

企业标准

高速公路收费管理标准

GAOSU GONGLU SHOUFEI GUANLI BIAOZHUN

肖跃文 叶强筠 主审

汪勇 主编



人民交通出版社
China Communications Press

高速公路收费管理标准

肖跃文 叶强筠 主审
汪 勇 主编

人民交通出版社

内 容 提 要

《高速公路收费管理标准》是湖北楚天高速公路股份有限公司结合当前高速公路飞速发展的格局、湖北省内高速公路运营管理现状和公司实际情况编写的国内首个企业级高速公路收费管理标准。全书对高速公路收费管理全过程中的每个环节进行了详细阐述,注重理论与实践的结合,分析与操作并重,具有很强的系统性、实用性和可操作性。

本书适合于从事高速公路运营管理的管理者和从业人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

高速公路收费管理标准 / 汪勇主编. — 北京:人民交通出版社, 2014. 2

ISBN 978-7-114-11155-6

I. ①高… II. ①汪… III. ①高速公路—公路费用—征收—管理—标准—中国 IV. ①F542.5—65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 017169 号

书 名: 高速公路收费管理标准

著 作 者: 汪 勇

责任编辑: 夏 韡

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.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 1/16

印 张: 15.5

字 数: 378 千

版 次: 2014 年 2 月 第 1 版

印 次: 2014 年 2 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-11155-6

定 价: 60.00 元

(有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

前言

弹指一挥间,改革开放三十余年来,中国经济以迅猛的势头蓬勃发展,综合国力显著提高。国运兴则交通兴,高速公路发展也踏上了疾行奋进的辉煌历史征程,截至2012年底,我国高速公路总里程突破9万km大关。随着通车里程的不断增长和人民群众出行服务需求的不断提高,如何充分发挥高速公路的经济效益和社会效益,对内实行规范高效的科学管理,对外树立文明优质的服务形象,实现“收好费、服好务、带好队”的总体目标,成为广大高速公路收费运营工作者探索和努力的目标。

楚天高速,神韵通途。湖北楚天高速公路股份有限公司既是湖北省内唯一一家高速公路上市企业,也是资产规模最大的省属国有企业湖北省交通投资有限公司旗下的核心子公司,肩负着汉宜高速、大随高速、黄咸高速三条干线公路的管理重任,是湖北公路板块企业中集“融资、投资、建设、管理、服务、运营”六位于一体的旗舰企业。楚天高速自成立以来,始终将收费运营视为企业运作的重心,在提升管理服务品质上的付出与努力从未间断。经过十年历练,十年经营,培育了一批优秀的收费管理人才,积累了许多宝贵经验,也形成了一些行之有效的工作机制和管理制度。

近年来,随着湖北省交通基础设施投融资改革不断向纵深推进,楚天高速也迎来了新一轮的发展机遇,资产规模迅速扩大,项目建设进展顺利,如何切实做好新建高速公路开通后的收费运营,确保“管理不松、水平不降”,是楚天高速全体收费工作者所面临的重大挑战。为建立起标准化的管理体系,对收费管理实践形成有力指导,楚天高速充分顺应未来形势发展需要,按照湖北省交通投资有限公司的部署开展了收费管理标准编撰工作。公司于2012年4月成立了由12人组成的编撰小组,8月完成标准的初步编撰工作,8月底组织专家对全书进行评审,2013年3月又组织小组成员对全书进行再次修编。这本《高速公路收费管理标准》,参照标准的编写格式,对收费管理所涉及到的知识体系进行了系统的归纳与总结,对收费常用的名词术语进行了定义,在解决收费管理是什么、要做什么以及如何去做、怎么做好等问题上进行了深入的探讨,向读者呈现了高速公路收费管理的全貌,形成了系统完整的湖北楚天高速公路股份有限公司的标准化收费管理模式。在编写过程中,我们还注重紧密联系实际,紧扣管理实践中的关键环节,并附以大量翔实直观的图表,更好地发挥指导效用。

对高速公路实施标准化收费管理,是“开辟通途、永无止境”楚天精神的具体体现,是稳定收费管理品质、提高管理效率、推广管理经验的重要手段,更是探索新形势下实现收费管理科学发展的必由之路。

