

第四篇 (高速)
**公路收费站规范化建设
与车辆通行费征收
标准化管理**

第一章 (高速) 公路收费站的机构和人员

第一节 通行费征收管理机构

通行费征收管理机构是由收费人员组成的执行征收管理职能的集体。它是国家、企业职能部门的组成部分，是行使收费管理权力的机构，是搞好征收管理的组织保证。

一、征收管理机构设置原则

统一领导，分级管理，集权与分权相结合的原则

为适应“统收统支”、“收支两条线”的原则，征收机构的设置应有利于集中统一领导，以充分保证征收工作活动的步调一致，避免外部和内部的各种干扰，使征收部门所属的各级机构中，上级能够有效地直接指挥直属下级去完成预定的任务。

互相衔接，沟通协作的原则

征收管理工作政策性强，直接关系到每个车辆用户，间接涉及到千家万户，情况多种多样。因此，征收机构设置既要分工明确，又要互相衔接、协作。征收管理组织及其内部各部门之间都必须分工协作，步调一致，统一行动，以保证及时地处理可能出现的新情况和新问题，发挥征收管理机构的整体功能。

职责分明的原则

要使征收管理的每一项职能落实到负责执行征收管理的机构上，必须职责分明。在设置征收机构时，要进行认真的调查研究，反复比较，对外部环境必须进行综合考虑，充分了解征收工作活动的全过程。必须坚持以事为中心，以事设机构，以事配人员、设干部。不能机构重叠，多头指挥；不能人浮于事，职责不清，互相推诿、扯皮。

二、征收管理模式

我国车辆通行费征收工作，经过近几年的实践与总结，从规范化、标准化、制度化

和科学化入手建立了相应的管理机构，逐步形成了现行的“六统一”管理模式，在统一领导、分级管理中起到了十分显著的作用。

一、统一审批

即坚持设置车辆通行费收费站（点）由省级人民政府统一审批。除此之外，任何地方政府和部门均无权批准设置车辆通行费收费站（点）。

二、统一归口管理

根据国家关于收费工作由省级公路管理部门及省级公路企业统一管理的有关规定，为加强对车辆通行费征管工作的领导，实现省、市、站三级管理体制，条块结合，分层负责，对收费工作、站点建设、资金往来、收费票证以及收支计划等均实现归口管理，强化了省级宏观调控和指导的作用。

三、统一收费标准

经省政府同意，省交通厅和省物价局联合发布收费文件，对征收范围、减免范围、收费标准、收费管理及违章处罚均作了明确规定。现行统一的收费标准是在综合分析经济状况、物价水平、区域经济承受能力、路网交通量、投资规模等因素的基础上分析制定，报经省级人民政府批准后实施的。

四、统一专户存储

车辆通行费资金实行“专款专用、专户存储、收支两条线”的原则，建立监督机制。在征收方面严格要求执行定期解缴制度，严禁坐支挪用、截留和平调通行费资金；在支出方面，本着“量入为出、专款专用、宏观调控、综合平衡、收支挂钩、鼓励超收”的原则，实行省指导性年度计划、市级实施性计划和年终财务决算管理。

五、统一票证管理

通过对票证的印刷、保管、领发、使用、核销五大管理环节，严格控制，准确地掌握和了解收入情况。

六、统一着装管理

根据国家有关规定，收费人员统一着公路征费制服，并坚持统一着装审批和发放程序，按半军事化的要求严肃着装纪律。

第二节 各级组织机构

各级组织机构设置按责权利相结合的原则，明确划分各级管理部门和机构的责任、

权力和义务。主要包括：立法权，制定和颁布规费征收政策法规；解释权，对征收政策、规定授权进行解释；管理权，对征收业务管理，包括开征、停征及减免费的审批等。

我国通行费征收工作是在起步较晚、发展较快的情况下，从无到有，边摸索、边学习、边发展，逐步理顺和建立了相对统一的管理模式。过去，通行费业务由其他机构兼管，无专门的管理部门和机构。通行费征收工作政策性强，社会涉及面广，上下纵横关系复杂，情况多种多样，业务管理比较严格，如果没有专职的部门来管理，没有统一的规定和行动，既不利于管理工作的系统化、规范化、科学化、制度化建设，也不利于工作的开展。为此，我国从工作实际出发，适时地提出了理顺关系，明确职能，建立专职机构，强化通行费管理的要求，逐步建立和完善了现行的省、市、站三级管理体制和机构设置。

