



GUANGXI GAOSU GONGLU SHOUFEI GONGZUO GUANLI ZHINAN



广西高速公路收费工作 管理指南

广西交通投资集团有限公司 编

广西人民出版社



广西高速公路 收费工作管理指南



GUANGXI GAOSU GONGLU SHOUFEI GONGZUO GUANLI ZHINAN

广西交通投资集团有限公司 编

广西人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

广西高速公路收费工作管理指南 / 广西交通投资集团有限公司编. — 南宁: 广西人民出版社, 2018. 7 (2018. 9 重印)
ISBN 978-7-219-10663-1

I. ①广… II. ①广… III. ①高速公路—公路费用—征收—管理—广西—指南 IV. ①F542. 5-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第 163632 号

责任编辑 严 颖 罗 雯
助理编辑 雷翹铭
责任校对 周娜娜
封面设计 陈瑜雁
印前制作 麦林书装

出版发行 广西人民出版社
社 址 广西南宁市桂春路 6 号
邮 编 530028
印 刷 广西桂川民族印刷有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 15
字 数 250 千字
版 次 2018 年 7 月 第 1 版
印 次 2018 年 9 月 第 2 次印刷
书 号 ISBN 978-7-219-10663-1
定 价 39.00 元

版权所有 翻印必究

本书编委会

编写顾问：黄建有

编写人员：赖海燕 谢春燕 韦冰梅 荣 美
 骆大祥 罗志伟 韦 坚 卢琛琛
 覃广仁 刘克峰 陆山峰 黄英强
 张 敏 唐宏亮 霍殿坤

前 言

广西交通投资集团有限公司为了规范广西高速公路收费业务管理，优化收费服务模式，提高收费工作质量和服务水平，推动各项管理工作制度化、规范化和标准化，专门组织编写了《广西高速公路收费工作管理指南》一书。

《广西高速公路收费工作管理指南》涵盖了收费应急处理、收费基础知识、收费工作流程和工作制度等高速公路收费管理各环节相关的业务知识。全书编写尽可能使内容详尽、适用性强，对帮助广西高速公路收费人员更好地贯彻收费政策法规，强化收费基础管理，规范日常工作都将起到积极的作用。由于经验不足，水平有限，本书疏漏之处，恳请读者批评指正。

目 录

第一章 收费应急处理

第一节 收费突发事件应急处理	002
一、收费站安全应急处理	002
二、收费站发生纠纷、交通事故应急处理	003
三、收费站出现收费异议应急处理	004
四、收费系统故障、停电应急处理	004
第二节 收费突发事件应急预案	006
一、收费站及道路交通拥堵应急工作机制	006
二、出现恶劣气候应急预案	012
三、计重收费应急预案	013
四、ETC 突发事件应急预案	019

第二章 收费基础知识

第一节 车型判别	032
一、车型分类	032
二、车牌识别	038
第二节 高速公路免费车	040
一、收费公路管理条例规定的免费车	040
二、地方性减免车辆	047
三、重大节假日小型客车免费车辆	050



第三节 计重收费业务	051
一、计重收费基本概念	051
二、计重收费简易政策问答	052
三、计重收费逃费识别及处置方法	058
第四节 高速公路特殊情况收费业务	064
一、什么叫特殊处理	064
二、广西高速公路几种常遇到的特殊处理车辆	065
三、特殊车辆的处理方法	066
四、ETC 特殊车辆的处理方法	067
五、利用 ETC 收费系统逃费方法识别及处理方法	070
第五节 紧急车队处理程序	072
一、紧急车队分类	072
二、紧急车辆通知程序	072
三、紧急车队处理程序	073

第三章 收费工作流程、工作制度

第一节 收费工作流程	076
一、岗前准备工作	076
二、交接班工作	076
三、入口发卡工作	077
四、入口下班结算	077
五、出口收费工作	077
六、出口下班结算	078
七、出口收费过程注意事项	078
第二节 收费工作制度	079
一、上岗制度	079
二、交接班制度	079
三、岗位工作制度	080
四、稽查工作制度	081

