

严格执法 文明服务 全面提升我省高等级公路运营管理服务水平

□ 李睿

2003年1月19日，中部路网天谗、柳谗、柳忠和白兰四条高等级公路经过紧张的各项准备，一次性实现了联网收费目标，创造了国内多条路段并网收费一次成功的记录。经过半年时间的运行，联网收费公路车辆通行费收入稳定增长，文明服务水平不断提高，树立了收费公路运营管理的新形象。

目前，中部路网全长365公里，共有21个收费站，700多名收费人员，它中连省会兰州，东接旅游城市天水，北连工业城市白银，西向河西走廊，是甘肃省重要的政治经济带。我们以服务当地经济发展，创建交通行业文明服务的“窗口”形象为目标，提出“质量是核心、管理是基础、责任是根本”的口号，不断提高高等级公路的运营管理水平。

一、实现中部路网联网收费

2002年10月26日，我省白兰、尹中、柳古6条高等级公路整体建成通车，形成了以兰州为中心的高等级公路网。2003年1月19日零时，天谗、谗柳、柳忠和白兰四条高等级公路组成的中部路网实现联网收费，我省收费技术水平一跃跨入先进省份行列。

联网收费系统与高等级公路建设同步进行，这是我省联网收费的最大特点。要做到这一点，没有现成的经验可供借鉴。2001年2月，由省内外相关单位和有关专家联合完成的《甘肃省干线公路网交通工程总体规划》通过省交通厅的审定，联网收费建设正式启动。紧接着，由各单位承担的干线公路网联网收费、通信、监控总体规划、技术纲领及设备选型手册完成，各种软件开发、硬件研制工作紧锣密鼓地展开。

在加快交通基础设施建设步伐的同时，我省充分吸取了外省在联网收费上重复建设的经验教训，省交通厅决定成立统一的机构，对高等级公路运营管理实行统一管理。2002年12月12日，省高等级公路运营管理中心正式成立。运营中心的成立，加快了联网收费的各项准备工作。为做好天谗公路的联网工作，运营中心报请省物价局同意，重新调整了收费标准。2003年1月1日，全长193公里的天（水）谗（口）汽车专用二级公路正式采用非接触式IC卡收费，标志着我省车辆通行费征收工作步入智能化阶段。经过半个多月的运行，各项指标正常，为中部路网联网奠定了基础。2003年1月19日零时，由天谗公路与谗（口）柳（沟河）、柳（沟河）忠（和）、白（银）兰（州）四条高等级公路组成的中部路网联网收费一次成功，使我省一举跻身于全国联网收费先进行列。

联网收费技术先进，通过先进的通信和监控系统，将分散的、独立的收费站联结成整体的、紧密联系的一体。除两端收费站设置在公路主线上外，其余的收费站全部建在匝道上。司机在进口领取通行卡，出口按实际行驶里程交费，全程只需停车两次，与一般公路所有收费站设置在主线上相比，大大减少了停车交费时间，提高了车辆通行的速度。与外省相比，我省的联网收费具有以下几个方面的特色：

一是利用收费软件的独创性和通信系统搭建的计算机广域平台，在联网收费路网内任何一个出口车道，都可以查出车辆从哪个收费站入口进入路网，可调出该车在入

口处的图像，实现对无卡车、换卡车、坏卡车的查询和及时处理，有效地降低了联网收费中可能出现的逃费现象，保护了各业主的利益。

二是采用了大容量的数字音频存储技术，实现了三级联网监控，监控总中心可以实现对整个路网各个收费站、收费车道和当班收费员的实时监督。图像可连续回放，收费员在收费亭内的一举一动都可以调看，杜绝了私放人情车、贪污票款等违规乱纪的现象。

三是在国内首次采用太阳能电池光纤紧急电话，不仅不占用硅芯管道，而且不受电磁波的干扰，通话质量优于电缆紧急电话，还不受雷电影响。

随着兰海高速公路忠和至树屏段的建成通车，运营中心正在积极准备兰海高速忠树段和尹中机场高速公路与中部路网的并网工作。这两条高速公路并入中部路网以后，从兰州市区至中川机场可以实现快速通达。

