

统一社会信用代码

12620000MB1685101Y

# 事业单位法人年度报告书

( 2020 ) 年度

单位名称

金昌高速公路收费所

法定代表人

瞿义斌

国家事业单位登记管理局制

|   |                |   |     |  |
|---|----------------|---|-----|--|
| 《事业<br>单位<br>法人<br>证书》<br>登载<br>事项              | 单位名称           | 金昌高速公路收费所   |     |  |
|   | 宗旨和<br>业务范围    | 依照相关法律法规，足额征收车辆通行费，为公众出行提供便捷服务，确保安全畅通。负责 S17 金永高速 K0+000-K42+140，S17 金阿高速 K0+000-K49+837，G3017 金武高速 K0+000-K43+000，G3017 金武连接线 K0+000-K13+770 路段的收费运营、机电管理、公共信息服务等工作。 |     |  |
|   | 住 所            | 甘肃省金昌市宁远堡镇中牌村 10 组  |     |  |
|   | 法定代表人          | 瞿义贤   |     |  |
|   | 开办资金           | 255 万元  |     |  |
|   | 经费来源           | 财政补助  |     |  |
|   | 举办单位           | 甘肃省交通运输厅  |     |  |
|   | 资产<br>损益<br>情况 | 净资产合计（所有者权益合计）  |     |  |
| 年初数（万元）   |                | 年末数（万元）   |     |  |
| 264   |                | 234   |     |  |
| 网上名称  | 金昌高速公路收费所      | 从业人数  | 159 |  |
| 对《条例》<br>和实施<br>细则有关<br>变更登<br>记规定<br>的执行<br>情况 | 无              |   |     |  |

开展业务活动情况

2020年，金昌高速公路收费所紧紧围绕全省高速公路运营工作会议精神和省武威处一届一次职代会精神，紧盯“国评”工作，狠抓收费运营基础运营工作，持续加强职工队伍建设，认真完成了全年各项目标任务。现将2020年工作情况汇报如下：一、通行费征管步步夯实，新业务适应精准衔接 截止12月10日，全所通行费收入3590.35万元，其中电子缴费1873.94万元，累计减免通行费299.79万元，其中减免绿色通道209.73万元；所自营网点及辖区银行合计完成ETC发行任务6254张。（一）收费稽核从严从细，车情管控成效显著 根据“三查三促”稽查要点，收费所定期组织召开通行费征收专题研究分析会议，精准研判每月通行费征收工作重点，针对存在的问题以视频曝光、周讲评、月考核等形式开展自查自评与数据分析，深挖通行费征收数据中存在的疑点并进行重点查处。一是车辆核查工作持续跟进。有效利用联网收费管理平台和省、部级集合系统，每日对前一日各类特情标记车辆进行全量稽核，逐步形成了稽核、告知、追缴闭环式管理；针对“绿通车辆”，各级职责进一步细化，“绿通车辆”查验新标准、新要求落实严格，着力优化了上报、验货、拍摄取证、影像资料电子档案保存等整个查验过程，“绿通车辆”管控水平明显提升；针对ETC

车辆，采取现场稽查与流水全量稽核相结合的模式，对存在信息办理错误和省内外逃缴、漏缴等问题的车辆上报及时，车辆通行费核算和追缴准确到位；针对省武威处对合作银行ETC办理核查任务分配及核查时限要求，我所在全处率先完成对合作银行网点办理的34000余辆车辆的ETC办理基础信息核查工作，对存在逃漏通行费的车辆全部完成了通行费追缴。截止目前，查处ETC办理错误车辆163辆，追缴通行费79475元；查处各类存在逃漏通行费特情标记车辆116车次，追缴通行费61279元；查处不合格“绿色通道”车辆4辆，追缴通行费825元。二是入口车辆通行管控力度不断强化。通过情报板、收费窗口提示、发放宣传彩页等方式，对入口货运车辆、“两客一危”车辆、小黄牌农用车辆等其他不具备高速公路通行条件车辆进行了严格管控，计重检测车道人员值守到位，严格执行“货车必检、超限禁入”原则，坚决把好入口通行关，有效确保了路网车辆安全通行。三是监控服务调度工作及时有效。进一步理顺了两级监控工作职责，规范合并部分监控记录内容，切实做到了“解放双手”，专注监控，保证了最大化发挥监管职能；两级监控充分发挥“信息枢纽”作用，信息共享制度严格落实，尤其对信息上报范围、上报时限、上报内容等做了进一步

