

统一社会信用代码
12620000MB1741169L

事业单位法人年度报告书

(2021) 年度

单位名称

甘肃省高速公路联网收费清分结算
中心

法定代表人

赵杰

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	甘肃省高速公路联网收费清分结算中心		
	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	赵杰		
	开办资金	1054.96万元		
	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）		
56		1054.96		
网上名称	甘肃省高速公路联网收费清分结算中心	从业人数	110	
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

2021年，清分结算中心紧紧围绕“服务质量提升年”和“ETC服务专项提升行动”活动目标，深入开展我为群众办实事主题活动，狠抓工作落实，压茬推进重点任务落地见效。全年共发行ETC 29.79万辆，其中货车发行5.11万辆，ETC用户在用总量达295.66万辆，开通ETC应用停车场19个（已累计开通27个），稽核业务主要指标持续排名全国前列，得到交通运输部路网监测与应急处置中心的充分肯定，清分中心总体工作呈基础牢固、运行有序、亮点突出的良好势头。

（一）ETC推广发行有了新成效。一是规范服务标准。制定了《ETC服务专项提升行动实施方案》《ETC自营服务网点考核管理办法（试行）》及《ETC自营服务网点岗位服务标准》，规范了业务流程，严格考核评价机制，推进标准化建设。二是开展联合活动。3月1日至7月20日与合作银行开展“助力乡村振兴暨提升ETC使用率有奖通行”活动，共派发奖品3.32万份，奖品金额达366万元。三是加强培训学习。邀请第三方专业培训机构，从ETC客户服务形象、沟通技巧、行为规范等方面，对全省ETC自营网点和客户服务中心人员进行了“线上+线下”的全面培训。全年组织开展业务、客服、稽核线上培训20次，业务答疑会80次，1600余人次参与培训，制作了培训视频、指导手册等教材。（二）便民服务工作有了新途径。一是试点ETC充值设备。在兰州北、兰州东、中川收费站和北龙口服务区、紫光大厦停车场开展“甘肃高速e充值”试点工作，解决储值卡用户充值难的问题，为用户提供更加高效、便捷的充值服务。二是加密发行网点。主动对接和协调合作银行，采取“1+1”（1名业务骨干和1名银行工作人员）联合发行模式，在全省车流量较大的收费站、服务区设立了191个便民服务网点，有效解决了货车无法进市区办理ETC的问题。三是拓展合作范围。探索停车场ETC拓展应用的营运模式，规范我省ETC停车场标志标牌及准入制度。通

过引入外省企业、推动“政企”合作，“送服务”“送指导”主动上门与嘉峪关、平凉当地大型停车场经营企业对接。四是试点 ETC 特情处置。为有效解决因特情车辆导致 ETC 出口通行不畅的问题，借鉴其他省份的成熟经验，在兰州北、兰州东、敦煌西 3 个收费站 19 条 ETC 出口车道开展了特情处置试点工作。（三）稽核业务体系有了新突破。一是健全稽核工作机制。通过制定统一的标准和业务规范，指导各级稽核人员高效开展稽核业务，推进了稽核工作制度化、规范化进程。编制印发了《稽核管理办法》《逃费典型案例督办规程》《逃费跨省协查制度》《监督检查反馈制度》及《稽核业务指导手册》。二是解决省内补费开票问题。积极与交通运输部路网中心协调，7 月份对稽核补费平台进行部省数据传输接口联通，成为全网第三个依托部级补费平台完成本省补费的省份，解决了本省追缴补费无法开具发票的问题。三是建立车辆特征分析系统。推进探索了特情车辆实际行驶路径精准识别的功能，为通行费追缴工作提供有力支撑。全年共复核特情车辆数据 463.14 万条，发起外部稽核工单 8.45 万条，处理逃费车辆 13.16 万辆，追缴通行费 1128.29 万元。四是发挥通报工作机制效能。全年共整理印发《稽核工作通报》12 期，每月对全省稽核业务开展情况、存在的问题和好的做法进行通报，对重要业务及时跟进督办，持续推进稽核工作提质增效。（四）客户服务质量有了新提高。一是制定了《客服人员星级管理考评细则（试行）》，开展线上、线下业务考试 18 次，每月以业务质检、班员互评、部门负责人考核的形式确定考评等级，充分激发客服人员的工作积极性。二是定期通报全省 ETC 客户服务中心接通率、客户满意度等关键服务指标，并跟踪落实整改情况，提高了全省 ETC 客户服务质量和服务能力。三是建立质检评分每日通报制度，对客服录音、在线会话记录、投诉工单及退费业务进行抽查、考核，全年共开展质检 5.4

万余次，语音质检 2.39 万次，在线质检 2.48 万次，投诉工单处理质检 6151 次，平均质检率为 15%。四是智能语音客服完善了通行费查询、发票查询、服务回访等业务功能，根据客户需求推送信息，与 ETC 热线人工客服无缝衔接，提高了热线响应率，缩短了用户在线等待时间。五是创建了“甘小 E”客户服务品牌，制定了《客户服务品牌创建实施方案》，将品牌创建与内控管理相融相促，促进了客户服务质量稳步提升。全年共处理客户语音咨询 19.42 万通，平均接通率 99.74%，在线咨询 40987 条，平均接通率 99.98%，投诉处理及时率 100%，结案率 100%，百万客户投诉量低于全国平均水平。六是及时处理转办留言及舆情，妥善处理客户问题，回复及时率为 100%，处理各级转办投诉及舆情 26 起，注销退费审核 16.23 万笔，审核及时率 100%。（五）清分结算工作有了新提升。一是清分结算流程不断规范。制定了《通行费清分结算工作规程（试行）》，规范了清分结算工作流程，确保及时、高效、精准地完成通行费的清分和结算工作。2021 年共计处理清分结算通行交易参与方产生争议 5219 笔，争议涉及金额 82.94 万元；发行方产生争议 6487 笔，争议涉及金额 102.32 万元。二是通行费解缴工作效率不断提升。健全了与合作机构的对账机制，紧密衔接 13 家合作银行，按时完成了 146 个资金结算账户的通行费资金的归集、划拨和解缴，保障了通行费的及时划拨、足额解缴。截至 12 月 31 日全年通行费清分收入 80.01 亿元。三是财务基础工作水平不断增强。完成了 NCC 资金监管平台与银行现金流水数据的对接交互，实现了通行费现金收入的财务核算自动化，减轻了财务核算人员的工作负担，提高了工作效率，会计核算质量和效率大幅提升。

<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： 2022年2月24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： 2022年2月24日</p>

填表人：胡斌 联系电话：13893352789 报送日期：2022年2月24日