

奋楫新征程 扬帆再起航

——鄂尔多斯市收费公路服务中心高质量发展纪实

□王义 郝文晶



鄂尔多斯市收费公路服务中心机关党支部联合公所党支部给过往司乘人员免费赠送防疫暖心包。

今年11月,为切实高效统筹疫情防控和交通物流保通保畅,鄂尔多斯市交通运输局以改善基础服务的小切口为突破口,创新推出“电子围栏”“司机泡泡”等优化货运车辆与司乘人员疫情防控措施,实行点对点运输、全流程闭环管理,确保车畅其道、物畅其流,同时也让货车司机在鄂尔多斯感受“家”的温暖。

党的二十大报告指出,高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。近年来,鄂尔多斯市收费公路服务中心始终把发展质量摆在突出的位置,深刻理解发展质量的全局和长远意义,认真谱写高质量发展新篇章。

文明服务水平不断提升

长期以来,鄂尔多斯市收费公路服务中心多措并举致力于打造“出入顺心、服务暖心、环境舒心、运营省心”的文明站所,通过在收费广场设立便民服务站,为过往司乘人员免费提供热水、修车工具、便民药箱、道路指引、应急救援等全面细致的服务,不断擦亮文明服务“名片”,当好优化营商环境“护航人”,助力收费公路事业高质量发展。

在鄂尔多斯市收费公路服务中心推出的服务模式中,“司机泡泡”是一大亮点。东胜区根据司机规模、通行路段的特点,盘活辖区闲置资源,利用饭店、赛车场、汽修厂等因地制宜打造“司机驿站”“司机泡泡”。“司机驿站”“司机泡泡”的投用不仅让货车司机能够喝口水、吃上热饭、歇歇脚,而且有效降低了司机流动带来的疫情传播风险,保障了公路物流的高效畅通。

今年,面对本轮疫情,鄂尔多斯市交通运输局通过智慧物联科技平台“远通天下”客户端,每天进行两场线上直播,实时发布全市疫情防控政策、道路状况、服务区运行、天气情况、“司机泡泡”及“司机之家”分布等情况,并在为司乘人员答疑解惑。同时,鄂尔多斯市交通运输局在G18、S24、S215等省干线公路、物流园区建成9个“司机之家”;另外,在尚未具备建设“司机之家”的场站,创新性根据货车司机集散特点,因地制宜在G109、S215、X607等多条国道省干线、县道公路建成26个“司机驿站”,为货车司机出行提供舒适便捷的休息环境,保障了公路物流的高效畅通。

探索公路收费实践新模式

2021年8月11日,鄂尔多斯市收费公路服务中心第十所支持使用支付宝支付通行费。自此,S24沿黄高速及S215独贵塔拉至锡尼段一级公路所有收费站均支持微信、支付宝、银联等多样化支付方式,不停车移动支付功能全线贯通,极大满足了更多车主的出行需求。

在此基础上,2022年3月,第十所率先使用车道收费机器人,这也是鄂尔多斯市收费公路服务中心将智能化AI设备引入收费站的首次尝试。同年4月,S24沿黄高速大路东收费站智慧收费机器人成功投入使用,成为全区首批高速公路车道机器人,这标志着中心在探索公路收费实践新模式、打造智慧化运营服务上迈出关键一步。相较于人工车道,“AI智慧收费机器人”全程收发卡、自助缴费、自助打票,最快仅需5秒钟,极大地缩减了人工操作的等待时间,实现通行效率上台阶,疫情期间通过智慧机器人自助缴费,最大实现过往司乘与收费人员零接触。

智慧收费机器人由配套岛头前端车型识别器、智能移动终端(PAD)和云平台组成,能够实现所有类型车辆自助收发卡、缴费通行,配备智能语音客服,视频对讲交互,实现特情自动化处理,且一键求助可转接站所监控进行人工解答。

