

统一社会信用代码

12620000MB1741169L

事业单位法人年度报告书

(2019) 年度

甘肃省高速公路电子不停车收费
(ETC)服务中心(省高速公路网管

单位名称

法定代表人



国家事业单位登记管理局制

《事业 单位 法人 证书》 登载 事项	单位名称	甘肃省高速公路电子不停车收费（ETC） 服务中心（省高速公路网管中心）	
	宗旨和 业务范围	通过电子不停车收费手段，解决高速公路 收费站拥堵、提高高速公路通行效率，促 进交通运输节能减排，为社会大众提供便 捷的高效服务。负责与交通运输部路网中 心电子缴费业务日常管理工作的对接；承 担全省高速公路电子缴费联网信息采集、 汇总、上报工作；通行费清分结算等业务 进行管理；全省ETC客户服务（含银行代 发业务）制度的建立、业务指导、监督考 核及新技术推广。负责高速公路路网监测， 信息报送、上传，实现路网资源共享。	
	住 所	甘肃省兰州市城关区雁北街道雁北路 2826号	
	法定代表人	邵宝平	
	开办资金	61.4万元	
	经费来源	财政补助	
	举办单位	甘肃省交通运输厅	
	资产 损益 情况	净资产合计（所有者权益合计）	
	年初数（万元）	年末数（万元）	
	1152.2	61.4	
网上名称	甘肃省高速公路电子不停 车收费（ETC）服务中心 （省高速公路网管中心）	从业人数	32
对《条 例》和 实施 细则 有关 变更 登记 的执 行情 况	我单位严格按照《事业单位登记管理暂行条例》和相关实施 细则规定，严格开展相关活动。根据相关规定对开办资金进 行了变更。		

开展业务活动情况

2019年，在局党委的坚强领导下，省ETC服务中心全体干部职工深入贯彻落实深化收费公路制度改革取消高速公路省界收费站要求，埋头苦干、攻坚克难，狠抓ETC各项重点工作落实。2019年全年新增ETC用户186.48万辆，累计发行262.8万辆，完成年度目标任务的101.95%，ETC安装率达到81.56%，圆满完成交通运输部下达的“ETC安装率达到80%以上”的目标任务。（一）全力推进目标落实，多项举措保障发行。一是科学分析，层层分解指标任务。根据国务院办公厅、国家发展改革委、交通运输部关于加快ETC发展应用的有关文件精神，配合省局制定了《甘肃省高速公路ETC发行工作方案》，科学合理的分解了2019年ETC发行任务指标，并及时下达至各高速公路处及合作银行。建立了“日通报”机制，及时高效协调处理各网点发行过程中存在的困难和问题，督促各发行机构不断提高发行质量和数量。同时，建立了全省ETC业务技术交流群，不断完善问题反馈机制，将客户问题处理“属地化”“一线化”。二是多方联动，扩大了宣传推广覆盖面。6月份联合建设银行等多家银行，开展以“安装ETC，畅行高速路”为主题的宣传推广活动。同时，为更好的助力各高速公路处ETC相关政策的宣传，制作印刷了《给广大车主的一封信》和“ETC问题解答”“货车ETC办理指南”等宣传折页100余万份，下发至各收费站车道和ETC服务网点，逐车逐人进行宣传推广。三是积极筹措，保障免费设备供给。为保障用户安装ETC设备全免费，一方面在省局的协调下申请财政专项资金3000余万元，用于电子标签和ETC卡片的采购，共采购83.06万台；另一方面依

托取消省界收费站建设项目中采购 50 万台 OBU，全年共采购免费电子标签 133.06 万套。为各自营网点和合作银行免费设备的供给提供了保障。四是合作创新，保障行业记账卡发行数量。为有效解决停发储值卡给发行量增长带来的不利影响，我中心在省局的指导和帮助下，联合紫光研发上线了“甘肃 e 付小程序”，及时解决了无法办理记账卡的问题，从 11 月 12 日上线，共发行 13.01 万套，为年底发行任务指标的完成，奠定了良好的基础。五是多次培训，提升发行服务水平。采用手册+PPT+视频学习的方式，开展全省 ETC 业务培训 4 次，主动上门为 12 家合作银行开展业务培训 16 次，通过多种形式的培训，不断提升发行人员业务服务质量和水平。

（二）强化财务制度管理，清分结算工作高效有序。根据 2018 年度财务审计反映的相关问题，制定了中心各项内部财务控制制度，防止处、所通行费资金截留、挤占、挪用、白条抵库等情况的发生。为严格落实“收支两条线”管理制度，不断加强会计核算，规范了财务报表审批流程，并严格执行党政联签制度，2019 年全年中心预算执行率为 93.32%。为规范全省高速公路车辆通行费非现金收入的核算清分、结算、对账等环节的工作，制定印发了《甘肃省高速公路车辆通行费非现金收入对账实施细则（试行）》，做到了 ETC 当月收入当月解缴，全年通行费解缴率达到 100%。2019 年全年处理跨省通行费清分资金共计 35.42 亿元，处理各类争议交易共计 3.40 万笔，涉及资金 446.36 万元。争议均逐笔进行核实并确认记账处理。

