### 关于《北京市收费公路联网收费管理办法

### （送审稿）》的起草说明

起草说明主要包括起草背景、起草工作过程、主要内容、需要特别说明的问题四个方面内容。

1. 起草背景

按照国家深化收费公路收费制度改革的决策部署，自 2020 年, 全国取消高速公路省界收费站，实行“一张网运营”“一体化服务”，实现全国高速联网收费，2019年市交通委印发了《关于我市联网收费结算管理体制的意见》 ，明确了“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”的管理体制，2021年底，市交通委印发了《北京市公路事业发展中心机构职能编制方案》，明确北京市公路事业发展中心为北京市高速公路联网收费结算中心，承担本市高速公路联网收费结算的事务性工作。经调研，湖南、广东、山东、浙江等多个省市均制定了联网收费管理办法，我市目前未出台相应规范性文件。为贯彻落实《收费公路管理条例》及交通运输部联网收费运营和服务等有关文件要求，加强我市收费公路联网收费运营管理，保障收费公路联网收费工作安全、有序开展，进一步提高收费公路通行效率和服务质量，捋顺我市收费公路联网收费运营管理体系，明确各参与方职责和主要业务流程，故编制了本管理办法。

1. 起草工作过程

2022年4月，起草编制《北京市收费公路联网收费管理办法》；

2022年7月，向市交通委李亚宁总师专题汇报；

2023年1月，向市交通委赵子龙副主任专题汇报；

2024年7月19日，面向各高速公路经营管理单位，速通公司，委法制处、科技处、财务处，市公路事业发展中心征求意见。具体征求意见情况附后。

1. 主要内容

《办法》共10章40条，章节包括总则、工作职责、基本要求、基础信息及费率、通行介质、收费运营、系统及数据、客户服务、监督考核、附则。主要内容包括明确各联网收费运营参与方工作职责，各参与方应遵守的基本要求，对各项工作流程及要求进行了梳理和明确要求。

主要为贯彻落实《关于我市联网收费结算管理体制的意见》中“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”体制架构要求，强化我市收费公路联网收费管理工作。

四、需要特别说明的问题

（一）有关文件内容的特殊情况

无。

（二）发文形式、上会形式的情况

拟以市交通委名义印发的行业管理规范性文件。

（三）与既有政策文件的衔接协调情况

无。

### 北京市收费公路联网收费管理办法

### （征求意见稿）

第一章 总则

第一条 为规范和加强北京市收费公路联网收费管理工作，保障收费公路联网收费工作安全、有序开展，进一步提高收费公路通行效率和服务质量，根据《中华人民共和国公路法》《收费公路管理条例》及交通运输部收费公路联网收费运营和服务有关规定，结合本市实际情况，制定本办法。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）1.1 为规范和指导收费公路联网收费运营和服务相关工作，制定本规则。1.2 本规则根据《中华人民共和国公路法》《收费公路管理条例》等法律法规，结合全国收费公路联网收费运营现状制定。

2.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）1.1 根据《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）为详细规范和指导收费公路联网收费运营和服务相关工作，结合全国收费公路联网运营现状制定本规程。）

第二条 北京市收费公路联网收费运营、服务及监督管理适用本办法。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）1.3 本规则适用于收费公路联网收费运营和服务。

2.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）1.2 本规程适用于收费公路联网收费运营和服务）

第三条 收费公路联网收费工作应遵循统一标准、联网运营、安全有序、及时准确的工作原则。

（依据及参考依据：收费公路联网结算管理机构、收费公路经营管理单位和发行服务机构按照相关法规政策、标准规范开展收费公路联网 收费运营和服务工作。）

第二章 工作职责

第四条 北京市交通委员会（以下简称“市交通委”）统筹指导本市收费公路联网收费管理和服务工作。北京市公路事业发展中心作为北京市高速公路联网收费结算中心（以下简称“市联网收费管理机构”），承担全市收费公路联网收费、服务和监督管理等事务性工作。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）2.1.3省级交通运输主管部门负责指导本省（区、市）收费公路联网收费运营管理和服务工作。

2.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101），确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制。

3.市交通委三定职责：第一条 起草本市相关地方性法规草案、政府规章草案和政策措施。第三条 提出交通运输行业收费政策及标准的建议。第五条 负责本市交通基础设施的监督管理和交通运输业的行业管理。第九条 组织指导交通运输信息化建设，推动智能交通系统建设。组织指导重大交通科技项目立项、研究、开发和成果推广、应用工作。第十四条 完成市委、市政府交办的其他任务。

