

# 高速公路收费业务技能考试题库

## 简答题

- 1、简述黑名单补费的操作流程？
- 2、收费员必须坚持“四坚持”、“六不准”廉政守则是什么？
- 3、山东省高速公路京津冀鲁晋五省联网后，现绿通车的操作流程？
- 4、牵引车处理的操作流程是什么？
- 5、哪些情况下可进行车辆重新处理？
- 6、如遇到只交费不要票的情况应怎样处理？
- 7、山东省高速公路京津冀鲁晋五省联网后，对于鲁通卡运输鲜活农产品如何处理？
- 8、驾乘人员对计重收费设备的检测结果提出异议，应该怎样处理？
- 9、军车卡不可读如何处理？
- 10、强化行风建设六条禁令是什么？
- 11、入口收费员长卡的可能原因是什么？
- 12、军车坏卡处理流程？
- 13、出口收费时在什么情况下进行车辆重新处理？
- 14、入口发卡时什么情况下进行补卡处理？
- 15、出口闯关车辆怎样处理？
- 16、出口做车辆重新处理时应注意什么？
- 17、出口对公务车处理时应注意什么？
- 18、当前车辆的称重数据明显不正确时，如何修改当前称重信息？
- 19、入口普通车发卡时应注意什么？
- 20、出口对普通车处理时应注意什么？
- 21、《通行费征收文明规程》中的“四坚持”廉政守则是什么？
- 22、公路收费中队要推行“一二三”工作法，热情服务“一笑二动三有心”是指？

- 23、政府还贷性收费公路的概念？
- 24、车辆通行费车型具体分类？
- 25、《通行费征收文明规程》中的“六不准”廉政守则是什么？
- 26、公路收费中队要推行“一二三”工作法，岗前准备“一查二净三到位”是指？
- 27、对男女收费人员仪容风纪做了哪些方面的特别规定？
- 28、在出口车道出现车辆掉轴现象时，收费员应如何处置？
- 29、根据防盗窃、防抢劫预案，收费人员应做好哪些防控措施？
- 30、根据恶劣天气的处置预案，遇有暴雨、大雪、大雾、路面结冰等恶劣天气时收费人员应怎样做？
- 31、重大节假日免收小型客车通行费实施方案的实施范围？
- 32、简述持有鲁通卡车辆的处理流程？
- 33、简述“四坚持”“六不准”内容？
- 34、简述夏季、秋季跨区作业车（包括技术服务车）免征车辆通行费的时间？
- 35、简述闯关车的处理流程？
- 36、简述出口其他免征车处理流程？
- 37、在联网区域内鲁通卡如何使用？
- 38、简述出口欠费处理流程？
- 39、如何进行出口U型车处理？
- 40、根据国家鲜活农产品绿色通道政策，对货物混装的情况如何认定？
- 41、入口发卡时，什么情况下进行补卡处理？
- 42、出口在什么情况下进行车辆欠费处理？
- 43、什么情况下进行车辆引出处理？
- 44、简述出口车道牵引车处理流程？
- 45、出口绿通车操作步骤及注意事项？
- 46、如何判断鲁通卡是否在本站已经扣款？
- 47、凡是持纸卡上路出口称卡丢失的，收费员如何处理？

- 48、鲁通卡扣款后出现争议怎么处理？
- 49、收费员遇到只交费不要票的情况应如何处理？
- 50、出口补票处理的操作流程？
- 51、简述车辆通行费车型分类。
- 52、简述计重收费车辆按车货总质量限载认定标准。
- 53、简述鲜活农产品整车合法装载的认定标准。
- 54、为防盗抢，日常工作中应做到哪几点？
- 55、收费亭设备主要组成设备是什么？
- 56、收费监控系统由哪几种部分组成？
- 57、简述出口收费员上班操作流程。
- 58、禁止进入高速公路的对象有哪些？
- 59、简述高速公路计重费率。
- 60、政务公开栏应当公示的内容有哪些？
- 61、《山东省高速公路条例》第 39 条规定禁止哪些车辆进入高速公路？
- 62、收费公路车辆通行费车型划分标准？
- 63、计重收费车辆按车辆总质量限认定标准？
- 64、出口纸卡操作流程？
- 65、出口无卡车辆操作流程？
- 66、超长车辆操作流程？
- 67、牵引车处理的流程？
- 68、驾乘人员对计重收费设备的检测结果提出异议，应该怎样处理？
- 69、鲁通卡处理的注意事项及扣款后出现异议怎么办？
- 70、收费人员必须认真执行的“四坚持” “六不准”廉政守则是什么？
- 71、收费人员必须认真执行的“四坚持”、“六不准”廉政守则是什么？
- 72、牵引车处理的流程是什么？
- 73、如果在收费过程中计重收费系统出现故障怎么办？

