

甘肃省收费公路运营管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范我省收费公路运营管理，提高服务质量和通行效率，促进收费公路高质量发展，根据《中华人民共和国公路法》《中华人民共和国安全生产法》《收费公路管理条例》《甘肃省公路条例》等相关法律法规，结合我省实际，制定本办法。

第二条 我省行政区域内收费公路及其收费站、服务区等场所的运营管理，适用本办法。

第三条 收费公路运营管理应当遵循统一管理、分级实施、协调联动、科学高效、安全畅通、服务为本、依法监督的原则，确保收费公路安全、畅通、舒适、美观。

省交通运输厅主管全省收费公路运营管理工作，依法对收费公路运营管理进行监督、指导及考核评价。省高速公路运营服务中心承担收费公路运营监督管理的事务性工作。省公路事业发展中心、省高速公路路政执法总队等单位依据职能履行职责。

收费公路经营管理单位应接受交通运输主管部门及其授权的收费公路管理机构的行业监督和指导，全面落实行业管理规定，

维护和管理收费公路及其附属设施，保障正常运行和安全使用，不断提升规范化运营水平，为通行车辆及人员提供优质服务。

第二章 路网运行

第四条 省交通运输厅会同公安、应急、气象等主管部门和收费公路经营管理单位，建立协调联动工作机制，健全信息通报、定期会商、隐患排查整治、拥堵治理、突发事件处置等相关制度，积极推进全省统一的收费公路路网运行监控调度平台建设，共同做好全省收费公路路网运行监测、应急处置调度和出行信息服务等工作，保障收费公路安全畅通。

第五条 涉及收费公路的重大活动保障、抢险救灾等工作，由省交通运输厅统一指挥调度，收费公路经营管理单位应服从指挥，做好通行服务保障工作。

第六条 收费公路经营管理单位应当及时、准确、完整地收集、汇总和掌握辖区路网运行信息（包括路网运行数据、监控视频、气象路况、交通事故、灾害预警等），按照相关规定向省高速公路运营服务中心报送。

省高速公路运营服务中心和收费公路经营管理单位应多渠道及时向社会发布道路通行、交通管制和安全提示预警等信息。

第七条 收费公路经营管理单位应当对易拥堵路段、特长隧道、隧道群、特大桥梁、收费站、服务区等重点区域，制定相

应疏堵方案，并结合现场实际动态调整。发生车辆拥堵时，应当及时采取措施进行疏导。

第八条 除自然灾害、恶劣气象条件、重大交通事故以及法律法规规定的其他情形外，收费公路经营管理单位不得擅自关闭收费站、服务区。

第九条 收费公路经营管理单位应严格落实“货车必检、超限禁入”要求对收费公路入口发现的违法超限车辆及时劝返,并报告当地交通运输综合执法、公安交管部门予以查处，对收费公路出口发现的违法超限车辆及时告知高速路政执法、公安交管部门进行查处，收费公路服务区经营管理单位在收费公路服务区、停车区发现疑似超限超载车辆、违法倒货车辆等情况，应及时通知高速路政执法、公安交管部门。

第三章 收费管理

第十条 经批准收取车辆通行费的高速公路及其它封闭式收费公路（含桥梁和隧道），实行全国联网收费，开放式一级收费公路应当实现 ETC 全国联网收费。

第十一条 收费公路车辆通行费收费标准在经省人民政府批准的范围内，可根据车型、路段、时段、出入口、通行方向、支付方式以及运营服务质量等因素实行差异化收费，由收费公路经营管理单位提出论证方案，省高速公路运营服务中心初审，

经省交通运输厅审查，报省人民政府批准后实施。

第十二条 收费公路机电信息系统和附属设施应当统一技术标准、衔接信息数据、及时规范完成升级改造，并符合联网运营技术规范。新建收费公路通车运营前，收费、通信、监控三大系统由省高速公路运营服务中心按照相关规范和要求进行入网对接核验，合格后方可入网使用和并网运行。收费公路经营管理单位应于通车运营前 45 天提出入网申请。

