

城事

高速路出口不显示全程费用
系统错误扣费是因为磨合期

省交通运输厅回应:2月底前将全面完善ETC系统

今年元旦开始,全国高速公路联网收费的新系统正式启用,ETC车辆采用分段计费的方式进行收费。这段时间,ETC收费的话题一直占据热门话题榜,广东多个地方的车主也反映,ETC扣错费、乱收费,收费不明不白。

昨天,广东省交通运输厅上线广东民生热线,广东省交通运输厅收费管理处处长徐海波在现场对元旦以来ETC收费出现的各种问题进行了回应,并表示要在2月底之前全面完善ETC系统。

■新快报记者 许力夫
通讯员 胡志慧



■华南快速路
黄埔大道收费站有专门的ETC车道。

ETC问题成今年春运一大关注点

2020年春运从1月10日开始,至2020年2月18日结束。全省旅客发送量预计将超过2亿人次,与去年春运基本持平。据统计,春运前四天,广东省共发送旅客2178.64万人次。其中,道路1534.17万人次,铁路504.59万人次,水路45.98万人次,民航93.9万人次。目前,全省所有18个省界收费站已经撤销,全省高速公路收费系统正式并入全国一张网。ETC发行量已超过1950万套,居全国第一。春节临近,高速客流高峰也即将到来,ETC的问题成为社会各界关注的重点。近日以来不少车主都反映ETC出现多扣费等问题。

不显示全程费用

问 收费站显示屏有时显示零,有时候显示零点几,为什么要这么做?

徐海波:关于显示屏费显的问题,目前实行的是由门架分段式的扣费的方式,与原来的一个入口进来,最后出口收费的收费方式不一样。所以我们现在分段式计费在最后的出口显示的是最后一个匝道的收费,也就是说我们看到的几毛钱,如果匝道不收的话费就没有显示收费费用。

问 在出口显示路费很难做到吗?

徐海波:在新的系统切换之后,我们已经关注到这个问题。现在取消了省界收费站,涉及到全网的门架系统和车道系统改造,需要全国一起统筹进行这个工作。据了解交通运输部路网中心也组织了专家、技术团队全力攻关这个事情。1月5日和1月8日召集了技术人员到北京进行这个事情的讨论研究,相信很快会有方案出来。

系统错误扣费

问 之前也报道过ETC扣费问题,这个系统上出现错误扣费的问题是什么?

徐海波:任何一个系统初步上线的时候都会有一个磨合期,全国14万公里的高速公路同时联网这么大的系统,会有磨合期,也有一些不稳定的情况。现在正按照要求不断地完善和调优。按照交通运输部的要求,1月10日之前要达到基本稳定,这个目标我们已经基本实现了。1月23日之前要达到基本完善,第三个时间节点是在2月底之前要达到全面完善。目前我们正在按照第二个和第三

个时间节点全力向前推进,争取提前完成。

问 现在有主动发现错误结算的路径吗?

徐海波:现在已经在做自动筛查的功能,花了大量的时间在做数据。目前数据比较稳定了,1月12日已经开始做第一批结算了。会把结算做得更加精确一些,希望不引起车主的投诉,还是以最后结算的结果为主,也希望车主有具体的情况及时反馈,会有专人跟车主一笔一笔扣费对清楚。如果是系统原因扣错费,会原路退回。现在建立了快速受理退回的通路,由联合电服先垫付。

问 很多车主都反映说现在上高速路费涨了,是这样的吗?

徐海波:现在有两个方面,第一个是费率的精确方式已经不一样了,ETC是精确到分,人工收费是精确到元。精确到分的概念很有可能跟原来精确到元会上涨0.25或者0.43元。这是全国各地都会出现的情况,可能会感觉高速收费在涨。

加强客服能力服务水平

问 怀疑扣错费后网上客服打不通,线下营业厅排长队,这个问题怎么解决?

徐海波:随着ETC使用量的增长,相应的投诉、咨询量增加是必然的。我们也在加强售后服务的能力和水平,采取了几项措施。第一项是增加了客服人员。从4月份的不到100人,现在已经增加到520人,接下来还要增加100人。省交通集团从各个收费站调取了100人作为售后服务人员进行培训。13日已经有33人上线,14日开始剩下的67人在进行培训后上线。第二个是会优化智能客服的升级,主要是机器人,人工每天接听的量

是1.6万次,机器人的量是1.8万次。第三个是跟银行网点进行合作,利用银行的网点来增加服务网点,目前民生银行、农业银行的营业网点已上线了粤通卡的自助办理业务,接下来还会跟建设银行合作。

问 广东的扣费账单能更清晰吗?

徐海波:现在已经做了几个方面的调研,也跟车主进行沟通。也希望车主提出更多的建议和意见,争取能做到符合车主的习惯。目前通过结算的方式来看,在1月12日已经做了一批结算,把相应的账单发到了粤通卡APP和官网上。目前,还没有做到一个入口进一个出口出统一的金额,这个是下一步进行改进的地方,这也是一些车主提出的建议。我们做到了一天的结算,还有月结,还有明细和经过每一个门架的明细,我们的门架还是跟收费站的站点是相结合的,能比较清晰地看到经过了哪个收费站。接下来我们希望做到一个入口进一个出口出,能有一个总额,然后再有一个明细。

问 不办ETC的车辆大量堵塞出口,有装ETC的车辆被堵住出不去,怎么办?

徐海波:收费站的保证畅通也是我们的工作,为了保证收费站的畅通,有几个措施,第一个会根据ETC的使用比例合理调整混合车道和ETC车道的比例,如果这个车道ETC比例比较高,相应的车道数量也会增多,如果这个收费站使用ETC比例不多,还是以人工收费为主,会把人工收费车道调多一些。第二个,加派现场的人员值守,每个站都会有现场人员进行值守,如果出现特殊情况的话会由现场值守人员进行处理。第三个,加快车道的监测,比如对老旧的天线进行更换,软件进行升级,尽可能地减少故障率,让ETC过车率更高更快。

最后,徐海波表示,ETC的技术是比较成熟的,上述这些问题也是在系统切换初期出现的问题。他们会首先对问题进行梳理,如果是全网的问题就全网解决,如果涉及到路段就由路段公司和软件开发单位一起来解决,尽快达到全网的稳定状态运行,让ETC车主更加顺畅、便捷。希望ETC车主给多点时间,可以把相应的问题尽快解决掉。