

Q/SCJT

四川省交通投资集团公司企业标准

Q/SCJT 11—2018

高速公路收费稽查业务规范

2018 - 05 - 10 发布

2018 - 07 - 01 实施

四川省交通投资集团公司

发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1 给出的规则起草。

本标准由四川省交通投资集团公司（以下简称“集团公司”）经营管理部提出并归口。

本标准起草单位：四川高速公路建设开发集团有限公司稽查监控中心、四川成渝高速公路股份有限公司成仁分公司、成渝分公司、四川高速公路建设开发集团有限公司、四川成渝高速公路股份有限公司、四川藏区高速公路有限责任公司、成都南晟德管理顾问有限公司。

本标准主要起草人：蔡新川、罗煜、何子牛、朱琴、华毅、何炜、张昆、袁飞云、刘家民、陈为林、张洪歌、方靖、毛荣、黄俊莉、兰刚、游敏。

高速公路收费稽查业务规范

1 范围

本标准规定了高速公路收费稽查管理原则、质量控制、作业规范及结果处理。
本标准适用于集团公司所辖高速公路的收费稽查管理。

2 原则

- 2.1 法治原则：应遵循相应的法律法规、规章制度。
- 2.2 事实原则：实事求是，反应稽查真实情况。
- 2.3 保密原则：不得泄露稽查工作内容，应保护稽查对象的个人信息。
- 2.4 回避原则：稽查对象与稽查人员是利益相关方，稽查人员应回避稽查。
- 2.5 奖惩原则：稽查工作表现优秀的单位、个人予以奖励，违法违规单位、个人应给予处罚。
- 2.6 遵纪原则：不得利用稽查职权为自己或者他人谋取利益，不得玩忽职守，不得接受被查对象的请客送礼，未经批准私见被查对象。
- 2.7 信息化原则：不断提高稽查信息化应用水平，充分利用现代信息技术采集稽查信息，强化稽查管理和稽查监督。

3 质量控制

稽查工作质量应符合表1的要求。

表1 稽查工作质量要求

类型	执行标准
收费标准执行率	100%
优惠政策执行率	100%
漏费率	0%
特殊情况车辆收费操作全过程监督率	100%
特殊情况车辆收费站电子稽核率	100%
特殊情况车辆管理处稽查率	≥60%
特殊情况车辆项目公司稽查率	≥30%

4 作业规范

4.1 对内稽查

4.1.1 稽查对象

4.1.1.1 项目公司收费稽查部门的稽查对象宜包括所辖的管理处收费管理部门、监控（分）中心、收费站、服务区、机电维修队、隧道管理处（所、站）。

4.1.1.2 管理处收费稽查部门的稽查对象宜包括所辖的监控（分）中心、收费站、服务区、机电维修队、隧道管理所（站）。

4.1.1.3 收费站（站级管理人员）的稽查对象即本站的所有收费人员。

4.1.1.4 收费班（收费班长）的稽查对象即本班组的收费人员。

4.1.2 稽查方式

稽查方式包括但不限于以下内容：

- 日常稽核：稽核工作与日常业务有效融合，包括收费车道业务稽查、卡票款盘点和稽查、异常卡登记与稽核等；
- 现场稽查：工作现场对相关岗位人员的上岗行为、操作规范及工作秩序等进行实地检查；
- 后台稽查：利用联网收费系统和监控设备，进行实时监控、录像检查、系统排查、数据分析及真实信息验证；
- 交叉稽查：由直属企业、项目公司稽查业务部门组织协调跨路段进行的稽查工作，相关部门和收费站应配合协助；
- 专项稽查：对联网收费营运管理过程中的异常情况进行针对性稽查。

