

高等级公路收费员培训教材

管理工程系评估材料

高等级公路收费人员岗位

培训教材

广东省路桥建设发展公司
广东广韶高速公路有限公司 合编

二〇〇一年十一月一日

目 录

第一章：收费员岗位基础知识.....	1
第一节：高速公路基础知识.....	1
一、高速公路的功能.....	1
二、高速公路的特征.....	1
三、高速公路的发展趋势.....	3
第二节：高速公路营运管理特点.....	3
一、广韶公司发展格局.....	4
二、广韶公司营运管理机构设置.....	4
三、广韶公司营运管理模式.....	6
第三节：高速公路通行费征收政策和法规.....	7
一、收费公路与车辆通行费的基本概念.....	7
二、通行费征收的法律依据.....	8
三、收费公路制度的意见.....	10
第四节：收费员岗位职业道德.....	11
一、收费工作的重要性和社会作用.....	11
二、职业道德的概念和特征.....	11
三、收费员应遵守的职业道德原则和规范.....	12
第五节：收费员岗位法律意识教育.....	13
一、法律概念及基本特征.....	13
二、社会主义法律规范及其形式.....	14
三、违反与法律制裁.....	14
四、法律常识.....	15
第二章：收费员队伍建设.....	25
第一节：工作团队建设.....	25
一、工作团队与工作群体.....	25
二、团队的类型.....	26
三、团队成员的不同风格.....	26

四、组织的有效团队.....27

五、团队发展的四个阶段.....28

六、造就高效的工作团队.....29

第二节：企业文化.....31

一、企业文化的本质和内涵结构.....31

二、企业文化的结构.....31

三、企业文化的特征.....34

四、企业的功能.....34

第三节：企业人力资源的管理与开发.....36

一、现代企业人力资源管理观念.....36

二、企业人才管理的基本原理.....37

三、企业人力资源管理的内容.....37

四、企业选用人才的原则与方法.....38

第四节：冲突管理.....40

一、冲突定义和冲突观念.....41

二、冲突原因.....41

三、关于冲突的认识.....41

第三章：收费员岗位管理规定.....46

第一节：收费员岗位职责、工作守则及收费广场劳动纪律.....46

一、收费员岗位职责.....46

二、收费员岗位工作守则.....47

三、收费广场劳动纪律.....47

第二节：收费业务稽查规定.....48

一、稽查工作基本要求.....48

二、稽查内容.....49

三、稽查方法.....50

四、稽查程序.....50

五、社会监督机制.....50

第三节：车辆类型鉴别及免费车辆管理.....50

一、车型分类的一般原则.....51

二、车型分类的方法.....51

三、公司通行费收费标准.....52

四、免缴费车辆规定.....52

五、真假军车牌的识别方法.....53

第四节：定额票的使用程序及无理规定.....54

一、定额票、售票、缴票、盘点的使用程序.....54

二、定额票的管理规定.....54

第五节：收费员发卡、收费运作规程.....55

一、通行券电脑收费操作规程.....56

二、IC 卡电脑收费操作规程.....56

第六节：收费设备日常保养管理规定.....60

一、电子收费系统设备日常保养制度.....60

二、设备动作报表的检查和填写方法.....61

第四章：收费员岗位业务技能.....61

第一节：收费纠纷处理.....61

一、发生收费纠纷的外部原因.....61

二、发生收费纠纷的内部原因.....61

三、收费纠纷的特点.....61

四、收费纠纷危害.....62

五、预防收费纠纷的基本对策.....62

第二节：收费广场突发事件处理原则及方法.....63

一、收费广场发生交通意外事故的处理原则.....63

二、收费广场发生火警的处理原则.....64

三、收费广场发生治安事件的处理原则.....64

四、接被劫群众报案事件的处理原则.....64

第三节：处理违例者技巧.....65

一、违例类型.....65

二、处理违例者原则.....65

三、处理违例者技巧.....65

第四节：点钞手法及时性伪钞鉴别.....65

一、点钞手法.....65

二、识别假人民币的简单方法.....66

第五节：日常消防知识.....67

一、消防规定.....67

二、灭火剂的种类及适用范围.....67

第六节：军训.....67

第一章 收费员岗位基础知识

第一节 高速公路基础知识

高速公路是为直达快速交通运输服务的专用公路，只供汽车安全、舒适、连续的高速行驶。欧洲国家大多把它称为“汽车公路”或“汽车专用公路”，德国称 autobahn,美国称 freeway 或 expressway,英国称 motorway,日本称高速道路或自动车道路，瑞典称快速道路，俄国称干线道路。不论其名称如何，都含有供汽车快速行驶的意思。它与普通的公路相比，从车辆运行方式、路线几何构造、桥涵结构物、附属设施等各个方面都有显著不同。

一、高速公路的功能

（一）专供机动车高速行驶

随着汽车制造技术的发展，推进了公路交通的高速化，使公路设计时速最高达 160 公里，一般为 80~120 公里。只有高速行驶，才能充分发挥出汽车的功能。在高速公路上，为了适应大交通量汽车高速安全运行的目的，不准行人、非机动车、拖拉机等慢速机动车、车速能力低于最低要求的汽车、装载松散货物无严密措施防止散落的汽车以及重量或尺寸超限的汽车进入高速公路。

