突发事件、参与人员、演练程序和标准。演练结束后及时总结经验，不断修订和完善预案。

**第七章 咨询与投诉**

第二十三条 建立与客户的沟通渠道，收集客户的意见和建议。

第二十四条 客户投诉处理应当坚持“客户优先”的原则，确保任何时候客户正当利益不受损害。

第二十五条 建立健全的投诉处理制度，分析投诉产生原因，对不合格的服务应制定改进措施，并将改进结果记录存档。

第二十六条 建立内部服务监督机制，将服务质量纳入日常工作考核体系，评价考核每年应不少于一次。