

统一社会信用代码

12620000MB1741169L

# 事业单位法人年度报告书

( 2022 ) 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	240.19 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	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">净资产合计（所有者权益合计）</th> </tr> <tr> <th>年初数（万元）</th> <th>年末数（万元）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1054.96</td> <td>240.19</td> </tr> </tbody> </table>			净资产合计（所有者权益合计）		年初数（万元）	年末数（万元）	1054.96
净资产合计（所有者权益合计）									
年初数（万元）	年末数（万元）								
1054.96	240.19								
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	111						
对《条例》和 实施细则有 关变更登记 规定的执行 情况	按照规定对《条例》和实施细则有关变更登记。								

开展业务活动情况

省清分结算中心以交通运输“行业管理提升年”为契机，巩固“ETC服务专项提升行动”成果，提升ETC发行服务质量，提高通行费清分结算综合管理能力，落实贴近民生实事项目建设，不断推进ETC多场景拓展应用，在全系统组织开展“三比三促三提升”专项活动加强稽核业务管理，不断促进ETC客服水平稳步提升。清分结算中心是集清分对账、资金结算、ETC发行售后、收费数据稽核、通行介质管理、ETC客户服务、业务培训、监督考核、系统维护、工程管理等工作业务于一体的综合性职能单位，是部省、省省、省内路网、行业内外横向纵向业务联结的中心环节。主要担负全省电子缴费的跨省清分结算和通行费（现金和非现金）收入清分结算工作，负责高速公路通行费增值税电子普通发票服务与管理业务，制定全省ETC客户服务体系规划、服务标准和考核办法，负责全省高速公路ETC客户服务、业务投诉、咨询处理及本省语音、95022省级座席及中国ETC服务小程序在线客服受理，负责对本省收费公路经营管理单位收费稽核工作进行稽查、监督、监测和考核评价，配合交通运输部路网中心开展跨省交易对账、收费稽核、CPC卡调拨等业务。在全国高速公路“一张网”运营模式下，清分结算中心负责全省通行费收入的清分对账和



拆分结算任务，与交通部路网中心有密切业务往来，通行费清分结算在联网收费管理工作中的重要性越发显著。一是于年初搭建了我省交易对账系统的三级审核业务架构，完成了交易对账系统联调测试及试运行工作，截至12月底共计处理“追偿”数据6.9万笔，涉及追偿通行费1607.99万元，其中已处理5.9万笔，追回资金14.38万元。二是按照资金流向和业务流程不同维度，优化了数据核对和财务核算的业务融合，确保车辆通行费、拓展应用收入资金及时入账，为高效、准确、专业的清分结算工作打好基础。三是规范通行费收入账务处理程序，编制了相关业务办理指南，梳理了通行费交易全流程，打通内部业务堵点，将清分、拆分、实收、退费、上解下拨等业务与财务结算紧密衔接，不断强化资金监管力度。截至12月底，我省路网通行费清分结算交易额为98.17亿元，与2022年同期相比增长了22.45%。其中，省运营服务中心所辖45条自营路段90.41亿元，19条代管路段7.76亿元，ETC停车场交易（不计入通行费收入）416.77万元。清分结算中心围绕我为群众办实事主题活动，扎实推进年内新增10个ETC停车场、设置50套便民自助充值服务设备和80个ETC便民服务点经济指标工作任务。截至12月底，均已完成本年度任务，开通

ETC 停车场 10 个（全省累计开通 37 个）；在全省 35 处服务区安装便民充值设备 52 台；在全省日均车流量超过 2000 辆的收费站，设置了 106 个 ETC 便民服务点，配备了专用设备和工作人员，满足客户 ETC 现场办理和充值等服务需求，1.为解决 ETC 车道特情处置耗时耗力和通行不畅问题，省厅批复由清分中心实施甘肃省高速公路 ETC 出口车道特情处置项目，在全省 46 个收费所（运营中心所属），204 个收费站，486 条 ETC 出口车道安装特情处置终端设备及系统，实现司乘人员自助处理 ETC 车道特情，保障 ETC 车道快捷通行。清分中心为项目办，项目总投资 2825.70 万元，计划工期 6 个月，于 2 月份开工，已完成固定资产投资 2642.15 万元。目前处于试运行问题整改和交工检测前的准备阶段，下一步将组织开展交工检测及验收工作。项目办克服疫情造成“人不能出、货不能进”的影响推进项目建设工作，确保工程进度严格按照计划执行。一是在兰州东收费站搭建 ETC 出口车道特情处置模拟环境，完成了 6 类 21 种 ETC 特情处置功能优化升级工作，并于 4 月份组织实施项目试点全功能现场核验测试，6 月份张掖收费运营现场会中，在老寺庙收费站开展了 ETC 出口车道特情处置成果观摩展示。二是抢抓工期，加速推进全省 204 个收费站特情