一、行政机构

1. 省级交通行政主管部门负责全省收费行业管理，其主要职责是：收费站的布局、定点、撤并、迁移的申请；会同省物价部门审批收费标准，治理全省公路“三乱”及创建样板路工程等。

2. 省物价行政主管部门负责制发收费站的《收费许可证》和收费员的《收费员证》，负责会同省级交通行政主管部门审批收费标准。

3. 省财政部门负责非经营性项目收费站的收费票证和所有收费站罚款票证的监制。

4. 省地税部门负责经营性项目收费站的收费票证的监制，通行费收入税收。

5. 省审计部门负责依法对收费站财务收支进行审计和监督。

二、业务机构

1. 一级机构（法人）

职责是贯彻执行国家有关征费政策，进行收费标准研究及提出方案，确定收费目标计划及收费方式，建立收费机制与配备收费人员，建立健全收费管理制度，监督检查收费行为等。

2. 二级机构（处）

职责是上传下达，以及管理、协调、监督。主要工作是：贯彻执行国家有关征费政策、法规和上级机关的指示、决定；组织制订本辖区通行费征收工作计划及其实施；协调做好辖下征收队伍思想、作风和组织建设与业务培训，开展创建文明征费单位的活动，并组织检查、抽查和评比工作；加强对辖下征费部门的财务监督，关心职工生活；

接受群众监督。

三级机构（收费站）

职责是：

（四）严格执行各项收费政策，遵照上级公布的收费规定，努力做到“应征不漏，应免不征”，完成或超额完成年度收入计划，按规定日期全额解缴征收款项。

（五）完善收费站内部管理，建立健全各项管理制度，认真考核各部门、各岗位对制度的执行情况，及时总结经验，表扬先进，纠正不正之风，堵塞漏洞，使收费站始终保持正常的工作秩序。

（六）加强对员工的思想政治工作，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，为建设一支有文化、懂政策、守纪律、会管理的职工队伍而努力。

（七）认真抓好站区建设，维护好收费区域各项安全设施，确保收费区域安全畅通，避免发生重大行车事故。

（八）维护好站容站貌，开展倡廉拒腐、文明收费、服务车主的活动，积极创建公路系统“文明窗口”。

第三节 征收人员

一、征收人员的基本条件

通行费征收管理工作是一项专业性很强的工作，通行费征收管理人员没有很高的业务技术水平，就不能掌握征收管理业务的规律，也就无法提高征收管理水平。征收管理工作又是一项社会“窗口”工作，要求通行费征收管理人员有较高的政治道德素质修养和高度的社会责任感。通行费征收管理工作的工作环境比较艰苦，对工作人员的身体素质也有一定的要求。

（一）政治素质

（一）热爱中国共产党，热爱社会主义，坚持四项基本原则。

（二）有较强的事业心和责任感，能认真贯彻党和国家的方针、政策，遵守法律法规，服从统一指挥，执行上级决定。

（三）廉洁奉公，纪律严明，法制观念强，遵章守纪，秉公办事，不为利诱，不利用

职权和工作方便谋求私利，不贪污受贿。

热爱本职工作，刻苦钻研征收管理业务知识，不断学习现代科学技术，掌握过硬本领，做到思想进步，作风正派，服从领导，团结同志，对缴费车主态度和蔼，夏明服务。

(二) 业务素质

具备高中或相当高中以上文化程度，具有一定政策理论水平，熟悉通行费征收的相关法规，依法征费。

熟悉通行费征收管理的业务知识，能准确按车辆类型判定车型类别并按收费标准熟练收费。

掌握有关财务管理知识。

掌握安全指挥车辆停靠、通行的知识，能熟练运用手势指挥车辆停靠、通行。

了解有关公路的基本知识和计算机在通行费征收工作中的应用。

(三) 工作作风

通行费征收是一项社会“窗口”工作，对社会有广泛的影响。因此，通行费征收工作要求有良好的工作作风和正确的工作方法。同时，良好的工作作风和正确的工作方法是做好工作的重要条件。通行费征收人员应做到以下几点：

