

# 四川省高速公路 ETC 办理及使用指南

(2019 年 6 月)

## 一、ETC 基本常识

### 1. 什么是 ETC?

ETC 是电子不停车收费系统 (Electronic Toll Collection System) 的简称, 主要功能是实现车辆不停车缴纳高速公路通行费。

### 2. 为什么要办理 ETC?

- 响应政府号召。为了进一步深化收费公路制度改革, 国家要求大力发展 ETC, 2019 年底实现汽车 ETC 安装率达到 80% 以上, 通行高速公路的车辆 ETC 使用率达到 90% 以上。

- 享受通行费优惠。ETC 车辆在我省内享受高速公路通行费 9.5 折优惠。后续还可能有更大幅度的优惠和激励政策, 如: 建立通行费积分优惠、打折政策, 金融机构、互联网等企业通过积分返还红包等。

- 通行更加便捷。为适应 ETC 用户的快速发展, 全省高速公路收费站将实现 ETC 系统功能全覆盖, 2019 年底每个

收费站原则上只保留 1 条人工和 ETC 混合车道,其余车道全部改造为 ETC 专用车道,供 ETC 车辆快速通行。

●节能环保。ETC 车辆可快速通过全国联网收费站口,可节约资源,减少尾气排放、降低污染。

## 二、怎么办理 ETC

### 1.哪些车可以办理?

普通客车、货车均可以办理(包括新能源车、应急消防车),摩托车、挂车、专项作业车等特殊车辆暂不能办理。

### 2.在哪里办理?

#### (1) 网点申办

通过各发行单位下属 ETC 客服网点办理 ETC 业务,领取 ETC 卡并安装电子标签,即可成为四川省 ETC 用户。若个人用户尚无银行卡的,须提前申办发行单位银行卡,才能办理其 ETC 业务。

序号	办理银行	服务热线	备注
1	中国工商银行四川省分行	95588	已可办理
2	中国建设银行四川省分行	95533	已可办理
3	中国银行四川省分行	95566	已可办理
4	中国农业银行四川省分行	95599	已可办理
5	中国邮政储蓄银行四川省分行	95580	已可办理
6	中信银行成都分行	95558	已可办理
7	华夏银行成都分行	95577	已可办理
8	四川省农村信用社	96633	已可办理
9	交通银行四川省分行	95559	即将开办
10	兴业银行成都分行	95561	即将开办

## （2）线上申办

截至 2019 年 6 月，四川已开通“高速通”线上申办 ETC 业务。首先通过微信进入“高速通”微信公众号或小程序，点击“ETC 大厅”进入办理界面，按步完成申办资料提交。提交申办资料后，发行单位会在 1-3 个工作日内完成资料审核并将设备邮寄给申请用户，申请用户收到设备后，携带车辆行驶证开车至“高速通”提示的四川省内任一 ETC 激活点完成安装激活（约需 2 分钟时间）。