- 74、换上票据的操作步骤有哪些？
- 75、对出口纸卡的操作有哪些？
- 76、收费过程中在什么样情况下应该进行补卡处理？
- 77、重新处理流程有哪些？
- 78、鲁通卡车处理的注意事项是什么？
- 79、卡不可读时的车辆如何处理？
- 80、什么是闯关车？闯关车应如何处理？
- 81、收费人员必须认真执行的“四坚持”、“六不准”廉政守则是什么？
- 82、按照国家规定，计重收费车辆按车辆总质量认定的标准？
- 83、《收费公路管理条例》中规定哪些车辆可以免交车辆通行费？
- 84、收费过程中在什么样情况下应该进行补卡处理？
- 85、卡不可读时的车辆如何处理？
- 86、重新处理流程有哪些？
- 87、一司机在出口，缴费成功，票据打印完毕，司机以票据不清晰为由要求重新打印票据，重新打印的步骤是什么？
- 88、一货车持鲁通 B 卡，入口青岛站，在 MTC 车道下高速时，刷卡电脑显示通行费 750 元，收费员按确认键时电脑死机，此时收费员应如何正确处理？
- 89、根据国家鲜活农产品绿色通道政策对活物混装的情况是如何认定？
- 90、对出口纸卡的操作有哪些？
- 91、计重收费车辆按车辆总质量限定标准是什么？
- 92、通行卡如何分类？
- 93、在什么情况下入口允许使用倒车功能？
- 94、在票据打印失败时应该进行补票处理，重新打印的步骤？
- 95、收费操作完成，车辆驶出车道后，栏杆不落，降级复位无效后应怎样处理？
- 96、牵引车分为哪几种？各自操作流程是什么？
- 97、收费员必须认真执行“四坚持”、“六不准”廉政守则是什么？

- 98、 强化行风建设六条禁令是什么？
- 99、 鲁通卡车出来的注意事项是什么？
- 100、 使用岗亭内发卡机发通行卡操作步骤？
- 101、 按照国家规定，计重收费车辆按车辆总质量认定的标准？
- 102、 《收费公路管理条例》中规定哪些车辆可以免交车辆通行费？
- 103、 出口绿通车处理的操作步骤？
- 104、 卡不可读时的车辆如何处理？
- 105、 什么情况下进行补卡处理？
- 106、 一司机在出口，缴费成功，票据打印完毕，司机以票据不清晰为由要求重新打印票据，重新打印的步骤是什么？
- 107、 建设收费公路，应当符合哪些技术等级和规模？
- 108、 收费员上班时的操作步骤有哪些？
- 109、 按照国家规定，车辆通行费车型划分的标准？
- 110、 根据国家鲜活农产品绿色通道政策对活物混装的情况是如何认定
- 111、 《山东省高速公路条例》规定什么车辆禁止进入高速公路？
- 112、 简述出口车道纸卡处理流程。
- 113、 简述什么情况下应该进行补卡处理以及补卡业务的处理步骤。
- 114、 简述具体补费类型有哪几种？
- 115、 谈谈你对收费站廉政工作的认识。
- 116、 出口其他免征车处理？
- 117、 简述出口刷卡后倒车。
- 118、 出口补票处理的操作流程。
- 119、 车道收费设备指那些？
- 120、 简述什么情况下应该进行补卡处理以及补卡业务的处理步骤。
- 121、 “两保两树”的总体目标是？
- 122、 什么是闯关车？闯关车如何处理？

- 123、强化作风建设六条禁令包括哪些方面？
- 124、什么情况下应该进行补卡处理？
- 125、哪些情况可以允许免征通行费？
- 126、司机对称重结果产生异议时如何处理？
- 127、按照国家规定，计重收费车辆按车辆总质量认定的标准？
- 128、出口对普通车处理时应注意什么？
- 129、出口车道【牵引车】处理有哪几种？操作流程是什么？
- 130、哪些情况下可进行车辆重新处理？
- 131、什么情况下应该进行重新处理，如何进行重新处理流程操作？
- 132、出现漏电、火灾情况时，应如何处理？
- 133、计重收费车辆按车辆总质量限认定标准是什么？
- 134、简述发放纸卡的操作步骤？
- 135、简在哪几种情况下应该进行补卡处理？
- 136、请说出客车的车型判断标准
- 137、请说出U型通行费减免操作步骤？
- 138、对于鲁通卡运输鲜活农产品如何处理？
- 139、出口刷班长卡可进行哪些业务的操作？
- 140、免交车辆通行费的范围是什么？
- 141、丢失了高速公路通行卡如何赔偿？
- 142、收费人员的文明用语使用标准有哪5条？
- 143、根据国家鲜活农产品绿色通道政策，对货物混装的情况是如何认定？
- 144、收费员上班时的操作步骤有哪些？
- 145、收费站“六公开”的内容是什么？
- 146、哪些车辆可以免交车辆通行费？
- 147、收费员必须认真执行“四坚持”、“六不准”廉政守则是什么？