4.市交通委公路管理处三定职责：负责公路收费站收费服务的监督管理。）

第五条 市联网收费管理机构职责：

（一）参与起草收费公路联网收费相关地方性法规草案、政府规章；参与拟定收费公路联网收费结算的标准规范。

（二）负责组织开展收费公路收费运营、通行介质、基础信息、费率、密钥、清分结算、稽核和客户服务等具体管理工作。

（三）负责组织开展收费公路联网收费系统建设、升级、维护等工作。

（四）承担本市和跨省收费公路联网收费工作的组织协调。

（五）指导ETC发行工作。

（依据及参考依据：

1.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）2.1.3省级收费公路联网结算管理机构负责组织开展本省（区、市）收费公路联网收费运营和服务工作。

2.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101），确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制。

3.公路事业发展中心三定职责：第三条（二）负责高速公路管理的相关工作。参与高速公路联网收费结算的标准规范的拟订。承担本市高速公路联网收费结算的具体工作（包括运营、结算、客服管理等）。（四）完成市交通委交办的其他任务。第四条（八）联网结算管理科 配合拟订本市高速公路联网收费结算的标准规范。承担收费基础信息及全网费率管理的具体工作，开展收费基础信息及全网费率的采集、更新、验证、发布等工作。参与指导通行介质及ETC发行工作。负责高速公路联网收费结算的运营管理。负责清分结算及北京市收费公路电子收费密钥的具体管理。负责高速公路联网收费清分结算及稽核管理具体工作。承担高速公路联网收费相关信息的日常统计工作。）

第六条 收费公路经营管理单位（以下简称“路方单位”）职责：

（一）按照相关法规政策、标准规范开展所辖路段联网收费和服务工作。

（二）负责所辖路段收费运营、通行介质、基础信息、费率、密钥、稽核等日常工作，配合做好ETC发行工作。

（三）负责所辖路段联网收费咨询和投诉的受理、处置及回访等工作。

（四）负责所辖路段资金账户管理、交易数据封账及交易对账工作，配合做好清分结算工作。

（五）承担本单位联网收费相关系统的建设、升级、维护及信息安全防护等工作。

（六）联动公安、公安交管、交通运输等执法部门，做好收费现场秩序维护工作。

（依据及参考依据：1.《收费公路管理条例》第四十一条 收费公路经营管理者应当按照国务院交通主管部门和省、自治区、直辖市人民政府交通主管部门的要求，及时提供统计资料和有关情况。

2.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）2.1.4收费公路联网结算管理机构、收费公路经营管理单位和发行服务机构按照相关法规政策、标准规范开展公路联网收费运营和服务工作。）

第七条 清分结算服务机构（以下简称“清分机构”）职责：

（一）负责按照相关法规政策、标准规范，开展全市收费公路联网收费清分结算和客户服务工作。

（二）负责复合通行卡（CPC卡）的跨省运输、市内调拨、丢卡定责、坏卡处置等工作；配合市联网收费管理机构编制CPC卡采购计划。

（三）负责基础信息的更新工作，配合市联网收费管理机构开展基础信息编制、核对等工作。

（四）负责北京市收费公路费率文件制作、测试、核对确认、上传、部署等工作。

（五）负责联网收费密钥的采购、保管、应用、盘点等工作。

（六）负责组织建立客户服务团队，按照全国统一的服务标准,开通热线电话、新媒体等线上、线下服务渠道及部级客服热线接访，规范做好联网收费相关咨询和投诉的受理、流转、分析及回访工作。

（七）负责市级联网收费相关系统的建设、维护及信息安全防护工作。

（八）配合市联网收费管理机构开展稽核管理工作。

（依据及参考依据：1.北京市交通委员会签报（2006年第334期）(二)从提高系统建设速度，提高系统管理水平，提高系统服务质量出发，原则同意在“北京速通电子科技有限公司”基础上组建成立“北京市高速公路ETC专营公司”,负责全市高速公路不停车收费系统的运营、维护、和各业主之间的通行费拆分、客户服务等工作。请各业主尽快协商、讨论具体细节，上报市交通委。2.北京市交通委员会签报（2006年第361期）五、市首发公司牵头，各高速公路业主为主，一卡通公司参加，立即开展组建北京市高速公路ETC专营公司的筹备工作，尽快研究提出组建方案。3.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责 CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。）