（二）实行分隔行驶

高速公路实行分隔行驶，它包括两个方面：一是在对向车道间设中间分隔带，实行上下车道分离，渠化通行，隔绝了对向车辆干扰；二是对于同一方向的车辆，至少设两个以上的车道并通过路面交通标线划分车道，使快、慢车分开，以减少超车或同向车辆车速差造成的干扰。同时还是一些特殊地点设置爬坡车道、加减速车道、集散道路、辅助车道等，使一些车辆在局部路段分离。从而保证高速公路连续畅通和良好的营运秩序。

（三）严格控制出入

高速公路实行全封闭、全立交的封闭型管理，对所有进出高速公路的车辆严格控制，消除侧向干扰，保证高速行驶。

高速公路的车辆出入主要采用立体交叉，即规定车辆只能从指定的互通式立交匝道进出。对于不准车辆进出的路口，则设置分离式立交加以隔绝。立体交叉既起到消除平交处侧向车辆干扰的作用，又控制了车辆出入。据国外资料表明，采用立体交叉完全控制出入的公路比一般公路的事故率和事故残废率要少 60%。

高速公路对人畜的控制，主要是采取高路堤、护栏、高架桥等措施，使高速公路封闭起来，使之隔绝，以便形成稳定、快速的车流，同时也便于界定高速公路营运管理的责任。

（四）完善的交通设施和服务设施

高速公路设有各种安全、通信、监控设施和标志，设置功能齐全的服务区，提供停车休息、餐饮、娱乐、住宿、加油、修理、救助和信息传递等多功能综合服务。

（五）线形标准高

为了满足高速、安全、舒适行车的要求，高速公路不仅平面、纵面线形技术标准高，而且采用视觉连续、舒适、美观的空间线形。同时在平面和纵面上还保证充裕的行车视距。

（六）特殊工程多

由于高速公路线形标准高，因而沿线的桥梁、高架桥、隧道、高边坡防治、挡土墙等特殊构造物很多。这些是保证线形连续和高标准的必要措施。

综上所述，高速公路是具有四个或四个以上车道，设有中央分隔带，全部立体交叉和控制出入，并有完善的安全和服务设施，专供汽车高速、安全、舒适行驶的现代化高等级公路。

二、高速公路的特征

（一）通过能力大，专为直达交通服务

通过能力是指公路适应交通的能力,即在一定的时间内行车道的断面上通过的最大车辆数。当公路上的交通量超过该公路的通过能力时,就出现拥挤现象,减慢了行车速度。高速公路特征之一是设置中央分隔带,将上下行车流有效地分隔开来,并在每个行驶方向至少设置两个车道,以便于超车。据现代各国高速公路通过能力调查,有分隔带的4车道的高速公路,每天可通过34000~50000辆车,而普通公路每天通过能力仅为2000~5000辆车。据分析,高速公路平均每一车道的通过能力比一、二级公路分别大50%到80%。六车道和八车道高速公路的通行能力是普通公路的几倍甚至几十倍。由于高速公路通过能力大,行驶速度快,具备了为直达交通服务的条件,所以通过能力高就成为表明高速公路的重要特征之一。

(二) 行车速度快,运行时间短

由于高速公路技术标准高,路面宽,纵坡小,具有优美舒顺的线形,实行全立交完全封闭,汽车分道行驶,没有纵向和横向的干扰,因而行车速度快。高速公路最高时速一般为120km/h,平均车速:美国为97km/h、英法110km/h。日本的资料表明高速公路平均时速比一般公路高出60-70%。

高速公路不受时间和气候条件的影响,可以全天候行车,从而大大地缩短了旅客和货物的在途时间,加速了车辆、货物和资金的周转,减少了物流成本,带来了巨大的经济效益和社会效益,促进了经济的发展。

(三) 高速公路运输质量好,行车安全

高速公路具有完善的防护设施和先进的管理系统,汽车安全行驶程度提高,事故大幅度降低。据统计,各国高速公路的交通事故率和残废率分别只有一般公路的1/3和1/2;美国高速公路的交通事故下降50%,英国下降62%,日本下降89%,德国下降80%。我国沈大高速公路通车以来的统计数据表明,交通事故比过去普通公路下降65%,大大降低了人员伤亡和货物损坏,提高了运输质量。

(四) 高速公路运输成本低

由于高速公路的技术标准高,具有完善的设施和先进的管理,使运行车辆的行程时间大为缩短,车辆的油料消耗、轮胎消耗、车辆的磨损消耗大为减少,高速公路行车安全,使车辆事故损失和货损极大降低,从而,运输成本会大幅度下降。据统计,在高速公路上运行的运输成本要比在一般公路上运行的运输成本降低20%左右。

