

收费工作作业指导

SHOUFEIGONGZUOZUOYEZHIDAO

河北华能京张高速公路有限责任公司 编



人民交通出版社
China Communications Press

收费工作作业指导

SHOUFEIGONGZUOZUOYEZHIDAO

河北华能京张高速公路有限责任公司 编



人民交通出版社
China Communications Press

图书在版编目(CIP)数据

收费工作作业指导 / 河北华能京张高速公路有限责
任公司编. — 北京: 人民交通出版社, 2011. 12

ISBN 978-7-114-09511-5

I. ①收… II. ①河… III. ①高速公路—公路费用—
征收—管理—河北省 IV. ①F542.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 239491 号

书 名: 收费工作作业指导

著 作 者: 河北华能京张高速公路有限责任公司

责任编辑: 乔文平

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.cepress.com.cn>

销售电话: (010)59757969、59757973

总 经 销: 人民交通出版社发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京世艺印刷有限公司

开 本: 880×1230 1/16

印 张: 7

字 数: 129.00 千

版 次: 2011 年 12 月第 1 版

印 次: 2011 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-09511-5

印 数: 0001-1000 册

定 价: 50.00 元

(有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)





诚信京张,文明驿站



升旗仪式



仪容仪表



仪容仪表



仪容仪表



仪容仪表



票证室结算



岗前动员



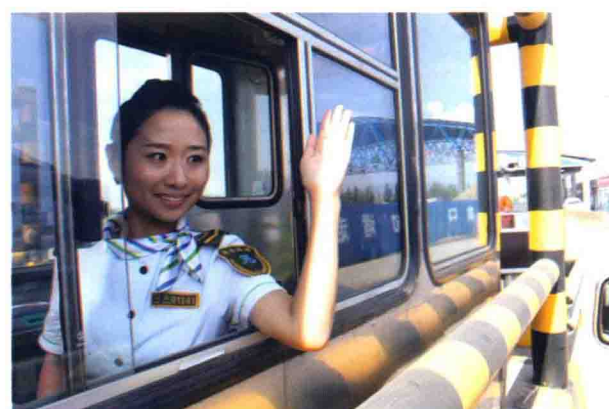
交接班



疏导礼仪



疏导礼仪



礼仪服务



消防演练



消防演练



礼仪讲解



延伸服务



延伸服务



延伸服务



延伸服务



延伸服务



延伸服务



延伸服务



延伸服务



急救演练



设备维修



图书阅览室



爱心捐助



除雪保畅



领导慰问



温馨之家



业余生活



岗位练兵(队列比赛)



岗位练兵(队列比赛)



岗位练兵(知识竞赛)



规范化管理



规范化管理

《收费工作作业指导》

编 委 会

主 编 刘建民

副 主 编 张连军

编 审 苏田斌 杨晓波

执 笔 李明德 苏红霞 孙晓宁

摄 影 王耀军



前言

《收费工作作业指导》紧紧围绕收费工作,从多方面对收费工作进行了流程化、标准化、数据化、规范化。该“指导”表明了收费工作在标准化建设、精细化管理上迈出了坚实的一步。同时,它标志着星级收费站创建已经从最初的孕育阶段走向成熟,对提高收费人员的综合素质起到推动作用。

《收费工作作业指导》的推出,是收费管理工作的一件大事。积极学习,认真执行,自觉地把各项规章制度和操作规程内化于心、外化于行,直到形成广大收费工作人员的行为习惯。希望大家在工作中进一步探讨研究,发现不足,提出建议和意见,以便进一步修改完善。

《收费工作作业指导》

编审组



目 录

河北华能京张高速公路有限责任公司收费站管理制度	1
河北华能京张高速公路有限责任公司收费文明服务规范	4
河北华能京张高速公路有限责任公司着装仪表规范	9
河北华能京张高速公路有限责任公司收费人员工作纪律	12
河北华能京张高速公路有限责任公司收费票证管理办法	13
河北华能京张高速公路有限责任公司收费稽查管理办法	16
河北华能京张高速公路有限责任公司星级收费站创建实施方案	19
河北华能京张高速公路有限责任公司收费岗位人员星级管理考核办法(暂行)	21
相关记录表格和标准	27
收费人员作业流程图	64

