### 北京市收费公路联网收费管理办法

### （征求意见稿）

第一章 总则

第一条 为规范和加强北京市收费公路联网收费管理工作，保障收费公路联网收费工作安全、有序开展，进一步提高收费公路通行效率和服务质量，根据《中华人民共和国公路法》《收费公路管理条例》及交通运输部收费公路联网收费运营和服务有关规定，结合本市实际情况，制定本办法。

第二条 北京市收费公路联网收费运营、服务及监督管理适用本办法。

第三条 收费公路联网收费工作应遵循统一标准、联网运营、安全有序、及时准确的工作原则。

第二章 工作职责

第四条 北京市交通委员会（以下简称“市交通委”）统筹指导本市收费公路联网收费管理和服务工作。北京市公路事业发展中心作为北京市高速公路联网收费结算中心（以下简称“市联网收费管理机构”），承担全市收费公路联网收费、服务和监督管理等事务性工作。

第五条 市联网收费管理机构职责：

（一）参与起草收费公路联网收费相关地方性法规草案、政府规章；参与拟定收费公路联网收费结算的标准规范。

（二）负责组织开展收费公路收费运营、通行介质、基础信息、费率、密钥、清分结算、稽核和客户服务等具体管理工作。

（三）负责组织开展收费公路联网收费系统建设、升级、维护等工作。

（四）承担本市和跨省收费公路联网收费工作的组织协调。

（五）指导ETC发行工作。

第六条 收费公路经营管理单位（以下简称“路方单位”）职责：

（一）按照相关法规政策、标准规范开展所辖路段联网收费和服务工作。

（二）负责所辖路段收费运营、通行介质、基础信息、费率、密钥、稽核等日常工作，配合做好ETC发行工作。

（三）负责所辖路段联网收费咨询和投诉的受理、处置及回访等工作。

（四）负责所辖路段资金账户管理、交易数据封账及交易对账工作，配合做好清分结算工作。

（五）承担本单位联网收费相关系统的建设、升级、维护及信息安全防护等工作。

（六）联动公安、公安交管、交通运输等执法部门，做好收费现场秩序维护工作。

第七条 清分结算服务机构（以下简称“清分机构”）职责：

（一）负责按照相关法规政策、标准规范，开展全市收费公路联网收费清分结算和客户服务工作。

（二）负责复合通行卡（CPC卡）的跨省运输、市内调拨、丢卡定责、坏卡处置等工作；配合市联网收费管理机构编制CPC卡采购计划。

（三）负责基础信息的更新工作，配合市联网收费管理机构开展基础信息编制、核对等工作。

（四）负责北京市收费公路费率文件制作、测试、核对确认、上传、部署等工作。

（五）负责联网收费密钥的采购、保管、应用、盘点等工作。

（六）负责组织建立客户服务团队，按照全国统一的服务标准,开通热线电话、新媒体等线上、线下服务渠道及部级客服热线接访，规范做好联网收费相关咨询和投诉的受理、流转、分析及回访工作。

（七）负责市级联网收费相关系统的建设、维护及信息安全防护工作。

（八）配合市联网收费管理机构开展稽核管理工作。

第八条 发行服务机构（以下简称“发行机构”）职责：

（一）按照相关法律法规、政策标准，合法依规开展ETC发行和客户服务工作。

（二）负责ETC发行相关系统的建设、维护及信息安全防护工作。

（三）负责ETC发行服务网点的建设和运营。

（四）负责ETC应用场景拓展和服务。

第三章 基本要求

第九条 市域内既有收费公路及新建成收费公路均应实行联网收费，纳入全市收费公路联网收费体系。

第十条 联网收费各项工作应符合相关法律法规、交通运输部联网收费规则、规程及相关标准规范要求。

第十一条 路方单位、清分机构、发行机构应根据本单位职责建立基础信息及费率、通行介质、收费运营、系统维护、客户服务、ETC发行等管理制度，确保联网收费工作正常开展。

第十二条 路方单位应加强联网收费工作人员业务培训和考核，分级分类制定联网收费应急预案，规范开展各项工作，保障联网收费高效、稳定运行。

第十三条 市联网收费管理机构应定期统计分析收费公路联网收费情况，督促路方单位、清分机构、发行机构解决存在的问题。清分机构、发行机构、路方单位应按市联网收费管理机构要求及时、准确提供联网收费相关数据，协助开展联网收费统计、分析工作。

