

广东省高速公路运营管理办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条【立法目的】为了规范高速公路运营管理和通行行为，提高高速公路的服务质量和通行效率，保障高速公路安全畅通，维护高速公路使用者和经营管理单位的合法权益，根据《中华人民共和国公路法》《收费公路管理条例》和《广东省公路条例》等有关法律法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条【适用范围】本省行政区域内的高速公路及其所属的服务区、收费站和其他服务场所的运营、管理、服务和使用的活动，适用本办法。

高速公路运营管理涉及养护、路政、交通安全等相关事项适用其他法律、法规、规章。

第三条【运营管理原则】全省高速公路运营管理遵循以人为本、权责清晰、安全畅通、服务优质的原则，推进运营管理的数字化、网络化、智能化等建设。

第四条【主管部门职责】省人民政府交通运输主管部门负责全省范围内高速公路运营的监督管理工作，对高速公路路网运行、联网收费、服务质量等进行监督指导。

地级以上市人民政府交通运输主管部门负责本行政区

域内高速公路运营的监督管理工作。

地级以上市人民政府发展改革、公安、市场监督、自然资源、生态环境、住房城乡建设、文化旅游、卫生健康、安全生产、应急管理等部门按照各自职责,做好本行政区域内高速公路运营管理的相关工作。

第五条【经营管理单位职责】高速公路经营管理单位主要承担以下工作:

(一)负责所属路段的运营管理工作,承担运营管理的安全生产主体责任;

(二)负责建设、维护与管理所属高速公路及其附属设施,保障其正常运行和安全畅通;

(三)负责所属路段通信、监控、联网收费以及车辆救援系统建设和维护,并按照规定做好网络安全管理工作;

(四)按照有关部门的要求,在服务区、收费站适当位置或者利用高速公路两侧广告牌进行公益性宣传等工作;

(五)执行国家、省人民政府交通运输主管部门有关高速公路运营管理的服务规划、指南、标准、规范及决定。

第六条【行业组织职责】全省高速公路经营管理单位联合成立高速公路经营行业自律组织,接受省人民政府交通运输主管部门的行业指导。

高速公路经营行业自律组织负责制定章程和高速公路经营管理相关规则,代表会员单位监督、校核结算机构的清分结算等工作,保障各路段高速公路经营管理单位的权益,约束其履行义务。

第二章 路网运行管理

第七条【设立平台】根据高速公路运营管理的需要，省人民政府交通运输主管部门依法设立全省高速公路路网运行平台，会同省人民政府公安机关交通管理部门、应急管理部门，负责全省高速公路路网运行监测、应急处置调度和出行信息服务工作，实现高速公路、普通公路等全省公路路网的协调联动、高效运行。

第八条【信息采集】高速公路经营管理单位应当建立高速公路路网运行信息采集工作程序，畅通信息采集渠道，确保信息采集及时、准确、完整。

第九条【信息报送】高速公路经营管理单位应当按要求向全省高速公路路网运行平台及时报送路网运行数据、监控视频、路况等信息，并由全省高速公路路网运行平台向有关部门提供信息。

前款所称路网运行数据，包括但不限于高速公路交通流量、交通拥堵状况、车辆救援调度与服务等数据。

第十条【信息发布】高速公路经营管理单位应当及时向社会发布路况、交通管制、气象、安全注意事项等有关服务信息。

出现高速公路主线中断、车辆限行，收费站、服务区关闭等重要事项，由地级以上市人民政府交通运输主管部门、公安机关交通管理部门按照有关规定发布。

第十一条【拥堵治理】高速公路经营管理单位应当根据

所属路段收费站广场车道条件、通行车流特点、周边路网情况等制定相应的车辆快速通行对策，对易堵缓行的收费站、服务区、互通立交、特长隧道及主线瓶颈路段等重点区域制定相应的疏堵方案，并根据实际交通路况、路网结构变化、重大节假日车流特征等因素进行定期调整更新。

高速公路经营管理单位应当对拥堵的路段、收费站和服务区采取改造扩容等措施，提高车辆通行能力和服务水平。

第十二条【交通疏导】因交通拥堵、交通事故、突发事件等需要对车辆进行疏导或者分流时，高速公路经营管理单位应当在全省高速公路路网运行平台指导下，配合公安机关交通管理部门、交通运输主管部门以及有关单位，及时采取措施，引导车辆驶离高速公路或者绕行到其他公路，并进行合理交通组织。