河北华能京张高速公路有限责任公司

收费站管理制度

一、留站制度

1. 每月两次留站,每半月一次。每周三、周四为全站干部职工留站日,时间为周二 18 点至周四 17 点;
2. 每周二 18 点前全体人员到站,召开站务会、站长办公会,并视情况召开职工大会,讲评及布置本站的工作安排、传达上级指示精神等;
3. 留站日活动安排:会操、升旗仪式、整理内务、操课训练、政治学习、思想教育、业务学习、清整卫生、检查评比、党团活动、青年志愿者活动、社会活动、文体活动、研讨会、经验交流会等;
4. 每月第一个留站日为安全生产日,主要内容为:学习国家、省和公司有关安全生产法律法规,对安全生产进行讲评,检查安全生产工作情况,查找和消除安全生产隐患等。

二、学习制度

1. 职工学习是一项重要工作制度,由站长或副站长指定人员组织学习;
2. 学习时间:利用留站日组织职工有针对性地学习,保证站领导班子成员每周不少于 4 小时、职工不少于 2 小时,不占用工作时间,不用开会代替学习;
3. 学习有计划、有专人记录,作为考核内容,学习期间记考勤,参加学习人员要有学习笔记,坚持每年不少于十篇心得体会;
4. 学习笔记清楚、工整、条理分明,考核结果及记录内容按月记入个人档案,作为站月末、年底评先进依据;
5. 学习内容包括:公司所制定的各项规章制度、职业道德、业务知识和国家方针政策、公路法规及收费政策等。

三、站长值班制度

1. 值班站长在岗值班期间按规定着制服,挂牌上岗;
2. 值班站长必须全天候在岗在位,不得擅自离岗,遇有特殊情况需离开站区时安排其他站长(副站长、站长助理)替岗;
3. 发现问题及时处理,重大问题按规定在第一时间上报;
4. 抓好全站通行费征收业务和日常工作,坚持跟班作业,及时处理和解决收费工作中的问题和突发事件;





5. 值班站长在各班上下岗、交接班及结算时必须在场,全过程参加,进行现场监督检查并做好值班记录;

6. 负责对当班收费工作进行巡查,日常巡查每班不少于1次,每天不少于3次,此外,还要从监控或站长分控上对本站收费情况进行检查,每天不少于4小时,其中夜间不少于1小时,并对稽查内容、处理结果做好记录;

7. 负责收费站当班安全保卫工作,保持良好的收费工作秩序,发现异常情况及时处理,重大问题及时联系高速公路巡警、地方公安派出所、路政等有关单位到场解决,并及时上报;

8. 值班站长对当班收费员、监控员、票证员、内务人员、设备管理及后勤保障等有关人员有直接管辖权和处理权。发现贪污作弊行为立即查清事实,做好记录,在第一时间予以开除,否则追究值班站长责任;