设备及配套附属设施建设安装工作，10月底完成了硬件设备安装及软件系统安装调试。三是在项目建设过程中同步完成了3期共935人的线上业务培训工作，印发了1155册培训资料及249套光盘。

2.为满足通行人工车道现金缴费的用户开具电子发票的需求，逐步实现高速公路通行费收费票据电子化和无纸化要求，省厅批复由清分中心实施甘肃省收费公路现金（含移动支付）收费票据电子化项目，在全省250个收费站（含自营路段），出口622条混合车道安装电子票据二维码显示终端和电子票据开票平台，用户利用手机“扫码”的方式开具通行费电子票据。清分中心为项目办，项目总投资1460.13万元，计划工期4个月，于今年9月份开工，已完成固定资产投资350.73万元，目前处于项目加紧建设阶段。

一是8月成立了项目办并完成招标投标工作。二是9月经多方协调，由省财政厅、税务局、交通运输厅联合印发《关于甘肃省收费公路现金（含移动支付）收费票据电子化工作的通知》，为本项目建设提供了政策支撑。三是10月完成了财政票据系统、电子票据管理平台、移动支付、ETC特情终端、车道收费系统的软件功能研发和接口对接升级工作。

下一步，将对票据管理服务平台、开票小程序的界面功能继续完善优化，与税务开票系统的完成对接。完

成票据客服系统和在用 ETC 客户服务系统的平台融合，确定在过渡期（2023 年 1—6 月份）纸票和电票的并行模式。根据疫情变化和各地区管控情况及时调整硬件设备安装计划，完成了 1216 台电子票据二维码显示终端的设备安装及调试工作，占安装总量 1244 台的 97.7%，剩余 28 台设备由于部分收费站尚未完工开通。2023 年 1 月 1 日电子票据已在全省收费公路正式上线运行。

3.为推动人工智能、物联网等新一代信息技术与高速公路收费业务深度融合，有效降低收费站建设运维成本、提高系统可靠性、降低人员工作强度、创新收费站形态，推进基于 ETC 收费的高速公路自由流收费模式，提高收费站通行效率，省厅批复运营中心实施甘肃公路智慧云收费系统项目。清分中心为本项目现场办，项目总投资 1582.90 万元，计划工期 6 个月，于 3 月开工，已完成固定资产投资 1360.30 万元，目前研发建设工作基本完成，处于系统实车测试和相关资料编制阶段。下一步将在金城南、会师等“开口子”项目收费站开展智慧云收费系统软件的部署试用工作。按照交通部 ETC 安装率需达到汽车保有量 80%的目标，2022 年的 ETC 发行任务为 36.4 万张，截至 12 月底，共计发行 ETC 车辆 30.75 万张，完成年度计划任务的 84.48%，其中货车 6.67 万辆，占发行量的



21.69%,较同期增长 30.63%; 客车 24.08 万辆, 占发行量的 78.31%, 较同期降低了 0.28%。一是创新发行模式、突破发行困局, 与部分合作银行经过多轮会商, 实现了 ETC 行业记账卡绑定银行金融账户的发行模式, 很大程度上解决了完全依赖银行, 没有自主发行手段的问题, 在全省 32 个 ETC 自营服务网点及 106 个收费站便民服务点全面推广发行, 自 5 月份该功能上线以来, 行业记账卡共计发行 15.6 万张, 占年度总发行量的 52.12%。二是加强与合作银行业务深度融合, 一方面邀请银行人员在业务量较大的 ETC 网点驻点开展发行业务, 另一方面由银行授权我方职工开展金融卡有关业务, 以便更加高效的为司乘办理 ETC。三是充分利用差异化收费政策优势, 大力推动货车 ETC 发行, 采取多种方式, 想方设法、牵线搭桥为银行打消通行费垫资顾虑, 努力拓宽货车办理 ETC 途径。四是进一步规范了通行介质使用及管理等工作流程, 截至 12 月底, 完成 CPC 卡跨省调拨 16 次, 44.51 万余张, 省内调拨 103 次, 98.78 万余张; 完成 ETC 卡首发密钥灌输 6.5 万张, 行业记账卡首发密钥灌输 20.2 万张, 向各高速公路处配发电子标签 20.58 万台。自“一张网”运营之后, 数据稽核成为收费运营管理的主要手段, 清分中心与部路网中心保持紧密的业务联系, 负