148、什么是闯关车？、闯关车处理流程？

149、逃费车如何补费？

150、通行费管理的主要内容是什么？

## 简答题答案

### 简答题

1、答：（一）收费员输入车辆车型、车牌后，系统提示该车为黑名单车，收费员按确定键确认。（二）在不取消车牌的状态下，按补费，选择黑名单补费，系统查询出该车的逃费记录，通过上下键选择逃费记录。（三）收取通行费后打印票据。

（四）收费员应先进行黑名单补费后，再收取本次通行费。

2、答：四坚持：（一）坚持原则，执行政策；（二）坚持文明值勤，礼貌待人；（三）坚持秉公执法，不徇私情；（四）坚持廉洁奉公，忠于职守。六不准：

（一）不准利用职权，谋取私利；（二）不准吃请，收受贿赂；（三）不准酒后上岗执行任务；（四）不准滥罚、乱扣、随意改变收费标准；（五）不准假公济私、营私舞弊、贪污挪用；（六）不准搭乘过往收费站的车辆。

3、（一）输入车辆信息，记录车辆信息。

（二）收费人员报告监控室，并查验货物是否符合《鲜活农产品目录》标准。

（三）外勤人员进行检查、拍照无误后，收费人员按“绿通建”。

（四）收费系统显示应收金额 0 元。

（五）收费人员确认无误后，按现金收讫键，栏杆抬起，通行信号灯变绿。

4、（一）可在车道没有业务的状态下，收费员按【牵引】键，系统提示是否进行牵引；或按正常操作流程刷卡或通过无卡、坏卡、纸卡操作计算第一辆车的应收金额，在收费屏幕上显示车辆应收金额时，收费员按【牵引】键，系统提示是否进行牵引车处理。

（二）按正常付款操作流程收取第一辆车的通行费，收取完第一辆车通行费后，按牵引键，打印票据，允许输入第 2 辆车的车辆信息。此时栏杆不抬起，通行灯保持为红灯

（三）按正常操作流程收取故障车的通行费，付款操作完成后，通行灯变绿，栏杆抬起。



（四）两辆车全部通过后，栏杆落下，通行灯变红。

（五）对系统识别为一辆车的，可以拆分首辆车，对于拆分后的数据可进行修改，处理牵引车后放行车辆。

（六）牵引车和故障车较长不能完全进入车辆并识别为一辆车的，先插入牵引车称重信息处理牵引车，牵引车驶出车道后再根据实际情况修改故障车称重信息处理故障车。

5、答：（一）收费操作尚未完成，车辆闯关或跟车离开车道，但又被截获。

（二）车辆夹入车队中通行，但又被截获。（三）超宽车道或其他车道无法正常收费，又有车辆必须从该车道通行。（四）司机对收费额有异议，车辆引出车道。

6、答：收费亭内要设立“废票”箱。收费人员应主动将票据递交给驾驶员，对个别只交费不要票的驾驶员，收费人员要积极劝说其接受票据，尽量避免出现“废票”现象。在确实无法交付票据的情况下，应在票据上加盖有代码的“作废”戳记投入废票箱。下班时，废票箱由收费站值班领导和票据员开启，取出废票，核对收费人员的交款和废票处理情况。

7、答：车辆来到刷鲁通卡，确认是整车合法装载鲜活农产品的车辆后，记录车辆信息（车牌、车型、重量、货物名称、免收额等）；报监控室同意后按倒车操作；再输入车辆信息；按绿通键；再按坏卡操作，输入鲁通卡卡号；系统不查询直接显示通行费0元，确认后抬杆放行。

8、答：当驾乘人员提出计重收费设备有误差时，检测不准时，收费人员要做耐心的解释工作，并出示计量部门出具的检验证书，一般不予复称。如车主坚持异议并出具可以证明实际车货重量的有关单据时，收费员立即向监控室汇报，有班长协助收费员进行判断，审核无误后，以车主出具的最有效的载货单和车辆自重为依据，按照收费系统使用手册规定修改计重数据，收取通行费，监控人员做好相关记录。

