

广东省交通行业职业技能鉴定培训教材

# 高速公路车辆通行费收费员 职业技能鉴定培训教材

主 审 李 静

主 编 蔡小驹

副主编 符传进 魏浩华 李金瓯 阎子刚 陈新华



人民交通出版社  
China Communications Press

广东省交通行业职业技能鉴定培训教材

Gaosu Gonglu Cheliang Tongxingfei Shoufeiyuan

Zhiye Jineng Jianding Peixun Jiaocai

# 高速公路车辆通行费收费员 职业技能鉴定培训教材

主 审 李 静

主 编 蔡小驹

副主编 符传进 魏浩华 李金瓯

阎子刚 陈新华



人民交通出版社

China Communications Press

## 图书在版编目(CIP)数据

高速公路车辆通行费收费员职业技能鉴定培训教材 /  
蔡小驹主编. — 北京: 人民交通出版社, 2013. 12

ISBN 978-7-114-10720-7

I. ①高… II. ①蔡… III. ①高速公路-公路  
费用-征收-广东省-职业培训-教材 IV. ①F542.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第128433号

广东省交通行业职业技能鉴定培训教材

书 名: 高速公路车辆通行费收费员职业技能鉴定培训教材

著 者: 蔡小驹

责任编辑: 韩亚楠 赵瑞琴

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门内大街斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757973

总 经 销: 人民交通出版社发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

开 本: 880 × 1230 1/32

印 张: 14.75

字 数: 381千

版 次: 2013年12月 第1版

印 次: 2013年12月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-10720-7

定 价: 39.80元

(有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

# 《高速公路车辆通行费收费员 职业技能鉴定培训教材》

## 编审委员会

主 审 李 静

主 编 蔡小驹

副主编 符传进 魏浩华 李金瓯  
阎子刚 陈新华

### 编 委

广东省交通集团有限公司	蔡小驹	符传进
	李文贵	李金瓯
	毛 宇	李超亮
	胡坚柱	张雪满
	陈 慧	

广东省高速公路有限公司	罗胜坚	陈 文
	曾宇华	

广东省公路建设有限公司	魏浩华	陈新华
	曹植英	涂常卫
	吕 莉	

广东省路桥建设发展有限公司	杜 军	杨志勇
	张 继	朱凌燕

广东省交通实业投资有限公司 钟汉宏 余继东  
吴政锋

广东省高速公路发展股份有限公司 曹建平 曾建辉

广东省长大公路工程限有限公司 崖文胜

新 粤 有 限 公 司 蒋欣良

广东省交通运输高级技工学校 阎子刚 李利勤  
孙巧玲

## 特 约 审 稿

- |     |          |                                |
|-----|----------|--------------------------------|
| 张柱庭 | 委员<br>教授 | 交通运输部法律专家委员会<br>交通运输部管理干部学院    |
| 张 宁 | 副理事长/秘书长 | 中国公路学会高速公路运营管理分会               |
| 赵瑞琴 | 副编审      | 人民交通出版社                        |
| 郑顺潮 | 处长       | 广东省交通运输厅科技教育处                  |
| 王立红 | 调研员      | 广东省交通运输厅科技教育处                  |
| 李 斌 | 处长       | 广东省交通运输厅收费管理处                  |
| 吴振林 | 副处长      | 广东省交通运输厅收费管理处                  |
| 何秀文 | 副主任      | 广东省人力资源和社会保障厅<br>广东省职业技能鉴定指导中心 |
| 吴 权 | 科长       | 广东省人力资源和社会保障厅<br>广东省职业技能鉴定指导中心 |

## 编 写 组

组 长 蔡小驹

副 组 长 符传进 李金瓯

执笔人员 (排名不分先后)

广东省交通集团有限公司 蔡小驹 符传进 李金瓯

广东省高速公路有限公司 曾宇华 曾祥平 崔 鸣  
练慧艳 黄彩芹 李文涛

广东省公路建设有限公司 曹植英 杨 阳 赵梓城  
吕 莉 邵宝华 刘胜科

广东省路桥建设发展有限公司 杨志勇 张 继 郑少华  
连 东 章军明 朱凌燕

广东省长大公路工程有限公司 崖文胜 张红卫

广东省交通运输高级技工学校 李利勤 孙巧玲 郭燕芬  
丁 瑜 李佳芸 韦忠霞

## 序

我国高速公路事业经过近 30 年的发展,高速公路企业经营行为、管理模式、管理手段正在逐渐地成熟和完善。但由于高速公路的公益特性,经济效益整体上体现为高投入、高负债、低收益,相关企业容易受到管理体制、运行机制等因素的制约,管理水平与国外先进的运营企业还有很大的差距。尤其广东作为全国经济大省和全球制造业重要基地,当前又正在全力推进转型升级,谋求可持续发展,交通运输作为国民经济的基础性、先导性和服务性行业,特别是随着交通量迅猛增加,驾乘人员对高速公路管理服务水平的要求也越来越高,我们在积极推进广东省委、省政府确定的“十二五”期末实现“县县通”高速公路战略目标的同时,在高速公路营运管理方面也日益感受到了沉甸甸的责任和压力。

