

# 第一章 概述

## 第一条 桥梁收费管理的概念

高速公路桥梁的收费管理与高速公路的收费管理基本相同，是对收取车辆过桥通行费中各项活动过程的各种要素进行决策、计划、组织、指挥、控制和激励活动的总称。收取通行费活动主要项目是收费政策及相关规定的提出、收费方式选择、收费站设置与人员配备、收费票证监制印刷、保管存贮、发放使用、收款及收费上缴、票据稽核、稽查及收费过程中的文明服务等。

## 第二条 桥梁收费管理的主要任务

桥梁收费管理的主要任务是：贯彻执行国家关于收取过桥通行费的政策，科学地组织收费工作，在保证桥梁正常营运秩序的同时，完成与争取超额完成收费目标，并在特殊的情况下，利用车道对车流的控制，保证桥梁的运载量不超限，从而确保桥梁的安全。

## 第三条 桥梁收费管理的一般内容

### 一、基础工作

1. 申报收费标准与收费方式。
2. 建立收费机制与配备收费人员。
3. 监制收费票证。
4. 统计车辆交通量。
5. 确定收费目标计划。
6. 建立健全收费工作责任制。
7. 做好收费过程中的文明服务和便民服务。

## 二、收费过程中的管理工作

1. 开出收款票据。
2. 清查堵塞漏费。
3. 票证管理。
4. 费用解缴程序管理。
5. 经费管理。
6. 服务质量管理。
7. 电子计算机收费系统及辅助设备的管理。
8. 计划监督、执行、调控管理。
9. 安全管理。

## 三、技术开发工作

1. 收费系统技术与研究开发。
2. 收费技术的改造、革新与技术培训。
3. 各类形式的收费承包经济责任制推行与试验。
4. 收费人员思想、业务、技术、作风等基本素质的建设。
5. 保持与各方面的横向联系与合作。

## 第四条 桥梁收费管理应遵循的原则

收取过桥车辆通行费，是调动各方面修建桥梁积极性，促进公路交通事业发展，加快公路商品化进度的一项具有深远意义的改革。它涉及面广，政策性强，因而其管理工作应遵循以下原则：

一、认真执行国家关于收取过桥车辆通行费的政策规定。目前，我国绝大部分大型桥梁和高速公路已经建立收费管理机构，制定了收费管理办法，建立了较完整的收费过程管理规章制度，为收费工作逐步走上规范化、程序化、科学化打下了一定基础。例如：江阴大桥 1999 年 9 月 28 日开通之时 江苏省物价局、省计划委员会、省财政厅、省交通厅下发了收取过桥车辆通行费的通知，对收费标准、收费方式、收费对象、收费违章处罚都作了严格的规定 使桥梁收费管理一开始就纳入了“有法可依、按章收费”的轨道。收费管理的政策性原则表现在两个方面，即桥梁的使用者、受益者必

须履行支付通行费的义务；收费机构必须按章收费。只有做到了这两个方面的结合，收取过桥车辆通行费才具有现实意义。

二、尊重科学技术，一切按客观规律办事。我国对过桥车辆征收车辆通行费时间不长，可以借鉴的经验不多，在收费管理工作上，应大胆采用新技术、新方法、新手段。根据高速公路上行车速度快、交通量大，不允许收费延迟过长的实际要求，应对收费管理机构设置、人员配备、系统选择进行不断改革创新，反复探索试验，保证大桥高效功能得到充分发挥。

三、坚持服务质量第一的原则。大桥的收费管理人员应是一支纪律严明、作风过硬、形象良好的队伍。工作人员上岗期间，应按规定统一着装，做到着装整齐，持证上岗，严守岗位，按章收费，礼貌服务，文明待人。绝不允许发生违反收费管理工作制度（包括收费票证的领用、缴销、费用的解缴等）的营私舞弊和对驾乘人员的有意刁难行为。