9、答：军车【坏卡】处理的操作流程是：（1）收费员输入车辆信息；（2）收费员按【坏卡】键，在系统提示输入通行卡卡号时输入通行卡卡号；（3）按【确认】键后进入付款确认界面（0元），按【现金收讫】键后通行信号灯变绿，栏

杆抬起，允许车辆通行，准备处理下一辆车。（4）坏卡单独保存，下班后交票据室。

10、答：（一）严禁贪污票款、收受贿赂。（二）严禁私自改变收费标准。（三）严禁粗暴执勤，使用文明忌语。（四）严禁在工作时间和工作日中午饮酒，任何时间不得酗酒。（五）严禁在工作中不统一着装或着装不规范。（六）严禁穿着标志服出入公众娱乐场合，工作之余一律着便装。

11、（1）收费员发错通行卡，经收费班长补卡后，发错的卡未单独保存并交回票据室；（2）入口发卡后，车辆倒出。

12、（1）收费员输入车辆信息；（2）收费员按【坏卡】键，系统出现坏卡界面；（3）按【确认】键后通行信号灯变绿，栏杆抬起，允许车辆通行，收费员将不可读的通行卡单独保存好，准备处理下一辆车。

13、（1）收费操作未完成，车辆闯关或跟车离开车道，但又被截获；（2）、车辆夹入车队中通行，但又被截获；（3）超宽车道或其他车道无法正常收费，但车辆必须从该车道通行需在其他车道进行【重新处理】操作；（4）无卡车或坏卡车对于收费额有争议，被收费班长引出车道，争议解决后。

14、（1）发卡操作未完成，车辆闯关或跟车驶离车道，但又被截获或主动返回要求领卡；（2）车辆混入车队中驶离车道，但又被截获或主动返回要求领卡；（3）超宽车道或其他车道无法正常发卡，又有车辆必须从该车道通行（补卡操作需在发卡正常的车道进行）；（4）收费员输入车辆信息有误并且已经刷卡，或者对公务车发出了通行卡。

15、闯关车是指未处理完毕就驶离车道的车辆。系统检测到车辆闯关后，提示有车辆违章，后续处理是：

（一）若闯关车辆拦截住，应将司机带回收费车道进行车辆重新处理；

（二）若闯关车辆已逃匿，应记录闯关车的颜色、型号、车牌号、闯关时间等信息，并及时向站监控室值班人员报告。站监控员应将相关的录像、抓拍图像、收费员的报告等信息保存整理好，以备以后举证使用。

(三) 若刷卡完毕后车辆闯关，按车辆欠费的操作流程完成收费处理，对通过线圈进行降级处理，按〔复位〕键复位，然后再取消对通过线圈的屏蔽。

16、(1) 在进行重新处理时，栏杆和通行信号灯的状态不发生变化；

(2) 对于刷卡后闯关的车辆，如果被截获，则继续进行收费处理或进行〔补费〕处理；

(3) 误按〔重新处理〕键，可按〔取消〕键取消。如当前处理车辆已进行了刷卡操作，此时按〔重新处理〕键系统将提示有错误。

(4) 〔重新处理〕完毕后应向监控室通报处理情况。

17、全路网免费的公务车，屏幕显示的通行费为 0；区间内免费的公务车，超出免费区间的，屏幕显示应缴通行费费额，收费员根据显示费额收取通行费。

18、(1) 刷班长卡，选择“编辑称重信息”然后按〔确定〕键。

(2) 在编辑称重信息界面上，选择“修改当前称重信息”，并按〔确定〕键。系统显示当前车辆的称重数据。

(3) 用键盘上的数字键，可以修改车货总质量和限载，在修改过程中，可按〔字母〕键切换输入车货总质量还是限载，可按〔取消〕键放弃修改操作。修改完毕后，按〔确认〕键，对输入的信息进行校验。若校验不通过，提示错误信息；若校验通过，保存修改后的数据，返回到编辑称重信息界面。