马克思主义认为,人是生产力中最活跃的因素。调动人的积极性,焕发人的活力是增强企业活力的关键和根本。高速公路营运管理尤其是车辆通行费征收是一项政策性强、涉及面广的工作,收费员的素质、能力和水平如何,直接关系到收费事业的成败和高速公路企业管理服务水平。所以,要全面提高管理水平,就必须抓紧培养高素质的高速公路车辆通行费收费人才队伍,必须把培养一支事业心强、有理论素质、开拓创新、作风务实、真抓实干的收费员队伍当成企业发展的一件大事来抓。

基于此,我们迫切地希望建立健全相应的员工培训体系,通过一系列职业技能鉴定培训,让高速公路经营企业迅猛发展过程



中吸纳的大量社会劳动力能够迅速成为业务骨干,最终体现“担当社会责任,共享发展成果”的核心价值观,实现“构建和谐交通,延伸美好生活”的企业使命,更好地为道路使用者服务,为广大人民群众服务,并成为推进高速公路经营企业不断成长的内在驱动力。

《高速公路车辆通行费收费员职业技能鉴定培训教材》的编写,是适应新形势新任务的要求,针对高速公路经营企业干部职工学习和工作的实际需要,有理论基础知识,有实际案例,具有较强的可操作性,既可供高速公路收费员和管理人员学习、借鉴,也可供从事高速公路管理的专业院校师生、科研人员、收费员技能比赛组织参考。这本书作为职业技能鉴定培训教材虽然是一个好的开端,但毕竟刚刚起步,书中所述的观点,难免有其局限性。为此,希望从事高速公路经营管理工作的各方面人员,在今后的实践中,不断丰富、完善,努力把教材的编写工作做得更好。

是为序。

广东省交通集团有限公司董事长



2013年9月于广州

## 前 言

伴随着中国高速公路的快速发展,广东省交通集团有限公司也探索出了一条适合广东省省情的高速公路发展之路,建设管理及经营服务水平逐年提高,为改善广东省公路交通基础设施条件,促进区域经济协调发展做出了应有贡献。

随着企业的迅猛发展带来的人才需求,集团亟须形成完善的专业技术体系。基于此,集团上下高度重视,组织专业人员历时3年编撰、出版了高速公路车辆通行费收费员工种的职业技能鉴定培训教材。

该培训教材的出版意义重大。一是通过职业技能培训教材的编写,锻炼和培养了一批高速公路车辆通行费收费领域的领军人物,部分优秀人员将会具备本专业培训鉴定专家资质;二是为高速公路车辆通行费收费员进行岗位技术和操作技能培训提供了一整套系统化的培训教材;三是通过培训取得职业技能鉴定等级,为公司收费领域广大员工铺设了清晰的职业晋升通道,为公司完善薪酬制度提供了重要依据;四是传承并分享了收费领域专业知识、核心技术的系统积累与规范应用;五是填补了国内相关领域专业技术培训教材的一项空白。

该培训教材凝聚了大量公司专业技术骨干、安全生产和人力资源管理等部门工作人员的心血与汗水,也得到了基层主要业务骨干的参与和帮助。在此一并对参与该教材编撰、出版的所有成员所具有的高度责任感、奉献精神和专业知识能力表示衷心的感谢。

意和感谢,愿本教材能对高速公路车辆通行费收费员的培训与学习有所裨益。

由于时间紧、任务重,本教材难免存在一些错误和缺陷,敬请批评指正并提出修改意见,我们将不胜感激并定期进行修订,以期不断完善。

编者  
2013年9月

## 第一篇 高速公路基本知识

第一章 高速公路概述 .....	3
第一节 高速公路的概念及特点 .....	3
第二节 高速公路的主要技术指标 .....	4
第三节 高速公路与社会经济发展 .....	6
第四节 中国高速公路的发展历史及现状 .....	8
第五节 国内外高速公路的发展趋势 .....	9
课后复习题 .....	10
第二章 广东省高速公路现状与发展 .....	13
第一节 广东省高速公路联网收费发展现状 .....	13
第二节 广东省高速公路网发展规划 .....	14
第三节 广东省高速公路网编号及相关知识 .....	23
课后复习题 .....	27
第三章 高速公路营运管理 .....	29
第一节 高速公路营运管理的概念及目的 .....	29
第二节 高速公路营运管理的主要内容 .....	30
课后复习题 .....	34
第四章 高速公路收费管理 .....	36
第一节 高速公路收费站的审批 .....	37
第二节 高速公路收费标准的制定与审批 .....	39
第三节 高速公路标志与标牌简介 .....	43
第四节 高速公路收费人员管理 .....	52
第五节 高速公路收费监控与稽查管理 .....	55