全书共分15个章节,分别为机构设置、岗位设置、制度建设、设施配置、服务管理、现场管理、监控管理、稽查管理、IC卡管理、票据管理、现金管理、报表管理、机电管理、安全应急、综合考核,是专门针对高速公路收费管理各个环节所制定的详细标准,进一步明确了收费管

理的组织机构形式及职能,规定了主要岗位的名称、职责、任职条件和日常工作要点,从有利于后续运营的角度出发,提出了建设阶段收费设施的规划和设计要求,确定了收费管理各项流程的内容、要求和责任,建立了针对性较强的收费考核体系,对考核方式与内容都进行了详细的要求。本书是楚天高速在收费管理上多年求索经验的凝练与总结,一些经实践检验过的优秀做法得到固化和推广,有着较强的系统性、实用性和可操作性,可供从事高速公路收费工作人员参考和借鉴。

本书的主编工作由楚天高管人员肖跃文、叶强筠、汪勇等负责。编撰工作分工为:第1、2、4、8、15章由宋晓峰编写,第3章由王艳梅编写,第5章由徐严姣编写,第6、11章由黄袁新、张小莉编写,第7章由张振武编写,第9、10章由倪红编写,第12章由陈牧编写,第13章由许阳编写,第14章由杜彬编写,宋晓峰负责统稿。修编工作分工为:第1、2、3、4、14、15章由杜彬修编,第5章由王艳梅修编,第6、9章由黄袁新修编,第7章由张振武修编,第10、11章由张小莉修编,第12章由陈牧修编,第13章由许阳修编,全书修编核稿由杜彬负责。

高速公路发展多年来,建设、养护管理拥有齐全的规范文件和资料,但在收费运营上,没有成型和系统的具体标准和规范可供借鉴和参考,本书在内容和编撰思路方面在国内都是一次先行尝试,加之由于编者水平有限,书中缺点和差错在所难免,敬请广大读者和同行批评指正,我们非常愿意与广大同行携手促进我国高速公路收费运营管理水平再上新台阶。

编撰成书过程中,我们得到了来自湖北省交通投资有限公司、湖北省高速公路管理局以及其他路网兄弟单位多名业内专家的鼎力支持和指导,在此表示衷心的感谢!

编者

2013年11月

目 录

绪论	1
第1章 机构设置	4
1.1 总则	4
1.2 收费管理机构设置	4
1.3 职权范围	4
第2章 岗位设置	7
2.1 总则	7
2.2 岗位设置	7
第3章 制度建设	19
3.1 总则	19
3.2 管理制度	19
3.3 工作机制与方法	23
3.4 工作记录	24
第4章 设施配置	26
4.1 总则	26
4.2 术语和定义	26
4.3 规划年限	28
4.4 收费车道及广场	28
4.5 管理所房区	35
4.6 收费机电设备	38
4.7 广播系统	47
4.8 信息化系统	47
4.9 防雷设施	47
第5章 服务管理	49
5.1 总则	49
5.2 收费服务环境	49
5.3 收费服务设施	50
5.4 收费窗口服务	51
5.5 客户服务	56
5.6 电子支付业务	57
5.7 服务监督管理	58
第6章 现场管理	59
6.1 总则	59
6.2 术语和定义	59
6.3 现场秩序	60
6.4 运转模式	60

6.5	车道操作	62
6.6	“绿色通道”管理	65
6.7	收费纠纷处理	66
第7章	监控管理	68
7.1	总则	68
7.2	术语和定义	68
7.3	监控管理	68
第8章	稽查管理	72
8.1	总则	72
8.2	术语和定义	72
8.3	收费稽查主体和方式	72
8.4	稽查内容	72
8.5	对内稽查	73
8.6	对外稽查	75
第9章	IC卡管理	78
9.1	总则	78
9.2	术语和定义	78
9.3	卡盒管理	79
9.4	通行卡的赔付	82
9.5	IC卡的保管	83
9.6	IC卡的清查	83
9.7	易通卡管理	83
9.8	自动发卡机IC卡管理	84
第10章	票据管理	85
10.1	总则	85
10.2	术语和定义	85
10.3	票据的印制	85
10.4	票据的领取与发放	86
10.5	票据的核销	86
10.6	废票管理	86
10.7	弃票管理	86
10.8	票据保管	87
10.9	票据清查	87
第11章	现金管理	88
11.1	总则	88
11.2	术语和定义	88
11.3	现金管理范围	88
11.4	通行费管理	88
11.5	备用金管理	91
11.6	通行卡赔付金管理	91
第12章	报表管理	93
12.1	总则	93
12.2	术语和定义	93