四、讲究经济效益。车辆通行费收费标准、收费方式与收费制度要符合我国国情与当地实际情况，技术上要先进，经济上要合理。要重视经济效益与社会效益相统一，眼前经济效益与长远的经济效益相统一，使整个收费管理充满生机与活力。

五、坚持安全、快捷、畅通的原则，充分发挥大型桥梁在社会、经济发展过程中巨大的社会、经济效益。大型桥梁是高速公路的“咽喉”，对高速公路的联网畅通起着十分重要的作用，对实现交通现代化、确保高速公路充分发挥效益十分关键。在收费管理过程中，必须坚持车辆快捷安全畅通的原则。

## 第二章 组织机构及职责

### 第五条 管理机构

江阴大桥负责征收过桥车辆通行费的职能部门是江阴大桥收费站。该站不仅是江苏省高速公路唯一的主线站，也是全国规模最大的站点之一，它的管理机构必须与管理的幅度相适应。内部管理机构设有站长室，设正副站长四人，实行站长负责制。站长室下设行政、收费、值机、财监四个业务科室和四个收费班 每个业务科室设正副科长 1~2 人。值机和财监既担负相关的管理职能，也要直接参与收费的具体工作，实行四班三运转。每个收费班设正、副班长 3 人，配有收费员近 30 人，实行四班三运转工作制。收费站实行站与业务科室、站与收费班的垂直领导和业务科室对收费班的业务指导。

站长室在江阴大桥管理中心的直接领导下开展工作，负责组织收费业务的开展和内部的全面管理，主要工作有收费业务、文明服务、安全畅通、设备管理和精神文明与行风建设、班组管理与日常管理等。

四个业务科室在站长室的直接领导下开展工作。行政科负责日常管理、后勤保障等工作 收费科负责收费业务、文明服务、现场管理等工作；值机科负责收费监控、设备维护、数据管理与统计等工作；财监科负责钱票卡管理、现场稽查等工作；收费班负责通行费收取和提供直接的优质服务。

### 第六条 行政科一般管理

行政科是收费站的职能机构，在站长室的直接领导下开展工作。不仅负责后勤保障工作，还负责日常行政管理等工作。行政

科对上需当好领导的参谋助手，掌握各类信息；对下需服务好一线职工 后勤保障有力 对内应抓好日常管理 贯彻落实制度 对外应加强协调，理顺各种关系。因此行政科是上下联结的纽带，是收费站的重要部门。

行政科设科长 1 人 科员 3 人，科长全面负责行政科工作，各科员既有分工又相互协作，分别做好党团工作、文秘、宣传、后勤安全、卫生、资产管理、对外协调、员工培训、考核等专项工作 以及领导平时交办的其他任务。核心工作是日常管理和后勤保障工作，以确保收费站的正常运转和车道的安全畅通。

为促进行政科更好地为机关、领导、一线服务 加强责任感 努力提高服务质量，提高办事效率，把行政科的工作纳入制度化、程序化、科学化的运行规范 行政科制订了《行政科工作职责》、《行政科科长职责》、《行政科科员职责》、《行政科考核办法》及相应的行政科工作规范。行政科工作人员在工作中应具备敬业、奉献、勤奋、创新的精神，不断加强自身修养，规范职业行为，强化为人民服务意识、市场意识、危机意识 以求实、务实、落实的作风搞好服务 为收费站两个文明建设而尽心尽力。

## 第七条 收费科一般管理

### 一、收费业务

1. 努力降低收费员的误判率，减少工作差错，避免误操作。
2. 提高规范化操作的水平。
3. 提高收费员的操作速度。
4. 统一车辆的判型。
5. 收费人员业务操作的评优选先工作。
6. 加强对收费员的业务操作培训、考核工作。