第六节	高速公路票证管理 .....	67
第七节	高速公路机电设施设备管理 .....	68
第八节	高速公路安全管理 .....	76
第九节	高速公路服务质量管理 .....	80
第十节	高速公路计重收费管理 .....	84
课后复习题	.....	87

## 第二篇 高速公路收费实务

第一章	收费系列人员岗位职责及工作流程 .....	93
第一节	收费系列人员岗位职责 .....	93
第二节	收费岗位工作流程 .....	98
课后复习题	.....	102
第二章	车型、车种的判别 .....	105
第一节	车型的分类及判别 .....	105
第二节	免费车辆种类及放行条件 .....	108
课后复习题	.....	112
第三章	财务基本知识 .....	116
第一节	伪钞的识别与处理 .....	116
第二节	纸质通行券、定额票的管理和使用 .....	127
第三节	通行卡、电脑票的管理和使用 .....	128
课后复习题	.....	129
第四章	电脑收费系统操作流程 .....	132
第一节	收费系统概述及车道设备 .....	133
第二节	人工收费车道(MTC)操作流程 .....	134
第三节	绿色通道车辆操作流程 .....	140
第四节	计重收费车道操作流程 .....	141
第五节	重大节假日7座以下(含7座)小型客车 免费放行操作流程 .....	151

第六节 标识站操作流程 .....	152
第七节 缴款流程 .....	154
课后复习题 .....	156
<b>第五章 手工收费、发卡操作流程 .....</b>	<b>162</b>
第一节 手工收费、发卡操作的必要性 .....	162
第二节 发纸卡操作流程 .....	164
第三节 手工收费操作流程 .....	165
第四节 手工收费缴款流程 .....	168
课后复习题 .....	169
<b>第六章 收费现场管理 .....</b>	<b>172</b>
第一节 收费车道及广场管理 .....	173
第二节 现场突发事件处理 .....	174
第三节 特殊车辆处理程序 .....	186
第四节 收费工作常见问题解答 .....	188
课后复习题 .....	211
<b>第七章 收费文明服务 .....</b>	<b>212</b>
第一节 收费员的职业道德 .....	213
第二节 收费文明服务的必要性 .....	213
第三节 收费服务要求 .....	214
第四节 收费人员仪表要求 .....	215
第五节 收费文明服务用语 .....	218
第六节 收费服务规程 .....	218
课后复习题 .....	220
<b>第八章 机电设备维护 .....</b>	<b>223</b>
第一节 收费系统设备维护工作要求 .....	224
第二节 入口车道设备及软件维护 .....	227
第三节 出口车道设备及软件维护 .....	230
第四节 收费站设备及软件维护 .....	234
第五节 收费系统部分设备故障处理 .....	238

课后复习题 .....	261
<b>第九章 队列训练 .....</b>	<b>263</b>
第一节 目的及基本常识 .....	263
第二节 内容及动作要领 .....	264
课后复习题 .....	270
<b>第十章 安全实务 .....</b>	<b>272</b>
第一节 财产与人身安全 .....	272
第二节 收费现场安全与防范 .....	274
第三节 消防安全与措施 .....	276
第四节 设备维护检查安全生产操作规程 .....	279
课后复习题 .....	287
<b>第十一章 高速公路收费员职业心理健康与调适 .....</b>	<b>289</b>
第一节 收费员职业心理现状 .....	290
第二节 收费员心理问题产生的原因 .....	292
第三节 收费员职业心理健康的调适 .....	294
第四节 心理辅导 .....	302
课后复习题 .....	307

## 附 录

<b>附录 1 广东省高速公路网路线命名和编号规则 .....</b>	<b>323</b>
<b>附录 2 高速公路相关法律、法规(摘录) .....</b>	<b>325</b>
中华人民共和国公路法 .....	325
收费公路管理条例 .....	340
公路安全保护条例 .....	351
广东省公路条例 .....	366
广东省高速公路管理条例 .....	379
广东省公路收费站管理办法 .....	387
广东省公路联网收费管理暂行办法 .....	392

中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法 .....	398
中华人民共和国中国人民银行法 .....	400
中华人民共和国人民币管理条例 .....	401
<b>附录3 广东省高速公路相关文件 .....</b>	<b>403</b>
关于做好在我省部分收费公路试行货车计重收费 准备工作的通知 .....	403
关于印发《广东省收费公路实施计重收费突发性 事件处置预案》的通知 .....	411
<b>附录4 术语解释 .....</b>	<b>427</b>
课后复习题答案 .....	432
后记 .....	453



第  
一  
篇

---

高速公路基本知识