4.1.3 稽查流程

对内稽查流程见图1。

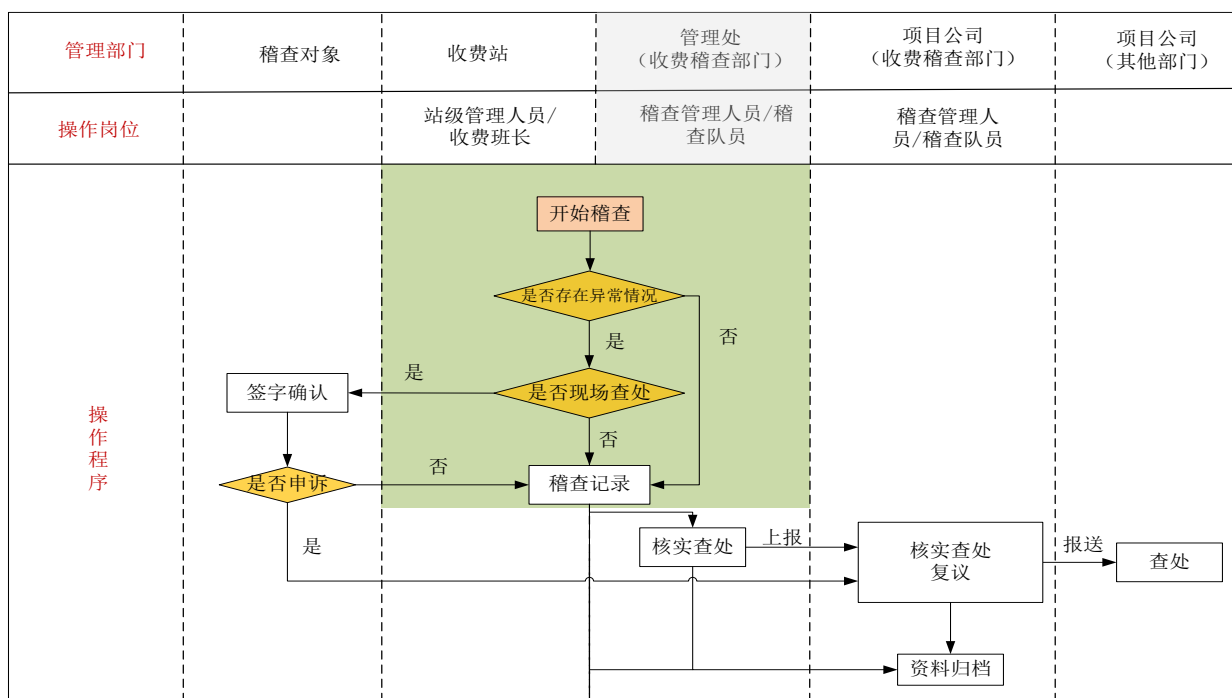


图1 对内稽查流程图

4.1.4 稽查内容

4.1.4.1 收费管理

稽查内容包括但不限于：

- 收费管理的法律法规、收费政策和企业标准的执行情况。
- 收费业务操作收费符合规范。
- 卡票款、身份卡卡管理是否符合规范。
- 窗口服务、收费环境是否符合规范。
- 收费管理工作人员日常工作是否符合规范。

4.1.4.2 机电管理

稽查内容包括但不限于：

- 机电管理的法律法规、收费政策和企业标准的执行情况。
- 机电设备、备品备件、机电维修的业务操作是否符合规范。
- 机电设备的安装、维保、使用是否符合技术规范。
- 设施设备使用是否符合安全规范。
- 机电维修、隧道管理工作人员日常工作是否符合规范。

4.1.4.3 监控管理

稽查内容包括但不限于：

- 监控突发事件处置应急预案是否完善，抽查执行情况。
- 监控管理的法律法规、收费政策和企业标准的执行情况。
- 12122 系统使用是否符合规范。
- 监控突发事件处置、业务备案与稽核、监控日常管理等业务操作是否符合规范。
- 交通阻断信息报送、投诉举报事件处理是否符合规范。
- 监控管理工作人员日常工作是否符合规范。

4.1.4.4 服务区管理

稽查内容包括但不限于：

- 服务区管理的法律法规、收费政策和企业标准的执行情况。
- 公共厕所、停车区、咨询台等公共区域管理是否符合规范。
- 加油站、餐饮、便利店等经营管理是否符合规范。
- 设施设备的安装、维保、使用是否符合技术规范。
- 服务区管理、经营管理工作人员日常工作是否符合规范。

4.1.4.5 对下级稽查内容

对下级稽查内容包括但不限于以下内容：

- 稽查任务完成率、稽查工作程序及稽查人员的工作纪律情况，记录后提出建议或处理意见。
- 外部稽查情况及处理结果。

4.1.5 违纪违规人员申诉

4.1.5.1 申诉过程应以事实为依据，遵循“公平、公正、公开”的原则。

4.1.5.2 收费或稽查人员对稽查结果有异议的，当事人或非当事人都可以书面形式向上级稽查部门提出对认定结果进行复议的要求。申诉流程如图 2。

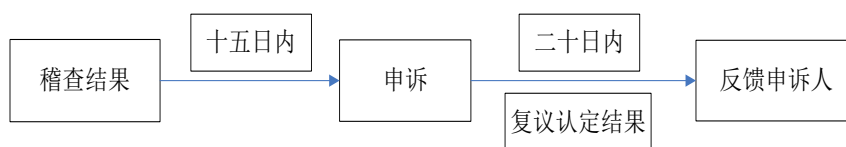


图2 申诉流程图

4.1.5.3 稽查部门应公开向所辖路段发布申诉事件复议的认定结果。

4.1.5.4 复议认定结果公开发布后，不得对同一事件再次要求重新进行认定。

4.2 对外稽查

4.2.1 稽查对象

高速公路通行车辆。

4.2.2 稽查方式

4.2.2.1 直属企业、项目公司应按照国家、行业相关规定，与辖区公安派出所、治安管理、刑事侦查、高速交警、交通执法等部门建立联席机制，定期召开联勤联动工作会议，并记录备案。