12.3	收费报表的范围	93
12.4	收费报表的编制	93
12.5	收费报表的装订	95
12.6	收费报表的存管	98
12.7	收费报表的报送	98
第 13 章	机电管理	100
13.1	总则	100
13.2	术语和定义	100
13.3	机电设备基本管理要求	101
13.4	日常维护作业要求	102
13.5	故障维修	107
13.6	备件管理	110
13.7	设备采购	111
13.8	设备升级	112
第 14 章	安全应急	115
14.1	总则	115
14.2	日常安全应急组织机构	115
14.3	安全应急管理职责	116
14.4	安全教育培训	119
14.5	安全应急设施	120
14.6	安全管控	122
14.7	安全检查及隐患整改	125
14.8	应急管理	125
第 15 章	综合考核	130
15.1	总则	130
15.2	考核原则	130
15.3	考核方式	130
15.4	考核标准	131
附录 1	收费业务操作流程	138
附录 2	岗位工作流程	222
附录 3	安全应急工作流程	228

绪 论

一、高速公路收费管理的概念

高速公路收费管理是高速公路运营企业对收取车辆通行费活动进行计划、组织、领导、控制以实现收费目标的过程。

收取车辆通行费的活动主要指收费政策执行、收费标准测定、收费机构设置、收费设施配置、收费业务开展、收费秩序保障等。

收费管理的主要任务是指严格按照国家法律、法规、政策的规定,科学有序地开展收费工作,在为高速公路使用者提供安全、便捷服务的前提下收取车辆通行费,为高速公路管理企业赢取社会效益和经济效益。

二、高速公路收费管理的原则

收费管理的过程,既是国家法律、法规和政策意志的执行,又是高速公路公益性与经营性的双重体现,应遵循以下原则:

(1)依法收费原则。高速公路运营企业必须依据国家对于收取车辆通行费的有关规定,建立管理机构,健全规章制度,严格依照规定开展收费管理工作,维护好高速公路使用者和经营者的合法权益。

(2)诚信服务原则。营建整洁、舒适、畅通的缴费环境,按照诚信服务要求,公示收费依据、收费标准和服务承诺,提高工作效率,加强服务礼仪,热情、周到地满足驾乘人员的合理服务要求,充分体现高速公路的公益性这一基本属性。

(3)讲求效益原则。采取有力措施,加强管控力度,构建和谐、稳定的收费秩序,为收取车辆通行费做好保障,以实现高速公路正常的运营和养护,维护好运营企业的经济效益。

(4)标准管理原则。努力提高各收费管理机构的运转与协作水平,建立起系统的工作标准,统一收费政策的执行尺度,统一收费业务工作的规范要求,加强日常的检查与考核,确保各部门的相互协调和有机整合,实现标准化、规范化管理。

三、高速公路收费管理的基本职能

高速公路收费管理应具备以下基本职能:

(1)计划职能。计划是指对外部、内部的环境进行分析,评估环境因素对自身的影响,权衡运营企业的实际情况和发展需要,确定未来一定时期内的目标,对目标进行科学分解,编制可行的执行方案予以实施,根据实施的情况及时调整。高速公路收费管理的计划职能在于指明努力方向,提高管理效率,促使收费管理人员积极思考、应对变化。具体包括制订、分解和下达通行费计划目标,确定阶段性目标和具体措施的方案,制定管理制度作为工作规则等。

(2)组织职能。收费的组织工作是对实现收费管理目标所必需的资源 and 要素加以分类和归并,结合运营企业的具体情况,设计科学的收费组织结构,确定合理的收费管理幅度、层次和职权关系,实现组织机构分工合作、协调运转的过程。具体包括设置运营管理部、收费监控管理中心、收费管理所等收费管理机构,明确职能,在各机构设立相应的工作岗位并负责职能的履行。

