

统一社会信用代码

12620000MB1741169L

# 事业单位法人年度报告书

( 2020 ) 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）	
	61.4	56	
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	112
对《条例》和 实施细则有 关变更登记 规定的执行 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。		

开展业务活动情况

2020年，在局党委的坚强领导下，中心紧跟省局各阶段工作部署，紧扣ETC客户服务提升，紧贴社会公众需求，优化便民服务环境，牢固树立全国高速“一盘棋”的大局意识，“一家人”的服务意识、“一张网”的担当意识，全面保障了新收费模式下全网运营工作平稳有序开展，建成了“1+28”（1个省级客服中心+各市州28个ETC客户联络分中心）客服体系，提高了全网运行下特情车辆的处置效率，着力构建“无处不在、无时不有、无微不至”的ETC客服体系，ETC客服指标排名均位居全国前列。在“十三五”全国干线公路养护管理治理评价考核工作中，提供相关印证资料，配合完成了“国评”考核工作。截止2020年底，全年新办理ETC用户20.02万辆，ETC用户在用量293.05万辆，ETC安装率达到2020年底汽车保有量的81%，全省出入口平均ETC使用率54.01%。（一）加大质检考核，不断提高客户服务质量。一是完善客服标准规范。先后制定了《甘肃省联网收费公路ETC客户服务规范》《甘肃省联网收费公路ETC客服人员考核实施细则》《甘肃省联网收费公路ETC语音客服质检标准》《甘肃省联网收费公路ETC在线客服质检标准》《甘肃省高速公路ETC客户服务工作考核办法（试行）》。二是加大客服质检力度。建立质检评分每



日通报制度，利用“钉钉云课堂”定期开展线上考试，对客服录音、在线会话记录、投诉工单等业务进行质检抽查及评分考核。全年共开展质检 3.8 万余次，省级语音质检 1.9 万余次，质检率 14.42%；部级在线质检 8361 次，质检率 100%；省级在线质检 7345 次，质检率 58.61%；投诉工单处理质检 3614 次，质检率 16.4%。

三是投诉处理及时高效。根据投诉数量的增减，安排专人限时办理，确保及时响应、处理部级客服支撑系统工单，多次在“投诉清零”活动中提前完成任务，获得了部中心的高度肯定。对重复投诉、重复扣费等问题，提出具体解决措施，确保问题不再二次发生。

建立全省 ETC 投诉快速处理工作群，定期召开交流及典型案例分析会，对联络分中心和合作银行进行包片业务指导。通过每月的《客户服务质量月报》对全省联络分中心客服人员进行日通报、周通报、月度考核、年度评比的方式，有效提升了全省 ETC 客户服务水平。截止 12 月 31 日，共处理部省两级在线咨询 28081 条，接起率为 100%，处理留言 2822 条，处理率 100%；处理各级转办留言及舆情 66 起，处理率 100%，语音客服累计处理咨询 21.8 万余通，接通率 95.83%。（二）

落实发行目标，全力做好 ETC 发行服务工作。一是数据治理力度不断加大。撤站并网切换初期，认真开展

“清零”行动，如期达到了清分和争议处理工作全部“归零”的目标。开展了 ETC 卡状态名单数据治理工作，持续保持在用户总量的 12%，符合部中心 15%以下的管控要求。二是 ETC 使用率不断提升。为了提升服务全覆盖，实现了 ETC 客服全覆盖、无盲区，强化 ETC 车辆现场处理能力，加密了客户服务网点。截止目前 2020 年底共设立局属 ETC 固定服务网点 32 个、安装充值便民服务点 160 个，平稳有序开展了 ETC 行业储值卡转换记账卡工作。制定开展“助力精准扶贫提升 ETC 使用率百日攻坚”活动，通过办理、通行抽奖的方式，鼓励客户使用 ETC。克服货车 ETC 办理授信难问题，与兰州银行采取 1+1 联合模式，推动货车二卡合一储值卡发行工作。三是服务系统不断优化。与兰州银行合作上线了手机线上充值、柜面自助机充值功能，为客户提供优质的充值服务。以中川机场收费站、兰州南收费站为试点，安装上线两台 CPC 卡管理机，进一步提高了 CPC 卡的管理效率。全年分配电子标签 17.66 万台，跨省调拨 CPC 卡 12 余次共计 33.7 万余张。督促维护单位优化处理系统流程、设置工单优先级别，提高工单处理的时效和质量，截止 12 月 31 日共处理解决 ETC 电子缴费系统软件问题 1.29 万起。四是培训学习次数不断增加。全年组织开展业务、客