责组织、调度、督导完成全省的收费稽核业务。一是不断完善稽核工作有关制度、办法，在实际工作中优化省中心、管理处、收费所、收费站四级稽核业务体系。二是组织开展“三比三促三提升”稽核专项活动，实现“比基础、促管理、提升稽核业务规范化，比业务、促动能、提升稽核队伍专业化，比打逃、促效率、提升稽核手段精准化”的工作目标。三是积极发挥部省联动、省省互动的联动协作优势，在部路网中心的数据支持下，大力开展跨省打逃合作，年内处理的跨省稽核业务中单笔涉及追缴通行费金额最大的达7万余元。四是按照部路网中心统一要求高质量完成稽核工单业务，坚持每日实现特情数据复核及工单处理“双清零”目标，我省此项工作指标排名在部中心每月稽核工作通报中始终保持在全国前列。截至12月底，复核特情车辆流水数据共计126.41万条，创建稽核工单10.66万条，处理跨省协查工单10.9万条，处理逃漏费车辆9.95万辆，累计追缴通行费1240.93万元。目前，我省ETC用车辆已达292.43万辆，用户体量仍在逐年增加，为向客户提供更加优质的ETC出行服务，构建了1+21客户服务体系(1个省ETC客服联络中心+21个ETC客服联络分中心)，树立“客户至上”的服务理念，把客户100%的满意作为工作目标，以交通部

三个“100%”为工作标尺，努力打造甘肃高速客服名片，近年来我省 ETC 客服工作相关考核指标始终保持在全国前列。一是注重业务培训，打造专业化客服队伍。截至 12 月底，共开展客服中心业务答疑会 41 次，线上业务培训 5 次、专项业务培训 3 次。二是强化客服工作质量监督。每月下发 ETC 客户服务质量月报，定期通报客户服务中心接通率、客户满意度等工作指标和质量。对语音、在线客服人员服务指标数据实时监测，利用 ETC 智能客服外呼系统开展客户回访和客户满意度调查。截至 12 月底，共处理客户语音咨询 168633 通，平均接通率 95.27%，在线咨询 30838 条，平均接通率为 93.39%，均达到 ETC 语音客服接通率不低于 85%，ETC 在线客服接通率不低于 90% 的工作指标；处理投诉工单 6460 笔，协调工单 19582 笔，投诉处理及时率 100%，投诉结案率 100%，百万客户投诉量低于全国平均水平。三是提供更加主动全面的 ETC 客户服务，利用“甘肃高速”抖音平台经常性发起直播宣传，讲解 ETC 相关知识，现场解答用户疑问，不断提高公众对 ETC 的认知度和认同感。四是积极参加交通运输部路网中心组织的全国第一届 ETC 行业服务评比竞赛活动，全员参与的情况下抽调业务骨干组成备赛专班，把竞赛标准当做日常工作标准，我省在 9



—11月阶段性赛程中成绩名列前茅。截至目前，我省共有收费公路65条，其中运营中心所属45条，中心监管路段20条，监管路段中政府还贷路10条、经营性公路10条。清分中心均能按照通行费清分协议及省厅、运营中心有关要求完成通行费清、拆分工作。2022年度，清分中心共计完成9条新开收费路段综合业务，其中政府还贷路5条，经营性公路4条。我中心严格按照新路段开通相关要求完成了全省联网高速公路收费运营前的基础信息报备（包括收费公路业主、收费路段、收费单元、收费站、收费广场、收费车道、收费门架等信息），CPC卡号段分配和发行、纸质通行卷的使用和管理，PSAM卡及人员身份卡的发行和领用等工作。在投入运营前与路段运营单位签订通行费清分结算协议，按照《甘肃省高速公路联（并）网收费及清分结算实施细则（试行）》规定，联网收费公路车辆通行费收入严格遵循安全、准确、及时的清分结算原则，执行“统一缴存、统一清分、统一结算”的管理模式，同时完成了经营性公路的纳税登记、税率核定、发票申领等工作。



<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：            2023年2月21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：            2023年2月21日</p>

填表人：李晨依 联系电话：13919840001 报送日期：2023年2月21日