

## 第五篇 桥梁

# 收费站制度化建设与 车辆通行费规范化征收

# 第一章 桥梁收费管理概述

## 第一节 桥梁收费管理的概念及其任务

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。

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。

## 第二节 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 ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

## 三、技术开发工作

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

### 第三节 桥梁收费管理原则

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。它涉及面宽，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 12月 15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 桥梁收费站建设与管理

### 第一节 桥梁收费站组织机构及职责

#### 一、管理机构

桥梁收费站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，实行站长负责制。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。

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。

#### 二、桥梁收费机构一般管理

##### （一）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。

### （二）收费科一般管理

#### Ⓔ收费业务

- ⑴ 努力降低收费员的误判率，减少工作差错，避免误操作。
- ⑵ 提高规范化操作的水平。
- ⑶ 提高收费员的操作速度。
- ⑷ 统一车辆的判型。
- ⑸ 收费人员业务操作的评优选先工作。
- ⑹ 加强对收费员的业务操作培训、考核工作。

#### Ⓕ班组建设

- ⑴ 加强对收费班组的政治思想教育。
- ⑵ 抓好班组的“三创一建”工作。
- ⑶ 加强班组的综合考评。
- ⑷ 做好班组好人好事、违章违纪现象的考核。
- ⑸ 组织班组之间开展劳动竞赛活动。
- ⑹ 协调班组与班 组、班组与科室 之间的关系。

#### Ⓖ文明服务

- ⑴ 建立收费员文明服务的考核台账。
- ⑵ 规范基本文明用语。
- ⑶ 增加文明服务的手段和方法。
- ⑷ 规范现场特情处理的行为。

#### Ⓗ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。

#### Ⓙ特情处理

- ⑴ 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。

- (圆) 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。
- (猿) 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。
- (源) 协助处理车辆欠费, 车辆损坏车道设施设备的情况。
- (缘) 做好各种警卫任务中的车道安排、车道值勤等工作。
- (远) 协助处理各类投诉。

#### 远现场管理

- (员) 收费班组劳动纪律的管理。
- (圆) 请销假的管理。
- (猿) 调班的管理。
- (源) 收费岗位的足员。

### (三) 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、磁卡、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。

### (四) 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。

#### 员严格值机当班期间的监控程序

- (员) 明确当班人员分工, 提前 15 分钟做好交接班工作。

- (圆) 数据录入统计、报表打印工作。
- (猿) 通行卡的查询、恢复、回收入库。
- (源) 监控录像带的定时更换、定点存放。
- (缘) 特情车辆图像抓拍的光盘定期备份。
- (远) 监视、监听与考核。
- (苑) 降档车辆的确认。
- (愿) 特情处理。
- (怨) 设备设施的巡查。
- (员) 信息的纵横传递。
- (员) 值机日志等台账的记载。
- (员) 工作区域的卫生保洁。