### 二、班组建设

1. 加强对收费班组的政治思想教育。
2. 抓好班组的“三创一建”工作。
3. 加强班组的综合考评。

4. 做好班组好人好事、违章违纪现象的考核。
5. 组织班组之间开展劳动竞赛活动。
6. 协调班组与班组、班组与科室之间的关系。

### 三、文明服务

1. 建立收费员文明服务的考核台账。
2. 规范基本文明用语。
3. 增加文明服务的手段和方法。
4. 规范现场特情处理的行为。

### 四、安全卫生

安全与卫生就是通过一系列的措施和方法，教育和引导收费人员牢固树立安全第一、服务社会的意识，创造良好的内部和外部形象，努力创建省级文明收费站。

### 五、特情处理

1. 加强对收费现场的监督与检查，确保车道现场的处理人员到位，处理结果的满意。
2. 协调解决车辆判型、通行卡异常等其他引起各类矛盾与纠纷的突发事件。
3. 加强对恶劣气候条件下的人员配置，车辆疏导工作，确保安全畅通。

4. 协助处理车辆欠费，车辆损坏车道设施设备的情况。
5. 做好各种警卫任务中的车道安排、车道值勤等工作。
6. 协助处理各类投诉。

### 六、现场管理

1. 收费班组劳动纪律的管理。
2. 请销假的管理。
3. 调班的管理。
4. 收费岗位的足员。

## 第八条 财监科一般管理

财监科实行四班三运转工作机制，对当班人员的管理，主要通

过《财监科当班工作规定》来执行。《当班工作规定》明确规定了当班人员的工作职责，工作程序和工作要求，当班人员必须严格按照规定的要求按部就班地完成当班工作任务。站长、分管站长、科负责人不定期的对各个班的工作情况进行检查、考核。

由于实行全员“四班三运转”建立了严格的交接班制度。制定了严密的交接班手续，从零钱、票据、IC卡、银行联系单都进行交接。做到交清接明，责任分清。同时通过《当班工作记录》和“收费员差错公布栏”对需要下一班处理的事情进行移交和反馈，保证了工作的连续性。

每月召开一次工作例会，传达上级指示精神，进行思想教育和政治业务学习，交流各班人员的工作情况。会上各当班人员汇报一个月的工作情况，并对如何改进工作提出建议；政工员组织大家学习收费站政治教育的材料；科负责人传达有关上级指示精神以及站部有关新规定，布置下个月的工作。每半年召开一次半年工作总结会，每年召开一次年终工作总结会，对全年的工作进行总结，对下一年的工作提出目标任务。

## 第九条 值机科一般管理

值机科在站长室领导下开展工作，具体负责收费监控、收费数据统计报表，设备维护、特情处理等工作。值机科下设四个作业班组。每班三人，实行四班三运转作业，保证值机工作的连续性。

### 一、严格值机当班期间的监控程序

1. 明确当班人员分工，提前 10 分钟做好交接班工作。
2. 数据录入统计、报表打印工作。
3. 通行卡的查询、恢复、回收入库。
4. 监控录像带的定时更换、定点存放。
5. 特情车辆图像抓拍的光盘定期备份。
6. 监视、监听与考核。
7. 降档车辆的确认。
8. 特情处理。

9. 设备设施的巡查。
10. 信息的纵横传递。
11. 值机日志等台账的记载。
12. 工作区域的卫生保洁。

#### 二、做好重点区域、重点环节的监控工作

对车辆运行及收费情况实施全天候监控，清账期间对票据解缴及银行收储情况进行监控；对当班收费人员上下车道时间、次数及收费人员的文明服务，工作纪律、规范操作等情况进行监控监听，发现问题及时指出，并做好记录。重大情况及时向值班领导报告。

三、做好值机室、通信机房的安全防火工作，禁止无关人员进入值机房，保持值机室、通信机房整洁有序。组织对收费系统、报警系统的日常检查、维护和保养，保证收费系统的正常运转。