(3)领导职能。领导是收费管理人员运用组织赋予的权力,凭借自身管理能力,营造组织文化,通过指挥、指导、激励等手段,对员工的思想和行为产生正面影响,使其为实现收费管理目标而积极努力的过程。开展收费业务培训、组织收费比武竞赛、对优秀员工进行表彰、加强企业文化建设等都是领导职能的体现。

(4)服务职能。服务是指高速公路运营企业向所有高速公路使用者提供合法的便利与帮助,以促进国民经济的发展,实现社会公众的安全便捷出行。其职能具体主要包括通行服务、收费服务、执法服务、信息服务、救援服务、配套服务等。

(5)控制职能。即加强监督和防控,根据既定的标准对工作的开展情况进行衡量,对可能产生的偏差进行预测并采取有效预防措施,对发现的问题及时分析原因并予以纠正,保证收费管理按照既定的计划、部署有效实施。收费日常管理中的稽核、班审、日审,以及收费管理月度抽查、季度目标责任制检查都属于控制职能的范畴。

(6)协调职能。协调是收费管理人员从实现总体目标出发,依据正确的政策、原则和工作计划,运用恰当的方式方法,及时排除各种障碍,理顺各方面关系,促进收费管理机构正常运转和工作平衡发展的一种管理职能。

(7)创新职能。收费管理是处在动态的环境之中的,需要不断对管理活动的目标、内容进行创新,以适应环境的变化。创新职能总是在与其他职能的结合中表现其存在,通过服务措施创新不断提升高速公路使用者的满意度,提升高速公路使用者自觉交费的认知程度;加强管理制度创新,调整和优化管理方法,通过协调、运转,不断提高高速公路收费管理效率,健全创新管理职能机制,对高速公路运营企业的持续发展是非常必要的。

四、实施标准化收费管理的意义

标准化收费管理的涵义是:为使收费管理达到最佳秩序和效益,针对实际或潜在的问题,制定普遍认同的和可重复使用的规则,并发布和实施的过程。

1. 实施标准化收费管理的背景

(1)履行社会责任已成为高速公路行业的重要使命。随着社会的发展,社会公众的需求日益增长,高速公路的服务内涵不断丰富和延伸,在提供安全、舒适、便捷的通行服务的同时,完善的配套服务、全面的信息服 务、温馨的窗口服务都成为收费管理新的课题,制定一套管理标准对服务行为进行统一要求和规范,以满足社会公众的服务需求,显得非常迫切和重要。

(2)高速公路行业进入建管并重的发展阶段。经过一段时期的蓬勃发展,高速公路由大规模建设为主逐步进入项目建设与运营管理并重的阶段,已形成联网收费网络并趋于完善。但就收费管理而言,由于管理主体多元、从业人员众多,目前存在着服务质量不平衡、政策尺度不一的现象,影响了行业管理的整体利益,亟需以标准化管理为切入点,形成完善的从业准则,对各管理单位的收费行为加以规范和

促进。

2. 实施标准化收费管理,对于提升管理的整体品质和增强员工的专业化水平,有着重要的积极作用

(1)有利于稳定管理品质。在收费管理各个机构、各个岗位实行标准化,对机构、人员的责任和权限加以明确,对所涉及的技术规范、工作准则、管理要求进行统一,督促所有的员工共同严格遵循标准,形成全面衡量管理品质的标尺,将衡量绩效的基准上升到较高水平,使收费管理的品质稳定化,效应整体化,避免在不同的站所、不同的岗位,管理的品质出现不均衡的状况。

(2)有利于提高管理效率。实施标准化收费管理,将管理制度体系化,将管理标准系统化,既为技术储备和培训教育提供了参考,也使得管理者、一线员工都能在掌握和执行收费管理标准的基础上,对照自身的岗位实际,掌握工作重点和要求,减少工作偏差,并且能根据标准,准确查找管理中存在的问题并研究相应的解决办法,有效提高工作效率。