第八条 发行服务机构（以下简称“发行机构”）职责：

（一）按照相关法律法规、政策标准，合法依规开展ETC发行和客户服务工作。

（二）负责ETC发行相关系统的建设、维护及信息安全防护工作。

（三）负责ETC发行服务网点的建设和运营。

（四）负责ETC应用场景拓展和服务。

（依据及参考依据：《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）3.4.1发行服务机构为客户提供开户、发行、代扣账户关联、标签售后、ETC卡售后、信息查询变更、咨询投诉等全业务周期的服务。4.1.5发行服务机构应严格按照相关标准规范开展OBU和ETC卡管理工作。）

第三章 基本要求

第九条 市域内既有收费公路及新建成收费公路均应实行联网收费，纳入全市收费公路联网收费体系。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）2.3建立健全收费公路联网收费客户服务体系、清分结算体系和客户账户体系，并基于统一体系开展各项运营和服务工作。2.4收费公路联网收费运营服务体系依托已有的全国ETC联网收费运营服务体系建设和运营。

2.《北京市交通委员会关于细化取消高速公路省界收费站工作方案的通知》（京交函〔2019〕775号），要求各收费公路经营管理单位完成收费站工程建设与改造、收费与管理系统建设等联网收费准备工作）

第十条联网收费各项工作应符合相关法律法规、交通运输部联网收费规则、规程及相关标准规范要求。

（依据及参考依据：《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）1总则 1.1为规范和指导收费公路联网收费运营和服务相关工作， 制定本规则。1.2本规则根据《中华人民共和国公路法》《收费公路管理条例》等法律法规，结合全国收费公路联网收费运营现状制定。1.3本规则适用于收费公路联网收费运营和服务。1.4收费公路联网收费运营和服务除应符合本规则外，还应 符合国家法律法规和行业现行有关标准规范的规定。）

第十一条 路方单位、清分机构、发行机构应根据本单位职责建立基础信息及费率、通行介质、收费运营、系统维护、客户服务、ETC发行等管理制度，确保联网收费工作正常开展。

（依据及参考依据：《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）2.1.1参与方指参与收费公路联网收费运营管理工作的 相关单位。各参与方应协同配合，确保收费公路联网收费运营 和服务工作有序高效。2.1.4收费公路联网结算管理机构、收费公路经营管理单位和发行服务机构按照相关法规政策、标准规范开展收费公路 联网收费运营和服务工作。）

第十二条 路方单位应加强联网收费工作人员业务培训和考核，分级分类制定联网收费应急预案，规范开展各项工作，保障联网收费高效、稳定运行。

（依据及参考依据：《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）2.1.4 收费公路联网结算管理机构、收费公路经营管理单位和发行服务机构按照相关法规政策、标准规范开展收费公路联网收费运营和服务工作。7.2.3.5 各参与方应根据部省工作要求，明确各省工作任务并开展稽核工作考核。 8.1.2部联网中心、省中心及收费公路经营管理单位应制定应急预案，及时有效应对各类系统突发故障。8.5.2 定期开展部、省两级系统运维培训和应急演练，指导相关单位加强日常监测水平，提高故障响应能力。）

第十三条 市联网收费管理机构应定期统计分析收费公路联网收费情况，督促路方单位、清分机构、发行机构解决存在的问题。清分机构、发行机构、路方单位应按市联网收费管理机构要求及时、准确提供联网收费相关数据，协助开展联网收费统计、分析工作。

（依据及参考依据：1.《收费公路管理条例》第四十一条 收费公路经营管理者应当按照国务院交通主管部门和省、自治区、直辖市人民政府交通主管部门的要求，及时提供统计资料和有关情况。

2.公路事业发展中心三定职责：第四条（八）联网结算管理科承担高速公路联网收费相关信息的日常统计工作。

3.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责 CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。

4.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）5.5.4 收费站使用兜底计费方式收费需向省中心报备，省中心应对本省兜底计费方式使用情况进行统计分析，并及时对系统进行优化升级，且应定期向部路网中心报送本省兜底计费方式使用情况。部路网中心定期对全网兜底计费方式使用情况进行统计分析。7.2.3.3 各参与方应按职责及时对特情数据、追缴/重点关注名单车辆的通行数据、绿色通道等免费车辆数据进行分析、稽核与处理等工作。7.2.3.4 各参与方应按职责分工对全路网通行数据、收费数据开展筛选、分析、核查和研判等稽核与处理工作。）

第十四条 清分机构、发行机构应按年度向市联网收费管理机构报告清分结算和ETC发行、服务及拓展应用等工作情况。

（依据及参考依据：1.《收费公路管理条例》第四十一条 收费公路经营管理者应当按照国务院交通主管部门和省、自治区、直辖市人民政府交通主管部门的要求，及时提供统计资料和有关情况。