第十三条【应急预案】高速公路经营管理单位应当按照所属路段的实际情况，组织制定突发事件交通管理应急预案，并按照属地管理分别报路段所在地地级以上市人民政府交通运输主管部门、应急管理部门、公安机关交通管理部门以及全省高速公路路网运行平台备案。

高速公路经营管理单位应当按照应急预案定期组织相关工作人员进行演练。

第十四条【“一路三方”机制】高速公路路段所在地地级以上市人民政府公安机关交通管理部门、交通运输主管部门、高速公路经营管理单位应当建立协调联动工作机制，健全信息通报、定期会商、突发事件处置等相关制度，共同做

好高速公路保畅工作。

第三章 联网收费管理

第十五条【联网收费原则】经批准收取车辆通行费的高速公路应当实行联网收费，并按照国家、省有关联网收费运营服务的规定，统一清分和结算。

第十六条【计费依据】高速公路车辆通行费应当以车辆实际通行路段和车型为依据计算；高速公路使用者应当按照规定使用联网收费通行介质，及时足额交纳车辆通行费。

第十七条【结算机构职责】全省高速公路联网收费结算机构（以下简称结算机构）承担以下工作：

（一）负责省联网收费中心系统的建设、升级改造、日常维护以及全省联网收费系统运行监测和网络安全；负责全省高速公路通信传输网络的管理以及高速公路通车前收费系统的联网检测工作；

（二）负责全省路段费率参数管理；负责全省高速公路通行费的清分结算，并配合完成跨省通行费清分结算；

（三）负责电子不停车收费车载装置初始化以及全省路网内现金通行介质管理；

（四）负责全省联网收费数据的管理、统计、分析等工作，提供联网收费数据查询服务，并接受行业自律组织的校核、监督；

（五）负责全省联网收费争议交易处理、投诉处理等工作，受理联网收费运营与服务中出现的咨询和投诉。

第十八条【收费数据安全】高速公路经营管理单位负责所属路段网络安全以及联网收费数据的管理，不得影响联网收费的正常运行，并对所属路段收费系统产生的收费数据质量负责，按照有关接口规范，准确、及时、完整上传收费数据。

第十九条【数据处理】结算机构应当建立全省高速公路联网收费数据档案库，按照有关规定保留相关数据，不得截留、删除、伪造、篡改和泄露。

结算机构应当定期向各高速公路经营管理单位公布联网收费数据等情况，同时向省人民政府交通运输主管部门、发展改革部门、高速公路经营行业自律组织报送高速公路联网收费的相关数据。

高速公路经营管理单位有权查询所属路段收费结算信息，对通行费结算数据存在异议时，结算机构应当配合调查核实，在5个工作日内提供相关数据与资料。出现通行费结算数据错误的，结算机构应当及时纠正。