(3)有利于推广管理经验。制定收费管理标准的过程,就是汲取行业管理先进经验和总结公司过往经验的过程,也是收集全体收费工作人员合理化建议的过程。标准的制定,直接为收费各项业务的开展提供了必须共同遵循且能重复使用的准则,有着较好的适用性和指导性。在企业的发展和扩张过程中,将包含机构设置标准、岗位职责标准、业务管理标准、考核管理标准等涉及收费管理方方面面的标准体系合理的复制、移植,能有效缩小不同单位之间的管理差距,为新单位的运营打下牢固基础和提供健全的管理体系。

3. 收费管理标准的制定工作要充分考虑的因素

(1)能衡量。标准应内容明确、条理清晰,对如何进行管理质量评价有着量化的指标,能够作为标尺在日常工作中发挥衡量的作用。

(2)可执行。标准应从收费管理的实际出发,深入到工作中的具体环节,让员工愿意且能通过努力,很好地执行标准。

(3)易推广。应注意总结标准实施过程中的经验和问题,持续地对标准进行完善,使得标准有更好的适用性和推广价值。

第1章 机构设置

1.1 总则

1.1.1 目的

明确高速公路运营企业收费管理的总体架构,界定各级收费管理机构的职权范围。

1.1.2 适用范围

高速公路运营企业按本标准严格执行,各子公司、委管路段应参照执行。

1.1.3 编制依据

- (1)《关于湖北楚天高速公路股份有限公司机构设置及人员编制的批复》。
- (2)《湖北省高速公路联网收费管理办法》(试行)。
- (3)《楚天公司收费管理办法》(2013年修订稿)。

1.2 收费管理机构设置

高速公路运营企业设立运营管理部、收费监控管理中心、各管理所作为专门负责收费管理的管理机构。

收费管理机构一般实行二级管理。运营管理部作为一级单位,主要负责收费工作的部署和督办;收费监控管理中心是二级单位中协助运营管理部实施收费管理的机构,负责收费信息、监控稽查和机电管理;管理所是设立在收费站的二级管理机构,负责收费业务的具体开展和实施。

各机构的人员编制均由上级主管部门核定。

1.3 职权范围

1.3.1 运营管理部

- (1)负责宣传、贯彻、执行国家和地方有关高速公路收费的法律、规章、制度,结合企业实际制定具体的管理制度和规定,并做好组织实施和检查考核。
- (2)负责编制、分解、下达通行费收入计划,指导和监督收费任务的完成。
- (3)负责公司及各收费站收费许可证的办理、审核和更换工作。
- (4)负责组织公司所辖路段收费标准的申报、调整和实施工作。
- (5)负责与联网收费管理部门的联系协调,保障公司通行费收入及时、准确清分到账。
- (6)负责收费报表的编制、统计、校核、分析与存档,按要求提供各项收费数据。

- (7)负责车辆通行费票据的印制、发放、核销工作。
- (8)负责做好收费稽核工作的组织实施和检查,查处违章逃费行为,参与查处违纪违规行为。
- (9)负责督促检查监控及机电工作,确保全程监控核收、机电系统正常运行。
- (10)负责收费营销活动的策划、组织和实施。
- (11)负责收费人员的业务指导、培训考核工作,提高收费人员整体素质。
- (12)负责规范指导和督促检查各权属单位、委托管理高速公路的收费运营管理工作。
- (13)负责收费软件系统和收费信息综合分析系统的管理、升级和协调维护工作。
- (14)承办公司领导交办的其他工作。

