

统一社会信用代码

12620000MB16820669

事业单位法人年度报告书

(2021) 年度

单位名称

古永高速公路收费所

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	古永高速公路收费所	
	宗旨和 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，确保道路安全畅通。负责 G30 连霍高速 K1903+709-K2016+709、G3017 金武 K75+500-K43+000 路段的收费运营、机电管理、公共信息服务等工作。	
	住 所	甘肃省武威市凉州区高坝镇同心村十四组	
	法定代表人	李棣	
	开办资金	215 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）	
	180	192	
网上名称	古永高速公路收费所	从业人数	408
对《条 例》和 实施细 则有关 变更登 记规定 的执行 情况	按照《条例》和《实施细则》的要求和规范运作，及时申请变更，规范使用印章、证书。		

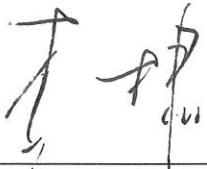



开展业务活动情况

2021年，收费所在省中心和省武威处的坚强领导下，认真贯彻落实全省高速公路运营工作会议总体部署和省武威高速公路处一届二次职代会精神，践行新发展理念，融入新发展格局，抓实抓牢主责主业，健全安全管控体系，提升满意高速新内涵，全面完成年内各项任务。一、工作措施及成效（一）聚力于主责主业，拓宽高质量发展新路径 超额完成通行费征收和ETC发行两个硬指标。截至12月20日，共征收车辆通行费20236.91万元，完成全年通行费任务18900万元的107.07%。减免“绿色通道”车辆5.44万辆，减免通行费2614.0058万元；节假日减免小客车15.61万辆。全年与辖区合作银行共发行ETC设备14649套，完成全年ETC任务14000套的104.64%，客车11561辆，货车3085辆。主责主业再发力。以“服务质量提升年”活动为契机，围绕收费业务、数据稽核、ETC发行及售后服务等工作进行梳理，制定详细的工作计划和有效的落实措施。数据稽核再精细。通过数据稽查理清通行费流失关键节点，运用路径信息、大数据筛查、新系统分析等手段，完善证据链收集，提升对逃漏费车辆数据稽核的精准度和有效性。建立“车道-数据”联动体系，实现“现场-数据”紧密衔接，发挥所站稽核协查机制，实现数据筛查所站协同联动，做到特情及时沟通、及时分析、及时处理，全面提升特情车辆处置速度。2021年，省级稽核业务平台推送特情数据109429条，特情复核完成率为100%；通过部级稽核业务平台创建外部稽核工单853条，处理协查部级工单3893条，协查率100%；稽查大队共开展现场稽查197次，参与人员522人次，稽查流水数据335842条，共查处各类逃费车辆1047辆，追缴通行费157530.68元；通过部级补费平台追缴逃费车辆769辆，补缴通行费71689.17元。“绿色通道”车辆反查再升级。提高“绿色通道”审核归档标准，加大站级“绿色通道”车辆电子档案反查力度，通过“绿色通道”电子档案与“绿色通道”车辆报表数量及“绿色通道”预约服务平台进行复核，对数量不符的及时查明原因，确保通行费颗粒归仓。特情车辆处置再深化。对全国联网收费以来出入口超限车辆治理、大件运输车辆通行、“绿色通道”政策执行等方面存在的问题进行整理汇总，下发4期《收费业务操作规范》、编制45份《疑难车型规范判定信息档案》，累计编发30期“治超业务知识天天讲”，帮助一线职工有效解决日常收费运营管理工作中的短板弱项及突出问题。严格落实“货车必检、超限禁入”要求，根据《公路货运车辆超限超载认定标准》，人工严格区分三、四、五、六轴普通货车与汽车列车，全面杜绝超限车辆驶入高速公路。做实收费站入口货运车辆称重检测超限劝返登记台账，建立出口超限车辆“一车一档”电子档案，建立ETC违规通行车辆部门联动审核机制，通过“日查+比对”“逐班+全量”的方式，使用钉钉软件发起“ETC车辆稽核整改审批表”，由ETC售后服务站核实车辆信息，作出相应整改，并由稽查大队同步拟合路径，发起外部稽核工单追缴通行费，建立“一车一档”逃漏费证据档案，通过部、省级稽核业务平台发起追缴工单，实现稽核查处、证据搜集、整改召回、发起追缴的闭环管理模式，职工队伍素养再提质。组织开展春、冬季职工培训，以各类运营管理和业务操作方面的重点、难点、薄弱环节为导向，采取“线上+线下”“课件+视频”“政策+案例”“集中学+个人学”的方式，对收费业务、监控、稽查、票务、人事劳资、安全管理6个方面进行综合培训，特别对矛盾纠纷化解、人事劳资政策、投诉事件快速处置