第四章 相关业务

第一节 高速公路储值卡、记账卡	090
一、高速公路储值卡、记账卡介绍	090
二、高速公路储值卡、记账卡操作及使用方法	090
第二节 集装箱减免收费业务	093
一、相关政策简介	093
二、集装箱业务知识	095
三、集装箱操作	102

第五章 通行凭证管理

第一节 通行费票据	106
一、通行费票据种类	106
二、票据的使用规定	108
三、票据的使用方式	109
四、票据使用注意事项	109
五、定额票据使用	109
六、废（弃）票	109
第二节 通行 IC 卡	110
一、IC 卡保管	110
二、入口车道 IC 卡使用	110
三、出口车道 IC 卡使用	111
四、IC 卡使用注意事项	111
五、IC 卡常见几种特殊情况及处理	112

附录 1 政策法规文件

中华人民共和国公路法（摘要）	116
收费公路管理条例（摘要）	118
广西壮族自治区高速公路管理办法（摘要）	121



广西壮族自治区实施《中华人民共和国公路法》办法（摘要）	124
超限运输车辆行驶公路管理规定（交通运输部令 2016 年第 62 号）	126

附录 2 收费业务文件

转发关于进一步完善和落实鲜活农产品运输绿色通道政策的通知 （桂交法规发〔2010〕11 号）	138
关于进一步完善和落实鲜活农产品运输绿色通道政策的通知（交 公路发〔2009〕784 号）	141
转发交通部 国家发展改革委 财政部关于进一步完善鲜活农产品 运输绿色通道政策的紧急通知（桂交办财务〔2010〕147 号）	144
关于进一步完善鲜活农产品运输绿色通道政策的紧急通知（交公 路发〔2010〕715 号）	145
关于印发广西北部湾经济区国际标准集装箱运输车辆减半收取车辆 通行费实施办法的通知（桂交财务发〔2009〕57 号）	147
关于审批运输国际标准集装箱超限行驶公路有关事项的通知（桂 高管路〔2009〕349 号）	151
关于进一步明确广西北部湾经济区国际标准集装箱范围及其运输 车辆通行费减半优惠的通知（桂交财务发〔2009〕107 号）	152
广西壮族自治区交通运输厅关于明确进出广西凭祥综合保税区国际 标准集装箱运输车辆减半收取车辆通行费的通知（桂交财务函 〔2015〕173 号）	155
关于铁山港及中马园区主收费站纳入国际标准集装箱运输车辆减半 收费站范围有关事项的通知（桂高管联网〔2015〕187 号）	157
广西壮族自治区交通运输厅 财政厅 物价局关于印发《珠江—西江 经济带（广西）港口、码头国际标准集装箱运输车辆减半收取 车辆通行费实施办法》的通知（桂交财务函〔2017〕530 号）	158

广西壮族自治区交通运输厅 财政厅 物价局关于通过钦州保税港区 发运东风柳汽成品车辆的运输车减半收取车辆通行费的通知 (桂交财务函〔2017〕209号)	163
交通运输部办公厅 公安部办公厅关于规范治理超限超载专项行动 有关执法工作的通知(交办公路〔2016〕130号)	165
关于免收广西壮族自治区人民政府抢险救灾指挥车通行费有关问题的 通知(桂交财务函〔2008〕719号)	168
关于防汛指挥车辆免收车辆通行费有关问题的通知(交财务函 (2005) 606号)	169
关于防汛指挥车辆免收车辆通行费有关问题的补充通知(交财务 函〔2006〕197号)	170
关于红十字会车辆在抢险救灾期间减免通行费的通知(交财务发 (2007) 84号)	171
关于免收“复明十八号”流动眼科手术专用车公路养路费和车辆 通行费的通知(桂交财务函〔2008〕848号)	172
关于免征我区森林消防专用车辆通行费的通知(桂交财务函 (2009) 74号)	173
关于免收广西地质灾害应急抢险指挥车辆通行费的通知(桂交财 务函〔2010〕91号)	174
关于免收广西地质灾害应急抢险指挥车辆通行费的补充通知(桂 交便函〔2012〕82号)	175
广西壮族自治区交通运输厅关于免收广西环境应急车辆通行费的通知 (桂交财务函〔2012〕872号)	176
广西壮族自治区高速公路管理局关于转发自治区交通运输厅 国家 安全厅关于免收广西国家安全机关“特别通行”标志车辆通行费的 通知(桂高管清〔2014〕166号)	177
广西壮族自治区交通运输厅 国家安全厅关于免收广西国家安全机关 “特别通行”标志车辆通行费的通知(桂交财务发〔2014〕114号)	178