第二十条【发行服务单位职责】高速公路电子不停车收费车载装置发行服务单位（以下简称发行服务单位）承担以下工作：

（一）负责电子不停车收费车载装置的发行、管理、推广应用；

（二）负责电子不停车收费车载装置发行系统的建设、升级、改造、日常维护及安全管理；

（三）制定统一的发行和服务规范标准，配合结算机构

开展电子不停车收费的清分结算工作。

第二十一条【规范使用】高速公路电子不停车收费车载装置使用者应当规范使用装置，确保装置与实际安装车辆唯一对应。

禁止虚假申请、恶意损坏、篡改、伪造以及使用与实际车型不相符的电子不停车收费车载装置。

第二十二条【通行介质使用】收费通行介质的发行、使用应当符合相关标准和管理规范，严格按照“一车一介质”通行。

禁止伪造、调换、截留、篡改、干扰屏蔽、恶意损坏通行介质或者使用伪造的通行介质。

第二十三条【清分结算】结算机构、发行服务单位、高速公路经营管理单位应当按照国家、省统一要求做好收费数据、资金管理等相关工作。

高速公路经营管理单位应当及时足额上缴现金通行费，保证高速公路联网收费清分结算工作顺利开展。

发行服务单位应当及时完成非现金交易的记账及扣款。

结算机构应当在规定时间内完成通行费的清分结算。

第二十四条【通行票据】高速公路经营管理单位、发行服务单位以及受委托的第三方根据有关规定应当向高速公路使用者提供由有关部门统一监制的收费票据。

第二十五条【争议处理】高速公路使用者对所交纳通行费存在异议的，由结算机构会同发行服务单位、高速公路经营管理单位按照各自职责及时予以处理；对处理结果仍然存

在异议的，可以向省人民政府交通运输主管部门投诉。

第二十六条【禁止逃费】高速公路经营管理单位对应当依法交纳而拒交、逃交、少交车辆通行费的车辆，有权要求其补交应交纳的车辆通行费；对拒不补交的，有权拒绝其通行。

对一年内逃费超过3次或者逃费行为严重且拒不改正、拒不补交车辆通行费的车辆，记入“黑名单”，在一年内不得享受任何车辆通行费减免政策，并将有关失信记录纳入交通运输信用管理。

第二十七条【差异化收费】高速公路车辆通行费收费标准可以根据车辆类型、通行路段、通行时段、支付方式、交通流量、运营服务质量、养护质量等因素，在省人民政府批准的范围内进行动态调整，实行差异化收费。

差异化收费的具体办法由省人民政府交通运输主管部门会同省发展改革部门制定，报省人民政府批准。

第二十八条【提前取消收费处理】高速公路提前取消收费的，由高速公路经营管理单位提出移交承接方案，经省人民政府交通运输主管部门审核后，报省人民政府批准。

第二十九条【收费期满处理】高速公路收费期限届满的，高速公路经营管理单位应当按照有关规定向交通运输主管部门办理移交手续，由交通运输主管部门授权或者委托的承接单位做好运营养护工作。

第四章 收费站管理

第三十条【信息公开】高速公路收费站应当在显著位置悬挂省人民政府交通运输主管部门监制的收费站站牌、标牌（公开审批机关、审批文号、收费单位、收费标准、收费起止年限、监督电话等内容）。

第三十一条【收费设施管理】高速公路收费站应当符合国家、省的工程技术标准和规范，并及时更新收费设施设备，加大信息化、数字化新技术运用，提升收费站智能化服务水平，保障车辆顺畅通行。

高速公路经营管理单位应当按照国家和省有关大件运输通道的建设要求，适当设置收费站超宽车道，满足大件运输车辆正常通过的需求。

任何单位不得擅自关闭高速公路的收费站、互通立交匝道。

第三十二条【收费站场管理】收费广场应当按照规范设置和维护标识标志，合理摆放安全防护设施设备，站场整洁有序，保障车辆安全通行。

第三十三条【收费车道管理】高速公路经营管理单位应当开通足够数量的收费车道，配备相应的收费工作人员和足够的移动收费终端。

车辆行驶至电子不停车收费车道出现特情时，禁止倒车，收费站工作人员应当使用移动收费终端在本车道或者引导至收费广场处理，保障收费车道正常运行。

第三十四条【争议处置】高速公路使用者对车辆通行费交纳等存在争议的，应当服从收费站工作人员指引，不得故意阻塞收费车道。

第三十五条【规范服务】高速公路经营管理单位应当定期开展对收费站工作人员的业务培训和职业道德教育。

收费站工作人员在岗期间应当着装规范，文明服务，严格按照相关规范要求实施现场操作，确保车辆通行顺畅。

第三十六条【入口拒超】高速公路经营管理单位应当按照规定在高速公路入口设置计重检测设施设备，对货运车辆进行计重检测。

禁止违法超限超载货运车辆驶入高速公路。违法超载超限货运车辆强行驶入高速公路，或者故意堵塞收费道口影响高速公路通行秩序的，高速公路经营管理单位应当及时报告公安机关和交通运输主管部门依法处理。

第三十七条【遵守交通标志】车辆和行人应当遵守高速公路入口依法设置的禁行交通标志。

进入高速公路的车辆应当按照收费站道口设置的交通标志通行，不得随意驶入与其不相符的车道。

第五章 服务区管理

第三十八条【设置原则】高速公路服务区遵循统筹规划、合理布局、功能完善、特色鲜明、环境和谐的原则，其服务质量和标准必须符合全省高速公路服务区统一的规范和要求，保持良好运营秩序。

