

统一社会信用代码
12620000MB1685101Y

事业单位法人年度报告书

(2021) 年度

单位名称

金昌高速公路收费所

法定代表人

曹兴贵



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	金昌高速公路收费所	
	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）	
	234.02	247.26	
网上名称	金昌高速公路收费所	从业人数	164
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

2021年，金昌高速公路收费所认真贯彻全省高速公路运营服务中心工作会议精神和省武威处的总体要求，以“服务质量提升年”活动为契机，紧盯服务内涵、夯实基础管理、探索ETC发行方向、党建政治引领等重点工作任务，主动作为，担当实干，全所各项运营工作开展稳步健康有序，现将我所2021年工作情况汇报如下：一、着眼于点，带动引领各项管理工作明显为提升收费运营管理水平，传承“五心”服务和“新丝路·心服务”文明服务品牌理念，持续打造“焉支红”最美路姐团队，更好的满足人民群众美好出行新需求，今年以来，金昌所紧扣“服务质量提升年”活动主线，以“业务高效、服务优质、站容整洁、通行畅通”为服务准则，积极践行技能优、服务优、秩序优、环境优、稽核优的“五优”服务理念，全力助推运营管理水平和服务品质双提升。全所累计通行费收入5816.25万元，完成年度征收任务5000万元的116.32%，其中电子缴费3739.05万元；累计减免通行费267.08万元，其中减免绿色通道257.61万元；共办理ETC4798套，完成年度任务8000张的59.98%。（一）创新举措强业务，服务质量再提升，收费所结合“服务质量提升年”活动要求，明确目标任务，列出责任清单，突出工作重点，全力以赴落实好通行费征收各项重点工作，以实际行动完成了“服务质量提升年”总体目标。一是技能提升新思路。紧扣工作实际，以收费运营服务规程、收费稽核、收费政策及运营管理和业务操作方面出现的各类突出问题为导向，“按需施教”，采取“线上+线下”PPT课件集中面授与实际工作交流探讨相结合的方式，分段、分批次扎实开展了全员全岗综合业务培训和管理、监控、票务人员业务提升专项培训，并强化职工实操能力训练，运用模拟车道对职工的交接班规范、特情车辆操作流程、政策法规解答、突发车情处理等项目进行现场实地考核，以破常规的岗位练兵、业务技能比武、知识竞赛等考

核方式进一步巩固了业务技能，提升了各岗位人员分析问题、解决问题的能力 and 基础管理水平的精准性、有效性，确保了职工业务差错率稳步下降，车道业务处理能力有效提升。同时，定期召开收费业务研讨及收费运营分析会，结合“服务质量提升年”工作任务推进安排，以自查自评与数据分析的方式深挖通行费征收工作中的“疑难杂症”，重点梳理，精准研判，明确下阶段工作重点，确保通行费征收工作提质增效。

二是稽查稽核新举措。通过广泛征求意见建议，制定下发了《收费所稽核管理实施细则》，成立所、站两级稽核工作小组，根据岗位明确分工，细化稽核工作流程，实现责任到人，确保了稽核工作有序推进；在稽核基础培训工作方面持续发力，定期组织稽核人员以案例分析、交流讨论、模型实操及远程指导、所站协作处理等形式落实稽核例会交流学习机制，有效提升稽核人员稽核业务能力；坚持每日特情复核+工单流转“双清零”工作原则，各级稽核小组主动出击，每日全量梳理车辆交易情况，对交易与车辆实际不符的同步建立电子台账证据与影像资料证据，上报所级稽核小组审核后发起外部稽核工单追缴通行费差额，保证稽核任务和打逃工作有效衔接不断档，通行费颗粒归仓；同时，不断完善稽核管理措施，以特情复核差错周反馈、月通报作为考核监督机制，以通行车辆排查追缴成果作为奖励机制，双管齐下，最大限度激发稽核人员工作精准度和打逃警觉性和积极性。截止目前，全所特情复核平均准确率持续保持在98%以上，工单发起及流转处理保持在99%以上。目前共排查出ETC车道交易与实际不符车辆2345辆次，共挽回通行费损失12.68万元；提高优免车辆查验放行效率，不断优化查验程序，根据《绿色通道预约服务服务规程》着力优化了绿色通道车辆的“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，并对车辆查验流程实行站级百分百反查审核，所级大金额车辆百