四、妥善处理好各类收费特情。按照特情处理程序，做好收费特情的处理工作。

五、认真对待投诉受理工作，及时向站长室汇报。

六、重视当班期间的信息传递、反馈工作，重大事项及时向站长室汇报，收费特情、当班考核记录等及时向其它业务部门通报。

### 第十条 收费站工作职责

收费站是江阴大桥管理中心的职能部门，直接对管理中心主任室负责。其职责如下：

一、认真贯彻党和国家的法律、法规和各项方针，严格执行省政府及有关职能部门颁布的收费规定，做到“应征不漏、应免不征”，努力完成上级下达的收费任务。

二、加强对员工的政治思想工作 组织员工学政治、学文化、学业务 不断提高职工队伍的政治素质 建立一支有文化、懂政策、守纪律、会管理的职工队伍。

三、积极开展创建文明窗口活动，不断提高服务质量和服务水平，做到文明收费、优质服务，树立扬子大桥公司良好社会形象。

四、加强职业道德教育，培养职工敬业爱岗精神，适时开展劳动竞赛 激励先进 树立典型 在本单位营造比、学、赶、帮、超的良好氛围。

五、根据扬子大桥股份公司、江阴大桥管理中心总体目标，确立收费站工作目标 并制定实施计划 明确责任 落实到人 充分调动全体职工的工作积极性。

六、完善内部管理机制，建立各项内部规章制度，督促全体人员认真履行职责，对全体人员进行综合考评。

七、抓好服务质量和安全生产管理，对职工进行遵章守纪教育，并遵循有关规定奖优罚劣，及时纠正和处理违章违纪现象。

八、加强职工队伍的军事化管理，培养雷厉风行、令行禁止的作风 加强勤俭节约、清正廉洁教育 培养职工吃苦耐劳的精神。

九、定期召开办公会议 贯彻上级精神 总结经验教训 协调工作关系，解决存在问题，并对下一阶段工作做出安排。

十、关心职工生活，改善工作及生活条件，组织开展丰富多彩的业余文化生活，并抓好职工的计划生育工作。

十一、完成领导交办的其他任务。

#### 第十一条 行政科工作职责

一、配合党、工、团做好有关工作 负责组织政治理论学习和开展各项宣传工作。

二、负责收费站的文秘工作 处理往来函件 妥善保管印鉴 做好文档管理工作。

三、负责收费站的后勤保障。

四、负责员工人事、劳动管理制度的落实，开展员工的考勤管理工作。

五、负责环境卫生、安全生产、消防工作 做好公伤、事故的调查与处理。

六、负责收费站实物资产管理，建立固定资产台账。

七、负责对外工作关系的协调和收费站的接待、信访工作。

八、组织经常性教育和员工复训工作，定期考核员工的政治素质、业务素质。

九、负责收费站的计划生育工作，掌握计划生育动态。

十、完成领导交办的其他任务。

## 第十二条 值机科工作职责

一、负责对车辆运行及收费情况实施全天候 24 小时监控 清账期间对票据解缴及银行收储情况进行监控。

二、做好当班收费员文明服务、工作纪律、规范操作等情况的考核工作。

三、加强对监控、收费设备的巡查、维护和保养 确保设备完好工作。

四、做好统计数据的汇集和编报，协助有关部门对相关数据进行查实核对。

五、做好值机房的安全防火工作，禁止无关人员进入值机房，保持值机房的整洁有序。

六、负责对车型降档等特殊事项的认定，协助对重大事项的查处与鉴定工作，并严格执行保密规定。

七、负责投诉的受理工作，并及时向上级领导汇报。

八、认真做好备品备件保养、领用工作。

九、加强对值机人员的教育，严格规范监控程序，保持值机工作的连续性。

十、完成领导交办的其他任务。

## 第十三条 财监科工作职责

一、负责当班班次的 IC 卡发放 票据领用 零钱兑换。

二、负责上一班次的 IC 卡回收，做好 IC 卡核销表和记账凭证。核对票据核销单，做好票据个人使用明细表和弃票登记的台账工作。

三、和收费班长一起进入金库，协助银行收款员做好通行费收

缴工作。

四、和收费班长一起进入岗亭 做好收费员通行费、打印票据、IC卡的稽查、核实工作。

五、将银行现金缴款回单送到值机室进行登录并打印 F1 表和 SI 表。中班下班后须打印 E9 表。如 F1 表有金额差值，必须查明原因，若是加收或欠费，要调整后重新打印 F1 表。