第三十九条【管理主体职责】高速公路经营管理单位承担服务区运营管理的主体责任，对服务区运营管理单位、经营商户的服务质量、服务环境以及安全生产等进行监督检查。

服务区运营管理单位、经营商户是服务区运营管理的直接责任单位，负责服务区的经营、管理以及安全生产等具体工作。

第四十条【服务内容】高速公路服务区应当在高速公路通车时同步为高速公路使用者提供停车、短暂休息、如厕、开水供应、餐饮、加油、充电等服务。

高速公路服务区应当结合交通量增长状况逐步提供购物、住宿、汽车维修等服务。

高速公路服务区应当结合旅游休闲、商贸服务、农副产品推广、物流服务、客运服务等新业态，拓展服务内容。

第四十一条【经营秩序】高速公路服务区应当建立合法经营、公平竞争的经营秩序，诚实守信、文明服务，并公开服务项目、服务标准和经营性服务的收费价格，配合有关部门加强商品质量、服务质量、食品卫生和价格监管，推广大众化商品“同城同价”经营。

第四十二条【设施功能管理】新建高速公路的服务区建设应与主体工程同步设计、同步验收、同步使用。

已通车运营的高速公路因改造建设等需要临时关闭服务区或新建服务区，必须征得省人民政府交通运输主管部门的同意，并在确保不影响高速公路正常运营的情况下组织实施。

任何单位或者个人不得擅自关闭服务区。

第四十三条【设施维护】高速公路经营管理单位应当建立服务区公共服务设施改善和维护经费的保障机制，将相应经费纳入高速公路养护经费支出范围。

高速公路服务区运营单位、经营商户应当按照国家规定的标准和规范，对服务区的设施设备进行日常管养和改善提升，保证服务区处于良好的技术状态。

高速公路服务区的服务设施设备不能满足公众需求时，应当及时维修、改造、扩建。

第四十四条【交通疏导】重大节假日等客流高峰时段，服务区运营单位要加派人员，引导高速公路使用者有序停车、就餐、购物、如厕，维护良好秩序。

高速公路经营管理单位、服务区运营单位应当协助公安机关交通管理部门、交通运输主管部门做好重大节假日以及其他特殊情况下的交通疏导工作，防止车流拥堵倒灌至主线，保障服务区车辆出入顺畅。

第六章 车辆救援服务管理

第四十五条【救援服务主体】高速公路上的清障、救援，由高速公路经营管理单位统筹组织实施，具体工作由其建立的专职救援队伍或者其委托的专业救援服务企业承担；在不影响高速公路安全通行的情况下，高速公路使用者也可以选择社会救援服务企业实施救助。

第四十六条【救援服务管理】省人民政府交通运输主管

部门组织制定高速公路车辆救援服务规范，并对车辆救援服务质量进行监督。

高速公路经营管理单位落实车辆救援服务主体责任，并督促高速公路车辆救援服务企业或者队伍定期对救援工作人员进行培训、考核。

第四十七条【服务收费标准】高速公路车辆救援服务费用属于政府指导价的，按照省人民政府发展改革部门核定的标准收取，不得擅自扩大收费范围、提高收费标准或者强制服务并收费；属于市场调节价的，由高速公路经营管理单位或者其委托的救援服务企业与高速公路使用者协商确定。

