

2025 年广东省交通运输行业
路况监控与信息采集发布员
职业技能竞赛

客户服务题库

广东省高速公路发展促进会

二〇二五年十月

目 录

一、ETC 相关业务(共 11 题).....	2
二、差异化收费/优惠政策(共 15 题).....	13
三、高速公路车辆应急事件处理(共 8 题).....	29
四、入口拒超(共 11 题).....	38
五、预约通行服务(共 10 题).....	50

一、ETC 相关业务（共 11 题）

1. 如何查询 ETC 账单明细？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我 ETC 账单的费用和我想的不一樣，怎么查明细啊？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码和 ETC 卡号，我为您查询。

来电客户：我的车牌是（XXX），ETC 卡号后四位是（XXX）

客服人员：先生/女士，您可以通过广东粤通卡 ETC 服务小程序或粤通卡 APP 查询，也可以拨打 ETC 客服热线查询。

来电客户：小程序上没找到啊，能再说具体点吗？

客服人员：先生/女士，您登录广东粤通卡 ETC 服务小程序之后，点击“账单查询”，选择待查询的选装 ETC 卡片，再选择待查询的月份，查看通行明细即可；也可以拨打 ETC 客服热线-96533，提供卡号后由工作人员为您核对。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

2.ETC 卡丢失了，该怎么挂失和补办？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我的 ETC 卡丢了，怎么挂失啊？

客服人员：先生/女士，请您先不要着急，您可以立即拨打 ETC 客服热线挂失，也可以通过关联的 APP 进行挂失操作。

来电客户：粤通卡 APP 支持线上补办吗？该如何操作呢？

客服人员：先生/女士，可以通过粤通卡 APP 线上补办，具体步骤如下：

- 1.在服务页面点挂失/解挂，办理挂失。
- 2.返回服务页面，点击卡片补领申请补领，选择领取方式为邮寄到家，提交订单等待审核。
- 3.补领成功后，在粤通卡 APP 卡片补领入口进行激活操作，成功后即可使用。"

来电客户：线下办理需要什么证件呢？

客服人员：先生/女士，如果您需要线下营业厅补办 ETC 卡，需要携带身份证和行驶证。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

3.ETC 扣费失败被列入黑名单怎么办？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：你好，我的 ETC 被列入黑名单了，怎么办？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码和 ETC 卡号，我为您查询。

来电客户：我的车牌是（XXX），ETC 卡号后四位是（XXX）

客服人员：先生/女士，经查询您的 ETC 账户因扣费失败被暂时列入限制名单。这通常是因为银行卡余额不足或扣款异常导致的。

来电客户：那我现在该怎么办？

客服人员：先生/女士，您可以通过"粤通卡"APP 或微信小程序补缴欠费，系统将在 4 小时内自动解除限制。若您急需在高速公路通行，也可行驶人工车道领取 CPC 卡通行。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

4.办理港澳车 ETC 业务指引。

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好！我想咨询一下港澳车的 ETC 如何处理？

客服人员：先生/女士，港澳车辆可通过广东粤通卡 ETC 服务微信小程序办理。

来电客户：请问，办理港澳车 ETC 需要准备什么资料？

客服人员：先生/女士，客户办理时需要准备以下证件：1、公民身份证、港澳居民来往内地通行证。2、车辆行驶证，车主与申办人不一致的还需提供车主的有效证件。车主仅支持车主为个人，证件类型支持公民身份证、港澳居民来往内地通行证。

（1）香港单牌车：车牌登记文件+临时入境机动车行驶证。

（2）澳门单牌车：所有权登记凭证+汽车登记证+车辆资料证明书+临时入境机动车行驶证。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

5.港澳车如何办理粤通卡？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：想问一下港澳车可以办理粤通卡吗？

客服人员：先生/女士，可以的，线上线下均可办理。线下，经办人持港澳居民来往内地通行证、车辆行驶证、符合签约银行要求的银行卡（如有），前往粤通卡服务网点办理。线上，经办人使用自己的手机通过微信小程序、支付宝 APP 扫描专属二维码，或者打开粤通卡 APP 进入申办界面，按流程办理即可。

来电客户：好的。什么类型的车都可以申办吗？

客服人员：先生/女士，目前港澳车申请办理粤通卡需要同时满足三个条件：

- （1）车辆是个人持有的香港或澳门单牌车；
- （2）车辆类型是一型客车；
- （3）申办人是个人，公司团体用户暂时不支持办理。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

6.通行 ETC 车道时，显示屏显示“余额不足”，该情况如何解决？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我在收费站过 ETC 通道的时候，屏幕显示“余额不足”，请问我怎么充值呢？我使用的是 ETC 有一张卡和一个 OBU 设备。

客服人员：先生/女士，您使用的是双片式 ETC，请问配套的卡片是蓝色的还是红色的？

来电客户：蓝色的。

客服人员：先生/女士，您配套的卡片是储值卡，有两种充值方式：一种是蓝牙标签/充值易充值，另一种是手机 NFC 充值，需要通过粤通卡 APP 充值。

来电客户：具体怎么操作呢？

客服人员：先生/女士，通过打开“广东粤通卡 ETC 服务”微信小程序或“粤通卡”APP，找到储值卡充值功能并点击进入：

（1）如果选择蓝牙标签/充值易充值，请您将卡片插入蓝牙电子标签或充值易连接设备进行读卡充值。

（2）如果您选择手机 NFC 充值，需要通过粤通卡 APP，打开 NFC 功能，将卡片紧贴在手机背部的感应区域进行卡片信息读取并充值。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

7.办理公户 ETC 需要的材料?