(五) 高速公路投资效益好,资金回收快

高速公路由于行车速度快,运行时间短,通行能力大,运输成本低,交通事故少,运输质量高,具有促进工业发展、改善城市布局等功能,必然产生投资效益好、资金回收快的结果。沈大高速公路全长375公里,总投资22亿元,建成投产后仅车辆保养和营运损耗一项,每年创经济效益四亿元以上,五年半即可收回全部投资,至于这条公路在节约时间、提高效率、传递信息、促进文明、加速物资流通、沿线土地增值、促进产业带发展等方面带来的间接社会效益更是不可估量的。据美国联邦公路总署的测算,高速公路使用期内,每一美元的投资可为使用者带来2.9美元的收益。其中包括轮胎、汽油、时间、货损、缩短里程、运输成本的降低、交通事故的降低等收益。

但是,世界上任何事物都存在着利弊关系,高速公路也一样,在其为社会提供众多功能和优势特色的便利的同时,也有其不可忽视的问题,具体表现在以下三个方面:

(一) 高速公路占地多

一般高速公路用地宽度至少30~35m;六车道50~60m;八车道70~80m;一个互通式立体交叉用地达4~10万平方米。大量用地使工程造价增加。据发达国家统计,高速公路的地价,占整个公路投资的1/3以上;这对于耕地较少的国家会给农业生产带来很大的影响。

(二) 投资大,造价高

我国高速公路平均造价约为1000万元/公里以上,比一般公路高出十几倍。虽然这些投

资可在今后营运中收回，但巨额的高速公路建设资确是其兴建的制约因素。

（三）高速公路与环保问题

随着高速公路事业的发展，道路条件和车流对环境的不良影响越来越显著，主要表现在交通废气、交通噪声、地面水环境影响等。在高速公路修建和劳动的时间内，要把环保问题放在一个非常重要的位置上，使高速公路不但促进经济的繁荣，而且也造福于子孙。

三、高速公路的发展趋势

所谓的智能高速公路是目前西方国家正在研制和试验的一种旨在缓解交通拥挤的全自动化新概念高速公路系统。

从目前西方国家已取得的研究成果来自，未来的智能高速公路将以实现三大目标为目的，即管理电子化、行车智能化、收费自动化。

管理电子化即在高速公路管理中引入超大规模计算机系统，对高速公路的长期运行状况进行综合分析，建立数学模型，以向管理人员提供中长期公路运行预报，管理人员随时根据实际情况制订出最佳管理方案，以保证高速公路运行安全畅通。计算机技术应用在高速公路的管理上，可以对设置在高速公路两侧和各种传感器（如摄像机、测速雷达等）传输来的高速公路运行信息以及当天的气象情况道路设施状况等进行收集处理，得出最佳参数（如车速、车间距离、某一路段需要注意的情况、可供选择的行车路线、有关交通事故通报等）并将其通过情报板、专用广播频道等手段传输给汽车驾驶员。

近两年来，西方科技界决心首先通过给汽车加装卫星导航系统来实现技术突破。这种卫星导航系统内的计算机装有地软件，可实行卫星精确定位，驾驶员上车只需将此行的出发地和目的地输入其中，导航系统即向驾驶室提供最佳行车路线，并将这种路线通过装在驾驶员旁边的电视显示屏上直观地显示出来。此外，这种导行系统还能接收外界通过无线广播传输的交通信息，并根据这些信息随时调整行车线路。待这一技术实用化后，将在高速公路两侧定距安装无线电发射器同时在汽车上加装由无线电接收装置、信号转换装置及自动驾驶装置组成的电子控制系统。汽车驶入高速公路后，即开始接收由高速公路管理中心通过无线电发射器发射的信号，并通过转换装置将其转换为控制命令，自动驾驶装置根据这些命令接替驾驶员驾驶汽车。为保证行车绝对安全，车上还将装备自适应速度控制装置，以备电子控制系统万一失灵时利用防撞雷达和红外线技术来控制车速和车辆间距。由于实现了“路控制车”，各种车辆行车速度一致，不存在超车、违章等现象，汽车将在连续不断的无线电控制信号的控制下前进。高速公路管理中心根据运行状况随时调整车速，不但完全避免了任何人为因素造成的交通混乱，在一定程度上杜绝了交通事故；而且使车与车之间的距离大为缩短，提高了高速公路的通行能力。

至于收费自动化，这是一项目前已开始推广的实用技术。目前的高速公路收费站大多数是人工收费或半自动收费，车辆在经过收费站时必须停车才能交费，速度慢，高峰时还容易发生交通堵塞，自动化装置将有效地克服这一缺陷。从 ETC 不停车电子公路收费系统来看，系统由两道安装有读卡器、天线、感应器和自动摄像机等设备的闸门组成。使用高速公路的汽车必须安装存有足够现金的读卡器，当汽车进入第一道闸门时，电子系统即审阅读卡器的现金卡；进入第二道闸门时，感应器即自动根据车辆吨位从读卡器中扣除规定的现金，汽车无需停车就可驶上高速公路。但如果你的车辆在没有读卡器或读卡器内存的现金不足的情况下强行闯上高速公路，摄像机将会自动摄下你的车号，执法人员就会据此查出违章的车主。据统计，实行自动收费后，每小时通行量将达到 1500 辆，是人工收费的 4 倍。