(4) 进行其它编辑操作，或者按〔取消〕关闭编辑称重信息窗口。入口普通车发卡时应注意

19、(1) 如刷卡后屏幕提示“无效卡”，可将当前卡作为坏卡而另拿一张卡进行刷卡。

(2) 如刷卡后屏幕没有提示“请按确认键将车辆放行”，并且也没有显示“无效卡”，此时必须先将情况通报监控室，然后再另取一张卡进行刷卡。

20、(1) 车辆欠费、无卡、换卡等特殊情况下的车辆处理，以及出入口车类、车型、车牌号不一致，车辆 U 型行驶、超时等情况的均应要进行特殊处理；

(2) 刷卡时应将 IC 卡放在读卡器上 2 到 3 秒钟，刷卡过快将无法完成 IC 卡的

读写；

(3) 刷卡后按〔取消〕键重新输入车辆信息，应在修改完毕后按〔确认〕键确认；

(4) 未经入口写信息的通行卡，直接用于在出口车道刷卡，系统将提示刷卡无效。

21、坚持原则，执行政策；坚持文明执勤，礼貌待人；坚持秉公执法，不徇私情；坚持廉洁奉公，忠于职守。

22、一张笑脸；主动向司机问好、主动帮助困难司机；讲解政策有耐心、文明服务有诚心、乐于助人有爱心。

23、县级以上地方人民政府交通主管部门利用贷款或者向企业、个人有偿集资建设的公路。

24、2吨（含2吨）以下货车，7座（含7座）以下客车为第一类车；2吨-5吨（含5吨）货车，8座-19座客车为第二类车；5吨-10吨（含10吨）货车，20-39座客车为第三类车；10吨-15吨（含15吨）货车，20英尺集装箱车，40座（含40座）以上客车为第四类车；15吨以上货车，40英尺集装箱为第五类车。

25、不准利用职权，谋取私利；不准吃请，收受贿赂；不准酒后上岗执行任务；不准滥罚、乱扣、随意改变收费标准；不准假公济私、营私舞弊、贪污挪用；不准搭乘过往收费站的车辆。

26、检查票据、备用金准备齐全；仪容仪表、工作环境整洁；岗前例训到位、工作态度到位、岗上用品到位。

27、男不准留长发蓄胡须、留大鬓角，女不准化浓妆、涂指甲、带饰物，不准染彩发、披长发、戴有色眼睛。

28、（1）应及时上报监控；（2）若车道车不多，劝其复磅。（3）若车道车很多，这种情况不允许复磅，则使用班长卡，编辑称重信息，收取车辆通行费，打印票据，车辆放行。

29、对盗抢、抢劫的处置预案：（1）牢记报警电话；（2）票据箱应及时上锁；（3）进入收费亭内应紧锁收费亭门，检查报警装置是否完好，检查售票窗口是否灵活；（4）下班后立即将票、款清点上缴，票据箱集中保管。

30、（1）及时提醒驾驶员，注意天气变化，保证行车和乘客的安全；（2）提前备好融雪、融冰剂，发现车辆技术状况差的车辆劝其停止行驶；（3）大雪路面结冰时，采取相关措施，组织人员和机械立即清除收费区内的积雪与结冰，确保交通畅通。

31、（1）免费通行的时间范围为春节、清明节、劳动节、国庆节等四个国家法定节假日，以及当年国务院办公厅文件确定的上述法定节假日连休日。免费时段从节假日第一天 00：00 开始，节假日最后一天的 24：00 结束（普通公路以车辆通过收费站收费车道的时间为准，高速公路以车辆驶离出口车道的时间为准）。

（2）免费通行的车辆范围为行驶收费公路的 7 座以下（含 7 座）载客车辆，包括允许在普通收费公路行驶的摩托车

（3）免费通行的收费公路范围为符合《中华人民共和国公路法》和《收费公路管理条例》规定，经依法批准设置的收费公路（含收费桥梁和隧道）。各地机场高速公路是否实行免费通行，由各省（区、市）人民政府决定。

32、处理步骤如下：

（一）输入车辆信息。（二）接过司机递交的鲁通卡刷卡；（三）当系统提示“请按确认键将车辆放行”时，按【确定】键；（四）将鲁通卡交给司机。注：

（1）输入车牌号时，必须根据实际观测到的车牌号进行输入，严禁按照司机提供的车辆信息进行输入；

（2）如在司机出示鲁通卡前，收费员已经按普通车刷出通行卡，若车辆未触及通过线圈，应通报监控室同意后，采取【倒车】操作回写该通行卡，然后重新刷鲁通卡；

（3）如果贵宾卡出现车与卡不符或系统显示无效卡的情况，收费员应先使用车队键放行，然后立即将该车情况上报监控室，并逐级报送至联网单位收费管理部门。

33、答：四坚持：（一）坚持原则，执行政策；（二）坚持文明执勤，礼貌待人；（三）坚持秉公执法，不徇私情；（四）坚持廉洁奉公，忠于职守。

六不准：（一）不准利用职权，谋取私利；（二）不准吃请，收受贿赂；（三）不准酒后上岗执行任务；（四）不准滥罚、乱扣、随意改变收费标准；（五）不准假公济私、营私舞弊、贪污挪用；（六）不准搭乘过往收费站的车辆。