第十四条 清分机构、发行机构应按年度向市联网收费管理机构报告清分结算和ETC发行、服务及拓展应用等工作情况。

第十五条 联网收费各参与方应积极拓展联网收费支付方式，大力推进ETC在各类涉车领域应用，为客户提供便捷服务。

第十六条 路方单位、清分机构、发行机构应协助市联网收费管理机构开展联网收费相关管理工作，并按要求开展联网收费数据对接工作。

第四章 基础信息及费率

第十七条 市联网收费管理机构应组织路方单位和清分机构做好联网收费基础信息及费率的管理工作，及时、准确更新基础信息及费率。

第十八条 清分机构应按照市联网收费管理机构的要求，及时、准确对基础信息进行更新，并做好费率测算及更新工作。

第十九条 路方单位更新基础信息时，应于开通运营前10个工作日向市联网收费管理机构提交书面申请，申请内容应至少包含申请单位、变更信息、变更原因、预计启用时间等；因更新基础信息涉及费率调整时，应于开通运营前30个工作日提交申请，同时做好费率核对、部署、验证等工作，确保计费准确。

第五章 通行介质

第二十条 ETC发行管理要求：

（一）市联网收费管理机构应监督、指导发行机构合法、依规开展ETC发行服务工作，保障客户合法权益，为客户提供优质服务。

（二）发行机构应合法、依规开展ETC发行和服务工作，规范发行服务线上、线下网点建设及运营，不断提升服务质量；持续增加ETC发行服务渠道，大力拓展ETC使用场景，不断提升车辆ETC安装率和使用率。

第二十一条 CPC卡使用管理要求：

（一）市联网收费管理机构应根据收费公路通行流量情况，合理确定全市CPC卡管理基数及路方单位管理基数；组织清分机构、路方单位定期开展丢卡定责工作，并根据路网通行量增长及CPC卡流失情况，组织路方单位补充采购CPC卡；组织开展CPC卡保有量日常监测，适时开展跨省调拨工作。

（二）路方单位应按市联网收费管理机构要求，及时、足量采购CPC卡并做好入网检测及报备等工作；常态化开展CPC卡保有量监测，存量不足应及时申请调拨或补充采购；配合市联网收费管理机构、清分机构开展CPC卡调拨工作；CPC坏卡、低电量卡不得继续投入使用或调出。

（三）清分机构应按市联网收费管理机构要求，定期开展丢卡定责及编制CPC卡采购计划；做好CPC卡跨省调拨、运输等工作；组织路方单位开展CPC卡市内调拨及坏卡核销返厂等工作。

第二十二条 纸质通行券使用管理要求：

（一）纸质通行券应按照交通运输部规定的统一样式印制并满足使用需求。

（二）除重大节假日小型客车免费通行过渡期间或收费站出现所有入口车道瘫痪等紧急情况外，原则上不得发放纸质通行券。紧急情况需发放纸质通行券应经市联网收费管理机构同意。

第六章 收费运营

第二十三条 路方单位应当按照批准的收费标准和收费方式，规范开展车辆通行费收取工作，做到依法收费、文明服务；及时、足量开启收费车道，有效维护收费秩序，保障收费车道畅通。

第二十四条 新建成收费公路及既有收费公路增设收费站纳入联网收费运营，路方单位应完成收费系统相关软硬件、通信网络的建设部署及测试；组织具有网络安全等级测评或安全风险评估等相关资质的第三方检测评估机构，对接入联网收费系统的路段中心、收费车道、ETC门架系统，依据交通运输部相关要求开展安全接入检测；组织开展各收费车型实车测试，验证基础设施信息、费率的准确性；印制、采购充足的收费票据和CPC卡；组织开展收费工作人员及相关运营人员上岗培训。

开通运营前30个工作日应向市联网收费管理机构提出联网收费运营书面申请，并提供市政府及相关部门批复文件、规划设计文件、收费系统软硬件测试、网络安全测试及人员培训情况等相关材料。市联网收费管理机构应组织清分机构对开通运营准备情况开展评估。

第二十五条 清分结算工作要求：

（一）市联网收费管理机构应加强对通行费清分结算工作的监督、指导、管理。相关参与方对结算结果提出异议，由市联网收费管理机构组织开展核查，结算有误部分由清分机构进行调账处理。