第二节 高速公路营运管理特点

目前，我省高速公路的营运管理还没有统一的管理模式，现以广韶高速公路有限公司的

营运管理模式为例，作为读者了解高速公路营运管理特点的参考。

一、广韶公司发展格局

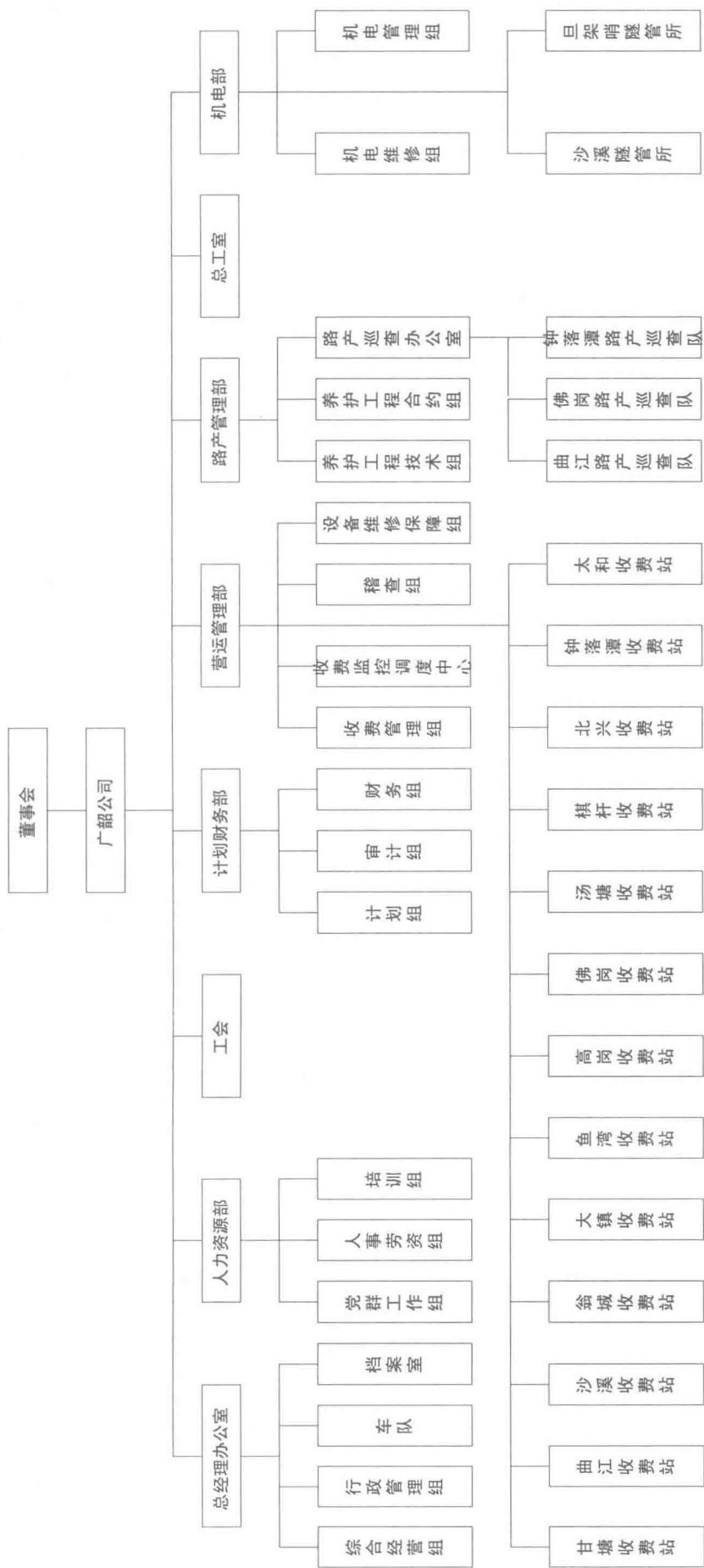
根据交通集团的要求，京珠高速公路粤境甘塘～翁城段已于 2000 年底建成通车；清远段（翁城～佛岗）定于 2001 年底建成通车；广州段（佛岗～太和）定于 2002 年底建成通车。因此，广韶公司在 2001 年以前以建设为主，2001 年～2002 年将形成营运与建设并存的管理格局，2002 年以后将形成以营运为主的管理格局。

二、广韶公司营运机构设置

2000 年 10 月广韶公司韶关营运管理处挂牌成立，韶关营运管理处是公司为适应建设期与营运期并存情况下设置的过渡营运机构，负责管理韶关段已开通 54 公里高速公路的营运管理工作。2001 年 4 月应工作需要，撤销广韶公司韶关营运管理处及公司经营部，新成立广韶公司营运管理处，原韶关营运管理处及公司经营部业务并入广韶公司营运管理处管理。

广韶公司营运管理处为广韶公司 2001 年～2002 年间营运与建设并存的管理格局下设立过渡性架构。营运管理处不仅担负了韶关段 54 公里的管理工作，还担负了公司营运部、养护部、经营部以及公司营运对外协调职能。其业务接受广东省路桥建设发展公司对口业务主管部门领导。