严格执行收费标准，耐心向缴费者宣传解释有关通行费征收的有关法规，按章收费。

工作细致，一切从方便缴费户出发，工作踏实，办事认真，待人热情有礼貌。

服从统一指挥，认真执行各项规章制度，严于律己，宽以待人，团结友爱，见危相助。

(四) 身体素质

身体健康，五官端正，无色盲，身高和视力满足要求，口齿清楚，有较好的语言表达能力。

二、征收人员岗位职责

(一) 站长职责

负责收费站的全面工作，对所属人员进行严格管理，科学分工，明确职责。

组织实施以收费为中心的各项工作，教育监督收费员及全站人员认真履行职责，并进行考评。

④加强收费管理和内部稽查工作并监督检查票证的售、检、存放、复核、解缴等重要环节和定期查看录像。

⑤实施经常性的安全生产和遵章守纪教育，及时纠正和正确处理违章违纪现象，不断提高全站人员遵章守纪的自觉性。

⑥负责组织全站人员的工作学习和业务训练，进行军事化管理，不断提高工作效率和业务素质，培养雷厉风行、令行禁止的作风。

⑦负责检查指导收费设施设备的使用与维护，加强收费站房产、汽车等固定资产基础设施的管理，做好安全保卫工作。

⑧定期召开站务会，总结经验，赏罚严明，充分调动全站人员的积极性，做好爱站护站争创优等工作。

⑨队真填报上级规定的各类报表、台账并督促全站做好这项工作。

⑩副站长协助站长进行工作。

⑪站长不在时副站长代理站长工作，履行站长职责。

（二）管理员（或值班负责人）职责

①在站长直接领导下，负责监控室、通道监视和站务行政、后勤、安全管理等工作。

②站长不在时，履行站长职责，负责全站收费工作的组织、管理、协调工作，保证收费秩序井然，重大问题及时向站长汇报。

③负责站务行政管理工作，创造和维护良好的工作、生活秩序；做好后勤保障工作，管好水电工、驾驶员、炊事员和聘用的临时工作人员。

④在收费人员不足的情况下，兼做收费工作，履行收费人员职责。

⑤在没有保卫人员的情况，兼做保卫工作，履行保卫人员职责。

⑥负责考勤管理工作，监督考勤制度落实情况。

⑦完成站长交待的其他工作。

（三）收费班长职责

①负责本班的全面工作。以身作则，身体力行，以实际行动团结和带领全班人员共同完成上级交给的各项任务。

②组织本班人员交接班，按正规化管理要求，认真填写交接班簿。当发现丢失财物、损坏东西或影响正常工作的现象时，要及时处理，同时报告站领导，否则要对可能引起的后果承担行政和经济上的责任。