### 圆 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

猿 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。

源 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。

缘 认真对待投诉受理工作，及时向站长室汇报。

远 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。

## 三、桥梁收费机构与人员工作职责

### (一) 收费站工作职责

收费站的职责如下：

圆 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。

猿 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。

源 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。

灃加强职业道德教育，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。

纛根据管理中心总体目标，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。

灃完善内部管理机制，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。

雍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。

愿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。

纛定期召开办公会议，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。

愿关心职工生活，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。

愿完成领导交办的其他任务。

### （二）行政科工作职责

愿配合党、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。

愿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。

愿负责收费站的后勤保障。

灃负责员工人事、劳动管理制度的落实，开展员工的考勤管理工作。

纛负责环境卫生、安全生产、消防工作，做好公伤、事故的调查与处理。

灃负责收费站实物资产管理，建立固定资产台账。

愿负责对外工作关系的协调和收费站的接待、信访工作。

愿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。

愿负责收费站的计划生育工作，掌握计划生育动态。

愿完成领导交办的其他任务。

### （三）值机科工作职责

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

愿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。

愿加强对监控、收费设备的巡查、维护和保养，确保设备完好工作。

灃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。

纒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。

纒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。

纒负责投诉的受理工作，并及时向上级领导汇报。

纒队认真做好备品备件保养、领用工作。

纒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。

纒完成领导交办的其他任务。

### （四）财监科工作职责

纒负责当班班次的 灃卡发放，票据领用，零钱兑换。

纒负责上一班次的 灃卡回收，做好 灃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。

纒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。

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

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

纒将需恢复的 灃卡，送值机室恢复。

纒将坏卡进行登记，放到指定地点。

纒负责收费政策、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。

纒及时将 灃表送给银行，并兑换零币。

纒完成清账室和办公室的卫生工作。

### （五）收费科工作职责

纒在站长室的领导下，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。

纒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。

纒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。

灃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。

纒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。

迺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。

雍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。

愿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。

怨完成领导交办的其它工作任务。

### (六) 站长职责

甬队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。

圆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。

猿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。

灃加强职业道德教育，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。

纒根据扬子大桥公司、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。

迺完善内部管理机制，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。

雍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。

愿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。

怨定期召开办公会议，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。

负责关心职工生活，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。

完成领导交办的其它任务。

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。

### （七）行政科科长职责

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

完成领导交办的其他任务。

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。

### （八）值机科科长职责

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。

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。

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。

④督促值班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。

⑤加强设备管理和备品备件的保管领用工作，并督促值班机员做好有关保密工作。

⑥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。

⑦负责对值班机员的考勤、考核工作，督促值班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。

⑧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。

⑨完成领导交办的其他任务。

⑩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。

### （九）财监科科长职责

①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。

②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。

③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。

④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 磁卡的管理规定以及收费站的各项规章制度。

⑤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。

⑥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。

⑦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。

⑧定期召开本部门工作会议，及时总结前阶段工作并拟订下阶段的工作计划。

⑨完成领导交办的其他任务。

⑩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。

### （十）收费科科长职责

①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。

①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。

②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。

③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。

④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。

⑤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。

⑥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。

⑦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。

⑧完成领导交办的其他任务。

⑨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。

### （十一）收费班长职责

①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。

②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。

③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。

④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。

⑤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。

⑥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《部颁文明公路收费站标准》的卫生管理要求。

⑦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。

进行车辆疏导工作，负责协调特殊收费事项的处理。

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。

带领班组协助完成特殊公务事项和领导交办的其他任务。

### （十二）收费员职责

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

### （十三）财监员职责

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。

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。

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。

协助收费班长对特殊收费事项的处理，协助收费员宣传收费规定和管理办法，做好车辆的疏导工作。

协助收费班长维护收费工作秩序，做好安全生产管理，制止无关人员进入收费工作区域。

对收费票款清缴的全过程进行监督，督促备用金、剩余票据按规定存放及回收卡、余卡的及时上交；负责清款中心的清场检查工作。

联系并协调银行人员的上门收款工作，确保当班票款及时入账；对发生假币、票款长短等情况，与收费班长共同做好复核验证工作，重新填制银行进账单，并做好记录。

根据上级安排，开展对收费票据的抽查和进岗封道突击检查；定期总结收费监督工作，对收费管理提出意见和建议。

协助收费班长完成对当班收费员的后勤服务事项，协助落实便民服务措施。

完成领导交办的其他任务。

### （十四）票务员职责

认真执行财经纪律对票据、卡的运作全过程实施监督和管理，负责票务管理过程中的协调工作。

负责票据的印制、领购申请，协助扬子大桥公司票务员完成自印票据的监制和印刷等管理工作。

加强库存票、卡的保管，做好票、卡的防火、防盗、防潮、防鼠、防磁等工作，定期对库存票、卡进行盘点，做到账、票、卡、表相符。

办理票、卡的领发及调配手续，建立票、卡收发使用台账制度，加强废弃票卡管理，经常与有关部门及人员进行票、卡核对，做好票、卡的统计、汇总与上报工作。

负责办理收费员票、卡的核销工作，定期向扬子大桥公司编制票据核销报告，对强化票、卡管理工作提出意见和建议。

加强票据存根的保管，办理过期存根的销毁手续。

负责当日车辆通行费收入的记账工作。

完成领导交办的其他任务。

### （十五）值机员职责

熟悉值机工作程序，熟练掌握仪器设备的操作，规范使用监控设施，加强监控设备的维护和保养，确保设备完好工作。

对车辆运行及收费情况实施全天候 24 小时监控，清账期间对票款解缴及银行收储情况进行监控。

秉公值日、不徇私情，对当班人员上下车道时间、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，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。

认真填写值机日记及考核台账，做好统计数据的汇集与编报，协助有关部门对相关数据进行查实核对。

负责对车型降档和特殊收费事项的认定，协助对事后记录的查阅与鉴定工作，做好录像资料的保管，并严格执行保密规定。

做好值机房的安全防火工作，禁止无关人员进入值机房，保持值机房整洁有序；组织对收费系统、报警系统的日常维护和保养。

保持值机工作的连续性，严格遵守作息和请销假制度。

完成领导交办的其他任务。

## 第二节 桥梁收费站班组建设

如何搞好班组建设，如何加强班组建设，是江阴大桥收费站进行现代化、正规化、科学化管理关键所在，重要所在。