第十三条 收费公路经营管理主体变更、道路性质变更、费率调整和更新、新增（取消）收费站（收费车道）或 ETC 门架系统等基础参数信息更新的，收费公路经营管理单位应提前 45 天向省高速公路运营服务中心提出申请，统一审核后向交通运输部路网中心报备，在全国联网收费系统中更新和新增相关信息。

第十四条 收费公路经营管理单位应当加强联网收费系统优化升级和运维保障，强化信息数据安全和网络安全管理，及时、准确、完整地上传联网收费数据，常态化开展系统运维专项治理，确保系统高效稳定运行。

第十五条 收费公路联网收费密钥卡（PSAM 卡 and 用户母卡）、通行卡、票据、ETC 陇通卡和电子标签由省高速公路运营服务中心统一管理。其他任何单位和个人不得以任何名义发行用于联网收费的密钥卡、陇通卡和电子标签。

第十六条 收费公路经营管理单位应当根据交通流量开通足够数量的收费车道，收费站设施设备配置、电子不停车收费车

道及客户网点的建设和运营应当按照部、省有关业务管理标准执行。收费人员数量的配备，应当与收费车道的数量、车流量、收费额相匹配。

第十七条 ETC 业务的开展应当符合交通运输部车型分类标准，实行一车一卡一标签、车卡相符和实名制管理。收费公路经营管理单位应积极配合、协助推进全省 ETC 的推广发行工作，提高 ETC 使用率。

第十八条 收费公路经营管理单位应当严格执行通行卡、电子标签、票据（证）等收费公路业务管理标准，使用全省统一制作的通行卡、电子标签和省人民政府有关部门统一印（监）制的车辆通行费专用票据。

车辆通行费收入应当按照省财政主管部门与行业管理标准的要求，做到专户存储，及时足额上解，严禁私自截留通行费收入。

第十九条 联网收费公路车辆通行费清分结算应当遵循“公平公正、及时准确、据实清分、公开透明”的原则，实行分类归集、统一清分、集中结算。全省现金、非现金以及跨省车辆通行费结算应当按照部、省交易对账规则进行交易对账。

第二十条 清分结算业务由省级收费公路联网结算管理机构统一组织实施，省高速公路运营服务中心应对清分结算的真实性、准确性和时效性加强监管。

在联网收费前，收费公路经营管理单位应当与省高速公路

运营服务中心签订《联网收费车辆通行费资金清分结算协议》，确保收费数据传输及时、准确、完整，不得影响联网收费的清分结算。

第二十一条 收费公路经营管理单位对清分结果有异议的，提交书面申请后，由省高速公路运营服务中心监督核查，确有差错的，进行调账处理。处理省内及跨省争议交易时，收费公路经营管理单位应当积极配合，提供相关资料。非客户原因无法追缴，造成通行费损失的，由过错方负责赔偿。

第二十二条 收费公路应在保障收费运行秩序稳定的基础上，依法合规开展收费稽核工作，综合运用行政、经济、科技、法制等手段，切实维护良好的收费公路运输环境和管理秩序。

省级稽核管理单位应当协调省内相关参与方，开展全省收费稽核工作，配合交通运输部路网中心及联网省份开展跨省收费稽核工作。收费公路经营管理单位和发行服务机构应当按照相应法规政策、标准规范、规则流程开展所辖范围内的具体稽核工作。

第四章 服务管理

第二十三条 收费公路经营管理单位应当贯彻落实全国高速公路“一张网运行、一体化服务”的要求，全面保障收费站、服务区、清障救援、公共信息、在线客服等服务工作。

第二十四条 收费公路经营管理单位应当统筹利用路域资源，因地制宜提升沿线收费站、管辖服务区的绿化美化水平。推进绿色发展管理体系，积极打造近零碳和节水型服务区。推进路网运行管理数字化，提升路网通行效率和服务水平。

第二十五条 省高速公路运营服务中心、收费公路经营管理单位和发行服务机构应当建立健全 ETC 运营与服务质量评价指标体系，优化完善政策措施，打通 ETC 服务渠道，不断拓展应用场景，持续提升 ETC 服务便利化水平。

第二十六条 12328 交通运输服务监督电话、ETC 客户服务应当按照全国统一的服务标准开展，确保客户服务的标准化、规范化，保障客户服务的一致性和客户满意度。根据服务呼入量，合理设置坐席，避免用户长时间等待；严格落实首问负责制，加强跟踪回访，确保投诉闭环。