③负责组织现场收费和保卫工作，检查督促收费人员认真执行收费规定和办法，

认真处理工作中出现的问题,遇有重大问题要及时向值班负责人报告。

督促全班收费人员遵守规章制度和收费纪律,及时纠正违章违纪现象,并按有关规定进行处理。监督当班收费员上交现金、票证等。

经常巡查收费亭内外的秩序和卫生以及收费值班室的内务,始终保持上级规定的文明卫生标准。

做好安全保卫工作,提高警惕,制止无关人员靠近和进入收费亭。经常检查本班人员存放现金、票证的柜橱锁闭情况,严防盗窃事故的发生。

进行车辆疏导工作。纠正违章要文明礼貌,不刁难,不要态度,不乱扣滥罚。对确需加收的情况,按规定履行严格的手续。

负责调度补票车辆,接洽联系事宜的来访人员,重要情况向值班负责人报告。

维护本站收费区域内的交通秩序和收费设施安全,对发现损坏收费设施的车辆应立即查扣,进行处理。

认真做好班组人员月度考勤工作。

完成领导交办的其他工作。

(四) 收费员职责

负责值班期间的收费工作,严格执行收费政策和有关规定,公正执法,准确收费。

工作认真,正确核定车型(吨位、座位),准确收费,无差错。做到应征不漏,应免不征,收费手续完备。

工作中做到热情礼貌,使用文明用语,服务周到,耐心解答驾驶人员提出的问题,不要态度,不刁难他人,树立良好窗口形象。

自觉遵守各项规章制度和工作纪律,服从管理,尊重领导,团结协作。

领票、卡和缴款时,要与票务员和会计结清票、卡、款账目。如因自己工作失误和保管不当造成的经济损失由收费员个人负责。

积极参加上级组织的教育与学习活动,努力钻研业务,提高工作效率,爱护公物,自觉维护收费站良好的工作生活秩序。

完成领导交办的其他任务。

(五) 稽查员职责

服从值班负责人和班长的领导和调配,实行驻岗稽查和流动稽查相结合的方式。

认真宣传贯彻执行各项车辆通行费征收规定,一丝不苟,秉公执法,不徇私情。

自觉遵守站纪、站规,着装整齐,语言文明。驻岗稽查时,核对票证金额符合

收费标准后，准予车辆通行。

疏通查验通过收费区域的车辆缴纳通行费的情况，对违章车辆进行按章加收。

服从命令，听从指挥，完成领导交办的其他工作。

（六）票务会计职责

认真学习，严格遵守财经纪律以及票证管理制度和各项规定，充分发挥对票证运作全过程的管理和监督职能。

负责票证、卡发放，按要求在领用单上认真填写票证、卡的起止号码、数量和金额，对发放的票证要逐本逐页认真检查，谨防差错。

做好总账和收费员个人明细账，每日核对账、票、卡、款是否相符；做好统计、汇总工作，并按规定上报情况报表。

随时向上级请领票证，并将领取使用的有价票证储存定位，排列有序；做好防火、防盗、防潮、防鼠咬等安全工作。

每日、每月与现金会计对账，如有问题，随时核对，做到会计与收费员票、款一致，账目清楚。

每月核对账务，做到账账相符；每月核对库存，做到账实相符；账务登记应及时，账务设置应完整。

经常性地做好 卡的调配工作。

（七）现金会计职责

严格遵守上级制定的财务制度和会计法规，发挥会计员在财务工作中的监督作用。

每天按规定时间从下班收费员手中收缴通行费款，并按规定向银行交款。收款时按照收费员填写的交款凭证，当面点清现金，并在凭证上签字盖章。

要与票务会计对账，做到日结日清，如发生差错，下班前必须查清，必要时向领导汇报，进行处理。

及时清账，当月发生的账务要在次月的 日做到账、票两清。主动向上级财务部门和站领导提供各种会计数据。

现金日记账、银行日记账要逐笔记清逐日结出余额，不准汇总记账。对原始凭证要认真审查其合法性，记账凭证要做到摘要清楚。

银行日记账，每月要与之对账核单，做出余额调节表。对银行使用的各种票证要妥善保管。

对个人工作失误造成的现金短缺、误收假币等，后果自负。

(八) 值机班长职责

负责本班的全面工作。以身作则，身体力行，以实际行动团结和带领全班人员共同完成上级交给的各项任务。

督促各收费员和值机员按交接班程序正常交接，查看当班记录和班报表，汇总、审核各类特殊情况，重大情况及时向站长报

经常全面检查设备的运行情况，做好设备的日常维护工作，对自己无法排除的故障及时报站长室、处总值班室和相关科室，督促其尽快修复。

加强业务知识学习，掌握一定的设备维修技能和常见故障的排除知识，不断提高业务水平。

经常查看值机房内的秩序和卫生，严禁闲杂人员进入，始终保持上级规定的文明标准。

负责班组成员的考勤、考核工作，督促值机员做好对收费员的考核，做到按章办事，不徇私情。

完成领导交办的其他工作。

(九) 值机员职责

在值机班长指导下做好值机监控工作。

对道路收费运行实施全天候 24 小时监控，不得擅自离职守，如因工作不认真遗漏情况，作失职论处；如果隐情不报，按故意违章论处；情节特别严重的，报上级或司法部门处理。