（二）发行机构针对ETC通行交易，应及时、准确完成ETC交易记录记账、扣款，并将相关结果发送至清分机构。

（三）清分机构应当按照“公平公正、及时准确、公开透明”的原则，按期完成车辆通行费清分结算工作，并向路方单位出具联网收费报表、开放联网收费数据；异常事项应向市联网收费管理机构专题报告。

（四）路方单位应及时、规范完成所辖路段交易数据完整性校验、封账及结算结果确认。

第二十六条 交易对账工作要求：

（一）联网收费各参与方应严格按照规定时限、规则开展交易对账工作，确保业务处置规范、准确。

（二）路方单位针对有效追偿应及时进行资金赔付，尽快排查分析被追偿原因，加强整改，避免再次发生。

（三）清分机构应积极配合路方单位开展交易对账工作，通过信息化手段，加强联网收费数据的统计、分析，不断提升工作效率。

（四）市联网收费管理机构定期对交易对账工作开展情况进行监督检查，督促路方单位规范开展交易对账工作。

第二十七条 通行费稽核工作要求：

（一）市联网收费管理机构应组织路方单位、清分机构、发行机构规范开展通行费稽核工作，建立稽核工单审核机制。

（二）清分机构应按相关规范、规则开展稽核工单审核工作，不断强化数据挖掘和分析能力，确保稽核质量和效率。

（三）路方单位、发行机构应规范开展稽核证据提交及责任认定工作，做好客户答复解释。非客户原因不得向客户发起追缴。

第二十八条 路方单位应按照交通运输部相关要求，严格规范鲜活农产品运输车辆查验流程，并妥善处置绿通查验特情。应合理布设绿通查验点，避免因绿通查验工作造成收费站拥堵。应建立完善内部监管机制及抽查复核机制，避免偷逃费现象发生。

第二十九条 路方单位应总结分析各类收费特情，针对不同情况制定处置预案。当收费车道发生特情无法正常通行时，收费人员、站区管理人员应及时介入，按照交通运输部特情处理规程妥善处置，并做好客户情绪安抚及解释工作。

第七章 系统及数据

第三十条 联网收费各参与方应按照国家和行业主管部门有关要求及相关技术规范建设、优化升级联网收费相关系统，强化信息化、数字化运用，不断提升联网收费水平及服务能力。应加强联网收费相关系统的运维管理，确保系统安全、稳定运行；应贯彻落实网络安全相关法律法规、技术标准，常态化开展网络安全监测、预警和事件处置，定期开展网络安全应急演练。

第三十一条 数据管理工作要求：

（一）路方单位、清分机构、发行机构应做好联网收费、ETC发行相关数据的收集、整理、校核及存储等工作，并按市联网收费管理机构数据对接要求，及时、准确、完整地将联网收费等相关数据汇聚至市联网收费管理机构。

（二）清分机构应建立全市收费公路联网收费数据档案库，永久保留相关数据。

（三）联网收费各参与方应履行保密义务，按最小化原则采集个人信息数据，妥善保管客户资料，并采取相应的加密、去标识化等安全技术措施进行保护，数据使用应合法依规。

第八章 客户服务

第三十二条 客户服务工作按照全国统一的服务标准开展,坚持“客户优先”原则，严格落实客户服务责任，提供优质客户服务。

第三十三条 发行机构应做好ETC相关咨询和投诉的受理、处置、答复工作。

第三十四条 清分机构应组织建立客户服务团队，开通热线电话、新媒体等线上、线下服务渠道，规范做好联网收费相关咨询和投诉的受理、流转、分析及回访工作。

第三十五条 路方单位应做好所辖路段联网收费相关咨询和投诉的受理、处置、答复工作。

第三十六条 联网收费各参与方应定期对投诉情况进行统计分析、排查原因，持续提升联网收费服务质量。

第三十七条 市联网收费管理机构应加强全市收费公路联网收费客户服务管理工作，督促路方单位、发行机构、清分机构落实客户服务责任。

第九章 监督与考核

第三十八条 市交通委建立收费公路联网收费监督、检查、评价机制，督促各参与方解决工作中存在问题，不断提高联网收费工作质量。

第三十九条 收费公路联网收费工作纳入市交通委对各路方单位年度考核评价。市联网收费管理机构应按年度对发行机构、清分机构工作情况开展考核评价。

第十章 附则

第四十条 本办法自印发之日起实施，由市交通委负责解释。