

高速公路收费站 运营管理精细化

段丽媛 李 凯 李佩清 编著



清华大学出版社

清华大学出版社数字出版网站

WQBook  
www.wqbook.com

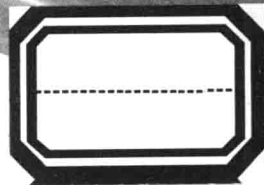
上架建议：交通运输

ISBN 978-7-302-37613-2



9 787302 376132 >

定价：56.00元



高速公路收费站 运营管理精细化

段丽媛 李 凯 李佩清 编著

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

高速公路作为 20 世纪 90 年代产业,经过十多年的飞速发展,各方面的管理越来越精细,作为社会进步的发展要求,针对高速公路收费站自身的独特性,需要一整套完善的管理支持其正常运营,本书以翔实的图文信息,从收费站运营管理的机构设置、作业程序、服务控制、绩效管理、内业管理、财务票证管理、机电设备管理、日常管理、稽查管理、公共管理等方面详细阐述了高速公路收费站运营管理的精细化过程,为高速公路运营提供了翔实而可行的运营管理体系。内容丰富、翔实、具体,实为高速公路管理单位不可或缺的实际手册。实用性强,对高速公路收费站的现代化管理具有很强的指导意义。

本书适合高速公路从业者使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

高速公路收费站运营管理精细化/段丽媛,李凯,李佩清编著.--北京:清华大学出版社,2014

ISBN 978-7-302-37613-2

I. ①高… II. ①段… ②李… ③李… III. ①高速公路—收费站—运营管理—中国 IV. ①F542.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 186421 号

责任编辑:刘美玉

封面设计:傅瑞学

责任校对:宋玉莲

责任印制:刘海龙

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京密云胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:22.5

字 数:520 千字

版 次:2014 年 9 月第 1 版

印 次:2014 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~2600

定 价:56.00 元

产品编号:060767-01

编写委员会

主 任：刘孔杰 聂筱立

副主任：段丽媛 李 凯 李佩清

成 员：秦 磊 刘少明 范彩君 赵欣彦 贾 钢

张建伟 王会静 刘金宝 张会锋 张 炜

李自航 安艳敏 刘大鹏 陈素云 高栋柱

王 魏 葛明思 李 欣

前 言

高速公路是 20 世纪 30 年代在西方国家出现的汽车专用道路,具有“安全、舒适、快速”的特点。80 年代中期,我国的高速公路建设开始起步,随着社会和经济的持续发展,我国高速公路事业建设速度不断加快,公路里程不断增加,路网日趋优化和完善,规模不断扩大,至 2013 年底,我国高速公路通车里程已突破 10 万公里,居世界第一位。

随着高速公路的迅速发展,高速公路管理逐渐形成一门独立的学科,有着自身较为完善的理论体系。收费管理作为其中一项重要组成部分,在整个高速公路管理过程中占有十分重要的地位。高速公路收费站作为收费管理的基层单位不仅担负着通行费征收、国家收费政策的执行工作,作为高速公路管理机构面向社会的窗口,收费站向司乘人员提供优质服务,圆满及时地处理了大量公路交通的争议,维护了社会和谐稳定,促进和保障了高速公路事业的飞速发展。

作为高速公路的管理者,我们清醒地认识到:高速公路收费管理任务日益繁重,管理方式和服务水平需要不断提高和完善。“高速公路的建设难,经营管理更难。”目前我国的高速公路运营管理中,还存在着诸多不尽如人意的地方,如管理体制不顺,管理模式手段落后,管理法规不全,已经影响到高速公路当前与未来的发展。我们认为,在高速公路的经营管理中,重中之重应当是基层收费站的管理,收费站管理水平的高低直接关系到国家通行费政策的执行,直接关系到全行业在社会中的良好形象。

“成大业若烹小鲜,做大事必重细节。”在社会经济快速发展的今天,我们唯有在收费站的日常管理中实行精细化的管理模式,从小处着手,从细处着眼,强化风险意识,提高服务意识,提高服务质量,强化高速公路经营管理者的经营、服务意识,才能使高速公路管理机构在提高自身经济效益的同时,真正做到安全、畅通、快捷,为社会做出巨大的贡献。