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我办理公户 ETC 需要什么材料？

客服人员：先生/女士，经办人持本人有效证件、加盖公章的单位有效证件复印件或影印件以及单位授权书、单位银行账户信息（包含：银行开户行名称、 银行账户名称、银行账号）、车辆行驶证等资料到 ETC 办理网点办理即可。

来电客户：“ETC”办理点有哪些？

客服人员：先生/女士，您可以直接拨打银行的官方客服电话，或全国 ETC 客户服务电话 95022 ，咨询当地可以办理 ETC 的网点。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

8.换新车后，原来的 ETC 还能使用吗？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我刚换了新车，原来的 ETC 还能用吗？

客服人员：先生/女士，可以的。

来电客户：这种情况需要怎么办理？

客服人员：先生/女士，您可以在粤通卡小程序上，点服务，使用“换车换牌”进行车辆信息更新，更新后即可正常使用。非蓝牙 OBU 客户可携带资料前往线下营业厅办理。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

9.个人 ETC 用户车子过户如何变更信息？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我最近车子过户了，原来的 ETC 还能用吗？需要变更信息吗？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，根据《收费公路联网收费运营和服务规则》，车辆过户后，原 ETC 设备与车辆信息绑定，不能继续使用，需要办理信息变更或注销后重新申请。您可以携带新的车辆行驶证、过户证明、本人身份证，到原办理网点申请变更车辆信息，审核通过后会重新激活设备。

来电客户：那变更信息的话，原来 ETC 里的余额能转过来吗？

客服人员：先生/女士，可以的。变更或注销时，原 ETC 账户内的余额会全额退还，您可以选择转到新的 ETC 账户。如果是储值卡，现场就能完成余额转移；记账卡的话，会在结清所有通行费后，按原支付路径退回剩余资金，一般 1-3 个工作日到账。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

10.如何线上新办粤通卡 ETC 并安装激活设备？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我刚买了一辆新车，如何在线上以个人名义办理粤通卡？

客服人员：先生/女士，您可打开微信，搜索并进入“广东粤通卡 ETC 服务”小程序，点击“ETC 申办”，选择“自行申办 ETC”，输入车辆基本信息，按页面提示上传身份证正反面、行驶证正副页照片并核实信息，接着选择签约方式及套餐，确定“邮寄领取”，提交后等待审核，审核通过后将邮寄设备，若邮寄地址为香港或澳门，邮费需到付。

来电客户：收到 ETC 设备后如何安装激活？

客服人员：先生/女士，收到产品后请您确认 ETC 设备编号，撕下设备背面胶纸，将设备贴于后视镜后方偏右处，按压 10 秒，确认设备已粘贴牢固后，从订单详情进入激活界面，开启手机蓝牙及设备蓝牙，完成连接与激活。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

11.持 ETC 单卡为什么不能享受粤通卡优惠政策？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：你好，我有办理车辆粤通卡，为什么不能享受粤通卡优惠政策？

客服人员：先生/女士，请您提供 ETC 的开户人姓名以及预留人的手机号码。

来电客户：开户人是（XXX），电话号码是（XXX）

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，后台查询到您的 OBU 装置显示异常，无法享有粤通卡优惠政策。

来电客户：但是我的粤通卡没有坏，为什么不能享受，有相关规定吗？

客服人员：先生/女士，根据《交通运输部办公厅关于贯彻《收费公路车辆通行费车型分类》行业标准（JT/T489-2019）有关问题的通知》（交办公路〔2019〕65 号）中明确：“从 2020 年 1 月 1 日起，启用电子不停车收费功能，ETC 单卡用户（未安装车载装置的 ETC 用户）不再享受原则上不小于 5%的车辆通行费基本优惠政策。”

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

二、差异化收费/优惠政策（共 15 题）

1. 绿通车辆没有行驶证原件，但有行驶证照片为什么不能免费？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好。我拉的是绿通货物，为什么不能免费？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，后台查询到您由于无法提供有效的行驶证原件或电子证件，因此无法享受车辆通行费减免政策。

来电客户：谁说的，我有照片，也不能免吗，有相关规定么？还是你们收费站自己定的啊？

客服人员：先生/女士，根据交通运输部路网监测与应急处置中心关于印发《收费公路联网收费预约通行服务规程（试行）》的函（交路网函〔2021〕299号）的相关规定：“未提供行驶证原件、提供的国家政务服务平台或地方政府政务平台的电子行驶证无法确定车辆核定载质量或行驶证过期的车辆，判断为不合格车辆。”这是有明确相关规定的。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

2. 地方牌消防车为什么不可以免费？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我的车是消防车，为什么要收费，不是免费的嘛？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，经过核查，你的车是蓝牌，属于地方牌的消防车，按规定是不能免费的。

来电客户：是什么规定？有没什么文件依据，还是你们收费站自己定的啊？

客服人员：先生/女士，按照《交通运输部办公厅应急管理部办公厅关于做好国家综合性消防救援车辆免收车辆通行费有关工作的通知》（交办公路〔2019〕5号）规定，第三大点相关要求里的规范普通号牌车辆管理。各地消防救援总队、森林消防总队悬挂地方普通号牌用于公务、执法执勤及生活保障的其他车辆，不属于免收通行费车辆范围。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

3. 绿通车辆通行高速如何判定是否达到“整车合法装载运输”标准？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：请问，绿通车辆如何判定“整车合法运输”，有哪些要求？

客服人员：先生/女士，绿通车辆整车合法装载运输是指车辆运输货物为全国统一的《鲜活农产品品种目录》（下称《目录》）内产品，其中“整车合法装载运输”指车货总质量（由出口负责认定）和外廓尺寸均为超过国家规定的最大限值且所载《目录》范围内货物应占车辆核定载质量货车厢容积的 80%以上。

来电客户：请问，车货总重限值与外廓尺寸判定的依据是什么？

客服人员：先生/女士，关于车辆质量与外廓尺寸限值判定依据，车货总重最大限值参照（交公路发[2017]173 号）附件《公路货运车辆超限超载认定标准》执行，其中，二轴货车的车货总重还应当不超过行驶证表明的总质量；外廓尺寸最大限值参照《汽车、挂车及汽车列车外廓尺寸、轴荷及质量限值》（GB1589-2016）中规定的各类车辆外廓尺寸限值执行。

来电客户：如果车辆装载情况都未超过以上文件限值标准，是否可以正常查验享受绿通政策？还有如果查验存在误差怎么办？

客服人员：先生/女士，车货总重、总长、总宽均未超过国家规定的最大限值，且总高度未超过 4.2 米的鲜活农产品标准集装箱

运输车辆，正常享受“绿通通道”政策，关于查验途中的误差问题，对车货超限超载幅度未超过 5% 的鲜活农产品运输车辆，比照整车合法装载车辆执行！

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

4. 第 6 类货车通行高速享受通行费 99 折差异化。

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：请问，我听说驾驶 6 型货车通行广东省高速可享受 99 折的差异化优惠？

客服人员：先生/女士，2020 年 2 月 15 日，广东省交通运输厅 广东省发展和改革委员会 广东省财政厅发布《关于实行第 6 类货车高速公路通行费差异化收费的通知》（下称《通知》）中有对该内容进行公布。

来电客户：请问公布了什么内容。

客服人员：先生/女士，《通知》具体内容为“根据《交通运输部办公厅 国家发展改革委办公厅 财政部办公厅关于进一步优

化完善货车计费方式调整有关工作的通知》(交公路明电〔2020〕53号)要求,经省政府批准,自2020年2月15日零时起,对通行全省高速公路(汕头海湾大桥除外)的第6类货车实施通行费99折的差异化收费政策(其他通行费优惠政策保持不变)。”

来电客户: 请问,除了针对6类货车有差异化收费外,广东省还有其他针对车辆通行优惠吗?