广西壮族自治区民政厅 公安厅 交通运输厅关于做好 2016 年清明节期间边境烈士纪念活动服务保障工作的通知（桂民电〔2016〕11 号）	180
国务院关于批转交通运输部等部门重大节假日免收小型客车通行费实施方案的通知（国发〔2012〕37 号）	183
交通运输部关于切实做好重大节假日免收小型客车通行费有关工作的通知（交公路发〔2012〕376 号）	186
广西壮族自治区人民政府关于批转自治区交通运输厅等部门重大节假日免收小型客车通行费实施工作方案的通知（桂政发〔2012〕64 号）	189
关于实施广西高速公路特殊车辆通行费缴纳暂行规定的通知（高管征〔2004〕85 号）	192
广西高速公路特殊车辆处理暂行规定（高管征〔2005〕296 号）（桂交财务函〔2015〕456 号）	195
关于印发广西高速公路紧急车（队）辆通行接待规定的通知（高管征〔2006〕330 号）	197
关于印发广西高速公路车辆通行凭证暂行管理办法的通知（桂高管清〔2010〕339 号）	200
关于印发广西收费公路载货类汽车计重收费实施方案的通知（桂交财务发〔2009〕66 号）	210
关于调整广西壮族自治区高速公路联网收费二义性路径车辆通行费计费及清分管理暂行办法的通知（桂高管清〔2017〕12 号）	217
广西壮族自治区物价局 交通运输厅 财政厅关于调整我区高速公路车辆通行费收费标准的通知（桂价费〔2014〕87 号）	225
广西壮族自治区物价局 交通运输厅 财政厅关于重新核定公布我区高速公路车辆通行费收费标准的通知（桂价费〔2014〕90 号）	227



广西高速公路
收费工作管理指南

广西交通投资集团有限公司 编

第一章 收费应急处理



第一节 收费突发事件应急处理

一、收费站安全应急处理

(一) 收费亭遭遇抢劫

1. 收费员立即跺脚踏报警以及按防空警报，简明扼要地向监控室报告事情要素，并实施自卫，在确保人身安全的前提下保证票、款、卡安全。

2. 监控员接报后立即报告值班领导，并拨打 110 报警请求支援，如现场有人员受伤，则同时拨打 120 急救电话。调整现场录像系统，做好对作案分子特征、作案车辆全貌、车辆号牌及其他重要取证资料的录像工作。

3. 收费岛其他未受作案分子控制的人员发现案情时，要采取适当措施救援，判明作案人数及凶器，合力控制作案分子，不能控制时要见机行事，尽量拖延作案分子逃离时间，注意保护自身安全，尽可能地记住作案分子的特征。

(二) 下班途中遭遇抢劫

1. 收费班组立即向收费岛、办公区、生活区人员发出救援呼叫，收费员携款退往收费岛或没有作案分子控制的方向，安全员、班长进行掩护。

2. 收费岛人员发现案情后，立即按防空警报并向监控员报告，向办公区、生活区人员呼叫救援。收费岛人员及时判明作案人员及凶器，支援遭抢劫班组、合力控制作案分子，不能控制时要见机行事拖延作案分子逃离时间，注意保护自身安全，记住作案分子特征。