本书在借鉴了其他企业经营管理经验的基础上,结合高速公路收费站的实际特点,对高速公路收费站的经营管理予以大胆的探索创新,并以翔实的图文信息,从收费站运营管理体系中的机构设置、收费管理、服务控制、内业管理、绩效管理、财务票证、机电管理、稽查管理、公共管理等各个方面详细阐述了高速公路收费站运营管理的精细化过程,解析了高速公路运营管理体系。内容丰富、翔实、具体,客观地反映了现阶段本行业的管理需求,体现了行业活动导向,实为高速公路管理单位不可或缺的实用手册,对高速公路收费站的现代化管理具有很强的指导意义。

本书在编写过程中,主要以有十六年运营管理经验的河北省高速公路石安管理处 在收费方面的成功经验为蓝本,经过认真梳理、归纳和总结提炼,同时参照了全国其他高速公路管理单位的成熟做法编撰完成。

本书由段丽媛、李凯、李佩清主持编著,其中第一章概论由刘孔杰、段丽媛、李凯编写;第二章机构设置精细化由李凯、秦磊、贾钢、张建伟编写;第三章作业程序精细化由段丽媛、张会锋、张炜、高栋柱编写;第四章服务控制精细化由李佩清、安艳敏、王魏、刘大鹏编写;第五

章绩效管理精细化由刘少明、范彩君、李欣编写；第六章内业管理精细化由李佩清、李自航、陈素云、张建伟编写；第七章财务管理由段丽媛、赵欣彦、张炜、王会静编写；第八章票证管理由赵欣彦、张炜、葛明思编写；第九章机电管理精细化由刘大鹏、高栋柱、王魏编写；第十章日常管理精细化由段丽媛、李自航、刘大鹏编写；第十一章稽查管理精细化由刘金宝、李自航编写；第十二章公共管理标准化由李凯、李自航、刘大鹏编写。

由于编写人员的水平有限,时间仓促,在编写中疏漏和差错难免,敬请读者批评指正。

编 者

2014年2月

目 录

| | |
|-------------------------|-----|
| 第一章 概论 | 1 |
| 第一节 精细化管理简介 | 1 |
| 第二节 高速公路收费站的独特性 | 3 |
| 第二章 收费管理机构设置精细化——三级机构设置 | 5 |
| 第三章 作业程序精细化 | 15 |
| 第一节 岗前准备 | 16 |
| 第二节 岗上交接 | 16 |
| 第三节 下岗结算 | 19 |
| 第四节 人工收费作业程序 | 20 |
| 第五节 ETC卡作业程序 | 53 |
| 第六节 便携式收费机使用管理规定 | 56 |
| 第四章 服务控制精细化 | 58 |
| 第一节 收费站文明服务概述 | 58 |
| 第二节 收费站工作人员形象标准 | 59 |
| 第三节 收费岗位文明服务标准 | 62 |
| 第四节 监控员文明服务标准 | 70 |
| 第五节 便民服务标准 | 72 |
| 第六节 办公服务礼仪 | 73 |
| 第五章 绩效管理精细化 | 76 |
| 第一节 绩效考核概述 | 76 |
| 第二节 收费站千分考核标准 | 80 |
| 第三节 收费员星级考核标准 | 116 |
| 第四节 管理人员考核标准 | 128 |
| 第六章 收费站内业管理标准化 | 133 |
| 第一节 内业管理概述 | 133 |
| 第二节 内业管理标准 | 134 |
| 第三节 内业资料管理标准 | 138 |

| | |
|---------------------------|-----|
| 第七章 财务管理 | 204 |
| 第一节 机构设置及岗位职责..... | 204 |
| 第二节 内部牵制制度..... | 208 |
| 第三节 账务处理程序制度..... | 210 |
| 第四节 财务收支审批制度..... | 212 |
| 第五节 内部稽核制度..... | 215 |
| 第六节 财产清查制度..... | 216 |
| 第七节 会计档案管理制度..... | 218 |
| 第八节 会计电算化管理制度..... | 221 |
| 第九节 财务会计分析制度..... | 224 |
| 第八章 票证管理 | 225 |
| 第一节 岗位职责..... | 225 |
| 第二节 票证管理制度..... | 227 |
| 第三节 收费报表..... | 240 |
| 第九章 机电管理精细化 | 254 |
| 第一节 机构的设置与岗位职责..... | 254 |
| 第二节 机电维护人员行为规范..... | 257 |
| 第三节 机电设备维护/维修管理..... | 258 |
| 第四节 机电设备使用要求..... | 264 |
| 第五节 机电值班制度..... | 268 |
| 第十章 日常管理精细化 | 270 |
| 第一节 收费工作人员证件管理..... | 270 |
| 第二节 收费区安全管理规定..... | 271 |
| 第三节 环境卫生管理..... | 271 |
| 第四节 收费站保畅预案..... | 272 |
| 第五节 紧急事件应急处置程序..... | 273 |
| 第六节 计重设备故障应急处置程序..... | 276 |
| 第七节 收费现场管理..... | 276 |
| 第十一章 稽查管理精细化 | 279 |
| 第一节 稽查管理综述..... | 279 |
| 第二节 监控、稽查岗位职责标准..... | 280 |
| 第三节 监控管理标准..... | 282 |
| 第四节 稽查管理标准..... | 288 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| 第五节 现阶段偷逃通行费的主要形式及稽查方法····· | 296 |
| 第六节 “黑名单”系统概述····· | 302 |
| 第十二章 收费站公共管理标准化····· | 304 |
| 第一节 收费广场····· | 304 |
| 第二节 收费站庭院····· | 323 |
| 第三节 宿办楼····· | 329 |
| 参考文献····· | 346 |