客服人员: 先生/女士,针对您提出的问题,目前广东省对通行我省高速公路的ETC车辆实行5%的通行费基本优惠、全省高速公路40座以上大型客车降档收费,执行3类客车收费标准、通行省内部分高速公路路段并使用粤通卡ETC支付通行费的合法装载货车实行通行费85折收费(不与ETC车辆通行费95折基础优惠叠加)及部分地级市针对特定车辆车型的优惠等政策。

来电客户: 好的。

客服人员: 先生/女士,请问还有什么需要我为您服务的?

来电客户: 没有了,谢谢!

客服人员: 不客气!请您稍后对我的服务进行评价,感谢您的来电,祝您生活愉快,再见!

来电客户: 好的,再见!

5. 运输新鲜的芥菜，为什么不能享受绿通免费政策呢？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好。车辆运输新鲜的芥菜，为什么不能享受绿通免费政策呢？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码及通行的出口收费站点。

来电客户：我的车牌是（XXX），出口站是***

客服人员：先生/女士，根据《交通运输部办公厅 国家发展改革委办公厅 财政部办公厅 农业农村部办公厅关于进一步提升鲜活农产品运输“绿色通道”政策服务水平通知》（交办公路〔2022〕78号），《鲜活农产品品种目录》中不包含您所述“芥菜”产品。

来电客户：芥菜是绿叶蔬菜啊，为什么不能免费？

客服人员：先生/女士，非常理解您的心情。《鲜活农产品品种目录》中的绿叶菜类包含了芹菜、菠菜、莴笋、生菜、空心菜、香菜、茼蒿、茴香、苋菜、木耳菜，“芥菜”并未列入《目录》的农产品，所以无法享受减免政策，请您理解。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

6. 差异化收费后，40 座以上大型客车通行高速有优惠吗？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：差异化收费后，40 座以上大型客车通行高速有优惠吗？

客服人员：先生/女士，根据《广东省全面推广高速公路差异化收费实施方案》的规定，对广东省高速公路 40 座以上大型客车降档收费，执行 3 类客车收费标准。

来电客户：差异化收费的指什么？

客服人员：先生/女士，差异化收费是通过调整收费标准，对不同类型的车辆、路段、时段或支付方式实行差别化收费，利用价格机制引导交通流量合理分布。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

7. 广东省是否全面推广高速公路差异化收费？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：广东省是否全面推广高速公路差异化收费？

客服人员：先生/女士，2025 年 5 月 30 日广东省交通运输厅 广东省发展改革委 广东省财政厅已印发《广东省全面推广高速公路差异化收费实施方案》的通知。

来电客户：广东省高速公路现有差异化收费政策有那些？

客服人员：先生/女士，一是对通行我省高速公路的 ETC 车辆实行 5%的通行费基本优惠；二是全省高速公路 40 座以上大型客车降档收费,执行 3 类客车收费标准；三是对通行全省高速公路(汕头海湾大桥除外)的第 6 类货车实行通行费 99 折收费。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

8. ETC 出入口及路径一样，在 5 月份和 6 月份通行费不一样？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好。为什么我的 ETC 出入口及路径一样，在 5 月份和 6 月份高速费不一样？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，后台查询到您的 ETC 卡是省外货车 ETC，按照《关于做好货车 ETC 通行费 85 折优惠调整准备工作的通知》（粤交营便函[2025]13 号），在 2025 年 5 月 30 日之前省外 ETC 卡是按 95 折计算，5 月 30 日之后是按 85 折计算。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

9. 分时段差异化收费政策的实行目的和要求。

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：请问为什么要实行分时段差异化收费啊？

客服人员：先生/女士，进行分时段差异化收费，主要可以引导车辆错峰出行，缓解高峰时段交通压力。优化高速公路资源配置，提升通行效率。降低公众出行成本，提供更优质的出行体验。

来电客户：那要怎样才能享受分时段差异化收费政策呢？

客服人员：先生/女士，享受分时段差异化收费的话，首先您的车必须是车长小于 6 米且核定载人数不超过 9 人的一型客车，其次车辆需在指定站点间定向行驶，并确保通行路径为系统认定的最短路径。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

10. 差异化收费政策。

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好。我在广东省行驶，请问我货车使用 ETC 能享受优惠吗？

客服人员：先生/女士，货车使用 ETC 支付通行费享受通行费八五折优惠。

来电客户：那我该如何享受优惠啊？

客服人员：先生/女士，您驾驶合法装载的货车途径广东省省属国有交通企业全资和控股高速公路时使用 ETC 支付通行费即可享受通行费八五折优惠。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

11. 行驶路径相同，为什么 ETC 的一型客车比一型货车通行费多？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好！我是安装了 ETC 的小轿车，我跟一型货车行驶路径相同，为什么我交的通行费比较多？

客服人员：先生/女士，请提供一下车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX），一型货车车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，后台查询到您的小轿车是使用 ETC 支付享受 95 折优惠，而一型货车使用 ETC 支付是享受 85 折优惠，所以存在收费差异。

来电客户：有相关规定么？还是你们收费站自己定的啊？

客服人员：先生/女士，按照《广东省交通运输厅 广东省发展改革委 广东省财政厅关于印发广东省全面推广高速公路差异化收费实施方案的通知》（粤交〔2025〕4 号）规定，对通行我省高速公路的 ETC 车辆实行 5% 的通行费基本优惠，省属国有交通企业全资和控股高速公路对使用 ETC 支付通行费的合法装载货车实行通行费 85 折收费，这是有相关规定的。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