规范使用和维护监控设备设施，使之始终处于良好的工作状态。

认真填写值机记录，监控录像分类归档，重要情况及时报告，并做好保密工作。

完成领导交办的其他工作。

三、收费人员着装与文明服务

为了规范收费人员的行为，保证收费公路收费业务的顺利开展，提高收费效益，做到过而不漏、收而不贪，必须推进通行费征收岗位文明建设，培养造就一支高素质的收费人员队伍。

(一) 收费人员着装标准

经批准上岗的收费人员，在执行公务时应按规定统一着装。着装标准如下：

季节着装标准

服装分春秋装、夏装和冬装。

(㉓) 春秋装为橄榄绿色，上衣为小翻领，系黑色或红色领带。

(㉔) 冬装与春秋装颜色相同，上衣为立领；皮夹克为黑色猎装。

(㉕) 夏装上衣为白色，裤（裙子）为橄榄绿色；上衣有长短袖之分。季节换装的时间为：三月一日和十月一日更换春秋装；五月一日更换夏装；十二月一日更换冬装。

㉖ 徽章佩戴要求

着制式服装执行公务时，应按规定佩戴徽章，包括帽徽、肩章、领花、胸章。徽章佩戴要明显齐全，位置正确，周正；徽迹不明显或有残缺的徽章要及时更换。

㉗ 着装要求

(㉖) 衣帽清洁、徽章齐全、佩戴正确。

(㉗) 着春秋装须穿浅色衬衣，不得穿花色（格）衬衣、秋衣或运动服，不得系规定以外颜色的领带；穿冬装要系风纪扣。

(㉘) 岗亭内作业允许脱帽。

(㉙) 岗亭外执行公务，必须衣帽整齐，扎系武装带（春秋、冬季为白色，夏季为棕红色），有对讲机须配挂在腰间武装带上。

(㉚) 上岗作业不准披衣敞怀、挽衣袖、卷裤腿、穿拖鞋、赤脚，不准用帽子煽风消凉，不准围围巾。

(㉛) 不准与便装、其它制式服装混穿，不准不同季节服装混穿。

(㉜) 执行公务时不准戴耳环、项链，染指甲。

(㉝) 执行公务时，手不能插袖、插兜、搭肩、嬉笑打闹。

(㉞) 不准将服装转借他人。

(㉟) 不准便装上岗和乱着装。

(二) 收费人员文明服务标准

㊱ 说话和气，“请”字当头，正确使用“您好”、“谢谢”四字文明用语，不准用粗暴或不文明的语言。

㊲ 解答问题耐心，直到对方满意为止，不准用讽刺、挖苦的语言。

㊳ 提倡委屈服务。不受对方情绪的影响，讲究方式，稳妥处理；不准谩骂、殴打客户。

㊴ 服务周到。对过往车辆提供必要的服务，尽最大努力为客户排忧解难；收费要公开、合理，接受社会监督。

四、工作日记的填写

收费基础管理工作是收费业务管理的一项重要工作，要建立健全各种规章制度，如

第四篇 (高速) 公路收费站规范化建设与车辆通行费征收标准化管理

制定各岗位职责、考勤制度、值班制度、各种图示报表制度、例会制度、职工学习制度、后勤管理制度。搞好工作记录和图表建设是收费基础管理的重要内容，它能及时、准确记录收费业务中的各种情况，便于管理者检查和指导，也便于收费人员自己核对查阅。认真填好各种记录，有利于明确责任，加强管理，现介绍几种工作记录：收费（发卡）员工作日记、收费亭交接班记录、收费班工作记录、收费站值班记录，下面介绍各种记录的填制说明。