广韶公司营运工作架构（2002年以后）：



三、广韶公司营运管理模式

(一) 实行“公司 — 基层单位”的二级管理模式

广韶公司的营运管理实行“公司 — 基层单位”的二级管理模式，不设管理处（前期的营运管理处为过渡机构），各基层单位（收费站、养护站、路政队、隧管所）直接由公司对口业务部门管理。

(二) 实行“条块结合、以条为主、以块为辅”的管理原则

广韶公司实行以条管理为主的管理原则，公司按业务范围初步划分为四大线条：

- 1、征费监控管理系列：营运管理部—收费站
- 2、机电维修管理系列：机电维修部—隧道管理所（机电维修站）
- 3、公路养护管理系列：养护部—养护站
- 4、路政管理系列：路政大队—路政队

注：若政策规定：路政管理统一划归交通厅系统，由地方公路局属地管理，则公司路政大队改组为路产巡查组，交由养护部统一管理。

(三) 设置全能收费站、实行站长目标责任制管理

收费站按全能站或半全能站设置，实行站长目标责任制管理，收费站长对本站的业务工作以及行政后勤保障工作全权负责。

1、站长目标责任制的运作

收费站实行目标责任制管理，公司与站长签订目标管理责任书，并下达行政费用指标（如办公费用、通讯费用、食堂费用、生产性水电费、绿化费、协调接待费、治安费等）以及收费差错率、免费车比例、IC卡管理合格率、特殊事件处理达标率、三优五化达标率等业务硬性指标。站长对收费站的管理全权负责，营运管理部负责对站长工作以及目标责任制管理运作情况进行考评。

2、收费站与公司职能部门的关系

收费站由公司营运管理部直接管理，并接受公司其它相关部门有关的业务指导及监督。收费站在管理运作上严格贯彻执行公司制定的各项规章制度，并接受监督、检查。公司营运管理部在收费站的人事调配方面受公司人事部指导、监督，在收费站行政后勤事务管理方面受公司行政部指导、监督，在财务收支方面受公司财务部指导、监督。

3、对收费站的管理控制

1) 收费站费用支出

收费站费用支出分为四块：

(1) 工资奖金福利性支出参照同行业薪酬体系，工资、劳保支出收费站人员拟订控制在每年人均 16848 元（ $1800 \times 12 \times 78\%$ ）。

(2) 收费站行政管理费收费站行政管理费用包括：办公费用、生产性水电费、食堂费用、车辆费用、绿化费、设施维修费、培训费、精神文明建设费、站长协调接待费、治安费等。该费用由营运管理部根据上一年费用实际发生情况并参照兄弟单位的有关费用控制标准制定，报批后作为控制指标下达收费站，能够在核定费用内运作的对站内各员工予以奖励，如超支，则由收费站、站长及其他员工、公司三者按一定比例分担。

(3) 超收留成奖及考核达标奖超收留成奖

和考核达标奖，在年度征收计划完成后考虑。

(4) 专项支出

专项支出包括生产性水电费、消防器材消耗费。

2) 收费站财务管理

收费站费用支出实行备用金报帐制管理，收费站设财务，在公司财务部的业务指导下规范各收费站的财务运作。

3) 站务管理

实行站长目标责任制管理后,站长的责权利基本实现相对的统一,与此相应建立站务领导小组制度,对重大事项(员工收入分配、大的购、建、修报批、收费站食堂管理等)加以约束控制。

4) 收费站考评管理

(1) 收费站员工绩效考评

收费站绩效工资分配由站长召开站务领导小组会议并根据收费站员工绩效考评成绩共同确定。

(2) 收费站管理考评

每月由公司营运管理部牵头,公司有关部门参加对收费站进行联合检查考评。考评小组由公司分管领导任组长、营运管理部经理任副组长,每月定期对收费站的各项硬指标(收费计划完成情况、收费差错率、免费车比例、IC卡管理合格率、特殊事件处理达标率、人力资源利用率、票证管理、监控稽查、固定资产保全情况、系统设备保养状况等)及各项软指标(站场管理、现场管理规范化、文明服务及后勤、卫生、内务、会议、学习教育、伙食、安全消防等站务管理)进行联合检查,考核评分。公司通过给予各收费站分档次的考评工资作为物质奖励,拉开各收费站的收入差距,奖优罚劣、奖勤罚懒,从而逐步提高各站的管理服务水平。

第三节 高速公路通行费征收政策和法规

我国《公路法》第六章对收费公路作了专门规定。这些规定,对近年来我国出现的收费公路等经营性公路进行了法律界定,而且对人们在期间的行为进行了规范。收费公路涉及到许多法律问题,如通行费征收范围、收费标准、公路经营权、收费权的合法转让、使用等。用法律制度规范其行为,有利于经营性公路的合法、有效运作,有利于国有资产保护,有利于多渠道筹集公路建设资金。学习和掌握好通行费征收的法律、法规及规章等法律规范,对于保证经营性公路的正常营运有着重要的意义。