3. 监控员接报后立即向值班领导报告并拨打 110 报警，调整现场录像系统，尽可能地对作案分子特征等进行录像。

(三) 缴款时遭遇抢劫

1. 收费员立即向缴款室外发出求援信号，迅速向监控员及办公区、

生活区人员报警，并且见机行事设法拖延作案分子逃离抢劫现场的时间。

2. 收费员寻找自卫机会实施自卫措施，保护自身及票款安全，记住作案分子特征。

3. 单位其他人员闻警后应立即持械赶赴现场支援。

（四）收费现场发生火灾

1. 火灾现场人员或火情发现者立即将火警情况向监控员报告，注意自身安全，尽可能把现金、票据及其他重要物资转移到安全地带，用灭火器扑火。若车道有车辆发生火灾，现场人员尽可能将车辆引出车道进行灭火。

2. 监控员接报后立即通知值班领导和办公区、生活区人员，寻求救助，若火势较大，则马上拨打 119 报警。同时视情况切断收费站电源，监视火灾情况并做好录像工作。

3. 办公区、生活区人员闻讯后，立即拿灭火器材赶到现场扑救火灾、疏散人员、抢救物资，尽可能避免和减少人员伤亡及财产损失。

二、收费站发生纠纷、交通事故应急处理

1. 收费现场有纠纷，5 分钟内未驶离车道的，监控员应立即将情况上报值班站长。

2. 收费站发生交通事故，当班收费班长应立即报告监控员，说明事情的形势和动态。监控员接到事故报警后，应该根据事件的性质通知路政、交警、客服中心等有关部门，同时向值班站长汇报。如出现人员受伤，监控员应立即拨打 120 请求急救中心出诊抢救。

3. 值班站长接到通知后，迅速判断事件的性质、严重程度，尽快赶到收费现场组织安排各项工作，及时向上级领导汇报。

4. 当班班长组织现场收费人员尽量控制局势、平稳事态，但要注意保护收费站员工生命、财产安全；如果存在影响收费站畅通的因素，要迅速组织当班收费员增开车道。

5. 发生突发事件的收费站如果出现交通中断的情况，当班收费员要配合路政、交警部门对受阻车辆实施分流，并耐心向司机解释。



6. 收费站发生各种突发事件时，监控员应及时做好现场情况的监控录像工作，确保录像的效果和质量。

7. 纠纷处理完毕后，各级当班人员应及时向上级领导汇报处理情况及结果，保证信息顺畅。

三、收费站出现收费异议应急处理

1. 出现车辆对收费有异议时，收费人员要耐心解释收费政策，遇司机情绪激动时要注意控制场面，避免事态恶化。

2. 向司机解释收费政策时，可向司机出示有效的法律法规及业务文件，进一步增强说服力。

3. 经解释司机仍对收费政策不理解的，应告知司机根据《广西壮族自治区实施〈中华人民共和国公路法〉办法》第二十五条，请其先缴纳通行费，过后可向交通主管部门、公路管理机构申请复核，或者向所在地的价格主管部门投诉，经依法复核确有差错的，收费站将予以清退。