1.3.2 收费监控管理中心

- (1)负责本路段收费政策、法规的宣传、执行和落实,做好收费工作相关信息的上传下达,确保信息渠道的畅通。
- (2)负责本路段联网收费机电设备的管理,做好维护和改造,及时排除故障,保障收费机电系统正常运行。
- (3)负责对路段内各站所的日常收费业务进行指导和监督,及时通报有关问题。
- (4)负责本路段 IC 卡的领用、调配、清洗、盘点,对各所的管理情况进行监督,确保 IC 卡的正常供应和规范使用。
- (5)负责本路段通行费票据的登记、录入工作,随时掌握票据使用情况,对票据的管理情况进行监督。
- (6)负责本路段各类收费报表的统计分析、装订归档等工作,按要求做好相关收费数据和信息的上报工作。
- (7)负责本路段高速公路路况信息的收集、整理、发布和上报工作。
- (8)负责本路段办公网络的管理和维护,确保办公网络安全稳定的使用。
- (9)负责监测与公司运营管理有关的网络舆情,并及时上报。
- (10)负责服务热线的受理、反馈和记录工作,并对各站所客户投诉的处置情况进行管理。
- (11)负责本路段电子支付业务的管理,做好宣传和推广工作,加强对电子支付客服点的规范管理。
- (12)负责本路段堵漏增收的审核和统计上报。
- (13)协助公司收费主管部门开展收费稽查和考核工作。
- (14)配合公司做好机电系统管理培训及收费人员业务技能培训等工作。
- (15)按公司要求加强机电设备的固定资产管理。
- (16)完成公司交办的其他工作。

1.3.3 管理所

- (1)严格执行收费政策,落实公司各项规章制度,确保收费工作正常有序开展。
- (2)严格执行公司的现金、票据、IC 卡等管理规定,确保通行费的及时、足额、安全解缴。
- (3)加强收费现场管理,开足道口,做好文明服务和安全保畅工作。
- (4)加强安全管理,及时发现和排除安全隐患,确保人身和财产安全。

(5)加强本所的收费内外稽查工作,规范员工岗上行为,堵塞管理漏洞,对逃费车辆进行严格查处,杜绝内部经济违纪。

(6)加强与路政、养护等有关部门的协调配合,有力维护公司路产路权。

(7)加强本所内务管理,根据公司统一规定,健全各项规章制度,严格实行绩效考核,每月召开一次所务会,提升规范化管理水平。

(8)加强本所队伍建设,开展岗位练兵活动,每季度组织一次业务技能测试,培养高素质的员工队伍。

(9)加强所内环境和各类设施的管理,确保办公区、庭院、收费亭、收费广场及周边的环境整洁卫生,各类工作、生活设施齐全完好。

(10)加强精神文明建设,积极组织开展创建活动,提升收费窗口服务形象。

(11)负责地方协调工作,积极争取地方各级党委、政府和有关部门的支持,优化管理环境。

(12)完成公司交办的其他工作。

第2章 岗位设置

2.1 总则

2.1.1 目的

通过科学设置收费岗位,明确岗位职责,梳理作业内容,规范上岗资质,使收费工作者对自身岗位的内容、权责有清晰的了解,提高员工与岗位的匹配度,增强收费管理的质量。

2.1.2 适用范围

高速公路运营企业按本标准严格执行,如有确需进行较大调整的情况,应结合企业实际提出详细方案,经对应职能部门批准后方可实施。

2.1.3 编制依据

- (1)《湖北省高速公路联网收费管理办法》(试行)。
- (2)《湖北楚天高速公路股份有限公司收费管理办法》(2013年修订稿)。

2.2 岗位设置

高速公路运营企业在管理所设有所长、副所长(分管收费工作)、综合管理员、内业管理员、收费监控员、机电维护员、收费班长、收费员、稽查员等主要岗位,负责各项工作的开展。

其中每个管理所的所长、副所长、综合管理员、内业管理员岗位人员数量均为1人;收费监控员、收费班长岗位人员数量与班组数一致;每班组的人员数量由运营管理部会同人力资源部根据收费站的流量构成、通行能力具体核定;各管理所根据自身的稽查工作开展需要来设立专职或兼职稽查员,专职稽查员数量一般不超过3人。机电维护员岗位一般不设专职,由其他岗位员工兼任。

2.2.1 所长

1) 岗位职责

- (1)负责对本单位的管理工作进行科学的安排和布置,积极采取有力措施完成公司下达的任务目标。
- (2)负责本单位制度建设,做好日常检查考核工作,确保员工收费行为规范,杜绝违规违纪行为发生。
- (3)负责本单位服务管理,营造良好的服务环境,督促员工按照要求做好文明服务,展示良好的社会