2.公路事业发展中心三定职责：第四条（八）联网结算管理科承担高速公路联网收费相关信息的日常统计工作。

3.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责 CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。）

第十五条 联网收费各参与方应积极拓展联网收费支付方式，大力推进ETC在各类涉车领域应用，为客户提供便捷服务。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）3.1.3各参与方应大力推动ETC在各类涉车领域的应用，为客户提供方便快捷的服务。

2.交通综合治理工作任务：“通过车牌识别与电子支付手段关联等方式，进一步压减人工收费通道”）

第十六条 路方单位、清分机构、发行机构应协助市联网收费管理机构开展联网收费相关管理工作，并按要求开展联网收费数据对接工作。

（依据及参考依据：1.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责 CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。速通公司主要管理人员可以参与北京市联网收费结算管理中心的工作。

2.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）2.1.1 参与方指参与收费公路联网收费运营管理工作的相关单位。各参与方应协同配合，确保收费公路联网收费运营和服务工作有序高效。）

第四章 基础信息及费率

第十七条 市联网收费管理机构应组织路方单位和清分机构做好联网收费基础信息及费率的管理工作，及时、准确更新基础信息及费率。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）4.3 收费基础参数信息 4.3.1收费公路经营管理单位要做好所辖路段应用服务设施维护，并进行数据采集。 7.1.3费率参数由路径参数、计费参数、计费模块三部分组成，用于计算路网的计费路径及各车型的收费标准，是费率管理的重要基础数据。 7.2.1各省费率是由省（区、市）路段经营单位在路段开通前按程序向相关主管部门提出申请，经批复后将结果报送到省（区、市）中心，由省（区、市）中心负责制作成（或更新）省级计费参数。）

第十八条清分机构应按照市联网收费管理机构的要求，及时、准确对基础信息进行更新，并做好费率测算及更新工作。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）4.3 收费基础参数信息 4.3.1收费公路经营管理单位要做好所辖路段应用服务设施维护，并进行数据采集。 7.1.3费率参数由路径参数、计费参数、计费模块三部分组成，用于计算路网的计费路径及各车型的收费标准，是费率管理的重要基础数据。 7.2.1各省费率是由省（区、市）路段经营单位在路段开通前按程序向相关主管部门提出申请，经批复后将结果报送到省（区、市）中心，由省（区、市）中心负责制作成（或更新）省级计费参数。

2.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责 CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。速通公司主要管理人员可以参与北京市联网收费结算管理中心的工作。）

第十九条 路方单位更新基础信息时，应于开通运营前10个工作日向市联网收费管理机构提交书面申请，申请内容应至少包含申请单位、变更信息、变更原因、预计启用时间等；因更新基础信息涉及费率调整时，应于开通运营前30个工作日提交申请，同时做好费率核对、部署、验证等工作，确保计费准确。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）4.3 收费基础参数信息 4.3.1收费公路经营管理单位要做好所辖路段应用服务设施维护，并进行数据采集。4.3.5省（区、市）涉及新增、取消和变更以下基础信息，省中心应早于变更内容生效前 30 个自然日向部联网中心发函进行相关备案。7.1.3费率参数由路径参数、计费参数、计费模块三部分组成，用于计算路网的计费路径及各车型的收费标准，是费率管理的重要基础数据。7.2.1各省费率是由省（区、市）路段经营单位在路段开通前按程序向相关主管部门提出申请，经批复后将结果报送到省（区、市）中心，由省（区、市）中心负责制作成（或更新）省级计费参数。）

第五章 通行介质

第二十条 ETC发行管理要求：

（一）市联网收费管理机构应监督、指导发行机构合法、依规开展ETC发行服务工作，保障客户合法权益，为客户提供优质服务。

（二）发行机构应合法、依规开展ETC发行和服务工作，规范发行服务线上、线下网点建设及运营，不断提升服务质量；持续增加ETC发行服务渠道，大力拓展ETC使用场景，不断提升车辆ETC安装率和使用率。

（1.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）3.1.1收费公路联网收费客户服务应形成全国统一规范的服务标准，保障客户服务的一致性和客户满意度；3.1.2 客户服务业务包括发行、售后、通行、咨询、投诉等服务业务，应基于部省协同的联网收费系统开展。

3.1.3各参与方应大力推动 ETC在各类涉车领域的应用，为客户提供方便快捷的服务。）

第二十一条 CPC卡使用管理要求：

（一）市联网收费管理机构应根据收费公路通行流量情况，合理确定全市CPC卡管理基数及路方单位管理基数；组织清分机构、路方单位定期开展丢卡定责工作，并根据路网通行量增长及CPC卡流失情况，组织路方单位补充采购CPC卡；组织开展CPC卡保有量日常监测，适时开展跨省调拨工作。