智慧收费机器人支持ETC车辆不停车交易,自动抬杆通行;支持CPC车辆移动支付,微信、支付宝、云闪付;(特殊情况下可支持现金交易,PAD选择现金收费,现场收取金

额核实后,抬杆放行)支持绿通车等必须现场查验的车辆通行,机器人会自动实现判定并进行拦截,由收费班长核实车辆证件或文件,操作PAD在现场解决收费问题。此外,若货车超重通行机器人会自动拦截,在PAD端弹出超重提示,由收费班长人工介入核实是否为大件运输车辆后决定放行。

此外,车道收费机器人不仅能够实现降本增效,更为社会大众出行提供了更加安全、温馨、便捷的通行环境,也为打造高效智能公路、创新服务广大司乘人员出行、强力助推智慧交通发展作出有益探索。

目前,全市共有57台收费机器人投入使用,覆盖率达到20%,较人工操作效率提高了50%—60%。智慧收费机器人的上线,提高了鄂尔多斯市国省干线公路收费站通行效率,优化了国省干线公路运营单位的人力资源等运营成本,同时在疫情防控、物流保通保畅等方面也起到了积极的作用。

智慧化运营服务降本增效

根据国务院第189次常务会议部署,今年第四季度,经依法批准设置的所有收费公路在继续执行现有各类通行费减免优惠政策的基础上,统一对货车通行费再减免10%。11月份,全市收费站第四季度货车车流量481.89万辆,共减免通行费601.88万元。其中绿色通道车辆16235辆,免费金额130.15万元。

今年1月12日起,鄂尔多斯市境内S24沿黄高速全线试点实施差异化减免政策,结合第四季度货车通行费减免10%的政策来看,以六轴货车为例,行驶S24全线单程最多可减免通行费289元。不少司乘人员表示:“今年出台的多项利好政策,对于深受疫情、油价上涨等因素影响的货车司机来说又加强了在交通干线上跑起来的流动性。”目前,鄂尔多斯市收费公路服务中心正在计划将差异化收费政策延期两年,此外,正在积极对接新能源车辆差异化收费政策2折事宜。

物流保通保畅稳步运行

鄂尔多斯市收费公路服务中心始终聚焦“畅通”关键,注重精准施策,按照“一站一案”原则,逐项细化收费道口车辆排队分级响应措施,完善应急布设、广场渠化导流等实施流程,有效消减拥堵。

各基层收费站结合车流量等实际情况,及时完善调整出入口各项功能,科学优化查验流程,设置应急物资运输专用通道,加大保畅力量投入,及时疏导通行车辆,保障运输应急物资车辆和运输能源车辆优先快速通行。进一步加强“一路多方”联动联动,加大上路巡查频次,及时处置道路突发事件,保障所辖高速公路安全畅通。

此外,鄂尔多斯市收费公路服务中心正在积极推进预约通行事项,让广大司乘朋友能够提前缴费,真正做到不停车快速通行。

站在新的起点上,鄂尔多斯市收费公路服务中心将继续以打造“文明服务最优、收费环境最美、车辆通行最便捷”的鄂尔多斯公路服务品牌为目标,凝聚共识、深化改革,为描绘好新时代征费工作发展新画卷而不懈奋斗。



鄂尔多斯市收费公路服务中心九所工作人员疏导过往车辆通行。



鄂尔多斯市收费公路服务中心四所工作人员指挥来往车辆有序通行。



鄂尔多斯市收费公路服务中心十所工作人员讲解机器人操作流程。



鄂尔多斯市收费公路服务中心七所工作人员为司乘人员提供热水。



鄂尔多斯市收费公路服务中心八所工作人员为司乘人员提供餐食。



一线职工疏导过往车辆快速有序通行。



司乘人员使用智能机器人完成缴费。



鄂尔多斯市收费公路服务中心为过往司乘人员打造最优收费环境。

(本版图片由鄂尔多斯市收费公路服务中心提供)