规范，做到了数据报送零失误、无拖延。四是新业务培训持续深入。组织开展了全岗全员“岗位大练兵”培训工作，聚焦工作短板，紧扣收费实际，通过涵盖收费政策法规、业务处置流程、特情车辆处理、稽核打逃等多个方面内容的知识竞赛和“收费业务练兵比武系列”活动，有效调动各岗位职工“学政策、钻业务、提技能”的积极性，全方位检验新收费业务掌握情况及学习成果，为夯实收费运营管理工作筑牢业务基础。结合日常突发情况、经典案例，突出频发问题制定了具体的培训计划安排，以全员线上“学习+测试”，线下授课培训，领导小组跟踪督导的方式，进一步提高职工了解解决重难点问题的能力，提升了岗位服务效能和服务质量。组织开展应急演练提升保畅能力，结合典型案例，在收费车道进行应急保畅疏堵演练，演练过程贯穿岗位协调配合、车辆引导通行、纸质通行券、手持收费机应急使用、两级监控指令下达等各个环节，通过每个环节的高效配合、有序衔接，检验职工应对突发事件的应急处置实操运用能力和各收费站应急保畅预案的实用性及可操作性，确保收费站在应对各类突发事件时，能够做到有条不紊、从容应对。

（二）ETC业务广泛开展，售后服务能力立竿见影 一是ETC推广发行力度持续加强。在各收费站设立了便

民服务点，并配发“手持终端”，安排 ETC 网点人员在银行驻点进行活动推广及业务指导工作，同时银行工作人员进驻收费所活动办理点，通力合作，切实为过往司乘提供“全天候、一站式”便携服务，业务办结率有效提升，公众满意度明显增强；积极联合辖区内银行，以扶贫产业和交通运输行业的有机融合为契机，开展了“ETC 通行有奖活动”，通过银行客户平台电话联系与各收费站窗口宣传，以及发动全所干部职工通过个人社交平台进行宣传，活动期间累计办理 ETC 车辆 1458 辆。二是 ETC 车辆信息稽核、转卡、货车配标工作严格落实。对筛查出的问题车辆均通知到位，并将相关信息全部函告至辖区内各银行，做到了限期整改；“转卡”和“货车配标”工作以电话告知和现场引导的方式有序开展，持续加大宣传办理力度，相关工作进展顺利。截止目前，所 ETC 售后服务站办理转卡业务车辆 1799 户，安装 OBU 货车 341 辆。三是 ETC 客服服务能力逐步专业化。认真组织客服人员参加每日线上业务培训，并针对当前 ETC 服务工作中的难点、热点、焦点问题进行了强化学习；积极邀请移动公司专业客服人员讲解了客服坐席岗位相关专业知识和技巧，职工线上业务办理规范程度明显提升；在 ETC 客服接通率方面，每日分析总结省中心通报的客服语音

在线质检评分情况，对每个客服人员存在的问题进行了全面提炼整理，采取“一人一案”的方式开展了针对性培训，并通过“实例模拟演练”帮助客服人员查缺补漏，有效强化了客服人员履职尽责能力。目前我所接通率、投诉处理及时率、投诉结案率均已100%达标。

四是客户信息推送及时到位。有效拓宽客户服务宣传渠道，在春节期间通过短信群发的方式，广泛宣传我省线上、线下ETC服务渠道，累计发送宣传短信6.7万余条；因收费系统转换磨合、新冠疫情影响，先后向ETC客户统一推送温馨提示短信16万余条，切实体现了ETC服务网点由“业务视角”向“客户视角”的角色转变。

（三）文明服务精益求精，品牌效应落地生根 持续开展“窗口”服务提升培训工作，通过强化措施、细化管理，抓牢培训重心、突出培训亮点，围绕“三抓一提”工作措施，全所文明服务整体水平稳步提升。

一是抓学习，紧扣日常收费工作中易忽略易犯错的“盲点、难点、弱点”，组织职工认真学习业务知识、政策文件要点及工作窍门等方便“小贴士”，并在理论培训中贯穿地域文化知识学习，确保了职工对周边路况、景点、住宿等信息“一口通”。二是抓规范，继续打造“焉支红”女子服务班组，形成文明服务以点带面的良好氛围，持续围绕文明服务规范，对不达标的职工展开“一

对一、面对面”对标培训，规范文明服务的每一个细节；结合车道实际，为特情车辆量身定制适宜的文明服务流程，确保了文明服务更加精准。三是抓管理，强化站级监管，采取站长责任制，充分发挥站长为文明服务第一责任人主要抓，副站长分头抓，班长、监控具体抓的文明服务常态化监管机制作用，形成横向到班组、纵向到个人的坐标管理网格，以点串线，有效摘除了不规范的文明服务行为。在全所职工的共同努力下，今年10月，我所“焉支红”女子服务班组在第七届“最美中国路姐”评选活动中荣获“最美中国路姐团队”荣誉称号，金昌高速文明服务社会认可度、影响力持续提升，切实筑牢了我所文明服务品牌根基。（四）基础管理科学有效，运营工作标准规范 一是安全、养护巡查工作稳步开展。双重预防体制不断推进，安全责任落实紧抓不放，严格落实了省武威处“安全生产专项整治三年行动”各项工作要求，以落实安全生产责任为主线，进一步规范了安全生产程序，以解决存在的突出问题为抓手，进一步加强了全所安全生产工作，按照“三管三必须”工作要求，进一步细化落实专项整治工作方案，切实明确任务分工，以班组为单位进行了安全责任划分，每班进行安全隐患排查，并做到了排查登记；为加快适应新收费模式，结合工作实际，