第二十七条 收费公路经营管理单位应当加强对从业人员的职业道德教育、业务培训和工作考核，开展岗位业务技能比武活动，做到文明礼貌，规范服务。

第二十八条 省级联网收费系统、视频监控系统、统一清分结算系统、路网调度、服务区公益设施等维护和升级费用（统称为：路网运行保障服务费），按照路段通行费收入的一定比例由实施联网收费的各收费公路经营管理单位共同承担。

第五章 运营安全

第二十九条 收费公路经营管理单位应当按照安全生产有关法律、法规、规章、标准等要求，严格落实安全生产责任，健全完善相关管理制度，加强标准化建设，组织开展各类安全生产专项行动，全面管控收费公路经营管理活动各环节的安全生产工作，不断提升安全管理水平。

第三十条 收费公路经营管理单位应当健全完善突发事件应对管理与指挥体系，加强突发事件应对能力建设，做好与属地政府及上级主管部门间应急预案的衔接，形成快速高效的应急响应机制。在收费公路突发事件发生后，应当立即组织开展应急处置，启动相应应急预案，采取有效措施，防止事态扩大。

第三十一条 发生突发舆情时，收费公路经营管理单位负责舆情信息收集、调查、处置和管控等工作。省高速公路运营服务中心负责收费公路经营单位舆情的监管，对舆情处置工作进行调度和指导。

第三十二条 安全教育培训与应急演练应当纳入收费公路运营管理的日常工作。收费公路经营管理单位应当根据收费公路突发事件应急预案，制定专项应急方案或者现场应急处置方案，组建满足应急需求的应急队伍，定期组织开展应急培训和演练，提高应急处置能力。

第三十三条 收费公路管理机构、收费公路经营管理单位应当加强收费公路及其附属设施风险隐患巡查排查和整治管理，

发现问题及时消除安全隐患或采取安全防范措施，有效管控风险。

第三十四条 收费公路经营管理单位对养护施工作业路段的安全防护负有安全监管责任，应当提高养护工作效率，配合公安机关交通管理、公路管理机构等部门做好交通组织方案审查、临时施工占道作业交通秩序维护等工作，保障施工期间辖区路网的安全畅通。

第六章 监督考核

第三十五条 省高速公路运营服务中心采用日常监督和年度综合评价相结合的方式，定期组织相关单位开展收费公路业务管理标准、服务标准达标情况的监督评价工作。

日常监督评价。省高速公路运营服务中心每月按照“线上线下相结合”的方式，采用明察暗访、专项督查、系统监测分析、远程视频抽查、统计服务投诉和舆情处置情况等方式进行监督评价。次月 15 日前将督查和评价结果通报各收费公路经营管理单位或其上级管理单位，同时报省交通运输厅。

年度综合评价。每年年底，省交通运输厅成立收费公路服务质量综合评价组，按照服务质量评价标准（详见附件），分路段开展年度服务质量评价工作，在次年 1 月底分析汇总得出路段年度综合评分。

第三十六条 各级交通运输主管部门及其所属机构应当落实

整治形式主义为基层减负有关规定，统筹规范对收费公路开展的督查检查事项，改进方式方法，严控对基层督查检查的总量。

第三十七条 监督检查中发现问题的，收费公路管理机构应当督促收费公路经营管理单位进行整改，收费公路经营单位应当予以配合。

第三十八条 收费公路经营管理单位未按要求履行收费公路业务管理标准、规章制度、运营服务规范的，应当在限期内改正。在限期内拒不履行的，省高速公路运营服务中心应当及时报告省交通运输厅依法依规处置。收费公路安全和服务质量考评结果与路网运行保障服务费、车辆通行费清分结算挂钩。