第一章 概 论

高速公路是科学技术和社会生产力发展到一定水平的必然产物,它极大地促进了交通运输业和国民经济的发展。随着我国高等级公路网络的发展完善,高速公路作为现代服务业的一部分,在人民群众生活中的地位越发凸显。作为一个国家的基础设施,在信息时代,人民的生活质量不断提高,对快速、安全出行提出了更高的要求,时代赋予高速公路管理者更多的要求、更现代的管理方式和更新的思想意识。高速公路收费站作为高速公路服务社会的起点和终点,不可避免地站在峰头。作为高速公路管理机构最直面社会的窗口,收费站代表的是整个高速公路的形象,收费站管理的方式、员工的文明礼仪、站口的畅通情况等直接体现出高速公路管理机构的企业形象。

高速公路收费站驻地偏远,往往是相距十几公里甚至几十公里,日常事务相对独立。对高级管理机构而言,这种不得已而设立的机构设置方式存在指令传达、日常监管等诸多不便,如果事事都要派人前往收费站监督执行,不仅会极大提高企业运营成本,还会带来很多意想不到的问题;对基层收费站而言,如果事事都向上级机关请示,一些特殊情况得不到及时处理,严重时可能引发多方面的负面影响。那么采取什么样的管理方式能够有效解决这些矛盾,降低运营成本,同时又符合高速公路实际的需求呢?本书重点推介适合高速公路收费站管理需求的精细化管理模式,并对收费站的管理现状提出可操作性的实施方案。

第一节 精细化管理简介

“天下大事,必做于细。”作为现代工业化时代的一个管理概念,精细化管理是源于发达国家(日本 20 世纪 50 年代)的一种企业管理理念,它是社会分工的精细化,以及服务质量的精细化对现代管理的必然要求,是建立在常规管理的基础上,并将常规管理引向深入的基本思想和管理模式,是一种以最大限度地减少管理所占用的资源和降低管理成本为主要目标的管理方式,被越来越多的企业管理者所接受。其本质意义就在于对战略和目标分解细化和落实的过程,是让企业的战略规划能有效贯彻到每个环节并发挥作用的过程,同时也是提升企业整体执行能力的一个重要途径。它要求每一个管理者都要到位、尽职。工作要日清日结,每天都要对当天的情况进行检查,发现问题及时纠正,及时处理。精细化管理要求管理工作要作到制度化、格式化、程式化,强调执行力。

管理作为一种艺术从古至今一直为世人所研究。当今时代各种管理方式林林总总,全面质量管理、ISO9000、流程再造、零库存管理、无边界管理、SCM(现代物流与供应链管理)、CRM(客户关系管理)、ERP(企业资源计划)……每一种模式基本上都掀起过一阵热潮,热

潮过后留下更多的是无奈的沉寂与渐趋理性的思考。而适应现代模式的精细化管理方式则是一种意识、一种观念、一种认真的态度、一种精益求精的文化。精细化管理是一种管理理念,一种管理文化,它以“精、准、细、严”为基本原则,通过提升改造员工素质,加强企业内部控制,强化链接协作管理,从而从整体上提升企业效益。