34、答：夏季农业机械跨区作业的指挥调度车、技术服务车的免收通行费的时间为5月1日-6月30日，对于运输联合收割机、插秧机的车辆免收通行费的时间为：5月1日-12月31日。

秋季农业机械跨区作业的指挥调度车、技术服务车的免收通行费的时间为9月1日-10月31日，对于运输联合收割机、插秧机的车辆免收通行费的时间为：5月1日-12月31日。

35、答：（1）若可将闯关车拦截住，则将司机带回收费车道进行处理  
（2）若已逃逸，记录闯关车的颜色、型号、车牌号、闯关时间等信息，及时向监控室报告，监控员将相关录像、抓拍图像、收费员报告等信息资料整理保存，以备以后复核、举证追缴。

36、答：1、输入车型、车牌

2、核实免征车的有效证件并报监控室

3、按【其他免征】键

4、回收通行卡，待上一辆车驶离车道后进行刷卡

5、屏幕上显示卡内记录的入口站名和车辆应缴通行费（0元）

6、确认无误后按【现金收讫】键通行信号灯变绿、栏杆抬起、允许车辆通过

注：1、处理其他免征车时要将免费证件在岗亭摄像机下展示3秒钟或有班长将证件在车道进行抓拍，并上报监控室。

2、处理“绿色通道运输鲜活农产品”车辆时、外勤人员在对该车验货，对符合减免的车辆拍照取证，详细记录车牌、车型、货物名称、通过时间等相关信息，并上报监控室。

37、答：在京津冀鲁晋联网高速公路上，鲁通卡（包括鲁通卡 A 卡、鲁通卡 B 卡、与合作银行的联名卡、信联卡）的使用方式与在山东省内使用方式一致。可与电子标签（OBU 配合使用通过当地的 ETC 车道，没有 ETC 车道的收费站可持鲁通卡由人工车道刷卡通行。

38、答：（1）当屏幕上显示车辆应收金额时，收费员按【欠费】键

（2）收费员收取现金后，在对话框内输入实收金额，然后按【确定】键确认。

（3）系统按实际收取的通行费打印非定额票据，票据显示部分缴费，打印完成后，通行信号灯变绿，栏杆抬起，收费员将非定额票据交给司机后即可输入下一辆车的车型和车牌号。

注：1、欠费车必须输入全车牌。

2、实收金额的有效范围为 0 到应收金额，必须为 5 的倍数。

3、持鲁通卡车辆欠费时不享受折扣优惠。

4、无卡车欠费，收取部分金额时，应先满足卡成本，打印票据时扣除卡成本；收取部分金额不能满足卡成本时不允许使用【欠费】键处理。

5、允许司机欠费的前提是：司机同意并留下有关证件或物品做质押。

6、对被牵引车有通行卡但无法收取通行费的，由收费班长填写《欠费车辆处理单》，事后由车主或驾驶员凭《欠费车辆处理单》到收费站补费。

39、答：普通车处理过程中出现通行卡上记录的入口收费站同当前收费站一致时，该车辆称为 U 型车。收费额由系统按照 U 型车收费公式进行计算得出。如果 U 型车不宜按显示金额收费的，经分中心（监控室）和值班领导同意后，可以使用‘功能’项中的【U 型通行费减免】功能并经班长授权后，减免 U 型车通行费。

U 型通行费减免操作步骤如下：

（1）输入车辆信息，刷通行卡显示收费金额；

（2）上报分中心监控室同意后按【功能】键；

（3）选择“U 型车见面通行费”菜单；

（4）班长授权；

(5) 输入实收金额按【确定】键；

(6) 收取通行费打印票据。

40、答：对《鲜活农产品品种目录》范围内不同鲜活农产品混装的车辆，认定为整车合法装载鲜活农产品，按规定享受鲜活农产品运输绿色通道各项政策；对《目录》范围内的鲜活农产品与《目录》范围外的其他农产品混装，且混装的其他农产品不超过车辆核定载质量或车厢容积的 20% 的车辆，比照整车装载鲜活农产品车辆执行；对超限超载幅度不超过 5% 的鲜活农产品运输车辆，比照合法装载车辆执行