(一) 收费（发卡）员工作日记

收费（发卡）员工作日记须填写工作记录和票证、通行卡使用情况两张表（表源原原原 源原原原原）。

表 源原原原原 工作记录

年 月 日 星期

在岗方位		在岗时间	
非 正 常 情 况			
其 它 情 况			

第四篇 (高速) 公路收费站规范化建设与车辆通行费征收标准化管理

表 源原原原 交接班记录

年 月 日

(白、中、夜)班接 (白、中、夜)班 收费 班	
设施情况	
卫生情况	
当班遗留问题	
当班人员工号	
备注	

交班班长签字：

接班班长签字：

填写说明

(一) 填写人由当班人员填写，班长签字。

(二) 记录本必须固定在亭内适当位置，妥善保管，日期连续，不准撕扯。

(三) 最上方一栏，填上本班班次，并在相应的班时（白、中、夜）下划“√”。

(四) 设施情况：亭内外设施主要包括收费岛、棚、信号灯、通讯与监控设施、隔离墩、升降杆、标志牌、岗亭、桌椅、照明装置、安全保卫装置与器材、消防器材、冷暖设备等。有问题时在栏内注明项目名称、损坏的原因及时间；均无问题填写“完好”。

(五) 卫生情况：达到下列标准后，方可交接班，并在栏内注明“达标”：岗亭内无杂物，地面清洁，内外壁、门窗无污渍、尘垢，收费广场、车道无粉尘、油污杂物。

(六) 当班遗留问题填写本班作业期间未处理完的事项。

(七) 当班人员工号注明收费和发卡者，只写工号，不写姓名。

(八) 备注栏填写领导检查情况及其它事项。

(九) 封面“岗亭位置”填写亭所在方位，如写东、西口或东上口、东下口、西上口、西下口；主线站和喇叭口站填写自编岗亭号。

(三) 收费班工作记录

收费班工作记录填写格式见表 源原原原

填写说明及要求

(一) 收费班工作记录由班长或副班长填写并签字。

(二) 详细记录当班人员的工作情况和在岗时间。

(三) 记录各收费（发卡）人员的上岗位置。

(源) 记录本班的收费额、全班合计发卡数量。

(缘) 记录非正常情况。

(远) 妥善保管，不得缺页，每班必填。

(四) 收费站值班记录

收费站值班记录格式见表 源原原原缘

填写说明及要求

(员) 值班时间：早八时到次日八时。

(圆) 站值班领导：站长、副站长。

(猿) 值班人：财务、票证人员。

(源) 本记录由值班领导填写。

表 源原原原 收费班工作记录表

上岗人员注明 岗亭方位时间、 缺勤人员、 收费额等 及	姓名	时间	位置	收费额 (发卡数量)	合计额
及发卡数量 及发卡人员					
上级检查情况 作业期间					
非正常情况					

班长：

第四篇 (高速) 公路收费站规范化建设与车辆通行费征收标准化管理

(缘) 值班记录填写内容

①上岗人员栏内填写白班、中班、夜班应上岗的班长、副班长、收费及发卡人员，注明上岗的位置及车道，并填注缺勤人员及原因。②对各班检查情况栏内填写对白班、中班、夜班各班检查情况 (内容包括：卫生状况、设备完好情况、收费秩序、劳动纪律、着装仪表工号牌等)。

表 源原原缘 收费站值班记录

日期		星期		天气情况		
值班领导			值班人			
值班记录	上岗人员		班长	收费员	发卡员	
		白班				
		中班				
		夜班				
	对各班 检查情况	白班				
		中班				
		夜班				
	上级机关 检查情况					
	其它情况					
	交班事宜					

值班领导签字：

- ③ 上级机关检查情况栏内填写检查情况及结果，注明检查单位及人员。
- ④ 交班事宜：把当班未处理的事项记录清楚，交下一班处理。
- ⑤ 值班人员要在收费员交接班时到岗监交。
- ⑥ 每月一小结，把本月出勤情况记录清楚。
- ⑦ 值班地点填写监控室或办公室、工作活动区间、办公区及收费口。