

ETC解绑， 为何频频遭遇“卡壳”？

文 | 当代党员杂志社记者 许幼飞 陈 骅

线索征集

电话：(023)63865241
(023)63851878
邮箱：cqddy@163.com

“我只是想解绑ETC(电子不停车收费系统)关联银行卡,为什么比当初申办难这么多?”近日,市民王先生向当代党员杂志社“民呼我为”栏目热线反映了办理ETC相关业务时遇到的难题。

2020年1月1日,我国取消了全部487个高速公路省界收费站,正式启用电子不停车收费系统,将全国超10万公里高速公路变成一张主线无障碍通行的大网,目标直指“降费提速”。

本是“一脚油门踩到底”的便利,却因“办理不

便”遭遇频频吐槽。记者深入调查后发现,这一现象背后暴露出部门之间协作不畅、服务标准缺失、技术系统滞后等多重问题。

“便宜”与“便利”同享难

——优惠申办方案背后暗藏“麻烦”

2023年,王先生为家庭新购一辆汽车。在前往ETC重庆北环服务网点申办ETC业务时,王先生



ETC重庆北环服务网点办事大厅。图/重庆高速公路集团有限公司

发现相关服务已不再免费。

“2019年申办时,用户只需提供一个银行账号,就能在现场免费开通ETC账户。但2023年去办理时,多种申办方式都需要缴纳一定的服务费,费用在168元至180元不等,有的甚至需要完成首次不低于368元的ETC账户充值。”王先生回忆,当时在北环服务网点,现场还设有3家商业银行的服务驻点,可免费为用户申办ETC账户,但前提是需要新开设相关银行的信用卡或借记卡。

王先生根据自己家庭一年内使用高速公路的频率粗略算了笔账,如果新办一张信用卡,消费次数足以实现信用卡的免年费标准,加上高速公路对ETC车主通行费用实行九五折优惠,“这样算下来能省下不少钱”。

王先生当场选择开办一张中信银行的信用卡,并由服务驻点的工作人员为其申办ETC账户。“当时他们还热心地给我安装ETC账户所需的OBU(车载单元,用于高速公路上的车辆身份识别、计算通行费)设备,体验感确实不错。”以为捡了个“便宜”的王先生,却在不到两年的时间内,后悔了。

2024年11月,被“以旧换新”政策吸引的王先生,将家中旧车置换。置换后,王先生携带相关材料前往北环服务网点,计划办理原车牌的ETC注销解绑业务,并申办新车牌的ETC。

“当时北环服务网点只给我开具了一张ETC账户注销单,但解绑银行卡属于金融服务,需要咨询签约的中信银行。”王先生随即走进北环服务网点中信银行现场驻点处,询问后又被告知“现场只能申办,解绑需要自行前往银行网点办理”。

次日,王先生赶到位于重庆市江北区观音桥商圈的中信银行网点,说明来意后却再次被现场工作

人员告知“该网点无解绑业务”,需要拨打银行的全国客服热线咨询解决方案。

随后,王先生拨打了中信银行的全国客服热线,客服建议尝试换一个网点试试,但他们无法查询哪些网点可以办理该项业务。

“万万没想到解绑这么困难,太不方便了。”王先生直言,由于解绑流程规则不清晰、耗时又长,他只得暂时将此事搁置,新车ETC的申办也因前期的糟心经历暂未进行。

业务办理与金融服务同步难

——业务量的提升未带来更优质的服务

涉及ETC的一些业务办理,究竟有多难?

2月至3月,记者多次前往ETC重庆北环服务网点和红旗河沟便捷办理点等客户流量较大的地方,观察相关业务的现场操作流程。

记者注意到,几乎在每个网点的办理柜台显眼处,都贴有一张“客车(非营运)申请重庆高速ETC的方式”操作图。其中,不绑定银行卡的3种扣费方式分别为微信、支付宝关联相关账号和下载相关App,但需缴纳百余元服务费;若通过现场驻点银行或签约银行申办,虽可免服务费办理,但需满足新开信用卡或拥有高级别的储蓄卡等限制条件。

而对于“注销”甚至是“解绑”的相关业务流程,现场并未在显眼位置贴有清晰的说明。再结合一些车主来回在网点“跑上跑下、问前问后”的情况,不少像王先生一样遭遇不便的车主,嘴里都颇有微词。

车主龙女士想用原有的重庆银行储蓄卡账号,为新车申办ETC账户,却被告知需要拥有I类铂金



银行在ETC重庆北环服务网点设立的服务驻点。图/许幼飞

集团、银行、第三方机构等主体，“多头跑”“无人管”“解绑难”便成为困扰车主的新痛点。

记者在梳理相关业务的办理流程时发现，重庆ETC的申办与注销均可通过线上相关公众号或App办理，但办理的步骤都非“一步解决”。

以注销解绑业务为例，北环服务网点工作人员称：“线下当天就可以办理，线上需要用户自行

拆卸OBU设备并寄回网点，大概要等三四天，而若涉及银行卡的处理，则需另行咨询相关银行。”