日常监督评价结果运用。当月评价得分低于 70 分（含）的，暂停该路段次月车辆通行费清分收入结算，待整改完成且月度评价得分高于 70 分后，再进行车辆通行费结算。

年度综合评价结果运用。综合评价得分高于 90 分（含）的，次年特许经营费用按适当比例下浮；低于 80 分（含）的，次年路网运行保障服务费按适当比例上浮。

第七章 附 则

第三十九条 全省行政区域内采用特许经营方式投资建设的收费公路项目，应当在招标文件和特许经营合同中将本办法规定的全省收费公路统一运营管理的相关要求予以明确。

第四十条 收费公路涉及的服务区（停车区）运营监督、服务区服务质量等级评定、养护监督、清障救援服务按照相关规定执行。

第四十一条 本办法由甘肃省交通运输厅负责解释。收费公路管理机构、收费公路经营管理单位可根据本办法，制定相关业务实施细则。

第四十二条 本办法自印发之日起施行，有效期 2 年。《甘肃省高速公路联网收费管理办法》（甘交办〔2016〕102 号）同时废止。

附表：1.甘肃省收费公路运营服务质量（月度）评价表
2.甘肃省收费公路运营服务质量（年度）评价表

附表1

甘肃省收费公路运营服务质量（月度）评价表

序号	评价项目	评价内容		分值	评价标准	扣分	得分
1	收费业务 (40分)	1.1通行费征收方面	按照“联网收费清分结算协议”规定期限按时足额完成现金解缴。	3	每发现一次未足额或解缴不及时扣1分，扣完为止。		
2		1.2收费车道业务操作情况	车牌录入正确率、车种判定正确率达到《收费公路联网收费运营和服务规程》既定目标；车型判定差错率≤0.07%。	4	①车牌、车种判定每低于目标5%，扣0.5分；②车型判定差错率每高于目标0.1%，扣0.5分；扣完为止。		
3		1.3票、款、卡管理	CPC卡日盘点、月盘点、调出及时率应达到100%；丢卡定责追回率应不低于全省平均水平。	2	及时率未达到100%扣0.5分；丢卡定责追回率低于全省平均水平扣0.5分。扣完为止。		
4		1.4货车入口称重检测及合规放行情况	货车入口称重检测率100%。	3	每低于目标0.1%，扣0.5分，扣完为止。		
5			入口违法超限超载率小于0.02%。	2	出现人工操作失误超限超载车辆违法驶入的，每发现1辆扣1分，扣完为止。		
6			按时报送入口超限车辆数据，并按要求完成出口超限车辆信息核查。	2	详细分析超限原因、行驶轨迹、处置措施及结果，每发现一处不符合要求的扣0.5分；上报不及时扣1分；扣完为止。		
7		1.5“绿色通道”政策执行情况	运输“绿色通道”车辆查验信息准确率100%。	3	每低于目标0.1%，扣0.5分，扣完为止。		
8			查验结果上传及时率100%。	2	每低于目标1%，扣0.5分，扣完为止。		
9		1.6数据报送情况	各项统计工作报送及时、数据准确，相关问题按时反馈。	3	数据报送不及时或报送错误的，每出现一次扣1分，扣完为止。		
10		1.7稽核方面	省级稽核平台特情数据复核率达到100%。	3	未达标扣3分。扣完为止。		
11			规定时间内完成外部稽核。	2	未按时处理稽核工单、每条工单扣0.2分。扣完为止。		
12			稽核追收不规范造成有责投诉。	3	造成有责投诉的，每次扣1分。扣完为止。		
13			异议工单总量不超过发起工单总量的2%。	2	异议工单总量超过工单总量的2%，扣2分。扣完为止。		
14		1.8ETC交易及发行服务	所属发行服务机构ETC发行准确率100%。	3	每发生一笔ETC发行投诉或上级通报，扣0.5分。扣完为止。		
15			省际ETC交易对账处理准确率100%。	3	准确率未达到100%，扣0.5分；每发生1笔有责仲裁，扣0.1分。扣完为止。		