修订完善各类应急预案13项；职工安全教育持续加强，开展“安全大课堂”宣讲3场次；开展安全知识竞赛、演讲比赛各1场次，结合“安全生产月”活动开展疏堵保畅演练、消防灭火演练、紧急疏散演练4场次，全所职工应对突发事件的处置能力明显提升；站区安全检查和隐患排查治理定期开展，截至目前组织各项检查11次，排查整治安全隐患91起，现已全部整改。

养护巡查工作方面，对路段内标志标牌进行了系统摸排维护，增加标牌8块，更换、维修标志牌41块，进一步完善了标志标牌基础资料档案，有效提升路网内标志标牌管理的规范化、标准化水平；养护巡查频次进一步增加，截至目前开展养护巡查44次，针对存在隐患问题向养护单位发送书面反馈单16份，现已全部整改到位；同时我所与交警、养护、路政等涉路部门之间形成常态化联动机制，受邀参加和组织公路部门保通保畅联席会议5场次，围绕路段养护、保通保畅等工作，不断加强路网内联合巡查力度，有效解决沟通涉路问题。

二是机电管理不断夯实。合理使用机电维护费用及计重维护费用，为全所各站更换UPS电池，充分确保了机电设备正常运行；进一步完善了《机电设备日常维护检查制度》，各站机电设备安全管理明显加强，夏季设备防汛防暑工作跟进到位；设备巡检维

护时均做到了值班站长现场监督，现场计量确认，各类机电故障及时处理，实现了技术动态跟踪管理，截至目前全所机电设备日常巡检维护 26 次，故障维护 142 处。三是财务预算管理严守原则。全面贯彻落实武威处《资金使用计划事前审批和结算报销事后复核的会计集中核算实施办法》有关要求，各项报销工作均能严格遵守先有计划、再有执行的原则，各站、各股室均对每月支出进行预算后汇总至财务股，收费所于每月 25 日前召开支部会议讨论通过下月的支出预算，切实做到了预算资金监管到位；结合《甘肃省高速公路运营系统财务管理质量提升专项活动实施方案》相关内容，成立专项自查自纠领导小组，开展了财会人员业务培训学习，根据建立的审计整改台账，对往年以来审计查出的问题逐步进行了“回头看”，已全核实整改完毕；所、站两级票据使用管理规范，票卡使用安全，报表准确率、报送及时率达到了 100%。四是路域环境长效长治，继续深化全域无垃圾三年专项治理行动成效，积极开展了高速公路路域环境卫生整治行动，收费所以每月定时检查和随机抽查相结合的方式进行检查验收，站区环境面貌持续改观。截至目前清理公路垃圾、堆积物 82 立方米，出动人员 955 人次，开展专项稽查 33 次，发放宣传材料 1000 余份。（五）

紧盯“国评”细枝末节，迎检工作顺利完成。全所各部门积极联动，细化措施，着力推进“十三五”全国干线公路养护管理评价检查准备工作。一是常态化文明服务监管工作落实到位，考核员、内训师充分发挥督导作用，结合“焉支红”女子服务班组的帮带效应，对不规范的文明服务现象锁定、锁死，从站、班、个人对标抓起，整体文明服务水平显著提升；各项延伸服务开展到位，各站收费广场均配备了保温桶、医药箱、修车工具等便民服务设施，以实际行动服务过往司乘，展现了金昌高速良好“窗口”形象。二是按照迎国检检查标准，明确任务、靠实责任，持续对各项基础资料查缺补漏、分类装盒；外业方面，针对全所设施设备运行情况进行了全面排查和整修，对污损、缺失等有问题的标志标牌全部进行了补充、维修和更换，对遮挡标牌的树木进行了全面清理；完成了收费站站名亮化字的制作安装和铁皮字的喷漆翻新，广场标线重做和ETC彩色路面翻新，以及各站安全岛、防撞柱粉刷和贴膜等工作，切实达到了“国评”标准。

|  |   |
|--|---|
| <p>相关资质<br/>认可或执<br/>业许可证<br/>明文件及<br/>有效期</p> | <p>无</p>  |
| <p>绩效和<br/>受奖惩及<br/>诉讼投诉<br/>情况</p>            | <p>无</p>  |
| <p>接受捐赠<br/>资助及其<br/>使用情况</p>                  | <p>无</p>  |
| <p>事业单位<br/>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。<br/>           法定代表人：<br/>  公章：<br/>           2021年1月26日</p> |
| <p>举办单位<br/>意见(含<br/>保密审查<br/>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<br/>公示<br/> <br/>  公章：<br/>           2021年2月23日</p>       |

填表人：王成宝 联系电话：13993561865 报送日期：2021年2月23日