记者又以车主身份向位于九龙坡区与合川区的服务网点咨询，得到的几乎都是“最好线下来办”“网上申请不一定成功”“线上办理无注销单，最终还是需要线下跑”等模糊且不同的回应。

而相对注销解绑，申办业务虽步骤较为清晰简单，但若通过线上来办理，也需花费数天时间等待OBU设备以快递方式寄到车主手中，再自行安装。

规则不一让办理“提速”难

——“一件事一次办”在多跨协同环节遭遇阻碍

既然ETC的各项业务办理涉及多个部门，多跨协同的业务融合是否被各个部门提上日程？

“从一个注销解绑业务都要车主‘跑断腿’就能看出，他们还是自顾自地在办业务。”王先生以北环服务网点举例，“虽然网点附近设有几家银行的服

级储蓄卡或白金信用卡；车主张先生拥有一张邮政银行信用卡，却无法免费为新置换的汽车申办ETC账户，只因不满足邮政银行信用卡新开卡用户的免费申办条件；车主刘先生需要将原车辆的ETC账户迁移至新车辆名下，来回跑了ETC服务网点与银行网点数次……

不仅如此，在互联网上输入“ETC”“办理”“困难”等关键词，会出现不少吐槽帖，时间几乎都集中在去年下半年至今。

那么，ETC相关业务的办理痛点，为何忽然爆发？

据重庆市商务委员会公布的数据显示，2024年8月下旬推出汽车“以旧换新”相关政策后，2024年8月至11月，重庆汽车月均交易量达38014辆，环比4月至7月增长15.4%。随着汽车交易量的攀升，办理注销解绑和新办ETC业务的数量也在增加。

而ETC相关业务的办理依然分别归口于高速

务驻点,但驻点工作人员只管为用户申办新的信用卡和ETC的绑定业务,其余业务根本不管,更别谈就车主的困惑与网点工作人员进行联动解决”。

记者也咨询了数家国有银行和商业银行关于解绑银行卡等金融服务的流程,得到的回复亦是五花八门:“不清楚”“办理注销12天后,可以到线下银行网点来办理解绑”“ETC注销7天后,若无欠款,可申请注销签约卡片,绑定也就自动解除了”……

“一个解绑业务,就让车主面临不同的规则、不同的时间周期,部门之间多跨协同的局面岂不更是遥遥无期?”王先生不解。

“这是早年无序推广ETC业务安装留下的弊端。”一位多年从事汽车销售工作的人士称,受相关政策影响,2018年至2019年全国ETC办理的高峰期。银行与第三方机构为抢占市场份额,各出奇招,忽视了服务的可持续性,而跨部门的数据壁垒与规则的不透明,则把后续办理ETC相关业务的时间、人力成本转嫁给了客户。

如果注销账户但不解绑银行卡,又是否存在安全隐患?

北京金开(重庆)律师事务所律师刘劼认为,信用卡与ETC没有解绑可能导致其他未获得授权的用户非法使用,给合法用户造成财产损失的情况,尤其是信用卡直接影响到开卡人的个人征信,因此信用卡解绑ETC的问题应当被重视。

申办业务要跑网点,金融服务要跑银行,ETC的办理就不能“一件事一次办”?

“事实上,去年年底我们已经进行过一次优化,出台了一系列相关措施,例如注销原账户后,当天即可新办ETC等。”重庆高速公路路网管理有限公司相关负责人称,针对目前各银行与第三方机构对ETC注销解绑流程“各有说法”的情况,将尽快调研核实,并共同研究解决办法。

但该负责人也坦言,当前,重庆高速ETC的办理业务已经趋近饱和,ETC在全国的使用率接近70%,导致各银行的合作积极性有所下降,“但我们正请求上级交通管理部门协调各金融机构重视用户体验,尽快完成ETC相关业务‘一次办’的升级优化”。

重庆ETC相关办理业务会如何进一步优化,我们将持续关注。

记者后记

关乎群众利益的事情“等不得”“拖不得”

ETC的办理,本是智能交通的标杆,方便公众出行,却在一些业务的办理环节暴露出“重安装、轻服务”的痼疾,让车主觉得很“糟心”。

这场困局的破解,需要交通部门、金融部门和移动支付平台等方面的共同努力。这不仅关乎技术升级,还关乎服务理

念的觉醒——只有强化服务意识,打通部门壁垒,让数据跑腿代替群众奔波,便民工程才能真正回归“便民”本质。

如今,车辆已经走进千家万户,为提高生活品质,购买新车和换车都是高频事项。关乎广大群众利益的事情“等不得”“拖不得”。觉醒,需要来得更快些。