服、稽核集中培训 16 余次，参与人数 1600 余人次，制作并下发了业务培训视频、业务指导手册等教材，不断强化服务人员业务水平。与合作银行召开电子缴费业务联席会议 3 次，加强了与合作机构业务交流与沟通。五是宣传力度不断加大。为做好鲜活农产品等车辆预约通行的宣传工作，中心统一印制宣传单页 40 余万份，在收费站车道和 ETC 服务网点，逐车逐人进行宣传推广。联合发行机构加大电子发票宣传力度，确保了 ETC 用户发票开具准确无误。六是 ETC 拓展应用不断增多。全年共开通甘肃紫光大厦、兰州双创大厦、兰州中心、兴隆山、大唐宫、定西市人民医院、定西市第二人民医院、甘肃赛博数码广场 8 个 ETC 停车场。（三）规范内控制度，稳步推进财务管理工作。一是财务基础管理水平不断增强。强化清分结算业务学习，加强业务规则和操作系统变化情况的熟练程度，积极开展财务管理质量提升专项活动，紧扣预算绩效管理、固定资产管理、内控制度落实、审计问题整改、政府采购管理、夯实会计基础、深化会计集中核算制度等八个方面持续提升财务管理质量。2020 年全年中心预算执行率为 99.25%。二是全省通行费解缴率不断提升。2020 年 1 月 1 日零时起，全国高速“一张网”运行，清分结算采用“统一缴存、统一清分、统一结

算”管理模式，分部省两级清分结算。本年全省共收取车辆通行费清分收入 52.17 亿元，划拨渭武、肃航等联网运营路段 1.48 亿元，实际解缴 50.69 亿元，全年解缴率达 100%。三是联网清分结算规则不断完善。更新完善了《联网收费车辆通行费资金清分结算协议》标准范本，与渭武、柳敦、六东、北仙等 4 家联网公路运营单位签订了清分结算协议。截止 2020 年 12 月 31 日，划拨联网公路运营单位通行费资金 1,4663.47 万元。2020 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。

（四）依托稽核平台，提高追缴工作的精度和力度。

一是定期专项稽查。根据省局“三查三促”专项稽核行动工作要求，由中心领导及业务骨干组成检查组，配合省局对全省 ETC 发行工作开展情况进行了专项稽核。二是加大数据稽核。上半年督促各发行机构对存量牵引车的发行信息进行全量校核。督促各处，在全系统组织开展专项数据稽核清理工作，截止 12 月 31 日共稽查车辆 274.61 万辆次，稽查率 93.12%，追缴通行费 5.21 万元；查出信息不全等问题车辆 14.19 万辆，对查出的问题车辆建立详细核查台账，督促相关办理网点限期整改。三是加强监督指导。指导各单位稽核



部门通过部、省级稽核业务操作平台开展日常稽核工作，重点针对异常车辆的特情复核，全年复核特情车辆流水 317.12 万条，稽查车辆通行流水信息 422.77 万条，核查疑似逃费车辆 4.9 万辆，通过部级稽核业务平台生成外部稽核工单 2242 条，通过二次核查，下发追缴名单 2241 条。通过部级通行费补费 APP 和现场追缴的方式，共处理逃费车辆 3.56 万辆，追缴通行费 325.55 万元。四是多方式追缴。通过短信提醒、电话告知、下发催缴通知书等方式，对不及时还款车辆开展追缴工作。同时，通过修改车道功能，在收费站出口车道进行拦截和告知提示，逐步减少欠款车辆数量。