一、收费公路与车辆通行费的基本概念

(一) 收费公路的基本含义

《公路法》第五十九条对收费公路作了枚举性法律界定,即所谓收费公路,就是指由县级以上地方人民政府交通主管部门利用贷款,或者利用向公民、法人和其它社会组织集资,或者利用国内外经济组织依法投资建成的,符合国务院交通主管部门规定的技术等级和规模要求的,符合交通部、国家计委、财政部交公路发(94)686号《关于在公路上设置通行费站(点)的规定》规定的公路。

(二) 公路经营权

公路经营权是依托在公路实物资产上的无形资产,是指经省级以上人民政府批准,对已建成通车的公路设施优先收取车辆通行费的收费权和由交通部门投资建成的公路沿线规定区域内服务设施的经营权。

转让公路经营权,应该由省级交通主管部门授权所属的公路经营公司,将经批准的规定范围内的全部或部分公路经营权,在一定期限内转让给具有法人资格的境内、外单位经营的一种特许行为。

(三) 公路收费权

公路收费权,是指县级以上地方人民政府交通主管部门,对其利用贷款,或者依法向

公民、法人和社会组织集资建成的，或由国内外经济组织依法投资建成的公路，所具有的依法行使收取其车辆通行费的权力。

公路收费权是公路经营权的核心内容。只有具有公路经营权的法人组织或单位，才享有公路收费权。依法转让公路经营权，受让人同时依法享有了公路经营的“受益权”，即收费权。

（四）车辆通行费的概念

我国公路收取车辆通行费是从桥梁开始的。在改革开放中，广东省于 1984 年首先提出“有偿使用公路”的观点，在全国率先实行按吨位收取过桥费来回收建桥资金的办法，第一次在我国将公路建设和经营推向市场。1988 年，交通部、财政部、国家物价局联合颁布了《贷款修建高等级公路和大型公路桥梁、隧道收取车辆通行费的规定》，1994 年交通部、国家计委、财政部联合颁布了《关于在公路上设置通行费收费站（点）的规定》，以“贷款修路，收费还贷”为模式征收公路车辆通行费在全国推广。

车辆通行费是指经省级人民政府批准，在公路上（含桥梁、隧道、渡口等）设置的收费站（点）向通行的车辆收取的以还清贷款（含有偿集资）本息或偿还投资者利益为目的的一种费种。1998 年 1 月 1 日起实施的《中华人民共和国公路法》，对公路车辆通行费的征收范围、收费标准、收费站的设立、收费期限等作了明确规定，使公路车辆通行费征收走上了法治的轨道。

二、通行费征收的法律依据

车辆通行费是改革开放政策带来的产物，从全国性开征到现在已有十余年的历史，它涉及面广、政策性强。最初是由交通主管部门利用贷款和集资修建的公路，近年来逐步发展出了转让公路收费权和以 BOT 方式为主要代表的由国内外企业和其他经济组织投资建设收费公路的新做法。这些新形式在国外也有，我国的做法同国际通行做法是一致的。这是我国公路建设筹资体制的重大改革，不仅拓宽了公路建设资金的筹集渠道，减轻了国家的负担，也有利于引进国际上先进的技术和管理经验。但收费公路的发展必须在国家的引导下循序渐进地进行，要把从国内外资金市场上引进的有限资金用在最需要的地方，同时，考虑人民群众的承担能力，也必须严格控制与管理，防止成为变相的乱收费。《公路法》第六章首先肯定了收费公路的数量限制、收费标准的审批、收费期限的确定、收费站的设置做出了规定。为了保护公路投资者、公路经营者的合法权益第六章还对公路经营企业设立及有关责任作出了规定。

为了加强对车辆通行费的收费管理，全国人大交通部、广东省人大、省人民政府先后颁布了《中华人民共和国公路法》、《公路经营权有偿转让管理办法》、《广东省高速公路管理条件》、《广东省公路收费站管理办法》等一系列法律，法规和规章，逐步完善了通行费征收的政策法律规定，下面将阐述与收费公路相关的主要内容。

（一）收费公路设立的原则与范围：

《公路法》第五十八条规定：“国家允许依法设立收费公路，同时对收费公路的数量进行控制。除本法和五十九条规定可以收取车辆通行费的公路外禁止任何公路收取车辆通行费。”第五十九条规定：“符合国务院交通主管部门规定的技术等级和规模的下列公路，可以依法收取车辆通行费：1. 由县级以上地方人民政府交通主管部门利用贷款或者向企业、个人集资建成的公路；2. 由国内外经济组织依法受让前项收费公路权的公路；3. 由国内外经济组织依法投资建成的公路。”这两条规定明确了收费公路的设立原则和收费公路的设立范围。

（二）收费期限与收费权的转让及收回

1. 收费期限

收费期限是指收费权行使的时间限制。《公路法》第六十条按收费公路资金来源的不

同，分别对收费公路的收费期限作出了规定。

（1）县级以上地方人民政府交通主管部门利用贷款或者集资建成的收费公路的收费期限，按照收费偿还贷款、集资款的原则，由省、自治区、直辖市人民政府依照国务院交通主管部门的规定确定。