现代企业对精细化管理的定义应该是“五精四细”,即精华(文化、技术、智慧)、精髓(管理的精髓、掌握管理精髓的管理者)、精品(质量、品牌)、精通(专家型管理者和员工)、精密(各种管理、生产关系链接有序、精准),以及细分对象、细分职能和岗位、细化分解每一项具体工作、细化管理制度的各个落实环节。“精”可以理解为更好、更优,精益求精;“细”可以解释为更加具体,细针密缕,细大不捐。精细化管理最基本的特征就是重细节、重过程、重基础、重具体、重落实、重质量、重效果,讲究专注地做好每一件事,在每一个细节上精益求精、力争最佳。

一、五精

(1) 精华:企业需要有效运用、创造、输出全球范围内的文化精华(含企业精神)、技术精华、智慧精华等来指导、促进企业的发展。

(2) 精髓:企业管理科学众所周知,企业管理理论也已成熟,但深谙和运用管理精髓的企业家或企业管理者为数并不多,要想成为一个成功发展的企业,企业必须拥有那些为数不多的、深谙和运用企业管理精髓的企业家和一批企业管理者,只有这样,企业管理的精髓才能够在企业成功发展中得到充分运用和发展。

(3) 精品:企业需要把握好产品质量精品的特性、处理好质量精品与零缺陷之间的关系,建立确保质量精品形成的体系,为企业形成核心竞争力和创建品牌奠定基础。

(4) 精通:市场似江河与海洋,企业和客户的产品、原料等物流是流出和流入江河与海洋的水流,企业需要精致打造畅通于市场的渠道,精致建好畅通于客户的管道。

(5) 精密:企业内部凡有分工协作和前后工序关系的部门与环节,其配合与协作需要精密;与企业生存、发展环境的适宜性需要精密;与企业相关联的机构、客户、消费者的关系需要精密。

二、四细

(1) 细分市场和客户,全面准确把握市场变化和客户需求,企业发展战略和产品定位准。

(2) 细分企业组织机构中的职能和岗位,企业管理体系健全,责权利明确、到位。

(3) 细化分解每一个战略、决策、目标、任务、计划、指令,使之落实到人。

(4) 细化企业管理制度的编制、实施、控制、检查、激励等程序、环节,做到制度到位。

精细化管理是管理者用来调整产品、服务和运营过程的技术方法。它以专业化为前提、技术化为保证、数据化为标准、信息化为手段,把服务者的焦点聚集到满足被服务者的需求上,以获得更高效率、更高效益和更强竞争力。“精”就是切中要点,抓住运营管理中的关键环节;“细”就是管理标准的具体量化、考核、督促和执行。精细化管理的核心在于,实行刚性的制度,规范人的行为,强化责任的落实,以形成优良的执行文化。

第二节 高速公路收费站的独特性

高速公路收费站不同于一般的企业单位,有其自身的特殊性,具体从以下几个方面来分析:

一、服务时间的独特性

收费站的时间特点,使得收费站的工作量与工作难度大为增强,给收费站的管理提出了挑战。

(1) 24 小时不间断服务。高速公路收费站提供一天 24 小时不间断服务,在正常情况下,车辆只要符合收费公路的通行标准,都可以使用道路、享受服务。

(2) 车辆停车交费时间短,只有十几秒甚至几秒。服务时间按收费制式和车辆类型不同而有所差异,如下表所示。

收费服务时间

| 开放式、均一式、混合式 | 封闭式 | |
|-------------|--------|----------|
| | 入口 | 出口 |
| 8s(10s) | 6s(8s) | 14s(16s) |

资料来源:中华人民共和国交通行业标准 高速公路收费站及收费广场设计规范 2003

二、收费标准具有强制性

我国高速公路建设资金的筹措主要来自于社会融资,采用“谁使用,谁付费”的原则,从而决定高速公路具有一定的商品性。但是高速公路不同于一般的商品,高速公路收费站征收通行费时必须严格遵守《收费公路管理条例》及其他相关的收费政策,不得随意调整。虽然我国高速公路由于经济发展的不均衡性等原因尚未形成统一的收费标准,但是《中华人民共和国公路法》第六十三条明确规定:“收费公路车辆通行费的收费标准,由公路单位提出方案,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。”各收费管理部门及收费人员必须严格遵守,不得违背。

三、服务水平受到硬件设施及自然天气的影响

收费站能否保持畅通,一方面与收费站整个系统的硬件有关;另一方面与天气有关。硬件设施齐全、过硬,会使得收费站故障较少,拥堵也较少。如车道数量较多,发生拥堵的概率就小。信息系统比较全面,就能够及时通报路况信息,减少司乘人员等待与决策的时间。雨雪天气、炎热天气都会对行车速度等产生影响。