（五）优化软件功能，提高系统运行稳定性。一是加大门户网站维护力度。通过网防预防国内外网络攻击 2.68 万次，有效提高门户网站安全性，出具特殊攻击防御报告分析 10 份。重大节假日期间安排 7×24 小时网络安全值守，确保门户网站安全，对网站系统进行定期巡检 251 次及数据完整性检查，数据备份 18 次。完成了省局门户网站与 ETC 电子缴费公众平台的页面及数据的整体迁移工作，顺利通过省交通科技通信中心的等保测评工作。二是保障电子缴费系统平稳运行。解决 2019 年 ETC 快速发展造成的相关违规数据问题，完成向认证监管平台的历史数据迁移 186 万余次、治



理清洗数据 15 万余次、规范历史车辆基本信息错误数据（车辆长宽高）30 万余次，有效提高电子缴费系统稳定运行能力。三是做好专项工程落实工作。做好了 ETC 客服中心 UPS 的电池柜建设安装及供电线路的切换工作，实现了 ETC 客服中心 7×24 小时不间断供电的需求。完成省局 2020 年批复专项工程资金 98.96 万元实现局门户网站迁移工作和 ETC 在线智能客服及用户支撑系统平台建设工作，完善现有客服系统增加机器人质检+人工质检功能，优化知识库功能持续提升我省客户服务水平。（六）夯实基础工作，大力提升安全生产管理水平。一是完善管理制度。制定了《甘肃省高速公路 ETC 服务中心奖励办法》，修订完善了《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。二是定期组织学习。形成常态化机制，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。三是规范人事管理。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。对 8 月份新调入的 81

名职工，完成了人事档案的整理装订。（七）靠实安全责任，筑牢安全理念。一是紧抓疫情防控不放松。疫情防控常态化，安排专人每天对中心干部、职工进行体温检测，对办公场所重点区域进行消杀、通风等防疫工作；定期做好中心干部、职工及亲属与疫情高发地区来兰返兰人员摸排登记排查工作；并对职工离兰情况做好报备登记，确保职工安全。对外来办事人员进行严格管控，做到谁接待，谁测温，谁登记。疫情防控期间，投入专项资金3万余元，共筹集购买医用防护口罩1.3万余个、防护手套1000余只、医用酒精30余桶、84消毒液200余斤等防疫物资。二是紧抓网络安全不松劲。成立了中心正版软件工作领导小组，先后编制完成《ETC用户信息保密管理办法（试行）》《网站信息发布管理办法》《正版软件管理办法》，提高职工网络安全意识。顺利完成兰州公安局“兰州HW2020攻防护网”安全演习工作检验，我中心通过技术手段成功防御攻击8146次。全年共完成10套操作系统，15套WPS专业版办公软件，220套WPS2019专业版办软件等正版化软件的购买及安装，外网设备正版化覆盖率达到90%。定期开展内、外网操作系统登录口令排查行动，对中心55台内网设备、82台外网设备及8台线路由设备逐一进行口令修改，加大了网



络防护能力。三是紧抓安全管理。深入开展“安全隐患排查专项整治”活动，严格落实值班专人安全巡检制度，以开展“三年安全专项整治活动”“安全生产月”“安全生产陇原行”等活动为契机，每月组织专人对中心重点部位进行安全检查，及时将存在的安全隐患进行排查整改，全年共开展月安全检查12次，季度检查6次，安全专项学习8次，完成了5楼办公场所的电路改造，消除了因电路老化存在的安全隐患。





<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：            2021年2月18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：            2021年2月20日</p>

填表人：胡斌 联系电话：13893352789 报送日期：2021年2月20日

