

统一社会信用代码

12620000MB1A337783

事业单位法人年度报告书

(2020) 年度

单位名称

康临高速公路收费所

法定代表人

张化东

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	康临高速公路收费所	
	宗旨和 业务范围	加强高速公路管理，为公路畅通提供保障，促进经济社会又好又快发展。负责所辖路段通行费征收统计及分析工作；负责承担辖区路网行驶车辆通行费收缴；监督辖区路段养护管理；路政协调和服务区监管。	
	住 所	甘肃省临夏州临夏县黄泥湾乡振华村	
	法定代表人	张强龙	
	开办资金	158 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）	
158		168	
网上名称	康临高速公路收费是所	从业人数	356
对《条 例》和 实施细 则有关 变更登 记规定 的执行 情况	无		

开展业务活动情况

2020年主要工作完成情况（一）严防严守，疫情防控工作常态化推进。一是疫情期间，第一时间成立疫情防控领导小组，各收费站组建应急保畅队伍，及时转发防疫通知，拟定疫情防控方案，宣传疫情防控常识，保证疫情防控一线工作有序开展。二是及时建立防控工作体系，疏散人员密集区域，设立消毒时间段，加强CPC卡消毒，严格要求一线职工工作流程。三是迅速组建疫情后勤保障队，加强对疫情防控相关的医用口罩、温度计、酒精、消毒液、洗手液的储备，分多批次将口罩、酒精、消毒液等物品分发至各收费站，确保一线职工安全防护。四是做好与日常生活密切相关的用电用气用油和“米袋子”“油瓶子”等生活必需品的物资储备。五是对疫情防控工作中的各类数据信息确保填写完整、准确，报送及时。六是在疫情可控的情况下，严防输入，严格筛查全所职工外出情况，外出一律登记报备，身体状况日报送，依据疫情发展动向做好疫情防控工作。（二）明确责任细化任务，层层推动工作目标落实落地。一是组织召开了康临高速公路收费所一届一次职工代表大会，传达了省局和省临夏处一届一次会议精神，提出了2020年总体工作思路，并就如何抓好全年工作，推动工作平稳健康持续发展做了具体安排（三）研判新形势，堵漏增收治

理“偷逃”行为。一是严把“治逃”关口，深入开展了“三查三促”专项行动，立足于“三严查、三研判”，（即：严查假冒绿色通道车辆、严查改型车辆、严查冲卡逃费车辆；研判车流量趋势、研判车辆查验方法、研判数据核实反查），堵塞收费漏洞。二是开展全省ETC车辆发行数据稽核和清理工作，全面核查ETC车辆基础信息，重点核查一、二、三类客、货车ETC卡签不符、车型车情不符、车辆基本信息不符、证件信息上传不全等数据信息。对ETC发行信息错误的5219辆车，电话通知更改错误信息，完成更改473辆；追缴处理大车小标、货车客标68辆，追缴通行费18247元。三是严查CPC卡管理，核准CPC卡管理基数。全面开展“清卡”专项行动，通过卡轨迹、出入口流水，门架信息等多种途径对“有入无出”的卡，逐张排查最后通行记录，查明是否出省、是否交回，联合交警队对车辆信息摸底排查，逐个电话通知，限定期限交回CPC卡或补缴制卡费，成效显著。全路段共收回CPC卡183张，收取制卡费1400元。（四）构建服务体系，ETC售后、客服真诚服务，尽善尽美。ETC客服方面：一是契合“一张网”运行的新形势，与全国同步实现“一脚油门踩到底”的电子不停车快捷通行，增设ETC客户服务中心，建立ETC客服规章制