四、收费系统故障、停电应急处理

（一）收费站入口电脑故障

1. 入口单个车道电脑故障。

收费人员立即通知监控员、班长，向司乘人员做好解释工作，在监控员、班长的指导下下班，听从班长的安排，协助安全员或其他收费员工作。

如有备用车道，班长安排收费员上班，同时安排安全员指挥、疏导车辆进入备用车道。

强行关机重启，如已领卡则班长或安全员手动抬杆，让车辆通行；如未领卡应指引司机换道通行，在车多情况下，可在另一车道人工刷卡，在本车道抬杆放行。

监控员通知值班站长，并做好记录。

2. 入口全部车道电脑故障。

收费人员立即通知监控员、班长，向司乘人员做好解释工作，安全员指挥、疏导车辆。

强行关机重启，在值班站长逐级上报后进行手工发券，班长或安全员手动抬杆，让车辆通行，同时做好记录工作。

监控员通知值班站长，并做好记录。

（二）收费站出口电脑故障

1. 出口单个车道电脑故障。

当班收费工作人员立即通知监控员、班长，向司乘人员做好解释工作，在监控员、班工的指导下下班。将回收的 IC 卡、钱分开放好。

如有备用车道，班长安排收费员上班，同时安排安全员指挥、疏导车辆。

如无备用车道，当班收费员在监控员、班长的指导下，先下班退出工号，关掉车道电动栏杆，班长或安全员手动抬杆。收费员记录好时间、票据起止号。使用定额通行费收据，开始手工发票，以司机所报入口站收费，所收的通行费及回收 IC 卡分开放。

安全员要注意出口车辆情况，防止车辆冲卡。如遇车辆冲卡，在无法拦截的情况下记录下车牌号、车辆特征、冲卡时间、方向，并立即报告班长、监控员。班长、监控员做好记录及时报告值班站长。

2. 出口全部车道电脑故障。

当班收费工作人员立即通知监控员、班长，向司乘人员做好解释工作，在监控员、班长的指导下下班。将回收的 IC 卡、钱分开放好。安全员指挥、疏导车辆。

当班收费员在监控员、班长的指导下，先下班退出工号，关掉车道电动栏杆，班长或安全员手动抬杆。收费员记录好时间、票据起止号，启用定额通行费收据，开始手工发票，以司机所报入口站收费，同时记录好车辆信息，将所收通行费及回收 IC 卡分开放。

安全员要注意出口车辆情况，防止车辆冲卡。如遇车辆冲卡，在无法拦截的情况下记录下车牌号、车辆特征、冲卡时间、方向，并立即报告班长、监控员。班长、监控员做好记录并及时报告值班站长。

（三）收费站停电应急预案

1. 当外供电网停电时，监控员、班长应在工作记录上做好记录，现场工作人员做好使用定额票据的准备工作。



2. 当备用电源供电不足时, 监控员应通知班长停止收费系统操作, 改用定额票据操作并关闭监控室的用电设备及总开关, 通知和指导收费人员关闭收费亭相关设备开关。

3. 班长、监控员指导出入口收费员开好车道, 将手工章、过录表等工作物品摆放整齐有序, 检查票据起止号, 出口收费员注意将停电前所回收的 IC 卡分开放置好。

4. 入口收费员记录好时间、票据起止号, 开始手工发票, 在入口通行券上盖上工号、车型、车类、站码、日期, 写上全车牌并标注客、货, 发票同时记录好车辆信息 (车型、车类、数量)。

5. 出口收费员使用定额通行费收据, 以司机所报入口站收费。在定额通行费收据上盖上工号、日期、站码, 同时记录好车辆信息 (入口站、车型、车类、数量), 所收通行费及回收 IC 卡分开放。

第二节 收费突发事件应急预案

一、收费站及道路交通拥堵应急工作机制

(一) 预警和保障机制

1. 预警预判。

(1) 各运营公司提前对易发生拥堵的路段及重点时间段的车流量数据进行分析, 结合实时路况加以研判, 对经常出现拥堵的路段、收费站进行总结和分析, 并根据历年各收费站的车流分布情况, 对车流量较大的收费站或路段要有前瞻性地做好交通拥堵疏导应急措施, 提前做好交通拥堵预警及准备工作。

(2) 在所辖收费站适当位置, 设置便于收费站工作人员或监控员观察车辆拥堵的警戒线标识, 并在重点收费站、易发生拥堵的收费站安装摄像头 (数量不少于 3 个), 以收费站为起点每 5 公里安装 1 个至 15 公里处, 通过实时监控了解路况动态信息, 实时关注和监测车流量情况, 及时掌握拥堵情况。