等内容开展专题培训，通过文明服务小分队下站轮训的方式，全面提升职工队伍整体业务水平和实操能力。考核机制再优化。为降低收费业务差错率、稽核工单回退率，提升职工争优创优的积极性，收费所实行职工业务差错量和出入口 MTC 车流量挂钩、入口超载超限治理和月考核挂钩、特情车辆复核精准度和工单回退量挂钩、业务差错率和稽核工单回退率与月综合检查考核关联、丝路之星在省武威处奖励不变的前提下优化增设调休，让职工自主选择，将考核做实做精，不断提升精细化管理水平。（二）推进公众服务质量，增添高质量发展新底色 紧紧围绕联网收费公路全网运营“服务质量提升年”活动，强化全员服务意识，提升窗口服务质量。ETC 合作发行成效显著。推行“1+1”联合发行模式，加大与合作银行的沟通、协调，邀请辖区合作银行入驻所辖八个收费站、服务区和自营网点，制定内部调休奖励配套措施，采取分片包干、多方联动，外拓驻站、“走出去、请进来”等方式，大力开展 ETC 推广发行，在总结发行经验和做法的同时延伸服务内涵，提升服务质量和效率，为客户设置“一站式”的优质便捷服务。以“助力乡村振兴暨提升 ETC 使用率有奖活动”为契机，拓宽 ETC 宣传阵地建设，以“您办 ETC、我就送礼品”为主题充分利用网络、微信、宣传海报等多种形式进行全方位宣传，形成高强度、全方位、大密度的宣传效应。ETC 发行流程持续优化。全面系统的对移动发行终端照片录入、车辆办理建档等方面进行规范整理，下发 4 期《ETC 发行业务操作规范》，建立 ETC 发行车辆一车一档，采取 ETC 发行三级稽核措施，对审核出基础信息办理有误的车辆进行日整改、周清零。2021 年，累计追缴记账卡欠费车辆 2617 辆，追缴金额为 4.7 万元；累计追缴储值卡欠费车辆 285 辆，追缴金额为 1.1 万元；治理状态名单 519 辆，储值卡转换记账卡 4395 辆。ETC 客户服务满意度显著提升。对客服录音、在线会话记录、投诉工单及退费业务进行质检抽查及评分考核，根据质检中发现的问题，从中认真分析原因、提出解决方案，提高投诉问题的一次解决率，减少客户重复投诉量。持续开展线上+线下技能培训，对客服人员业务知识盲点、共性问题和高频次客户反馈问题，通过统一培训、专题指导、“班学月考”、“你提我答”、“模拟客户”、“案例分析”等方式，有效提升客服人员业务素质和服务能力。2021 年，参加专项业务线上培训 32 次，业务答疑 212 次；文明服务专项培训 3 次；共处理客户语音咨询 6351 通，接通率 100%，满意度 97.57%，在线咨询 1163 条，接通率为 100%，满意度 96.12%。所级客户服务质量抽检率不低于 60%；共处理退费 176 条，退费总金额 15.14 万元。文明服务内涵不断延伸。聚焦文明服务现场操作重点难点问题，由内训师团队，开展文明服务专项培训，规范统一全所出入口车道、班长、警卫特情处理、治超、ETC 售后服务网点窗口、外拓发行及 ETC 联络分中心客服人员的文明服务规范流程，推动服务质效升级；统筹兼顾服务质量与服务效率，通过班前培训、班中监督、班后总结和“倒查录像回头看”的方式，切实提升收费窗口文明服务整体水平。公众信息窗口服务水平稳步提升。加强对重点路段的实时监控，针对拥堵、事故易发点段、沿线旅游景区特点，对拥堵区域、交通流量、行驶滞留车辆等情况进行研判，利用路网运行信息管理平台、可变情报板、电子显示屏等及时向社会公众精准发布政策动向、气象信息、收费站防疫防控通行信息、道路通行状况等，为公众提供及时准确的出行服务信息。2021 年，共在