形象。

(4)负责本单位员工队伍建设,加强职业道德教育,丰富企业文化活动,增强员工队伍的业务素质与能力。

(5)负责本单位安全生产、应急处置和所务管理等工作,保证人身、财产的安全,营造和谐稳定的工作环境。

(6)负责本单位的客户和投诉管理,了解周边客户需求,改进服务质量,妥善处置各类投诉事件。

(7)负责本单位的对外公共关系协调,构建良好的发展环境。

(8)配合公司职能部门完成交办的其他工作。

2) 工作地点

日常工作地点为管理所,平均每天现场办公(包括收费现场和收费管理室)时间应不少于工作时间的1/3。

3) 工作时间

平时为周一至周五的8:00~17:00。

节假日值班期间按照值班要求履行值班职责。

4) 工作要点

(1)掌握管理所任务目标的完成情况。

(2)督促所内各岗位人员按责履职,并做好考核。

(3)每月召开所务会,处理管理所内部事务。

(4)制订计划,对工作进行布置。

(5)加强与员工的思想和感情交流,了解员工思想动态,激发员工工作热情。

(6)关注收费现场的情况,及时处理重大突发事件并上报公司相关部门。

(7)落实安全管理要求,消除安全隐患,提升队伍应急能力。

(8)与地方政府、公安等公共职能部门保持联系,加强协调。

(9)定期组织开展安全应急演练活动。

5) 知识技能

(1)熟悉国家基本的法律法规。

(2)熟悉收费政策和联网收费各级规章制度,且具有一定的政策研究能力。

(3)具备较好的学习能力。

(4)具备一定的现代管理学知识和人力资源管理知识,具有较强的组织能力。

(5)具备良好的人际沟通和协调能力。

(6)具备良好的公共关系处理和应急能力。

(7)具备一定的公文写作知识,有较好的语言组织能力。

(8)有一定的演讲和表达能力。

6) 个人素质

有较强的事业心和责任感,政治思想坚定,工作作风扎实,廉洁奉公,大胆管理,锐意进取,勤于思考,

敢于创新。

2.2.2 副所长

1) 岗位职责

- (1) 积极协助所长做好收费管理,对收费计划进行科学分解,采取有力措施完成目标任务。
- (2) 做好本单位收费形势的调查分析,及时掌握收入和流量的变化情况,制订相应的对策。
- (3) 协助所长做好收费日常检查考核,加强对员工业务和行为的督促。
- (4) 组织业务学习和培训,经常性开展岗位练兵和劳动竞赛,培养爱岗敬业、业务精湛的收费员工。
- (5) 协助所长做好收费稽查,对特情操作情况进行审核,及时向监控中心和公司上报稽查信息。
- (6) 加强收费业务指导,督促员工做好收费内业管理工作,及时妥善处理各类违章逃费行为和收费争议纠纷。
- (7) 负责收费现场的环境管理,督促员工做好清洁卫生,营造整洁、美观的窗口形象。
- (8) 做好收费一线上岗人员的安排和调配。
- (9) 配合所长做好所务管理及其他工作。

2) 工作地点

日常工作地点为管理所,每天现场办公(包括收费现场和收费管理室)时间应不少于工作时间的1/2。

3) 工作时间

平时为周一至周五的8:00~17:00。

节假日值班期间按照值班要求履行值班职责。

4) 工作要点

- (1) 掌握管理所任务目标的完成情况,定期对收费形势进行分析。
 - (2) 监督所内收费管理的开展情况,经常性开展内部稽查。
 - (3) 每月召开收费管理例会,布置收费工作。
 - (4) 密切关注收费现场的情况,对可能存在的收费漏洞进行预判和防控,对发生的收费争议及时处理、协调,重大事件及时上报。
 - (5) 组织收费劳动竞赛活动,并抓好活动过程的绩效考核。
 - (6) 经常性组织业务知识、收费案例的学习和培训活动,每季度组织一次业务测试。
 - (7) 加强服务质量管理,处理客户投诉,督促窗口文明服务要求的落实。
 - (8) 定期走访周边重要客户,了解客户的服务需求。
- #### 5) 知识技能
- (1) 熟悉国家基本的法律法规。
 - (2) 熟悉收费政策和联网收费各级规章制度,且具有一定的政策研究能力。
 - (3) 具备较好的学习能力。
 - (4) 具备良好的数据分析能力。