申办过程中，申请用户可通过“高速通”【ETC 大厅】-【查看进度】查看相关申办进度及物流信息。

## 3.办理 ETC 业务需要准备哪些要件？

### （1）网点申办

个人用户：

- 有效身份证件；
- 车辆行驶证；
- 银行卡；
- 车辆。

单位用户：

- 授权经办人身份证原件及正反面复印件；
- 车辆行驶证原件及复印件；
- 单位卡或个人卡（单位账户的有效证明原件及复印件）；
- 单位签章的《用户协议》；

- 单位签章的确认表。

可绑定单位卡、个人卡两种方式，由指定并授权的业务经办人员或指定的持卡人，持基本资料及相关发行单位要求的其他资料，到相关 ETC 服务网点办理。

## （2）线上申办

- 有效身份证件；
- 车辆行驶证；
- 银行卡；
- 银行三类电子账户（线上申请）。

## 4.ETC 车是否可以跨省办理？

可以，但由于各省收费规则不一致，可能会造成收费误差导致收费争议。建议尽量在所在省份办理。

## 5.ETC 是否可通过其他网上平台办理？

可以，但由于不符合四川省的收费规则，可能会造成收费差异。例如：无法享受川 A 车辆成都绕城高速免费政策；无法识别行驶路径等。

## 6.ETC 业务能否重复办理？

对于车辆而言，已办理 ETC 的车辆不得重复办理；对用户而言，个人有多辆车辆时，可以办理多辆车辆的 ETC 业务。

## 7.ETC 卡遗失后如何挂失？

ETC 卡遗失时，请及时到相应客服网点或通过相应银行的服务电话、网站等办理挂失手续，挂失时须提供有效证件。

电话或网站挂失时，须提供有效身份证号及办理时的预留手机号。

### **8.ETC 用户信息如何变更？**

涉及 ETC 卡、电子标签的信息变更，请持有效证件到原发行单位 ETC 客服网点进行办理。

### **9.ETC 用户如何办理注销？**

用户办理注销时，应提供原申办用户有效证件到原发行单位 ETC 客服网点进行办理。

### **10. ETC 卡、电子标签损坏如何维修和更换？**

电子标签损坏：可到客服网点或厂家指定维修点维修。质保期内发生非人为损坏，可以免费维修更换。

ETC 卡损坏：可到发行单位相应 ETC 客服网点办理。

### **11.ETC 车辆行驶过程中，出现问题（如 ETC 卡遗失）怎么办？**

由出口收费站按相关规定处理，请车主遵从收费站处理。

## **三、怎么使用 ETC？**

### **1.不同车辆的电子标签和 ETC 卡能否相互使用？**

ETC 车辆实行“一车一卡一 OBU”，不能混用，只能专车专用。

### **2.如何进出高速公路收费站？**

(1) 走 ETC 通道，听到“滴”声表明数据交换成功，栏杆抬起后通行；

(2) 走人工车道时，须取出 ETC 卡交给收费员，按照收费员的指示操作，栏杆抬起后通行；

(3) 节假日免费通行期间，应遵从“人工车道进，人工车道出；ETC 车道进，ETC 车道出”原则。

### **3.通行 ETC 车道需要注意什么？**

(1) 通行 ETC 专用车道前须确保 ETC 卡正常插入电子标签中，并在高速公路行驶途中不得取下；

(2) ETC 专用车道限速 20 公里/小时，并与前车保持 5 米以上车距；

(3) 请留意费额显示牌显示信息；

(4) ETC 专用车道因异常情况（如车道栏杆未抬起）或设备故障临时关闭时，应服从收费站现场工作人员的引导，改行人工车道；

(5) 如果在入口人工收费车道领取了普通通行卡，在出口将不能通行 ETC 专用车道，只能走人工收费车道，并将普通通行卡交给收费员后缴纳通行费，不享受通行费优惠。

## **四、如何开具发票**

### **1.申请开具电子发票需要什么条件？**

ETC 通行后并正常交费；在电子发票服务平台（[www.txffp.com](http://www.txffp.com)）或“票根”APP 完成注册验证。

## **2.发票平台服务渠道有哪些？**

- (1) 发票服务平台网（[www.txffp.com](http://www.txffp.com)）；
- (2) “票根”APP；
- (3) 客服电话 95022。

## **3.通行费增值税电子普通发票可否自行打印？**

可以，其法律效力、基本用途、基本使用规定等与税务机关监制的增值税普通发票相同。

## **4.怎么查验通行费增值税电子普通发票真伪？**

登 陆 全 国 增 值 税 发 票 查 验 平 台  
(<https://inv-veri.chinatax.gov.cn>) 进行查验。

## **5.能否修改电子发票购买方基本信息？**

在通行前可登录发票平台修改购买方基本信息。

## **6.企业开具发票应提供哪些基本信息？**

企业增值税普通发票应提供纳税人识别号（或统一社会信用代码）以及企业名称等信息。

## **7.电子发票推出后，车道是否会继续提供纸质票据？**

以下情况不提供纸质发票：

- (1) ETC 通行正常交费，收费站出口不再提供纸质通行费票据；
- (2) ETC 卡内余额不足、ETC 交易不成功、ETC 卡客户刷 ETC 卡等情况转为现金交费的，收费站出口不提供通行费纸质票据。

## 8.ETC 卡充值后已开具发票，通行收费公路后还能否开具发票？

ETC 预付费客户在充值后已开具发票的，实际发生通行费用后，ETC 卡发行方和收费公路经营管理单位均不再开具发票。

## 五、如何咨询投诉

### 1.咨询投诉电话

各发行单位和监控结算中心均可接受收费争议、服务投诉及业务咨询。投诉及业务咨询联系方式如下：

序号	受理单位	服务热线
1	中国工商银行	95588
2	中国建设银行	95533
3	中国银行	95566
4	中国农业银行	95599
5	中国邮政储蓄银行	95580
6	中信银行	95558
7	华夏银行	95577
8	四川省农村信用社	96633
9	交通银行	95559
10	兴业银行	95561
11	监控结算中心	12122

### 2.其他途径

(1) “四川高速公路 ETC”微信公众号。微信号 scgsetc。ETC 用户可关注微信公众号“四川高速公路 ETC”，查询 ETC 办理指南、服务网点、





通行费明细等信息；

(2) “高速通”微信公众号。ETC 用户可关注微信公众号“高速通”，查询 ETC 办理进度、ETC 激活点及常见问题等信息。

## **六、使用中常见的问题解答**

### **1.往返费用不一致？**

原因：路径标识异常；车主的实际通行路径确实不一致等。

遇到该情况请拨打 12122 按 3 转 ETC 客服投诉专席。我们在接到投诉后先查询核对历史通行记录和标识站信息，再结合司机实际行驶情况进行核查比对，如通行费确有异常，据实通过系统重新核实费用，将按退费相关流程处理，并回复告知用户处理结果。7 个工作日可处理完毕，如遇节假日顺延。

### **2.不能正常通行是什么原因？**

(1) 车道故障：待路公司维护人员恢复后，可正常通行；

(2) OBU 设备故障：用户可直接到办理银行更换；

(3) 前车交易失败导致车道报警：待报警声结束后，间隔 5 秒，可正常交易；

(4) 被列入黑名单，通常情况是因为用户账户问题导致银行将其拉入黑名单。

### **3.被列入黑名单如何处理？**

（1）由银行方加入：金融卡余额不足或逾期，自行处理后，可直接到办理银行申请解除，周期为 7 个工作日；

（2）由 ETC 客服中心加入：稽核发现车辆类型与实际不符会直接下发黑名单至银行，要求银行通知用户变更为实际车类型，处理后银行反馈结果可解除。