二、开展“提高操作水平，促进文明收费”百日竞赛活动

收费公路是交通行业面向社会的“窗口”单位，形象非常重要。内强素质，外树形象，是我们收费公路多年以来提出的口号。我省首次实现联网收费以后，我们针对联网收费技术含量高、要求严的特点，提出了“提高操作水平，促进文明收费”的口号，在联网收费公路开展了“百日竞赛”活动。

联网收费公路各个收费站是相互紧密联系的整体，一位收费员出错，就会影响到其他收费员的正常收费工作。在联网收费公路开展百日竞赛，主要目的就是为减少收费员的操作失误，提高操作的准确性，树立优质文明服务的形象。

在竞赛开始之初，运营中心收集了收费政策、收费标准和操作规程等方面的资料，汇编成《收费业务学习材料》，发放给每位收费员，要求收费站组织收费员进行集中学习。为了检验收费员的学习效果，还组织了收费员应知应会考试。现在，这本书成了每位收费员必读的“教科书”。

联网收费之初，有的收费员不熟悉操作规程，经常输错车号，有的收费员服务意识不到位。百日竞赛开始以后，我们向社会公布了监督电话，聘请了社会义务监督员，加强对收费员工作的社会监督。同时，充分利用现代化的监控手段，不定时抽查收费员的工作。在检查中发现收费员文明服务不到位，仪容仪表不整的，当即进行严肃处理。针对收费员的错误操作，我们制定了严格的收费操作错误处罚办法，按照“谁出错谁负责”的原则进行处理，车辆通行费收入出现差错，收费员要全额补齐。

为了提高联网收费的服务水平，2003年5月21日我们还向社会公布了24小时值班热线咨询电话，向司乘人员提供力所能及的帮助和交通咨询，并接受社会投诉。据统计，热线开通两个多月以来，共接到热线电话187个。

百日竞赛开展以来，各收费站积极参与，相互间发出了竞赛挑战书，创办了竞赛简报，举行岗位练兵活动，进行了竞赛比武。收费员增强了工作责任心，错误操作明显减少，工作效率得到了很大的提高。同时，收费员文明服务的意识也加强了，文明礼貌用语多了，微笑多了，态度亲切了。通过竞赛，联网收费公路收费员的业务水平和操作技能得到明显提高，树立了良好的社会形象。

三、启动服务区经营开发

中部路网四条高等级公路全部是全封闭的控制出入的高速公路和汽车专用二级公路。联网收费开始以后，我们加紧启动服务区的经营开发，并将为司乘人员提供基本的服务放到了首位。在服务区还没有完全建成投入使用前，提前向司乘人员开放了厕所、车辆加油、加水等基本设施，解决封闭路段乘客上厕所、车辆加油加水的基本需求。

规范服务区的经营管理，树立甘肃高等级公路的服务品牌，是我们做好服务区工作的目标。根据甘肃路域经济发展的总体要求，我们制定了服务区准入制度，对进入

高等级公路和服务区经营的单位和个人，高标准要求，规范化管理。现在，我们已经对外开放了北龙口服务区和接驾嘴服务区，为司乘人员提供可口的饭菜，舒适的住宿。目前，我们正在向社会进行服务区招商，吸引社会资金投入服务区经营开发，不断满足司乘人员的消费需求。

四、整顿高等级公路交通秩序

联网收费开始以后，沿线部分群众私开平交道口现象严重，总计有1055个开口，成为个别司机逃缴车辆通行费的“方便之门”。据统计，联网收费以来，已经流失IC通行卡1.4万张，造成直接经济损失70万元，按联网收费公路全程最低征收额计算，共流失车辆通行费140多万元。

从2003年7月16日开始，运营中心联合高速公路交警支队，开展了高等级公路交通秩序专项整顿活动，按照统计的开口位置，逐个进行封闭。经过半个月的整顿，目前已经封闭了1000多个开口，基本杜绝了利用平交道口逃缴车辆通行费的现象。

针对部分客运车辆互相倒客，偷逃车辆通行费的现象，我们还组织了收费单位联合路政部门、交警部门加大对这类车辆的打击力度。谗柳收费所在整顿活动中，共查处违规车辆8台，追回逃款6662元，罚款2600元，收回逃费的IC卡11张。通过联合执法，有效地遏制了偷逃费的现象。

（作者单位：甘肃省交通厅工程处）