12.8 座与 9 座客车也是一型客车，为什么节假日不免费？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我的车是 9 座的一型客车，为什么节假日的时候不免费？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，根据《国务院关于批转交通运输部等部门重大节假日免收小型客车通行费实施方案的通知》（国发<2012>37 号）中明确规定：“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。”

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

13.车辆混装两种鲜活海产品为什么不可以享受绿通优免政策？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我的车装载的是鲜活海产品，为什么不能享受绿通优免政策？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，经核实，您的车辆混装了《鲜活农产品品种目录》外的产品并超过 20%，所以不能享受绿通优免政策。

来电客户：有相关规定吗？还是你们收费站自己定的啊？

客服人员：先生/女士，根据《交通运输部国家发展改革委财政部关于进一步完善鲜活农产品运输绿色通道政策的紧急通知（交公路发{2010}715 号）》《关于进一步完善和落实鲜活农产品运输绿色通道政策的通知》（交公路发{2009}784）考虑车辆配载的实际情况，对《目录》范围内不同鲜活农产品混装的车辆，应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 20%的车辆，比照整车装载鲜活农产品车辆执行。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

14. 为什么走双向八车道比双向四车道通行费要多一些？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我走双向八车道为什么要比双向四车道贵，不都是一样的路程吗？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码与车型车种。

来电客户：我的车牌是（XXX），是一型客车。

客服人员：先生/女士，双向八车道高速公路因其更高的建设标准和造价，其核准的每公里费率通常高于双向六车道或四车道的高速公路。但最终的收费金额，需要用车道数所对应的费率乘以您行驶的实际里程来计算。

来电客户：有相关规定吗？还是你们高速自己定的啊？

客服人员：先生/女士，根据《广东省交通运输厅、广东省发展和改革委员会、广东省财政厅、关于调整高速公路车辆通行费计费方式有关事宜的通知》（粤交费〔2019〕830 号）文件规定：自 2020 年 1 月 1 日零时起，全省高速公路（含高速公路桥梁、隧道项目，港珠澳大桥主体工程除外）调整计费方式，统一执行

以下车辆通行费收费标准：四车道高速公路收费费率为 0.45 元/标准车公里、六车道及以上高速公路收费费率为 0.6 元/标准车公里，大型桥梁、隧道项目执行原批复的客车标准车收费标准。1 至 4 类客车的收费系数分别为 1、1.5、2、3。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

15.18 座属于二型客车，为什么要按三型客车收费？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我的车是 18 座客车，应该是按二型车收费，为什么收费站按三型客车收费？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，经核实，您车辆的车身长度超过 6 米，需按三型客车收费。

来电客户：有相关规定吗？还是你们收费站自己定的啊？

客服人员：先生/女士，根据《交通运输部办公厅关于贯彻《收

费公路车辆通行费车型分类》行业标准（JT / T489—2019）有关问题的通知》（交办公路〔2019〕65号）：满足3类客车的判别条件是车长不小于6米且核定载人数不大于39人的载客汽车，而二类客车的判别条件是车长小于6米且核定载人数为（10~19）人的载客汽车，所以现场人员按三型客车收费是正确的。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

三、高速公路车辆应急事件处理（共8题）

1. 今天是“除夕”之夜，**收费站拥堵导致我的车在一直排队，能快速放行嘛，请监控中心客服人员应答？（本题暂不考）

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好，我车辆堵在**站，能快速放行嘛？

客服人员：先生/女士，您好！“非常抱歉因车流高峰导致通行缓慢，我们已启动应急预案，启用全部收费车道，优先保障ETC车辆快速通行；协调地方交警在匝道口引导车辆交替通行，预计

30 分钟后可逐步缓解。”同时，我将每 10 分钟更新电子情报板信息，同步推送至“e 高速”等平台，是否需要绕行方案？

来电客户：好的，需要。

客服人员：好的，根据您的描述，我们提供 3 条绕行路线（如：1.经 XX 收费站→地方道路→YY 收费站；2.绕行 ZZ 高速等）均可抵达。

来电客户：好的，非常感谢！我想走高速是最快的路线，我再等等。

客服人员：先生/女士，“理解您焦急的心情，我们正在全力疏导”针对节假日收费站拥堵倒灌主线的情况，我们立即协调高速交警在主线前 5 公里处实施分流，并通过导航平台发布收费站拥堵提示，请您关注信息，保持车距、禁止随意变道，临近免费时段请就近先驶出收费站后再入，还可为您节省通行费。

来电客户：好的，太感谢！

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

2. “前面怎么封路了？我们赶着去医院啊！”，请监控中心客服人员应答？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好。“前面怎么封路了？我们赶着去医院啊！”

客服人员：先生/女士，您好！请提供您的目前所在的位置。

来电客户：我在**高速**站附近

客服人员：“先生/女士，前方桥梁施工需要绕行。我教您个简单法子：现在这个路口左转，看到有个卖西瓜的摊子就右转，跟着红色箭头走就能上高速。需要帮您联系医院急诊室吗？”

来电客户：好的，不需要！

客服人员：先生/女士，您好！“非常抱歉因前方桥梁施工导致交通管制，我们已通过导航平台发布施工提示，请您关注信息，需要帮您联系家属确认路线吗？”

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

3. 在高速公路上车辆发生故障该怎么处理？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好，我的车辆在高速公路上发生故障了，该怎么处理？

客服人员：先生/女士，请提供一下您所在的大致位置，比如附近的公里桩号或者标志物。

来电客户：我在 G4 京港澳高速北京往港澳方向，K123+450 附近。

客服人员：先生 / 女士，您首先要将车辆尽可能移到应急车道，打开双闪警示灯，在车辆后方 150 米以外放置三角警示牌，然后人员转移到护栏外安全地带。我们会尽快安排救援人员前往处理。

来电客户：那救援需要收费吗？

客服人员：先生/女士，如果是车辆自身故障，救援会收取一定费用；如果是因为高速公路设施问题等导致的故障，费用情况会根据具体原因确定，您可以在救援时详细咨询救援人员。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

4. 小客车停靠应急车道车辆突发火灾，应如何处置？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：小客车停靠应急车道车辆突发火灾，应如何处置？