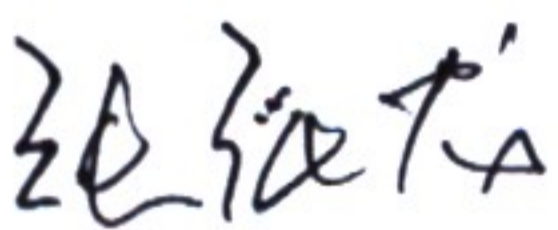

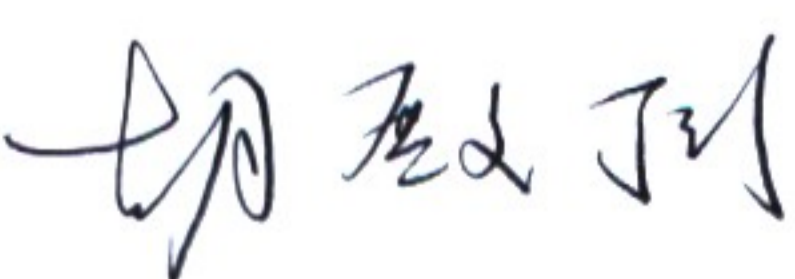

度，规范客服标准，制定行之有效的实施考核细则，承担乌玛高速康临路段司乘来电解答。二是以“为谁服务，如何服务”为导向，每月组织“腾讯会议”，落实“云”培训，定期组织考试，根据客服人员笔试成绩、话务量、月考等综合考核，及时掌握学习动态，引导教育客服思考服务、理解服务、精于服务、乐于服务，从自身入手，树立服务意识，提高为客户提供优质服务的能力，努力打造高效 ETC 客服形象。三是通过抖音媒体，发布短视频，有效向外界宣传 ETC 客服工作。自 5 月 5 日成立起，共接听语音咨询 5616 通，接通率 99.8%，在线咨询 474 条，接通率 98.14。回访客户 477 通，处理留言 11 条。ETC 售后服务方面：一是制定详细培训计划，强化网点人员业务水平和操作技能，摸清难点、盲点问题，定期开展业务培训交流会，沟通探讨 ETC 发行、储值卡转记账卡、票根及提高 ETC 使用率问题，切实提高工作人员的业务水平，减少用户投诉量，提升客户满意度。二是深入宣传，提升推广效率，做好 ETC 新办、安装、充值、售后等“一站式”现场服务，对原有储值卡充值不便的客服通过线上和线下方式推荐转换 ETC 记账卡，实现让客户少跑路，更方便快捷。三是深入开展清查、治理专项活动，7 月，开展 ETC 卡签状态名单专项清理，共

计查出车辆 539 辆；9 月，积极响应“助力精准扶贫，提升 ETC 使用率百日攻坚”有奖活动，发放宣传彩页，推送朋友圈、抖音让广大司乘知晓；10 月，开展 ETC 记账卡欠费追缴，共计 1171 户，电话逐一通知用户缴纳欠款，共计缴纳欠费 37431.48 元。今年，临夏 ETC 售后服务站总充值 462.69 万元，共计办理 12312 套，其中自营网点 3165 套，银行网点 8497 套。（五）时刻紧绷安全弦，全力以赴保畅通。一是按照“三管三必须”原则，健全安全组织机构，明确安全责任部门，完善安全应急体系，指定安全专员，做好安全日巡查、月隐患排查和重大节假日安全隐患检查，认实行安全风险分级管控和隐患治理工作流程，杜绝安全事故发生。二是每月及重大节假日前，认真组织排查梳理安全隐患区域，集中更换灭火器，检修消防设施。三是牢固树立红线意识，以“安康杯”活动为载体，集中开展“防灾减灾宣传日”和“6·16 安全生产宣传咨询日”活动，悬挂横幅 5 条，共计发放各类宣传资料 1000 余份，设置便民服务宣传台，接受司乘现场咨询、解答疑问 150 余人次。四是全力做好防汛减灾。目前，开展安全检查 22 次，下发整改通知单 25 份。五是圆满完成了重大节假日、重要节点小型客车免费通行保通保畅任务。（六）备战 2020 年“国检”，持续发挥

特色优势。一是依照“十三五”高速公路运营管理治理能力评价细则，进一步明确责任清单，并就“一清单、一落实、一销号”，逐条逐项进行完善，把各项工作做细、做实、做到位。二是对照“国评”标准，对收费站区、票亭、车道、广场、边沟等处进行无死角清理、整治，确保200米内标志标牌清晰可见。三是聚焦窗口服务，将“发卡要稳、快、准，收费点钞、找零、给票要迅速到位”作为最基础要求，通过从形象气质、仪容仪表、微笑服务、操作流程、文明用语、肢体手势等方面进行统一规范标准，制定工作“硬指标”，画出考核“杠杠子”，发挥典型示范作用，让文明服务“内化于心，外化于行”。同时，配备简易修车工具、应急药品和开水等物资，积极推行主动服务、预测服务、精细服务，打造文明优质的窗口服务。（七）

全力抓好落实，认真履行监督职能落实监督责任。一是认真履行养护监督职能。强化一日一巡查，强调预防性养护，对辖区内路面车辙、沉陷、裂缝等，拍照留取病害问题，定期进行回头看。今年向承养单位送达《公路巡查告知书》5份，函件7份。二是认真履行买家巷服务区监督职能。认真做好对买家巷服务区的监督管理，一月一考核，一月一通报。全年开展服务区检查26次，下发整改通知书12份，向服务区反

	<p>馈各类问题 25 起，完成整改 25 起，未发生顾客投诉情况。</p>
--	--

<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: </p> <div style="text-align: right;">  公章: 2021年2月22日 </div>
<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</p> <div style="text-align: right;">   公章: 2021年2月22日 </div>

填表人: 王媛媛 联系电话: 13993032528 报送日期: 2021年2月22日

10

10

10