（二）路方单位应按市联网收费管理机构要求，及时、足量采购CPC卡并做好入网检测及报备等工作；常态化开展CPC卡保有量监测，存量不足应及时申请调拨或补充采购；配合市联网收费管理机构、清分机构开展CPC卡调拨工作；CPC坏卡、低电量卡不得继续投入使用或调出。

（三）清分机构应按市联网收费管理机构要求，定期开展丢卡定责及编制CPC卡采购计划；做好CPC卡跨省调拨、运输等工作；组织路方单位开展CPC卡市内调拨及坏卡核销返厂等工作。

（依据及参考依据：1.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。

2.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）4.1.1 联网收费通行介质包括 ETC 卡、OBU、CPC 卡及纸质通行券等；4.1.2 各参与方应大力发展 ETC,减少CPC卡使用；4.1.4 各省(区、市)应做好本区域内通行介质管理工作,确保通行介质满足本省(区、市)收费业务需要。4.1.6收费公路经营管理单位应有效开展CPC卡管理工作，确保收费业务正常运转。）

第二十二条 纸质通行券使用管理要求：

（一）纸质通行券应按照交通运输部规定的统一样式印制并满足使用需求。

（二）除重大节假日小型客车免费通行过渡期间或收费站出现所有入口车道瘫痪等紧急情况外，原则上不得发放纸质通行券。紧急情况需发放纸质通行券应经市联网收费管理机构同意。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）3.2.1.1 各省（区、市）应做好本区域内纸质通行券管理工作，确保纸质通行券满足本省（区、市）收费业务需要。3.2.2.2 纸质通行券使用前应经省中心同意，省中心应同步通过通行介质管理平台向部联网中心报备启用和停用情况，部联网中心告知相关参与方。 4.2.4通行介质发行应符合相关标准和规则。OBU和ETC 卡由发行服务机构发行，CPC卡、纸质通行券由各省中心组织发 行(印制)。CPC卡和纸质通行券版面均应由部统一设计。4.2.4通行介质发行应符合相关标准和规则。OBU和ETC卡由发行服务机构发行，CPC卡、纸质通行券由各省中心组织发 行(印制)。CPC卡和纸质通行券版面均应由部统一设计。）

第六章 收费运营

第二十三条 路方单位应当按照批准的收费标准和收费方式，规范开展车辆通行费收取工作，做到依法收费、文明服务；及时、足量开启收费车道，有效维护收费秩序，保障收费车道畅通。

（依据及参考依据：1.《收费公路管理条例》第十四条　收费公路的收费期限，由省、自治区、直辖市人民政府按照下列标准审查批准：(一)政府还贷公路的收费期限，按照用收费偿还贷款、偿还有偿集资款的原则确定，最长不得超过15年。国家确定的中西部省、自治区、直辖市的政府还贷公路收费期限，最长不得超过20年。(二)经营性公路的收费期限，按照收回投资并有合理回报的原则确定，最长不得超过25年。国家确定的中西部省、自治区、直辖市的经营性公路收费期限，最长不得超过30年。第十五条　车辆通行费的收费标准，应当依照价格法律、行政法规的规定进行听证，并按照下列程序审查批准：(一)政府还贷公路的收费标准，由省、自治区、直辖市人民政府交通主管部门会同同级价格主管部门、财政部门审核后，报本级人民政府审查批准。(二)经营性公路的收费标准，由省、自治区、直辖市人民政府交通主管部门会同同级价格主管部门审核后，报本级人民政府审查批准。第十六条　车辆通行费的收费标准，应当根据公路的技术等级、投资总额、当地物价指数、偿还贷款或者有偿集资款的期限和收回投资的期限以及交通量等因素计算确定。

2.《北京市收费公路收费站服务规范》收费车道应保持清洁、无障碍物，车道结构规范，满足各种车型通行需求。）

第二十四条 新建成收费公路及既有收费公路增设收费站纳入联网收费运营，路方单位应完成收费系统相关软硬件、通信网络的建设部署及测试；组织具有网络安全等级测评或安全风险评估等相关资质的第三方检测评估机构，对接入联网收费系统的路段中心、收费车道、ETC门架系统，依据交通运输部相关要求开展安全接入检测；组织开展各收费车型实车测试，验证基础设施信息、费率的准确性；印制、采购充足的收费票据和CPC卡；组织开展收费工作人员及相关运营人员上岗培训。