客服人员：先生/女士，车上人员迅速离开车辆，请立即拨打火警电话 119 报警，确保人身安全的情况下，可尝试使用灭火器或灭火器材进行灭火。

来电客户：车辆火势无法控制。

客服人员：先生/女士，注意人员安全，我已通知救援车辆赶往现场，请车辆上人员撤至安全区域等待救援车辆。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

5. 驾驶车辆在隧道内发生交通事故如何处置。

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我的车在高速隧道里发生事故了，现在该怎么办啊？急死我了！

客服人员：先生/女士，您先别着急，请保持冷静！请您马上打开车辆的危险报警闪光灯，也就是双闪。同时，在确保自身安全情况下，在车尾来车方向 150 米外放置三角警示牌。这也是《道路交通安全法》第五十二条的要求，目的是警示后方来车，避免发生二次事故。

来电客户：好，我这就去放。然后呢？

客服人员：先生/女士，接下来，请您和车上的所有人员要尽快撤离到隧道外或者隧道内的紧急避险安全区域后，马上拨打 12122 高速报警电话；我们会通知路政、养护及拯救人员前往救援，请保持电话通畅，期间有新情况，可随时联系我们。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

6. 高速公路撞到障碍物该如何引导处理？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好。我的车在高速公路撞到障碍物（动物）。

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（）。

客服人员：先生/女士，请你先就近收费站驶离，这边通知交警、路政前往处理。

来电客户：我有行车记录仪记录，请问这个可以给我开具《交通事故认定书》，走保险流程吗？

客服人员：先生/女士，根据《中华人民共和国道路交通安全法》第七十三条：公安机关交通管理部门应当根据交通事故现场勘验、检查、调查情况和有关的检验、鉴定结论，及时制作交通事故认定书，作为处理交通事故的证据，但是具体要以现场交警勘验最终确认为主。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

7. 在高速公路遇到大雾怎么办？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好，在高速公路遇到大雾怎么处理？

客服人员：先生/女士：在高速公路上遇到起雾的情况，确保安全第一是最重要的。以下是一些应对措施：1. 保持冷静，减速行驶。2. 正确使用灯光。3. 保持安全车距。4. 避免急刹车和超车。5. 清理车窗雾气。6. 寻找安全区域避险。7. 注意其他车辆。总之，在高速路上遇到起雾，要保持冷静，严格遵守交通规则，确保行车安全。

来电客户：有相关文件规定吗？

客服人员：先生/女士：根据相关文件依据：《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》第八十一条：明确规定在大雾等低能见度气象条件下，机动车在高速公路上行驶的具体要求，包括灯光使用、车速限制和车距保持等，在高速路上遇到起雾，要保持冷静，严格遵守交通规则，确保行车安全。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

8. 高速公路上可以更换轮胎吗？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好，我的车在高速公路上轮胎爆胎了，可以在现场换轮胎吗？

客服人员：先生/女士，您停留在哪个车道？

来电客户：我车停在应急车道。

客服人员：先生/女士，高速公路上是不允许直接换车胎的。

来电客户：那怎么办，我的车开不走了。

客服人员：先生/女士，请放心，您先撤离到护栏外安全区域，我立刻通知粤运拯救，把车拉到出口收费站外广场后才能更换轮胎。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

四、入口拒超（共 11 题）

1. 一辆6轴货车驶入入口称重车道,显示屏数据:车货总重51.78吨,但系统自动报警“超限”,现场人员对其进行劝返存在争议,请监控中心客服人员应答?

客服人员: 您好,高速公路监控客服中心,工号 123,请问有什么可以帮到您?

来电客户: 我是一辆六轴货车车货总重 51.78 吨,为什么不让上高速?

客服人员: 先生/女士,您好!依据《超限运输车辆行驶公路管理规定》(2025 修订版),六轴货车车货总重限值为 49 吨,允许 0.5%的称重误差范围。超过限值 2.45 吨(即总重 ≥ 51.45 吨)时需强制劝返,您的车辆实测 51.78 吨,已超限 0.33 吨,超过合规标准。超限运输会显著增加车辆制动距离和侧翻概率,易引发交通事故,同时加速道路桥梁结构损坏。根据《公路安全保护条例》第 64 条,可能面临处罚,请理解我们采取“劝返”处理措施是为保障道路安全和您的合法权益。我们将持续提供必要协助,祝运输顺利!

来电客户: 别的站都能过,你们是不是故意刁难?

客服人员: 先生/女士,关于《超限运输车辆行驶公路管理规定》在全国高速公路范围内,执行是统一标准。您所反映的情况,我们已记录。若对当前称重结果有疑问,可申请重新检测(需在收费站指定区域操作),或为您转接路政执法部门前来校核。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

2. 一辆六轴货车驶入上开春高速大田站入口车道，货物装载倾斜，为确保准确，收费班长用塔尺对车辆高度进行了测量，该车装载高度为 5.2 米，拒让其上高速，请监控中心客服人员应答？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我的车辆装载是纸皮，非常轻，为什么不能上高速？

客服人员：先生/女士，您好！我根据《超限运输车辆行驶公路管理规定》第三条，车货总高度从地面算起超过 4 米的车辆属于超限运输车辆（集装箱车辆限高为 4.2 米）。货车装载高度为 5.2 米，已远超 4 米的标准，属于超限运输。此外，车辆货物装载还存在倾斜情况，散装装载易引发散落事故，且 5.2 米的高度可能剐蹭隧道顶棚或桥梁限高，存在严重安全隐患。因此，不能让该车上高速。如需进一步协助，可拨打交通运输服务热线 12328 咨询。感谢您的理解与配合。

来电客户：我现在把车辆货物重新捆扎牢固后能让上高速嘛？

客服人员：先生/女士，捆牢的货物是为了防止车辆在颠簸中可能发货物坠落，导致后方车辆紧急避让引发连环事故，但是 5.2 米高度可能剐蹭隧道顶棚或桥梁限高架，此类情况存在安全隐患。建议：你可联系周边物流园区将超高部分转移至合规车辆，将部分卸载至高度 ≤ 4 米后重新测量，确保捆扎牢固方可再次通行。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

3. 一辆运输风力发电机叶片的六轴货车持《超限运输通行证》（通行证没有本路段线路）要求驶入高速，现场人员拒不让驶入，请监控中心客服人员应答？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我有《超限运输通行证》，为什么不给上高速？