（三）大力完善客服体系，售后服务能力不断提升。随着 ETC 客户量激增，2019 年 4 月 20 日起，

中心将客户服务部投诉受理时间调整为“5+2”模式，自9月2日部级在线上上线后，由原来的7×8小时改为7×12小时，12月10日开始实行7×24小时四班三运转倒班模式，以满足ETC业务咨询和投诉受理等工作。同时邀请ETC客户电话系统开发人员通过远程视频+实际操作的方式，对客服人员培训。不断更新客服业务知识库，编制完成了业务指导、客户常见问题咨询解答手册，提高了ETC客服电话接通率及服务质量。2019年底，共有客服人员14人，7×24小时上班，语音坐席8部，6人接听语音，2人负责部省在线客服。2019年全年我省ETC客服电话系统共接听客户来电4.88万通，人工客服处理咨询3.58万条，解答率100%，处理率100%，平均语音客服接通率仅为49%，中国ETC服务在线客服接通率100%。为加快ETC退费审批工作的效率，专人跟踪限时办结，及时督促各合作银行处理退费工作，减少客户因退费时间过长而引起的投诉，全年审批注销车辆约11.5万笔，退费金额约1594万元。（四）不断完善系统功能，拓宽发行服务渠道。一是积极推进我省在ETC多场景的应用，分别在甘肃紫光大厦和甘肃万华实业双创园停车场开通ETC停车场业务，为ETC停车场的大范围推广应用总结经验。二是在全省重点服务区和自营网点布设24小时自助充值机25台，并利用电商商城平台联合陇原公司开通在线销售“蓝牙盒子”充值设备，为用户提供多方式充值服务渠道。三是不断优化ETC移动发行终端系统功能，联合紫光公司研发二代、三代移动发行终端，满足发行人员在线审核、激活、安装、注销、充值等全流程业务需求，提升发行效率和服务水平。

（五）基础管理更加规范，各项工作扎实推进。修订完善了《甘肃省高速公路 ETC 服务中心新闻宣传管理办法》、《甘肃省高速公路 ETC 服务中心职工考勤管理办法（试行）》、《甘肃省高速公路 ETC 服务中心职工日常考核与奖惩办法》、《甘肃省高速公路 ETC 服务中心职工奖励性绩效考核办法》等制度，绩效考核结果直接体现在职工每月工资收入中，让多劳者多得、少劳者少得，充分体现奖优罚劣，奖勤罚懒的激励机制。扎实推进理论学习，每周五交替组织召开政治理论、安全、业务等理论学习会议，及时将相关政策、工作安排传达给职工，强化了职工对相关政策、法规、制度等内容的学习和掌握。严格劳动合同管理，认真执行省厅及省局下发的管理制度，按时发放职工工资并缴纳社保。

（六）加大安全检查力度，安全管理工作平稳运行。始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，进一步建立完善安全生产管理的长效机制。按照省局要求制定并下发了《安全管理工作责任清单》，将安全责任进一步落实到各部门、各岗位。同时，以“安全生产月”活动为契机，结合安全生产事故警示教育，邀请专业讲师，对中心全体干部职工进行消防安全专题培训，提高中心干部职工安全意识。每月组织专人对中心重点部位进行安全检查，并通过交通运输部安全生产监管工作平台向上级报送中心每月安全生产工作总体情况。不断强化网络安全意识，与全体职工签订了《计算机网络使用保密协议》，切实做到了安全责任“无死角”。

（七）突出政治引领，扎实推进党建工作。扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，全年，党支部组织中心全体干部职工共开展理

论学习 13 次，完成调研课题 2 个，梳理并解决问题 4 个。严格党内生活，落实“三会一课”制度，共召开支委会 15 次，党员大会 4 次，每月定期召开主题党日，领导班子成员讲党课 4 次，前往会宁开展“红色教育”等活动。以党章规定为标准，做好党员发展培养工作，全年预备党员转正 1 名，培养发展对象 2 名，培养入党积极分子 1 名。开展廉政教育 2 次，党政主要负责人约谈领导班子成员 2 次，领导班子成员对分管部门负责人、部门负责人对部门成员每季度约谈 1 次，并根据需要随时进行约谈或提醒谈话，坚持做到早提醒、早纠正，早处理、早解决。

<p>相关资质 认可或执 业许可证 明文件及 有效期</p>	<p>无</p>
<p>绩效和 受奖惩及 诉讼投诉 情况</p>	<p>无</p>
<p>接受捐赠 资助及其 使用情况</p>	<p>无</p>
<p>事业单位 委托意见</p>	<p>兹委托登记管理机关公示我单位年度报告书。 法定代表人:  公章:  2020年5月1日</p>
<p>举办单位 意见(含 保密审查 意见)</p>	<p>该年度报告书情况属实, 并经保密审查, 可以向社会 公示  公章:  2020年5月1日</p>

填表人: 胡斌 联系电话: 13893352789 报送日期: 2020年5月1日