甘肃省收费公路运营服务质量（月度）评价表

序号	评价项目	评价内容		分值	评价标准	扣分	得分
16	联网系统运行情况 (15分)	2.1联网收费、监控等系统运行指标	联网收费系统各项运行监测指标 $\geq 99.9\%$ 。	5	联网收费系统中由部路网中心通报的门架、车道等系统运行监测指标未达到99.9%的，单项指标低于目标0.1%，扣0.05分，以此类推，扣完为止。		
17			高速公路视频监控设施接入率、在线率 $\geq 95\%$ 。	5	高速公路视频监控运行监测指标未达到95%的，每低于目标1%，扣0.5分，以此类推，扣完为止。		
18		2.2出现机电系统故障影响正常收费运营的情况	因收费、监控、通信等机电系统运维不到位，造成影响正常收费运营的情况	5	①未及时进行高速公路机电设施养护，存在影响行车安全或影响联网收费系统正常运行的风险隐患，每发现1处扣1分；②因机电设施养护工作不及时、不到位导致安全事故的，每次扣2分；③受到主管部门专项督办、约谈、通报的每次扣1分。④发生收费站入（出）口车道全部无法正常运行的，每发生一次扣1分。扣完为止。		
19	路网运行 (15分)	3.1保通保畅	做好日常及重大节假日、恶劣天气、自然灾害期间收费公路路面、收费站（场）疏堵保畅	5	因高速公路经营管理单位未制定重大节假日疏堵保畅预案、未采取有效措施防止路段拥堵导致发生以下情况的，按相应标准扣分：①发生高速公路拥堵5公里以上的，一次扣0.2分；②发生高速公路拥堵10公里以上的，一次扣0.5分；③发生高速公路拥堵15公里以上的，一次扣1分；④未按省厅要求如期完成重点拥堵路段整治的，一处扣0.5分。以上情形最多扣5分，扣完为止。		
20		3.2路况信息报送发布与调度指令执行	①路况信息报送发布及时率100%； ②路况信息报送发布准确率100%。	5	①违反“八个必报”原则，迟报、瞒报、漏报、误报等问题发生，每次扣0.5分； ②情报板发布的实时路况、天气与实际情况不符每次扣0.1分； ③未严格执行情报板发布指令，每次扣0.1分； ④无重大公路气象预警响应措施或预警的每一起扣0.5分； 以上情形最多扣5分，扣完为止。		
21			调度指令执行率100%。	5	①未严格执行调度指令，每次扣0.5分； ②未按要求执行保障任务，每次扣0.5分； 以上情形最多扣5分，扣完为止。		

甘肃省收费公路运营服务质量（月度）评价表

序号	评价项目	评价内容		分值	评价标准	扣分	得分
22	客户服务及投诉处置（20分）	4.1 ETC客服系统	①电话在线接通率100%；②信息咨询类及时答复率100%；③非投诉举报类限时办结率100%；④投诉举报类工单限时办结率100%服务目标。	4	对应指标未达标，每项扣0.5分，扣完为止。		
23		4.3投诉及舆情处置	社会公众对高速公路服务的评价，以高速公路服务对象有效投诉为基本依据进行扣分。	8	收费公路经营管理单位每有一起核查属实的有责投诉扣4分，扣完为止。		
24			舆情处置及时、妥善。	8	单月内发生一次有责投诉被新闻媒体曝光，产生重大舆情造成不良社会影响事件的扣2分；单月内连续发生2次（含2次）有责投诉或被新闻媒体曝光，产生重大舆情造成不良社会影响事件的扣8分；重大舆情及有责投诉处理不及时不规范的，一次扣8分；		
25	重点（专项）工作（10分）		部、省安排部署的重点（专项）工作任务落实情况	10	未按时完成阶段性指标要求，每发现一次扣2分，扣完为止。		
合计				100			