客服人员：先生/女士，您好！您目前持有“通行证”因其实际路线与通行证核准路线不符。根据《超限运输车辆行驶公路管理

规定》第六条，载运不可解体物品的超限车辆必须，严格按照许可证指定的路线、时间、速度行。若通行证未批准当前路段，驶入即属违法变更路线；即使持有通行证但未包含该路段，仍不得驶入。

来电客户：有通行证，路线不同也不可以上吗？

客服人员：先生/女士，您好！您的证件核准通行路线为 G15 沈海高速，当前站点属 S26 开春高速，未在许可范围内。根据《超限运输车辆通行管理规定》第 18 条：未按许可路线行驶视为无效通行，依法不得驶入。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

4. 超限超载易散落等车辆为何不能进入高速？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好。我拉的货没有超载，为什么不让我上高速？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，后台查询到您的车辆由于装载的货物已超出国家限定标准/存在易散落风险，因此需要按规定进行拦截劝返。

来电客户：什么规定，哪里的规定？

客服人员：先生/女士，根据《道路交通安全法》第四十八条规定：机动车载物应当符合核定的载质量，严禁超载；载物的长、宽、高不得违反装载要求，不得遗洒、飘散载运物。由于您的车辆存在安全隐患，进入高速有引起事故的风险，因此需要对您进行拦截劝返，是符合高速公路安全管理相关规定的，请您理解。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

5. 入口货车称重 52 吨，司机声称收费站称台不准？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我车没有超载，出厂是有磅单的，为什么收费站人员不给我上高速？

客服人员：先生/女士，请问你车在收费站入口称重是多少吨呢？

来电客户：我的车在收费站入口称重 52 吨。

客服人员：先生/女士，按照交通部《超限运输车辆行驶公路管理规定》（交通运输部令〔2016〕第 62 号）及相关入口拒超文件要求，所有货车都必须经过称重检测，并未超载方可进入高速，6 轴货车的限重标准为 49 吨，允许误差为 5%，故合法装载最大限值为 51.4 吨，你的车属于超载车辆，是禁止进入高速公路的。

来电客户：我出厂都有磅单的，上面都显示没有超载，是你们的称不准。

客服人员：先生/女士，高速公路入口称重设备为动态轴组称，均符合行业标准和规范，并定期有省计量院进行检测标定，其称重数据受车辆行驶速度、出厂过磅后的加水加油因素、坐乘人数等多项因素影响。过称时请以 5km/h 的速度匀速居中通过货车称重车道，勿出现冲跳磅、压边等行为，如车辆超限超载，或有冲跳磅、压边等行为的，收费站现场人员将一律予以劝返。如对称重结果还有异议，可签订好复称协议书后，在原车道给予复称一次。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

6. 为什么空载的超宽低平板半挂车需要办理《超限运输车辆通行证》才能上高速？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好，我的车是运输不可拆解大件物品的，已办理二类《超限运输车辆通行证》，运输物品和申报的是同类物品，重量是 65 吨，没有超重，为什么就不可以上高速呢？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码，以及收费站不让您进入高速的原因。

来电客户：我的车牌是（XXX），入口人员说我车超宽了不让上高速了。

客服人员：先生/女士，请问您申请的车货外廓尺寸是多少呢？现场测量结果又是多少呢？

来电客户：我申请的车长是 25 米、宽度 3.7 米、高度为 4.1 米，现场测量宽度为 3.9 米，只是超了一点点，又没超重。

客服人员：先生/女士，依据《超限运输车辆行驶公路管理规定》第二十一条，大件运输车辆及装载物品的有关情况应当与《超限运输车辆通行证》记载的内容一致。经现场核查您车辆实际宽度超出了申请宽度，按照目前您的车货总宽度，已达到三类件的标准，建议您重新申请通行证后再行驶。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

7. 大件运输车辆行驶路径不符的处置

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我办了大件运输证，为什么在 XX 收费站不让上高速？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号和《超限运输车辆通行证》编号，我们将为您核实。

来电客户：车牌（ ），通行证编号 XXX。

客服人员：先生/女士，经查询您的通行证许可路线，当前收费站未在许可路径内。根据《超限运输车辆行驶公路管理规定》（交通运输部令 2021 年第 12 号），大件运输车辆需严格按许可时间、路线行驶。

来电客户：那我该怎么办？

客服人员：先生/女士，您需重新申请变更路线至当前收费站，或按原许可路线绕行。若需协助，可拨打省级大件运输服务电话咨询。

来电客户：好的，我联系看看。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

8. 大件运输车辆未办证被拦截的处置

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我的大件运输车在入口被拦了，说没办证，现在怎么办？

客服人员：先生/女士，根据《超限运输车辆行驶公路管理规定》（交通运输部令 2021 年第 12 号）相关规定，超限运输车辆需提前办理《超限运输车辆通行证》。您需通过申请许可，方可通行。

来电客户：能不能先放行？

客服人员：先生/女士，未取得《超限运输车辆通行证》前无法放行。建议您联系承运单位协助加急办理，或调整运输计划。

来电客户：好吧，我明白了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

9. 件运输车辆办理运输许可证需多长时间？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好。为什么入口说我的车超宽为大件运输车辆不能上高速？

客服人员：先生/女士，大件运输是指载运不可解体物品的超限运输车辆，应当依法办理有关许可手续，采取有效措施后，按照指定的时间、路线、速度行驶公路。未经许可，不得擅自行驶公路。请问您的车货总宽度是多少呢？

来电客户：我的车货总宽度是 3.5 米。

客服人员：先生/女士，根据《超限运输车辆行驶公路管理规定》第三条规定车货总宽度超过 2.55 米，认定为超限。所以您的车辆属于超限（即大件运输车辆），会被劝阻进入高速，建议您按照要求办理大件运输有关许可手续。

来电客户：办理运输许可证需要多长时间？

客服人员：先生/女士，根据《超限运输车辆行驶公路管理规定》第十五条第二项规定，车货总高度从地面算起未超过 4.5 米、总宽度未超过 3.75 米、总长度未超过 28 米且总质量未超过 100000 千克的，属于本辖区内大件运输的，自受理申请之日起 5 个工作日内作出行政许可决定，属于统一受理、集中办理跨省、自治区、直辖市大件运输的，办理的时间最长不得超过 10 个工作日。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