9. 填写《收费站值班记录》、《收费稽查记录》、《收费站巡查记录》,并监督检查各班及各岗位工作人员填写各种记录、报表。

四、卫生制度

1. 站内卫生除每天清理,保持经常整洁外,每周四全站组织一次室内、外卫生大扫除,彻底清理。

2. 除随机检查外,每周四全站组织一次卫生检查评比,各班、各宿舍排出名次。每月进行一次综合评比,颁发流动红旗。

3. 卫生标准

• 岗亭部分

(1) 岗亭内地面清洁、无脏物,按指定位置摆放相应物品,应保持清洁无污。

(2) 岗亭内外墙壁不能有划痕及污物。

(3) 岗亭内配置物品(灯具、空调、摄像镜头等)要经常擦拭,保持洁净如新。

(4) 岗亭玻璃应经常擦拭,保持清洁透明。

• 安全岛部分

(1) 安全岛上及岛头要经常清扫,不许有杂物、脏物。

(2) 安全岛的附属设施(如:信号灯、自动升降杆、通道口不锈钢扶手、防撞柱等),除保证其完好无损、正常工作以外,要及时检修,并经常清洁擦拭。

• 车道及收费广场部分

车道与收费广场,每天每个班次在下岗前1小时要清扫完毕,定期对车道内的油污彻底清扫。

• 内务卫生

(1) 床铺:床板上一个垫子、一床褥子、一条床单、一床被子、一个枕头;被子的叠法:竖叠三折,横叠四折,叠口朝前,放置在床尾中央,枕头放在床头中央。

(2) 帽子:放于被子上,左右侧中央位置,前沿与被子前沿对齐;腰带两折缠绕长约30厘米,整齐放于被子内侧,腰带扣向上与被子贴紧,前端与被子前沿取齐。



(3)鞋子:数量为3双/每人,置于床下,床中央外沿向里20厘米处,放置时两鞋跟并拢,鞋尖向里,鞋跟成一条线,按从外侧向里依次为皮鞋、胶鞋、拖鞋的顺序,上下两床放置顺序相反,中间不留间隔。

(4)小马扎:折叠平放于脸盆架底层。

(5)写字台:置于衣柜和床中央靠墙位置,抽屉内无杂物,保持桌面干净整洁。桌面上只允许放置统一发放的杯子,杯把向右倾斜45度,位置于桌面左上角靠墙位置,暖水瓶放于桌面右下角,把向右45度。

(6)脸盆架:脸盆架放置于门左侧,脸盆放于脸盆架中央,盆内从左自右依次为香皂盒、牙具,盆内干净整洁,牙缸把向右成45度,缸内里侧牙膏,外侧牙刷,把向下与缸把成为45度;毛巾竖叠2折,横叠3折,再竖叠4折,叠口朝外,放在香皂盆上面,脸盆上下放置位置统一。

(7)窗帘:悬挂整齐,打结处至窗帘末端约15厘米,结离窗台面约30厘米,白天打好结,将窗帘拉开。

(8)枕巾、床单:铺放平整,无皱褶,每周换洗一次,长期保持干净整洁。

(9)墙壁:室内四壁整洁,无尘土、无蜘蛛网,地面清洁干净无污物,不准随意张贴其他物品,不准在墙上钉钉子,严禁在墙上乱涂乱画。

(10)宿舍内整齐、清洁、空气清新,室内门窗玻璃、纱窗、写字台、梳妆镜等要物见本色,长期保持明亮洁净,空床铺上无灰尘、无杂物,床面上整洁。

(11)照明灯具及电风扇等每周清洁一次,无灰尘、无蜘蛛网,保持灯具及电风扇叶清洁,电器开关、插座要经常擦拭,无油腻尘土。

(12)楼道办公环境和餐厅要保持光亮,无泥痕、脚印,餐厅内无蚊、蝇、残余食物,厕所内要清洁无异味。

(13)男、女浴室要按照分工每天打扫1~2次。

五、标志、标牌配置标准

1.收费人员标志配带整齐:上岗证佩戴于上衣左侧胸部,收费证(监督卡)统一放于上衣左下兜。

2.收费岛上宣传标志保持清洁、完好状态。

3.收费广场严禁停车,收费标准标志内容统一设置在站内固定位置。

4.站内根据区域设置卫生责任区,并在其显著位置设有“卫生区责任牌”。

5.对外承诺标牌统一放置在收费广场对外监督栏内固定位置。

六、图表上墙、阵地建设标准

1.图表上墙内容:完成任务统计表、内务卫生检查评比表、人员考勤表、日收费额与交通量对比示意图等。

2.阵地建设包括:人员编制构成网络,党、团、工会建设,学习生活园地,星级收费站达标评比细则,争创“青年文明号”活动方案及竞赛台,宣传橱窗,光荣榜,监督台,整容镜,口号牌等。





河北华能京张高速公路有限责任公司 收费文明服务规范

一、基本职业道德规范

热爱本职 尽心尽责
业务熟练 不出差错
容貌整洁 举止端庄
热情服务 细致周到
文明用语 礼貌纠章
秉公办事 不徇私情
应免不收 应征不免
应收不漏 收而不贪
遵章守纪 顾全大局
爱护公物 以站为家

二、语言规范

1. 正常收费情况文明服务用语规范

(1) 发卡员在收费岗亭按规定做好各种准备工作, 坐姿端正, 精神饱满, 目视前方, 当车辆进入车道后, 迅速准确判断车型; 车辆停稳司机准备接卡时, 面带微笑地说: “您好, 谢谢, 请走好”。当车型识别不准的情况下, 应说“您好, 对不起, 请出示一下您的行车证”。接证时说: “谢谢”。当看完行车证后, 将通行卡和行车证一并递给司机, 说: “拿好通行卡, 请走好”。