六、将需恢复的 IC 卡，送值机室恢复。

七、将坏卡进行登记，放到指定地点。

八、负责收费政策、收费标准、收费规定和收费现场的稽查 及时纠正违纪违规现象。

九、及时将 E9 表送给银行，并兑换零币。

十、完成清账室和办公室的卫生工作。

#### 第十四条 收费科工作职责

一、在站长室的领导下，指导收费班贯彻收费政策和收费规定，负责收费工作的组织、计划、总结和日常收费工作的具体事务。

二、指导收费班开展经常性思想教育，强化收费人员的职业道德，培养员工遵章守纪、爱岗敬业的良好意识，提高收费人员的思想素质。

三、负责组织并督促收费班抓好收费人员的业务培训，不断提高收费人员的业务技能，严格操作规程，规范操作行为，探索和解决收费工作中遇到的各种问题，定期开展劳动竞赛和技术比武。

四、督促和检查收费人员做好文明服务工作，不断提高服务质量 确保全体收费人员杜绝禁忌言行 做到优质服务、规范服务、文明收费、文明用语。

五、负责并督促收费班抓好安全生产管理工作，督促收费人员遵守安全规定，保证人员安全，协助收费班加强收费设备的使用和保管。

六、和收费班共同抓好收费人员的半军事化管理，教育人员遵章守纪。检查审核收费人员的考勤考核，及时纠正和处理违章违

纪现象。

七、督促和检查收费班做好收费广场、收费车道、收费亭和东西匝道、更衣室、地下道及道口的卫生工作。

八、协助收费班处理车道设备损坏、特殊情况、特殊车辆，并负责保管和抵押物品事后处理。

九、完成领导交办的其它工作任务。

### 第十五条 站长职责

一、认真贯彻党和国家的法律、法规和各项方针政策，严格执行省政府及有关职能部门颁布的收费规定，做到“应征不漏、应免不征”，努力完成上级下达的收费任务。

二、加强对员工的政治思想工作，组织员工学政治、学文化、学业务，不断提高职工队伍的政治素质和业务素质，建立一支有文化、懂政策、守纪律、会管理的职工队伍。

三、积极开展创建文明窗口活动，不断提高服务质量和水平，做到文明收费、优质服务，树立扬子大桥公司良好社会形象。

四、加强职业道德教育，培养职工敬业爱岗精神，适时开展劳动竞赛，激励先进，树立典型，在本单位营造比、学、赶、帮、超的良好氛围。

五、根据扬子大桥公司、江阴大桥管理中心总体目标，确立收费站工作目标，并制定实施计划，明确责任，落实到人，充分调动全体职工的工作积极性。

六、完善内部管理机制，建立各项内部规章制度，督促全体人员认真履行职责，对全体人员进行综合考评。

七、抓好服务质量和安全生产管理，对职工进行遵章守纪教育，并遵循有关规定奖优罚劣，及时纠正和处理违章违纪现象。

八、加强职工队伍的军事化管理，培养雷厉风行、令行禁止的作风，加强勤俭节约、清正廉洁教育，培养职工吃苦耐劳的精神。

九、定期召开办公会议，贯彻上级精神，总结经验教训，协调工作关系，解决存在问题，并对下一阶段工作做出安排。

十、关心职工生活，改善工作及生活条件，组织开展丰富多彩的业余文化生活，并抓好职工的计划生育工作。

十一、完成领导交办的其他任务。

副站长协助站长工作，在分管范围内对站长负责，站长不在时，代理站长工作，履行站长职责。

## 第十六条 行政科科长职责

一、负责行政科的全面工作，抓好内外关系的协调、日常事务管理和后勤保障工作，团结带领全体人员完成各项工作任务。

二、加强对本部门员工的政治思想教育 组织学政治、学文化、学业务，不断提高员工政治素质、文化素养和业务水平。

三、定期召开部门会议，培养员工敬业爱岗精神，加强职业道德教育 强化服务一线意识 切实办好事、办实事。