4.2.2.2 对外稽查方式包括但不限于以下内容：

——后台稽查：应通过相关系统进行数据稽查或根据相关项目公司提供的车辆通行情况、缴费情况、监控影音等进行分析；

——联合稽查：由直属企业、项目公司稽查业务部门牵头成立稽查工作组，按片区区分工作小组，共同制订专项稽查方案，统一稽查目标，采取片区范围布控、跨路段联动等措施对联网收费特殊事件开展稽查处理。

4.2.2.3 根据收费状况制定专项工作计划，协调相关执法单位及部门开展各类专项整治活动。

4.2.3 稽查流程

对外稽查流程见图3。

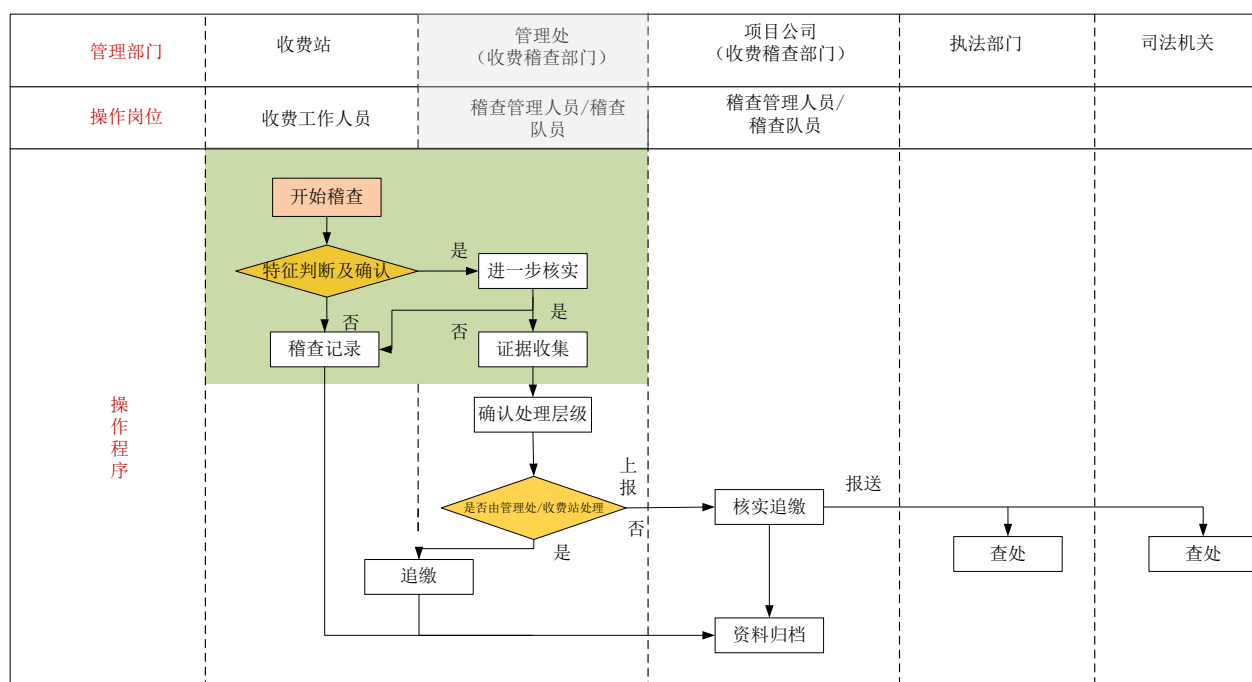


图3 对外稽查流程图

4.2.4 稽查内容

对外稽查是指对高速公路车辆逃缴通行费等违规行为进行防范、调查及处置工作。

稽查内容主要包括但不限于：

- 收集车辆逃费信息，分析收费异常数据；
- 调查疑似逃费行为，收集冲卡、倒换卡等逃费黑名单车辆资料；
- 处理查实的逃费事件，依法追缴通行费等。

4.2.5 违纪违规人员申诉

违纪违规人员申诉过程应符合4.1.5的要求。

5 结果处理

应对稽查工作中的违法违纪违规行发出稽查通报，提出整改意见，跟进整改结果，按照法律法规及制度进行处理，并记录备案。