（2）有偿转让公路收费权的公路，收费权转让后，由受让方收费经营。收费权的转让期限由出让、受让双方约定并报转让收费权的审批机关审查批准，但最长不得超过国务院规定的年限。

（3）国内外经济组织投资建设公路，必须按照国家有关规定办理审批手续；公路建成后，由投资者收费经营。收费经营期限按照收回投资并有合理回报的原则，由有关交通主管部门与投资者约定并按国家规定办理审批手续，但最长不得超过国务院规定的年限。

2. 收费权的转让和收回

《公路法》第六十一条和第六十五条分别对收费权的转让和收回作出了规定。

（1）公路收费权的转让

根据《公路法》第六十一条的规定：“国道收费权的转让，必须经国务院交通主管部门批准；国道以外的其他公路收费权的转让，必须经省、自治区、直辖市人民政府批准，并报国务院交通主管部门备案。”这一规定将公路收费权转让的审批权限定在省级以上的政府机构。“公路收费权出让的最低成交价，以国有资产评估机构评估的价值为依据确定。”

（2）公路收费权的收回

《公路法》第六十五条对公路收费权的收回作出了规定：“有偿转让公路收费权的公路，转让收费权合同约定的期限届满，收费权由出让方收回；由国内外经济组织依照本法规定投资建成并经营的收费公路，约定的经营期限届满，该公路由国家无偿收回，由有关交通主管部门管理。”

（三）收费标准的确定与收费站的设立

1. 收费标准的确定

收费公路车辆通行费的收费标准，由公路收费单位提出方案，报省、自治区、直辖市人民政府交通主管部门会同同级物价行政主管部门审查批准。

2. 收费站的设立

《公路法》第六十四条规定：“收费公路设置车辆通行费的收费站，应当报经省、自治区、直辖市人民政府审查批准。跨省、自治区、直辖市的收费公路设置车辆通行费的收费站，由有关省、自治区、直辖市人民政府协商确定；协商不成的，由国务院交通主管部门决定。同一收费公路由不同的交通主管部门组织建设或者由不同的公路经营企业经营的，应当按照‘统一收费、按比例分成’的原则，统筹规划，合理设置收费站。两个收费站之间的距离，不得小于国务院交通主管部门规定的标准。”

（四）公路经营企业的成立及其权责

受让公路收费权和投资建设公路的国内外经济组织就公路的开发和经营专门成立公路经营企业，是国际上收费公路经营的惯例。《公路法》第六十二条对公路经营企业的成立作出了规定，第六十六条和第六十七条则分别对公路经营企业的责任和权利保护作出了规定。

1. 公路经营企业的成立

《公路法》第六十二条规定：“受让公路收费权和投资建设公路的国内外经济组织应当依法成立开发、经营公路的企业（以下简称为公路经营企业）。 ”

公路经营企业是指从事公路的开发、经营等经济活动，为满足社会需要并获取赢利，进行自主经营，实行独立经济核算的经济实体。公路经营企业可以是股份有限公司、有限责任公司，也可以是中外合资企业、中外合作企业和外商独资企业。

2. 公路经营企业的权责

公路经营企业除享有一般企业的权利和义务外,《公路法》还规定了其在公路养护方面的义务以及有关合法权益保障。

公路经营企业享有收费公路的收费权,而车辆通行费又是收费公路养护资金的主要来源,按照权利和义务对等的原则,公路经营企业当然应该承担收费公路的养护义务。因此《公路法》第六十六条规定了公路经营企业管理收费公路的基本职责。公路经营企业对收费公路尽以下管理职责:一是公路养护;二是公路的绿化和水土保持工作;三是路政管理。

(五) 通行费征收的法规依据:

1998年7月29日,广东省第九届人民代表大会常务委员会第四次会议通过的《广东省高速公路管理条例》对收费公路作了如下规定:

1. 利用贷款、集资修建和国内外经济组织依法投资修建高速公路,需收取车辆通行费的,必须经省人民政府批准。

2. 高速公路车辆通行费的收费标准(含收费标准的调整),由省交通主管部门会同省价格主管部门审核后报省人民政府审批。收费单位应当在固定收费场所公布收费项目和收费标准,接受社会监督。收取高速公路车辆通行费,必须使用省地方税务局监制的票据。

3. 高速公路经营企业负责各路段的经营管理,包括:路面养护及交通标志、标线等设施的管理和维修;高速公路电脑收费系统和监控、通信设施的管理、维修及高速公路的路障清理;按省人民政府规定向使用高速公路的车辆收取通行费。

(六) 通行费征收的规章依据:

1997年12月15日,广东省人民政府第八届130次常务会议通过省人民政府规章第34号令《广东省公路收费站管理办法》,对公路收费站的设置、分类及收取车辆通行费的范围作了如下规定:

1. 公路收费站的设置

设置收费站必须报经省人民政府批准,未经省人民政府批准,任何单位和个人不得在公路上设置站(卡)。

凡按基建程序报经省人民政府及有关部门批准后,利用贷款(包括需偿还集资和股份制经营)建成的公路、桥梁、隧道,符合下列条件之一者,可设置收费站:

- (1) 高速公路;
- (2) 连续里程,平原微丘区超过40公里和山岭重丘区超过20公里一、二级公路;
- (3) 长度超过300米的公路桥梁(改渡为桥的桥长超过200米);
- (4) 长度超过500米的公路隧道。

2. 公路收费站的分类

收费站按收费项目、经营期限和偿还投资者利益分为经营性项目收费站和非经营性项目收费站。

经营性项目是指有经营期限,以偿还投资者利益而收取车辆通行费的项目;非经营性项目是指没有经营期限,以还清贷款(含有偿集资)本息为目的而收取车辆通行费的项目。

3. 收取车辆通行费的范围

对于哪些车该收取通行费,哪些车可免交通行费。第二十三条作了明确规定:除正在执行公务并设有固定装置的消防车、医院救护车、殡葬车、公安部门警车、悬挂军用车牌和省人民政府规定免交通行费的车辆外,其他机动车辆,无论驾驶员和乘车人员持有何种证件,均必须按规定缴纳车辆通行费。

三. 收费公路制度的意义

(一) 有利于我国公路事业的发展

我国收费公路始于1984年。1984年国务院第54次常委会议给予了有关的政策后,交

通主管部门开始利用贷款和集资修建公路，近年来逐步发展了转让公路收费权和以 BOT 方式（即由国内外企业和其它经济组织投资、建设、经营公路）为主要代表的新做法，使公路收费制度逐步成熟化。《公路法》将收费公路单列一章，并对收费权、收费站的设置等问题作了相应的规定。广东省的地方性法规《广东省高速公路管理条例》和地方规章《广东省公路收费站管理办法》亦对收费公路的相关问题作了规定，为设立收费站、收取合理的车辆通行费以还清贷款（含有偿集资）本息或偿还投资者利益提供了法律、法规和规章依据。可以看出，公路收费制度的建立，对我国公路建设、发展与管理将产生重要影响。

（二）有利于多渠道筹集公路建设、养护、管理经费

1. 建立公路收费制度，可以更好地借鉴国际上通行的做法和经验，促进我国公路建设筹资体制的完善。

2. 公路收费制度，拓宽了我国公路建设筹资渠道，减轻了国家的财政负担；

3. 建立公路收费制度，有利于吸收引进国际上先进的技术和管理经验。

4.

第四节 收费员岗位职业道德

一、岗位职业道德的重要性和社会作用

一个人不论从事哪一行、哪一业，在职业活动中都要遵守道德，我们称这种道德为职业道德；如英勇奋战、保卫祖国是军人的职业道德；教书育人、为人师表是教师的职业道德；保证向顾客提供安全、舒适、快捷的行车条件和优质的服务是收费员职业道德等等。各行各业的人们只要遵循职业道德，全心全意为人民服务，就能够受到广大人民的欢迎，就能对国家做出贡献。相反，一个人不求职业尊严，不守职业信誉，态度粗暴恶劣，工作敷衍塞责，那么，就会受到社会舆论的谴责，就会使社会主义事业和人民利益受到损失。

随着社会主义现代化建设的发展，职业道德已处于越来越重要的地位。党的十五大报告中指出：“各行各业都要重视职业道德建设，逐步形成适合自己特点的职业道德规范，坚决纠正利用职务之便谋取私利的行业不正之风。”加强职业道德建设，不仅要向全国各条战线的职工进行职工道德教育，而且还要向公路上的收费员进行职业道德教育，使他们养成良好的职业习惯，成为一支有过硬技术的收费工作者。

二、职业道德的概念和特征

（一）道德

每个人都生活在一定的社会环境中，在这个特定的环境中必然要与他人、社会、自然界之间发生这样那样的关系。这些关系是错综复杂的，并存在各种矛盾，不同的人对待这些矛盾也会有不同的态度和行为。约束、调整这些关系和行为就运用一定的规范，这种规范就是道德。

道德是调节个人与自我、他人、社会 and 自然之间关系的行为规范的总和，是靠社会舆论、传统习惯、教育和内心信念来维持的。它渗透于各种社会关系中，既是人们的行为应当遵循的原则和标准，又是对人们思想和行为进行评价的标准。

“百行德为首”，道德就是其实质来说，是社会生活对人们的一种要求。社会离不开道德，人生更离不开道德。我们所倡导的道德，不仅是对人的行为规范，而是一种社会批判与建设的力量；它的威力可以使得人际关系和谐，可以使人不断地追求崇高，也可以使社会祥和，环境优美，经济良性运行，更可以使政治稳定、国家安定强盛。

（二）职业道德的内涵

在现实社会生活中，人们一讲起教师“教书育人，为人师表”、医生“救死扶伤，治病救人”、收费员“文明有礼、技术过硬”、国家干部“勤政廉洁”等都会竖起大拇指称道：做得好，有职业道德！职业道德是人们在职业活动中所遵守的行为规范的总和。它既是对从业