10.我是大件运输车辆，已经办理了《超限运输车辆通行证》，为什么不能在收费站上高速？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好。我是大件运输车辆，已经办理了《超限运输车辆通行证》，为什么不能在收费站上高速？

客服人员：先生/女士，请提供您的《超限运输车辆通行证》证号。

来电客户：我的《超限运输车辆通行证》证号是 XXX。

客服人员：先生/女士，后台查询到您实际的车货总重与《超限运输车辆通行证》记载的重量不符，属于违法超限运输行为，所以您不能在收费站上高速。

来电客户：有相关规定么？还是你们收费站自己定的啊？

客服人员：先生/女士，按照交通运输部关于修改《超限运输车辆行驶公路管理规定》的决定（中华人民共和国交通运输部令 2021 年第 12 号）第二章大件运输许可管理第二十一条 大件运

输车辆应当随车携带有效的《超限运输车辆通行证》，主动接受公路管理机构的监督检查。大件运输车辆及装载物品的有关情况应当与《超限运输车辆通行证》记载的内容一致。这是有相关规定的。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

11.大件运输车在入口重量未超载，装载的货物不一样就不可以上高速吗？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我的车办理了大件运输，入口未显示超载，为什么不可以让我上高速？

客服人员：先生/女士，请提供您的车牌号码。

来电客户：我的车牌是（XXX）。

客服人员：先生/女士，经查询，你车辆装载的货物与《超限运输车辆通行证》所记载的内容不一致，所以不能上高速。

来电客户：有相关规定吗？还是你们收费站自己定的啊？

客服人员：先生/女士，根据《超限运输车辆行驶公路管理规定》第二十一条：大件运输车辆应当随车携带有效的《超限运输车辆通行证》，主动接受公路管理机构的监督检查。大件运输车辆及装载物品的有关情况应当与《超限运输车辆通行证》记载的内容一致。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

五、预约通行服务（共 10 题）

1. 跨省运输的绿通车辆，需要在每个省份都预约吗？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我要跨省拉绿通，请问高速公路如何预约通行？

客服人员：先生/女士，您可以通过“中国 ETC 服务”小程序选择“鲜活农产品运输车辆”，输入车辆信息、行驶路线以及货物类型，最后点击“预约”按钮，显示预约成功就可以了。

来电客户：每个省都得预约吗？

客服人员：先生/女士，不需要每个省都得预约，全国绿通预约

系统已联网，您只需在出发前通过“中国 ETC 服务”小程序预约一次，跨省通行时系统会自动同步信息。

来电客户：那预约时要选所有经过的省份吗？

客服人员：先生/女士，不用选所有省份，只需填写起点、终点和预计通行时间等信息，系统会自动覆盖途经省份的预约信息。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

2. 未预约的绿通车辆能否享受免费政策？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我拉了绿通货物，没提前预约，能免费吗？

客服人员：先生/女士，请问您运输的是什么货物？

来电客户：运输的是新鲜大白菜。

客服人员：先生/女士，按照《交通运输部关于进一步加强高速公路车辆通行费优惠预约通行服务有关工作的通知》（交公路明电〔2020〕316号）规定，从2021年1月1日起，整车合法装载运输鲜活农产品的车辆和跨区作业联合收割机(插秧机)运输车

辆，通过安装 ETC 车载装置并预约通行，继续享受免交通行费政策；未安装 ETC 车载装置，或者安装 ETC 车载装置但未提前通过互联网预约，以及已安装 ETC 车载装置、但在入口收费站未使用或无法正常使用并领取 CPC 卡通行的车辆，经出口收费站查验，符合条件的，可继续享受免交通行费政策。

来电客户：如果在出口收费站查验合格但是扣费了，怎么办？

客服人员：先生/女士，查验合格且已扣费的绿通车辆，可在“中国 ETC 服务”小程序申请退费，在查验记录中，符合退费条件的，自动显示“退费申请”按钮，您点击“退费申请”即可。查验不合格不能申请退费。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

3. 混装少量非绿通货物，能享受免费政策吗？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我拉的绿通货物里装了一些日用品，能免费通行吗？

客服人员：先生/女士，麻烦您说明下非农产品货物混装占整车

货厢容积大概多少呢？

来电客户：大概 10%左右吧，不多。

客服人员：先生/女士，符合绿通免费车辆必须是整车合法装载运输全国统一的《鲜活农产品品种目录》内产品的车辆。你车上混装有非农产品（日用品），是不可以免费的。

来电客户：这是什么规定，具体要怎么才算是“整车合法装载”呀？

客服人员：先生/女士，依据《交通运输部办公厅 国家发展改革委办公厅 财政部办公厅 农业农村部办公厅关于进一步提升鲜活农产品运输“绿色通道”政策服务水平通知》（交公路发【2022】78号）文件要求，“整车合法装载运输”是指车货总重和外廓尺寸均未超过国家规定的最大限值，且所载鲜活农产品应占车辆核定载质量或者车厢容积的 80%以上、没有与非鲜活农产品混装等行为。您车上混装有非鲜活农产品，这种情况不符合条件，是不能正常免费的。

来电客户：好的，知道了。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

4. 个人绿通车辆用户如何预约通行高速。

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我是个人绿通车辆用户，请问怎么开始预约呢？

客服人员：先生/女士，您可通过中国 ETC 服务小程序点击预约通行，点击绿通预约，选择鲜活农产品运输车辆，按提示登录注册，然后根据系统要求选择出发地、目的地等信息开始预约。

来电客户：预约时信息填错了怎么办？

客服人员：先生/女士，如果您还未进行拍照开始行程，可以选择撤销并重新预约，预约信息实时有效。如果已经拍照开始行程，可以选择中止行程，并重新预约。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

5. 个人联合收割机运输车辆用户如何预约通行高速？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我是个人联合收割机运输车辆用户，请问怎么开始预

约呢？

客服人员：先生/女士，您可通过中国 ETC 服务小程序点击预约通行，点击绿通预约，选择运输联合收割机车辆，按提示登录注册，然后根据系统要求选择出发地、目的地等信息开始预约。

来电客户：预约时信息填错了怎么办？

客服人员：先生/女士，如果您还未进行拍照开始行程，可以选择撤销并重新预约，预约信息实时有效。如果已经拍照开始行程，可以选择中止行程，并重新预约。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