四、组织有关人员做好党、工、团有关具体工作 和有关部门一起组织各种学习和宣传、报道工作。

五、负责收费站的文秘工作 编制各类计划、意见、总结等综合材料，抓好考勤管理工作及各类制度的制订、修订和具体的实施。

六、配合安全工作小组做好防火、防盗、防事故、防人为破坏等各类安全工作，做好人身安全、设备安全工作，保持自备车辆安全无事故。

七、做好收费站的资产管理和环境卫生工作，做好各种办公设备的采购、使用、维护、保管工作。

八、协助中心领导抓好员工的素质教育，负责全体员工的考勤、考核工作和计划生育工作。

九、完成领导交办的其他任务。

十、副科长协助科长工作，科长不在时代理科长工作，履行科长职责。

## 第十七条 值机科科长职责

一、负责值机科的全面工作，以身作则，团结和带领本部门人

员共同完成上级交给的各项任务。

二、加强对本部门人员的政治思想教育、职业道德教育，不断提高值机人员的政治素质和业务水平。

三、组织值机人员学习业务知识，不断增强所属职工对各种特殊情况的协调和处理各种特殊情况的能力。

四、督促值机员遵守各项规章制度，及时纠正违章违纪现象，并按有关规定进行处理。

五、加强设备管理和备品备件的保管领用工作，并督促值机员做好有关保密工作。

六、加强值机房的安全防火工作，组织好对收费系统、报警系统的维护和保养工作。

七、负责对值机员的考勤、考核工作，督促值机员配合有关部门做好收费员的考核工作，做到按章办事，不徇私情。

八、经常检查监控室的秩序和卫生，保证达到上级规定的文明标准。

九、完成领导交办的其他任务。

十、副科长协助科长工作，科长不在时代理科长工作，履行科长职责。

#### 第十八条 财监科科长职责

一、负责财监科的全面工作，组织部门各种会议和政治业务学习，组织并带领所属人员完成上级交办的各项任务。

二、加强本部门人员的思想政治教育、职业道德教育和业务培训 培养员工清正廉洁、爱岗敬业精神。

三、掌握员工思想动态，处理好员工之间的关系，加强员工之间的团结，增强本部门的凝聚力和战斗力。

四、督促所属人员认真执行财经纪律和扬子大桥公司有关票务和 IC 卡的管理规定以及收费站的各项规章制度。

五、督促当班人员及时、高效、准确地完成当班工作 并定期组织对库存票、卡的核对 确保账实相符。

六、依照有关规定，负责对收费管理全过程实施督查，定期与银行对账，确保通行费如数足额上缴。

七、加强与其他部门的工作配合，重要工作、事项要及时向上级请示报告，保证收费业务的正常开展。

八、定期召开本部门工作会议，及时总结前阶段工作并拟订下一阶段的工作计划。

九、完成领导交办的其他任务。

十、副科长协助科长工作，科长不在时代理科长工作，履行科长职责。

### 第十九条 收费科科长职责

一、认真贯彻执行收费政策和规定，全面负责收费班组的日常检查、协调指导、考核等工作，团结带领本科人员共同完成上级交给的各项任务。

二、加强对收费人员的政治思想教育、职业道德教育，培养员工热爱本职工作、立足岗位作奉献的思想。

三、定期召开科务会议，督促检查收费班召开班务会、班前班后会，传达贯彻收费站工作任务并提出工作要求，探索、解决收费工作中出现的各种问题，总结经验，找出差距。

四、负责维护正常的生产秩序，指导并协助班长处理各种特殊情况 检查道口的开设、关闭时人员的调配。

五、积极组织收费一线人员争创青年文明号活动和创建文明窗口 不断提高服务质量和水平 做到优质服务、规范服务、文明收费、文明用语。