(2) 收费员在收费岗亭按规定做好各种准备工作, 坐姿端正, 精神饱满, 目视前方, 当车辆停稳在窗口旁后, 向司机说: “您好, 请出示通行卡”, 并核对其是否与车型相符。当通行卡与车型不符时说: “对不起, 发卡有误, 按规定应按实际车型收费”。按程序更改通行卡后说“××车型, 请缴费××元”。接司机钱时说: “谢谢”, 要唱收“收您××元”, 收完款, 将找回的钱与票据一并递给司机, 要唱付“找您××元”, 最后说: “谢谢, 请走好”。

2. 特殊情况文明服务用语规范

● 特殊天气情况

(1) 雨雪天气: 上道发卡时, 提醒司机说: “雨(雪)天路滑, 请慢行, 注意行车安全”。

(2) 大雾天气: 上道发卡时, 提醒司机说: “有雾, 保持车距, 请慢行”。

(3) 节假日: 要增加问候语, 上道发卡时说: “您好, 节日快乐, 请拿好通行卡”。



● 遇有领导检查收费站工作

当领导走到收费广场,收费班长应跑步向带队领导敬礼报告,报告词如下:报告领导,××站××班正在执岗,欢迎领导检查指导,班长××,请指示。

当领导到达收费亭时,收费、发卡员应面带微笑地说:“欢迎领导检查指导工作”。当领导走进收费亭时,收费、发卡员应起立、敬礼,面带微笑地说:“欢迎领导检查指导工作,收费(发卡)员××”。

当领导到达车道走近疏导岗位时,疏导员应转向领导敬礼,声音洪亮地说:“欢迎领导检查指导工作”,然后归位疏导车辆。

当领导到达监控室时,监控员应起立、敬礼,报告说:“欢迎领导检查指导工作,我们监控室共×名监控员,实行×班×运转,我叫××,现由我当班,请领导检查指导”。领导离开时,值班监控员应送至监控室门口,并说“请走好!”

当领导检查办公区、宿舍内务时,所到之处工作人员应起立说:“领导好”。收费站安排专人介绍基本情况,介绍要简单扼要,如:“这是收费员的宿舍,请领导检查指导”。“这是××办公室,共×人,负责××方面的工作,请领导检查指导”。

● 遇有领导车辆通过

当提前通知的领导车队经过时,应确定通行车道,有礼仪疏导人员。领导单车通过收费口时,在确认领导车辆后,应迅速办理有关手续,有礼貌地说:“领导请走好”。

● 遇有按规定应缴费而要求免费的

发卡员应平和地说:“对不起,您的车辆不在规定免费范围内,不能发给您免费通行卡,请您理解、支持我的工作,谢谢”。或“按规定,您的车辆我无权发给您免费通行卡,请您理解,谢谢”。或“对不起,如果给您免费通行卡我就违反了规定,就要受处罚,请您理解,谢谢”。

收费员应礼貌地说:“对不起,您的车辆不在规定免费范围内,请您按规定缴纳通行费××元”。或“按规定不能给您免费,请您理解、支持我的工作,谢谢”。或“对不起,按规定我们收费员没有免费的权力,请您按规定缴纳通行费××元”。或“如果给您免费,我将受到处罚,请您理解,谢谢”。

● 遇有规定不明确,把握不准的免费车辆

收费员应礼貌地说:“您好,请出示您的证件,稍等,我请示一下领导”。

● 遇有按规定免费车辆

收费员应礼貌地说:“您好,请出示您的证件,稍等,需登记一下”。

● 遇到车主要求减免通行费或抱怨收费标准时

收费员应礼貌地说:“对不起,收费标准是经省政府批准的,我们无权减免,请您缴费”。或“收费标准是经省政府批准的,您的建议我们可以向上级部门反映,请您缴费”。

3. 综合内务人员岗位文明用语

● 接听电话

(1)您好,××收费站。

(2)请问您有什么事?

(3)请问您找谁?