附表2

甘肃省收费公路运营服务质量（年度）评价表

序号	评价项目	评价内容		分值	评价标准	扣分	得分
1	收费业务 (30分)	1.1收费政策的执行及学习	收费政策类法律、条例、制度、规章和相关文件的学习、培训、宣传情况。	1	①是否及时传达；②学习是否全员覆盖；③有无学习培训计划或方案，及培训工作开展情况。每缺失1项扣0.2分，扣完为止。		
2			收费政策贯彻执行情况。	2	严格执行国家和我省统一的收费公路车辆通行费政策和规定，未严格落实每发现一次扣2分。		
3		1.2通行费征收方面	通行费年度征收任务完成率达100%。	2	完成征收任务得满分，每低于目标10%扣1分，以此类推，扣完为止。		
4		1.3收费车道业务操作准确性	车道特殊操作及特情处置日常核查情况。	2	①反查率≥100%，达到目标得满分，每低于目标5%，扣0.5分；②操作错误的考核情况，每发现一次未考核扣1分；两项叠加扣完为止。		
5		1.4票、款、卡管理	CPC卡日盘点、月盘点、调出及时率应达到100%；丢卡定责追回率应不低于全省平均水平。	1	及时率未达到100%扣0.5分；丢卡定责追回率低于全省平均水平扣0.5分。		
6		1.5货车入口称重检测及合规放行情况	货车入口称重检测率100%	1	每低于目标0.1%，扣0.5分，扣完为止。		
7			①严格遵守‘货车必检、超限禁入’的工作要求，按照专项作业车及超限运输车辆的相关规定和超限认定标准，认真执行各项工作任务。②大件运输车辆必须按照规定流程操作，并建立‘一车一档’资料档案，以确保数据完整和管理规范。	2	每发现一项不符合要求的扣0.2分，扣完为止。		
8		1.6“绿色通道”政策执行情况	运输“绿色通道”车辆查验信息准确率100%。	1	每低于目标0.1%，扣0.5分，扣完为止。		
9			查验结果上传及时率100%。	1	每低于目标1%，扣0.5分，扣完为止。		

甘肃省收费公路运营服务质量（年度）评价表

序号	评价项目	评价内容		分值	评价标准	扣分	得分
10	收费业务 (30分)	1.6 “绿色通道”政策执行情况	①严格按照“绿色通道”相关规定及品种目录执行减免政策；②按照要求对“绿色通道”车辆数据进行反查并记录，各类绿通车辆“一车一档”信息归档工作；③按照“绿色通道”车辆查验要求进行查验。（含照片拍摄角度、清晰度、拍摄内容，影像视频、资料存储时间等）；④存在违规违纪现象。	1	每发现一项不符合要求的扣0.2分，扣完为止。		
11		1.7统计工作及报表编制情况	年度《收费公路统计报表》编制报送及时、数据准确。	2	《收费公路统计报表》数据报送不准确扣0.5分；报送不及时扣0.5分；多次报送质量不达标扣2分，扣完为止。		
12		1.8文明服务方面	①严格按照行业标准着装，使用文明用语及礼仪；②收费政策解读清晰、准确。	1	每发现一次扣0.5分，扣完为止。		
13			路域环境整治情况（站容、站貌）	2	每发现一次扣1分，扣完为止。		
14		1.9稽核方面	省级稽核平台特情数据复核率达到100%。	1	未达标扣1分。扣完为止。		
15			规定时间内完成外部稽核。	1	未按时处理稽核工单、每条扣0.2分。扣完为止。		
16			稽核追收不规范造成有责投诉。	1	造成有责投诉的，每次扣1分。扣完为止。		
17			异议工单总量不超过发起工单总量的2%。	1	异议工单总量超过工单总量的2%，扣1分，扣完为止。		
18			①稽核制度的建立完善情况；②稽核计划的制定及日常稽核和专项稽核工作开展情况；③现场稽核工作的开展情况，有无计划，是否按照既定目标开展，次数是否符合要求。	2	每发现一次不符合要求的扣0.5分，扣完为止。		
19		1.10ETC交易及发行服务	按要求开展ETC发行服务工作并完成ETC发行任务。	2	未开展ETC发行业务扣1分；未完成发行任务扣0.5分。扣完为止		
20			所属ETC发行服务机构ETC发行准确率100%。	1	每发生一笔ETC发行投诉或上级通报，扣0.5分。扣完为止		