六、严格操作规程，规范操作行为，不断提高收费员的操作水平，督促收费员认真执行职责，加强对收费班的考评，在班组中开展劳动竞赛和技术比武。

七、严格工作纪律 做到公道正派、不徇私情 加强对收费班组的考勤、考核工作，负责协调好班与班及与各部之间的关系，确保收费工作的正常开展。

八、制订日常工作计划，落实有关安全生产、文明服务具体措施，加强对设备和物品的使用和安全保管。

九、完成领导交办的其他任务。

十、副科长协助科长工作，科长不在时代理科长工作，履行科长职责。

## 第二十条 收费班长职责

一、在当班工作中对班组的工作准备、收费发卡、清算解缴及执行纪律、服务质量等方面负全责，以身作则，团结和带领全班人员共同完成上级交给的各项任务。

二、开展班前教育并对班前准备进行检查按规范化要求组织交接班，解决交接工作中的问题和矛盾。

三、负责班组的收费管理工作，检查督促收费人员认真执行收费规定和办法。

四、督促全班人员遵守规章制度和收费纪律，及时纠正收费违章现象，并按有关规定进行处理。

五、检查班组文明服务，协调处理收费工作中出现的矛盾；按规定开足道口，确保道口畅通；及时处理因故离岗、用餐休息等情况的人员调配。

六、负责收费区域内的环境及卫生管理，巡查收费亭内的卫生及秩序，达到《部级文明公路收费站标准》的卫生管理要求。

七、维护现场收费秩序，制止无关人员进入收费区域；加强安全管理制止各类人员横越道口检查本班人员存放现金、票据、卡的橱柜锁闭情况，严防盗窃事故的发生。

八、进行车辆疏导工作，负责协调特殊收费事项的处理。

九、负责班务的后续管理工作，监督现金的解缴及单据的填制；协助财监员对解缴银行的长短款项进行复核；审核并签证班组人员提交的单据负责本班组票、卡、款等与计算机数据的核对并对长短款情况进行记录，提出处理意见报收费站站长；负责本班次票据核销的基础工作。

十、带领班组协助完成特殊公务事项和领导交办的其他任务。

### 第二十一条 收费员职责

一、认真领会并熟练掌握收费管理政策，严格执行收费制度和有关规定 清正廉洁 秉公执法 完成领导交给的收费工作任务。

二、加强政策理论和业务知识的学习，认真参加在岗培训和年度复训 爱岗敬业 钻研业务 努力提高工作效率。

三、充分进行班前准备，认真执行收费标准，正确判定车辆类型 严格遵守操作规程 做到应征不漏 应免不征。

四、工作中做到风纪严整 服务规范 对驾驶人员热情礼貌 唱收唱付 规范使用文明用语 微笑服务 耐心解答有关问题 保持工作区域整洁有序，营造良好服务环境，树立文明窗口形象。

五、增强工作责任心 提高假钞识别能力 杜绝长短款现象 对特殊收费情况的处理须报经批准。

六、爱护公共设施 规范操作微机 妥善保管备用金、通行卡、钱袋、工作箱等物品。不得将私款带入收费区域。

七、票卡领用手续完备，班后及时交清票款，正确填报报表和交款凭证，做到日清月结。

八、自觉遵守各项规章制度和工作纪律 尊重领导 服从管理；安全生产 不徇私情 团结协作 顾全大局 自觉维护工作、生活的良好秩序。

### 第二十二条 财监员职责

一、认真执行财经纪律和上级的管理制度，依照有关规定对收费管理的全过程履行检查监督职能。

二、现场跟班工作，对收费员执行票务管理办法、收费政策的情况进行监督，及时纠正收费工作中的违规违纪现象。

三、进行行风行纪监督，督促着装人员遵守着装规定和注意仪表仪容，对收费人员劳动纪律、文明服务、秉公执法等情况进行检查，随时记录违章违纪行为并及时向上级汇报。