省交通调度指挥总中心路网信息平台上报突发事件 501 条、路况信息 1491 条；甘肃高速统一采编报发系统发布突发事件 224 条、养护施工信息 343 条；钉钉系统武威处路网运行信息群发布养护施工、突发事件、天气信息 3278 条；发布情报板提示信息 1431 次。（三）推进本质安全体系建设，筑牢高质量发展新支撑 持续推进安全宣传教育。制定安全培训教育计划，通过“互联网+”安全教育模式，“班前五分钟安全教育”“交接班安全工作交底”、监控人员安全提示、职工自学等灵活的教育方式，对防灾减灾、日常安全基础知识进行培训，增强职工“时时重安全、事事想安全”工作意识。组织完成安全负责人及站股长等参加安全机构的专业培训。持续开展安全生产专项整治三年行动。对照“集中攻坚整治任务清单”，根据职责分工，结合工作实际，制定收费站集中攻坚整治工作方案，紧盯“4 项重点”专项治理任务，对照梳理，逐项细化分解，认真总结集中攻坚阶段整治成果和存在的问题，坚持多措并举、标本兼治，加强统筹调度等措施，扎实推动安全生产专项整治集中攻坚行动走深走实。深入排查整治安全风险隐患，形成定期检查、不定期抽查、专项检查相结合的长效机制，组织安全纠察员对辖区各收费站管理用房、设施设备、安全防护设施、标志标牌等重要部位进行大排查、大整治，做到安全隐患排查、登记、整改、销号各环节闭环式管理。深入开展汛期防灾减灾、“安全红袖章”“安全生产月”“冬春火灾防控”安全专项活动。持续加强保通保畅工作。结合新收费运营模式下全所疏堵保畅工作，细化“一站一时一情一策”预案，制定《古永高速公路收费所车队安全保障方案》、更新完善《古永高速公路收费所保通保畅预案》、印发《关于快速处置投诉事件相关事宜的通知》。圆满完成重大节会、节假日、恶劣天气、疫情防控期间及 G30 连霍高速安门至古浪段临时封闭施工期间车辆远端分流保通保畅工作，实现了“零压车”目标。持续推动“一路四方”联勤联动常态化。充分发挥“一路四方”机制作用，加强与交警、路政等多部门联勤联动协作机制，加大节假日期间道路联合巡查力度，完善突发事件应急预案，合力完成在疫情防控期间武威北收费站设置为凉州区高速公路出口货运车辆集中分流点期间现场通行秩序引导工作。2021 年，联合高速交警、路政、养护部门巡查 5 次。持续巩固疫情防控成效。严格执行各级疫情防控政策和公路服务区、收费站新冠肺炎疫情防控工作指南，常态化做好收费站、办公区域、宿舍、食堂等重点部位的日常消毒、通风，及时对回收及库存的通行介质 CPC 卡进行消毒处理。加强人员管理和健康监测，邀请就近卫生院每三天到各收费站进行核酸检测，全所职工每日通过钉钉上报体温及外出情况，认真做好全所职工疫苗接种情况及核酸检测信息统计；积极主动配合当地政府、卫生防疫、公安等多部门的联防联控工作，在收费广场出口位置设立卫生检疫排查点，协助做好车辆验码查证、保通保畅等工作，坚持“一断三不断”的原则，全力做好物资运输保障；加强对疫情防控物资储备，强化职工防护意识，及时向职工推送疫情防控信息，了解确诊及核酸检测阳性病例行程轨迹，掌握职工及家属健康状况，督促指导全体职工做好自查自报工作；组织疫情防控督查小组，远程稽查各收费站疫情防控落实情况，对发现的问题及时督促整改，坚决杜绝防控措施“打折扣”“走过场”；组建 3 个党员先锋队和青年突击队，分别下沉武威北、黄羊、水源收费站，协同属地疫情防控部门做好设置防疫检测点、通行证办理点、扫码测温

消毒、保通保畅等工作，全力筑牢武威防疫大门；强化疫情后勤保障工作，（四）提升基础管理效能，汇聚高质量发展新动能 行政管理不断深化。在健全制度流程体系的基础上，严抓经济合同的签订、逐级审核备案合同的执行环节；积极开展普法宣传教育工作，提升全体职工的法治意识。2021年，组织开展法治宣传教育16次，联合涉路单位开展法治宣传活动3次，集中培训4次，组织法律知识测试2次。人事劳资管理持续优化。针对人事劳资管理办法、社保缴纳、工资调标、奖励性绩效星级工资二次分配实施细则等关乎职工切身利益的问题到各收费站进行劳资政策宣贯，及时准确地传达给每一位职工；规范办理各类职工辞职解聘、调动、退休等工作；圆满完成平天、甜永高速公路134名新职工为期15天的岗前培训工作。机电维护管理更加精细。在G30连霍高速安门至古浪段临时封闭施工、疫情防控期间，加大对收费站机电设备巡检力度，协调甘肃紫光公司、甘肃省陇原公司、甘肃朗青公司维护人员对收费站出入口6个收费车道的关键设备、ETC设备和发电机进行全面排查，对个别机电故障进行及时有效处理，确保车道设备在保畅期间正常稳定运行。严格落实机电日常维护管理工作职责，加大对维护公司的日常考核，认真完成收费所机电设施和计重设备的日常维护巡检和节假日期间设备应急保畅工作。

<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15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15日</p>

填表人：王永飞 联系电话：18919452229 报送日期：2022年2月15日