41、（一）发卡操作未完成，车辆闯关或跟车驶离车道，但又被截获。

（二）车辆夹入车队中通行，但又被截获。

（三）超宽车道或其他车道无法正常发卡，又有车辆必须从该车道通行（补卡操作需在发卡正常的车道进行）；

（四）收费员发卡错误，车辆触及通过线圈的。收费车道补卡操作必须通知监控室并做相应记录，由收费班长授权或操作。

42、答：若司机无足够现金支付通行费，通报监控室并经站值班领导同意后可进行欠费处理。做欠费处理的前提是：（一）、司机同意并留下有关证件或物品做抵押；（二）、若刷卡后司机对收费额有异议（不含无卡、坏卡情况），在可能阻塞交通的情况下，可使用欠费功能先将车辆引出车道，争议解决后再通过【补费】功能补交通行费。

43、答：对于无卡车辆、坏卡车辆或称重数据出现较大误差，若出现收费争议，可在收费前先由班长做【车辆引出】处理，待争议解决后再回到车道进行【重新处理】。

44、答：操作流程如下：

（一）可在车道没有业务的状态下，收费员按【牵引】键，系统提示是否进行牵引；或按正常操作流程刷卡或通过无卡、坏卡、纸卡操作计算第一辆车的应收金额，在收费屏幕上显示车辆应收金额时，收费员按【牵引】键，系统提示是否进行牵引车



处理。

(二) 按正常付款操作流程收取第一辆车的通行费，收取完第一辆车通行费后，按牵引键，打印票据，允许输入第 2 辆车的车辆信息。此时栏杆不抬起，通行灯保持为红灯。

(三) 按正常操作流程收取故障车的通行费，付款操作完成后，通行灯变绿，栏杆抬起。

(四) 两辆车全部通过后，栏杆落下，通行灯变红。

(五) 对系统识别为一辆车的，可以拆分首辆车，对于拆分后的数据可进行修改，处理牵引车后放行车辆

(六) 牵引车和故障车较长不能完全进入车辆并识别为一辆车的，先插入牵引车称重信息处理牵引车，牵引车驶出车道后再根据实际情况修改故障车称重信息处理故障车。

#### 45、操作步骤：

(一) 输入车辆信息

(二) 核实绿通车后，按【绿通】键

(三) 刷卡，系统计算应收通行费为 0 元

(四) 通行卡按【现金收讫】键，非现金卡按【鲁通卡】键放行车辆，通行灯变绿，栏杆抬起

(五) 车辆离开车道，通行灯变红，栏杆落下

#### 注意事项：

1) 只有货车才能按鲁通车免费

2) 超限超过 5% 以上的货车禁止使用绿通功能

3) 绿通车可以使用非现金卡（含鲁通 A 卡、B 卡以及外省非现金卡，但不含鲁通 C 卡）

4) MTC 入口车道按【绿通】键无效

46、答：收费员按操作流程查询出鲁通卡卡内消费流水后，可以根据交易时间、

交易金额和所属收费站来判断该鲁通卡是否扣款成功，先看卡的“通行状态”，再看卡的消费记录。

47、答：收费员应该先向司机询问入口站名，通报监控室，联系入口站是否发放纸卡，如查询该车纸卡卡号，该车确实领取纸卡上路，通知收费员输入查询卡号，按相关收费标准收费，但不收取 IC 卡赔偿费；对已确定改车已领取纸卡上路但未查询到纸卡卡号的，卡号按 7 个“1”输入，按相关标准收费，但不收取 IC 卡赔偿费；如经核实入口站未发放纸卡或该车领取 IC 卡的，应按无卡处理，收取 IC 卡赔偿费。

48、答：鲁通卡扣款后无法进行修改，再出现争议时，需要给司机开具争议处理单，由司机持此单据到客服中心进行金额修改或退款操作。

49、答：收费亭内要设立“废票”箱。收费人员应主动将票据递交给驾驶员，对个别只交费不要票的驾驶员，收费人员要积极劝说其接受票据，尽量避免出现“废票”现象。在确实无法交付票据的情况下，应在票据上加盖有代码的“作废”戳记投入废票箱。下班时，废票箱由收费站值班领导和票据员开启，取出废票，核对收费人员的交款和废票处理情况。

50、票据打印错误时，使用定额票据进行补票操作流程是：

- （一）通报监控室，并向收费班长领取定额票据；
- （二）交给司机等额的定额票据；
- （三）若打印出废票，在废票上加盖作废印章；
- （四）下班后将废票交票据室，并登记废票数量。打印机出现故障打印失败的，应及时更换打印机，或使用其他车道收费。