开通运营前30个工作日应向市联网收费管理机构提出联网收费运营书面申请，并提供市政府及相关部门批复文件、规划设计文件、收费系统软硬件测试、网络安全测试及人员培训情况等相关材料。市联网收费管理机构应组织清分机构对开通运营准备情况开展评估。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）4.3 收费基础参数信息 4.3.1收费公路经营管理单位要做好所辖路段应用服务设施维护，并进行数据采集。4.3.5省（区、市）涉及新增、取消和变更以下基础信息，省中心应早于变更内容生效前 30 个自然日向部联网中心发函进行相关备案。 7.1.3费率参数由路径参数、计费参数、计费模块三部分组成，用于计算路网的计费路径及各车型的收费标准，是费率管理的重要基础数据。 7.2.1各省费率是由省（区、市）路段经营单位在路段开通前按程序向相关主管部门提出申请，经批复后将结果报送到省（区、市）中心，由省（区、市）中心负责制作成（或更新）省级计费参数。8.7.2联网区域内所有ETC门架系统关键设备应符合国家 和行业相关标准规定，并通过具备相关检测资质的第三方检测机 构的型式检验。ETC门架系统开通运行前，应通过由具备相关检测资质的第三方检测机构依据现行《公路工程质量检验评定标准第二册机电工程》(JTG F80/2)及相关标准规范开展的工程质量 检验。省中心应组织对到货的关键设备进行抽样检验。）

第二十五条 清分结算工作要求：

（一）市联网收费管理机构应加强对通行费清分结算工作的监督、指导、管理。相关参与方对结算结果提出异议，由市联网收费管理机构组织开展核查，结算有误部分由清分机构进行调账处理。

（二）发行机构针对ETC通行交易，应及时、准确完成ETC交易记录记账、扣款，并将相关结果发送至清分机构。

（三）清分机构应当按照“公平公正、及时准确、公开透明”的原则，按期完成车辆通行费清分结算工作，并向路方单位出具联网收费报表、开放联网收费数据；异常事项应向市联网收费管理机构专题报告。

（四）路方单位应及时、规范完成所辖路段交易数据完整性校验、封账及结算结果确认。

（依据及参考依据：1.公路事业发展中心三定职责：第四条（八）负责清分结算及北京市收费公路电子收费密钥的具体管理。负责高速公路联网收费清分结算及稽核管理具体工作。

2.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）5.1.2 通行交易清分结算包括 ETC 通行交易清分、ETC 通行交易拆分、多省其他交易省际拆分、退费补交清分、资金结算、交易对账；）

3.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。

第二十六条 交易对账工作要求：

（一）联网收费各参与方应严格按照规定时限、规则开展交易对账工作，确保业务处置规范、准确。

（二）路方单位针对有效追偿应及时进行资金赔付，尽快排查分析被追偿原因，加强整改，避免再次发生。

（三）清分机构应积极配合路方单位开展交易对账工作，通过信息化手段，加强联网收费数据的统计、分析，不断提升工作效率。

（四）市联网收费管理机构定期对交易对账工作开展情况进行监督检查，督促路方单位规范开展交易对账工作。

（依据及参考依据：1.公路事业发展中心三定职责：第四条（八）负责清分结算及北京市收费公路电子收费密钥的具体管理。负责高速公路联网收费清分结算及稽核管理具体工作。

2.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）5.7.1.3 省级对账范围包括所有涉及本省的 ETC 通行交易和其他交易数据，可参照部级交易对账数据内容，由省中心负责牵头组织开展，省中心应与各收费公路经营管理单位建立省内对账机制，并向各收费公路经营管理单位提供 ETC 交易和其他交易的清分报表、交易对账报表及差异查询服务。5.7.1.4 相关参与方可依据交易对账情况，确认存在漏收通行费后可发起省际间通行费追偿。经相关参与方确认后，责任方应承担相应的通行费损失。）

3.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。）

第二十七条 通行费稽核工作要求：

（一）市联网收费管理机构应组织路方单位、清分机构、发行机构规范开展通行费稽核工作，建立稽核工单审核机制。

（二）清分机构应按相关规范、规则开展稽核工单审核工作，不断强化数据挖掘和分析能力，确保稽核质量和效率。

（三）路方单位、发行机构应规范开展稽核证据提交及责任认定工作，做好客户答复解释。非客户原因不得向客户发起追缴。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）6.1.1.5 省级稽核管理单位应以以“组织推动、数据分析、事件审核”为主，收费公路经营管理单位和发行服务机构应以“数据分析、事件核查、图像审核、证据收集、追缴执行”为主，收费站应减少或避免现场核查造成的秩序混乱。6.1.1.8 因客户原因造成通行费损失的，应按通行费稽核相关流程补收通行费

