

ICS 03.220.20
R10

DB32

江苏省地方标准

DB 32/T 3522.2—2019

高速公路服务规范 第2部分：收费站服务

Specifications for expressway service—Part 2: Toll collection station

2019 - 2 - 28 发布

2019 - 3 - 30 实施

江苏省市场监督管理局

发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	1
5 服务设施.....	2
6 服务人员.....	3
7 服务环境.....	3
8 服务质量.....	3

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规则编写。

本标准由江苏省交通运输综合行政执法监督局提出。

本标准由江苏省交通运输厅归口。

本标准起草单位：江苏省交通运输综合行政执法监督局、江苏百盛工程咨询有限公司。

本标准主要起草人：丁峰、宋国森、杨毅文、宋文浩、朱小发、卫东、李贵宾、夏建国、季欣、孟

倩

高速公路服务规范 第2部分：收费站服务

1 范围

本标准规定了高速公路收费站服务总体要求，包括服务设施、服务人员、服务环境、服务质量等内容。

本标准适用于全省高速公路收费站运营服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5768 道路交通标志和标线

GB/T 18367 公路收费方式

JTG D20 公路路线设计规范

JTG D80 高速公路交通工程及沿线设施设计通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

收费站 toll collection station

收费业务的基层管理单位，配备有相应的收费设施。

3.2

收费票证 toll ticket

收费管理过程中涉及通行费的票据、通行卡的总称。

3.3

设备完好率 equipment availability

完好的生产设备在全部生产设备中的比重。

4 总体要求

4.1 收费站应坚持规范准确、快捷高效、服务优质、公众满意。

4.2 收费站基本服务应满足表1的要求。

表1 收费站基本服务要求

序号	服务功能	基本服务	—
1	通行服务	一般车道(MTC)通行服务	●
		不停车快速(ETC)通行服务	●
		特殊车辆通行服务	●
2	收费服务	现金收费服务	●
		非现金收费服务	●
3	便民服务	咨询服务	●
		饮用水	○
		行车指南	○

注：●为收费站应提供的基本服务（无人收费模式下不作现金收费要求）；○为收费站可提供的基本服务。

5 服务设施

5.1 收费站基础设施设备应符合 GB/T 18367、JTG D80 要求，具体要求见表 2。

表2 收费站基础设施设备要求

序号	内容	要求
1	收费大棚	应配备收费大棚，保证安全、完好
2	收费车道	应配备ETC车道、绿色通道、超宽车道等，满足不同车型通行需要
		应配备至少1进1出ETC车道，省界主线站和有条件的收费站宜设置2进2出以上的ETC车道
		ETC车道宜设置在行车方向的最左侧，超宽车道宜设置在行车方向的最右侧
3	收费设施	应配备现金收费设施
		宜配备移动支付收费设施
		宜配备自助发卡设施
4	收费广场	路面应完好平整
		渠化设施应符合JTG D80要求
		标线应清晰，符合GB 5768要求，宜设置震荡标线
5	标志标识	标志应规范、醒目，易于识别，符合GB 5768要求
		应设置公示审批文件、主管部门、收费单位、收费标准、收费起止年限、监督电话的标志标牌
		应在醒目位置公示岗位证卡、动态汽车衡检定证书
		应设置200m免费放行标识

5.2 收费站配套设施设备具体要求见表 3。

表3 收费站配套设施设备要求

序号	内容	要求
1	照明设施	应保持完好，满足夜间照明需要
2	监控设施	收费广场、收费车道、收费亭等区域应设置监控设施
		200m免费放行标识处应设置监控设施
		监控视频图像保存不少于30天
3	消防设施	配备应符合消防部门要求
4	环保设施	应配备环保设施设备，满足收费站污水处理需要

6 服务人员

收费站服务人员具体要求见表4。

表4 收费站服务人员标准

序号	内容	要求
1	资格条件	应经岗前培训合格后上岗
2	个人仪表	应按规定统一着装，佩戴工作证或工号牌
		应保持仪表端庄和良好的个人卫生
3	文明礼貌	工作中应动作规范、使用普通话、用语文明、微笑服务
		应主动为顾客提供收费票证，唱收唱付

7 服务环境

收费站服务环境具体要求见表5。

表5 收费站服务环境要求

序号	内容	要求
1	清洁卫生	收费站建筑外表面应保持干净整洁
		收费广场、收费车道、收费亭整体应保持整洁干净，杂物、油污等应及时清理
		收费亭内物品应摆放整齐，保持清洁
2	光线照明	收费广场、收费车道应光线照明良好

8 服务质量

8.1 收费站收费服务质量具体要求见表6。

表 6 收费站服务质量

序号	内容	要求
1	收费规范	应严格执行国家及部省有关收费政策，并主动向司乘人员提供收费票证
2	快速通行	应视交通量情况，适时开启车道，正常情况下单车道（平均）排队长度不宜超过10辆或待交费车辆排队不应超过200米
		重大节假日期间，宜设置小型客车专用车道
		入口发卡时间宜≤8秒/辆，出口客车收费时间宜≤20秒/辆
3	设备完好	收费系统设施完好率宜保持95%以上
4	投诉反馈	收费站投诉反馈率应达到100%

8.2 经营管理单位可委托第三方开展服务满意度调查，分析和改进工作，持续提升服务水平。

附录
(规范性附录)
主要指标计算公式

A.1 收费系统设备完好率

收费系统可以正常使用设备数占收费系统总数的比。见式 (A.1):

$$\text{收费系统完好率} = \frac{\text{收费系统可以正常使用设备数}}{\text{收费系统设备总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.1})$$

A.2 收费站投诉反馈率

投诉事件中已反馈的数量与投诉事件总数的比。见式 (A.2):

$$\text{投诉反馈率} = \frac{\text{投诉事件已反馈数量}}{\text{投诉事件总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{A.2})$$