四、为整个高速公路系统承担责任

司乘人员对高速的评价是包括起点、终点和路途的。在路途中遇到不愉快,如堵车、车

流量大、路面不平、服务区休息不好等,都可能引发司乘人员在离开高速出口交费时情绪不稳。而这可能与收费站没有任何关系,但司乘人员往往把高速公路看成一家,因为费用是交给收费站了。这就使得收费站的服务多了一项,即替别人承担错误,忍受司乘人员的无端指责与发泄。

五、异地独立工作,各方面环境复杂

高速公路收费站属于上级高速公路管理机构派驻机构,人员多为集中派遣,与当地各部门工作均有交叉。无论从人员的上下班或是与当地各职能部门、社会各层次人员来说需要面对的环境均十分复杂。

六、上级监管弱,自身独立处理事务责任大

因各收费站离上级主管部门少则十几公里,多则几十公里,自身独立处理各方面关系的责任重大;又因为上级部门离得较远,监管弱,很多事情需要靠自身来加强自律。

正是出于社会各界对收费站不断增长的各方面要求以及收费站独特的特点,在现实工作中会遇到各种各样的问题,那么采取什么样的管理方式就成为高速公路管理务必解决的问题。我们结合精细化管理的特点不难看出,各项管理工作的制度化、格式化、程式化,强调执行力,各项工作的日清日结,对当天情况的检查,发现问题及时纠正,及时处理等方式正是应对高速公路收费站自身特点的最佳管理方式。笔者就高速公路收费站的自身特点,结合几十年的高速公路建设、运营、管理一线工作经验,就高速公路收费站的精细化管理模式,在机构设置、作业程序、岗位设置、设施配备、日常管理等方面的精细化管理经验进行阐述,作为高速公路收费站管理方面的指导性意见,望各位专家及同人指正。

第二章 收费管理机构设置精 细化——三级机构设置

我国高速公路一般为收费公路,商品性质强,既要考虑社会效益,也要考虑经济效益。因此,以收费为业的运营管理机构的设置应围绕经济规律办事,机构不宜过大,人员不宜过多。

一、组建收费运营管理机构的原則

(一) 要体现统一领导,分级管理

建立收费运营管理机构必须要有利于加强高速公路生产经营管理的指挥。组织机构管理层次的划分,必须考虑有效管理幅度(是指一个主管人员能够直接指挥的下属单位或人数多少)。此幅度应与管理层次成比例关系,且是决定管理层次的主要因素。应尽量减少管理层次,实行统一领导,分级管理原则。必须正确处理上下级之间的分工关系,即集权与分权的关系,明确每一管理层次的职能、权利和职责。

(二) 既要合理分工又要协作配合

收费运营管理机构要根据高速公路的具体情况结合其特点来设置。既要体现分工,又要有利于协作配合,注意综合管理。职能机构之间不能分工过细,片面强调制约,以致造成机构繁多,工作重复,无人负责的现象。

(三) 要有利于朝企业化管理方向发展

目前我国高速公路管理机构大多属事业单位,主要依靠通行费收入、财政拨款,实行“收支两条线”的运行体制,有铁饭碗、大锅饭为保证。因此在设置高速公路收费运营管理机构时应朝着有利于生产经营方向发展。

(四) 结合本地区、本部门的实际情况

收费运营管理机构的设置,不仅要根据高速公路管理的内容、需要,而且要结合本地区、本部门的实际情况予以考虑,以利于营运管理、更好的发挥高速公路的效益。

二、收费运营管理机构的组织形式

高速公路收费运营管理,内容多、范围广、任务重、模式特殊,需要设置合理的组织机构

才能发挥最大的作用。明确管理机构的设置、责任及权限,真正做到程序明确,效率高,管理精细。通常我们设置以下三级形式收费运营管理组织机构:

- 公司(处)收费部(收费科)——高级收费运营管理机构
- 收费(管理)所——中级收费运营管理机构
- 收费站——基层收费运营管理机构

通过这样的设置,能够保证高速公路运营管理机构不断向企业化管理发展,有利于明确责权利的问题,使管理机构成为责权利紧密结合的经济实体。这里我们必须明确这样的问题,即高速公路收费运营管理机构的责任、权力和利益,应该存在一个总的原则:

(一) 收费运营机构的责任

- (1) 认真贯彻执行国家的方针、政策、法令、法规,服从国家的宏观控制和指导。
- (2) 必须完成国家指令性计划。
- (3) 必须遵守财务制度、劳动工资制度和物价管理制度,接受各级财政、审计、劳动工资和物价机关的监督。
- (4) 必须充分利用道路设施及高速公路的路产(固定资产,保证路产的正常维护、改造和更新设备),加强法制教育、国防教育、科学文化知识教育、技术业务培训、提高各类人员的素质。支持和鼓励各类人员的科学研究、发明创造,开展技术革新及合理化建议和各种竞赛活动。

(二) 收费运营机构的权限和利益

- (1) 高速公路收费运营自主权。在交通部、省交通厅和国家计划指令下,有权对所辖道路运输进行管理,有权杜绝任何部门和单位在指令性计划外安排收费营运任务。
- (2) 运输管理权。有权对高速公路上从事的运输生产活动依法进行管理,合理安排收费运营工作。
- (3) 劳动人事管理权。高级管理机构有权根据需要决定下属各管理单位的人员编制;依照法律和规定录用和辞退职工。
- (4) 有权依法维护路产路权。

三、高级收费管理机构——收费部(科)的岗位设置及职责

(一) 收费部(科)

作为高速公路运营管理部门的高级管理机构——收费部(科),管理着整个高速公路的收费运营工作,在交通厅等部门的领导下执行对高速公路的各项管理职能,对所辖路段的收费运营等进行管理。

- 岗位设置:部长(科长):1人
- 副部长(副科长):2人
- 职员(科员):若干

具体的职责如下:

- (1) 负责宣传、落实上级有关收费工作的法律、法规、方针政策。负责制订、下发收费工

作相关制度及规定。

- (2) 负责年度收费计划的制订、分解,收费指标的预测及调整工作。
- (3) 加强收费队伍建设,负责收费人员业务培训,提升服务水平。
- (4) 负责制订、下发收费站保畅预案,做好收费站口保畅工作。
- (5) 负责车流量调查及收费数据的统计和上报工作。
- (6) 负责收费许可证的办理、变更及年检工作。负责收费员的收费证办理及年检工作。
- (7) 在相关部门的配合下做好星级收费站的评定工作。做好星级收费员的管理工作。
- (8) 负责营运客车月票及施工车辆统缴证的办理工作。
- (9) 负责收费系统专项工程预算的编制及执行工作。
- (10) 负责并会同相关科室做好管理所辖收费站公用经费预算编制及落实工作。
- (11) 负责收费站收费广场范围内收费设施的日常维修、维护工作。

(二) 稽查科(大队)

为保证各项收费政策的有效执行,打击偷逃通行费现象,维护正当的高速公路运营管理单位权益,各高速公路管理部门均设立稽查科(大队)以维护相关利益。

- 岗位设置:科 长(大队长): 1 人
副科长(副队长): 2 人
科 员(队 员): 若干

具体的职责如下:

- (1) 监督落实国家有关公路收费的各项方针政策和省、厅、局有关公路收费的规章制度以及管理处的有关规定。
- (2) 制订我处稽查规章制度,检查、监督制度的落实,并对执行情况进行考核、评定。
- (3) 对内严肃收费纪律,执行收费管理规定和稽查管理规定;对外严厉打击各种偷、逃、漏通行费和违规违纪行为,负责与公安部门配合治理好收费环境。
- (4) 负责稽查人员的管理、教育和培训,与有关科室共同抓好收费队伍建设。
- (5) 负责对各管理所、收费站的监控业务进行监督检查和相关业务培训。
- (6) 负责对各管理所、收费站稽查工作的指导、检查、监督;对严重违规违纪情况提出初步处理意见,对问题进行责任追究。
- (7) 负责对收费过程中的特殊情况进行分析,查找问题,及时向相关科室反馈。
- (8) 对收费证、统缴证等证件的使用情况及其他特殊车辆的通行情况进行监督、检查。
- (9) 负责对绿通车辆、防汛车辆、救灾车辆、小麦机收车辆、电煤运输车辆等政策性车辆的通行情况进行监督、检查。
- (10) 负责对收费站的文明服务、站容站貌、着装仪表、证件佩戴、应急保畅、值班和出勤情况进行监督、检查。
- (11) 执行工作纪律,维护收费秩序,负责与收费业务相关的举报、投诉等工作。
- (12) 做好相关路段的稽查工作的组织、协调和信息上报等工作。

四、中级收费管理机构——管理所的岗位设置及职责

高速公路管理所是高速公路收费运营工作的中级,根据我国情况,50 千米左右(或按所