分百反查审核，形成所、站两级双百分百审核监督机制，“绿通车辆”查验放行效率及查验处理管控水平明显提升。三是文明服务新理念。坚持将“听得到的微笑，感受到的真心”服务理念贯彻文明服务全过程，以文明收费、优质服务为宗旨，组建内训师团队，围绕新网运行中的业务变化，充实完善与现行收费模式和文明服务需求相一致的文明服务流程及文明用语话术规范，有效提升了文明服务“适需性”；每月制定文明服务培训计划，文明服务内训师、考核员利用各站周例会的时间大力开展收费职工文明服务专项培训，努力做到了车道微笑服务百分百；强化日常文明服务监管，发挥两级监控远程督导眼耳作用，严格按照班考核、日讲评、周培训、月总结的考核讲评流程对文明服务工作进行督促提升；同时，以“焉支红”女子班组为引领，突破“丝路之星”评定局限，扩大评定视角，确定培养目标，加大对目标对象的监管督促，以目标促评定数量和质量“双提升”，带动文明服务再上新台阶。截至目前，全所共产生“丝路之星”178人次，奖励金额41200元；延伸服务内涵，以便民、为民、利民为宗旨，主动服务、精细服务，积极为过往司乘做好路况咨询、政策解释，用真诚、细致、贴心、周到的服务为司乘保驾护航；认真开展“行风评议”问卷调查工作，活动期间共发放意见征求表500份，收回500份，调查满意率98%，征求意见建议10条，总体评价满意度良好。四是ETC服务推广新气象。紧紧围绕ETC推广发行工作盲点、难点，谋篇布局，凝心聚力，多措并举全力冲刺ETC发行任务。以提升办理量为目标，强化责任分工，分解目标任务，从内加压，每月对任务指标完成情况进行量化考核，做到“千斤重担大家挑”；建立积极有效奖惩机制，针对金昌市ETC安装率前期已达90%，办理难度大的实际情况，全力突破办理瓶颈，紧盯新入户车辆数据，从年初就提高奖励标准、加大奖励力度，不遗余力调动职工ETC

宣传推广工作积极性；不断加大与辖区合作银行的协调合作力度，领导班子成员分头对接各银行，积极探讨办理举措，协调调用银行发行设备，有效解决设备不足，发行受限的问题，保障了 ETC 发行工作的顺利开展；继续巩固以往成熟经验和做法，扎实开展“助力乡村振兴暨提升 ETC 使用率有奖通行”活动，紧盯货车和“绿色通道”ETC 发行，坚持“驻守+外拓”、电话追踪、预约办理、上门服务的形式多方位扩大 ETC 推广覆盖面，同时以收费站便民办理点为依托，提供“全天候、一站式”的便捷服务，切实为过往司乘排忧解难；不断提升 ETC 客户服务水平，对客服人员在线礼仪、服务态度、服务用语、服务技巧、业务能力等方面内容进行业务指导和专项培训，提炼整理每个人员存在的问题，一人一方案精准培训、对标提升，不断提升客服人员业务素质能力，保证客户咨询与投诉业务处理及时、准确、高效、规范，截至目前，我所接通率、投诉处理及时率、投诉结案率均100%达标，质检排名靠全省前列；同时，制定《金昌高速公路收费所 ETC 业务人员日常管理考核实施细则（试行）》，强化 ETC 客户售后服务站和 ETC 客户联络分中心业务人员服务水平及工作质量的监督考核，确保 ETC 业务流程高效、客户服务规范

（二）联动管理强效能，保通保畅显实效，我所紧盯重大时间节点，按照“统一领导、分级负责、高效处置、快速畅通”的原则，优化保畅措施，提升保畅的力度。一是应急保畅能力显著提升。成立应急保畅领导小组，细化岗位职责，召开专题部署会议，制定《金昌高速公路收费所2021年重大节假日期间保通保畅保安全工作实施方案》，做好人员备勤备岗和值班值守。结合全网运行工作实际完善了“一站一案”，组织开展消防演练3次，紧急疏散演练2次，防汛减灾演练3次，对预案的可操作性进行全方面验证，及时弥补不足和缺项。并保持与当地气象、防汛等部门的协调沟通，密切关注极端天气和

雨情、水情、汛情、路情等信息，做到了防汛工作早预警、早准备、早防范、早落实。二是路网运行服务能力逐步规范。充分发挥监控分中心调度指挥和信息平台作用，对路网情况、特殊事件的上报范围、上报时限、上报内容等进行了统一规范，做到了数据信息报送零失误、无拖延。三是联勤联动工作持续向好。围绕路段养护、施工受邀参加或组织“一路四方”联席会议4场次，有效沟通解决涉路问题6起，所辖路段及收费站车辆通行秩序良好。四是入口治超管控落实有效。高度重视入口货车称重检测工作，细化明确各岗位工作职责，通过所级集中培训和站级自主培训相结合的方式对超限认定标准扎实掌握，同时通过情报板、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畅通。截至目前，共查处超限车辆46辆，全部移交路政执法部门处理。