第四十八条【救援保障】高速公路救援工作场地应当与高速公路同步规划、同步设计和同步建设。

高速公路经营管理单位应当按照规定在高速公路沿线统一布局救援点，根据需要提供相应的工作场地。

高速公路经营管理单位应当建立车辆救援服务工作的经费保障机制，并为救援服务车辆快速通行提供便利条件以及必要的支持。

第四十九条【救援处理】高速公路救援服务企业或队伍对车辆实施清障救援时，原则上应当拖移至最近的高速公路出口处或者服务区。

公安机关交通管理部门、交通运输主管部门、高速公路经营管理单位以及救援服务企业和队伍，不得限定故障车辆、事故车辆到其指定的场所修理。

第七章 监督管理

第五十条【定期自查】高速公路经营管理单位应当定期开展高速公路运营管理、服务规范标准达标情况的自查工作；发现问题的，应当及时进行整改。

第五十一条【监督检查】省人民政府交通运输主管部门等部门按照各自职责对全省高速公路运营服务管理情况进行监督检查；发现问题的，责令其限期整改。

第五十二条【服务质量评价】省人民政府交通运输主管部门应当制定全省统一的高速公路服务规范，定期组织对全省高速公路运营服务质量进行评价，评价结果向社会公开。

第五十三条【投诉机制】省人民政府交通运输主管部门应当健全完善投诉处理机制，向社会公开投诉方式，及时受理并处理高速公路使用者和有关群众的投诉。

第八章 法律责任

第五十四条【法律责任 1】对违反本办法规定的行为，《公路法》《收费公路管理条例》《广东省公路条例》等法律法规已有处罚规定的，从其规定。

第五十五条【法律责任 2】违反本办法第五条、第十七条、第十九条、第二十条、第二十三条第三款和第四款规定，由省人民政府交通运输主管部门责令限期改正，并根据情节轻重，处 2000 元以上 5 万元以下罚款。

第五十六条【法律责任3】高速公路经营管理单位有下列情形之一的，由地级以上市人民政府交通运输主管部门责令改正，处2000元以上5万元以下罚款。

（一）违反本办法第八条、第九条第一款规定，未按照规定采集、报送路网运行信息；

（二）违反本办法第十八条第一款规定，未如实上传联网收费数据的；

（三）违反本办法第二十三条第二款规定，截留、拖延、少缴现金通行费的；

（四）违反本办法第三十一条第一款规定，收费站及其设施设备未达到国家、省规范标准且在限期内未整改的；

（五）违反本办法第三十三条第一款规定，无故未开通足够数量的收费车道，造成车辆堵塞的；

（六）违反本办法第三十六条规定，擅自放行违法超载超限货运车辆驶入高速公路的；

（七）违反本办法第四十条第一款规定，服务区提供的设施、服务未达到本办法以及相关规范要求的。

第五十七条【法律责任4】违反本办法第三十一条第三款、第四十二条第三款规定，高速公路经营管理单位擅自关闭高速公路收费站、互通立交匝道以及服务区的，由地级以上市人民政府交通运输主管部门责令改正，并处5万元以上20万元以下罚款；逾期不改正的，由省人民政府交通运输主管部门报省人民政府批准，采取措施开放高速公路。

第五十八条【法律责任 5】高速公路使用者有下列情形之一的，由县级以上人民政府交通运输主管部门责令改正并补缴，可以处 200 元以上 2000 元以下的罚款：

（一）违反本办法第二十一条第二款规定，虚假申请、恶意损坏、篡改、伪造以及使用与实际车型不相符的电子不停车收费车载装置的；

（二）违反本办法第二十二条第二款规定，伪造、调换、截留、篡改、干扰屏蔽、恶意损坏通行介质或者使用伪造的通行介质的；

（三）违反本办法第三十三条第二款、第三十四条规定，不服从收费站现场工作人员安排或者指引，故意倒车、阻塞车道，扰乱收费秩序的。

遗失、损坏高速公路联网收费通行介质的，高速公路使用者应当赔偿通行介质工本费。

第五十九条【法律责任 6】违反本办法第三十九条规定，高速公路经营管理单位、服务区运营管理单位和经营商户未落实服务区运营管理主体责任、直接责任的，由省人民政府交通运输主管部门根据情节轻重责令其限期改正或关闭整改。

第六十条【法律责任 7】违反本办法第三十七条第二款规定，未按照收费站道口设置的交通标志通行，擅自驶入与其不相符车道的，由县级以上人民政府公安机关交通管理部门处 200 元以上 2000 元以下的罚款。

第六十一条【法律责任 8】 结算机构、发行服务单位、高速公路经营管理单位、高速公路车辆救援服务企业、服务区运营管理单位的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依照有关规定给予相应处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

第六十二条【法律责任 9】 省人民政府交通运输主管部门可以将法律法规规章规定由其行使的行政处罚职责，委托地级以上市人民政府交通运输主管部门行使。

第九章 附 则

第六十三条【例外情形】 免费通行的高速公路涉及运营管理等相关工作，适用本办法。

纳入高速公路网实施联网收费的城市快速路涉及运营管理等相关工作，适用本办法。

普通公路收费项目涉及运营管理等相关工作，可以参照本办法执行。

第六十四条【施行日期】 本办法自 年 月 日起施行。

《广东省公路收费站管理办法》《广东省高速公路联网收费管理办法》同时废止。