51、（1）2 吨（含 2 吨）以下货车，7 座（含 7 座）以下客车为 1 类车；  
（2）2 吨-5 吨（含 5 吨）货车，8-19 座客车为 2 类车；（3）5-10 吨（含 10 吨）货车，20-39 座客车为 3 类车；（4）10-15 吨（含 15 吨）货车，20 英尺集装箱车，40 座（含 40 座）以上客车为 4 类车；（5）15 吨以上货车，40 英尺集装箱车为 5 类车。

52、（1）2 轴车辆总质量限为 17000 千克（2）3 轴车辆总质量限为 27000 千克；（3）4 轴车辆总质量限为 37000 千克；（4）5 轴车辆总质量限为 43000 千克；（5）6 轴及 6 轴以上车辆总质量限为 49000 千克。

53、对《目录》范围内不同鲜活农产品混装的车辆，认定为整车合法装载鲜活农产品，按规定享受鲜活农产品运输绿色通道各项政策；对《目录》范围内的鲜活农产品与《目录》范围外地其他农产品混装，且混装的其他农产品不超过车辆核定载质量或车厢容积 20% 的车辆，比照整车装载鲜活农产品车辆执行；对超限超载幅度不超过 5% 的鲜活农产品运输车辆，比照合法装载车辆执行。

54、（1）牢记报警电话；（2）票据箱应及时上锁；（3）进入收费亭内应紧锁收费亭门，检查报警装置是否完好，检查售票窗口是否灵活；（4）下班后立即将票、款清点上缴，票据箱集中保管

55、收费亭内设备主要有：车道控制机、收费亭内摄像机、票据打印机、读写器、收费键盘、显示器、对讲机、拾音器、报警装置等。

56、亭内外摄像机、广场摄像机、图像数据混合器、矩阵切换器、视频切换器、监视器、硬盘录像机、传输线路。

57、（1）刷身份卡；（2）输入密码；（3）确认后登陆系统；

（4）确认票号；（5）按【雨棚开关】；（6）收费员进入上班状态进行业务操作。

58、行人、非机动车、摩托车、三轮车、拖拉机、铁轮车、履带式车、全挂车、轮式专用机械及设计时速低于 70 公里的机动车。

59、基本费率为 0.08 元/吨公里。根据实际车货总质量，小于或等于 10 吨的车辆按基本费率计收；10 吨以上至 49 吨的车辆，按 0.08 元/吨公里线性递减到 0.03265 元/吨公里的费率计收；车货总质量不足 5 吨的，按 5 吨计收；最低收费标准为 5 元（特大桥、隧道除外）；实行“二舍八入，三七作五”的方法，是尾数为“0”或“5”。

60、收费站收费文件（文号、站点名称、位置）、审批机关、主管机关、收费范围、收费标准、收费用途、收费期限、收费单位、收费许可证、监督电话等。

61、答：禁止行人、非机动车、摩托车、三轮车、拖拉机、铁轮车、履带式车、全挂车、轮式专用机械以及设计时速低于七十公里的机动车进入高速公路。《中华人民共和国道路交通安全法》第六十七条行人、非机动车、拖拉机、轮式专用机械车、胶结式客车、全挂拖斗车以及其他设计最高时速低于七十公里的机动车，不得进入高速公路。

62、答：按照国家规定，将车型划分为五类，具体如下（1）2吨（含2吨）以下货车，7座（含7座）以下客车为第一类车；（2）2吨—5吨（含5吨）货车，8座—19座客车为第二类车；（3）5吨—10吨（含10吨）货车，20座—39座客车为第三类车；（4）10吨—15吨（含15吨）货车，20英尺集装箱车，40座（含40座）以上客车为第四类车（5）15吨以上货车，40英尺集装箱车为第五类车。

63、答：两轴车辆总质量限为17000千克；三轴车辆总质量限为27000千克；四轴车辆总质量限为37000千克；五轴车辆总质量限为43000千克；六轴及六轴以上车辆总质量限为49000千克。

- 64、答：
- （一）输入车辆信息；
  - （二）按纸卡键，系统弹出收费站列表对话框；
  - （三）选择入口收费站
  - （四）收取通行费
  - （五）打印票据，放行车辆。

- 65、答：
- （一）输入车辆信息；
  - （二）按【无卡】键，系统将弹出车牌号查询等待对话框；
  - （三）若有查询结果，车道软件将弹出车牌号查询结果；
  - （四）结合对司机的询问，对查询结果进行选择，确认某条查询结果正确后，按【1】、【2】键进行选择，按查询结果收取通行费，并收取卡赔偿费，然后按【确认】键确认。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/928053104047007000>