

针对新ETC系统收费等问题，交通运输部回应 全面整改 便利群众出行

《人民日报》刘志强

部分人工车道拥堵加剧、通行卡不识别、收费额显示错误；一些车主感觉收费有所提高……自1月1日取消高速公路省界收费站、新的不停车快捷收费系统并网启用以来，系统运行总体稳定，但也出现了一些新情况新问题。近日，针对社会关切的问题，交通运输部公路局局长吴德金、新闻发言人吴春耕在交通运输部例行发布会上作出回应。



杜绝借机违规涨价

有车主反映，撤站之后通行费变高了。为什么会出现这种情况？

“在这次撤站过程中，各地客车通行费收费标准没有调整，变化的是费额取整规则和按照实际通行路线实现精准收费；为实现货车不停车快捷收费，货车收费则由计重收费改为按车型收费，各省份也重新核定了货车收费标准。”吴德金表示，交通运输部此前要求各地核定货车收费标准时，应严格按照“两个确保、一个降低”的要求，即确保在相同交通量条件下不增加货车通行费总体负担，确保每一类收费车型在标准装载状态下的应交通行费额均不大于原计重收费的应交通行费额，实现新的收费标准对应吨位比满载吨位至少降低10%。

吴德金介绍，此前，各地通过法定定价程序，制定了相关收费标准，并在1月5日前全部公之于众、作出解读，交通运输部也已要求各地深入开展收费标准复核，“对不符合要求的，要通过降低收费标准或者差异化收费的方式落实，绝不允许借机违规

涨价，增加企业负担。对大家反映的费率上涨的问题，我们将责成相关省份逐个核实、查明原因、依法妥善处置，切实维护公众合法权益。”

力争春节前 实现收费系统稳定运行

撤站并网之初，新的收费系统出现了不够稳定的情况，给部分ETC用户的正常出行造成了不便。“针对这些问题，我们成立了技术保障小组，组织技术骨干团队对基础薄弱和运行不稳定的省份开展指导。从升级出入口车道软件、优化收费计算模块、提高ETC门架系统识别率等方面不断优化系统，提升运行效率和收费的准确性。”吴德金告诉记者，据不完全统计，各地升级车道系统软件200余次、升级和优化费率计算模块800余次、调优客户服务APP和短信小程序30余次，“近期，我们已部署开展‘清零行动’，对系统进行再排查梳理，争取在春节前全面完成所有问题整改，推动系统运行全面向好。”

还有一些车主反映，在使用ETC走高

速时频繁收到扣费短信，对此颇为不解。也有许多车主希望，能够实现出口“一次性结算、显示总费用”。

对这些问题，吴德金解释道，撤站之后，高速公路的精准计费是通过ETC门架系统分段收费进行的，即车辆每行驶经过一个ETC门架，系统就会相应计费，“系统本应在形成完整的全程扣费账单之后，再通过短信或APP推送给车主。目前出现频繁推送的问题，主要是因为系统切换初期不稳定，有时将分路段的账单推送给了客户。”吴德金表示，交通运输部已要求各地严格按照技术方案要求，完善信息推送系统设置，让公众准确及时获知相关信息。

关于ETC车道出口不显示全程费用的问题，吴德金回应说，新的联网收费系统是一个离线系统，在ETC车道出口计算某车的全程通行费用时，需从沿途各个ETC门架系统中调用该车的通行计费记录，加上系统的计算时间会大于车辆通过ETC车道的时间(270毫秒)，“按照‘通行优先’原则，ETC车辆‘先通行、后扣费’，新收费系统是通过短信、APP查询告知全程费用的，但在系统切换初期，两种方式落实得都不太理想。”

吴德金告诉记者，目前，交通运输部已经部署各地严格按照技术方案，及时落实短信推送和APP查询工作，保障公众及时获知通行费额，“同时，我们也根据广大车主对出口显示费用的要求，研究制定了费用显示的技术方案，下一步将加快推动相关工作，争取尽快实施。”

绝不增加 企业和百姓出行负担

“随着半个多月来的不断磨合和完善，收费系统运行情况不断向好。”吴春耕用一组数据介绍了撤站以来的通行情况：目前，客车的ETC使用率保持在76%左右，货车的ETC使用率由1月1日的17.04%增长到1月14日的19.65%；车辆通过出入口收费站的速度比去年同期提高了13%；出入口日均拥堵缓行500米以上收费站的数量比去年同期降低21%，平均拥堵时长比去年同期降低10%；客车、货车通过省界的时间分别由原来的15秒、29秒降低为2秒、3秒。

“取消高速公路省界收费站，要对全国所有收费站、收费车道的软硬件系统进行全面升级改造，实现互联、互通、互认。”吴春耕表示，针对系统切换初期出现的问题，交通运输系统采取了一系列措施保系统运行、保站点畅通：建立交通运输部、省交通运输厅和高速公路收费站三级调度联动机制，对全国联网收费、高速公路收费站实行24小时监测，发现拥堵缓行长度超过500米的，立即启动协调机制，及时调度疏导，防止大面积堵车；认真受理公众举报投诉，对公众反映的问题线索逐条核实、处理、回复，维护高速公路使用者的合法权益。