甘肃省收费公路运营服务质量（年度）评价表

序号	评价项目	评价内容		分值	评价标准	扣分	得分
21		1.10ETC交易及发行服务	ETC全年平均使用率达到全省ETC使用率平均值。	1	路段内ETC全年平均使用率低于全省平均值10%，扣0.5分，扣完为止。		
22			省际ETC交易对账处理准确率100%。	1	准确率未达到100%，扣0.5分；每发生1笔有责仲裁，扣0.1分。扣完为止。		
23	联网系统运行情况（15分）	2.1机电系统养护管理	收费、监控、通信系统及隧道机电系统运行状态和养护情况。	6	1.发现1处机电设施设备故障，每处扣0.1分； 2.机电设施设备除尘保养等养护不到位，每次扣0.1分； 3.辖区通信光缆中断超过24小时仍未修复的，每次扣0.5分； 4.因机电设施设备养护不到位引发有责投诉或负面舆情的，每次扣1分；扣完为止。		
24			机电系统养护内业资料管理情况。	5	1.机电系统养护管理内业资料不齐全（包括制度办法、职责分工、养护计划、日常管理、巡检维护记录等资料），每项扣0.5分； 2.机电系统管理相关资料内容不规范、不真实、填写不准确或数据不闭合，每项扣0.5分； 3.按照《公路隧道养护技术规范》（JTG H12-2015）要求，每年对隧道机电设施技术状况进行评定，未落实扣1分； 4.按要求向行业监管单位报送的统计数据资料不真实、不准确，扣1分；扣完为止。		
25			网络安全管理情况。	4	1.未制订网络安全制度办法及应急预案，扣1分； 2.网络安全组织机构不健全、工作职责分工不明确，扣0.5分； 3.网络安全相关制度办法未严格落实，每项扣0.2分； 4.网络安全管理不到位发生网络安全事件或造成较大负面舆情受到相关部门的督办、通报的，每次扣1分； 5.网络安全管理相关资料不齐全或不规范，每项扣0.2分；扣完为止。		

甘肃省收费公路运营服务质量（年度）评价表

序号	评价项目	评价内容		分值	评价标准	扣分	得分
26	路网运行 (20分)	3.1保通保畅	按照最新要求制定“一路一策、一节一策、一站一策”应急处置预案。	3	未制定的或未按最新要求制定的，每发现一次扣1分。扣完为止。		
27			做好日常及重大节假日、恶劣天气、自然灾害期间收费公路路面、收费站（场）疏堵保畅	5	因高速公路经营管理单位未制定重大节假日疏堵保畅预案、未采取有效措施防止路段拥堵导致发生以下情况的，按相应标准扣分：①发生高速公路拥堵5公里以上的，一次扣0.2分；②发生高速公路拥堵10公里以上的，一次扣0.5分；③发生高速公路拥堵15公里以上的，一次扣1分；④未按省厅要求如期完成重点拥堵路段整治的，一处扣0.5分。以上情形最多扣5分，扣完为止。		
28		3.2路网基础设施运行	按规范要求做好高速公路机电、标志标牌、ETC门架等基础设施的日常维护；定期组织道路维护与巡查。	5	①基础设施完好率低于98%的，每低于目标1%扣0.1分；②未定期组织道路维护与巡查的，每缺失一次扣0.2分。以上情形最多扣5分，扣完为止。		
29		3.3路况信息报送发布与调度指令执行	①路况信息报送发布及时率100%； ②路况信息报送发布准确率100%。	4	①未建全突发事件信息报送及对外信息发布机制的扣0.2分； ②违反“八个必报”原则，迟报、瞒报、漏报、误报等问题发生，每次扣0.5分； ③突发事件未填写记录，每项次扣0.1分，记录与实际情况不符，每项次扣0.1分； ④无特殊情况，未在24小时内排除情报板故障，无记录说明每次扣0.1分； ⑤情报板运行、发布记录不真实，每次扣0.1分； ⑥未严格执行情报板发布指令，每次扣0.1分； ⑦沿途连续式诱导信息发布及时准确，发布信息做到防篡改、可追溯，可视效果低于95%扣0.5分； ⑧无气象预警响应措施或预警的，每一起扣0.5分； 以上情形最多扣4分，扣完为止。		
30			调度指令执行率100%。	3	①未严格执行调度指令，每次扣0.5分； ②未按要求执行保障任务，每次扣0.5分； 以上情形最多扣3分，扣完为止。		