2.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。）

第二十八条 路方单位应按照交通运输部相关要求，严格规范鲜活农产品运输车辆查验流程，并妥善处置绿通查验特情。应合理布设绿通查验点，避免因绿通查验工作造成收费站拥堵。应建立完善内部监管机制及抽查复核机制，避免偷逃费现象发生。

（依据及参考依据：1.《收费公路管理条例》第七条 军队车辆、武警部队车辆，公安机关在辖区内收费公路上处理交通事故、执行正常巡逻任务和处置突发事件的统一标志的制式警车，以及经国务院交通主管部门或者省、自治区、直辖市人民政府批准执行抢险救灾任务的车辆，免交车辆通行费。第十六条 对在国家规定的绿色通道上运输鲜活农产品的车辆，可以适当降低车辆通行费的收费标准或者免交车辆通行费。

2.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）8.1.6 收费公路经营管理单位应在出口收费站合理布设查验点。8.1.11 收费公路经营管理单位严格按相关要求规范查验流程，建立完善的内部监管机制及所辖收费站查验结果复核机制，全力做好防贪堵漏工作；省中心做好省内监督管理工作；部联网中心不定期对各省查验结果进行抽查并对不规范查验情况进行全网通报。）

第二十九条 路方单位应总结分析各类收费特情，针对不同情况制定处置预案。当收费车道发生特情无法正常通行时，收费人员、站区管理人员应及时介入，按照交通运输部特情处理规程妥善处置，并做好客户情绪安抚及解释工作。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）4.5 收费特情处理4.5.1 一般原则 4.5.1.1 当 ETC 车辆在专用车道无法正常通行时，应及时通过人工干预的方式处理。）

第七章 系统及数据

第三十条 联网收费各参与方应按照国家和行业主管部门有关要求及相关技术规范建设、优化升级联网收费相关系统，强化信息化、数字化运用，不断提升联网收费水平及服务能力。应加强联网收费相关系统的运维管理，确保系统安全、稳定运行；应贯彻落实网络安全相关法律法规、技术标准，常态化开展网络安全监测、预警和事件处置，定期开展网络安全应急演练。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）8.6.1各参与方应遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《交通运输部网络安全 管理办法(试行)》等相关法律法规，负责本级系统的网络信息安全管理。8.6.2各参与方应严格按照《联网收费系统省域系统并网接 入网络安全基本技术要求》规范安全检测与接入工作。8.6.3各参与方应按有关规定开展全员网络安全教育和网络 安全技术岗位人员培训。8.6.4各参与方应严格执行网络安全信息通报工作制度，发 生重大及以上网络安全事件时，各级通报时间不得超过2个小时。8.6.5各参与方应制定网络安全事件应急预案，每年开展不少于1次针对不同场景的网络安全应急演练。2.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）8.1.1部联网中心、省中心、收费公路经营管理单位以及发行服务机构应建立本级收费系统运维保障制度，定期对收费系统进行巡检、维护，及时对各种故障进行修复，保障各级收费系统运行正常。8.5.7收费公路经营管理单位负责采集收费车道和ETC门架系统的运行监测信息，信息至少涵盖关键设备、运行参数、软件版本、费率版本、通信传输状态等内容。）

第三十一条 数据管理工作要求：

（一）路方单位、清分机构、发行机构应做好联网收费、ETC发行相关数据的收集、整理、校核及存储等工作，并按市联网收费管理机构数据对接要求，及时、准确、完整地将联网收费等相关数据汇聚至市联网收费管理机构。

（二）清分机构应建立全市收费公路联网收费数据档案库，永久保留相关数据。

（三）联网收费各参与方应履行保密义务，按最小化原则采集个人信息数据，妥善保管客户资料，并采取相应的加密、去标识化等安全技术措施进行保护，数据使用应合法依规。

（依据及参考依据：1.《中华人民共和国数据安全法》第六条　各地区、各部门对本地区、本部门工作中收集和产生的数据及数据安全负责。工业、电信、交通、金融、自然资源、卫生健康、教育、科技等主管部门承担本行业、本领域数据安全监管职责相关规定。

2.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）2.5 ETC联网运营和服务的各参与方应妥善保管客户资料， 并履行保密义务。

3.《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）8.4.4各参与方应配合做好联网数据的采集、汇聚、整理、交换、更新工作。8.4.6所有业务数据一经产生，不得随意修改或删除；因业务需要进行变更的，应严格按照业务流程发起变更请求。）