6. 联合收割机（插秧机）运输车辆已预约，收费站车道未收到预约信息高速公路按正常货车计费扣费，如何处理？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：联合收割机（插秧机）运输车辆已预约，收费站车道未收到预约信息高速公路按正常货车计费扣费，如何处理？

客服人员：先生/女士，用户可以通过预约平台小程序或部、省

客服中心申请退费。

来电客户：如何才知道申请是否有受理。

客服人员：先生/女士，发行服务机构在收到客户申请后，按照《收费公路联网收费运营和服务规则（2020）》及相关规程要求完成投诉处理。预约平台实时获取用户服务支撑系统退费工单处理进度，并将退费结果反馈给用户。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

7. 预约绿通车辆出口未预约成功或变更省份怎么操作？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我安装 ETC 设备的合法装载绿通车未预约成功，能否享受优惠政策？

客服人员：先生/女士，根据《交通运输部 国家发展改革委 财政部关于进一步优化鲜活农产品运输“绿色通道”政策的通知》（交公路发〔2019〕99号），整车合法装载运输全国统一的《鲜活农产品品种目录》内的产品的车辆，免收车辆通行费。

来电客户：请问如果我已预约通行，但因其他原因中途变更省份在未预约的收费驶出，我该怎么操作？

客服人员：先生/女士，您在驶出收费站时，主动提前告知收费员您的特殊情况。只要运输的是《鲜活农产品品种目录》内的产品，且符合“合法装载”等政策要求，收费员会按规定对货物进行现场查验，按未预约车辆操作。

来电客户：那再次驶入高速，我还能用之前的预约信息通行吗？

客服人员：先生/女士，您应登录您所用的预约通行平台（“中国 ETC 服务”小程序），找到您本次的预约记录，选择“取消预约”，需再次在预约平台进行预约，否则在目的地出口将按照未预约车辆进行操作。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

8. 没有安装 ETC 的货车可以申请绿通预约通行吗？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好，我车是二轴蓝牌货车，还没有安装 ETC，我看

我那些朋友都可以直接走绿通，不用查验，好像是在叫什么预约平台上操作，想咨询这个事情。

客服人员：先生/女士，好的，为了更好地帮助您，请问您的车牌号码是多少呢？

来电客户：我的车牌号是粤（XXX）。

客服人员：先生/女士，感谢您提供车牌信息。关于您提到的绿通预约平台，这是国家为了方便鲜活农产品运输车辆快速通行而设立的。您的二轴蓝牌货车，如果运输的是符合规定的鲜活农产品，是可以通过预约平台提前预约，这样您在收费站出口可以快速通行，减少查验时间。但是您车辆还没安装ETC，是不能在预约平台上进行提前预约的。建议您尽快办理ETC。

来电客户：哦，这样啊，那我办完ETC之后，那这个预约平台怎么操作呢？

客服人员：先生/女士，您可以通过微信搜索“中国ETC服务”小程序，或者下载相关的官方APP，在里面找到绿通预约的入口。按照提示填写车辆信息、运输货物信息、预约上高速的时间和地点等，提交预约申请后，系统会审核您的信息，审核通过后，您就可以在预约的时间段内享受绿通政策了。

来电客户：明白了，那如果预约后，因为某些原因没能按时上高速，会不会有什么影响？

客服人员：先生/女士，如果因特殊情况无法按时通行，建议您提前在预约平台上取消预约，这样不会影响您后续的预约使用。

如果未按时通行且未取消预约，可能会影响您后续的预约信用，具体政策可能会根据平台规定有所调整，建议您关注平台公告。

来电客户：好的，我知道了，谢谢。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

9. 鲜活农产品运输车辆（已在预约平台提前预约，查验合格）

在收费站出口按正常货车计费扣费的，怎么与司机解释？

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：您好，我是运输绿通的，我昨天就在绿通预约平台上提前预约了，怎么到你们收费站 ETC 就显示扣费了呢，请给我一个解释。

客服人员：先生/女士，非常抱歉给您带来困扰，为了更好地核实情况，麻烦您提供一下车牌号码，我这边帮您查询一下具体信息。

来电客户：我的车牌号是（XXX）。

客服人员：先生/女士，我已经查询到您的预约记录了，出现 ETC 扣费的情况可能有几种原因，一是系统可能存在延迟，导致预约

信息未能及时同步到收费站系统；二是可能在识别过程中出现了误差，没有正确识别到您的预约信息。不过您先别着急，针对这种情况我们有明确的处理流程。

来电客户：那现在怎么处理呢？我可不能白交这个钱啊。

客服人员：先生/女士，您放心，我们绝对不会让您承担不必要的费用。由于您是按正常货车计费被扣费，但您的车辆实际是查验结果合格的绿通车辆，按照规定，您可以通过预约平台小程序，或者联系部、省客服中心来申请退费。

来电客户：那具体怎么操作呢？通过预约平台小程序申请的话。

客服人员：先生/女士，操作起来很简单的。您打开之前预约绿通的那个小程序，在首页一般会有“退费申请”或者类似的入口，点击进入后按照提示填写相关信息，比如您的车牌号、扣费时间、扣费金额、预约单号等，同时上传能证明您车辆查验合格的相关凭证，比如收费站出具的查验合格证明照片等，提交申请后等待审核就可以了。当然了，我们会全力协调，确保您的退费申请能尽快得到处理。

来电客户：好的，那我的电话是 XXXX，你们后续有进展及时联系我。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！

10. 预约失败争议

客服人员：您好，高速公路监控客服中心，工号 123，请问有什么可以帮到您？

来电客户：我昨天预约跨区作业联合收割机运输车辆，但收费站说没记录，扣了我全程费用！

客服人员：先生/女士，请提供预约成功的短信或 APP 订单号，我们帮您核查。

来电客户：订单号是 20240815XXXX，但收费站坚持说没数据。

客服人员：先生/女士，核实到您的预约因系统同步延迟未生效，已反馈收费站退费。您可先通行，3 个工作日内原路退回通行费。

来电客户：好的。

客服人员：先生/女士，请问还有什么需要我为您服务的？

来电客户：没有了，谢谢！

客服人员：不客气！请您稍后对我的服务进行评价，感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！

来电客户：好的，再见！