甘肃省收费公路运营服务质量（年度）评价表

序号	评价项目	评价内容		分值	评价标准	扣分	得分
31	客户服务及 投诉处置 (20分)	4.1 ETC客服系统	①电话在线接通率100%；②信息咨询类及时答复率100%；③非投诉举报类限时办结率100%；④投诉举报类工单限时办结率100%服务目标。	2	全年对应指标未达标，每项扣0.5分，扣完为止。		
32			①收费政策解释规范、清晰、准确；②服务态度良好。	3	全年累计不符合要求的，每发生一次扣0.5分，扣完为止。		
33		4.2清障救援服务	调度指令执行情况；物资装备配备情况；清障救援服务情况；现场安全防护情况；现场处置情况	5	每发现一次不符合要求的扣1分，扣完为止。		
34		4.3投诉及舆情处置	社会公众对高速公路服务的评价，以高速公路服务对象有效投诉为基本依据进行扣分。	5	收费公路经营管理单位每有一起核查属实的有责投诉，扣2分，扣完为止。		
35			舆情处置及时、妥善。	5	单月内发生一次有责投诉被新闻媒体曝光，产生重大舆情造成不良社会影响事件的扣2分（单月内连续发生2次（含2次）有责投诉或被新闻媒体曝光，产生重大舆情造成不良社会影响事件的扣5分；重大舆情及有责投诉处理不及时不规范的，一次扣2分；车道、ETC网点及客服人员业务解答不规范一人次扣2分，扣完为止。		
36	运营安全 (10分)	5.1安全生产责任体系	深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述和指示精神，贯彻落实党中央、国务院、省委省政府、交通运输部和省交通运输厅关于安全生产各项工作决策部署。建立健全并落实本单位的安全生产责任制，成立安全生产管理机构，并配备安全生产管理人员，保障安全生产工作所需的资金投入。生产安全责任事故发生率。针对重点部位开展督导检查 and 明察暗访。	4	未将习近平总书记关于安全生产重要论述纳入安全生产教育培训内容的，扣0.5分；未认真贯彻落实党中央、国务院、省委省政府、交通运输部和省交通运输厅关于安全生产各项工作决策部署的，扣0.5分；未设置安全生产管理机构或者配备安全生产专职管理人员的，扣0.5分；单位主要负责人未定期研究安全生产工作的，扣0.5分；未列支落实安全生产专项活动经费的，扣0.5分；每发生一起因管理责任导致的生产安全责任事故，扣1分；未开展安全督导检查的，扣0.5分。		

甘肃省收费公路运营服务质量（年度）评价表

序号	评价项目	评价内容		分值	评价标准	扣分	得分
37	运营安全 (10分)	5.2 “双重预防”机制	落实安全风险分级防控和隐患排查治理相关工作内容，开展安全生产治本攻坚三年行动等专项活动，定期开展隐患排查，安全隐患排查治理台账规范、齐全，做到闭环管理。深化重大风险防范化解，做到各项防控措施落实到位。	3	未安排部署安全生产治本攻坚三年行动等专项活动，扣0.5分；未定期开展隐患排查工作，扣0.5分；隐患治理台账内容不完善的，扣0.3分；没有动态更新的，扣0.2分；未按季度开展安全生产风险研判工作的，每缺少一次扣0.25分；未建立完善重大风险清单的，扣0.5分。		
38		5.3演练及培训工作	制定修订各类应急预案，强化应急培训和演练，每年至少开展1次综合应急演练。强化应急救援队伍建设及应急物资装备配备。	2	应急预案不健全、不完善的，扣0.5分；内容不符合实际、未及时修订的，扣0.5分；应急救援队伍建设及应急物资装备配备不完备的，扣0.5分；未开展综合性应急演练的，扣0.5分。		
39			加强从业人员安全培训，建立安全生产知识、技能教育培训制度，加强关键岗位人员安全教育培训，开展新进人员入职培训、在职人员继续教育。	1	没有建立安全教育培训计划的，扣0.5分；未对关键岗位人员、新入职人员安全教育培训全覆盖的，扣0.5分。		
40	重点（专项）工作 (5分)		部、省安排部署的重点（专项）工作任务落实情况	5	未按时完成的每发现一次不符合要求的扣2分，扣完为止。		
合计				100			
41	加分项（5分）		积极配合部、省完成重大专项活动；获得部（省）级及市（厅）级表彰奖励情况。	5	①积极配合部、省完成重大专项活动，且做好相关服务保障工作的每项加2分；②收费运营管理或创新成果获得省部级表彰及表扬的每项加2分；获得厅级表彰或表扬的每项加1分。		