第八章 客户服务

第三十二条 客户服务工作按照全国统一的服务标准开展,坚持“客户优先”原则，严格落实客户服务责任，提供优质客户服务。

（依据及参考依据：《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）（1）客户投诉处理应当坚持“客户优先”的原则，确保任何时候客户正当利益不受损害。 （2）客户投诉处理应当实行“首问负责制”“发行服务机构负责制”的原则，以发行服务机构和被投诉方作为主体。）

第三十三条 发行机构应做好ETC相关咨询和投诉的受理、处置、答复工作。

（依据及参考依据：《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）（1）客户投诉处理应当坚持“客户优先”的原则，确保任何时候客户正当利益不受损害。 （2）客户投诉处理应当实行“首问负责制”“发行服务机构负责制”的原则，以发行服务机构和被投诉方作为主体。）

第三十四条 清分机构应组织建立客户服务团队，开通热线电话、新媒体等线上、线下服务渠道，规范做好联网收费相关咨询和投诉的受理、流转、分析及回访工作。

（依据及参考依据：《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）3.2.1联网收费客户服务渠道包括客户联络中心(含呼叫中 心和在线客服中心)、客服网点及线上服务等。3.2.2建立部省联动的客户服务体系，完善部省两级客户服务机制；建立部省联动的客户服务渠道，部省两级客户联络中心实现服务互通，保证客户服务一致性。3.2.3客户联络中心应提供7×24小时服务。提供信息查询、业务咨询、投诉受理、挂失等服务。）

第三十五条 路方单位应做好所辖路段联网收费相关咨询和投诉的受理、处置、答复工作。

（依据及参考依据：《收费公路联网收费运营和服务规程（2020）》（交路网函〔2020〕222号）（1）客户投诉处理应当坚持“客户优先”的原则，确保任何时候客户正当利益不受损害。（2）客户投诉处理应当实行“首问负责制”“发行服务机构负责制”的原则，以发行服务机构和被投诉方作为主体。）

第三十六条 联网收费各参与方应定期对投诉情况进行统计分析、排查原因，持续提升联网收费服务质量。

（依据及参考依据：依据及参考依据：1.《收费公路管理条例》第四十一条 收费公路经营管理者应当按照国务院交通主管部门和省、自治区、直辖市人民政府交通主管部门的要求，及时提供统计资料和有关情况。

2.公路事业发展中心三定职责：第四条（八）联网结算管理科承担高速公路联网收费相关信息的日常统计工作。

3.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责 CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。

）

第三十七条 市联网收费管理机构应加强全市收费公路联网收费客户服务管理工作，督促路方单位、发行机构、清分机构落实客户服务责任。

（依据及参考依据：1.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101）确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制，由速通公司会同各收费公路业主具体负责 CPC卡管理、收费结算、与部结算中心收费数据交换、收费系统监测、收费稽查、针对企业的咨询与投诉处理等。）

第九章 监督与考核

第三十八条 市交通委建立收费公路联网收费监督、检查、评价机制，督促各参与方解决工作中存在问题，不断提高联网收费工作质量。

（依据及参考依据：1.《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》（交办公路函〔2020〕466号）2.1.3省级收费公路联网结算管理机构负责组织开展本省（区、市）收费公路联网收费运营和服务工作。

2.北京市交通委员会签报（财务处 2019-101），确立“政府主导、事业单位具体管理与监督、企业主体”管理体制。

3.公路事业发展中心三定职责：第三条（二）负责高速公路管理的相关工作。参与高速公路联网收费结算的标准规范的拟订。承担本市高速公路联网收费结算的具体工作（包括运营、结算、客服管理等）。（四）完成市交通委交办的其他任务。第四条（八）联网结算管理科 配合拟订本市高速公路联网收费结算的标准规范。承担收费基础信息及全网费率管理的具体工作，开展收费基础信息及全网费率的采集、更新、验证、发布等工作。参与指导通行介质及ETC发行工作。负责高速公路联网收费结算的运营管理。负责清分结算及北京市收费公路电子收费密钥的具体管理。负责高速公路联网收费清分结算及稽核管理具体工作。承担高速公路联网收费相关信息的日常统计工作。）

第三十九条 收费公路联网收费工作纳入市交通委对各路方单位年度考核评价。市联网收费管理机构应按年度对发行机构、清分机构工作情况开展考核评价。

（依据及参考依据：千分制考核）

第十章 附则

第四十条 本办法自印发之日起实施，由市交通委负责解释。