“下一步，我们将切实提高服务意识，尽快解决目前存在的问题，绝不给广大人民群众‘添堵’，绝不增加企业和百姓出行负担，让更多群众享受改革红利、享受便利出行的实惠。”吴春耕表示。

暖心“家园”：扶贫助弱有尊严

新华社 陆敏 苏万明

下午4点左右，香港沙田区乙明邨的一家家园便利店，小小的店里挤满了顾客，墙上悬挂着“不牟利为基层，每日帮您悭少少”的横幅，十分醒目。

顾客郭先生正在选购商品。“这里每包只要0.75港元，外面的一般在2港元以上。”他指着购物筐里的一包米粉说。郭先生家住沙田，虽然走路到此要花半个多小时，但几年来，他一直来这里购买食品和日常用品。“家里4口人，每月少则省几十元，多则能省两三百元。”他说。

分店11家 会员20万

家园便利店是香港李兆基基金会拨款支持的慈善机构，首创不牟利连锁店形式，专为低收入及综援家庭、长者、伤残人士、新移民、少数族裔等弱势社群服务，自2012年推出首家便利店以来，目前在香港已有11家分店，会员人数约20万。

“做慈善可以有很多方式，家园便利店的独创性在于以商业形式扶助贫弱。传统慈善是直接给钱或给物，家园便利店通过在底层市民较多的区域开设商铺，让底层市民或弱势群体来这里购买生活必需品，持续扶贫助弱。”家园基金有限公司总干事

郑惠珍说，“这样的扶贫不是高高在上地施舍，而是细水长流地为他们省钱减负，他们花自己的钱买东西而非接受接济，不会伤害他们的自尊。”

香港人爱煲汤。“五指毛桃汤”是家园便利店最近推出的自有品牌，很受会员们欢迎。“很便宜，12港元一包，外面的要20港元呢。”家住黄大仙的余老先生一边翻看货架上的汤料一边说。

郑惠珍告诉记者，家园便利店目前已投放3400多种商品，以食品和日用品为主，价格大概是市面上的七五折。“我们还推出了自有品牌，如米、纸品、毛巾、汤包等。”郑惠珍说，推出自有品牌是为了能最大程度地让利给顾客，帮扶香港低收入及弱势群体。

钟老先生独自坐着电动轮椅来到店里，要了三袋5公斤装的“家园”牌香米。“老街坊都说这米好，我就买了。我家的日常用品都在这买，这家信得过！”他乐呵呵地刷了会员卡付账，超市员工一边和老子说笑，一边帮他把米搬到轮椅处。

既扶贫 又助残

今年35岁的谭伟业是轻度智障人士，已经在乙明邨家园便利店工作3年了，负责理货、收银等，有时还要给周边的顾客

送货。谭伟业经常会捎带着把一些老人的货物搁到车上，送货上门。“在这里工作很开心。”他告诉记者，自己月薪万元左右，已经是店里外送服务的负责人了，将来还能升职。如今的他，觉得生活有盼头。

乙明邨店目前的12名员工中，有7人是智力障碍或精神康复人士。家园便利店和一家专注于残疾人就业服务的非政府机构“创业轩”合作，帮助他们建立自信，自食其力，融入社会。创业轩干事张光仁说，残障人士就业比较难，有时还会因为生理缺陷而遭到嘲笑或嫌弃，因此他们常常在工作中饱受委屈。“在‘家园’就不存在这样的情况。”

乙明邨店店长吴振宇说，店里会专门对健全员工进行培训，让他们了解如何尊重和关照残障同事，大家都懂得在店里工作本身就是在做慈善，因此，整个团队氛围温情友爱。

据了解，家园便利店现有员工93人，其中四分之一为残障或更生(刑满释放)人士。

“家园”如家 爱助前行

在很多街坊和义工心里，“家园”已远远超越了一家普通便利店的意义。

住在沙田第一城的梁奶奶已经70多岁，每周要专程坐公交车来好几趟。她

说，购物省钱是一方面，更重要的是，老街坊老朋友经常可以在这里碰面，一起聊聊天。她说：“这里有家的感觉，员工都很有爱，我可喜欢他们这里了。”

近年来，家园便利店与香港义务工作发展局及香港长者协会、单亲协会等多家社会机构合作，把扶贫助弱的范围进一步拓展，形式也更为丰富。“家园”专门招募了100多位义工，协助举办相关活动，例如免费“派饭”服务、免费派“福袋”或提供义务健康检查等。

余老先生是家园便利店的常客，他自己也是义工，多次参加店里定期举办的免费“派饭”服务。余老先生说，香港有不少贫困人群，光靠政府支援也力不从心，只有社会齐心互助，“大家互相伸把手，日子也就不那么难了”。

香港租金昂贵，对于家园便利店来说，最大的难处是需要找到租金合适的店铺，此外也需要跟更多品牌供应商合作，为进货提供更多折扣。郑惠珍的愿景是，将来在香港十八区，每个区都能有一间家园便利店，员工开心工作，顾客宾至如归。

盐、生粉、通心粉、鱼罐头、饼干……余老先生买了满满一袋子食品走出便利店。“一共70多港元，比外面便宜50港元左右。”他指指身后的店面说，“他们是在做善事，希望这样的店再多开几家，面积再大一点，生意再好一点！”