（三）立规明矩强管理，预防管治保安全，一是成立安全运营领导小组，定期组织召开安全学习会议，对安全生产中存在的各类问题进行研究和解决，并对下一阶段的安全运营工作进行安排部署，细化责任。同时全面加强职工的安全意识和防范意识教育，利用“4.15安全教育日”“6.16安全宣传咨询日”、“11.9消防宣传日”落实《推进安全宣传“五进”工作方案》，走访社区、村社等6处共发放宣传彩页500余份，使全所上下从思想上、工作中高度重视安全，确保安全生产形势持续稳定。二是认真开展安全生产专项整治三年行动集中攻坚工作，坚持安全检查与长效监管相结合的方式，以边查边改，立查立改工作机制进一步消除安全隐患，改进薄弱环节，堵塞安全漏洞，制定了完善的工作方案和清单，扎实开展安全培训教育、安全检查和隐患排查治理，

全年共组织安全检查86次，排查安全隐患91次，单位内部安全管理存在的隐患全部在24小时内得到整改处治，保证了各项工作的有序推进。扎实推进“双重预防”体系建设各项具体工作，全面排查、辨识、预判可能导致事故发生的风险点，按照风险类别、危险程度和严重后果，实行分类分级管理，逐一落实防控责任。三是结合“安全生产月”和“安全生产陇原行”活动开展了安全知识竞赛，并组织全员参加“测测你的安全力”网络安全知识竞答，全所网上答题成绩超过90分人数为68人，合格率100%。四是积极与金昌市安全生产考试中心协调，对所、站管理人员进行电工及安全培训，其中5人考取电工证，10人考取“安全生产知识和管理能力考核合格证”，做到培训有效，持证上岗；11月上旬共组织33名干部职工参加为期2轮的安全生产网络培训学习，培训人员均完成全部计划课程，顺利结业，全所安全管理水平再上台阶。五是扎实开展“安全红袖章”常态活动，牢固树立“隐患即事故”的理念，切实加强收费一线站、班长安全责任心，积极开展对收费站区及车道广场安全巡查，坚持做到底数清、情况明（四）多元统筹强管控，凝心聚力筑防线，一年来，我所严格按照地方政府的防疫工作要求和上级单位的相关指示，多举措持续化开展疫情防控工作。一是成立以所长、书记为组长，各部门负责人为成员的疫情防控领导小组，明确责任分工，强化对疫情防范和应对工作落实情况的督导检查。二是组织职工利用钉钉进行线上防疫知识学习，制作防疫规范小视频在职工工作群内积极转发，增强职工在日常工作中的防护意识；同时利用职工微信朋友圈及在收费车道张贴宣传材料等手段全面做好疫情政策解读，号召职工不恐慌、不妄议。三是设置防疫物资专用库房，做好疫情防控物资、设备设施的储备和调配，及时为一线职工配发口罩、护目镜、面罩等防护用品，严格执行办公区域进出人员登记及体温监测，定时对

收费亭、办公楼、食堂餐厅等重点区域进行消毒、通风。同时以各收费站为单位建立钉钉群，每天按时报送职工及家属的外出情况，做到“有事报情况、无事报平安”。所稽查队不定期对各收费站疫情防控措施落实情况进行远程督查和现场稽查，对查出的问题进行跟踪整改落实，确保疫情防控措施落细、落小、落实。四是坚守收费广场主阵地，主动为检疫人员及公安民警提供热水、取暖设备等后勤保障服务，全力配合当地卫生防疫部门做好疫情防控工作，同时明晰重要物资车辆疫情防控出入流程，结合辖区疫情防控工作要求，为符合要求的车辆发放《快通行证》，切实保障疫情各类应急、生活、重点生产物资及医疗防疫车辆快速通行。最大程度确保了收费站车辆疏导和检疫支援工作；五是积极协调金昌市疫情防控领导小组，为全体职工及家属170余人进行7轮核酸检测，结果全部为阴性。并积极组织职工开展疫苗接种，全所共计164人，疫苗接种155人，除重大疾病及哺乳期人员外其他人员全部完成疫苗接种，接种率达93.9%；六是严格落实疫情防控专项资金使用，在上级部门的大力支持下，组织开展疫情防控专项慰问，向各收费站送去猪肉、粮油等20000余元的防疫慰问品。

<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> <p style="text-align: right;">  公章： 2022年2月22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</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p style="text-align: right;">  公章： 2022年2月22日 </p>
<p>填表人：王成宝 联系电话：13993561865 报送日期：2022年2月22日</p>	